



DER ZIELGRUPPEN-CHECK: WIE TICKEN HUNDEHALTER? EIN HUND IST DOCH AUCH IRGENDWIE NUR EIN MENSCH!

Mein Telefon klingelt. Minuten später bin ich vertieft in das Gespräch und bekomme nur am Rande mit, wie meine Mitarbeiterin mit ihrem Hund die Geschäftsräume betritt. Mein Hund Paule jedoch wird schlagartig wach und fiept, was das Zeug hält. Er möchte natürlich sofort zu seinem Büro-Buddy laufen. Ich spreche Paule an, damit er wieder ruhiger wird. Natürlich ist ihm das recht egal, und er quietscht weiter, während ich das deutlich und offensiv mit einem „Aus jetzt!“ quittiere. Am anderen Ende des Telefons ertönt ein Lachen. Mein Gesprächspartner hat Humor und kommentiert meinen Disput mit Paule mit einem grinsenden „Ihr Hundehalter seid doch alle gleich, kein Problem“.

Sind Hundehalter wirklich alle gleich?

Der Markt der Hunderversicherungen ist in den letzten Jahren stark gewachsen. Wir beschäftigen uns mit Hunderrassen und deren typischen Erkrankungen sowie mit Absicherungen in der Haftpflicht für die Halter und versuchen die optimale Kranken- oder OP-Versicherung zu finden. Doch im Verkauf stehen wir oft vor dem Problem: Wie tickt der Hundehalter denn jetzt? Gibt es nur einen Typus Mensch, der Hunde hält, oder finden wir hier nicht sogar Parallelen zu Eltern? Auch ich habe schon „Helikopter-Hundehalter“ erlebt, also muss es doch auch in der Welt der Hundehalter massive Unterschiede geben. Über allem thront bei genauer Betrachtung aber die Frage: Sind die Hundehalter denn alle irre?

Vorab kann ich deutlich sagen, dass sie das sind. Irgendwie. Genau wie bei der Musik teilen sich Hundehalter in verschiedene Typen auf. Zum Beispiel bin ich „Team Wacken“ und man sollte mit mir eher nicht über Schlagermusik reden wollen. Ähnlich verhält es sich mit Hundehaltern. Vereinfacht dargestellt gibt es 3 grobe Typen, die durchaus einmal eine Herausforderung in der Kommunikation darstellen können. Mit ein wenig Basiswissen über den Hundehalter als Kunden kann man diese Gespräche aber deutlich einfacher gestalten.



Der sportliche Hundehalter

Diese Menschen wollen von ihren Hunden gefordert werden. Zu Hause rumhängen und nur die Routine-Gassirunden ablaufen – das gehört nicht zum Plan dieser Spezies. Egal ob diese Menschen zum ersten Mal einen Hund haben oder den vierten: Spaß muss es machen und die Aktivität mit dem Hund steht im Vordergrund. Oft haben die sportlichen Typen auch sportliche Hunderassen wie Malinois, Bordercollies oder Huskys. Die Halter sportlicher Hunde haben eine recht eigenwillige Beziehung zu ihren Hunden und nehmen oft auch ein wenig den „Geschmack“ der jeweiligen gehaltenen Rasse an.

So kann man zum Beispiel mit Haltern von Schäferhunden deutlich knapper kommunizieren als mit Haltern von Boxern. Wer jemals dem Trainingsbetrieb in einem Schäferhundverein beiwohnen durfte, wird sofort verstehen warum.

Hier wird nicht viel geredet, hier wird gearbeitet. Und zwar wie in einer Kaserne. Das sieht die Prüfungsordnung so vor!

Anders sind die Anhänger von Agility-Rassen. Diese sind wesentlich mehr Kommunikation mit ihren Hunden gewohnt. Manches Gespräch mit Haltern von typischen Agility-Hunderassen wie dem Sheltie oder Bordercollie erinnert mehr an einen Elternsprechtag als an ein Beratungsgespräch zu einer Hund-OP-Versicherung. Diese Kundengruppe erfordert ein sicheres Auftreten und Kenntnisse in Bezug auf gängige Hundesportarten sowie die typischen Verletzungen und Erkrankungen. Je nach Sportart sind ohne Fachkenntnisse in ein Gespräch eingeflochtene Begriffe wie „Clicker“ entweder gut (Obedience) oder fatal (Schutzdienst) für den Beratungsverlauf.

