

Bankfiliale 4.0

KONFERENZ & EXPERIENCE TOUR

EUROFORUM Konferenz | 17. und 18. Oktober 2018 in Hamburg.

Interview mit Kai Pfersich

Berater für Bankvertrieb und Führung
Hochschuldozent und Autor

5 Fragen – 5 Antworten

Vor welchen Herausforderungen stehen Banken aktuell rund um ihre Filialstrategien?

Es gilt, Menschen gerade aus den attraktiven Kundensegmenten wieder in die Filialen zu bewegen, deren Abwanderung in ausschließlich digitale Kanäle aufzuhalten. Bei bestehenden Kunden, aber auch solchen, die es noch nicht sind. Die Aufgabe ist, ihnen relevante Gründe für einen Besuch anzubieten. Das können Non-Profit-Angebote wie auch konkrete Produkte oder Dienstleistungen sein. Die Filiale wird so zum attraktiven, rentablen Begegnungsraum. Für Kunden wie für die Bank.

Wie wird Ihrer Meinung nach das Banking der Zukunft ausschauen?

Anders als heute und anders, als wir es uns heute konkret vorstellen können. Es wird technologisch, digital - gleichzeitig menschlich, analog. Banking wird hybrid und komplex. Inhaltlich wird in Zukunft mehr über die Auswirkungen von oder dem Mangel an Geld als über die Klassiker wie Zins und Laufzeit gesprochen. Themen aus der Lebensgestaltung der Menschen geraten in den Fokus der Gespräche. Die Optionen der einzelnen Lebensphasen, ihre wirtschaftlichen aber auch sozialen, emotionalen Implikationen werden in der Bank kompetent und vertrauensvoll besprochen. Der Bankier der Zukunft bietet seinen Kunden Impulse aus Philosophie und Kultur und erweitert Horizonte. Vermittelt Wow-Erlebnisse jenseits der Effekthascherei. Banking gibt Orientierung in einer volatilen, komplexen, unsicheren und vieldeutigen Umwelt. Die Bestsellerlisten zeigen schon heute, den Bedarf von morgen. Hier liegt die Chance für das Banking.

Alle reden von Digitalisierung, treffen wir uns irgendwann nur noch in einer virtuellen Filiale mit Robotern?

Das könnte eine der Alternativen zum analogen Kontakt sein. Amazon, Alibaba oder Tencent zeigen schon heute, wie so etwas aussehen kann. Avatare auf Handy oder in VR-Brillen, intelligente Assistenten wie Alexa oder irgendwann Androide werden selbstverständlich sein. Gleichzeitig wird es dann zu einer Renaissance des physisch realen Kontakts zwischen Menschen kommen.

Welche Rolle wird dabei zukünftig der Mensch spielen?

Die entscheidende. Technologie wird im Wesentlichen austauschbar sein. Wenige Anbieter werden in Digitalfabriken gemäß dem „The-Winner-takes-it-all“-Effekt Angebote kreieren, welche die jeweilige Bank nur noch labelt. Neugierige Menschen mit einem individuell interessanten Profil, mit analogen wie digitalen Kompetenzen sowie dem Willen ihren Beruf ständig neu zu erfinden, werden den Unterschied ausmachen.

Abschließend gefragt: Welche 3 Handlungsempfehlungen würden Sie rund um das Thema Filiale und Bankgeschäft der Zukunft geben?

- 1.Regelmäßiges Überprüfen aller Tätigkeiten im Kundenkontakt auf die Fragen: KI oder NI? Bewusstsein zwingend oder optional? Und: Konzentration aller Menschen auf die Tätigkeiten, die aktuell noch NI und ein Bewusstsein benötigen.
- 2.Eine regelmäßige Aktualisierung der Methodenkompetenzen aller Mitarbeiter im Kundenkontakt. Damit einhergehend eine kritische Evaluation sowie die Evolution der Einstellungs- und Weiterbildungskonzepte. Fangen Sie mit den Kommunikationstrainings im Vertrieb an.
- 3.Ein laufendes Update der Unternehmenskultur mit den Schwerpunkten Kommunikation, Kreativität und Lebenslangem Lernen. Kultur ist der Treibstoff für Veränderung. Wir müssen in den kommenden Monaten mit diesen Schritten beginnen. Die Zukunft kommt nicht, sie wird gemacht.

Vielen Dank für das Interview.