

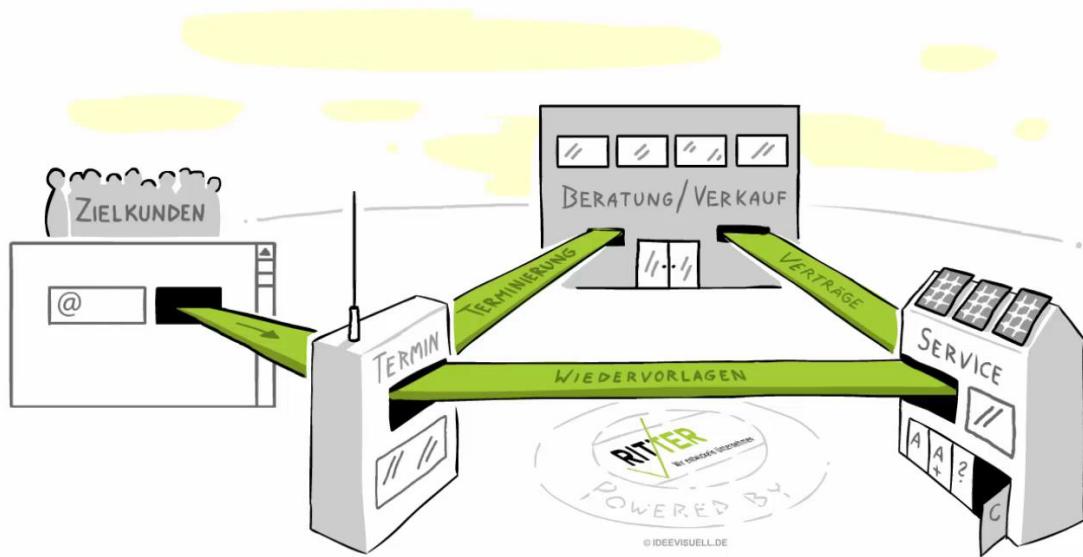
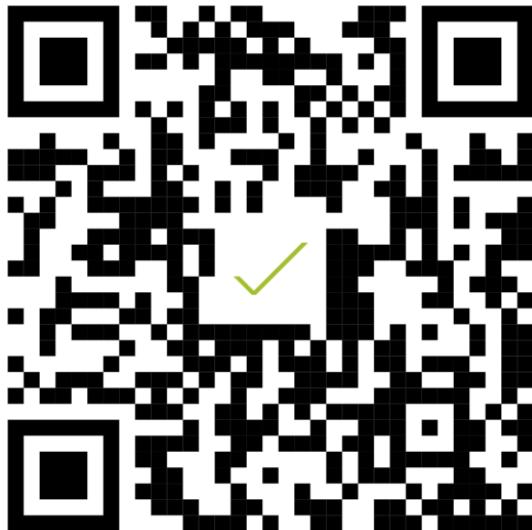


# Vertriebsstarke Agenturenentwicklung

# Tipp: Automationen plus KI etablieren

Scan den QR-Code und trag dich ein in Begleitreihe exklusiv mit Steffen Ritter.

Trag bei Code Partner ein, dann erhältst du zusätzlich am Ende der Reihe ein Gratismodul mit Steffen, welches nochmals deine Top-Umsetzung sichert.



**RITTER**

The image shows a map of Europe where most countries are shaded in light gray. The country of Germany is highlighted with a solid red color. A green checkmark icon is positioned over the center of Germany, with its vertical stem pointing upwards and its horizontal bar extending towards the right. The word "RITTER" is printed in a bold, white, sans-serif font across the middle of the green checkmark.

