

# Newsletter 19

ProFi-Qualität für Firmenkunden



*„Die Definition von Wahnsinn ist, immer das Gleiche zu tun und dabei andere Ergebnisse zu erwarten“*

Albert Einstein

Diese Einsicht Albert Einsteins ist sofort nachvollziehbar. Daraus stellt sich gleich die Frage: Was muss sich denn ändern, um genau diejenigen Ergebnisse zu bekommen, die erzielt werden sollen?

Was kann überhaupt anders gehen?

Anders beraten? – Fokus auf den Nutzen für die Ziele des Kunden statt auf Produkte.

Anders führen? – Fokus auf geschaffene Mehrwerte im Sinne des Förderauftrags und dann erst auf dazu zu genutzte Produkte.

Natürlich helfen wir gerne dabei diese kleinen aber wesentlichen Bausteine im Tagesalltag Ihrer Bank zu verankern, um damit genau die Ergebnisse zu erzielen, die Ihnen wichtig sind.



Herzlichst Ihr  
Ulrich Zimmermann

Wir machen den Weg frei.

## Was finden Sie im NEWSLETTER No.19? ProFi-Qualität für Firmenkunden

- Neulich im ToJ – „Den Nutzen für den Kunden richtig positionieren“
- Von der BVR Vision zur SHT-Aufgabe: ProFi-Qualität für Firmenkunden  
Starke Region. Starke Mitglieder. Starke Kunden.  
Starke Banken. Starke Berater
- FührungsProfi im Firmenkundengeschäft – Workshops für nachhaltige Umsetzung
- Pferde als Sparringspartner – Was man von Leittieren lernen kann
- Das SHT -Trainerteam für die FirmenkundenBank
- Aktuelle Termine

Mit besten Wünschen

Ihre SHT-FirmenkundenTrainer – ProFi-Qualität für Firmenkunden

## Neulich im Training-on-the-Job – Konzeption schlägt Kondition

### „Den Nutzen für den Kunden richtig positionieren“

Diese Woche haben die Berater einer Bank im Südwesten Deutschlands 36 Termine mit Kunden im Training-on-the-Job gehabt. SHT Trainer + Co-Trainer der R+V plus BLI der BSH haben die Berater begleitet. Mancher würde jetzt fragen: Welchen Ertrag hat das gebracht? Wir haben uns im Sinne des Förderauftrags und im Sinne des Bankslogans „Wir machen stark“ gemeinsam gefragt: Welchen Mehrwert haben wir diesen Unternehmern/diesen Mitgliedern geschaffen? Wie viele Menschen haben uns ihr Vertrauen so ausgesprochen, dass wir sie ab sofort umfassend mit allen Lösungen zu ihren Zielen begleiten? – Alle Unternehmer, die im ErgebnisDialog waren haben mindestens die Normallösung gewählt und ein Dauermandat erteilt.

Für alle hat sich der nebenstehende Rockefeller Spruch mehr als erfüllt. Eine Unternehmerin hat nun 400€ mehr freies Geld im Monat und gleichzeitig 12.000€ mehr Rente p.a.. Ein anderer Unternehmer kann nun 3.000€ mehr Skonto ziehen. Ein Dritter kann seine Existenz als Friseur starten und ein 78jähriger Friseur endlich in Ruhestand gehen. Ein Vierter hat im Ruhestand jährlich 20.000€ mehr Rente zur Verfügung. Usw. usw. Rechnen wir einmal Aufwand dagegen, der sonst nötig gewesen wäre, um das gleiche Ziel zu erreichen: Wie viele Geländer hätte der eine für 12.000€ verkaufen und montieren müssen, um in 15 Jahren 12.000€ mehr Rente zu schaffen. Wie viele Blumensträuße hätte der andere jedes Jahr für 3.000€ Mehrertrag zusätzlich binden müssen? Wie lange hätte der Dritte noch einen Nachfolger suchen müssen?

Für alle Berater war es völlig faszinierend, welche Hebelwirkung sie durch die Kombination bekannter Lösungsideen ausüben. Und welchen Einfluss sie auf das Leben ihrer Unternehmer haben. Dabei haben wir doch nur KK-Linien angepasst, fristenkongruent umfinanziert, Überschüsse in Rürup gesteckt etc. Oder?

Erkenntnis für alle: Unternehmer aktiv zum MehrNutzen einladen, aktiv nach Nutzen für das Ziel und den Antrieb des Unternehmers suchen und den gefundenen Nutzen auch ganz gezielt beim Unternehmer als Mehrwert positionieren.

