

## Buchempfehlungen

# Bankier 5.0 – Die Antwort auf den Roboter

## **Die Methodenkompetenz macht den Unterschied**

Von DR. HANSJÖRG LEICHSENRING – 17. Mai 2018

**Banken und Sparkassen suchen nach Wegen, im Zeitalter der Digitalisierung eine relevante Rolle im Leben ihrer Kunden zu spielen. Kai Pfersich stellt in seinem Buch „Bankier 5.0 – Die Antwort auf den Roboter“ ein zielführendes Konzept dazu vor. Bank Blog Leser haben die Chance ein Exemplar zu gewinnen.**

Die Tätigkeiten in einer Bank – auch die im Kundenkontakt – werden in Zukunft nur noch zum Teil von Menschen ausgeübt werden. Digitalisierung, Künstliche Intelligenz, Big-Data-Analysen, Maschinelles Lernen und die umfassende Vernetzung verändern die alten und inspirieren die neuen Geschäftsmodelle der Finanzindustrie radikal. Alles, was unter dem Stichwort Digitalisierung verstanden wird, ist nicht nur eine technische, sondern auch eine soziale und damit gesellschafts-politische Revolution. Diese verändert alles.

### **Leitbild des Bankier 5.0**

*„Der Mensch muss an Bedeutung gewinnen, oder er verliert sie ganz.“*

*Kai Pfersich*

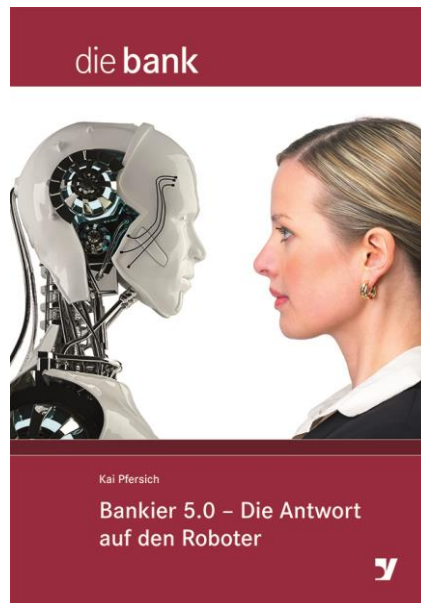
Der Bankier 5.0 entspricht dem Menschen, der in Zukunft anspruchsvolle Tätigkeiten im Kundenkontakt erfolgreich ausüben wird. Er ist die Kombination aus dem ethisch verantwortungsbewussten Bankkaufmann von gestern, dem gut ausgebildeten Bankmitarbeiter von heute und der Methodenkompetenz von morgen.

Die Methodenkompetenz mit ihren fünf Kompetenzen bringt den USP des Menschen zur Geltung: Nur Menschen sind aus Fleisch und Blut, nur Menschen haben Gefühle und ein Bewusstsein für sich selbst und andere. Nur Menschen können assoziieren oder körperliche Nähe aufbauen.

Die Tätigkeiten in einer Bank – auch die im Kundenkontakt – werden in Zukunft nur noch zum Teil von Menschen ausgeübt werden. Digitalisierung, Künstliche Intelligenz, Big-Data-Analysen, Maschinelles Lernen und die umfassende Vernetzung verändern die alten und inspirieren die neuen Geschäftsmodelle der Finanzindustrie radikal. Alles, was unter dem Stichwort Digitalisierung verstanden wird, ist nicht nur eine technische, sondern auch eine soziale und damit gesellschafts-politische Revolution. Diese verändert alles.

Nutzt der Mensch die schnellen, präzisen, ausdauernden, rechnerischen und kombinatorischen Fähigkeiten der Maschine und wendet dabei zielführende Methoden an, ist er den Robotern weit überlegen.

Damit differenziert sich der Bankier 5.0 von der Künstlichen Intelligenz. Er baut seine analogen Stärken aus, denn der Mensch muss an Bedeutung gewinnen, oder er verliert sie ganz.



*Kai Pfersich: Bankier 5.0: Die Antwort auf den Roboter – Die Methodenkompetenz macht den Unterschied.*

## **Fünf Methodenkompetenzen für den Bankier 5.0**

In seinem Buch skizziert Pfersich fünf Methodenkompetenzen, die den Bankier 5.0 auszeichnen. Diese sind:

1. Die Kompetenz, Muster zu erkennen.
2. Die Kompetenz, neue Lösungsansätze zu kreieren.
3. Die Kompetenz, komplex zu kommunizieren.
4. Die Kompetenz, physisch in Kontakt zu kommen.
5. Die Kompetenz, Gastgeber zu sein.

### **Erstens: Die Kompetenz, Muster zu erkennen**

Ziel dabei ist es, monetäre, physiologische, psychologische, juristische oder soziale Muster zu erkennen. Diejenigen Muster, die hinter den bisherigen Handlungen des Kunden liegen, werden identifiziert. Auswirkungen werden antizipiert und Fragen daraus abgeleitet.

