

## Rezension Robert Petzinger Volksbank Raiffeisenbank Mangfalltal-Rosenheim eG



Kai Pfersich, Neustart Bank

Der Autor beleuchtet die Zukunft des Verkaufs in Banken. Dabei geht es ihm hauptsächlich darum, die Fähigkeit des Verkäufers „in die Welt des Kunden einzutauchen“ auszubilden und zu perfektionieren. Kundengeschäft findet für ihn zum größten Teil auf der Beziehungsebene statt.

Der Weg der Banken dorthin fordert eine eingreifende Veränderung der Bank- und Handlungsstrukturen von Banken beziehungsweise deren Mitarbeiter und Manager.

Auffällig ist die Visualisierung der vorgetragenen Inhalte. Sie ermöglicht es, die jeweiligen Textpassagen „auf einen Blick“ nochmals zu erfassen.

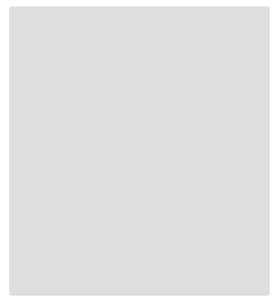
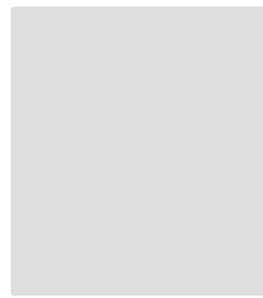
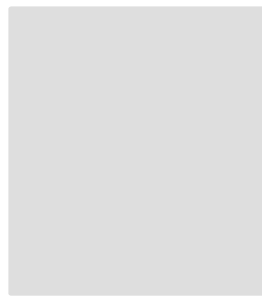
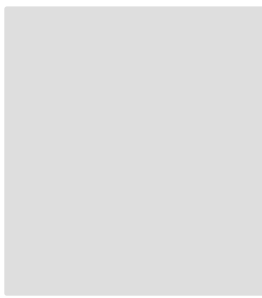
Ebenso vereinfacht das Verwenden geeigneter Beispiele das Nachvollziehen der Informationen. Eine klare „schnörkellose“ Sprache unterstützt das Ziel der guten Verständlichkeit des Buches.

Aus seiner umfangreichen, langjährigen und vielfältigen Tätigkeit als Trainer gespeist, entwickelt der Autor hier ein Gesamtkonzept zur erfolgreichen Kundenbindung durch vordefinierte und genau auf die Kundenbedürfnisse zugeschnittene Beratung.

Das Entwickeln von so genannten Beratungsmodulen und effizienten Prozessen erleichtert dabei das Finden einer individuellen Lösung für den Kunden.

Das Werk fügt sich damit gut in die derzeitige Wandlung der Bankenlandschaft vom Produktberater zum Lösungsverkäufer ein.

Das Buch gefällt durch seine für Banken heute noch „revolutionären“ Ansätze, insbesondere beim Thema „Preisgestaltung“. Dass Beratungsleistung etwas kosten muss,



## Rezension Robert Petzinger Volksbank Raiffeisenbank Mangfalltal-Rosenheim eG



Volksbank Raiffeisenbank  
Mangfalltal-Rosenheim eG

wird intern oft nur diskutiert – hier werden konkrete Vorschläge vorgestellt und empfohlen.

Für aktive und innovative Kundenbetreuer sowie Bankmanager ist dieses Buch empfehlens- und lesenswert.

Um zu verstehen, wie der Autor die Vertriebsmitarbeiter in den Gesamtkontext einordnet, eignet sich das Lesen der auf Seite 139 getroffenen Aussagen. Dort zeigt er prägnant den Weg zu zufriedenen Kunden durch entsprechende Leistung der Verkäufer auf.

Interessant ist in diesem Zusammenhang die Frage, wie und in welchem Zeitraum sich die vorgestellten Überlegungen praxisingerecht umsetzen lassen und wie der Markt darauf reagiert.

Robert Petzinger  
Vermögensmanager/Senior Berater für vermögende Privatkunden

Volksbank Raiffeisenbank  
Mangfalltal-Rosenheim eG  
Bahnhofstraße 5  
83022 Rosenheim