

Newsletter 18

ProFi-Qualität für Firmenkunden



„Wer seinen Ertrag steigern möchte, muss nur den Nutzen für seine Kunden erhöhen“

Das ist eine alte kaufmännische Grundregel. Sie passt perfekt zum Förderauftrag – und ist eine große Herausforderung für die Umsetzung im Tagesgeschäft.

Dieser Herausforderung wollen wir uns gerne gemeinsam mit Ihnen stellen. Um dem Ausdruck zu geben, haben wir unser Angebot für die FirmenkundenBank neu definiert: **„ProFi-Qualität für Firmenkunden“** ersetzt und erweitert den SHT-MittelstandsDialog.

Gerne unterstützen wir Ihre Berater und Sie als Führungskraft dabei, den ProFi-Gedanken mit Leben zu füllen und ProFi-Qualität für Ihre Firmenkunden zu bieten. Der BVR hat dem SHT-Konzept das BVR-ProFi-Gütesiegel verliehen.

Herzlichst Ihr
Ulrich Zimmermann



Was finden Sie im NEWSLETTER No.18? ProFi-Qualität für Firmenkunden

- Neulich im ToJ – „Ich würde ich mich schämen, dann woanders zu kaufen...“
- BVR ProFi-Gütesiegel für das SHT-Konzept
- Praxistipp aus der VR Bank eG, Niebüll – Die Kompetenz-Runde
- Workshops mit ZusatzNutzen für Unternehmer
- Das SHT -Trainerteam für die FirmenkundenBank
- Aktuelle Termine

Mit besten Wünschen

Ihre SHT-FirmenkundenTrainer – ProFi-Qualität für Firmenkunden

ProFi-Qualität für Firmenkunden | Kaufen Lassen® | © SHT

Neulich im Training-on-the-Job

„Ich würde mich schämen, dann woanders zu kaufen“

Viele Berater spielen Analogien perfekt, sobald sie den Spaß daran gefunden haben. Zum ToJ kam ein Kunde, der sich auf Wärmepumpen spezialisiert hat. Er arbeitet an der Schnittstelle zwischen Handwerker und Endkunden. Für "seine" Heizung-Sanitär-Handwerkern übernimmt er die zum Teil sehr aufwendige Beratung beim Endkunden. Der macht das ohne Honorar. Der Deal dabei ist: Im Gegenzug kaufen diese Handwerker dann die Wärmepumpen plus Zubehör etc. bei ihm. Für die Beratung nehmen sie einen kleinen Minderrabatt gegenüber anderen Großhändlern, die ihnen nicht bei der Beratung helfen, in Kauf.

Der Firmenkunden-Berater hatte das Gespräch geschickt eröffnet. „Ich glaube, bei uns ist das genauso wie bei Ihnen: Sie wissen bei Ihren Kunden auch immer im Vorfeld einer Installation einer Wärmepumpe, was die Anlage später leisten und können soll. Dazu prüfen Sie alle Erfolgsfaktoren und nach dem Einbau checken Sie das Ergebnis, ob das erreicht wurde, was Sie geplant hatten. Genauso gehen wir in unseren Beratungen auch vor. Wir schauen zuerst, wie Ihre Ideale Zukunft aussehen sollen, dann checken wir die Erfolgsfaktoren dazu und stellen alles immer wieder auf den Prüfstand, ob Ihr Ziel erreicht wird.“

Der Berater ließ den Unternehmer sein Geschäft erzählen. Erste Infos hatte er von der Website des Unternehmers. Dann ließ er sich das oben geschilderte Preismodell ausführlich erklären "kein Honorar, aber dafür Ware bei ihm kaufen“. Und leitete dann ganz einfach auf die Frage über: "Und wie wollen wir das in unserem Fall machen. Wir nehmen - wie Sie - ja auch kein Honorar und machen genauso wie Sie optimierende Beratung. Werden Sie denn dann die Lösungen zum Erreichen Ihrer Ziele auch bei uns kaufen?“

"Selbstverständlich, ich würde mich ja schämen, wenn ich nur die Idee hätte, woanders abzuschließen - das würde ich auch meinen Kunden sehr übel nehmen.“



ProFi-Qualität für Firmenkunden | Kaufen Lassen® | © SHT

BVR ProFi-Gütesiegel für SHT

- Am 8.Juni hat der Fachrat-Markt des BVR der Empfehlung des ProFi-Kompetenzteams entsprochen und der SHT für ihr modulares Trainingskonzept „ProFi-Qualität für Firmenkunden“ das BVR ProFi-Gütesiegel verliehen.

