

Nr. 1 mit genossenschaftlicher Beratungsqualität

compentus/ gmbh – Zwischenbericht mit der Raiffeisenbank Kirchweihthal eG

Genossenschaftsbanken mit Kompetenz im Wettbewerb erfolgreich machen. So lautet das Credo von compentus/, dem unabhängigen Beratungspartner. Mit dem Erfolgsbericht aus der Praxis möchten wir den Austausch von Erfahrungen stärken und Weiterentwicklungen anregen.

Genossenschaftliche Beratungsqualität heißt: die Nummer 1 in der Mitglieder- und Kundenzufriedenheit zu sein. Um dieses ambitionierte BVR-Ziel vor Ort erreichen zu können, müssen VR-Banken aktiv und individuell ihren Weg gehen. Für jedes Haus gilt es, das Projekt für sich zu übersetzen und in die bankeigene Strategie zu integrieren. Bei diesen Weiterentwicklungen sollte man die bankeigenen Ziele und die Kultur stets im Blick haben. Beratungsqualität wird erlebt. Sie zeigt sich in den Hilfsmitteln der Berater ebenso wie in den Unterlagen für Kunden. Methodische Sicherheit sorgt nicht nur für einheitliche Qualität, sondern auch für die Einhaltung rechtlicher

Rahmenbedingungen. Die IT-Begleitung bietet dokumentierte Transparenz.

Das Projekt mit compentus/

Durch das Projekt „Nr. 1 mit genossenschaftlicher Beratungsqualität“ möchte die Raiffeisenbank Kirchweihthal eG ihre Kundenbeziehungen weiter stärken. Im Herbst 2013 startete das erfolgreiche Projekt mit compentus/.

Zunächst galt es die Voraussetzungen für den Erfolg zu schaffen. Dazu wurde die aktuelle Version von BAP installiert und die Hausmeinung ins BAP übertragen. Auch die Gestaltung des Verkaufsprozesses unter *agree* und die Hilfsmittel wurden einbezogen. Dann erfolgte in Projektarbeit die detaillierte Planung bis zur Definition der Lern- und Entwicklungsräume.

Im nächsten Schritt folgte das Training in der Pilotgruppe. Dabei wurde die neue IT-Unterstützung eingesetzt. Später kam sie in ersten Kundengesprächen erfolgreich zum Einsatz. Der Rollout begann im Juni 2014. Alle Schritte werden weiterhin von den Führungskräften aktiv begleitet. Derzeit erfolgt die Umsetzung in den Beratungsthemen Vermögen und Vorsorge, weitere Themen wie Absichern, Bauen und Wohnen stehen auf der Agenda.



Das Projektteam der Raiffeisenbank Kirchweihthal eG: Vertriebsleiter Werner Kohler, Kundenberater Manuel Zischler, Marktbereichsleiter und Trainer Andreas Kohler, Kundenberater Dominik Seeberger. Auf dem Foto fehlt Christine Kerler.

Als externer Trainer arbeitet Markus Schmidt von compentus/ mit den Beratern. Konzipiert und durchgeführt wird das Projekt zusammen mit Rudolf Krieger und Klaus Thimm, Ihren Ansprechpartnern für genossenschaftliche Beratungsqualität bei compentus/.

Ziele des Projektes mit der Raiffeisenbank Kirchweihthal eG

- Hohe Beratungsqualität durch einheitliche Qualitätsstandards sichern
- Alle rechtlichen Regelungen in der Beratung bestmöglich beachten
- Sicherheit in der Produktempfehlung der Berater durch richtige Zuordnung der Produkte über die Hausmeinung bekommen
- Eine dauerhaft hohe Datenqualität sichern
- Einfache, attraktive, verständliche und wirksame Beratungsprozesse realisieren



Klaus Thimm
Partner

klaus.thimm@
compentus-gmbh.de
mobil: +49 151 180 436 15



Rudolf Krieger
Partner

rudolf.krieger@
compentus-gmbh.de
mobil: +49 151 180 436 11

Ihre compentus/-Ansprechpartner für Beratungsqualität

Im Gespräch

Was gab den Anstoß für das Thema?

