

## Wenn die Chemie stimmt, läuft das Gespräch

**Sparkassen Staufen-Breisach.** Über die Branche fegt derzeit ein Regulierungs-Tsunami hinweg. Doch wenn der Berater den partnerschaftlichen Dialog mit dem Kunden sucht, ist dennoch eine gute Beratung möglich.

*Herbert Lehmann und Thomas End*

Die Kunden können den „Vorteil“ aus den neuen Regulierungen, nämlich ihren Schutz, bisher nicht als vorteilhaft wahrnehmen. Für qualifizierte Berater ist es frustrierend, wenn kleinste Fehler massiv mit Strafen bedroht werden und der Beratungsprozess von Bürokratie erdrosselt wird. Dagegen weht den eigentlich problematischen Beratungsbereichen, nämlich den freien Finanzvermittlern, nur ein laues Lüftchen in Sachen Regulierung entgegen.

Hinzu kommt, dass die Kunden durch die Turbulenzen an den Finanzmärkten verunsichert sind. Bei einer ohnehin in Deutschland eher schwach ausgeprägten Aktienkultur wenden sich die Kunden verstärkt den sicheren und liquiden Anlagen zu. Beides, frustrierte Berater und verunsicherte Kunden, führt dazu, dass das Wertpapiergeschäft massiv leidet.

Aber gerade in Zeiten schlechender Entwertung durch eine negative Realverzinsung wäre eine strukturierte Anlage der richtige Weg, um das Ersparte im Wert zu erhalten beziehungsweise die Chance

zu haben, es zu mehr. Mit dem Sparkassenfinanzkonzept und der Beratungsprozess Anlageberatung (BPA) stehen bewährte Werkzeuge zur Verfügung, um den Kunden strukturiert zu beraten. Hinzukommen muss eine Vertriebsphilosophie, die den Kunden in den Mittelpunkt stellt.

Ergänzend zum Beratungsprozess Anlageberatung (BPA) und dem Finanzkonzept haben wir mit dem Vertriebs-Coach Kai Pfersich eine Beratungsphilosophie entwickelt, um mit dem Kunden wirklich ins Gespräch zu kommen.

### Das Gespräch muss sich am Kunden orientieren

Es geht im Kern darum, in einen partnerschaftlichen Dialog einzutreten. Dazu gehören selbstverständliche Maßnahmen wie eine gute Gesprächsvorbereitung, um zu einem Dialog auf „Augenhöhe“ zu kommen. Denn nur wenn die Chemie zwischen Berater und Kunde stimmt, kann sich ein für alle erfolgreiches Gespräch entwickeln.

Kern der Beratungsphilosophie ist ein stets an den Kundeninteressen ausgerichte-

ter Gesprächsablauf. Produkte spielen zu diesem Zeitpunkt keine Rolle. Vielmehr stellt der Berater im Gespräch über den Kundenvorteil den Kundennutzen in den Mittelpunkt. Im Kundennutzen liegt der eigentliche Kern der Philosophie. Wer den Nutzen kennt, kennt auch den Kunden; ein Geschäftsabschluss hat so beste Chancen.

Verbindliche und mit dem Kunden klar abgestimmte Gesprächsziele erleichtern den Einsatz der Werkzeuge Beratungsprozess Anlageberatung (BPA) und Finanzkonzept. Einer gegenseitigen Klärung des Gesprächsziels geht stets eine Klärung des Rollenbildes zwischen Berater und Kunde voraus.

Welche Rolle gesteht uns der Kunde in unserer Beziehung zu? Sieht er uns in der Rolle des Kontoführers, möglicherweise des Beraters oder im Idealfall in der des Begleiters? Ist der Kunde überhaupt bereit, uns den notwendigen Überblick zu gewähren – und welchen individuellen Nutzen zieht er daraus, wenn er dies tut?

Berater, die so vorgehen und dies verinnerlicht haben, sind nachweislich erfolgreicher. Sie erkennen den Sinn und die Bedeutung und folgen einem

roten Faden bei jeder einzelnen Beratung. Damit eine messbare Seminarrendite erzielt werden kann, gilt es, vorhandene Erfahrungen und neuronale Denkmuster „umzupolen“.

Dies wird nur gelingen, wenn nach der Einführung auch konsequent trainiert wird, denn Können entsteht nur durch: Individualität mal Wissen mal Training.

Die Sparkasse Staufen-Breisach arbeitet nach dieser Formel und hat deshalb zur Umsetzung Trainingsmaßnahmen in kleinen Lerngruppen organisiert. „Kollegiales Lernen auf Augenhöhe“ durch die Berater selbst ist unsere Alternative zu aufwendigen Coachings mit Trainern.

Diese Beratungsphilosophie erfüllt zum einen die berechtigten Erwartungen unserer Kunden wie auch unser Verständnis von Qualität und Ertragsanspruch. Wir sind überzeugt, dass dieser Ansatz dazu beitragen wird, dass das Wertpapiergeschäft allen Beteiligten wieder Freude macht. Erste Erfolge unterstreichen diese Überzeugung.

*Herbert Lehmann ist Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Staufen-Breisach, Thomas End ist Marktleiter*