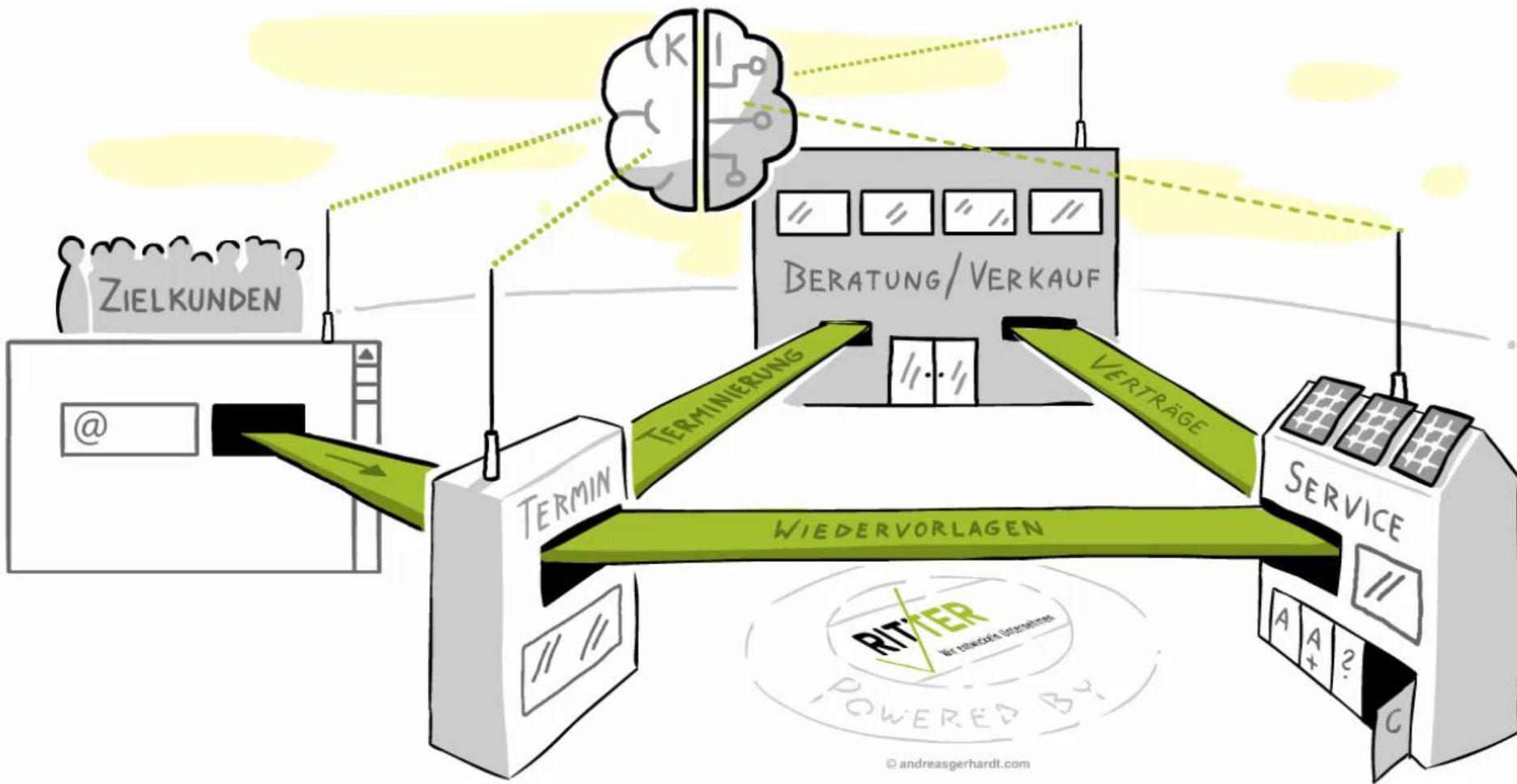


**Vertrieb früher**



**Vertrieb heute**



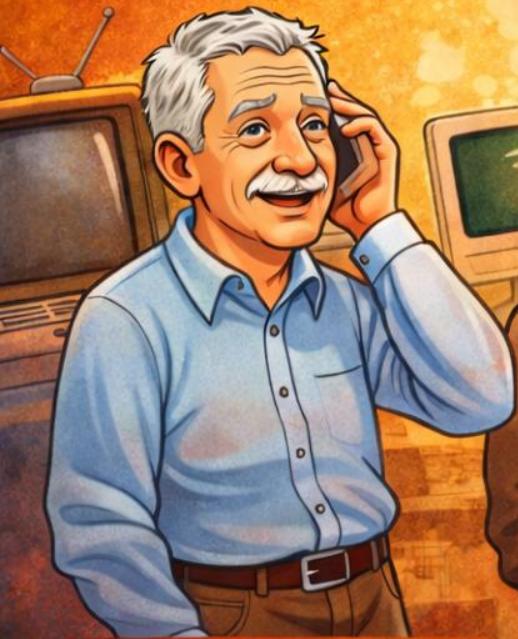


**1946 – 1964**

**1965 – 1979**

**1980 – 1994**

**1995 – 2010**



**BABYBOOMER**



**GENERATION X**



**GENERATION Y**



**GENERATION Z**

# analog



# digital



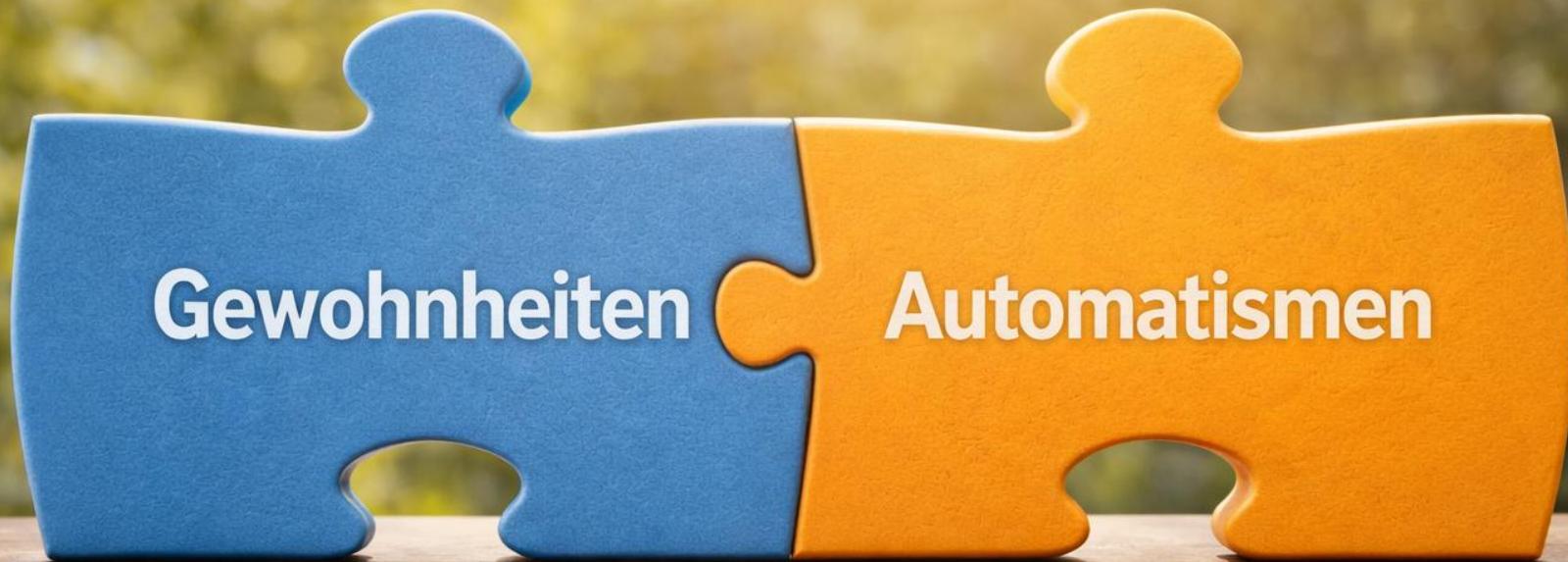


# 2026er Trends der Branche

# Von Intuition zu Standards



# Standards 2026





# Professionelle Terminierung

# Standards fixieren



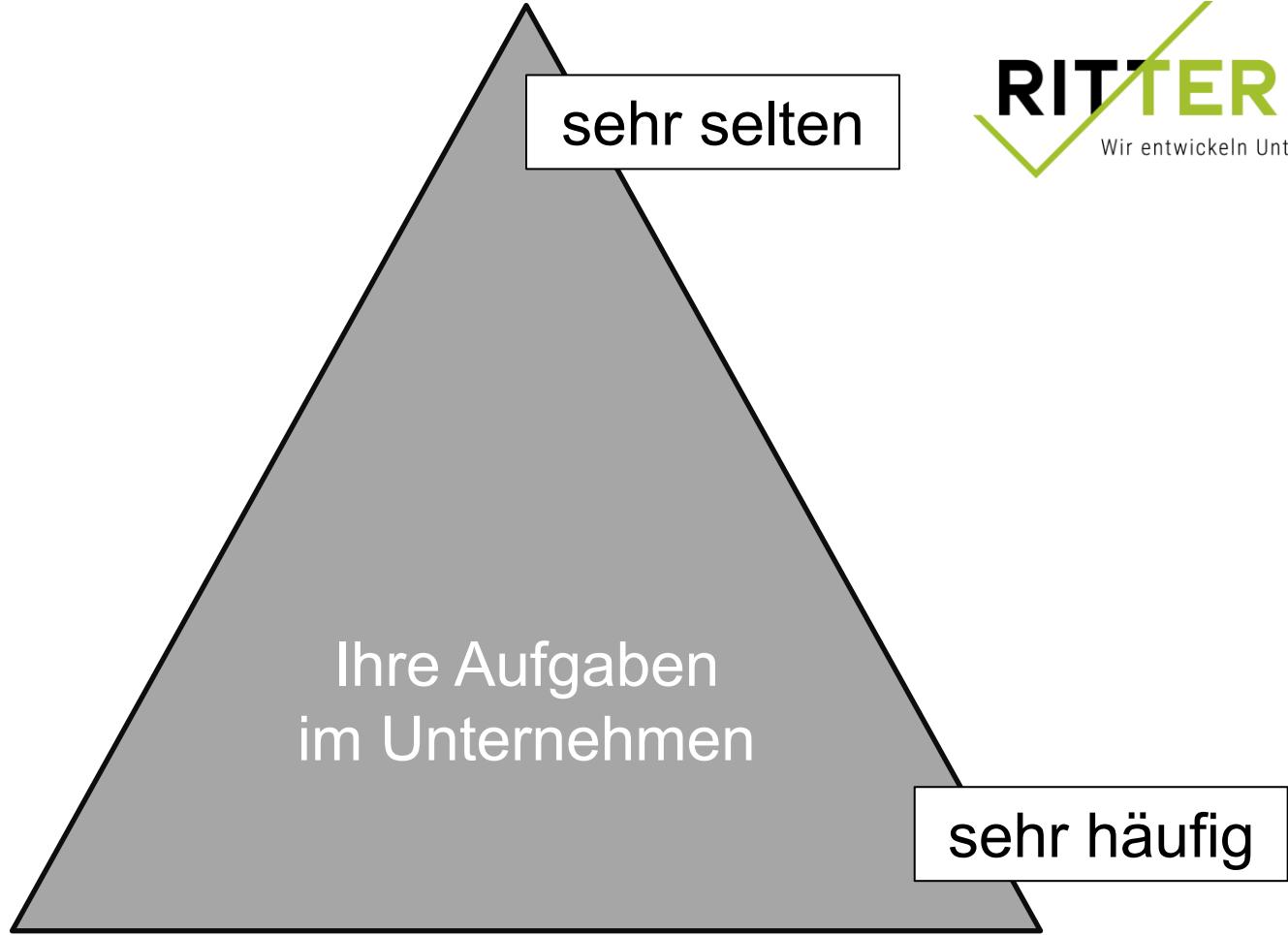
Intuition



Standard



je häufiger, umso wichtiger ist  
Standardisierung einer Aufgabe



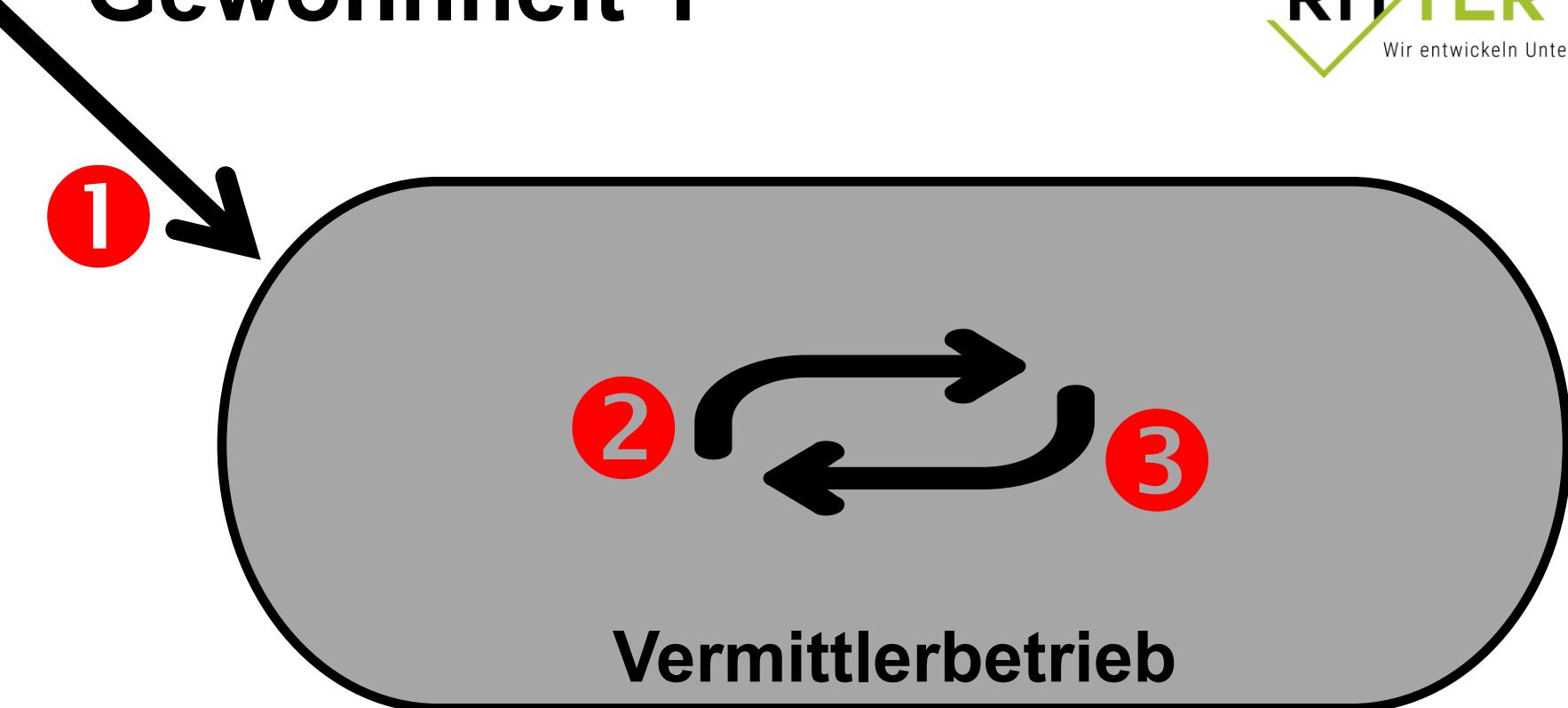
# **z.B. bei eingehenden Kundenanrufen**



**beiläufig-selbstverständlicher Blick in  
Kundendaten**

**... nicht geplant, nicht „zu perfekt“**

# Gewohnheit 1



# Thema 1. Eingehende Anrufe



*„... ich sehe gerade, Sie sind noch in unserer **Passivbetreuung**. Das sollten wir ändern, dann gibt's auch jedes Jahr unseren KLP-Check für Sie. Das macht wirklich Sinn.“*

# Thema 1. Eingehende Anrufe



*„... ich sehe gerade, Sie sind noch in der **1-Vertrags-Betreuung**, das machen wir seit 2016 gar nicht mehr. Nach einer Änderung gibt's für Sie auch jährlich bei uns einen automatischen Optimierungs-Check.“*