Historie:

- Die SHT hatte 2006 das Strategiegelgespräch für den VR-FinanzPlan Mittelstand und 2009 für den VR-FinanzPlan Agrar geliefert. Die aktuellen Dialoge sind immer der Werbelinie des BVR angepasst und in agree® Firmenkunden und MinD.banker verfügbar.
- Gemeinsam mit allen interessierten Partnern in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken engagiert sich die SHT dafür, aus den Herausforderungen des Unternehmers und dem Know-how der Bankberater mehr Nutzen für Unternehmer und Bank zu generieren.

Einladung:

- **Für Banken, die bereits mit der SHT trainiert haben:**
Nutzen Sie den ProFi-Workshop, um einen aktuellen Vergleich mit ca. 300 anderen Banken ziehen zu können.
- **Für Banken, die die Erkenntnisse aus den ProFi-Workshops haben:**
Nutzen Sie die Expertise der SHT-FirmenkundenTrainer für die Umsetzung der Erkenntnisse. „Vom WAS zum WIE“ für ProFi-Qualität für Firmenkunden.



ProFi-Qualität für Firmenkunden | Kaufen Lassen® | © SHT

best practice Beispiel VR Bank eG, Niebüll – KompetenzRunden schaffen MehrWerte



Dirk Sprenger,
Leiter Firmenkunden
VR-Bank Niebüll

Für mich ist das Wichtigste an den Kompetenz-Runden, dass die Berater alle voneinander lernen und mit jedem neuen Fall ihr Know-How erweitern. Ganz nebenbei entstehen zwei weitere Effekte. Zum einen entsteht immer ein Mehrwert für den Kunde. Und zum anderen ist die Runde der einzige Punkte, den man im Betreuungsprozess noch kontrollieren muss.

Das System regelt sich von alleine. Haben die Berater keine „Gemeinsamen Zielbilder“ oder sind die Kollegen nicht vorbereitet oder entstehen keine Lösungen, stimmt vorher im System etwas nicht. Dann haben zu wenig Termine stattgefunden, oder die Überleitungen haben nicht funktioniert. Hier kommt es automatisch auf den Punkt.“

Die Kollegen VerbundBerater investieren hier gerne ihre Zeit, weil sie wissen, dass es sich lohnt und weil auch sie sich dadurch weiterentwickeln.

- Die VR Bank eG, Niebüll, setzt das Firmenkunden-Konzept der SHT zusammen mit MinD.banker in SHT Version seit 2007 konsequent und sehr erfolgreich um. Der Beratungsprozess ist sehr genau für jede Zielgruppe definiert, die Abläufe zwischen Unternehmer, Bankberater und Berater der Finanzgruppe sind dezidiert festgelegt.
- Zentraler Erfolgsfaktor dabei sind die Kompetenz-Runden.
- Jeder FirmenkundenBerater führt alle 4 Wochen eine Kompetenz-Runde mit allen Beratern der Genossenschaftlichen FinanzGruppe durch.
- Jeder kommt vorbereitet. Jeder kennt das „Gemeinsame Zielbild“ und die Ausgangssituation des Kunden aus seiner Sicht.
- Gemeinsam im Team wird nun Fall für Fall besprochen und dabei gezielt nach MehrWerten für den Unternehmer, dessen Ziele und Lösungspakete für die bessere Zielerreichung des Unternehmers gesucht.
- Die Eckpunkte:
 - Wie oft? Alle 4 Wochen
 - Wie lange? 2-3 Stunden
 - Wer nimmt teil? Der Firmenkunden-Berater einzeln mit allen Verbundberatern
 - Welches Ziel? Mehrwert Lösungen für Kunden schaffen, alle Verbundideen dabei einbeziehen
 - Wie viele Kundenfälle? 5-6 Kundenfälle pro Kompetenz-Runde

Workshops für Firmenkunden - MehrNutzen für Unternehmer stiften

„Das Thema war noch deutlich interessanter als erwartet“, schrieb ein Unternehmer nach dem Workshop „Die Potenziale meiner Mitarbeiter/innen besser nutzen“.

