



Firmenkunden

Zukunftsorientierte Neuausrichtung Firmenkundengeschäft

Mit 40% durchschnittlichem Ertragsanteil ist das Geschäft mit gewerblichen Kunden ein wesentlicher Ertragsanker der Sparkassen und der Volksbanken/Raiffeisenbanken.

Im Umfeld niedriger Zinsen und steigender Kosten ist die Neu-Ausrichtung des Firmenkundenvertriebs auf die Zukunft wichtiger denn je.

Wesentliche Bestandteile dieser Ausrichtung sind aus unserer Sicht:

- Effiziente und dennoch persönliche Betreuung der gewerblichen Retailsegmente
- Konzentration der knappen Beraterzeit in den gehobenen Segmenten auf die Präsenz am Kunden und damit wertschöpfende Tätigkeiten
- Gezielte Steuerung des „richtigen“ Beraters zum „richtigen“ Kunden
- Etablierung und organisatorische Verankerung eines fachlich und personell auf Augenhöhe agierenden Vertriebsmanagements Firmenkunden als Treiber und Unterstützer eines aktiveren Vertriebs im gewerblichen Kundengeschäft

Um diese Anforderungen zu erfüllen, sind unter anderem folgende Fragen zu erörtern:

- Welche Möglichkeiten bieten Onlineangebot und BusinessServiceCenter/Businessline, um im Retailsegment kosteneffizient und dennoch persönlich zu beraten?
- Wie können Vertriebsassistenten und BusinessServiceCenter auch in den oberen Segmenten den Berater von Service-/ Routineaufgaben entlasten und somit für mehr Zeit am Kunden sorgen?
- Wie kann der Onlinevertrieb auf die Bedürfnisse der gewerblichen Kunden zugeschnitten werden, ohne die Vorstellungen Ihres Hauses zu konterkarieren?
- Wie kann eine passgenaue Segmentierung verbunden mit einer Klassifizierung von Kunden die knappen und teuren Beraterressourcen optimal zum richtigen Kunden lenken?
- Wie ist das Vertriebsmanagement Firmenkunden auszugestalten und zu positionieren?
- Wie gelingt der Wandel hin zu einer ganzheitlichen Beratungsphilosophie zur besseren Nutzung von CrossSelling-Chancen und damit Steigerung des Ertrags? Welche Qualitätssicherungsmaßnahmen sind definiert um Qualität im Kundengeschäft sicherzustellen.

Zu diesen und weiteren Fragestellungen bieten wir von innovent consult Banken und Sparkassen als Managementberatung maßgeschneiderte Lösungsansätze – getreu unserem Motto „einfach.wirksam.erlebbar“. Unser Geschäftsbereich Training stellt zudem durch die enge Begleitung von Führungskräften wie Mitarbeitern im FK-Vertrieb die erfolgreiche Einführung der Neuausrichtung in der vertrieblichen Praxis sicher. Bei unserem Vorgehen legen wir - als langjährige Praktiker aus dem Firmenkundenvertrieb von Banken und Sparkassen - insbesondere Wert auf eine effiziente und zielgerichtete Vorgehensweise sowie auf einen pragmatischen und auf die besonderen Anforderungen der einzelnen Regionalbank bezogenen Lösungsansatz. Selbstverständlich berücksichtigen wir dabei aktuelle Konzeptionen der Verbände und helfen dabei, diese praxistauglich zu adaptieren.

Ihre innovent consult aus Münster!