



## Was Sie von einem guten Banker erwarten können!

---

### Zusammenarbeit Bank & Kunde

Die Zusammenarbeit zwischen Geschäftspartnern muss immer von zwei Seiten betrachtet werden - so auch zwischen Kunden und seiner Bank.

Haben wir in Ausgabe 58 die Zusammenarbeit Kunde - Bank betrachtet, wo insbesondere die Anforderungen der Bank an seinen Geschäftskunden im Kreditgeschäft beleuchtet wurde (Klartext Rating!), widmen wir uns heute der Beziehung Bank - Kunde.

---

### Erwartungen der Kunden

"Mit den Augen des Kunden sehen, in seiner Sprache sprechen und mit seinen Ohren hören." - das und nicht weniger erwarten Kunden von ihrem Finanzdienstleister.

Die Qualitäts- und Serviceansprüche des Kunden steigen kontinuierlich - einen klaren Wettbewerbsvorteil hat nur die Bank, die sich den daraus resultierenden Anforderungen stellt!

---

### Erweitertes Anforderungsprofil von Kundenberatern

Diesen Anforderungen gerecht zu werden, erfordert eine Menge unterschiedlicher Kompetenzen des Kundenberaters:

- **Fachkompetenz** in der originären Produktwelt der Bank und angrenzenden Finanzinstrumenten (Leasing, Versicherungen ...). Darüber hinaus ein ausreichendes Methoden-Know-How (z. B. Verständnis von Rating-Methoden).
  - **Verkäuferische Kompetenz** über die verschiedenen Phasen eines Bankberatungsgesprächs und der Fähigkeit der Erkennung der individuellen Bedürfnisse des Kunden.
  - **Soziale Fähigkeiten** zum Aufbau einer tragfähigen Kundenbeziehung. Nur wenn Kunde und Betreuer offen miteinander kommunizieren, entsteht ein Nutzen für alle Beteiligten. Der Berater muss spüren, was sein Kunde gerade benötigt.
  - **Unternehmerisches Verständnis** (insbesondere im Firmenkundengeschäft): Die einfache Kenntnis von Bilanzkennziffern alleine genügt nicht mehr. Das Wissen über Strategie, Organisation, Personal und Märkte, der jeweiligen Risiken und Chancen des Firmenkunden ist zwingend notwendig für eine adäquate Beurteilung der Zukunftsfähigkeit.
- 

*Fortsetzung nächste Seite*

## Was Sie von einem guten Banker erwarten können!, *Fortsetzung*

---

**Erweitertes Anforderungsprofil von Kundenberatern (Fortsetzung)**

Alle diese Fähigkeiten optimal eingesetzt sind der erste Schritt aber nicht zur Findung von Produkten, sondern von Lösungen - frei nach Albert Einstein:  
"Das Problem zu erkennen ist wichtiger als die Lösung zu kennen, denn die genaue Darstellung des Problems führt zur Lösung."

---

**Drohende Widersprüche und Gefahren**

Auch bei Erfüllung der oben genannten Kompetenzen befindet sich der Kundenberater ständig möglichen Konflikten ausgesetzt, die einen konstruktiven Umgang bedürfen:

**Nähe - Distanz:**

Die erstrebte Kundennähe versus der benötigten urteilenden Distanz (insbesondere im Kreditgeschäft) - Kundenorientierung bedeutet nicht Kritiklosigkeit.

**Kundenbedürfnisse - Bankerfordernisse:**

Der Kunde verlangt eine für ihn optimale Betreuung versus Ertragsorientierung der Bank. Beides muss in einem tragfähigen Verhältnis stehen - aber der Kunde darf nicht zum Sklaven eines vorab definierten Vertriebsplans werden.

**Informationsdefizite:**

Insbesondere in der Anfangsphase einer Kundenbeziehung droht die Gefahr, dass der Kunde nicht alle, für die Bedarfsanalyse benötigten Informationen preisgeben möchte. Aktives aufmerksames Zuhören und geschickte Fragetechniken können hier Abhilfe schaffen.

---

**Herausforderung in der Personalentwicklung**

Fazit: Eine aktive und lösungsorientierte Kundenansprache ist gefragt - die Zeiten, dass der Kunde zur Bank kommt sind vorbei. Die oben skizzierten Aspekte stellen eine hohe Anforderung an die Personalentwicklung von Bankberatern dar, damit diese sich vom Produktexperten auch zum Beziehungsexperten entwickeln können.

---

Das Team von cope hat ein umfassendes und praxisorientiertes Trainings- und Beratungsprogramm für Banken entwickelt - wir helfen Ihnen, den Anforderungen an einen guten Banker gerecht zu werden!

Wollen Sie mehr dazu wissen? Das Team von cope steht Ihnen bei allen Fragen gerne zur Verfügung.

Herzliche Grüße,

Ihre Monika Wetterauer-Kopka

