

## In der Autowerkstatt kostet der Mechaniker auch extra

**Kai Pfersich ist Berater für firmenspezifische Vertriebsentwicklung und Autor des Buches "Neustart Bank". Die Welt am Sonntag sprach mit ihm über nötige Änderungen im System.**

### **Welt am Sonntag:**

Sie rufen in Ihrem Buch Banken zum Neustart auf. Was muss sich ändern?

**Kai Pfersich:** Wir brauchen einen Bewusstseinswandel. Wir stehen bei der Beratung immer noch da, wo wir schon vor 20 Jahren waren.

### **Was genau meinen Sie?**

**Pfersich:** Der Kunde darf nicht länger das Gefühl haben, dass er nur irgendwelche Produkte aufs Auge gedrückt bekommt, dass er über den Tisch gezogen wird.

### **Das Gefühl gibt es nicht zu Unrecht.**

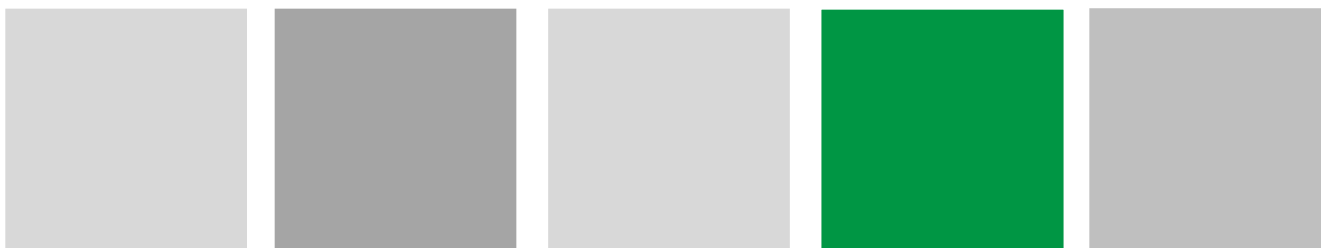
**Pfersich:** Nein. Wobei ich auch mal eine Lanze für alle Bankmitarbeiter brechen will. Den meisten macht dieses reine Verkaufen keinen Spaß. Der Vertriebsdruck ist gewaltig. Sie fühlen sich ausgenutzt, ausgebrannt und jetzt auch noch mit der Finanzkrise in die Schmutzlecke gestellt.

### **Was schlagen Sie vor?**

**Pfersich:** Die Banken müssen die Beratung als Dienstleistung begreifen. Viele haben ihren Leistungskatalog hauptsächlich auf den Verkauf ausgerichtet. Das geht so weit, dass sich manch Kunde schon gut beraten fühlt, wenn ihm die Produkte einigermaßen erklärt werden.

### **Wie könnte Beratung stattdessen aussehen?**

**Pfersich:** Die Banken könnten Beratungspakete anbieten. Darin würde Kunden etwa eine bestimmte Zahl an Beratungsstunden garantiert, er bekäme eine



ausführliche Dokumentation der Gesprächsinhalte und wüsste, über welche Qualifikationen sein Berater verfügt. Solche Pakete wären beliebig erweiterbar.

### ***Kann ich das nicht ohnehin erwarten?***

**Pfersich:** Genau das ist doch das Problem. Jeder Kunde erwartet diese Leistung, will aber nicht dafür bezahlen. Doch auch eine Bank muss Geld verdienen. Bislang holt sie sich das von den Anbietern der Fonds und Versicherungen. Das geht dann oft zulasten der Rendite des Kunden. Und so bezahlt er am Ende doch, nur die Transparenz fehlt.

### ***Was macht Sie optimistisch, dass die Kunden bereit sind, für Beratung extra zu zahlen?***

**Pfersich:** Wie macht es der Steuerberater, oder noch einfacher, eine Autowerkstatt? Dort werden Arbeitsstunden und Kosten für eingebaute Bremsbeläge separat ausgewiesen. Und der Kunde zahlt selbstverständlich für Service und Ersatzteil.

### ***Wenn mit den Bremsbelägen etwas nicht stimmt, bekomme ich sie ersetzt. Das wird bei einer Aktie kaum gelingen.***

**Pfersich:** Wenn Sie eine Kreuzfahrt machen und plötzlich ein Orkan aufkommt oder ein Grippevirus grassiert, würden Sie den Veranstalter auch nicht verantwortlich machen - solange Sie sich über alles rechtzeitig und gut informiert fühlten. Das Gleiche gilt für die Bankberatung. Wobei die Leistungsmessung in der Tat noch deutlich verbessert werden muss.

### ***Wie lange dauert der Bewusstseinswandel?***

**Pfersich:** Die Banken haben jetzt die Chance für einen Neustart. Doch auch die Kunden müssen mitspielen: Ist es zum Beispiel so geschickt, seinen langjährigen Berater zu verlassen, nur weil eine andere Bank 0,1 Prozentpunkte mehr beim Tagesgeld bietet?

**Das Gespräch führte  
Karsten Seibel**