# Thema 1. Eingehende Anrufe



*„... ich sehe gerade, wir müssen noch den Komplettcheck machen, sonst läuft das **Servicepaket** gar nicht für Sie. Machen schon 87% unserer Kunden, haben wir letztes Jahr mal analysiert.“*



**nicht spannend**



**spannend**



Ooh-MOMENT

A yellow sign with a red heart and a red book icon.



# Nicht zu „perfekt“



*„... schön, dass Sie anrufen ... so .... ich schau' mal schnell ... mach nur kurz Ihre Daten auf, ob alles auf aktuellem Stand ist ... ja, bestens ... passt ... auch hier aktueller Tarif ... so ... ich wechsle mal ... hier ist bei Ihnen noch eine Notiz ... Moment ... genau, eine Wiedervorlage für November, da machen wir gleich Termin fest ...“*

# **z.B. bei Antwort auf eingehende Mails**



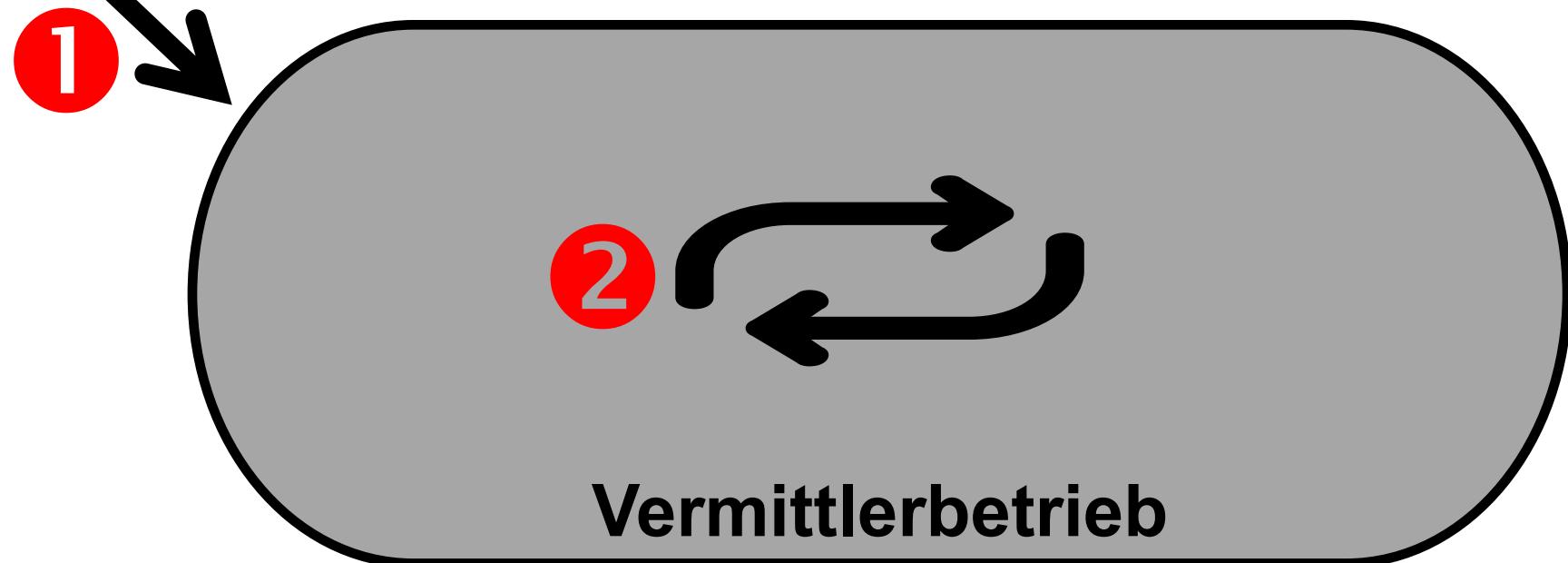
*, „... danke für Ihre Nachricht ... haben uns gestern Nachmittag **2,5 Stunden** mit Ihren Verträgen beschäftigt, damit auch künftig alles optimal versichert ist. Es gab in den letzten sechs Monaten zahlreiche Änderungen. Müssen uns dazu nochmals kurz zusammensetzen.“*