Bei Ersthundebesitzern kommt die eigene – zumindest grobe – Kenntnis über Risiken und Gefahren der Kombination Hunderasse plus gewählte Sportart immer gut an. Der versierte Hundehalter erkennt dies auch an, man sollte sich aber wegen der unterschiedlichen Sichtweisen auf die jeweilige Sportart nicht auf tiefere Diskussionen einlassen. Erfahrene Sporthundehalter sind wie Chuck Norris.



Der Familientyp

Menschen mit Familie haben als großes Oberziel in der angestrebten Hundehaltung oftmals einen fröhlichen, eloquenten und sozialtauglichen Hund im Kopf. Dieser sollte (möglichst ähnlich den vorhandenen Kindern) einem meist aus der Luft gegriffenen Ideal entsprechen und den eigenen Kindern Verantwortung beibringen. Hier treffen wir oft Rassen wie den Labrador oder den Golden Retriever an, die trotz ursprünglicher Verwendung als jagdtauglicher Apportierhund oftmals einen dümmlich-glücklichen Charakter aufweisen. Halter von Familienhunden sind – wie bei den eigenen Kindern – oftmals unsicher in medizinischen Vorsorgefragen und möchten immer nur das Beste für ihr bepelztes Glück.

Auch hier gilt aber eine gewisse Vorsicht im Umgang: Einige der Familientypen sind und bleiben Singles und wollen gar keine Kinder. Um ihren Sozialstatus „Familie“ dennoch durchzusetzen, holen sich diese Splittergruppen dann Familienhunde. Die Beratungsgespräche können sich hier teils ausufernd gestalten. Ein heimliches Grundlagentraining mit Eltern, die im besten Falle gegensätzliche Erziehungsmethoden für ihre Racker postulieren, kann zu einer signifikant höheren Erfolgsquote bei der Absicherungsberatung zu Familienhunden führen. Achtung! Leider werden oftmals auch völlig ungeeignete Hunderassen als familientauglich an solche Menschen verkauft oder vermittelt.

Gerade der Ersthundehalter fällt gerne auf solche Tricks herein, wenn der zu werbende Hund ein optisches Highlight

darstellt wie zum Beispiel ein blauer Labrador. Diese Unkenntnis führt bei meinen Kunden manchmal zu einem Wechsel des Mindsets und beschert dem Versicherungsmakler oftmals den Zusatzstatus eines emotionalen Außenklos, weil der hübsche blaue Labrador die OP-Versicherung strapaziert. Man konnte ja nicht ahnen, dass durch die Kreuzung Labrador mit Weimaraner nicht nur gutes Aussehen, sondern auch eine gewisse Schärfe Einzug ins Fell gehalten hat und diese Rasse gerne ihre Aggressionen in innerartlichen Kämpfen auslebt.

Entspannt sind meist die Familientypen mit Hunden aus dem Tierschutz. Da man hier (in der Regel) eh nicht weiß, was man bekommt, fragen diese Typen auch direkt nach einer besseren Absicherung der ganzen Familie oder einer Erhöhung der eigenen Berufsunfähigkeit. Und falls der Hund mal austickt: Der hatte ja eine schlechte Kindheit.



Der Sozialpartner

Mithin ist dieser Typ die Königsklasse der Hundehalter und ein Empathietest für den Versicherungsmakler. Bei diesen Hundehaltern öffnet sich ein wahres Minenfeld der Kommunikation, weil sie sich in verschiedene Subtypen aufsplintern. Der Grundtyp ist noch relativ einfach zu händeln: Der angeschaffte Hund soll ein Ersatz für den fehlenden Partner oder fehlende Kinder sein und wäre tendenziell also eher dem Familientypus zuzuordnen.