Die Chancen im heutigen Wettbewerb liegen nicht in den Konditionen, sondern in der Qualität. Seit Jahren sind wir sehr erfolgreich mit ganzheitlicher und teilbedarfsorientierter Beratung unterwegs. Das wollten wir weiter optimieren und mehr IT-Unterstützung in die Beratungsgespräche integrieren.

Welche Ziele haben Sie gesetzt?

Mit mehr Qualität – und da sind wir heute schon stark – die Potenziale im Markt noch besser nutzen. Das wollen wir nicht nur, dazu sind wir auch verpflichtet. In unserem Leitbild versprechen wir unter anderem: Unsere Stärke ist eine kompetente Beratung, wir bieten maßgeschneiderte Lösungen, wir entwickeln uns ständig weiter in allen Bereichen des Bankbetriebes. Das propagieren wir nach außen, das leben wir nach innen.

Was heißt das für den Kunden?

Unser Versprechen ist ganz klar: Unsere Mitglieder und Kunden stehen absolut im Mittelpunkt. Wir bieten eine ehrliche und immer bedarfsorientierte Beratung unter der Berücksichtigung der wirtschaftlichen Interessen aller Beteiligten. Unsere Vision ist es, Ansprechpartner Nummer 1 für alle Finanzangelegenheiten zu sein. Ich sage sogar: Wir sind Lösungsanbieter Nummer 1. Und das können wir nur, wenn wir mit unserer Qualität am Markt auftreten.

Was bedeutet das für Ihr Team?

Dass wir im Gleichgang der Arbeitsweise und einheitlich in allen Geschäftsstellen beraten. Daher müssen alle beim Thema Beratungsqualität hundertprozentig dabei sein. Das gelingt sehr gut, weil alle mitziehen.

Wie haben Sie das Projekt konzipiert?

Wir arbeiten mit den Beratern von compentus/ bereits seit einigen Jahren erfolgreich zusammen. Ich kenne meine Ansprechpartner: Rudolf Krieger für Vertriebssteuerung, Markus Schmidt als Trainer und Klaus Thimm für die Arbeit mit den Führungskräften. Das gegen-

seitige Vertrauen und die erfolgreiche Zusammenarbeit sind die Voraussetzung für dieses ambitionierte Projekt. Gemeinsam haben wir überlegt, wann es losgehen soll und welches Zeitraster am besten passt. Wir kamen sogar schneller voran als gedacht.

Was war die Grundlage für den optimalen Verlauf?

Wir sind gut eingespielt ins Projekt gestartet. Dann musste man richtig „dranbleiben wollen“. Schließlich entstand ein Mehraufwand gegenüber dem normalen Arbeitsalltag. Unser Ziel war es, unseren Mitarbeitern ein Werkzeug an die Hand zu geben, um das Beraterleben professioneller und einfacher zu machen. Im strukturierten Beratungsprozess wird das gewährleistet durch den „roten Faden“ und die mitlaufende IT-Unterstützung. Das wird uns in der Beratung künftig weiter stärken.

Raiffeisenbank Kirchweihthal eG

- Bilanzsumme (2013): 317,6 Mio. Euro
- Kundenanzahl : 14.468
- Mitglieder 5.700
- Mitarbeiter: 75
- Geschäftsstellen: 11

Wo sehen Sie sich schon heute?

Wir sind in der Umsetzung bereits auf einem sehr guten Weg! Aus dem Projekt ist ein Prozess geworden, der nicht aufhören darf und weitergehen wird. Man muss sich Zeit nehmen, um wirklich alle aktiv einbinden zu können. Auch die Führungskräfte spielen dabei eine wichtige Rolle.

Was war der Schlüssel für die aktive Beteiligung aller?

