



09:00 Uhr	Kaffee-Empfang
09:20 Uhr	Begrüßung und Veranstaltungseröffnung Helmut Ziegerer, Präsident VVAL e.V.
	Teil 1: Anspruch und Realität beim Kundenservice
09:30 Uhr	Wiederkehrende Probleme bei Leistungsfällen im Versicherungsbereich am Beispiel der BU RA Michael Wortberg, Referent Versicherungen, Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz
10:15 Uhr	Optimierungspotentiale in der BU-Versicherung aus Verbraucherschutzsicht Thesen, Forderungen und Aktivitäten RA Géza Mark Huber, Abteilung Mitgliederberatung, Bund der Versicherten e. V
11:00 Uhr	Kaffeepause
11:30 Uhr	Liquiditätssicherung bei Schicksalsschlägen- Leistungsträger im Spannungsfeld zwischen Kundenerwartungen, Vermittlermeinungen und internen Prozessen Marko Pflanz, Geschäftsführer, socialsolvent GmbH
12:15 Uhr	Podiumsdiskussion
12:45 Uhr	Mittagessen



Teil 2: Lösungsansätze für besseren Kundenservice

- 13:30 Uhr** **Verbesserter Service durch optimierte Prozesse**
Helmut Ziegerer, Prokurist, Abteilungsleiter Antrag und Leistung RGA Deutschland
- 14:00 Uhr** **Kundenservice in der Leistungsprüfung**
Kunden einbeziehen und Imageprobleme nachhaltig lösen
Stefan Stangl, Leiter der Servicegruppe Leistung, WWK Lebensversicherung a.G.
- 14:45 Uhr** **Kaffeepause**
- 15:00 Uhr** **Der Ton macht die Musik: modern, floskelfrei und kundenorientiert schreiben**
Gisa Schuh, Expertin für serviceorientierte Korrespondenz (Schwerpunkt Versicherungen), Effektive Kundenbetreuung
- 16:00 Uhr** **Die Hürde Gesundheitsfragen gemeinsam nehmen!? - Erfahrungsbericht aus 5 Jahren Tele-Underwriting**
Alexander Barth, Referent für Grundsatzthemen, Deutsche Rück
- 16:30 Uhr** **Verabschiedung und Ausblick**
VVAL - Der Vorstand
- 16:45 Uhr** **Ende der Veranstaltung**