# Professionelle Beratung / Vertrieb

# Gewohnheit 2



# Beiläufige Info zu Beginn



*„Was noch wichtig ist: Unser Unternehmen arbeitet generell komplett für seine Kunden. Das ist unüblich, aber ein wichtiger Teil unserer Servicestandards. Das für Sie schon mal als wichtige Qualitätsinfo vorab.“*

# Beiläufige Info zu Beginn



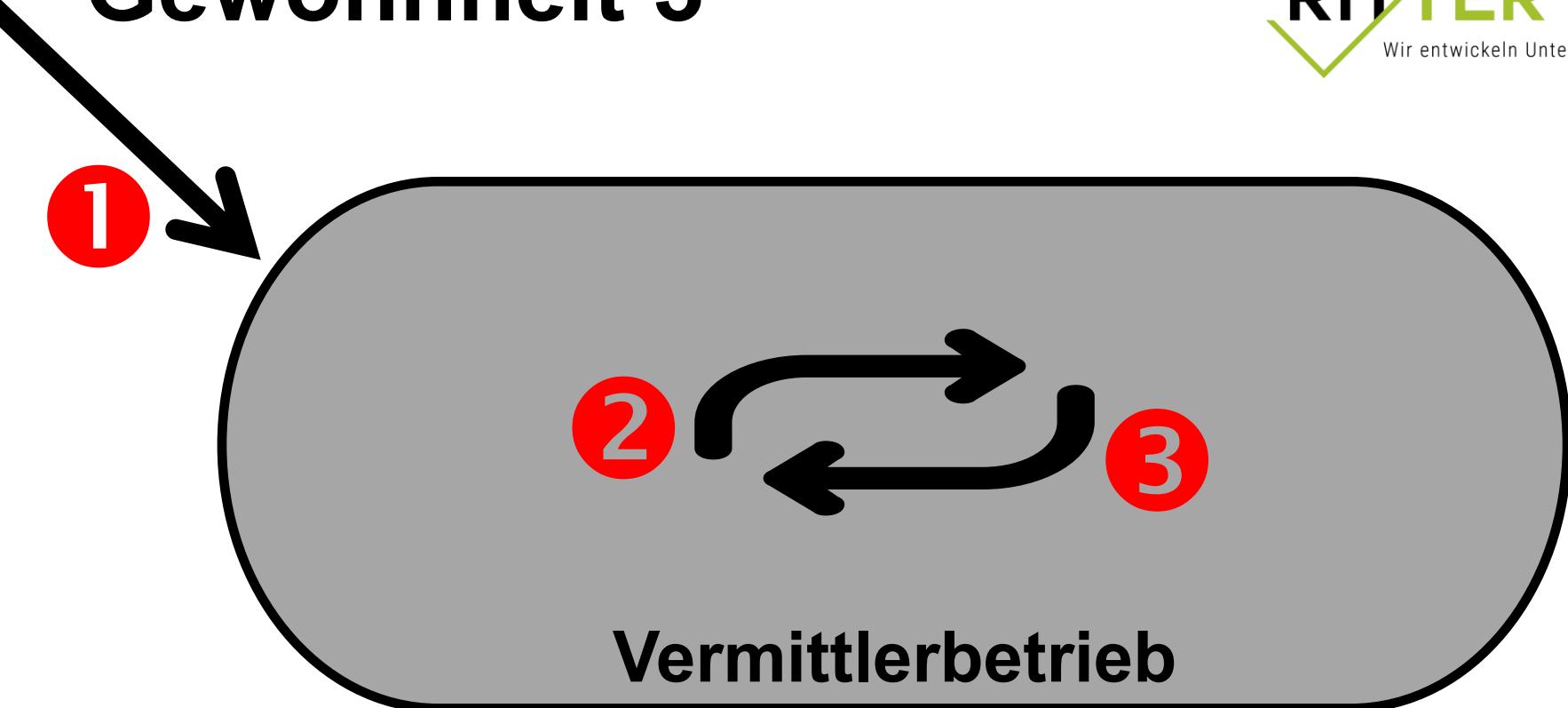
*„Viele Versicherungsbüros betreuen ihre Kunden nur in einem Vertrag. Das machen wir nicht, da Kunden hier auf sehr viele Vorteile verzichten. Das schon mal als wichtige Qualitätsinfo vorab.“*

# Beiläufige Info zu Beginn



*„Was noch spannend ist. Anders als andere betreuen wir unsere Kunden immer in allen Verträgen. Haben das letztes Jahr mal gemessen, so gehen wir bei 93% aller Kunden vor. Der Rest sind Altlasten ...“*

# Gewohnheit 3



# Vorabinformation für weite Wiedervorlage



*„Wir beraten ja generell komplett. Das Thema (Sparte) nehmen wir erst nächstes Mal dazu. Bis dahin lassen wir in dieser Sparte alles wie es ist, dann gibt's einen nahtlosen, vor allem vorteilhaften Übergang.“*

# Vorabinformation für weite Wiedervorlage



*„In die Aktivbetreuung unserer Komplettkunden nehmen wir Sie schon mal auf. Das Thema XYZ nehmen wir erst im (Monat) dazu. Bitte auch Ihrerseits mal im Kopf behalten. Wir nehmen es bei uns auch auf Wiedervorlage.“*

# Vorabinformation für weite Wiedervorlage



*„So ... Tragen Sie sich eigentlich Termine ins Handy ein? Wir müssen das Thema (Sparte) im (Monat) noch optimieren. Vielleicht merken wir es beide vor. Ich nehm es bei mir auch auf Wiedervorlage.“*



# Professioneller Service

# Service visualisieren



	<b>BASIS</b>	<b>EXKLUSIV</b>
Erreichbarkeit in Öffnungszeiten		
Rückrufgarantie am Folgetag		
Ansprechpartner je nach Sparte		
Persönlicher Vertragskoordinator		
Check und Optimierung jährlich		
Schadensbetreuung persönlich		
Einladung Nacht am Denkmal		