Offene Trainings Konzeption schlägt Kondition  
07.-08. Dez. 2011 Region Pfalz/Saarland  
22.-23. Nov. 2011 Region Nürnberg



**„Lieber einmal eine Stunde  
über Geld nachdenken,  
als ein Jahr umsonst arbeiten.“**

*John D. Rockefeller*

**„Tue Gutes und sprich darüber.“**

*Johann Wolfgang von Goethe*

# Von der BVR Vision zur SHT-Aufgabe - ProFi-Qualität für Firmenkunden

Starke Region. Starke Mitglieder. Starke Kunden. Starke Banken. Starke Berater.



Die Gesamtbankstrategie setzt die Verbundstrategie um



Die Geschäftsfeldstrategie folgt der Gesamtbankstrategie



- „ProFi-Qualität für Firmenkunden“ ist das neu überarbeitete, erweiterte und modulare Trainingskonzept der SHT für die FirmenkundenBank. Es ist deutlich mehr als der Nachfolger des SHT-MittelstandsDialogs. Es unterstützt Sie als Führungskraft dabei, die genossenschaftlichen Werte und Ihre Geschäftsstrategie im Alltag wirksam zu machen. Starke Berater schaffen eine starke Bank. Eine starke Bank schafft starke Kunden und starke Mitglieder. Starke Kunden schaffen eine starke Region.
- „ProFi-Qualität für Firmenkunden“ unterstützt Sie dabei aus den Erkenntnissen des BVR ProFi-Workshops in aktives Umsetzen zu kommen. Vom WAS zum WIE. Von der Erkenntnis ins Tun. Für Berater, Führungskräfte, Assistenzen, Verbundberater und Marktfolgemitarbeiter.
- „ProFi-Qualität für Firmenkunden“ hat Module für Cluster 1,2,3,4 Kunden. Für Hol- und Bringgeschäft. Funktioniert mit und ohne Papier, mit agree Firmenkunden, mit MinD.banker.
- „ProFi-Qualität für Firmenkunden“ hat vom BVR das BVR ProFi-Gütesiegel bekommen.



# „Guten Führungskräften folgt man freiwillig“ von Dr. Harald Diehlmann, SHT-Trainer

## Dr. Harald Diehlmann

ist seit 1996 als Trainer für die SHT in genossenschaftl. Banken engagiert.

Seine Schwerpunkte sind Führung und die Begleitung von langfristig angelegten Veränderungsprozessen.

Nebenbei trainiert er in seiner Freizeit eine Jugend Damen Handballmannschaft.

**„Wenn Du die Welt verändern willst, beginne mit dem Menschen, den Du jeden Morgen im Spiegel siehst“**



Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.

## „Guten Führungskräften folgt man freiwillig“, so wird gesagt. Allerdings nur wenn sie auch rufen: „Mir nach!“

Die professionelles Firmenkundengeschäft erfordert eine ganzheitliche und kompromisslose Ausrichtung der Bank an höchsten Qualitätsmaßstäben - von der Geschäftsfeldstrategie und Kundenbetreuung über Struktur- und Prozessfragen bis zur Vertriebssteuerung ausgerichtet auf den Nutzen für Kunden und Mitglieder.

Der Knackpunkt für die vom Kunden erlebte ProFi-Qualität, ist die Qualität der Beratung. Wenn die Ziele in der Dienstleistung für den Kunden nicht erreicht werden, führt die Suche nach der Ursache direkt zur Klarheit in der Führung.

Dabei sind Führungskräfte, die engagiert und loyal zu Ihrer Verantwortung für das Unternehmen und seine Menschen eintreten, permanent auf der Suche nach der richtigen Art zu führen. Wenn die Dinge dann nicht so laufen, gar die geplanten Ergebnisse verfehlt werden, bleiben oft Ratlosigkeit und Selbstzweifel.

Führungskräfte beschreiben in unseren Workshops ihre Verantwortung zunehmend als einen Anzug, der ihnen „drei Nummern“ zu groß geraten ist im Hinblick

- auf den eigenen Anspruch an „Führen“,
- die Ansprüche der Mitarbeiter an „geführt werden“ sowie
- die Ansprüche des Managements an „Führung“.

### Beispiel: eigener Anspruch an Führen.

Fragt man Führungskräfte in GenoBanken, wie sie gerne führen wollen, kommen Antworten wie:

Motivieren, Vertrauen schenken, Loben, sich vor die Mitarbeiter stellen, Helfen, Tipps geben, Vorangehen, das Team entwickeln.

