

Change – Way of working: Von der Vision zur Operationalisierung

C-Level Leaders Forum

Thomas Steiger
Head Distribution Zurich Insurance



„Das wichtigste Attribut eines Leaders ist die Notwendigkeit Klarheit zu schaffen, wenn es keine gibt!“





“Stop the bleeding”



Kultur



Vertriebsstrategie



Wachstum



Kundenexzellenz



«Wir sind am nächsten beim Kunden und schaffen
einzigartige Kundenbeziehungen mit der
besten Vertriebsorganisation in Bezug auf **Zuverlässigkeit,
Fachkompetenz und Vertriebshandwerk**»

Ein transparentes Verständnis der Strategie stellt die Erreichung der gemeinsamen Vision sicher



Strategie & Performance Management



- Spezifizierung der regionalen Strategie entlang des Marktpotenzials zur Marktabdeckung
- Performance Management (E2E), GA-Scoring, Sales Funnel und Vertriebscockpit
- Konzept und Roll-out zur Entwicklung einer High Performance Kultur



Verkaufskapazitäten & Trainings



- Konzeption Kapazitätsziel (Vertriebskapazitäts- und Marktreichweitenkonzept)
- Ausbau kundenzentrierter Fähigkeiten (Kunden-, Kommunikations-, & Technischschulungen)
- Modernisierung Schulungskonzept zur Unterstützung einer motivierenden Lernumgebung



Vertragsanpassungen



- Abstimmung Agenturziele mit Zurich Ziele
- Anpassung Vergütungsvertrag
- Verbesserung der Effizienz der Provisionen
- Sicherstellung der Kontinuität im Agenturkanal



Digital Agent Workplace



- Definition vom Zukünftigen Arbeitsalltag eines Kundenberaters
- Integrierter Ansatz "von Kundensegmentierung bis zum Lead- & Performance-Mgmt."
- Strukturierte und standardisierte Compliance-, Beratungs- und Quote & Buy-Prozesse

