

## «Es lebe das Leben»

Mit diesem Hoch auf das Leben wirbt einer der grössten Kranken- und Unfallversicherer der Schweiz. Im Gespräch mit Helsana Verkaufsleiterin Zorah Just von der Generalagentur Bern-Thun über den Kundenservice in digitalen Zeiten und den aktuellen Krankenkassenwechsel.

Die Helsana ist gefühlt «schon ewig» in Thun präsent. Seit nunmehr einem Jahr ist ihre Generalagentur im AEK-Wohn- und Geschäftsgebäude «Falken» im ersten Stock zuhause. «So zentral gelegen sind wir für unsere Kundinnen und Kunden stets gut und persönlich erreichbar, auch für Laufkundschaft», betont Verkaufsleiterin Zorah Just von der Helsana Generalagentur Bern-Thun. Schliesslich wurde das Mutterhaus, die Helsana-Gruppe, vom Branchenmonitor 2023 als Krankenkasse mit dem besten Kundenservice ausgezeichnet. Und genau diesen will auch ihr Thuner Satellit gewährleisten – mitten im Stadtzentrum, im beschaulichen Bälliz. «Interessierte erhalten bei uns rasch und unkompliziert einen Termin mit einem/einer unserer Berater:innen – ebenso telefonisch oder per Video-Call», informiert Zorah Just.



Zorah Just.

Die erfahrene und sympathische Verkaufsleiterin ist seit sechs Jahren im Unternehmen engagiert. Als gebürtige Thunerin kam sie diesen Juni zurück in ihre Stadt. Sie bringt mehrjährige Verkaufserfahrung und Führungsqualitäten aus dem Versicherungsgeschäft mit. Über Thun sagt Zorah Just, schwärmend: «Ich mag zum Beispiel den Wochenmarkt – ich geniesse es, den Aufbau und die ersten Leute in der Innenstadt zu beobachten.» Ausserdem fügt sie an: «Wir sind eine kleine Thuner Helsana-Familie. Unsere Mitarbeitenden sind alle aus der Region. Hier schätzt man den persönlichen Kontakt mit uns sehr.»

### Das Mutterhaus

Die Helsana-Gruppe ist der führende Kranken- und Unfallversicherer der Schweiz. Sie steht Privaten und Unternehmen bei Gesundheit und Vorsorge sowie im Falle von Krankheit und Unfall umfassend zur Seite. Das Unternehmen zählt zu den Krankenversicherungen mit den zufriedenen Kundinnen und Kunden und mit hervorragenden Produkten. Das bestätigen relevante Branchen-Bewertungen. Diese Höchstnoten spornen auch das Team der Generalagentur Bern-Thun an, Tag für Tag ihr Bestes zu geben – im Kundenservice wie auch bei ihren Versicherungen. Die hiesige Helsana funktioniert in sich eigenständig, jedoch im Sinne des Mutterhauses. «Es lebe das Leben» bedeutet für sie: «Wir sind immer für unsere Kunden da, ein Leben lang – bereits vor der Geburt begleiten wir Menschen bis ins hohe Alter.» In der Thuner Generalagentur werden Private und Unternehmen von neun Mitarbeitenden betreut; wobei der Löwenanteil der Versicherten bei den Privaten, also bei den Individualkunden liegt.

### So geht bester Kundenservice

Das Team der Helsana ist auf allen Kanälen erreichbar. «Unsere Berater:innen erhalten als Beispiel per WhatsApp Kurznachrichten, um mit Kunden zu kommunizieren»,



An Top-Lage im Bälliz führt hier kein Weg an der Generalagentur Bern-Thun der Helsana vorbei.

ren», sagt Zorah Just. So ist man insgesamt digital wie nie zuvor, und Covid hat diese Entwicklung auch in diesem Unternehmen stark befeuert. Ausserdem profitiert die Kundschaft von einer Vielzahl Zusatz-Services. «Dank unserer App können etwa Rückforderungsbelege via Smartphone fotografiert und dann bequem auf demselben Kanal eingereicht werden.» Wer dies bevorzugt, kann zudem seine Beratung mit einem Mitarbeitenden per Video buchen und abhalten. Vor allem junge Kunden schätzen dies laut Zorah Just sehr. Online-Termine können jederzeit via QR-Code hier im Anschluss gebucht werden.

