



OSPlus_neo

Die vertrieblichen Chancen der Einführung von OSPlus_neo richtig nutzen

Durch die Einführung von OSPlus_neo erhält die Digitalisierung endlich Einzug in die Beratung der Sparkassen und dadurch steht den Beratern ein technisch unterstützter und optisch gut aussehender Prozess zur Verfügung, der Spaß macht. Die vertrieblichen Chancen, die sich durch eine erfolgreiche Einführung ergeben, sind enorm. Dennoch stehen Sparkassen bei der Einführung von OSPlus_neo vor zahlreichen Herausforderungen. Dabei ist die technische Umsetzung häufig nicht die größte Hürde, die es zu nehmen gilt.

Insbesondere die persönliche und verkäuferische Entwicklung von Beratern und Führungskräften, sowie ggf. eine Anpassung der Steuerung sind der Schlüssel für eine nachhaltige Umsetzung des „neuen Beratungsmediums“ OSPlus_neo.

Berater stehen häufig vor der Herausforderung, ihre jetzige vertraute Verkaufsvorgehensweise auf den neuen „Beratungsflow“ nach OSPlus_neo umzustellen. Dabei führt die umfassende Technisierung des Beratungsvorgehens zur gefühlten Einschränkung der eigenen Gestaltungsspielräume und damit zum Verlust von Freiheitsgraden in der Beratung. Darüber hinaus, stellt die Umstellung durch den gewünschten Einbezug des Kunden in den Beratungsablauf eine erhöhte Anforderung an die mediale Kommunikationskompetenz dar.

Neben den gleichen vertrieblichen Herausforderungen der Berater gilt es für die Führungskräfte, ihren Führungs- und Coachingauftrag entsprechend anzupassen, um die Berater bei der Umsetzung effizient zu unterstützen; unter anderem durch die Anpassung oder erstmalige Etablierung von Übungssequenzen in Mitarbeiter- und Gruppengesprächen, sowie die Intensivierung des Erfahrungsaustausches.

Bei der Qualifizierung ist ein mehrtägiges Präsenztraining, einheitlich für alle Berater, frei nach dem Motto „ganzheitliche Beratung die 10.“, nicht mehr wirklich zeitgemäß und auch nicht erfolgsversprechend. Vielmehr sollten die Berater in kurzen effizienten Modulen (z.B. „eUSP – Positionierung und Leistungsversprechen der Sparkasse / des Beraters“, „Aktive Kundenansprache“, „Wünsche und Ziele tiefer hinterfragen – Menschen verstehen und Zukunft denken“, „Vom Bestandsverwalter zum Eintreiber“, „Sack zumachen und Folgetermin vereinbaren“, etc.) entsprechend ihrer individuellen Stärken und Schwächen bei der vertrieblichen Umsetzung des neuen Beratungsprozesses unterstützt werden. Die Arbeit in einer Lerngruppe zum regelmäßigen Austausch über die aktuelle Umsetzung in der Praxis, inklusive einer Abschlusspräsentation vor einem ausgewählten Gremium über die Lernerfolge und persönliche Entwicklung, sind zusätzliche Maßnahmen, die sich in der Vergangenheit bewährt haben. Dadurch wurde die nachhaltige Umsetzung der ganzheitlichen Beratung mit OSPlus_neo in den von innovent begleiteten Pilothäusern nachweislich gestärkt und gleichzeitig wurden Führungskräfte entlastet.

Als weitere Unterstützung der Berater und Führungskräfte bei der konsequenten Umsetzung von OSPlus_neo, ist ein gut ausgestaltetes und systematisches Kundenkontaktmanagement verbunden mit einer Aktivitätensteuerung extrem hilfreich, um mittelfristig die Durchdringung des Kundenstamms mit ganzheitlicher Beratung noch stärker zu erhöhen. Dazu ist es sinnvoll, zunächst den aktuellen Status Quo der Kundendurchdringung festzustellen und entsprechende Umsetzungsziele festzulegen. Durch die sich anschließenden Folgemessungen kann der Fortschritt und der Erfolg der Maßnahme dokumentiert, kontrolliert und kommuniziert werden. In diesem Zusammenhang ist die Qualitätssicherungskonzeption (Festlegung einheitlicher Qualitätsmerkmale, geeigneter Messmethoden, Erhebungszyklus und notwendiger Hilfsmittel) entsprechend anzupassen.

Bei der konkreten Ausgestaltung von Qualifizierungsmaßnahmen zur Einführung von OSPlus_neo sowie unterstützender konzeptioneller Bausteine bieten wir von innovent consult Sparkassen als Managementberatung maßgeschneiderte Lösungsansätze – getreu unserem Motto „einfach.wirksam.erlebbar“.

Ihre innovent consult aus Münster!