**PASSIV**

---

---

---

---

---

---

---

---



**AKTIV**



# Wiedervorlage nach Kundenklasse





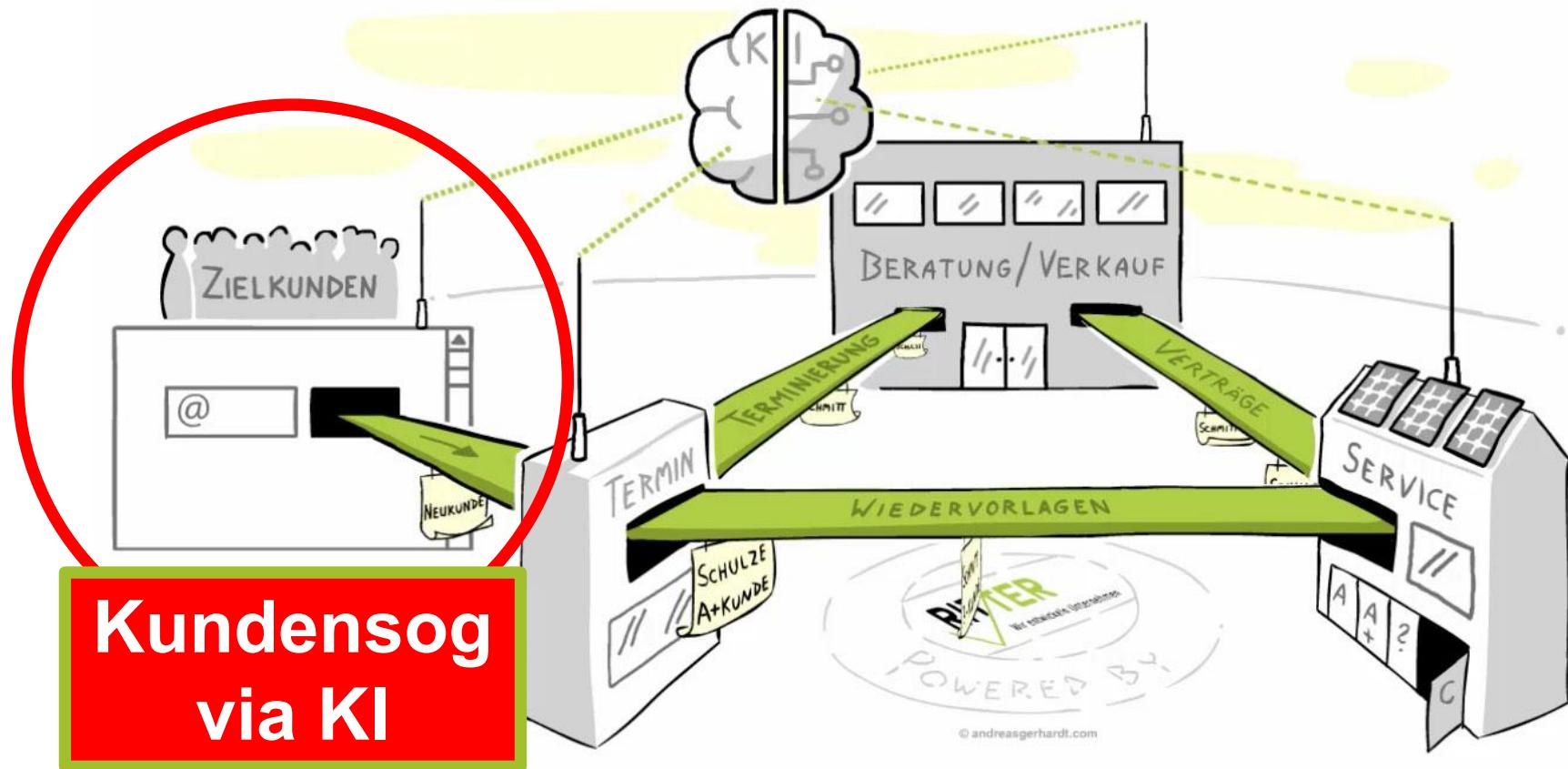
**Kundenklassen**



**aktiv & passiv**



# Moderner Kundensog



# Kundensog via KI



# Fokus

# Workflow der Kundengewinnung



**1**

Aufmerksamkeit  
erlangen

**2**

Top-Nutzen  
bieten

**3**

einfach  
anforderbar

**4**

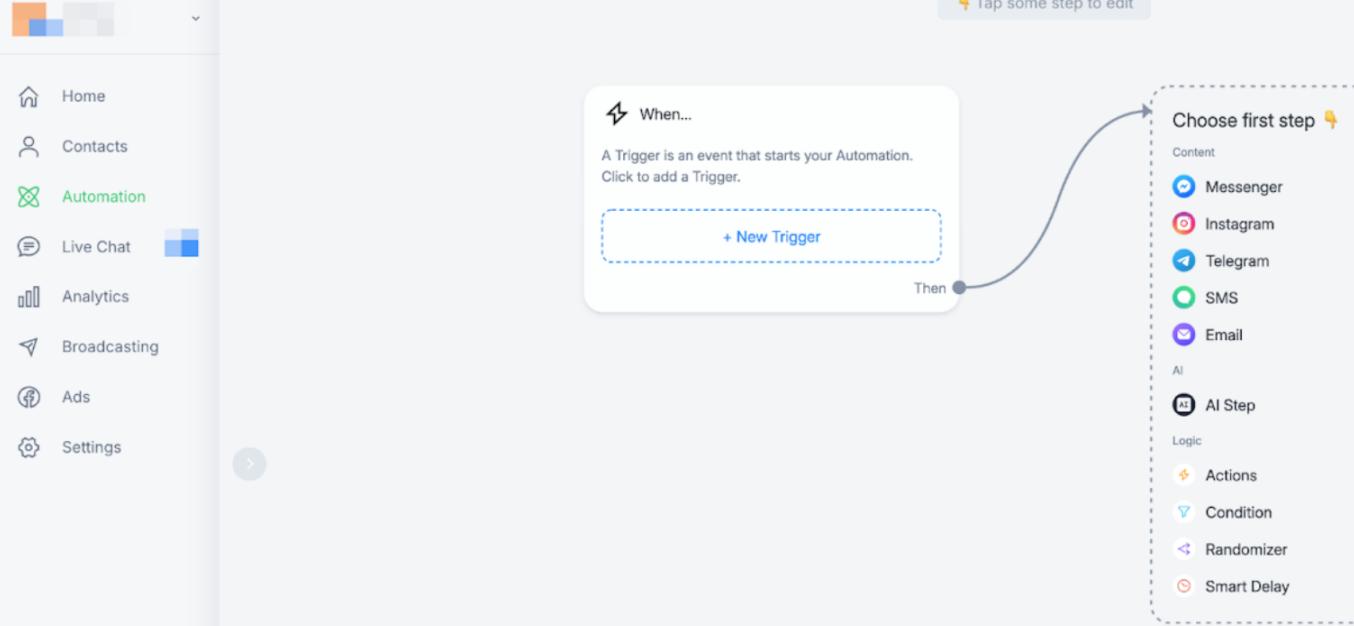
Kommunikation  
läuft automatisch

**5**

Interessent  
bucht Termin

# Funnel beispiel





⚡ When...

User comments on your Post or Reel  
Post or Reel Comments #6

Then



Instagram  
Send Message



14

92.9%

100.0%

84.6%

Sent

Delivered

Opened

Clicked

Danke dir ...

