

Checkliste: Onboarding neuer Kunden

Der erste Eindruck nach dem Abschluss entscheidet darüber, ob aus einem Neukunden ein Bestandskunde wird. Ein strukturiertes Onboarding signalisiert Professionalität, schafft Vertrauen und legt die Grundlage für eine langfristige Beratungsbeziehung.

Phase 1: Unmittelbar nach dem Abschluss

Am selben Tag oder innerhalb von 24 Stunden

Administratives

- ☐ Vertragsunterlagen vollständig und korrekt ausgefüllt
- ☐ Unterschriften des Kunden auf allen erforderlichen Dokumenten
- ☐ Kopie / Durchschrift aller Unterlagen dem Kunden ausgehändigt oder digital übermittelt
- ☐ Beratungsprotokoll erstellt und dem Kunden zugänglich gemacht
- ☐ DSGVO-Einwilligung vorhanden und dokumentiert
- ☐ Einwilligung zur Bewertungseinholung eingeholt (sofern gewünscht)
- ☐ Antrag / Vertrag an Anbieter weitergeleitet
- ☐ Eingangsbestätigung des Anbieters abgewartet / notiert

Kundenstammblatt

- ☐ Kundenstammblatt vollständig angelegt
- ☐ Alle relevanten Kontaktdaten eingetragen
- ☐ Familiäre und berufliche Situation dokumentiert
- ☐ Bestehende Verträge erfasst
- ☐ Erkannte Versorgungslücken notiert
- ☐ Beratungsthema und Ergebnis in der Gesprächshistorie festgehalten

Erste Kommunikation

- ☐ Dankesnachricht an den Kunden versendet (E-Mail, Brief oder persönliche Nachricht – je nach Kommunikationspräferenz des Kunden)
- ☐ Empfehlungsgeber (sofern vorhanden) vermerkt und ggf. gedankt

Phase 2: In den ersten zwei Wochen

Vertragsbestätigung & Übergabe

- ☐ Vertragsbestätigung / Police vom Anbieter erhalten
- ☐ Unterlagen auf Richtigkeit geprüft: Name und Adresse korrekt, Versicherungsbeginn / Laufzeit korrekt, Beitrag und Zahlungsweise korrekt, vereinbarte Leistungen vollständig enthalten
- ☐ Unterlagen an Kunden weitergeleitet mit kurzem Begleitschreiben
- ☐ Kunden auf wichtige Details hingewiesen (z. B. Selbstbehalt, Wartezeiten, Ausschlüsse)

Widerrufsrecht

- ☐ Widerrufsfrist überwacht (14 Tage, bei Lebensversicherungen 30 Tage)
- ☐ Kunden nicht unnötig unter Druck gesetzt – aber erreichbar sein, falls Fragen auftauchen

Erste Kontaktaufnahme

- ☐ Kurzes Nachfassgespräch oder -nachricht: „Haben Sie alles erhalten? Gibt es Fragen?“
- ☐ Rückmeldung des Kunden dokumentiert

Phase 3: Im ersten Monat

Kundenprofil vervollständigen

- ☐ Offene Punkte aus dem Erstgespräch nachgetragen
- ☐ Weitere relevante Informationen ergänzt, die sich im Laufe der ersten Wochen ergeben haben
- ☐ Nächste bekannte Lebensereignisse vorgemerkt (z. B. Ablauf eines bestehenden Vertrags, geplante Anschaffung)

Weiterführende Themen identifizieren

- ☐ Versorgungslücken aus dem Erstgespräch bewertet: Welches Thema hat die höchste Priorität für ein Folgegespräch?
- ☐ Folgetermin vorgeschlagen oder vorgemerkt
- ☐ Cross-Selling-Potenziale notiert – aber nicht überstürzt ansprechen

Netzwerk & Empfehlung

- ☐ Empfehlungsgeber (sofern vorhanden) persönlich informiert, dass der Kontakt zustande gekommen ist
- ☐ Dankeschön an Empfehlungsgeber übermittelt

Phase 4: Nach drei Monaten

Erste Zwischenbilanz

- ☐ Ist der Vertrag / die Vereinbarung reibungslos angelaufen?
- ☐ Hat der Kunde Fragen oder Unklarheiten geäußert?
- ☐ Gibt es erste Erfahrungen mit dem Produkt, die besprochen werden sollten?

Zufriedenheit erfragen

- ☐ Kurze Rückmeldung beim Kunden eingeholt: „Wie haben Sie die ersten Monate erlebt? Gibt es etwas, das wir besprechen sollten?“
- ☐ Rückmeldung dokumentiert und bei Bedarf weitergeleitet

Bewertung

- ☐ Sofern Einwilligung vorliegt: Bewertungseinholung über Gut-und-fair-beraten.de veranlasst (ideal nach positivem Erstkontakt oder wenn Kunde ausdrücklich Zufriedenheit signalisiert hat)

Begleitschreiben zur Vertragsübergabe

Per E-Mail

Betreff: Ihre Unterlagen zu [Produkt / Vertrag]

„Guten Tag [Name],

anbei erhalten Sie Ihre Vertragsunterlagen zu [Produkt]. Ich bitte Sie, die Dokumente auf Richtigkeit zu prüfen – insbesondere Ihre persönlichen Daten, den Versicherungsbeginn und die vereinbarten Leistungen.

Bitte beachten Sie: [Wichtiger Hinweis, z. B. „Ihre Versicherung gilt ab dem [Datum].“]

Bei Fragen stehe ich Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen, [Ihr Name]“

Per Post

„Sehr geehrte/r [Titel] [Nachname],

beiliegend erhalten Sie Ihre Vertragsunterlagen zu [Produkt]. Ich empfehle Ihnen, die Dokumente sorgfältig zu prüfen und an einem sicheren Ort aufzubewahren. Sollten Sie Fragen haben, stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung – telefonisch unter [Telefonnummer] oder per E-Mail unter [E-Mail-Adresse].

Ich freue mich auf die weitere Zusammenarbeit.

Mit freundlichen Grüßen, [Ihr Name]“

Übersicht: Onboarding-Zeitplan

Tag 0 (Abschluss): Unterlagen vervollständigen, Antrag weiterleiten, Dankesnachricht versenden, Stammbblatt anlegen

Tag 1–2: Eingangsbestätigung Anbieter prüfen

Tag 3–14: Police / Vertragsbestätigung prüfen und weiterleiten, Nachfassgespräch

Tag 14–30: Offene Punkte nacharbeiten, Folgethemen notieren

Monat 3: Erste Zwischenbilanz, Zufriedenheit erfragen, Bewertungseinholung veranlassen

Monat 6–12: Jahresgespräch vorbereiten

Tipps zur Anwendung

- **Onboarding beginnt vor dem Abschluss.**
Kunden, die wissen, was nach dem Abschluss passiert, fühlen sich sicherer – und widerrufen seltener. Erklären Sie den Prozess kurz im Gespräch: „Nach dem Abschluss läuft das bei mir so ab: ...“
- **Standardisieren Sie, was standardisierbar ist.**
Begleitschreiben, Dankesnachrichten und Erinnerungen lassen sich als Vorlagen anlegen und in wenigen Minuten personalisieren.
- **Weniger ist mehr beim ersten Kontakt.**
Überhäufen Sie neue Kunden nicht mit Informationen. Eine klare, übersichtliche Übergabe ist wertvoller als vollständige Erschöpfung.
- **Der Drei-Monats-Kontakt ist der wichtigste.**
Die meisten Kundenbeziehungen, die scheitern, scheitern in den ersten 90 Tagen – nicht durch schlechte Produkte, sondern durch ausbleibende Kommunikation.