

Betreuung von Geschäftskunden

im Spannungsfeld von Effizienz und Potenzialvermutung in Genossenschaftsbanken

Wie lässt sich das Spannungsfeld im Segment Geschäftskunden zwischen der Notwendigkeit einer schlanken und kosteneffizienten Betreuung einerseits und in der Praxis häufig vorherrschender Bedenken zum Verlust bestehender Potenziale andererseits auflösen? Wo bleibt die genossenschaftliche „DNA“ bei einer medialen Betreuung?

Sicherlich haben Sie sich diese Fragen auch schon gestellt. Die Antwort ist nicht trivial. Aus Effizienz­sicht ist eine zentrale, reaktive Betreuung durch einen Beraterpool über digitale bzw. digitalpersönliche Kanäle anzustreben. Auf der anderen Seite zeigt die Praxis, dass unter den Geschäftskunden häufig auch solche mit interessanten Ertragsmöglichkeiten schlummern. Schließlich haben viele der Gewerbe- und Mittelstandskunden auch einmal klein angefangen. Zudem stellt diese Kundengruppe in vielen Genossenschaftsbanken einen wesentlichen Anteil der Kundenstruktur, bei denen negative Reaktionen auf eine zentrale Betreuung befürchtet werden.

Aus Projekten zur effizienten Betreuung von Kunden verfügen wir über umfangreiche Praxiserfahrung zu diesem Spannungsfeld. Die größten Bedenken, Kunden würde durch eine zentrale Betreuung abgeschreckt, können wir Ihnen nehmen. Aus Kundenperspektive bedeutet gerade für kleine Unternehmen ein Termin in der Bank fehlende Arbeitskraft des Chefs in dieser Zeit und damit fehlender Umsatz. Nicht umsonst wird bereits heute im Geschäftskundensegment viel Bankgeschäft per Telefon erledigt.

Dennoch gilt es, die individuell für Sie vor Ort richtige Lösung herauszuarbeiten. Verschiedene Optionen sind dabei denkbar:

Umsetzungsoptionen (Auswahl)

Verzicht auf zentrale Einheit nur Nutzung Optimierungen

Zusammenschaltung dezentraler Berater über agree21KSC

Etablierung eines zentralen Geschäftskunden-Centers

BusinessLine mit nach Potenzial differenzierter Betreuung

BusinessLine mit rein reaktiver Poolbetreuung

Optimierungen

- Effiziente Abschluss- und Kreditprozess
- Konsequente Nutzung von Onlineabschlussstrecken
- Reduzierung der Produktpalette
- Schlanke Abdeckung von Servicethemen (u.a. durch Nutzung KDC)

Effizienzwirkung

Unabhängig von der gewählten Umsetzungsoption empfehlen wir, die Effizienzwirkungen aus den prozessualen und weiteren Optimierungen in jedem Fall zu nutzen.

Für die Neuaufstellung interessante Erfahrungen aus der Betreuung von Kunden über mediale Wege enthält unsere in diesem Jahr mit Genossenschaftsbanken durchgeführte Benchmarkstudie, deren Ergebnisse wir Ihnen gerne präsentieren.

Lassen Sie uns gemeinsam die Betreuung Ihres Geschäftskundensegments effizient und zugleich zukunftssicher ausrichten! Gerne stellen wir Ihnen unsere Vorgehensweise im Detail vor, Sie erreichen uns unter „info@iv-c.de“ oder gerne auch telefonisch unter „0251-13 12 37 0“!

A silhouette of a power line tower against a blue sky with a bright sun, serving as a background for the top half of the page.

**Ihre innovent consult
aus Münster !**