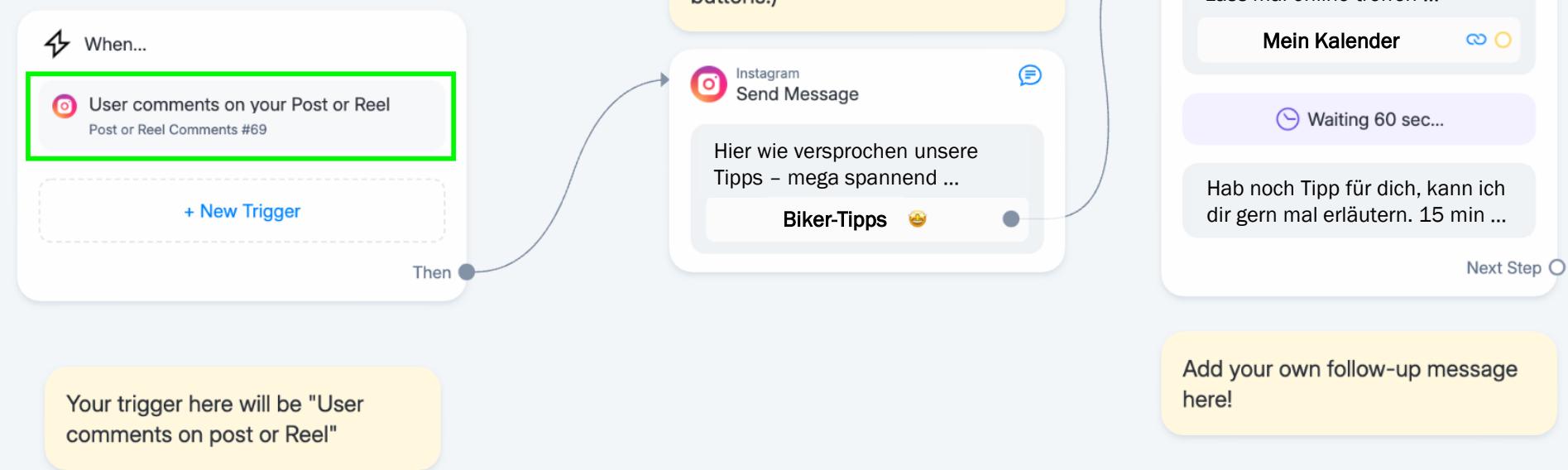
Hier wie versprochen die „7 Impulse zu ...“.

Kannst ja mal Info geben, ob sie für dich hilfreich waren.

<https://vermittler-xyz.de/impulse>

Freu mich von dir zu lesen.

