

Newsletter Nr. 23

ProFi-Qualität für Firmenkunden



Orientierung auf dem Weg zur Nr. 1

Die aktuelle und zentrale Herausforderung für die Genossenschaftliche FinanzGruppe ist die Sicherung der höchsten Qualität in der Kundenberatung.

Dazu gehören auch die strategischen Anforderungen „Nr. 1 in der Kundenzufriedenheit“, „Nr. 1 in der Mitarbeiter-Identifikation“ sowie „Nachhaltige Wirtschaftlichkeit im Kundengeschäft“....

Wie können Sie diese Herausforderungen jeden Tag und systematisch ein Stückchen besser schaffen?

Gerade druckfrisch liegt das Leistungsprofil 2013 der SHT vor. Hier finden Sie viele wirksame Lösungen auf dem Weg zur Nr.1.

Erfolg ist häufig primär eine Frage der Einstellung und dann der konsequenten Umsetzung: Wenn wir gemeinsam die vom Kunden erlebte Beratungsqualität – also den Nutzen für den Kunden - deutlich erhöhen, erhöhen sich in der Folge der Ertrag und die Motivation der Berater.

Erfolg erfolgt. Ergebnisse ergeben sich.

Dreh- und Angel-punkt dazu ist der Nutzen für den Kunden. (§1). Nutzen gestalten Berater zuerst im Kopf und dann beim Kunden.

Herzlichst Ihr
Ulrich Zimmermann



Was finden Sie im NEWSLETTER Nr. 23? ProFi-Qualität für Firmenkunden

- Neulich im ToJ – „Was treibt Sie wirklich an?“
- Vom WAS zum WIE – OPTiMA+RUV+SHT die erweiterte Werkbank
- Ein neues Zuhause für mittelständische marktführende Unternehmen
- Quantensprung in der Beratungsqualität ErtragsChancen in der FirmenkundenBank
- Aktuelle Termine

Mit besten Wünschen
Ihre SHT-FirmenkundenTrainer – ProFi-Qualität für Firmenkunden



Verantwortlich im Sinne der Presserechts:

Ulrich Zimmermann, Kaiserbacher Mühle, D-76889 Klingenstein, Telefon: +49 (6349) 90163, Telefax: +49 (6349) 990166, eMail: Ulr.Zimmermann@t-online.de

Herausgegeben für:

Schwäbisch Hall Training GmbH, Crailsheimer Straße 52, D-74523 Schwäbisch Hall
Telefon: +49 (791) 46-23 02, Telefax: +49 (791) 46-25 88, eMail: sht@shtraining.de
Website: www.shtraining.de, Geschäftsführung: Stephan Liese, USt-IdNr. DE 811997219,
Registergericht: Amtsgericht Stuttgart HRB 571052

Neulich im Training-on-the-Job – Beratungsqualität menschlich

Was treibt Sie denn wirklich an?

Die Beraterin kündigt in der Vorbereitung zum ToJ Termin einen Landwirt an, der von 500 auf 1500 Mastschwein-Plätze aufstocken möchte. Dazu will er den benachbarten Betrieb übernehmen. Bisher gehen Erträge und Kosten gerade eben null auf null auf. Die Familie lebt eigentlich vom Einkommen der Frau als Gymnasiallehrerin. Die Beraterin ist also skeptisch. Außerdem meint sie, der Kunde würde immer so nach Stall riechen, immer unpünktlich kommen und man müsse jede Info einzeln erfragen.

Der Landwirt kommt - trotz anderer Erwartung der Beraterin - frisch geduscht, aufgeschlossen mit einem Stapel präziser Berechnungen für sein Vorhaben. Er erzählt ausführlich und begründet sein Vorhaben, zeigt die Kosten und Erlösentwicklungen in der Schweinemast und seine wahrscheinlichen Vergleichszahlen zu anderen Betrieben, wenn er die Erweiterung hinbekommt.