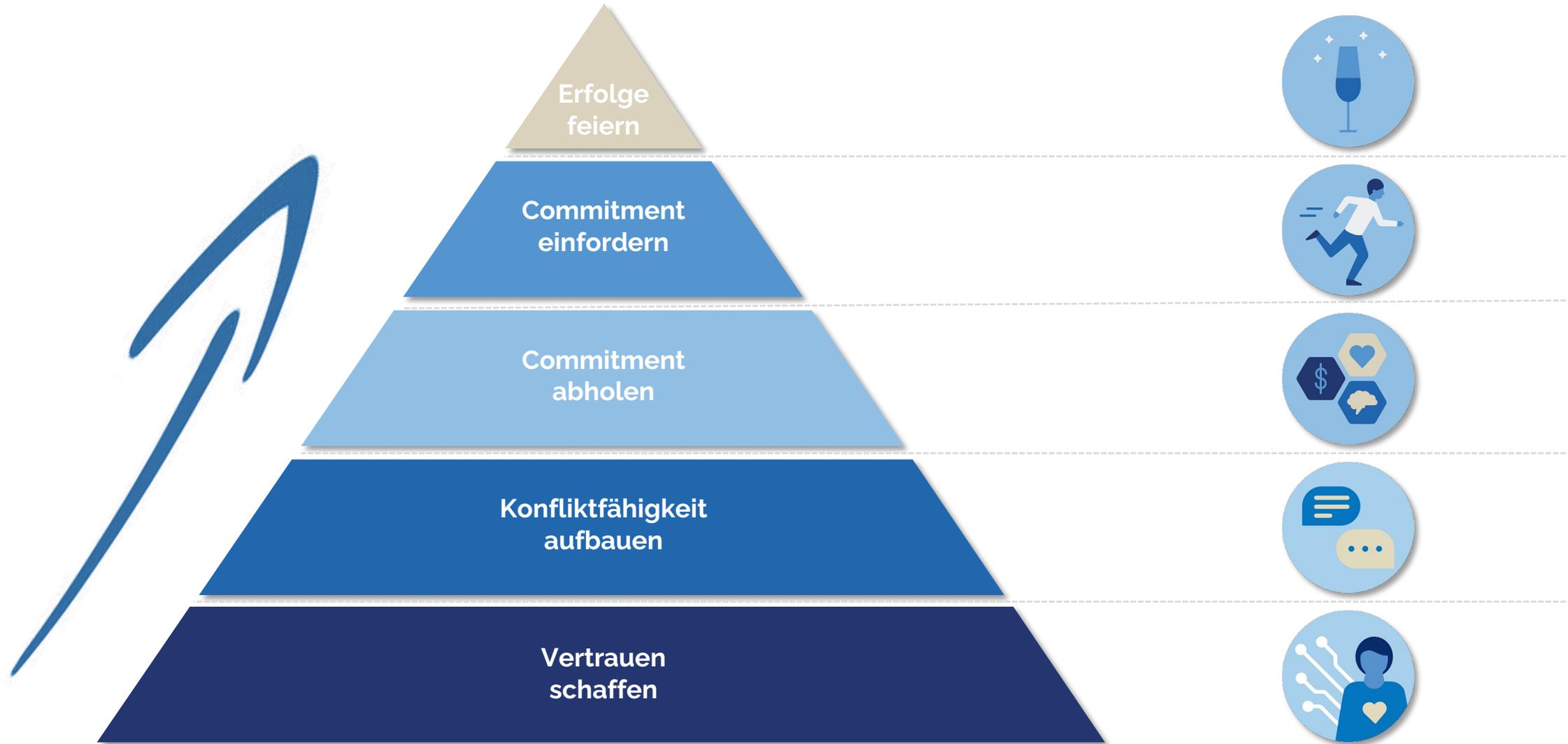


Operatives Change Management



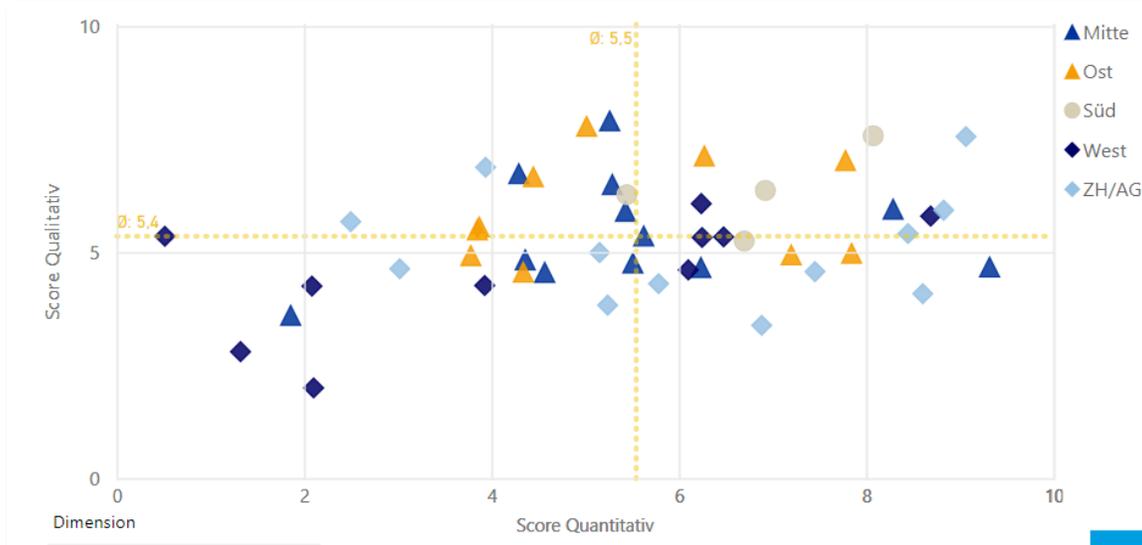
- Entwicklung neuer Führungsrollen und Führungsverständnis auf den Agenturen
- Sicherstellung Kommunikation, Umsetzung und kultureller Wandel
- Neues Agents' Target Operating Modell

Die Team- und Führungskultur ist der Differenzierungsfaktor für eine erfolgreiche Umsetzung

