

## Zwei Quereinsteiger an der Atupri Front

red. Atupri beschäftigt landesweit etwa dreissig Kundenberaterinnen und -berater. Darunter auch zwei Quereinsteiger mit Aussendienst-erfahrung: Pascal Denzler und René Wyss sind unsere Backstage-Gäste dieser Ausgabe.

Das Kundenberatungsteam der Atupri hatte im vergangenen Winter eine neue Rekordmarke an Neueintritten abzuwickeln. Zwar suchten heuer weit weniger Menschen eine neue Krankenkasse als in den Vorjahren, aber noch nie wechselten so viele zur Atupri Krankenkasse. Und noch nie so zahlreich in der bald 100-jährigen Geschichte des Unternehmens. Und dies innert nur weniger Wochen. Ohne vollen Einsatz des Atupri Kundenberatungsteams wäre dieser Erfolg nicht zu bewältigen gewesen – jeder

einzelne Antrag muss rasch geprüft und beantwortet werden. Wenn keine Angaben fehlen (was manchmal leider nicht der Fall ist und Recherchen nötig macht), wird der neu versicherten Person die Aufnahmebestätigung zugestellt und die alte Kasse entsprechend informiert.

**Pascal Denzler und René Wyss, ihr habt eine ziemlich heftige Hochsaison gerade hinter euch.**

**René Wyss:** Das kann man wohl sagen, die Nachfrage nach Atupri hat uns alle sehr stark gefordert.

**Pascal Denzler:** Jetzt hoffen wir, dass der Atupri Markterfolg zu einer noch besseren Positionierung der Firma und zur Bildung von Arbeitsplätzen führt.

**Atupri gilt seit mehreren Jahren als eine führende Qualitätskrankenkasse. Woher kommt eurer Meinung nach diese aussergewöhnliche Rangierung?**

**René Wyss:** Ganz eindeutig der Service, auch in Stresssituationen.

**Pascal Denzler:** Wir arbeiten kunden- und lösungsorientiert. Vielleicht trägt auch unsere Fertigkeit als Generalisten dazu bei, wir stehen in einer permanenten Informations- und Wissensbeschaffung.

**Ein Beispiel?**

**René Wyss:** Ein kommandes Thema ist unter anderem das «3. Alter». Der Bevölkerungsanteil älterer Menschen nimmt ständig zu, und diese haben andere Bedürfnisse als junge Menschen.

### Pascal Denzler

ist mit Zwillingenbruder, Schwester und Haustieren im Solothurnischen aufgewachsen. Lebt in Entlebuch. Nach der Kochlehre 1989 und RS (ebenfalls als Koch) Einsatz unter anderem bei einem prominenten Berner Küchenchef, danach stellvertretender Gerant bei einem Schweizer Grossverteiler und dort verantwortlich für Traiteur, Einsatzplanung, Bestellwesen und Kaderseminare. 1997 Wechsel als Versicherungsagent in den Aussendienst einer grossen Versicherung. 2000 Übertritt zur Krankenkasse SBB ... der heutigen Atupri Krankenkasse. 2003 Ausbildung zum eidg. Krankenversicherungsfachmann, seit 2004 nebenberufliche Weiterbildung zum Marketingplaner.

Hobbies: Natur, Joggen, Schneeschuhlaufen, Carven, Töff, Campen oder auch mal am Yukon fischen.

**Pascal Denzler:** Je älter man wird, umso höher steigt das Risiko eines Spital- oder Kuraufenthalts. Beides sind Kernthemen von Zusatzversicherungen und wir müssen über alle Leistungen und Rahmenbedingungen auf dem Laufenden sein.

**Ihr kommt beide vom klassischen Aussendienst her. Jetzt arbeitet ihr aber im Innendienst. Ein grosser Unterschied?**

**Pascal Denzler:** Die fachlichen Arbeitsinhalte sind identisch – Versicherungsberatung und Verkauf greifen ineinander. Die Fragen der potenziellen und bestehenden Kundinnen und Kunden sind am Telefon auch die gleichen wie im Aussendienst.

