



Private Seite des Unternehmers

Vergessene Schätze heben

Im Privatkundengeschäft werden große Anstrengungen unternommen, um die Potenziale vermöglicher Kunden durch intensive Betreuung zu heben und in Erträge umzuwandeln. Unternehmerinnen und Unternehmer sind in der Regel dem für Ihr Unternehmen zuständigen Firmenkundenberater zugeordneten. Durch den Fokus auf unternehmerische Belange schlummern oft in der privaten Sphäre verborgene vielfältige Chancen auf zusätzliches Geschäft mit den darin enthaltenen Ertragspotenzialen in vielen Banken und Sparkassen ungenutzt vor sich hin.

Dass dies so ist, hat in der Regel verschiedenste Gründe:

- Im Rahmen der meist engen Begleitung durch den Firmenkundenberater stehen zunächst die Themen des Unternehmens im Mittelpunkt
- Der Firmenkundenberater ist qua Funktion nicht der Fachmann für Anlagegeschäft und setzt seinen Fokus daher auf andere Beratungsfelder
- Auf die Registrierung und Schulung gemäß WpHG wird im Firmenkundenbereich in der Regel bewusst verzichtet – eine Beratung zu diesen Themen durch den Firmenkundenberater schließt sich somit aus
- Die grundsätzlich vielfach vorgesehene Einbindung eines Privatkundenberaters ist nicht eindeutig geregelt und kollidiert zudem mit dessen Kapazität und eigener Zielkarte
- Der Informationsaustausch zwischen Firmenkunden- und Privatkundenberater ist oft unstrukturiert und funktioniert nur rudimentär

Um die verborgenen Schätze der privaten Seite zu heben, sind aus unserer Sicht Fragen aus fünf Handlungsfeldern zu beantworten:

1. Strategie:

- Ist ein Vermögensmanager/-berater im Firmenkundenteam oder eine Co-Betreuung durch Vermögens-/Private Banking Berater sinnvoller?
- Für welche Zielsegmente soll diese persönliche und somit personalintensive Betreuung gelten?
- Gibt es eine effiziente Lösung für gewerbliche Retailsegmente?

2. Beratungs- und Betreuungsprozess

- Wie können die „richtigen“ Kunden im Sinne einer Potenzialerkennung ermittelt werden?
- Welche Gesprächsstrategie und welches Gesprächsziel ist mit der (Erst)einbindung eines privaten Beraters verbunden?
- Wie kann ein Vorgehen zur Kundenansprache aussehen, das Kunden für das Thema begeistert?
- Mit welchen Inhalten und welchen Medien erfolgt die Gesprächsdurchführung konkret?
- Hat nach dem ersten Kontakt der Co-Betreuer/Vermögensmanager einen direkten Kundenzugang?
- Welche Berücksichtigung findet die für die Betreuung notwendige Zeit in der Kapazitätsplanung der Co-Betreuer (Einfluss auf Kunden-Betreuer-Relation)?

3. Definition der Schnittstellen

- Welche Möglichkeiten gibt es, um den laufenden Informationsaustausch effizient sicherzustellen?
- Ist eine gegenseitige Teilnahme an Teamrunden möglich, um das Thema „in den Köpfen“ zu halten sowie best practice Austausch zu fördern?
- Sind Regelungen zur Einbindung von anderen Spezialisten (Versicherungsagentur etc.) notwendig?
- Welche Aufgabe übernimmt das Vertriebsmanagement in diesem Kontext?



Private Seite des Unternehmers

Vergessene Schätze heben

4. Steuerung/Zielsystem

- Wie lässt sich das Thema Privatsphäre sinnvoll in der Zielkarte der Firmenkundenberater verankern?
- Welche Regelung zur Zurechnung von Abschlüssen in für beide Seiten verzielte Produkte (Doppelverrechnung, anteilige Zurechnung, Definition überschneidungsfreier Zielgrößen...) sind sinnvoll?
- Soll das private Potenzial der gewerblichen Kunden für die Zielhöhe der Co-Betreuer Berücksichtigung finden?
- Wie kann die Einbindung in die Zielkarte der jeweiligen Führungskräfte erfolgen, um die nachhaltige Unterstützung zu sichern?

5. Qualifikation

- Welche Qualifikation ist für die Firmenkundenberater sinnvoll? z. B.:
 - Training der Ansprache Privatseite
 - Kurzeinweisung in Kernprodukte zur Privatseite
- Welche Inhalte sollten den Co-Betreuern vermittelt werden? z. B.:
 - Überblick über gewerbliches Produktspektrum
 - Relevante unternehmensbezogene Themenfelder und Besonderheiten

Gerne unterstützen wir von innovent consult Sie bei der Beantwortung dieser Fragestellungen für Ihre individuelle Situation von Ort und der Qualifizierung Ihrer Berater.

Wie unser Motto „einfach.wirksam.erlebbar“ verspricht, legen wir dabei Wert auf praxistaugliche Lösungen, die Ihren besonderen Anforderungen Rechnung tragen. Selbstverständlich berücksichtigen wir dabei aktuelle Konzeptionen der Verbände und helfen dabei, diese zu adaptieren.

Ihre innovent consult aus Münster!