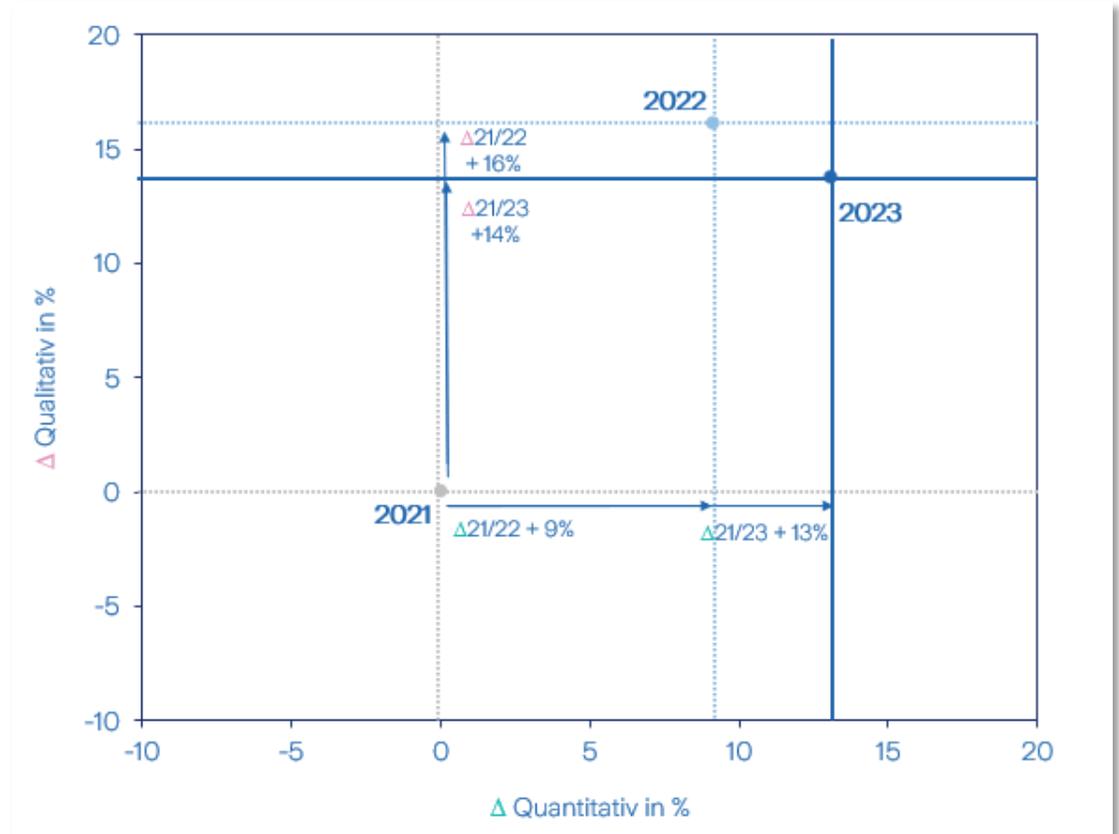


Von der intuitiven zur datenbasierten Führung – “Hart in der Sache, fair zum Menschen”

GA-Scoring



Entwicklung Ø-Score 2021 - 2023



Aus den Erfahrungen der Vertriebs-Transformation entstand das neue Zurich Leadership Modell



Die Wirkung der Symbiose von Prozessoptimierungen und einem starken Fokus auf die Führungskultur ist in allen Dimensionen klar ersichtlich

+13%

Produktivitätssteigerung von 2021-2023 bei sinkenden Vertriebskosten



Von -4 auf 74

E-NPS (+78 Punkte seit 2018)



-45 %

Fluktuation im AD mit Führung (22% vs. 12% Fluktuation mit VL)

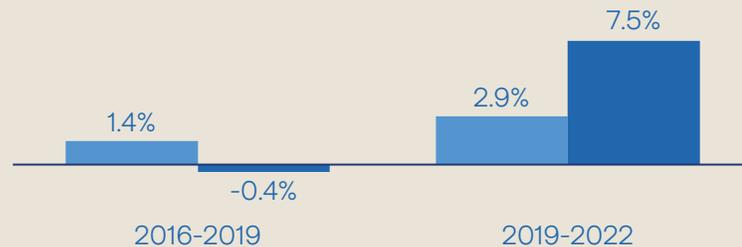


Von 55.9 auf 72.4

T-NPS TP Beratung (+16.5 Punkte seit 2018)



P&C GWP CAGR (%)



■ Markt ■ Zurich

Individual Life GWP CAGR (%)