### **Zweitens: Die Kompetenz, neue Lösungsansätze zu kreieren**

Ziel dabei ist es, neue, ungewohnte, freche, kreative oder sogar unbequeme Lösungsansätze zu entwickeln. Aufbauend auf den erkannten Mustern und Zusammenhängen entstehen neue Blickwinkel, Assoziationen und wirklich neue Gedanken. Design Thinking im Kundenkontakt.

### **Drittens: Die Kompetenz, komplex zu kommunizieren**

Ziel dabei ist es, alle relevanten Themen angemessen anzusprechen. Gerade auch die heiklen, schwierigen oder komplexen Themen. Themen ansprechen bedeutet konkret, Komplexität zu reduzieren, ohne dass vermittelte Informationen falsch werden. Mutig zu provozieren, um Denkhaltungen aufzubrechen und humorvoll zu reagieren, um die Spannung in einer Gesprächssituation herauszunehmen. Dabei ist die Wortwahl mehr als bloße Rhetorik.

### **Viertens: Die Kompetenz, physisch in Kontakt zu kommen**

Ziel dabei ist es, mit allen Sinnesorganen mit Menschen in Kontakt zu kommen, körperliche Nähe zu suchen, den symbolischen Schulterschluss herzustellen. Dazu braucht es ein gutes Gefühl für Distanz sowie die Grundregeln des Embodiment. Professionelle Gestaltung der Koppelung von Gehirn – Körper – Umwelt.

### **Fünftens: Die Kompetenz, Gastgeber zu sein**

Ziel dabei ist es, Freude und Wertschätzung auszustrahlen, Gast-Freundschaft und Service-Bereitschaft glaubwürdig zu leben. Für Kunden wird spürbar, es werden Beziehungen eingegangen, nicht nur Tätigkeiten ausgeübt. Heitere Gelassenheit des Gastgebers in inspirierenden Resonanzräumen.

## **Bankier 5.0 als „offenes Betriebssystem“**

Der Bankier 5.0 und die dahinter liegende Methodenkompetenz sind als Modell konsistent und gleichzeitig offen für die Interpretation jeder einzelnen Bank. Als „offenes Betriebssystem“ ist der Bankier 5.0 für jede Bank oder Sparkasse und jeden Bereich frei „konfigurierbar“.

Im seinem Buch bündelt Kai Pfersich die Erkenntnisse der Neurologie, der Psychologie und der Kommunikationswissenschaften. Aufbauend und verbunden mit den vorhandenen Ausbildungskonzepten der Bankfachleute gilt es, der digitalen Herausforderung in einer komplexen Welt mit einer überzeugenden Antwort zu begegnen. Dabei wird deutlich: Der Bankier 5.0 kann kein reines Trainingsergebnis sein.

Der Schlüssel für diese Antwort ist die Kultur einer Bank. Ihre Normen und gelebten Werte, ihre Atmosphäre und das emotionale Umfeld wird von mutigen Führungskräften mitgestaltet und getragen. Sie sind Sinnstifter und Gestalter gleichermaßen und interpretieren damit das Geschäftsmodell „Bank“ und dessen Mehrwert für Kunden und Gesellschaft neu.

Wenn Roboter ein Problem sind, wird der Bankier 5.0 zur Lösung.

**Das Buch** hat 192 Seiten, ist flüssig zu lesen und wird durch zahlreiche Literaturhinweise ergänzt. Es ist praxisorientiert mit zahlreichen Beispielen, die wertvolle Umsetzungsimpulse geben.

## Über den Autor



*Kai Pfersich ist als Berater in der Vertriebsentwicklung von Banken in Deutschland, Österreich, Schweiz und Liechtenstein tätig.*

Kai Pfersich ist als Berater in der Vertriebsentwicklung von Banken in Deutschland, Österreich, Schweiz und Liechtenstein tätig. Er entwickelt und implementiert Methodenkompetenz für alle vertriebsrelevanten Bereiche einer modernen Bank. Er ist Dozent an der DHBW, Stuttgart sowie des ZfU, Zürich und Autor von Fachbüchern und bankinternen Publikationen.

## Buchverlosung

Bank Blog Leser haben die Chance, eines von drei Exemplaren des Buches zu gewinnen. Schreiben Sie dazu bis zum 24.5.2018 in einen Kommentar unter den Artikel, was Sie an dem Buch besonders interessiert. Die drei Bücher werden unter allen Lesern, die einen Kommentar abgegeben haben verlost. Die Gewinner werden per E-Mail benachrichtigt und müssen dann innerhalb einer Woche ihre vollständige Adresse mitteilen.

Mit Ihrer Teilnahme stimmen Sie den vorgenannten Hinweisen/Teilnahmebedingungen zu.

## Die Galerie der vergessenen Berufe

**Der Kurzfilm** „Die Galerie der vergessenen Berufe“ ist die Ergänzung zum Buch „Bankier 5.0 – Die Antwort auf den Roboter“. Er setzt die Inhalte des Buchs ästhetisch in Szene, sodass ein breites Publikum angesprochen wird. Digitalisierung betrifft uns alle. Ihr Einfluss auf Berufe in Wirtschaft und Industrie ist nicht mehr aufzuhalten. Mehr dazu erfahren Sie [hier](#).