*«Super Kundenservice in Thun und sehr kompetent!  
Mein persönlicher Berater ist bei Fragen immer erreichbar  
und erledigt meine Anliegen stets umgehend.»  
ein Kunde*

Schliesslich erwähnt Zorah Just die kostenlose Gesundheitsberatung für Zusatzversicherte anhand von einigen Beispielen: «Möchte jemand gerne abnehmen, so erhält die Person eine kostenlose Ernährungsberatung, je nach dem telefonisch oder vor Ort.» Der Helsana Gesundheitsberater erstellt obendrein ein gezieltes Konzept mit Ernährungsplänen und Tipps für die Bewegung. «Auch rund um die Wechseljahre, psychische Probleme, Regelschmerzen, häufige Kopfschmerzen, Migräne, Rückenschmerzen, Verspannungen oder Gelenkschmerzen kann eine bei uns Zusatzversicherte Person so eine kostenlose Gesundheitsberatung in Anspruch nehmen», erklärt Zorah Just weiter. Inklusiv: ein Helsana Physiotherapeut erteilt innerhalb der Gesundheitsberatung wertvolle Tipps.

*«Wir sind eine kleine Thuner Helsana-Familie.  
Unsere Mitarbeitenden sind alle aus der Region.  
Hier schätzt man den persönlichen Kontakt mit uns sehr.»  
Zorah Just*

Ob Hausarzt, Tele-Hotline oder freie Arztwahl – auch in der Wahl dieser Grundversicherungsmodelle ist man sehr flexibel. Aussergewöhnlich ist das grosse Sparpotential innerhalb von «Flexmed». Interessierte lassen sich am besten hierüber persönlich informieren. Warum nicht jetzt gleich in Thun? – Auch in Sachen Komplementärmedizin ist man bei Abschluss entsprechender Zusatzversicherungen grosszügig und bezahlt mindestens 75 Prozent und mehr an solche Leistungen. «Dieses Gebiet interessiert die Leute immer mehr», bemerkt Zorah Just. Und für die Helsana ist Prävention seit jeher wichtig, und die Krankenkasse engagiert sich etwa auch auf Seiten der Unternehmen dafür: innerhalb ihres umfassenden betrieblichen Gesundheitsmanagements. Ausser-



Rundum gut beraten – bei der Helsana in Thun.

dem erscheinen regelmässig Ratgeber zu Themen, welche die Gesellschaft bewegen. Aktuell widmet sich die online gratis verfügbare Publikation dem Thema Sucht. Siehe Website für die komplette Ratgeber-Serie.

### Zeit für den Krankenkassenwechsel

Jetzt sind die Prämien für das neue Jahr bekannt. Beratungen machen immer, doch jetzt besonders Sinn. «Wir erstellen kostenlos unverbindliche Angebote», informiert Zorah Just. Denn die Grundversicherung darf man immer wechseln, unabhängig vom aktuellen Gesundheitszustand. «Dabei versuchen wir stets gemeinsam mit unseren Kunden herauszufinden, welche Franchise am besten auf die aktuelle Situation passt», betont Just. In der Regel gilt gemäss den Versicherungsspezialisten für die Jahresfranchise: 2500 Franken für gesunde Menschen, die selten zum Arzt gehen. Ist im kommenden Jahr aber eine Operation bereits bekannt, kann es sich lohnen, die Franchise herabzusetzen.

### Geschenk als Dankeschön

Interessierte dürfen sich jetzt für ihre Grundversicherung bei der Helsana in Thun kostenlos ein unverbindliches Angebot erstellen lassen. Wer dazu persönlich vorbeikommt und diese Reportage mitbringt, erhält vom Restaurant Falken einen Kaffee/Tee serviert und profitiert natürlich vom besten Kundenservice.

Barbara Marty

### Info-Box

#### Versicherungen und Angebote

- Private: Obligatorische Grundversicherung, Zusatz, Spital, Zahn, Rechtsschutz
- Unternehmen: Unfall, Krankentaggeld, betriebliches Gesundheitsmanagement, Case Management

#### Offene Stellen

- Aussendienstmitarbeitende mit Verkaufsflair und Empathie, Top-Möglichkeiten für Aus- und Weiterbildungen

#### Tipp für Jahreswechsel

Franchise senken --> 30. November

Franchise erhöhen --> 31. Dezember

Es gilt: Je höher die Franchise, desto günstiger die Prämie.

Mehr Tipps hat es auf der Website, Stichwort: Spartipps.

Online-Video-Call vereinbaren via QR-Code



Helsana, Generalagentur Bern-Thun  
Michael Arnet, Generalagent  
Bälliz 46, 3600 Thun  
Telefon 058 340 15 07  
ga.bern-thun@helsana.ch, www.helsana.ch