Erkundigt man sich nach dem Ergebnis, sagen die gleichen Führungskräfte, dass Mitarbeiter Dienst nach Vorschrift machen, Spielregeln nicht einhalten, sich nicht verändern wollen, sich nicht aktiv einbringen, nicht dazulernen. Fragt man dann nach, woran sie dabei beispielweise denken, stellt sich allzu oft heraus, dass Führungskräfte das Verhalten ihrer Mitarbeiter nicht konkret beschreiben und bewerten können, dass sie sich also wenig Zeit für Beobachtung und Gespräche mit den Mitarbeitern nehmen.

### Beispiel: Anspruch der Mitarbeiter an geführt werden:

Fragt man Berater in GenoBanken, was sie denn antreibt, kommen Antworten wie: Problemlöser sein, vom Kunden ein Danke erhalten, etwas Sinnvolles tun, vom Chef gelobt werden.

Geführt werden die meisten Berater allerdings überwiegend nach anderen Kriterien: Volumina, Ansprachen, Abschlüsse.

### Beispiel: Anspruch des Managements an Führung.

Fragt man Vorstände von GenoBanken, was sie sich von ihren Führungskräften wünschen, hört man zumeist die folgenden Antworten: Erreichung der Ziele sicherstellen, auf die fachliche Qualifikation der Mitarbeiter achten, die verabredeten Werte, Spielregeln und Verhaltensstandards durchsetzen, mit gutem Beispiel vorangehen, Mitarbeiter einarbeiten, Mitarbeiter coachen, Motivieren.

# „Guten Führungskräften folgt man freiwillig“ von Dr. Harald Diehlmann, SHT-Trainer

Natürlich neben der Betreuung der zugeschlüsselten A-Kunden, die oft genauso anspruchsvoll sind wenn es um ihre Betreuung geht, wie die Mitarbeiter auch.

Personalleiter in Banken berichten zunehmend von internen Stellenausschreibungen für Führungspositionen, auf die sich niemand bewirbt. Das kann nur an dem Bild liegen, das Führungskräfte in den betreffenden Banken abgeben.

## Gibt es einen anderen, gangbaren Weg?

Letztlich geht es beim Thema Führung nicht darum, alle Werkzeuge zu besitzen und griffbereit zu haben. Dem Schreiner gelingt sein Werk nur, wenn er jede Aufgabe das richtige Werkzeug auswählt und seine Handhabung auf die Ansprüche des Materials abstellt. Der Vergleich macht Sinn. Wirksame Führungskräfte nehmen genau Maß und beherrschen ihre Werkzeuge. Sie führen mit Sinn und Werten, kennen die Ansprüche und den Antrieb ihrer Mannschaft. Sie übernehmen die Verantwortung und die Führung zum Ziel.

Bei zielklaren und werteorientierten Führungskräften folgen Mitarbeiter gerne freiwillig. Wie beim Schreiner gilt es, das fertige Werk im Auge zu haben, Maß zu nehmen und das Maß zu halten.

Drei Fragen dienen zum Maßnehmen:

- Wie führe ich so, dass Berater Leistung erbringen *wollen*?
- Wie schaffe ich ein Umfeld, in dem Berater Ergebnisse erzielen *können*?
- Wie gestalte ich die Bedingungen, dass Berater alles Notwendige auch tun *dürfen*?

## FührungsProfi im Firmenkundengeschäft

In allen gerade startenden Trainings sind neben den Trainings für die Berater immer TrainingsSteps für die Führungskräfte integriert, die den dabei unterstützen eine nachhaltige Veränderung im Tagesalltag zu bewirken.

Speziell für die Banken, die diese Vorgehensweise noch nicht nutzen, gibt es die Workshop-Serie „**FührungsProfi im Firmenkundengeschäft**“

Es sind einzelne Tage als offenes Training besuchbar. Die Tage sind in sich abgeschlossen. Es nehmen 6-8 Firmenkundenleiter aus einer Region teil. Im Idealfall entsteht so eine regional starke Gruppe, die sich zusätzlich gegenseitig unterstützt und von einander profitiert.

### Ihr Nutzen?

- Es befähigt Sie als Führungskraft mit einfachen Mitteln diese Fragen im Tagesalltag effektiv und effizient umzusetzen.
- Es zeigt Ihnen, wie Sie mit genossenschaftlichen Werten, Sinn-vollen Zielen motivierend führen.
- Es trainiert Sie, wie Sie durch das Fokussieren auf das Schaffen von MehrKundenNutzen und MehrWerten deutlichen MehrErtrag in der FirmenkundenBank schaffen.