Wir haben von Beginn an ein klares positives Zielbild geschaffen, das von allen Beteiligten – also Beratern ebenso wie Führungskräften – geteilt werden konnte. Danach galt es, in Projektgruppenarbeit die Rahmenbedingungen optimal zu gestalten. Wir haben uns an den Erfolgsfaktoren für unser Haus orientiert.



**Werner Kohler, Vertriebsleiter
Raiffeisenbank Kirchweihthal eG**

Wie sah das konkret aus?

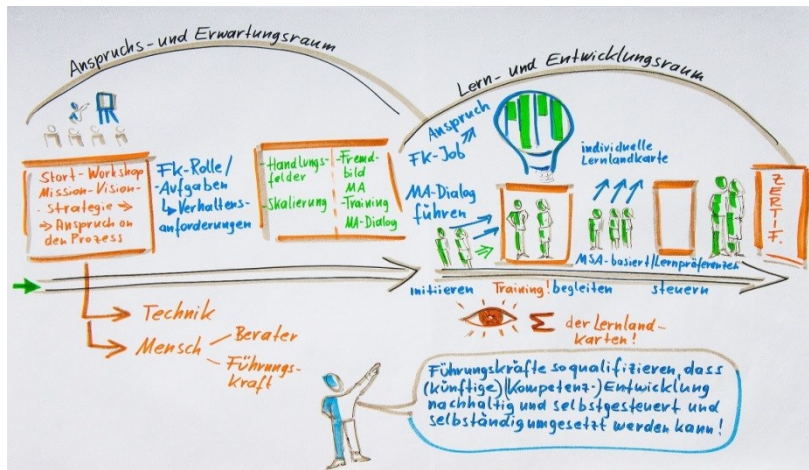
Wir standen vor der grundlegenden Entscheidung: Machen wir jetzt nur noch IT-unterstützte Beratung oder soll der Mantelbogen wahlweise möglich bleiben? Wir haben uns einhellig für einen „weichen“ Übergang entschieden: Der Mantelbogen kann parallel weiter verwendet werden, wird aber durch die IT in den kommenden Jahren abgelöst.

Wie wurde das aufgenommen?

Dass wir künftig auf IT-Unterstützung bei der Beratung setzen, war von vornherein klar. Interessant waren Reaktionen auf einen Informationsfilm zu dem Thema. Dort fielen Stichworte wie hoher Zeitaufwand und sinkende Cross-Selling-Raten. Das hat natürlich einige aufhorchen lassen und unsere Sensibilität geschärft.

Wie haben Sie die Vorbehalte positiv ummünzen können?

Wir haben die Mitarbeiter laufend informiert. So konnten wir gemeinsam ein positives Zielbild entwickeln und verfolgen. Das hat sehr stark zur Akzeptanz beigetragen. Sinkende Cross-Selling-Zahlen können wir nicht feststellen – im Gegenteil!



Projektskizze: Nr. 1 mit genossenschaftlicher Beratungsqualität

Was waren die Erfolgsfaktoren?

Aus meiner Sicht hat vieles sehr gut ineinandergegriffen. Absolut bewährt hat sich die detaillierte Projektplanung. Ohne Zeitverluste kann es nur vorangehen, wenn man immer das Ziel vor Augen hat und stets am Ball bleibt. Auch die Bildung der Projektgruppe war sehr wichtig. Dadurch konnten wir das BVR-Projekt individuell auf unser Haus anpassen. Das galt auch für die Vereinheitlichung von Hilfsmitteln. Über die Pilotgruppen konnten wir schauen: Funktioniert das, was wir uns erarbeitet haben, auch in der Praxis? Danach konnten wir die Feinjustierungen vornehmen.

Wie wichtig war es, Klarheit über das Ziel zu haben?