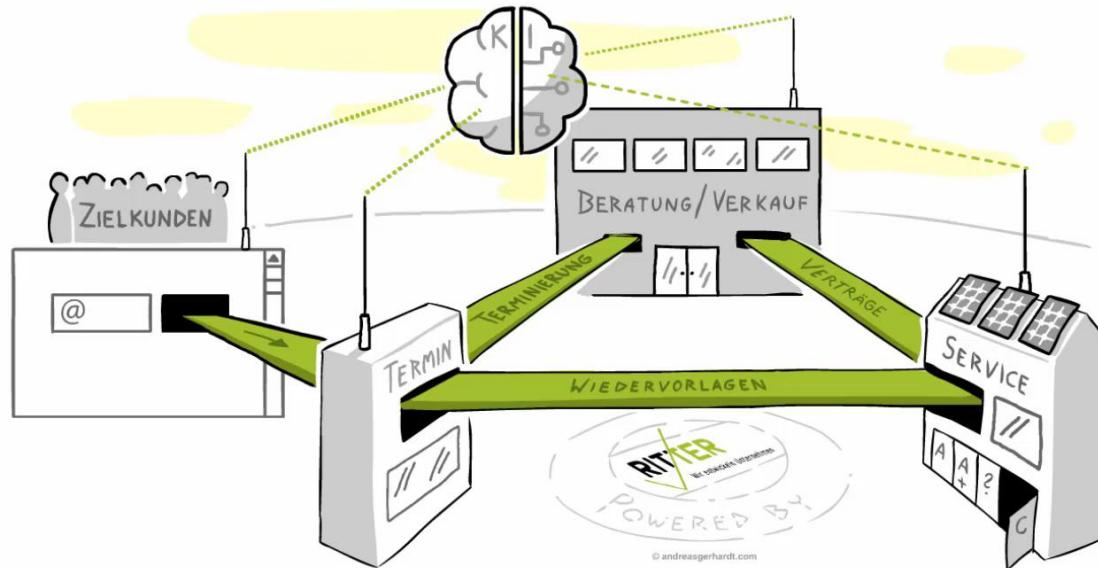
Alles Liebe  
Vanessa

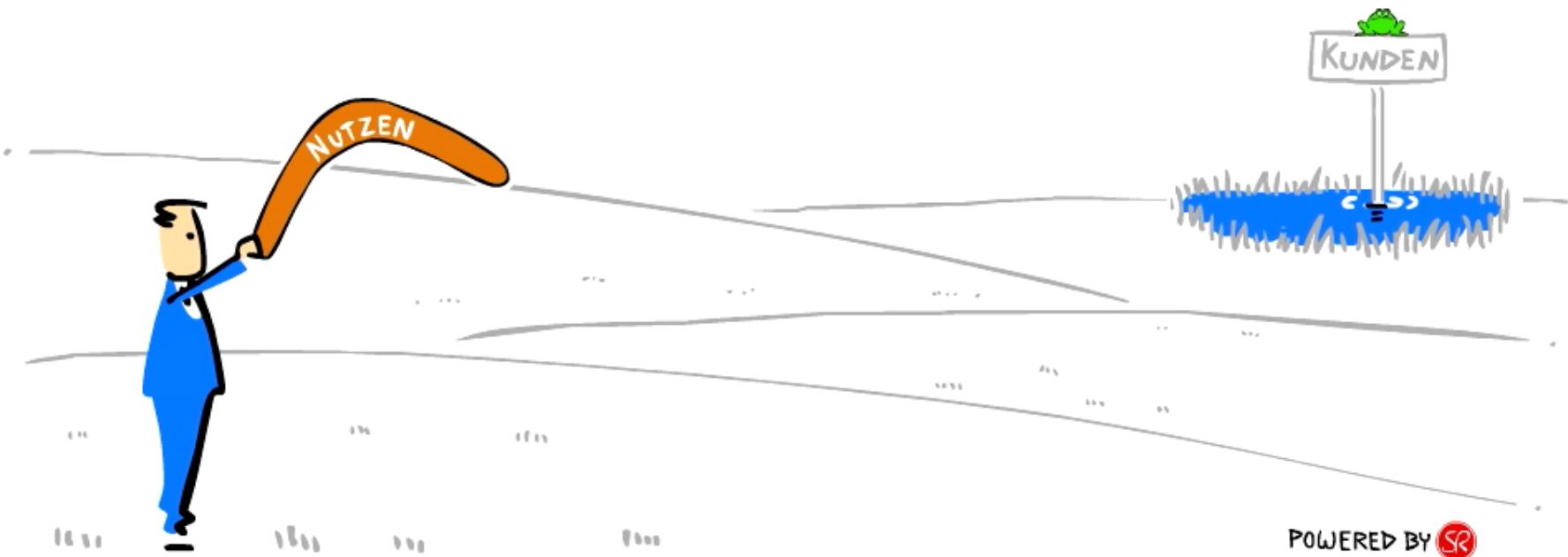




# Automationen einrichten

# Beispielautomatismus bei der Kundengewinnung





# Aktuelle Wege zum Kundensog

Youtube-Videos / Tutorials



Facebook-Gruppe / Seite



Instagram-Seite



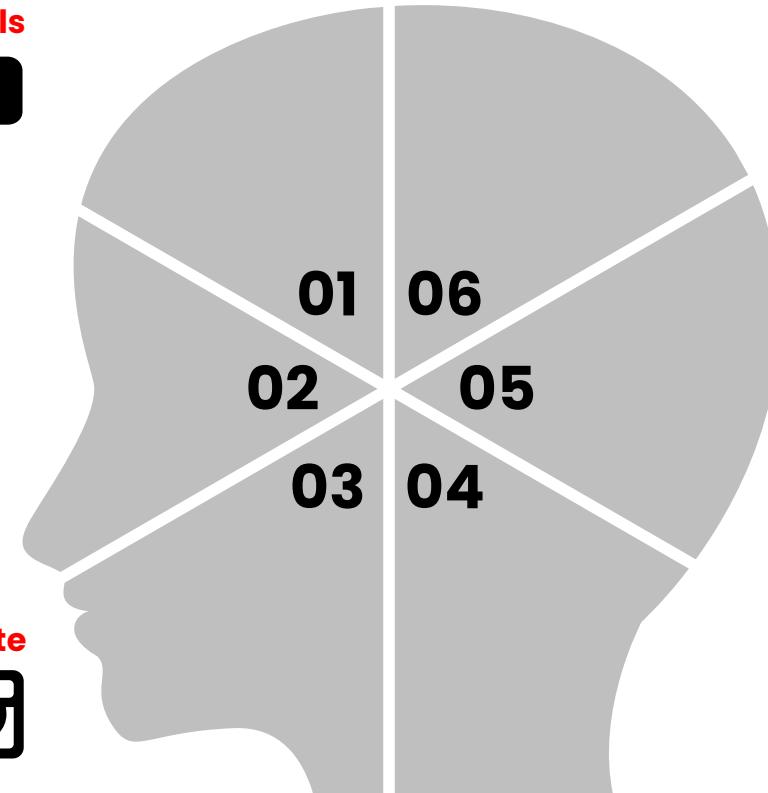
Freebies / Köder



Hobby



Multiplikatoren







# Automationen an einem Beispiel

# KI-Agenten vs. Automatisierung

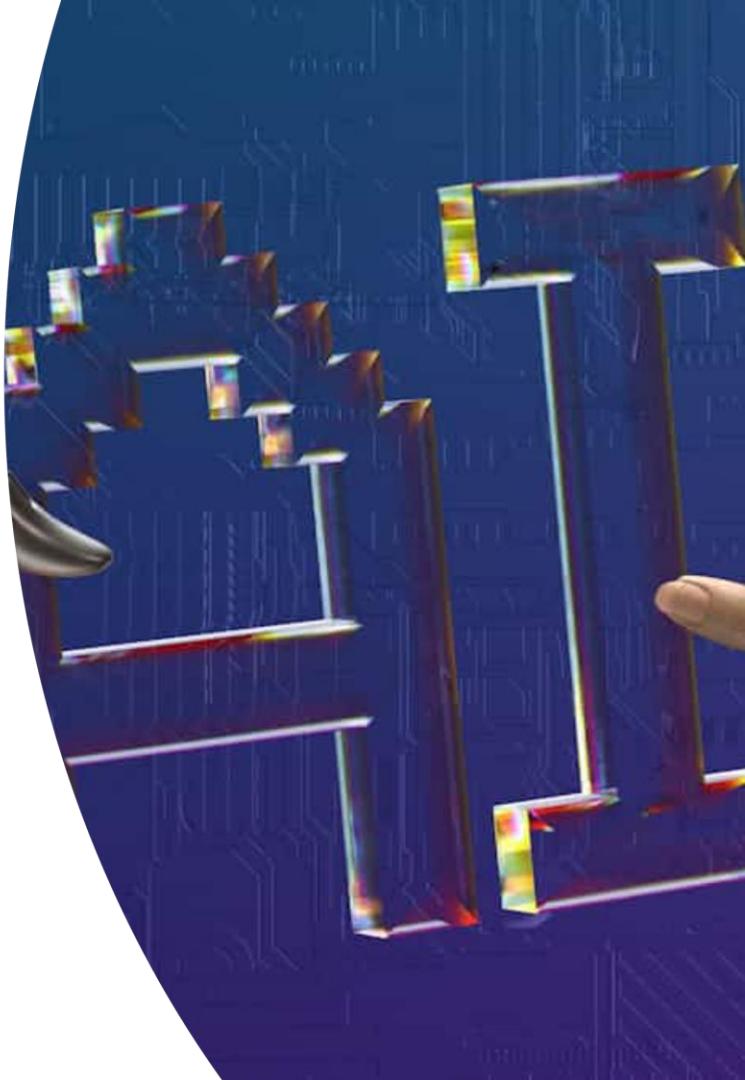
## Klassische Automatisierung

- Folgt starren, vorprogrammierten Abläufen
- Kann nur definierte Szenarien bearbeiten
- Benötigt explizite Regeln für jeden Fall
- Keine Anpassung an neue Situationen
- Versagt bei Abweichungen vom Plan

## KI-Agenten

- Verstehen Kontext und Intention
- Passen sich dynamisch an Situationen an
- Treffen eigenständige Entscheidungen
- Lernen aus Erfahrungen
- Entwickeln kreative eigene Lösungsansätze

Der entscheidende Unterschied liegt in der Flexibilität: Während klassische Automatisierung nur vorhersehbare Prozesse abbilden kann, beherrschen KI-Agenten auch komplexe, vielschichtige Aufgaben mit variablen Rahmenbedingungen.





# Komponente 1: Das Gehirn



## Large Language Model

Das Herzstück jedes KI-Agenten ist ein leistungsstarkes Sprachmodell, das auf Milliarden von Texten trainiert wurde. Es versteht natürliche Sprache, erkennt Zusammenhänge und kann komplexe Argumentationsketten entwickeln.



## Reasoning-Fähigkeiten

Moderne LLMs können logisch schlussfolgern, Probleme in Teilschritte zerlegen und verschiedene Lösungsansätze gegeneinander abwägen. Sie "denken" in einem gewissen Sinne eigenständig.



## Zielorientierung

Das Modell versteht nicht nur deine Anfrage, sondern interpretiert auch das zugrundeliegende Ziel und plant die notwendigen Schritte zur Zielerreichung systematisch.



# Komponente 2: Das Gedächtnis



## Kurzzeitgedächtnis

Speichert den aktuellen Kontext einer Konversation – vergleichbar mit dem menschlichen Arbeitsgedächtnis für die laufende Interaktion.



## Langzeitgedächtnis

Bewahrt wichtige Informationen über längere Zeiträume auf und ermöglicht es dem Agenten, aus vergangenen Erfahrungen zu lernen.



## Kontinuierliches Lernen

Durch die Speicherung von Interaktionen verfeinert der Agent sein Verständnis deiner Präferenzen und Arbeitsweisen stetig.

# Komponente 3: Die Werkzeugkiste

Ein KI-Agent wird erst durch die Integration verschiedener Tools zu einem echten digitalen Assistenten. Diese Werkzeuge erweitern seine Fähigkeiten weit über reine Textverarbeitung hinaus und ermöglichen konkrete Aktionen in der realen (digitalen) Welt.



## E-Mail-Integration

Lesen, Verfassen, Versenden, Organisieren von E-Mails / Terminen



## Kalender-Zugriff

Prüfung / Planung Verfügbarkeiten, Terminbuchungen, Besprechungen



## Dokumenten-Tools

Erstellen, Bearbeiten und Analysieren von Dokumenten

## Web-Recherche

Zugriff auf aktuelle Infos, Nachrichten und spezialisierte Datenquellen



## API-Schnittstellen

Anbindung an Systeme, CRM-Plattformen und diverse Anwendungen

## Datenanalyse

Verarbeitung / Auswertung strukturierter Daten, Erstellung von Reports

# Praxis-Beispiel: Private Nutzung

## Aufgabenstellung an den KI-Agenten:

"Finde ein gutes Steak-House in Berlin, reserviere mir einen Tisch um 19 Uhr an einem Tag, an dem ich ab 16 Uhr keine Termine habe.  
Meine Daten: E-Mail [steffen.ritter@institutritter.de](mailto:steffen.ritter@institutritter.de), Anrede Herr, Telefonnummer 0123-4567890"

01

### Kalender-Analyse

Der Agent prüft den Kalender und identifiziert Tage mit freien Zeitfenstern ab 16 Uhr

02

### Restaurant-Recherche

Sucht top bewertete Steak-Restaurants in Berlin, berücksichtigt Lage und Verfügbarkeit

03

### Verfügbarkeits-Prüfung

Gleicht freie Tischzeiten mit deinem Kalender ab und wählt einen passenden Termin aus

04

### Reservierung

Bucht den Tisch mit deinen hinterlegten Kontaktdaten und bestätigt dir die Details

05

### Kalender-Eintrag

Trägt die Reservierung automatisch in deinen Kalender ein, inklusive Adresse und Anfahrtszeit

Das Beispiel zeigt, wie ein KI-Agent mehrere Systeme koordiniert, kontextbezogene Entscheidungen trifft und komplexe Aufgaben vollständig löst.