Jedoch wollen Anhänger des sozialen Ersatzes eher keine fröhlichen Famili-

enbande, sondern stabile Beziehungen. Und dazu gehört dann auch die klassische Absicherung des angeschafften Hundes: Der Partner soll in schlechten Zeiten mindestens genauso gut versichert sein wie der Mensch selbst. So einfach und so schwierig zugleich, denn hier fängt bereits die Unterteilung in Untertypen an. Sind die Hunde als unbewusster Kinderersatz angeschafft worden, sind solche Feststellungen in Beratungsgesprächen dringend zu vermeiden. Wohlwollend aufgenommen werden Empfehlungen sämtlicher Risikoabsicherungen für das haarige Kind, ohne dieses so zu titulieren.

Der Zugang zum Kunden ist gesichert, wenn man keinesfalls die Sinnhaftigkeit einer Flexileine oder seine eigene Tendenz in Ernährungsfragen im Beratungsgespräch preisgibt. Triggerwörter wie „BARF“, „Frolic“ oder „Trockenfutter“ sind zum Wohle aller im Gespräch zu vermeiden. Ebenfalls böse könnten wohlmeinend eingefügte Anmerkungen zu gewissen Erziehungsmethoden enden. Eine grobe Kenntnis der gängigen Methoden wird von den Haltern oft positiv aufgenommen, jedoch darf keinesfalls eine Positionierung zu einer bestimmten erfolgen. Ebenfalls mit Vorsicht zu kommunizieren sind inkludierte Impfungen bei Krankenvollversicherungen. Ein verbales Herantasten an die innere Haltung des jeweiligen Halters wird mehr als dringlich empfohlen.

Der klassische Partnerersatz-Hundehalter zeigt sich oftmals als recht gut zu beratender Kunde. Der Einfachheit halber kann man sich vorstellen, dass kein Hund, sondern der Mann/die Frau/das Kind des Kunden versichert werden soll. Man muss deswegen zwingend beachten, absolut niemals zu denken oder zu sagen: „Das ist für Ihren Hund ...“ Gerade für diesen Typus ist der Hund eben kein Tier, sondern wird als vollwertiger Ersatz eines Sozialpartners gesehen. Ersthundehalter dieser Kategorie wollen umfassend und partnerschaftlich beraten werden, während erfahrene Halter sich häufig beratungsresistent äußern.



DOGVERS – Für alle Felle:

Egal ob der Sportliche, der Familientyp oder der Sozialtyp – DOGVERS unterstützt Mensch und Hund.

ZIELGRUPPEN-CHECK

Beratungs-Endgegner in dieser Kategorie können Halter von Hunden aus dem Tierschutz sein. Hier muss, um das eigene Seelenheil zu bewahren, grundsätzlich sofort abgeklopft werden, warum ein Hund aus dem Tierschutz bei dem Halter Einzug fand. Sollte im Gespräch der Satz „Die sind immer so dankbar!“ fallen, rate ich, nur noch defensiv zu kommunizieren. Die eigene, gegebenenfalls gegenläufige Meinung interessiert diesen Typus nicht. Allerdings kann man hier grundsätzlich Haltung zeigen – solange man etwas Empathie walten lässt. Denn der Sozialpartner-Typ weiß eines sicher zu schätzen: ehrlichen Charakter. Egal ob beim Menschen oder beim Hund.

Fazit

Nimm Dich selbst nicht zu ernst und versuche, Dich so gut wie möglich in Dein Gegenüber hineinzusetzen. In den meisten Fällen bist Du dann bei Deinem Kunden auf der Herzensebene. Das macht einfach vieles leichter!

mm

ALLE WEITEREN INFOS, ANGEBOTE UND DIENSTLEISTUNGEN FINDEST DU HIER:

[DOGVERS.DE](https://dogvers.de)



Unser Gastautor Martin Markowsky

Unterstützt als Gründer und Inhaber von DOGVERS
Hundebesitzer, Hundeprofis und Tierschutzvereine

BEI MARTIN © MARTIN MARKOWSKY