



MittelstandsDialog – Praktizierte Partnerschaft

Die genossenschaftliche Bankengruppe fühlt sich dem Mittelstand gegenüber besonders verpflichtet. Diese Verbundenheit hat ihre Wurzeln in der Gründungsgeschichte der Genossenschaften und prägt von Anfang an das Selbstverständnis der Volksbanken und Raiffeisenbanken. Entsprechend hoch ist der Stellenwert, den die genossenschaftlichen Banken der Betreuung ihrer Firmenkunden beimessen.

Zum Mittelstand werden weit über drei Millionen Handwerksbetriebe, kleine und mittlere Gewerbe- und Landwirtschaftsbetriebe gezählt. In diesen Unternehmen

sind ca. 70 % aller Arbeits- und 80 % aller Ausbildungsplätze angesiedelt. Ein wichtiges und großes Potenzial, das zu Recht eine individuelle und ganzheitliche Ansprache erwartet.

Auf gleicher Augenhöhe

Mit dem „MittelstandsDialog“ bietet die Schwäbisch Hall Training GmbH den genossenschaftlichen Banken ein Trainingskonzept, das den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Volksbanken und Raiffeisenbanken das theoretische und praktische Rüstzeug vermittelt, in dem strategisch wichtigen Firmenkundensegment kompetent und anerkannt zu agieren. In drei Schritten (s. HallAktuell 3/04, Seite 18) erfolgt die Weiterqualifizierung vom „Kreditverkäufer zum Firmenkundenbera-

ter“. Besonderer Wert wird in den Trainings auf die praktische Umsetzung gelegt.

Das speziell auf diese Mitarbeitergruppe ausgerichtete Trainingsangebot verfolgt die Intention, die KundenberaterInnen als adäquate, fachlich versierte Gesprächspartner der mittelständischen Unternehmer zu qualifizieren. Der Firmenchef wirkt neben seiner Funktion als Geschäftsinhaber indirekt oder auch direkt als Multiplikator in Richtung seiner Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen und ebenso in sein privates Umfeld. Über diesen „Kanal“ eröffnen sich hervorragende Akquisitionsansätze für die genossenschaftliche Bank: von der Anlage der vermögenswirksamen Leistungen der Belegschaft, über Angebote zur privaten Altersvorsorge bis hin zur Absi-

cherung von Risiken im familiären und betrieblichen Bereich.

Entscheidend für die Nachhaltigkeit in der Umsetzung ist die Einbindung aller relevanten Verbundpartner und der Führungskräfte der jeweiligen Bank. Nur so ist eine abgestimmte Marktbearbeitung und eine gesamtbedarfsorientierte Kundenansprache gewährleistet.

Mehr als Geld und Zinsen

Bislang wurden über 300 Bankberater von den Trainern der SHT geschult und coacht. Das Ergebnis kann sich sehen lassen. Nicht nur unter quantitativen Aspekten – so resultieren aus jeder Dialogmaßnahme mit Firmenkunden zusätzlich drei bis sechs Geschäftsansätze – sondern ebenso unter Qualitätsgesichtspunkten. Diese eher weichen Faktoren sind entscheidende Parameter für eine langfristig angelegte Zusammenarbeit zwischen Genossenschaftsbank und Firmenkunde, die weit über die klassische Firmenkreditgewährung hinausgeht. Ein Unternehmer aus Nordrhein-Westfalen hat das wie folgt auf den Punkt gebracht:

„Bisher war die Bank eher ein passiver Begleiter meines Unternehmens. Doch jetzt habe ich zum ersten Mal im Leben das Gefühl, dass mir die Bank wirklich weiterhilft!“

Trainingsziele MittelstandsDialog

- Von der Pflichtübung Rating zum vertriebsaktiven Dialog
- Positionierung der Firmenkundenberater im Markt
- Nutzenargumentation
- Gesamtbedarfsbetreuung zur Steigerung von Dienstleistungserträgen
- Wandel Beraterverständnis vom Kreditverkäufer zum Unternehmensbetreuer
- Ertrags- und nutzenoptimierte Gesprächsführung mit dem MittelstandsDialog
- Zum Basel II Rating
- Schaffen von klaren Win-Win Situationen für Kunde, Bank und Berater

Diese Aussage steht stellvertretend für eine ganze Reihe gleich lautender Meinungen von Firmenkunden, die ihre Bank spürbar von einer völlig neuen Seite kennen gelernt haben. Im Fokus der aktiven Kundenansprache steht das Bemühen der Berater, den Firmen und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mehr zu bieten als „nur“ Geld und Zinsen. Angefangen zum Beispiel beim „R+V-Lohnnebenkosten-Check“ über „RisikoCheck“ bis zum „Priva-

ten FinanzTüV“. Dieses Engagement wird von den Firmenkunden dadurch honoriert, dass die Bank häufig in den Rang eines „Unternehmensberaters“ wächst und die finanzielle Zukunft des Mittelständlers mitgestaltet und begleitet. So kann es der Bank gelingen, ihren Firmenkunden einen vom Preis und den Konditionen unabhängigen „Mehrwert“ zu bieten.

Der SHT-MittelstandsDialog ist ein hervorragendes Instrument zur Weiterqualifizierung der Kundenberater. Seit gut einem Jahr erfreut sich dieses Seminar steigender Nachfrage seitens der Genossenschaftsbanken. Die Erfolge bestätigen die hohe Praxisbezogenheit dieses Konzeptes. In 2006 startet der Bundesverband der Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) mit dem „VR FinanzPlan Mittelstand“ eine bundesweite Marketingoffensive. Das von der Schwäbisch Hall Training GmbH angebotene Seminar bildet eine sehr gute Plattform, um größtmögliche Synergien bei der Umsetzung der BVR-Marketingmaßnahme zu generieren. Sprechen Sie mit uns. Auf www.shtraining.de finden Sie eine Übersicht von Referenzbanken, die auch gerne bereit sind, Ihnen weitere Informationen über das Schulungs- und Trainingsprogramm „MittelstandsDialog“ zu geben.

Ihre Ansprechpartnerin

SHT, Andrea Teller, (07 91) 46 - 27 83
andrea.teller@schwaebisch-hall.de



MittelstandsDialog – diese Leistungsfelder werden trainiert