

mit Dr. Wolfgang Gratzner, Regionaldirektor für die Steiermark  
und Kärnten-Osttirol der Generali Versicherung AG

## „Wir bilden vermehrt Lehrlinge aus“

Die Generali Versicherung AG setzt gleichermaßen auf Digitalisierung und persönliche Beratung und blickt optisch in die Zukunft.

### Die aktuelle Situation ist eine Herausforderung für alle. Wie stellt sie sich für die Generali Versicherung dar?

Dr. Gratzner: Wir sind sehr gut durch die vergangenen Monate gekommen. Da wir frühzeitig auf Digitalisierung gesetzt haben, waren wir technisch vorbereitet und konnten nahtlos auf Home-Office und Fern-Betreuung umstellen. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben sich rasch auf eine neue hybride Arbeitsweise eingestellt. Derzeit arbeitet nach wie vor der Großteil von zu Hause aus.

### Auch für die Kunden war die Umstellung kein Problem?

Durch das gut eingeführte Kundenportal und unsere digitalen Kommunikationswege können unsere Kundinnen und Kunden ihre Verträge jederzeit einsehen, Angebote erhalten und Versicherungen per Handy-Signatur abschließen. Digitalaffine Kunden haben auch schon vorher diesen Zugang bevorzugt. Aber natürlich legen wir großen Wert auf persönliche Betreuung – direkt oder aus der Ferne. Hier konnten wir in den vergangenen Monaten im Remote Bereich große Fortschritte erzielen. Nicht umsonst errangen wir in diesem Jahr drei erste Plätze bei den AssCompact Awards, mit denen die österreichischen Makler unter anderem die Serviceleistungen von Versicherungen prämiieren.

### Viele Unternehmen rechnen damit, Mitarbeiter abbauen zu müssen oder tun es bereits.

Wir hatten keine Kurzarbeit und haben auch niemanden gekündigt. Im Gegenteil, wir haben – in Kärnten und in der Steiermark

zusammen – mehr als 50 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufgenommen. Und wir sind weiterhin auf der Suche, da bis 2025 österreichweit rund 800 Personen in Pension gehen. Wir achten darauf, frühzeitig Nachfolgerinnen und Nachfolger einzuschulen, um im Interesse der Kundinnen und Kunden einen nahtlosen Übergang zu garantieren.

### In welchen Bereichen bilden Sie aus?

Im Verkauf ist es wichtig, Beziehungen langfristig aufzubauen, denn wir möchten unsere Kunden als Versicherungsunternehmen ein Leben lang verlässlich begleiten. Daher haben wir eigene Ausbildungsprogramme,

die nun in einer Mischung aus Präsenzseminaren und E-Learning abgewickelt werden. Und wir bilden in den Geschäftsstellen vermehrt Lehrlinge aus.

### Gibt es nach bestimmten Produkten eine gestiegene Nachfrage?

Der Gesundheitsbereich hat während der Pandemie zweifelsohne an Bedeutung gewonnen. Doch die Generali verzeichnet in der Krankenversicherung schon seit Jahren eine starke Nachfrage – und zwar im ambulanten, stationären und präventiven Bereich gleichermaßen. Immer mehr Kundinnen und Kunden entdecken darüber hinaus den enormen Mehrwert telemedizinischer Leistungen wie Online-Arztkonsultation.

### Was sind die besonderen Angebote?

Wir setzen sehr stark auf Prävention. Jeder, der noch in diesem Jahr eine Krankenversicherung abschließt, kann über die Meine Generali App sämtliche Gesundheitscoaching Angebote kostenfrei in Anspruch nehmen. Wir unterstützen Kunden außerdem mit dem Generali Vitality Gesundheitsprogramm, beispielsweise mit Belohnungen für alle, die sich sportlich betätigen oder zur Vorsorgeuntersuchung gehen. Die Menschen sollen ein langes und gesundes Leben führen können, das ist unser Auftrag.

### Womit rechnen Sie im nächsten Jahr?

Auch das Jahr 2021 wird spannend bleiben. Heute kann niemand voraussagen, was noch kommen wird und womit die Wirtschaft konfrontiert sein wird. Aber wir sind bestmöglich aufgestellt und blicken optimistisch in die Zukunft. |