Dann fragt die Beraterin: *„das habe ich alles verstanden... Was treibt Sie denn wirklich an, dieses Vorhaben anzugehen?“* Verblüffter Blick des Landwirts und die Gegenfrage: *„ Wollen Sie das wirklich wissen?“* *„Ja klar, sonst hätte ich ja nicht gefragt.“* *„Sagen wir es einmal so: ich bin jetzt 48 Jahre alt. Sie kennen ja meine Zahlen. Sie wissen, dass ich zwei Söhne habe. Sie wissen auch, dass wir eigentlich NUR vom Einkommen meiner Frau leben und ich trotzdem 16 Stunden am Tag arbeite.... Und irgendwann werden mich meine Söhne einmal fragen: Papa, welchen Beitrag hast Du eigentlich für die Familie geleistet – außer dass du nie Zeit für uns gehabt hast? - ...und hier würde ich gerne irgendwann sagen können, dass ich auch meinen Beitrag geleistet habe. Noch habe ich ein paar Jahre Zeit, das hin zubekommen. Können Sie das verstehen?“*

Nach dem Gespräch habe ich die Beraterin gefragt, was denn nun anders war als sonst. Sie sagte, früher hat der Kunde mich für eine Datensammelstelle gehalten. Und heute habe ich wohl einen Freund gewonnen.

Praxis-Tipp: Dieser Kunde hat in diesem Gespräch eine sehr menschliche Beratungsqualität erlebt und sich sehr geöffnet. Probieren Sie es aus. Fragen Sie einfach jeden Ihrer Kunden, was ihn wirklich antreibt. Und freuen sich über das Vertrauen, wenn Sie ehrliche direkte Antworten bekommen.

Auf jeden Fall ist jetzt allen die Tragweite der Entscheidung klar. Ein Ablehnung kann nun mit entsprechendem Fingerspitzengefühl erfolgen. Bei einer Zusage gibt es nun wirklich überhaupt keinen Grund mehr, irgendetwas woanders zu kaufen oder über Zinssätze etc. zu diskutieren.



Synergien schaffen – OPTiMA+RuV+SHT – die erweiterte Werkbank

Vom WAS zum WIE.

Die SHT ist mit ihren Trainer spezialisiert auf die praktische Optimierung der Beratungsqualität. Manchmal sind wir jedoch mit den Trainings zu früh. In manchen Banken stellen wir fest, dass gewisse Grundlagen für ein wirksames Training noch nicht vorhanden sind.

Andere Banken legen die Grundlagen gemeinsam mit OPTiMA, schauen sich Prozesse, Strukturen, Potenziale an und stellen dann fest, dass sie jetzt wissen, WAS alles zu tun ist, aber die Berater unsicher sind; WIE genau sie das umsetzen sollen.

Deshalb lohnt es sich an dieser Stelle von einer schon über Jahre bewährten Kooperation zwischen der R+V Agenturberatung OPTiMA, der R+V und der SHT zu berichten.

In einigen Banken haben wir sehr gute Erfahrungen gemacht, gemeinsam mit den BVR-ProFi-Siegel Partnern OPTiMA, R+V und SHT aufeinander abgestimmte Veränderungsprozesse zu etablieren. Die Aufgabenverteilung dabei ist:

- „**WAS?**“ - OPTiMA – leitet von der Bankstrategie die Beratungsprozesse ab, selektiert Kunden, entdeckt Potenziale, integriert die Kredit+Sicherheiten und begleitet die Entscheider über 3 Jahre.
- „**WOMIT?**“ - agree Firmenkunden bzw. MinD.banker liefert die Arbeitsplattform, Datenfluss, Informationsspeicher, Kreditprozess auf einer Arbeits-Oberfläche.
- „**WIE?**“ – SHT trainiert die Umsetzung im Tagesalltag. Beginnend beim Selbstverständnis der Berater über das „Wording“ im Gespräch, über die konzeptionelle am Nutzen für Kunden orientierten Gestaltung von Lösungspaketen bis zur Betreuung des Kunden über Jahre. Gelebte und erlebbare Beratungsqualität, um Nr.1 in Kundenzufriedenheit und Nr. 1 in der Mitarbeiteridentifikation zu sein.
- „**Mit WEM?**“ – Im Training sorgen wir gemeinsam dafür, dass die Berater der Bank **UND die Berater des Verbundes** in der gleichen nutzenorientierten Vorgehensweise die Bankstrategie mit und in den IT-Möglichkeiten umsetzen.

So schaffen Sie eine Menge Synergien für eine nachhaltige abgestimmte Umsetzung. Die R+V unterstützt diese Kooperation und stellt seit Jahren dazu für jeden SHT-TrainerTag eine zusätzlichen RuV-Co-TrainerTag für die Bank ohne jede Berechnung zur Verfügung. Effizienter lässt sich Beratung+Training kaum nachhaltig besser schaffen. Kontakt zu Referenzbanken stellen wir gerne her.