# Workflow der Kundengewinnung



**1**

Aufmerksamkeit  
erlangen

**2**

Top-Nutzen  
bieten

**3**

einfach  
anforderbar

**4**

Kommunikation  
läuft automatisch

**5**

Interessent  
bucht Termin



STEVEN



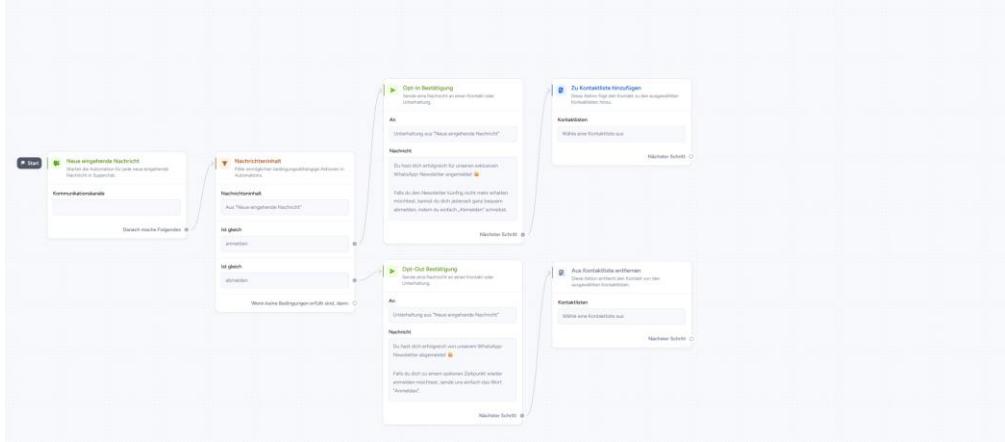
**Schreibt mal  
mit Steven ...**



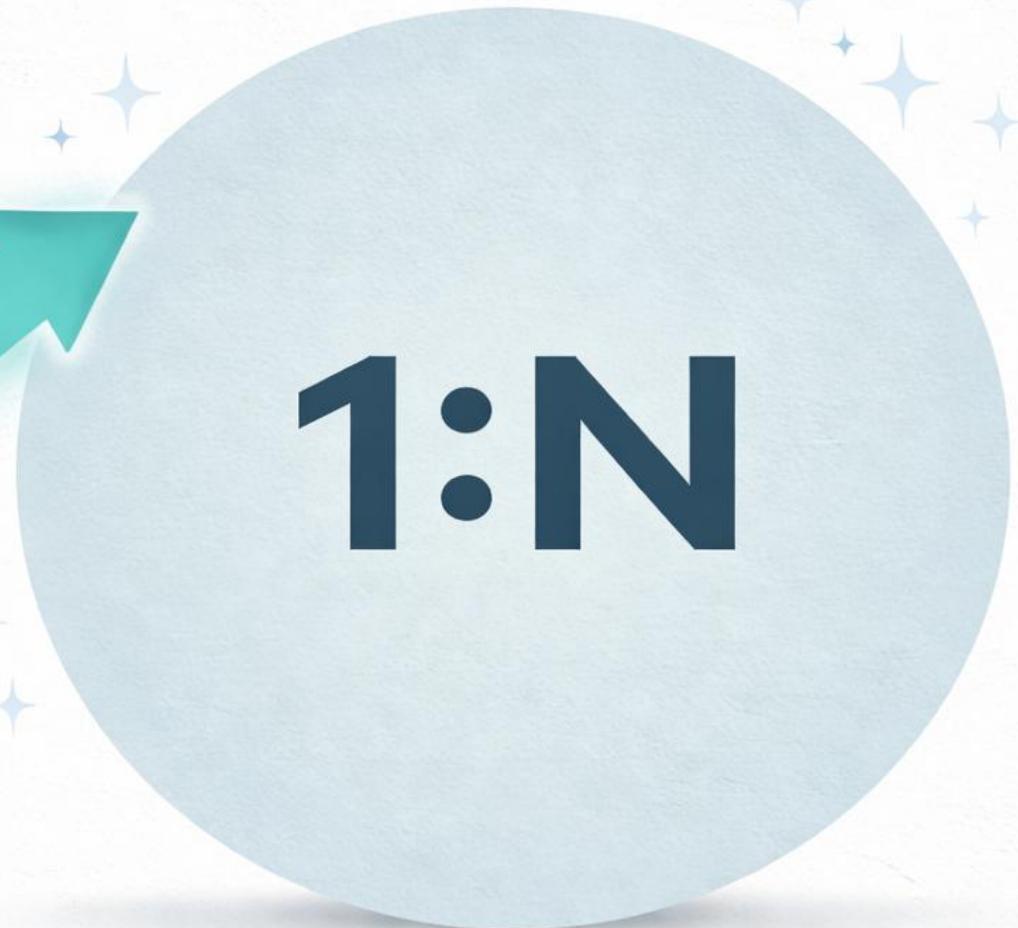
Er ist erstellt mit Superchat, bei Interesse  
buche dir auf Folgeseite einen Termin.

# Kennenlern-Gespräch Superchat mit Luka, Partner des Instituts Ritter

Empfehlenswert, wenn du Superchat als Automationsplattform in Erwägung ziehst und bei Fragen Steffen an deiner Seite haben möchtest. **PS. Wir nutzen es auch.**



# Trend 2026





# Erwartbare Agenturrevolution 2030

# Mitarbeiterstruktur gestern

1

**BETRIEB**  
ehemals  
Innendienst

2

**VERTRIEB**  
ehemals  
Außendienst



# Mitarbeiterstruktur heute

„Nerd“ und „Schreiber“  
Mitarbeiter, Dienstleister oder KI

1

**BETRIEB**  
ehemals  
Innendienst

2

**OPENER**  
Interesse  
erzeugen

3

**SETTER**  
Termin  
vereinbaren

4

**CLOSER**  
Verträge  
abschließen



Freu mich auf unsere  
Zusammenarbeit



VIDEO  
CAMERA  
CONTROLS

2

# Freu mich auf die weitere Zusammenarbeit!



**via Messenger**  
steffenritterlive



**via Telefon**  
Festnetz: +49 - 34 64 - 57 39 80  
Mobil: +49 - 163 - 57 39 800



**via E-Mail**  
[steffen.ritter@institutritter.de](mailto:steffen.ritter@institutritter.de)



# steffenritterlive



Dank Vermittlerschule zu  
**VERTRIEB MIT SYSTEM**

+ 2.000 Kunden vertrauen uns

GRATIS Zugang (im Fokus) ↗

EBOOKS  
E-Book Inside

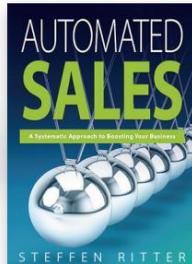
# Verkaufen kann von selbst laufen

Wie Topverkäufer mit System  
mehr Umsatz erzielen

GABAL

Verkaufen  
kann von selbst  
laufen

Alle Bücher  
erhalten Sie bei:  
[amazon.com](http://amazon.com)



Automated  
Sales  
USA 2016



Ritters 50  
Gedanken für mehr  
Verkaufserfolg



Das  
Unternehmen  
Agentur



Ritters 10x10  
für Finanzdienstleister  
und Vermittler



Selbst  
Bewusst  
Sein!



Die Entwicklung  
Ihres  
Unternehmens

Bücher von  
Steffen Ritter

Begleit  
literatur

