

aufrufen und auf die entsprechenden Informationen zugreifen. In einem bestimmten Status verlange ich nach einem Service, und ich bekomme ihn: Ich habe Durst, ich verlange etwas, und ich bekomme ein Glas Wasser“, so Andronic gegenüber NeueNachricht <http://www.ne-na.de>. Um mehr würde es bei SOA nicht gehen. Pragmatismus statt Euphorie sei deshalb die bessere Geisteshaltung, um SOA-Projekte zu realisieren.

Hans Fischer:

## Gelassene Verkäufer wirken überzeugender

*Sie können nicht davon ausgehen, dass Sie auf jedes Ereignis in Ihrem Leben Einfluss haben. Aber Sie haben Einfluss darauf, wie Sie auf diese Ereignisse reagieren.*

Dr. Walter Doyle Staples

### Die Ausstrahlung

Gelassene Menschen strahlen eine innere Ruhe und Kraft aus, der sich der Gesprächspartner nicht entziehen kann. Dadurch wirken ihre Aussagen glaubwürdiger und gehaltvoller. Ein gutes Argument, das unsicher und mit innerer Unruhe vorgetragen wird, verliert fast vollständig seine Substanz. Denn der Mensch achtet primär darauf, wie die These vorgetragen wird und danach erst, was der Inhalt hergibt.

Innere Unruhe und Unsicherheit können Sie nur bedingt mit einer kontrollierten Körpersprache in den Griff kriegen. Vieles von dem, das Ihren inneren Zustand repräsentiert, sickert

durch und schwächt Ihre Wirkung ab.

### Der Nutzen

Menschen, die auf Stresssituationen gelassen reagieren, tun etwas für ihre Gesundheit. Sie sind auch unabhängiger von äußeren Einflüssen und den Meinungen anderer.

### Die Schwierigkeit

Es gibt eine Reihe von Zeitgenossen, die von Natur aus gelassen sind. Darunter befinden sich aber auch etliche träge und langweilige Personen. Das wollen wir ja nicht sein. Agilen, spontanen und temperamentvollen Typen fällt die Gelassenheit



DVVA-Autor Hans Fischer, Inhaber von Hans-Fischer-Seminare, ist heute als Berater und Trainer ein Begriff im Bereich des beratungsintensiven Vertriebs. Er profitiert hierbei vor allem auch von seiner langjährigen und fundierten Praxiserfahrung als Verkäufer und Vertriebsmanager in internationalen Unternehmen.

Als Autor zahlreicher Fachartikel über Themen aus der Vertriebs- und Vertriebsmanagementszene setzt er sich kritisch, oft auch bewusst unkonventionell und in deutlicher Sprache, mit Führungsmethoden, Verkäuferbeurteilungssystemen und Neugeschäftskonzepten auseinander.

Info: [www.fischerseminare.de](http://www.fischerseminare.de)

E-Mail: [hans.fischer@fischerseminare.de](mailto:hans.fischer@fischerseminare.de)

### Achtung! Wichtige Informationen zu diesem Thema

Broschüre: *Die Kunst der Bedarfsweckung*, 30 Seiten  
 Broschüre: *Telefonakquise - Termine mit Entscheidern*, 34 Seiten  
 Broschüre: *Verkäufer-Leistungs-Beurteilung*, 32 Seiten  
 Broschüre: *Die Kunst der Einwandbehandlung*, 31 Seiten

Newsletter 13: *Elastisch verhandeln = erfolgreich verhandeln.*  
 Newsletter 14: *Neukundengewinnung in gesättigten Märkten.*  
 Newsletter 15: *Profil des Verkäufers der Zukunft.*  
 Newsletter 16: *So schließen Sie erfolgreich ab.*  
 Newsletter 17: *Der Weg zum schlagkräftigen Vertriebsinnendienst.*  
 Newsletter 18: *Gewinnen Sie als Vertriebsleiter Zeit für die wirklich wichtigen Aufgaben.*  
 Newsletter 19: *Hilfe, mein Kunde wechselt zum Wettbewerb.*  
 Newsletter 20: *Verbessern Sie Ihre Dienstleistungsqualität.*  
 Newsletter 21: *Heben Sie sich vom Wettbewerb ab!*  
 Newsletter 22: *Einwandbehandlung - Schlüssel zum Erfolg*  
 Newsletter 23: *So erschließen Sie das volle Leistungspotenzial Ihrer Mitarbeiter*  
 Newsletter 24: *Das machen erfolgreiche Vertriebsunternehmen anders.*

Newsletter (4 Seiten) : 4,70 EUR p. Stck. + 19% Mwst., incl. Versand bei Bestellung von *mehr als 5 Newsletter*: 3,50 EUR p. Stck.

Broschüre: 14,00 EUR + 19% Mwst.