Ein gemeinsames Gespräch mit Ihrem OPTiMA-Berater und SHT-Trainer schafft Klarheit. Den Kontakt zu OPTiMA stellen wir gerne her.



3

Eine neue Heimat für marktführende Familienunternehmen

Manchmal lernt man einen Unternehmer kennen, dessen Story zu gut ist, als das man sie irgendjemand vorenthalten könnte. Einem dieser St Dieser Unternehmer sammelt zusammen mit anderen Unternehmern marktführende kleinere und mittelgroße private Unternehmen, die ihre Nachfolge selbst nicht lösen konnten.

Das Institut für Mittelstandsforschung kommt in seiner Studie aus dem Jahre 2010 zu dem Schluss, dass jährlich ca. 700 Unternehmen mit einer Umsatzgröße von mehr als € 10 Mio. Umsatz ihre Nachfolge regeln wollen. Das heißt in mehr als jeder zweiten GenoBank steht eine solche Übergabe an. Knapp die Hälfte der Unternehmer sind bereit, an einen Dritten zu verkaufen. Am wichtigsten ist ihnen dabei, dass ihr Unternehmen langfristig und verantwortungsvoll weitergeführt wird.

Genau das ist das Konzept des oben erwähnten Unternehmers. Er nimmt markt-führende Mittelständler nach und nach in sein UnternehmensPortfolio auf, um sie langfristig und verantwortungsvoll weiterführen zu lassen. Dazu bietet er Familien-unternehmern und einigen institutionellen Anlegern die Chance, sich mit Kapital an diesem Portfolio ebenfalls langfristig und ertragreich zu beteiligen.

Diese Idee bekommt aus drei Gründen eine Seite im Newsletter.

1. Es ist u.U. ein gute Chance, nachfolgesuchenden marktführenden Unternehmen, die Sie in der Bank betreuen, einen interessanten Weg aufzuzeigen und damit Ihr Adressrisiko als Bank aus gescheiterten Nachfolgen zu reduzieren.
2. Es ist für Sie als Bank evtl. eine gute Diversifizierung, sich mit eigenen Bankmitteln langfristig an solch marktführenden Unternehmen zu beteiligen, an die man normalerweise gar nicht herankommt.
3. Teil des Netzwerks im Umfeld dieser Familienunternehmer zu sein, eröffnet möglicherweise ganz neue Wege mit mittelständischen Unternehmerfamilien partnerschaftlich Geschäfte zu machen.

Den Kontakt zu dem Unternehmer stellen wir für Sie gerne her.



Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.

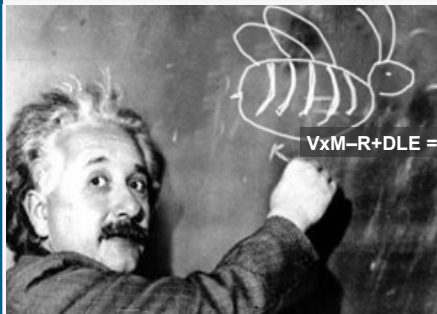
| Ziel | Wichtigkeit des Ziels |
|---|-----------------------|
| Langfristiger Fortbestand des Unternehmens | 4,12 |
| Erhalt von möglichst vielen Arbeitsplätzen | 3,94 |
| Wachstum des Unternehmens | 3,64 |
| Selbständigkeit und Unabhängigkeit des Unternehmens | 3,50 |
| Minimierung des finanziellen Risikos | 3,09 |
| Maximaler Verkaufspreis | 2,99 |
| Steueroptimierung | 2,87 |
| Finanzielle Absicherung der Familie | 2,81 |
| Weiterführung des Namens des Unternehmens | 2,55 |

5= sehr wichtig, 1= unwichtig.
Studie der Credit Suisse aus 2009.

4

Quantensprung in der BeratungsQualität

Entscheider-Workshop für Vorstände und Leiter Firmenkunden



$V \times M - R + DLE = \text{Ertrag}^4 / t$

Montabaur

15. November 2012

Gastreferent: Claus Reder, Leiter Firmenkunden, VR-Bank Würzburg

Münster

23. November 2012

Gastreferent: Marco Heineman, Leiter Firmenkunden, VB Olpe

Nürnberg

26. November 2012

Gastreferent: Mathias Benesch, Vorstand, VR-Bank Fichtelgebirge

Zeiten:

Start 09.30 – Ende 16.30

Kostenbeitrag:

99€ pro Teilnehmer

Die aktuellen und zentrale Herausforderung für die Genossenschaftliche FinanzGruppe ist die Sicherung der höchsten Qualität in der Kundenberatung. Nr. 1 in der Kundenzufriedenheit, Nr. 1 in der Mitarbeiter-Identifikation sowie nachhaltige Wirtschaftlichkeit im Kundengeschäft....