Die ersten **FührungsProfi** -Workshops starten im Januar 2012 als offene Workshops für 6-8 Firmenkundenleiter je Gruppe.

Gerne auch individuell als inhouse-Workshop in Ihrer Bank.

### Ihr Invest in sich?

- Ihre Zeit plus 299,-€ / Tag + MwSt.

# Schnuppertag – Folgen lassen statt Druck machen müssen

## Folgen lassen statt Druck machen müssen

Möchten Sie in Ihrer Bank eine Führungskultur leben, in der Sie als Führungskraft souverän zu Ergebnissen führen und Ihre Berater Ihnen freiwillig motiviert folgen?

Ohne immer wieder Druck machen zu müssen?

Zwischen Respekt und Vertrauen ist nur ein sehr schmaler Grad. Zu viel Respekt wird schnell zu Druck. Zu wenig Respekt wird schnell zum Laissez-faire.

Für das eigene Führungsverhalten kann man von Pferden im Herdenverbund sehr viel lernen. Hier funktioniert Führung über klare Körpersprache, zielgerichteten Ausdruck und kleine feine Signale - ohne Argumente - aus der authentischen Persönlichkeit des Leittiers heraus.

In einem Schnuppertag erleben Sie Pferde als Trainer. Sie bekommen unmittelbares Feedback vom Pferd als Sparringspartner.

Sie machen eine völlig neue Erfahrung in der Reflexion des eigenen Verhaltens.

SHT-Trainer mit spezieller Expertise führen durch den Tag und zeigen Ihnen die hohe Wirksamkeit dieser Methodik für die Personalentwicklung auf.

### Trainer:

- Sabine Kohl, Trainerin und Partnerin der SHT, sie ist spezialisiert auf Service- und PrivatkundenBank und Führungskräfteentwicklung und publiziert als Fachautorin über Pferdegestützte Trainings
- Ulrich Zimmermann, Trainer und Partner der SHT, ist spezialisiert auf die FirmenkundenBank und ausgebildet als „Trainer for horse assisted education“

### Teilnehmer:

Vorstände, Firmenkunden-  
Privatkunden-, Service-,  
Vertriebs-, Marktbereichs-  
Leiter

### Dauer + Zeiten:

1 Tag 10.00-16.30 Uhr

### Termine und Orte:

**Südwest** 24.Oktober in Klingenstein

**Nordost** 21.November in Schneverdingen

### Investition:

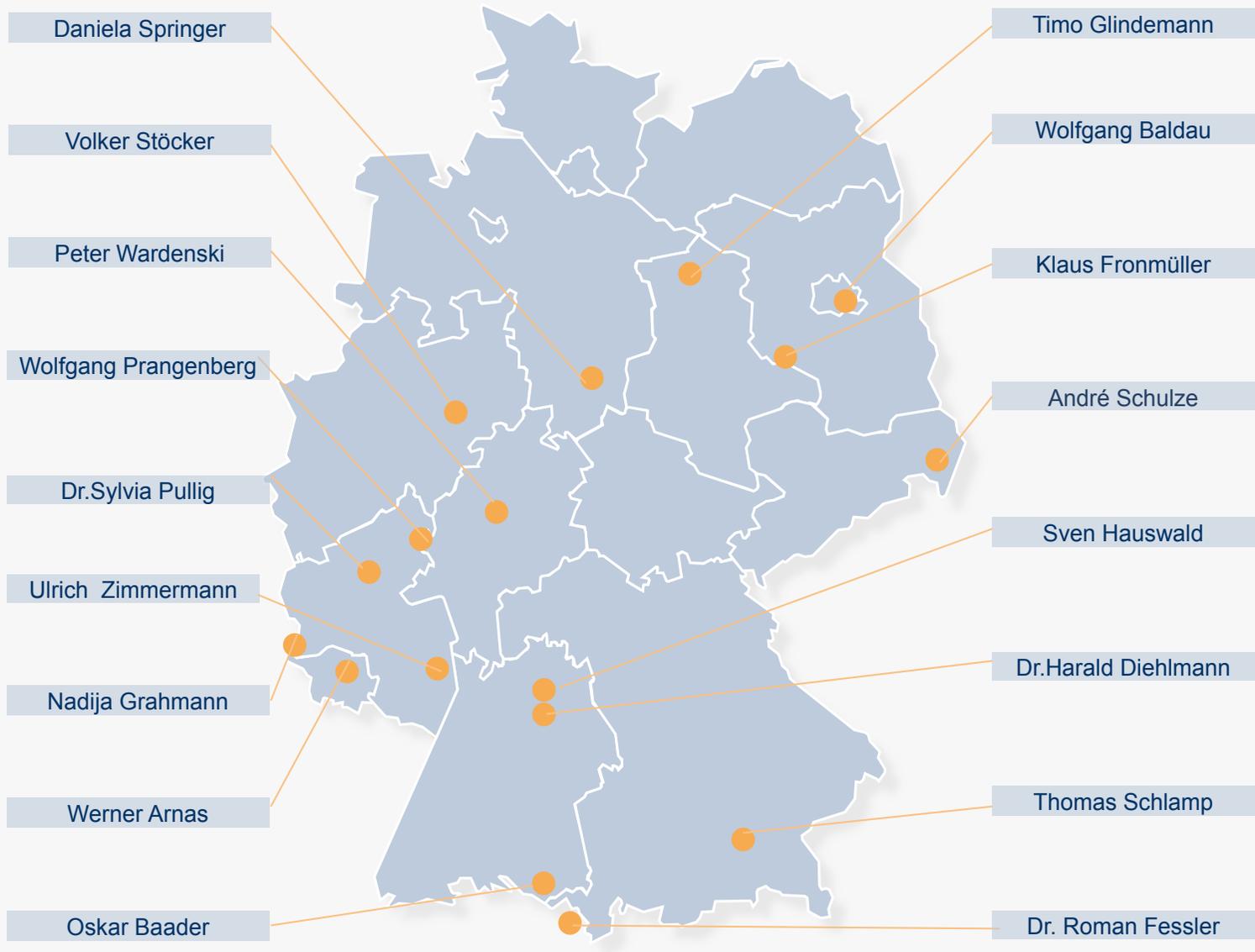
199€ für 1. Teilnehmer, 99€ für 2. Teilnehmer

