

Vom Kreditverkäufer zum Firmenbetreuer

Das Gespräch mit dem Firmeninhaber ist gut gelaufen. Die Rating-Einstufung, der Kreditrahmen und die Konditionen sind akzeptiert. Also alles im „Grünen Bereich?“ Nicht ganz!

Denn die Chance, im Rahmen des Ratinggesprächs gleichzeitig den Privatbedarf des Unternehmers und seiner Familienangehörigen und Mitarbeiter zum gezielten Cross-Selling zu nutzen, wurde ohne Not verschenkt. Und damit ein zusätzliches Ertragspotenzial den Aktivitäten der Mitbewerber überlassen. Dagegen lässt sich etwas tun. Mit der von der Schwäbisch Hall Training GmbH konzipierten Dialogmethode steht den genossenschaftlichen Banken ein bewährtes Instrument zur Verfügung, das den Firmen- wie Privatbedarf an Finanzdienstleistungen zu einem ganzheitlichen Beratungsansatz verbindet. In einem Satz zusammengefasst, verfolgt das SHT-Angebot das Ziel: Kreditverkäufer zu Firmenbetreuern zu qualifizieren.

In drei Schritten zum Erfolg

Der Rating Dialog, das Konzept zur gezielten Firmenkundenansprache, gliedert sich in drei engverzahnte und aufeinander aufbauende Einzeldialoge (s. Grafik):

1. Unternehmer Dialog

Diese Phase des Kundengesprächs umfasst die obligatorische Firmenanalyse auf Basis unternehmens- und betriebswirtschaftlicher Daten. Über die Bewertung des Ist-Zustandes hinausgehend, ist ein besonderes Augenmerk auf die mittel- und langfristige Unternehmensstrategie zu legen. Die projektierte Marktausrichtung ist Gradmesser und Indikator für die Innovationskraft und Wettbewerbsfähigkeit des Betriebes. Neben der firmenspezifischen Analyse gilt es, die privaten Ziele und Wünsche des Firmeninhabers und die seines familiären Umfeldes zu eruieren und zu einer Gesamtbedarfsanalyse zu konkretisieren.

2. Ergebnis Dialog

In diesem Gesprächsschritt erfolgt die Weichenstellung für den Umfang und die Qualität der weiteren Zusammenarbeit mit dem Firmenkunden. Die Ergebnisse



des Ratings werden dem Unternehmer präsentiert und auf dieser Basis Umsetzungsempfehlungen für eine erfolgreiche Geschäftstätigkeit gegeben. In diesem Zusammenhang bietet es sich an, ebenfalls die privaten Ziele und Wünsche des Firmeninhabers zu thematisieren und Lösungsansätze und Angebote aufzuzeigen. Nicht nur der neue Maschinenpark oder die Erweiterung der Lagerhalle will finanziert, sondern beispielsweise auch Vorsorge für das Alter getroffen sein. Hervorragende Ansatzpunkte für ein gezieltes Cross-Selling.

3. Abschluss Dialog

Es liegt in der Natur der Sache, dass der Übergang vom zweiten zum dritten Schritt fließend verläuft. In dieser Phase sind „Nägel mit Köpfen“ zu machen. Konkret geht es darum, die Empfehlungen und Vorschläge in entsprechende Abschlüsse sprichwörtlich umzumünzen. Gleichzeitig gilt es, das Ertragsfundament für eine dauerhafte Kundenbeziehung durch ein individuelles Betreuungskonzept zu legen. Damit eröffnen sich künftige Akquisitionsansätze bis auf die Ebene der Firmenmitarbeiter und der Familienmitglieder des Unternehmers.

Der Rating Dialog ist der Schlüssel zu einer erfolgreichen und dauerhaften Zusammenarbeit zwischen Firmenkunden und betreuender Bank.

Das SHT-Seminar vermittelt in kompakter Form das erforderliche theoretische und praktische Rüstzeug, um in diesem strategisch wichtigen Marktsegment ertragswirksam zu agieren und die genossenschaftliche Bank als kompetenten Ansprechpartner und Problemlöser im Fir-

menkundengeschäft zu positionieren. Wer diese „Drei Schritte Strategie“ beherrscht und umsetzt, der kann wirklich sagen: „Alles im Grünen Bereich!“

Ihr Ansprechpartner

SHT, (07 91) 46 - 57 55

Ulrich Zimmermann, Trainer der SHT:

„Wir haben bislang gut zwei Dutzend dieser Trainings durchgeführt – mit wirklich durchschlagendem Erfolg. In allen Banken ist es den künftigen „Firmenbetreuern“ noch während des Seminars gelungen, im Rahmen von ToJ das drei- bis vierfache der Trainingsinvestition durch zusätzlich generierte Erträge im Firmenkundengeschäft herein zu holen.“

Trainingsziele Rating Dialog

- Rating zur vertriebsaktiven Kür machen
- Reduzierung der Kreditrisiken
- nachhaltige Steigerung der Dienstleistungserträge durch Gesamtbedarfsbetreuung, vertriebllich und privat
- Ausarbeitung von Handlungsempfehlungen auf Basis von Stärken-/Schwächenanalysen
- Änderung des Beraterelbstverständnisses vom Kreditverkäufer zum Firmenbetreuer, der als Partner des Kunden „auf gleicher Augenhöhe“ agiert.
- Durch kraftvollen Kundennutzen und klare Positionierung lassen sich Abschlüsse ertragsstarker und risikoarmer Zusatzprodukte leichter auch gegen angestammte Makler und andere Mitbewerber durchsetzen.