Wie können Sie diese Herausforderungen jeden Tag und systematisch voranbringen?

Dauerhaft gute Erträge werden nur mit Kunden generiert, die dauerhaft die beste Beratungs-Qualität und daraus den höchsten Nutzen für sich erleben. Das schaffen die Berater, die mit Sinn und Herzblut die Nr.1 sein wollen.

Wie können Sie einen Quantensprung in Ihrer BeratungsQualität schaffen? Wie können Sie dadurch den erlebbaren Nutzen für Ihre Firmenkunden steigern? Wie können Sie dadurch in Zeiten niedriger Zinsen Ihre Erträge trotzdem deutlich steigern? Wie können Sie gleichzeitig Ihren Beratern den Druck nehmen und sie am Nutzen für die Kunden orientiert mit Sinn und Werten beraten lassen? –

Diese Fragen und die Antworten dazu stehen im Mittelpunkt dieses Workshops. Jeder Workshop wird gestaltet von zwei SHT-Trainern und unterfüttert mit den Erfahrungen von Praktikern aus Ihrer Region.

Eingeladen sind die Vorstände und Leiter der FirmenkundenBanken aus Ihrer Region. Banken, die bereits mit der SHT zusammenarbeiten und Banken, die die SHT noch nicht für sich nutzen.

Inhalte:

- ✓ Was bewegt die Firmenkundenbank in ihrer BeratungsQualität? Idealbild 2015? Aktuelle Engpässe? Herausforderungen auf dem Weg?
- ✓ Wie können die Berater in der gleichen Zeit mit der gleichen Menge von Gesprächen deutlich effizienter und effektiver sein? Welche Ertrags-Chancen gilt es in allen Beratungen zu heben?
- ✓ Wie können wir die BeratungsQualität und damit den erlebten KundenNutzen steigern, um die Nr. 1 in der KundenZufriedenheit zu werden?
- ✓ Wie können wir daraus MehrErträge für dauerhafte Stabilität generieren?
(Volumen mal Marge - minus Risiko - plus Dienstleistungserträge = Erfolg⁴ / t)
- ✓ Wie können wir unsere Beratungs- und Führungs-Kultur so gestalten, dass wir auch Nr.1 in der Mitarbeiter-Identifikation und Qualität werden?
- ✓ Welche Erfahrungen, Ansatzpunkte, Erfolge haben die anderen Banken?
- ✓ Wie kann die SHT uns bei diesen Aufgaben helfen?

Kurzfristig erfolgreich und nachhaltig wirksam.

Verbindliche Seminaranmeldung FAX 0791-465484

Orientierung auf dem Weg zur Nr.1

Bitte senden Sie uns das SHT Leistungsprofil 2013.

Antrieb

Es **Macht Sinn**, dass unsere Berater, die Antriebskampagne sinnvoll und authentisch in ihre Beratungen einbauen. Wir möchten dazu ein Gespräch mit einem SHT-Trainer führen. Bitte nehmen Sie Kontakt zu uns auf.

Neues Zuhause für marktführende Familienunternehmen

Bitte stellen Sie uns den Kontakt her.

Quantensprung in der BeratungsQualität

Entscheider-Workshop für Vorstände und Leiter Firmenkunden

| | | Vorname | Nachname |
|------------------------------------|-------------------|---------|----------|
| <input type="checkbox"/> Montabaur | 15. November 2012 | _____ | _____ |
| <input type="checkbox"/> Münster | 23. November 2012 | _____ | _____ |
| <input type="checkbox"/> Nürnberg | 26. November 2012 | _____ | _____ |

Kostenbeitrag: 99,-- €

Erweiterte Werkbank OPTiMA+RuV+SHT

Wir würden gerne die Synergien OPTiMA, R+V und SHT auch für uns nutzen, um unserer FirmenkundenBank weiterzuentwickeln. Bitte nehmen Sie Kontakt zu uns auf.

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

6