



«Ich bin Frau Visana»

Im Gespräch mit Claudia Viquerat. Alleine zuständig für ein ganzes Tal: Visana-Mitarbeiterin Claudia Viquerat führt im Nebenamt die Geschäftsstelle Le Brassus in der Ausflugsregion Vallée de Joux (VD). Sie kennt ihre Versicherten persönlich.

Wir fahren ins Vallée de Joux an der französischen Grenze. Hier befindet sich das Herz der Schweizer Uhrenindustrie. Hier ist ein wichtiges Ziel für aktive Feriengäste. Wir erreichen Le Brassus,

auf etwa 1000 Metern über Meer. Das Hochland ist von bewaldeten Bergen umgeben. Die Gegend wirkt sanft.

Frau Viquerat kennt man

«Les Combiers» – die Leute aus dem Tal – nennt man sie hier. Sie stellen Luxusuhren her, sind angeblich verschlossen und kalt. Claudia Viquerat lacht. Sie ist eine zierliche Person mit aufmerksamen, hellen Augen. Sie ist Leiterin und alleinige Mitarbeiterin der nebenamtlichen Geschäftsstelle in Le Brassus.

Die «Visana agence» ist eine kleine Kammer im ersten Stock ihres Einfamilienhauses. Nebenan sind die beiden Kinderzimmer. Frau Viquerat weist mit einer geschmeidigen Armbewegung über das kleine Holzpult und den Flachbildschirm. «Hier fühle ich mich wohl.» Sie ist zuständig für etwa 550 Versicherte im gesamten Vallée de Joux, allerdings möchte sie ihr Gebiet gerne ausdehnen. Man kennt sie hier. «Oft, wenn ich in den Konsum gehe, fragt mich jemand nach seiner Versicherung. Ich bin Frau Visana.»

Bekanntheit ist ihr Trumpf

Frau Viquerat geht auf Hausbesuche. Genauso oft kommen Kunden zu ihr in ihr Haus. Da sie die meisten ihrer Kunden persönlich kennt, ist es einfach, einen Termin zu bekommen. Sie weiss, bei welchen Familien eine Anpassung der Versicherung in Frage kommt.

«Für die Leute ist es wichtig, dass sie es mit «einer von hier» zu tun haben.» Seit mehr als zehn Jahren arbeitet Frau Viquerat auf der Geschäftsstelle Le Brassus. Besonders gefallen ihr die Selbständigkeit und der intensive Kontakt mit ihren Kunden. «Obschon ich eigentlich gerne allein bin.»

Oberstes Gebot ist Ehrlichkeit

Als gelernte Verkäuferin setzt Frau Viquerat keinen Druck auf, um zu ihren Vertragsabschlüssen zu kommen. Sie findet heraus, was Kunden wirklich wollen. Das erreicht sie, indem sie ihre persönliche Meinung einfließen lässt. «Ich werde niemals einem Kunden etwas andrehen. Kann ich gar nicht. Ich sehe die Kunden hier ja immer wieder und will ihnen in die Augen schauen können.»

Wenn ein Kunde sich nicht überzeugen lassen wolle, nehme sie das nicht persönlich. Sie könne gut Abstand nehmen. «Warum soll ich böse werden? Der Kunde muss ja wissen, was für ihn gut ist.»

Bei jedem Wetter Sport

Frau Viquerat wirkt ausgeglichen. Sie spricht, als könne sie nichts aus der Ruhe bringen. Doch auf die Frage, warum sie Sport treibe, sagt sie: «Um Druck abzulassen,

um das Problem aus mir herauszurennen. Sport ist mein Ventil.» Wenn die Nerven angespannt seien, gehe sie raus an die frische Luft und komme nach anderthalb Stunden erholt zurück. Drei- bis viermal pro Woche. Nordic Walking, Jogging, Schneeschuhlaufen, Langlaufen – alles, was sich auf zwei Beinen tun lasse.

Meist gehe sie frühmorgens los, ab in den Wald, alleine, nur sie und ihr Hund. Am Sonntag sind ihr Mann und ein befreundetes Ehepaar dabei. Ehrgeizig? Nein, sie brauche keine Grenzerfahrung. Klar, zwei Nordic-Walking-Läufe pro Jahr über 21 km lasse sie sich nicht nehmen. Aber dort gehe es nicht um Leistung.

Genau einteilen

Zeitplanung ist ihr wichtig. Sie muss ihr Leben einteilen können. Denn sie arbeitet daneben auch noch zu 50 Prozent als Receptionistin für eine Firma. Über Mittag fährt sie nach Hause und kocht für ihren Mann, der als Chefhauswart und Haustechniker in einer Uhrenfabrik tätig ist, und die beiden Kinder im Alter von 16 und 18 Jahren. Ausserdem nimmt sie auch noch der Pudel und im Sommer der Gemüsegarten in Anspruch. Wir fragen, ob sie jemals wütend werde. «Ich gehe Konflikten aus dem Weg, ich treibe lieber Sport.»

Peter Rüegg

Unternehmenskommunikation

