

Neuausrichtung im Vermögensmanagement

compentus/-Projektbericht mit der VR-Bank Werra-Meißner eG

Genossenschaftsbanken mit Kompetenz im Wettbewerb erfolgreich machen. So lautet das Credo von compentus/ – Ihrem unabhängigen Beratungspartner. Mit einem Erfolgsprojekt aus der Praxis, von compentus/ in der nordhessischen VR-Bank Werra-Meißner eG, möchten wir den Austausch von Erfahrungen stärken und Weiterentwicklungen anregen.

Zeitgemäßes Vermögensmanagement geht weit über Wertpapierberatung hinaus, besonders das Thema Generationenplanung gewinnt an Bedeutung. Im Fall der VR-Bank Werra-Meißner eG (Bilanzsumme 2011: 873 Mio. EUR) ergab sich aus der Analyse der Zielkunden eine Neuausrichtung des Vermögensmanagements. Abteilungsleiter Jochen Eiffert zieht nach dem dreijährigen Projekt ein durchweg **positives Fazit**: „Wir haben uns in unseren Markt ein Alleinstellungsmerkmal erarbeitet und sind unserer Vision ein Stück näher gekommen.“ Alexander Morof und Gabriele Bächstädt betreuten das Projekt von der Konzeption bis zur Umsetzung.

Über das Projekt (2009–2012)

Teilnehmende (bei Abschluss): 8

- Abteilungsleiter und Assistenz, CEP und CFP, Wertpapierspezialisten und Vermögensbetreuer



Zufrieden nach dem Projekt: Abteilungsleiter Jochen Eiffert (Mitte sitzend) und sein Team. Sitzend: Julia Marx (Assistentin/Wertpapierspezialberaterin) und Markus Fahrenbach (CEP); Stehend: Mario Lochner (Financial Consultant, CEP), Katrin Schuchardt (Wertpapierspezialberaterin) und Gerfried Füllgraf (Vermögensmanager, CEP).

Ziele des Projektes:

- Aufbau der Beratungsleistung entsprechend der Altersstruktur der vermögenden Kunden
- Mit-Verantwortung übernehmen – Mitarbeiter in die Entwicklung mit-einbeziehen
- Professionalisierung im Auftritt nach innen und außen
- Wahrnehmung des Alleinstellungsmerkmals bei Kunden und Nicht-kunden erzeugen
- Fachlicher, verkäuferischer und persönlicher Kompetenzzuwachs bei allen Beteiligten

Ihre Ansprechpartner für Vermögensbetreuung und Private Banking

Gabriele Bächstädt-Schulz

Seniorberaterin
gabriele-baechstaedt-schulz
@compentus-gmbh.de
mobil: 0151 1804 3607



Alexander Morof

Partner
alexander.morof
@compentus-gmbh.de
mobil: 0151 1804 3613



Im Gespräch

Jochen Eiffert, Abteilungsleiter Vermögensmanagement

Wie sind Sie auf die Idee für das Weiterentwicklungsprojekt gekommen?

Die Reise begann im Jahr 2009. Die ursprüngliche Idee, drei Berater fachlich weiterzuqualifizieren, führte letztlich zum richtigen Ansatz: das Geschäft mit vermögenden Kunden ganzheitlich neu aufzustellen.

Worin bestand das Problem?

Vermögende Kunden hatten uns bis dahin auf das Wertpapiergeschäft reduziert. Wir wollen aber erster Ansprechpartner und finanzieller Lebensbegleiter in allen Vermögensfragen sein.

Wie kam es dazu, den Schwerpunkt in Richtung Generationenberatung zu verschieben?

Das hat sich beim Blick auf unseren Kundenstamm logisch ergeben: Die Hälfte der vermögenden Kunden ist im Rentenalter, ein weiteres Viertel ist zwischen 55 und 65 Jahren alt. Deshalb haben wir uns entschlossen, die Generationenberatung als USP in unserer Region zu etablieren.

Wieso ist Ihre Entscheidung für compentus/ gefallen?

Frau Bächstädt-Schulz und Herr Morof waren zu diesem Zeitpunkt bereits als externe Berater bei uns tätig. So haben sie uns von Beginn an unterstützt und bereits die Weichenstellungen begleitet: Herr Morof in der Konzeption und Analyse, Frau Bächstädt-Schulz bei Coaching und Begleitung. Sie kennt die praktische Arbeit vor Ort, verfügt über ein breites Themen- und Methoden-

spektrum und bringt viel Einfühlungsvermögen ein.

Wie ging Ihre Mitarbeiterschaft in das Projekt?

Unser Team besteht aus gestandenen, motivierten und in der Region verankerten Menschen. Wir wollten unsere Chance ergreifen, uns ein Alleinstellungsmerkmal im Markt zu erarbeiten. Da waren alle sofort bei der Sache.