**René Wyss:** Den Unterschied macht der etwas unpersönlichere Kontakt aus. Den direkten persönlichen Kontakt haben wir, wenn auch stark reduziert, aber in Schaltermgesprächen



Pascal Denzler, 34, Kundenberater in Luzern  
pascal.denzler@atupri.ch

weiterhin. Diese Begegnungen mit Versicherten schätzen wir.

**Pascal Denzler:** Es ist wie überall im Berufsleben: Herausforderung ist, was über die Tagesroutine hinaus geht. Persönliche Taggeldberatungen etwa, oder die Abklärung der idealen Zusatzversicherung. Gerade im Bereich Spital gibt es viel Neues und Praktisches.

**Stichwort Routine: Sind die Konsumentinnen und Konsumenten in Sachen Krankenversicherung gut informiert?**

**René Wyss:** Ich wage das zu bezweifeln. Zwar sind Krankenkassen ein ständiges Medienthema, aber wegen der laufenden Änderungen im Leistungsbereich steigt das «Know-how» nicht unbedingt.

**Pascal Denzler:** Das gilt für beide Sparten, die Grund- und die Zusatzversicherungen. Wir verzeichnen eine Zunahme von Anfragen von Versicherten, was denn nun eingeschlossen sei und was nicht. Und jene, die sich allein aufs Krankenversicherungsgesetz, also die Grundversicherung, verlassen, werden nicht selten enttäuscht.

**René Wyss**

Geboren und aufgewachsen mit Eltern und Grosseltern in Niederbipp, im bernischen Oberaargau. 1970 Lehre zum Automechaniker, übt diesen Beruf bis 1989 aus, berufsbegleitend kaufmännische Ausbildung. Danach Wechsel in den Aussendienst einer Privatversicherung. 1999 Eintritt bei der Krankenkasse SBB (heute Atupri), zuerst im Aussendienst, seit 2002 im Innendienst. René Wyss ist verheiratet mit Miriam und hat zwei Töchter, Lia, 10, und Magali, 13 Jahre alt. Seine Hobbies sind Musik, Skifahren, Fischen und auch mal nichts tun.



René Wyss, 53, Kundenberater in Bern, rene.wyss@atupri.ch

**Ist die Kundenberatung sonst grossen Veränderungen unterworfen?**

**Pascal Denzler:** Das e-Commerce nimmt zu, das ist eine Binsenwahrheit, die Menschen werden im Internet immer gewandter.

**René Wyss:** Das Internet selektioniert. Wer sich direkt an die Kundenberatung wendet, verlangt anspruchsvollere und speziellere Informationen.

**Wie beurteilt ihr aufgrund von Kundenkontakten die Idee einer Einheitskasse?**

**René Wyss:** Typisches Beispiel: Im Gespräch mit Kundinnen und Kunden stelle ich fest, dass das heutige System vorgezogen wird, sobald klar wird, dass mit einer Einheitskasse die freie Wahl der Versicherung verloren geht.

**Pascal Denzler:** Den Leuten leuchtet auch ein, dass die Verwaltungskosten einer Einheitskasse, mangels Konkurrenz und dank Monopol, nach oben schnellen werden. Alles würde teurer.

**Ihr beide seid Quereinsteiger und kommt ursprünglich aus handwerklichen, gewerblichen Berufen. Habt ihr den Umstieg in die Versicherungswelt bereut?**

**Pascal Denzler:** Nein, das Versicherungswesen liegt mir und ich kann mich dabei auch entwickeln. Im Moment bilde ich mich weiter zum Marketingplaner, um in Zukunft auch auf der betriebswirtschaftlichen Seite mitgestalten zu können. Und das Kochen bleibt mir als Hobby, was meinen Freundeskreis freut.

**René Wyss:** Auch ich bin mit meinem Berufswechsel zufrieden. Die Arbeit im Büro befriedigt mich, auch wenn ich mir hie und da etwas mehr klassische Verkaufskontakte wünschen würde. Und was meinen ursprünglichen Beruf angeht: An meinem Auto mache ich natürlich alles selbst.

**René Wyss und Pascal Denzler, wir danken für das Gespräch.**