



Rezension Stefan Renz BankPraktiker 05/2009



Kai Pfersich, Neustart Bank

Im Titel des Buchs kommt bereits die konkrete Absicht des Autors – eines erfahrenen Vertriebschefs und -beraters – zum Ausdruck, Führungskräfte und Mitarbeiter im Vertrieb von Kreditinstituten für neue Wege im Kundengeschäft zu sensibilisieren und zur Veränderung aufzurufen. Ausgehend von der Erkenntnis, dass sich traditionelle Kunde-Bank-Beziehungen zunehmend lösen, entwickelt er Schritt für Schritt Beratung zu einem für Kunden (und Banker) greifbaren Bankprodukt. Nach einer eingehenden Beschreibung der Ausgangsbasis stellt er dabei zunächst „neue“ Beratungsmodule vor, die den Kunden in den Mittelpunkt des Handelns stellen. In den darauf folgenden Kapiteln geht er darauf ein, wie die neuen Module eingeführt werden sollen und wie Menschen und Prozesse in den Instituten dafür fit gemacht werden können. Ein interessantes Kapitel beschäftigt sich mit dem Thema Preisgestaltung und Beratung. Darin wird dargestellt, unter welchen Voraussetzungen Preise Menschen lenken. Anregungen zur Gestaltung der Preise neuer Beratungsmodule runden dieses Kapitel inhaltlich ab. Die letzten Kapitel gehen der Frage nach, wie Kundengespräche von der Analyse bis zum Abschluss optimiert werden können. Eine institutsindividuell zu entwickelnde Mischung aus Individualität und klaren Gesprächsstrukturen sowie deren erfolgreiche Implementierung entscheiden nach Einschätzung des Autors über den Erfolg. Die in dem Fachbuch aufgestellten Thesen erscheinen auf den ersten Blick etwas provokativ. Gerade deshalb regen sie aber zum Nachdenken über die institutsindividuelle Situation an und bieten Impulse für eine – nicht zuletzt – ertragsorientierte Neuausrichtung. Vor diesem Hintergrund kann das Fachbuch Fach- und Führungskräften im Vertrieb und der Vertriebssteuerung uneingeschränkt empfohlen werden. Lesen? Lesen!

Stefan Renz
Projektleiter
Finanz Colloquium Heidelberg GmbH
BankPraktiker 05/2009