Das heißt, ihr Team hat – neben dem Tagesgeschäft – gemeinschaftlich das Geschäftsfeld neu ausgerichtet und sich individuell weiterqualifiziert?

Richtig. Wir haben gemeinsam einiges geleistet. Die Motivation entstand aus dem Vertrauen, das vom Vorstand bis zu den Beratern reicht, und dem gemeinsamen Antrieb, den wir gestärkt haben. Praxisorientiertes

Vorgehen und schrittweise Umsetzung machten erarbeitete Ergebnisse sofort sichtbar.

Wie lässt sich ein solches Projekt erfolgreich durchführen?

Man muss sich einerseits Zeit **geben**, denn es geht um mehr als Coachings, Schulungen oder Qualifizierungen. Es ist ein Prozess, der bis zum Vorstand alle hinter sich wissen muss. Man sollte sich aber nicht zu viel Zeit **lassen**, bis Ergebnisse sichtbar und nutzbar werden. Deshalb haben wir dafür nicht fünf oder sieben Jahre angesetzt, sondern es in dreien geschafft.



Warum griffen die Räder ineinander?

Durch die Klarheit in den Phasen sowie bei Zuständigkeit und Verantwortung. Bei der Konzeption ging es zunächst darum, Qualitätsstandards und Beratungshilfsmittel zu entwickeln sowie das interne und externe Marketing zu stärken. In der Umsetzung haben die Teammitglieder eigenverantwortlich Schwerpunkte bearbeitet und Aufgaben umgesetzt. So entstand beispielsweise die neue Leistungsbroschüre und Checklisten wurden erarbeitet.

Die Neuausrichtung des Geschäftsfeldes ist ein ganzheitliches Projekt ...

... das in der Umsetzung weitreichende Maßnahmen mit sich führte: von der Kundensegmentierung bis zur Vorstellung des neuen Vermögensmanagements bei unseren Individual- und Privatkundenberatern.

Für Berater ist es natürlich schwer, wenn sie ausgerechnet ihre besten Kunden überleiten sollen.

Das ist die eine Seite. Aber es eröffnen sich faszinierende Chancen, wenn man seine Kunden in neuem Lichte betrachtet oder betrachten muss. So haben wir bei einem unscheinbaren Kunden festgestellt, dass er über ein zweistelliges Millionenvermögen verfügt. Bis da-hin hatte er bei uns nur ein Geldmarktkonto.

Was waren aus Ihrer Sicht die Erfolgsfaktoren des Projektes?

Im Projekt das Ganze sehen, aber den Einzelnen fokussieren. Das reicht von der Themenwahl über die Entwicklung von Hilfsmitteln bis zum Coaching. Standards bei Qualität und Leistungen sind genauso wichtig wie die gezielte Förderung des Einzelnen. Wenn es mal hakte, haben Workshops neuen Schwung gebracht.

Wie ist das Projekt in der VR-Bank verankert?

Wir sind im ländlichen Raum. Deshalb war es entscheidend, unsere Neuausrichtung in der ganzen VR-Bank zu kommunizieren. Egal in welche unserer Filialen man heute geht und nach Themen wie Private Banking oder Estate Planning fragt – wir sind dafür aufgestellt.

Wie lautet Ihr Fazit?

Der Schritt von der klassischen Vermögensberatung zum modernen Vermögensmanagement hat sich gelohnt. Positive Ergebnisse sind äußerlich sichtbar, von der neuen Leistungsbroschüre bis zu neu gestalteten Beratungsräumen. Die strategische Vorgehensweise und die Stärkung der Leistung werden sich weiter auszahlen. Das zeigt sich heute schon in den Beratungsverträgen.

Wie zeigt sich das beim Kunden?

Durch die Qualifizierung der Einzelnen und die Neuausrichtung der Abteilung können wir heute thematisch breiter und fundierter beraten. Das ist wichtig, denn gerade vermögende Kunden, auch in ländlichen Regionen, nutzen die Vielfalt der Anbieter und Dienstleistungen. Deshalb wird es immer wichtiger, erster Ansprechpartner zu sein. Unsere Vision, der wir einen großen Schritt näher gekommen sind, ist ganz einfach. Beim Thema Private Banking muss in unserer Region der erste Gedanke sein: VR-Bank Werra-Meißner.

Herzlichen Dank!



Impressum Herausgeber: compentus/ gmbh –
Der unabhängige Beratungspartner
Geschäftsführung: Nils Schmidt, Thomas Stegmüller
Mittlerer Pfad 2, 70499 Stuttgart
www.compentus-gmbh.de
Redaktion: Pressebüro Horst Martin