Die Genossenschaftsbank hatte ausgewählte Firmenkunden zu einem Workshop eingeladen. Das Ziel dabei war, gerade kleineren Firmen sofort umsetzbare Impulse zu vermitteln und Zusatznutzen für ihren Erfolg zu bieten. Kunden erfolgreicher machen.

Dazu hatte die Bank Herrn C.D. Sander als Referenten aus der Praxis eingeladen. Nach vielen Jahren als Genossenschaftsvorstand berät er seit 12 Jahren Unternehmer. Im kleinen Kreis von bis zu 20 Kunden gab Herr Sander Impulse, die Teilnehmer tauschten sich moderiert aus und bekamen konkret und sofort umsetzbare Tipps für die Praxis. Besonders gut kamen die Arbeitsblätter an, mit denen die Unternehmer die Impulse sofort auf ihr eigenes Unternehmen übertragen konnten.

Am Ende des Workshop nahmen die Teilnehmer neben ihren Erkenntnissen und den ausführlichen Teilnehmerunterlagen auch den „Vertrag mit mir selber“ als eigenen Aktivitätenplan zur sofortigen Umsetzung der Erkenntnisse mit.

Die Unternehmer sahen diese Kundenveranstaltung sehr positiv. Sie lobten die Praxisorientierung und wünschten mehr solche Workshops anstelle von Fachvorträgen.



Workshop-Themen für Unternehmer mit C.D. Sander

- Frühwarnsignale im Unternehmensalltag nutzen
- Die wichtigsten Kunden(gruppen) meines Unternehmens - Geschäftspotenziale gezielt nutzen
- Der 8-Stunden-Unternehmens-Check – ein „Instrumentenkasten“ für Mittelständler
- 70 Stunden in der Woche – muss das sein?
- Meine monatliche BWA - lesen, verstehen und nutzen
- Rating – so nutze ich es für meinen Betrieb – und zur Präsentation gegenüber der Bank
- Liquidität und Finanzierung sichern – Engpässe erst gar nicht entstehen lassen
- Mein Unternehmenskonzept – Schritt für Schritt erfolgreich in die Zukunft

Die Unternehmer-Workshops können Sie über die SHT buchen.

InfoCoupon und SeminarAnmeldung FAX 0791-465484

ProFi-Workshop

Wir Möchten die Erkenntnissen des ProFi-Workshops in die praktische Umsetzung bringen. Bitte vereinbaren Sie mit uns einen Gesprächstermin. Die Ergebnisse aus dem Workshop senden wir Ihnen zur Vorbereitung zu.

Workshops für Firmenkunden - MehrNutzen für Unternehmer stiften

Wir möchten für unsere Kunden nutzenorientierte Workshops anbieten und interessieren uns vor Allem für folgendes Thema: _____

Bitte stellen Sie den Kontakt zu Herrn Sander her.

Offene BasisTrainings für den ZukunftsDialog

für kleinere Banken, Nachrücker oder zum Testen des Konzepts

Vorname

Nachname

Termin: 19./20.Sept. 2011 Region: Pfalz/Saarland _____ Trainer: Ulrich Zimmermann

Termin: 26./27.Sept.2011 Region: Nürnberg _____ Trainer: Oskar Baader

Investition: 695,-- €, für jeden weiteren Berater 395,-- €

Meine Wünsche/Ideen/Anregungen _____

Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SHT Schwäbisch Hall Training GmbH.

Datum / Stempel und Unterschrift der Bank

ProfiQualität für Firmenkunden | Kaufen Lassen® | © SHT