

Jahresgesprächs-Agenda

Das Jahresgespräch ist eine der wertvollsten Routinen im Beratungsalltag. Es signalisiert Kontinuität, gibt dem Kunden das Gefühl, nicht vergessen zu werden, und schafft regelmäßig Anlässe für neue Beratungsthemen. Diese Vorlage hilft Ihnen, das Gespräch strukturiert und professionell zu führen – ohne es bürokratisch wirken zu lassen.

Vorbereitung vor dem Gespräch

Nehmen Sie sich 10–15 Minuten, um folgende Punkte zu prüfen:

- ☐ Welche Verträge / Vereinbarungen bestehen aktuell mit diesem Kunden?
- ☐ Hat sich seit dem letzten Gespräch etwas verändert (Vertragsanpassungen, Schadenfälle, Korrespondenz)?
- ☐ Gibt es aktuelle Lebensveränderungen, von denen Sie wissen (Jobwechsel, Familienzuwachs, Immobilienkauf)?
- ☐ Welche Themen sind aus dem letzten Gespräch offen geblieben?
- ☐ Gibt es für diesen Kunden relevante gesetzliche oder produktseitige Änderungen im vergangenen Jahr?

Gesprächsstruktur

1. Einstieg & Atmosphäre

Ca. 5 Minuten – Ziel: Vertrauen aktivieren, Gesprächsrahmen setzen

— „Wie war das vergangene Jahr für Sie – privat und beruflich?“

— „Gibt es etwas, das Sie schon länger beschäftigt und das wir heute ansprechen sollten?“

Hinweis: Hören Sie zu, ohne sofort in die Beratungsrolle zu wechseln. Der Einstieg gehört dem Kunden.

2. Rückblick – Was hat sich bewährt?

Ca. 10 Minuten – Ziel: Bestandsaufnahme, Kundenzufriedenheit spüren lassen

— „Wie haben Sie die vergangenen Monate mit Ihren bestehenden Absicherungen erlebt? Gab es Situationen, in denen Sie gemerkt haben, dass eine Entscheidung gut war?“

— „Gibt es etwas, das Sie rückblickend anders regeln würden?“

Notizfeld: _____

3. Aktuelle Lebenssituation – Was hat sich verändert?

Ca. 10 Minuten – Ziel: Veränderungen erkennen, die Beratungsbedarf auslösen können

- „Hat sich in Ihrer persönlichen oder beruflichen Situation etwas Wesentliches verändert?“
- „Gibt es neue Pläne – größere Anschaffungen, Familienzuwachs, Jobwechsel, Immobilienpläne?“
- „Wie haben sich Ihre finanziellen Ziele entwickelt – sind sie noch die gleichen wie vor einem Jahr?“

Mögliche Veränderungen (Checkliste):

- ☐ Einkommensveränderung
- ☐ Familiäre Veränderung (Heirat, Scheidung, Kinder, Todesfall)
- ☐ Wohnortwechsel / Immobilienerwerb
- ☐ Berufs- oder Arbeitgeberwechsel
- ☐ Erbschaft oder größere Vermögensveränderung
- ☐ Gesundheitliche Veränderungen (relevant für Absicherungen)

Notizfeld: _____

4. Bestandscheck – Was passt noch, was nicht mehr?

Ca. 15 Minuten – Ziel: Bestehendes auf Aktualität prüfen, Lücken oder Überdeckungen erkennen

Gehen Sie die bestehenden Verträge gemeinsam durch. Bewerten Sie für jeden Bereich: passt noch / Anpassungsbedarf / offenes Thema.

Altersvorsorge: _____ | Berufsunfähigkeit: _____ | Kranken- / Pflegevorsorge: _____

Haftpflicht / Sachschutz: _____ | Geldanlage / Vermögen: _____ | Immobilienfinanzierung: _____

5. Ausblick – Was steht an?

Ca. 10 Minuten – Ziel: Konkrete nächste Schritte vereinbaren, Themen für Folgegespräche identifizieren

- „Was möchten Sie im kommenden Jahr angehen – finanziell oder absicherungsseitig?“
- „Gibt es Themen, die wir heute nicht vollständig besprechen konnten und die einen eigenen Termin verdienen?“

Vereinbarte nächste Schritte:

Maßnahme: _____ | Verantwortlich: _____ | Bis wann: _____

Maßnahme: _____ | Verantwortlich: _____ | Bis wann: _____

6. Abschluss

Ca. 5 Minuten – Ziel: Gespräch würdig beenden, Verbindlichkeit herstellen

„Vielen Dank für das offene Gespräch heute. Ich fasse kurz zusammen, was wir vereinbart haben: [Zusammenfassung der nächsten Schritte]. Ich melde mich bis [Datum] bei Ihnen. Gibt es noch etwas, das ich notieren sollte?“

Optional – Empfehlungsmoment:

„Eine kurze Frage zum Schluss: Gibt es jemanden in Ihrem Umfeld, dem ich ähnlich helfen könnte wie Ihnen? Ich freue mich über jeden Hinweis.“

Nach dem Gespräch

- ☐ Gesprächsnotizen dokumentieren (Datum, Themen, Vereinbarungen)
- ☐ Nächste Schritte im Kalender eintragen
- ☐ Kurze Nachfass-E-Mail mit Zusammenfassung versenden (optional, aber empfehlenswert bei komplexeren Gesprächen)
- ☐ Nächsten Jahresgesprächstermin vormerken

Tipps zur Anwendung

- **Kündigen Sie das Jahresgespräch aktiv an.**
Kunden, die wissen, dass Sie jährlich auf sie zukommen, erleben das als Service – nicht als Verkaufsgespräch.
- **Schicken Sie vorab keine Agenda.**
Das Gespräch soll natürlich wirken, nicht wie ein Audit. Die Struktur ist für Sie – nicht für den Kunden.
- **90 Minuten sind das Maximum.**
Längere Gespräche verlieren an Fokus. Besser ein Folgetermin für komplexe Themen als ein erschöpfter Kunde.
- **Dokumentieren Sie unmittelbar nach dem Gespräch.**
Was direkt nach dem Termin notiert wird, ist vollständiger und präziser als alles, was am Abend noch nachgetragen wird.