Wir haben in einer Auftaktveranstaltung klar thematisiert, was genossenschaftliche Beratungsqualität für uns bedeutet. Dabei hat das Projektteam den „roten Faden“ vorgestellt: Gesprächsvorbereitung, zukünftige Agenda, Beratervorstellung, Bankvorstellung und Mantelbogen. Dass wir ein klares Ziel haben, sorgte von Beginn an für eine positive Stimmung. Die Mitarbeiterinterviews, die von compentus/ gemacht wurden, bestätigten dies. Wir haben gleich die Hausmeinung ins BAP integriert und mit Beratungsqualität verbunden. Schon da haben die Berater einen Mehrwert erfahren, da es an dieser Stelle keinen Medienbruch mehr gibt und alle Gesprächsunterlagen im System stehen.

Welche Rolle spielte dabei die Kommunikation?

Das war vielleicht der wichtigste übergeordnete Faktor. Ob mit Vorstand, Führungskräften, Projektgruppe oder Pilotgruppe – eine gute Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg. Man kann nicht einfach hergehen und sagen: Beratungsqualität – so wird es gemacht! Man muss sich die Zeit nehmen, um alle aktiv einzubinden und wirklich mitzunehmen. Akzeptanz entsteht, wenn Nutzen erkennbar wird. Bei diesem Projekt hat jeder gesehen, dass wir künftig erfolgreicher sein können.

Was zeigt sich in der Praxis?

Schon bei der Pilotierung am Kunden kristallisierte sich heraus: Qualitativ und quantitativ machen wir einen Schritt nach vorne. Unsere Kunden erleben die neue Beratungsqualität als Mehrwert. Das wurde sehr positiv aufgenommen. Die intensivere Vorbereitung auf das Gespräch anhand des roten Fadens bewährt sich.

Wie gestaltet man Lern- und Entwicklungsräume für den Einzelnen?

Wir haben nicht alle über einen Kamm geschoren, sondern bei jedem genau hingeschaut. Dabei wurde das jeweilige Eigen- und Fremdbild unserer Berater berücksichtigt. Interessanterweise lagen diese meist gar nicht so weit auseinander. Dennoch sind wir individuell vorgegangen und haben mit jedem Einzelnen einen Mitarbeiterdialog geführt.

Wie haben sich die Führungskräfte eingebbracht?

Auch mit ihnen gibt es eine intensive Zusammenarbeit. Durch das Projekt wurde nicht nur der Blick auf die Mitarbeiterschaft, sondern auch das Führungsverständnis geschärft.

Was war für Sie ein Aha-Erlebnis?

Mich hat begeistert, mit welchem riesigen Einsatz die Berater mitgemacht haben. Jeder wollte mehr Qualität. Schon heute sehe ich, wie vieles perfekt umgesetzt wird und nach einigen Gesprächen in Fleisch und Blut übergegangen ist. Auch von Kundenseite wird uns widergespiegelt: Wir sind absolut auf dem richtigen Weg!

Wie lässt sich der Erfolg messen?

Es kommt nicht nur auf Kontaktzahlen oder Cross-Selling-Raten an. Wir setzen auch beim eigenen Erleben an und werten die Gespräche aus. Dazu haben wir eigene Qualitätskriterien hinterlegt. Wir fragten uns beispielsweise: Was gehört standardisiert zu Teilbedarfsthemen wie Vorsorge? Dabei kamen wir zu dem Ergebnis: Zu einer guten Beratung gehört eine Lückenberechnung. Das ist die Grundlage, damit der Kunde eine vernünftige Entscheidung treffen kann.

Wie lautet Ihr Fazit?

Wir sind mit dem Projekt und der Zusammenarbeit mit compentus/ äußerst zufrieden. Das gilt für die Konzeption ebenso wie für die Umsetzung. Diesen Schwung wollen wir nutzen! Daran arbeiten wir mit Beratern und Führungskräften weiter. Die Technik bringt uns als Hilfsmittel strukturierter weiter, der Schlüssel zum Erfolg werden aber auch weiterhin die Menschen sein. Umso wichtiger ist es, sie für genossenschaftliche Beratungsqualität zu gewinnen.

Herzlichen Dank für das Gespräch!

Interview: Horst Martin