

Ausbildung im Innen- und Außendienst

Was ist der richtige Beruf für mich? Wo bekomme ich den Ausgleich zwischen Büroarbeit und genügend Kundenkontakt? Habe ich Aufstiegschancen? Wie sind die Arbeitszeiten?...

Viele Fragen, die ich mir bereits während meiner Schulzeit gestellt habe. Durch ein Praktikum vor meinem Realschulabschluss im Innendienst bei der SV Owen wurde ich neugieriger. Jedoch war ich mir nicht sicher, ob die alleinige Innendienstarbeit meinen Vorstellungen entspricht. Nachdem ich mich auf der Internetseite nochmals erkundigt habe, stellte ich fest, dass es eine "geteilte" Ausbildung gibt, bei der man das erste Jahr in der Zentrale in Stuttgart im Innendienst arbeitet und nach diesem Jahr auf eine frei zu wählende, wohnortnahe Geschäftsstelle in den Außendienst kommt.

Daraufhin bewarb ich mich auf eine Ausbildungsstelle. Nach ca. 3 Wochen erhielt ich eine Einladung zum Einstellungstest in Stuttgart. Als ich diesen absolviert hatte wurde ich zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen. Wenige Minuten nach dem Vorstellungsgespräch bekam ich bereits die Entscheidung mitgeteilt - ich darf meine Ausbildung in Stuttgart beginnen!

Am 01. September 2011 begann somit meine zweieinhalbjährige Ausbildung. In der ersten Woche - der Einführungswoche - lernten sich alle Azubis und DH-Studenten, die Ihre Ausbildung/ ihr Studium in der Zentrale in Stuttgart oder Karlsruhe begonnen haben, durch witzige Spiele kennen und hatten die ersten Seminare zum Umgang mit dem Kunden. Bereits hier bekamen wir Auszubildende eine Übersicht, wann wir uns in welcher Abteilung befinden.

In der zweiten Woche wurden wir in unsere erste Abteilung gebracht. Die Abteilungen sind nach allen Versicherungssparten (Kfz, Leben, Gebäudeversicherung, Technische Versicherungen usw.) aufgeteilt. Sofort traf ich auf offene, nette Ausbilder und fühlte mich in der Abteilung sehr wohl. Nach ca. 2 Monaten wechselt man die Abteilung.

Im Innendienst steht die Antragsbearbeitung an erster Stelle, das wird einem Azubi in jeder Abteilung gezeigt. Auch werden immer wieder mehrere fachspezifische Dinge erläutert, die man sich durch aktuelle Fälle, welche man zusammen mit dem Ausbilder bearbeitet, sehr gut merken kann. Somit hat man die Möglichkeit, nach kurzer Zeit immer mehr selbst zu erledigen und erfährt auch mehr über den Schutz und die Leistung der einzelnen Versicherungen.

Nach einem Jahr, das ich im Innendienst verbracht habe, freute ich mich, auf die Geschäftsstelle in Owen, in der ich bereits mein Praktikum hatte, zu kommen. Sofort wurde ich mit offenen Armen empfangen und in den ersten Wochen einer Kollegin zugeteilt, die mit mir die Gebäudeversicherung bei den Hausverwaltungen durchging.

Später bekam ich einen Platz im Innendienst der Geschäftsstelle. Dort werden die Kunden, welche die Geschäftsstelle aufsuchen, empfangen und beraten, meist handelt es sich hier um Kfz-Versicherungen. Die Innendienstmitarbeiter bearbeiten zum Großteil Schadenfälle, berechnen Angebote und klären wichtige Dinge zu verschiedenen Verträgen von Kunden mit der Zentrale in Stuttgart.

Wenige Wochen später durfte ich mit den Außendienstmitarbeitern auf die ersten Termine zu Kunden. Hier ist es wichtig, vor dem Termin, alle Unterlagen, welche man für den Termin benötigt, vorzubereiten, geordnet hinzulegen und später noch mal über die Angebote, die man berechnet hat zu schauen, ob auch alles passt.

Meine Aufgabe als Azubi ist es für den Außendienstmitarbeiter die Termine vorzubereiten, d.h. Angebote, die der Kunde zu seiner bestmöglichen Absicherung benötigt, zu berechnen. Auch das Erstellen von Versicherungsaufstellungen, zur Veranschaulichung des bisherigen Versicherungsumfangs und dem nach Abschluss einer Versicherung gehört zu meinen Aufgaben. Sobald wir von dem Termin zurück sind, beschäftigen wir uns weiter mit dem Kunden und bearbeiten seinen Fall nach, indem entweder Anträge vorbereitet werden oder noch weitere Angebote für die von ihm gewünschten Versicherungen berechnet werden.

Nach einem halben Jahr auf der Geschäftsstelle hat man die freie Wahl, wo man seine Ausbildung beendet. Ob weiterhin in der Agentur vor Ort oder wieder in der Stuttgarter Zentrale.

Für mich war klar, ich werde bei der SV Owen bleiben. Hier hat man den optimalen Ausgleich zwischen Büroarbeit und dem direkten Kundenkontakt, während man in der Zentrale die Kunden nur über das Telefon erreicht.

Zu der täglichen Arbeit kommt die Schule, diese besucht man zwei Mal in der Woche. Zwar ist es viel Lehrstoff, der einem beigebracht wird, trotzdem muss man sich keinen Stress machen oder Angst haben, etwas nicht verstehen zu können. Von allen Seiten der SV wird man hier unterstützt, falls es Fragen gibt, ist jeder für einen da und versucht zu helfen, wo es nur geht.

In der Geschäftsstelle gibt es als kleine Hilfe jede Woche ein "Lehrgespräch" mit einer Ausbilderin, in dem man offene Fragen klären kann und oftmals kleine Aufgaben zum aktuellen Unterrichtsstoff zusammen erledigt. Auch bereitet sie sich mit uns auf die Klassenarbeiten vor, damit wir den Lehrstoff besser verstehen.

Somit kann ich jedem die Ausbildung bei der SV nur empfehlen. Selbst, wenn man sich noch unsicher ist, was genau das richtige für einen ist. Denn während der Ausbildung hat man noch genügend Zeit herauszufinden, ob einem die Büroarbeit oder der Kundenkontakt mehr liegt. Man muss sich also nicht sofort festlegen, ob man im Innen- oder Außendienst arbeiten möchte.

Ich bin froh mich für eine Ausbildung bei der SV entschieden zu haben, denn ich fühle mich sehr wohl und habe Spaß bei der abwechslungsreichen Arbeit.

Hanna Barner