Bestellen Sie p. E-Mail: [hans.fischer@fischerseminare.de](mailto:hans.fischer@fischerseminare.de)  
 oder p. Fax: (08196) 99 82 12

schon viel schwerer. Das müssen wir so akzeptieren.

Der Lernprozess ist für diese Kategorie schwer, aber machbar. Es lohnt sich auf jeden Fall! Der agile und spontane Zeitgenosse wird immer agil und spontan bleiben. Er wird aber lernen, in welchen Situationen er diese Eigenschaften einbringt und in welchen Situationen Gelassenheit wirkungsvoller eingesetzt werden kann.

### Das sind die 7 Schritte zu mehr Gelassenheit

#### 1. Tiefenatmung

Wenn wir aufgeregt sind, oder unsicher, atmen wir flacher, unregelmäßiger und schneller. Wenn wir also das Gegenteil machen, ruhig und tiefer atmen, kommen wir in einen positiven

und gelassenen Zustand. Atmen Sie im Verhältnis 1 : 4. Eine Zeiteinheit zum Einatmen und 4 Zeiteinheiten zum Ausatmen. Durch Tiefenatmung (Bauchatmung) vergrößern Sie die Luftmenge in Ihrem Körper. Das hat positive Auswirkungen auf Ihr Herz, Ihre Haut und Ihr Wohlbefinden. Verspannungen werden aufgelöst und abgebaut.

#### 2. Abstand gewinnen

In einer Stresssituation erscheinen Ihnen die Herausforderungen riesig. Durch unser dann eingeeengtes Wahrnehmungsvermögen verrennen wir uns leicht. Stellen Sie einen inneren Abstand her. Stellen Sie sich vor, Sie wären ein außenstehender Berater und nicht Sie selbst.

**Fortsetzung umseitig**

Beobachten Sie sich und die Situation aus dieser externen Warte. Welche Ratschläge würden Sie der beobachteten Person geben? Garantiert fallen Ihnen Lösungsansätze ein. Und das Hirn gewinnt wieder Oberhand vor den Emotionen.

### 3. Folgen beurteilen

Stellen Sie sich diese Fragen.  
 - Was ist gegenwärtig so belastend?  
 - Was könnte im schlimmsten Fall passieren?  
 - Wie groß ist die Wahrscheinlichkeit das es passiert?  
 - Was können Sie dagegen aus eigener Kraft tun?  
 - Was können Sie mit Unterstützung

durch andere tun?

Die Beantwortung dieser Fragen bringt Sie wieder auf die Seite des konstruktiven Denkens und beruhigt. Die Bedeutung einer Situation hängt davon ab, in welchem Zusammenhang, Rahmen, Sie sie sehen. Es gibt keine Situation, die nur positiv oder nur negativ ist. Wenn es regnet ist es positiv, wenn Sie in Ihrem Garten neuen Büsche gepflanzt haben. Es ist negativ, wenn Sie eine Grillparty geplant haben. Probieren Sie mal, den Rahmen zu tauschen und beobachten Sie, welche Bedeutung das Ereignis jetzt bekommt.

### 4. Blick in die Zukunft

Worüber haben Sie sich vor längerer Zeit furchtbar erregt und welche Bedeutung hat dieses Ereignis heute? Was kommt Ihnen heute eher banal und unwichtig vor, hat aber vor längerer Zeit Sie emotional heftig geschüttelt.

Welche Bedeutung wird das gegenwärtige Ereignis für Sie in 12 Monaten haben?

Wie werden Sie in 2 Jahren darüber denken?

Bei dem Nachdenken über diese Punkte werden Sie die Situation wieder pragmatisch beurteilen.

auf Abrechnung und Auszahlung des Rückkaufswertes bzw. Deckungskapitals. Im Falle einer privaten Rentenversicherungen oder einer Rürup-Rente würde beispielsweise auch der sogenannte Barwert der laufenden Renten komplett gekündigt und damit auch gepfändet werden können.

### Bilanzanalysen und Ratings als Indizien

Die aktuelle „Finanzmarktkrise“ zeigt, dass einige Finanzvorstände über Jahre glaubten ein „legales Casino“ mit dem Geld der Aktionäre und Kunden betreiben zu dürfen. Wenn dann der Einsatz verloren geht, und das Eigenkapital verschwindet, brauchen sich solche Versicherer nicht zu wundern, wenn ihnen vorsichtige Kunden den Rücken zuwenden.

## Bei schlechter Finanzlage des Versicherers sind Versicherungsverträge kündbar

### Finanzkrise:

## Fristlose Kündigung unkündbarer Versicherungen

von PM Dr. Johannes Fiala und Dipl.-Math. Peter Schramm, München

### Transparenz durch Risikomanagement

Das Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungen (BaFin) hat bei einem „Stresstest“ herausgefunden, dass 31 von über hundert Versicherungen bei einer Krise insolvenzbedroht wären. Um welche 31 Versicherer es sich handelt, blieb seither geheim. Kunden und Vermittler müssten die Risiken innerhalb und außerhalb der Bilanzen des Versicherers analysieren, so wie es große Industrieunternehmen im Risikomanagement durchführen.