### Seminarinhalte:

- Lernen von Pferdeherden – Pferdegestützte Trainingsmethoden – Was kann man von Pferden für die tägliche Führungsarbeit lernen?
- Respekt und Vertrauen in der Herde – neue Mitarbeiter in der Bank - Übung und Reflexion
- Mitarbeiter führen und sich führen lassen – Übung und Reflexion
- Herausforderungen für Mitarbeiter setzen und erfüllen lassen - Übung und Reflexion
- Starke Mitarbeiter am langen Zügel laufen lassen – Übung und Reflexion
- Transfersituationen in der eigenen Führungserfahrung



# Das SHT-Trainerteam für die FirmenkundenBank



## InfoCoupon und SeminarAnmeldung FAX 0791-465484

**ProFi-Workshop**

Wir Möchten die Erkenntnissen des BVR 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.

**Folgen lassen statt Druck machen müssen**

ein Schnuppertag für Führungskräfte und Personalentwickler mit Pferden als Sparringspartner

		Vorname	Nachname	
<input type="checkbox"/>	Termin: 24. Okt. 2011	Klingenmünster	_____	je 2 Trainer: Sabine Kohl und Ulrich Zimmermann
<input type="checkbox"/>	Termin: 21. Nov. 2011	Schneverdingen	_____	

Investition: 199,-- €, für jeden weiteren Teilnehmer 99,-- €

**Offene Trainings für den ErgebnisDialog – Konzeption schlägt Kondition**

für alle Berater, die bessere Lösungen kaufen lassen möchten.

		Vorname	Nachname	
<input type="checkbox"/>	Termin: 07.-08. Dez. 2011	Region: Pfalz/Saarland	_____	Trainer: Ulrich Zimmermann
<input type="checkbox"/>	Termin: 22.-23. Nov. 2011	Region: Nürnberg	_____	Trainer: Oskar Baader

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

**FührungsProfi im Firmenkundengeschäft**

Workshop Und Training für Führungskräfte, die den VR-FinanzPlan Mittelstand nutzenorientiert umsetzen

		Vorname	Nachname	
<input type="checkbox"/>	Termin: 09. Jan. 2012	Eifel/Pfalz/Saarland	_____	Trainer: Peter Wardenski, Dr. Harald Diehlmann, Ulrich Zimmermann
<input type="checkbox"/>	Termin: 17. Jan. 2012	Nordrhein-Westfalen	_____	

Investition: 299,-- €, für jeden weiteren Teilnehmer 199,-- €

Wir haben Interesse an einer Veranstaltung in unserer Region. Bitte um Kontaktaufnahme

**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