



Fit für Gespräche mit Unternehmen

(im Kontext der Pandemie)

Die „Corona-Krise“ und die damit verbundenen zukünftigen Einschränkungen haben nachhaltige Auswirkungen insbesondere auf Gewerbe- und Firmenkunden:

- bestehende Mittelfristplanungen auf der Ertrags- und teilweise auf der Kostenseite sind überholt und unsicher
- staatliche Hilfen und Förderprogramme verdecken ggf. bereits aktuell bestehende Liquiditäts- und Ergebnisprobleme
- die tatsächliche betriebswirtschaftliche Situation ist zum Teil nicht transparent, Auftragsvorläufe sind mehr und mehr abgearbeitet und Folgeaufträge werden unsicherer
- Nicht alle Branchen und Unternehmen sind negativ betroffen – es gibt „Gewinner“ und „Verlierer“
- Prognosen weisen deutliche Ratingverschlechterungen aus – wirkliche Sichtbarkeit wird erst im 1. Halbjahr 2021 erreicht
- ▶ eine Überprüfung des aktuellen Geschäftsmodells und angepasste Weichenstellungen für die zukünftige Überlebensfähigkeit des Unternehmers sind in der Regel erforderlich!

Gewerbe- und Firmenkundenberater in Banken und Sparkassen sind in ihren Gesprächen mit Unternehmerinnen und Unternehmern gefordert, das etablierte Beratungsvorgehen an diese Situation anzupassen. Das bedeutet:

- **Effektive Gesprächsvorbereitung** – welches Problem will ich für den Kunden lösen?
- **Gesprächsstrategie** – welchen „roten Faden“ lege ich mir für das Gespräch zurecht?
- **Positionierung** - Wie positioniere ich mich als Berater im Kundendialog als klassischer „Kreditonkel“ vs. Strategiepartner auf Augenhöhe und Relationshipmanager?
- **Kundennutzen** – welchen echten Nutzen generiere ich aus unternehmerischer Sicht für meinen Kunden?
- **Beratungsmedien** – wie integriere ich versiert und verkäuferisch professionell die entsprechenden Module aus OSPlus_neo FK bzw. dem Unternehmensdialog aus agree 21 Firmen+ /KBM?

Im Gesprächsfokus stehen dabei unverändert die Kundeninteressen aber stärker als bisher auch die gezielte Risikofrüherkennung. Aus unserer Sicht sind dabei insbesondere vier Kernfragestellungen zu beantworten:

1. **Wie (stark) ist das Unternehmen betroffen?**

...individuelle Analyse ermittelt tatsächlichen Betroffenheitsgrad

2. **Was wurde bereits getan?**

... zusammen mit dem Kunden erfolgt ein systematischer „Task-Check“, inwieweit der Unternehmer bereits passende Maßnahmen zur Abmilderung der Krisenfolgen ergriffen hat

3. **Was ist noch zu tun?**

...in Form einer betriebswirtschaftlichen Beratung werden gemeinsam Maßnahmen identifiziert, um das Unternehmen finanzwirtschaftlich zukunftsgerichtet auszurichten, u.a. zu Liquidität, Investitionen, Planung & Steuerung, Maßnahmen zur Digitalisierung

4. **Welche Maßnahmen ergeben sich aus Bank- bzw. Sparkassensicht für das Engagement zur Risikobegrenzung?**

...weit vor einer kennzahlen-/ vergangenheitsbezogenen Analyse werden wichtige Erkenntnisse für die Engagementbewertung gewonnen



Fit für Gespräche mit Unternehmen

(im Kontext der Pandemie)

Eine gute und nutzenstiftende Beratung in der aktuellen Krise durch den gewerblichen Kundenberater sollte durch Empathie, Fokussierung auf die Kernthemen sowie hohe Systematik gekennzeichnet sein!

Um sich voll und ganz auf den Dialog mit Entscheidern zu konzentrieren aber auch, um weiterhin die Beratungsphilosophie zu positionieren, sind OSPlus_neo FK bzw. agree 21 Firmen+/KBM sinnvolles Handwerkszeug. Auch die Dokumentation der gewonnenen Erkenntnisse kann im Sinne der Effizienz so „in einem Rutsch“ sichergestellt.

Erschwerend kommt häufig noch hinzu, dass auf Grund der positiven Wirtschaftslage der letzten Jahre „Problemgespräche“ in diesem Umfang nicht mehr zum Alltag gehören – für jüngere Mitarbeiter sind diese vermutlich häufig echtes Neuland!

Erfahrungsgemäß fallen Gewerbe- und Firmenkundenberatern die Vorbereitung und die verkäuferisch professionelle, kundenorientierte Gesprächsführung unter den genannten Aspekten nicht so leicht, hier können wir helfen:

- Definition von Zielkunden
- (digitale) Inforecherche vor dem Gespräch
- Positionierung der Bank bzw. Sparkasse
- Positionierung des Beraters (insbesondere im neuen aktuellen Kontext)
- Gesprächsstrategie (Ziel, Einstieg, Überleitungsthemen)
- Erfolgreiche Terminierung durch die Vertriebsassistenz

innovent training hat auf all diese Themen eine Antwort!

Zugeschnitten auf die aktuelle Situation bieten wir ein ressourcenschonendes und effektives Trainingskonzept für Firmen- und Gewerbekundenberater. Insbesondere der wichtige Aspekt des Praxistransfers wird hier durch die punktuelle Einbeziehung der Führungskräfte sichergestellt. Unsere Trainer waren erfolgreiche Berater und Führungskräfte im Firmenkundengeschäft in Banken und Sparkassen und sichern dadurch fachlich fundierte und nutzbringende Trainings.

Sie haben beim Lesen des Artikels mehrmals zustimmend genickt?

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme!

Ihre innovent consult aus Münster!