Mit Allgemeinverfügung vom 19.09.2008 hat die BaFin nun „Leerverkäufe“ (Short-Selling) von 11 Finanztiteln verboten – darunter auch Versicherungen bzw. Rückversicherer. „In der derzeitigen Marktsituation kann Shortselling Finanzunternehmen in den Untergang treiben“, sagte BaFin-Präsident Jochen Sanio. Ein deutliches Signal, wie die BaFin die „internen“ Risiken einschätzt. Denn insbesondere nach Ansicht der Shortseller liegt das Problem nicht im Shortselling, sondern im schlechten Management.

### Fristlose Kündigung von Versicherungsverträgen

Nicht erst seit einem Grundsatzurteil des Bundesgerichtshofes vom 04.04.1951 ist anerkannt,

dass Versicherungskunden ihren Vertrag fristlos kündigen können, wenn die Vertragserfüllung unsicher geworden ist. Dafür ausreichend ist es, wenn die wirtschaftlichen Grundlagen sich erheblich zum Nachteil des Versicherungskunden ändern. Dies mag an „Finanzspekulationen“ des Versicherers, dem Einbruch der Börse oder dem Untergang des Rückversicherers liegen, wie ihn die BaFin gerne verhindern würde. Dann ist ein Festhalten am Vertrag für den Kunden nicht mehr zumutbar. Und dies nicht nur dann, wenn der Versicherer Garantien von Ablaufleistungen über nun wertlose Zertifikate von Lehmann auf Risiko des Kunden eingekauft hat.

### Fristlose Kündigung von Versicherungen zur Altersvorsorge

Selbst wenn das ordentliche Kündigungsrecht, beispielsweise bei Rüruprenten, vertraglich ausgeschlossen ist, kann eine verschlechterte Finanzlage des Versicherers zur fristlosen – außerordentlichen - Kündigung berechtigen. Der Versicherer kann dann nicht bloß eine „Beitragsfreistellung“ durchführen – wie gelegentlich behauptet wird – denn niemand muss sein gutes Geld beim schlechten Versicherer belassen. Schließlich können auch „garan-

tierte“ Leistungen durch die BaFin aufsichtsrechtlich herabgesetzt werden – selbst wenn der Versicherer dem Sicherungssystem „Protector“ angeschlossen ist.

### Fristlose Kündigung durch Insolvenzverwalter des Kunden

Die außerordentliche - also fristlose - Kündigung steht aber auch dem Kunden bzw. dessen Insolvenzverwalter in einer „Notlage“ des Kunden zu. So können private Lebensversicherungen mit Kapitalabfindung, aber auch künftige oder laufende Versicherungsrenten, selbst wenn die ordentliche Kündigung vertraglich ausgeschlossen wäre, wegen verschlechterter Finanzlage des Versicherungskunden fristlos beendet werden. Dass der Insolvenzverwalter bei verschlechterter Bonität des Versicherers sich nicht damit abfinden muss, auf die unsichere evtl. eines Tages einsetzende Rentenzahlung zu warten oder auf die weitere Zahlungsfähigkeit des Versicherers bei bereits laufenden Renten zu vertrauen, dürfte ohnehin klar sein.

### Anspruch auf Rückkaufswert bzw. Deckungskapital

Bei einer derartigen Kündigung hat der Kunden einen Anspruch

### Zusammensturz des Kartenhauses

Zuerst mögen einige ausländische Versicherer betroffen sein – doch nach Ansicht der BaFin könnten wohl auch inländische Rückversicherer und Versichererholdings gefährdet sein. Wenn die Aktienkurse einbrechen oder die Rückversicherer ausfallen, können einige Versicherer wie Anfang dieses Jahrtausends auf die Hilfe ihrer Holdings – gelegentlich ebenfalls genau diese Rückversicherer - angewiesen sein. Sollte die aber – wie seinerzeit Mannheimer Holding – dazu (sogar trotz Verpflichtung) gar nicht in der Lage sein, wären die Leistungsverpflichtungen gegenüber den Kunden nicht mehr voll erfüllbar. Dann aber ist kein Kunde sehenden Auges zur „Nibelungentreue“ verpflichtet, selbst wenn der Versicherer das ordentliche Kündigungsrecht ausgeschlossen hat.



**50 MISEREOR**  
 • IHR HILFSWERK  
 Mit Zorn und Zärtlichkeit  
 an der Seite der Armen  
 Spendenkonto 10 10 10  
 Pax Bank • BLZ 370 601 93