

# Newsletter Nr. 24

## ProFi-Qualität für Firmenkunden



### ***Ich glaube an das Pferd –***

*das Automobil ist nur eine vorübergehende Erscheinung*

*Kaiser Wilhelm I.*

Dieses amüsante Zitat fiel mir neulich in die Hände. Es erinnerte mich daran, dass sich die Firma meines Vaters früher nur auf interne Kosten und Produktwissen konzentrierte. Als ich vor 25 Jahren mit der Idee antrat, den Nutzen für den Kunden zu erhöhen und dadurch den Ertrag zu steigern, gab es unterschiedlichste Reaktionen. Mitarbeiter und Gesellschafter waren skeptisch. Die Kunden haben den Unterschied gespürt und deutlich mehr gekauft. Statt darüber zu diskutieren und zu zweifeln, haben die Kunden ihren Vorteil erkannt und für sich genutzt. Umsatz und Ertrag verdreifachten sich in wenigen Jahren.

In der GenoWelt scheint es mir ähnlich zu sein. Es gibt Entscheider, die stehen auf Zahlen und buchen Trainer, die auch auf Zahlen stehen. Andere Entscheider stehen auf Prozesse und Strukturen. Diese buchen Trainer und Berater für Prozesse und Strukturen. Die Entscheider, die nachhaltig den Nutzen für ihre Kunden, Mitinhaber, Mitglieder erhöhen wollen und damit ihre Mannschaft und ihre Erträge nachhaltig entwickeln wollen, buchen uns. Gemeinsam schaffen wir eine Beratungskultur, die konsequent am Nutzen für den Kunden ausgerichtet ist.

Danach passen sie Strukturen und Prozesse an. In der Folge sehen wir an den sich entwickelnden Erträgen, dass es sich gelohnt hat.

In den Quantensprung Entscheider-Workshops sehen Sie, wie verblüffend einfach das geht.

Nr. 1 in der Kundenzufriedenheit,  
Nr. 1 in der Mitarbeiteridentifikation  
und wirtschaftliche Stabilität. Immer als Ziel.

Was denken Sie, was sich auf Dauer durchsetzen wird? Die Kosten- oder die Nutzen-Optimierung? Geno 2.0?!

Herzlichst Ihr

Ulrich Zimmermann



### **Was finden Sie im NEWSLETTER Nr. 24? ProFi-Qualität für Firmenkunden**

- Neulich im ToJ – „Der Kunde hat kein Potenzial“
- Wie rechnen sich MehrWerte?
- „Quantensprung in der Beratungskultur“  
Ertrags-Chancen in der Firmenkundenbank
- „Kreditentscheidungspraxis der Banken“  
Win-Win Modell für Unternehmer und Bank der VR-Bank Würzburg
- Grenzen sprengen – Erlebnistag für Führungskräfte und Berater, die ihre Grenzen erweitern wollen.
- 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 – Immer eine „Wie wichtig ist Ihnen“-Frage mehr stellen

## **Der Kunde hat kein Potential**

**Ausgangslage:** Stuckateur-Betrieb (läuft auf Ehefrau), Mann angestellt, wollen Kontokorrent auf 1.000,-€ erhöhen.

**Vorbereitung:** Trainer und Berater treffen sich zur Gesprächsvorbereitung. Der Berater entschuldigt sich mehrfach dafür, dass er leider keinen Potentialkunden, sondern nur einen kleinen Handwerker für den ToJ-Termin hat.

**Gespräch:** Im Gespräch stellt sich dann heraus, dass sie eine Eigentumswohnung haben (Wert 350.000€), momentan mit 180.000€ bei der Commerzbank finanziert. Zinsablauf September 2013. Commerzbank hat sich noch nicht gemeldet – Berater: „*Wie wichtig ist es Ihnen, die Zinsen jetzt schon zu sichern?*“ Ergebnis: ca. 3% Zinersparnis = 5.400€ Vorteil pro Jahr. Auf die Frage, was auf dem Weg zu den Zielen nicht dazwischen kommen darf, antwortet die Kundin „*nicht noch ein paar Forderungsausfälle. 2010 sind 45.000€ und 2012 14.000€ ausgefallen.*“ Berater: „*Wie wichtig wäre es Ihnen denn, nie mehr auf unbezahlten Rechnungen sitzen zu bleiben?*“ Kundin: „*Gibt es so was und wieso haben wir uns nicht früher kennen gelernt?*“

Die Familie hat 2 Söhne. Beide wohnen noch daheim, der Älteste hat gerade die Meisterprüfung im Bauhandwerk bestanden : Konto nicht bei der Volksbank - dies wird jetzt umgestellt + kompletter VersicherungsCheck durchgeführt. 2. Sohn studiert - Frage: „*Wie finanzieren Sie Ihren Sohn?*“ „*Aus der privaten Tasche-monatlich ca. 300€ Taschengeld und zusätzlich die weiteren Kosten wie Fahrkarte, Gebühren usw. insgesamt ca. 5.000€ im Jahr.*“ Frage: „*Wie wichtig wäre es Ihnen, diese Kosten in der Firma vor Steuer statt privat nach Steuer zu haben?*“ Antwort: „*Das wäre ja klasse, wieso hat uns das niemand gesagt!?*“ Das Gespräch hat sich ja heute echt gelohnt.“ Kundin bringt am Freitag alle notwendigen Unterlagen.

### **Denkanregung zur Beratungskultur:**

- Weshalb vermutete der Berater, einen Kunde ohne Potenzial eingeladen zu haben?
- Nach welchen Kriterien darf/soll/muss der Berater seine Kunden betreuen? Wie offen soll er in Gespräche gehen? Welche Zielvorgaben hat er? Produkte verkaufen oder Nutzen für den Kunden erhöhen und daraus den Ertrag der Bank erhöhen?

Der Berater hat mit vielen Fragen aus dem Training gezeigt, dass er die trainierten Tipps erfolgreich umsetzen kann. Dieser Berater würde in einer am KundenNutzen ausgerichteten Beratungskultur (gelebter §1) deutlich offener in Gespräche gehen.

Beratungskultur ist Führungsaufgabe. Fragen wie „*Wie viel Stück XY-Produkte haben Sie denn verkauft?*“

fokussieren Berater auf Produkte. Fragen wie: „*Welchen Nutzen hat denn Ihr letzter Kunde aus dem Gespräch mitgenommen? Und welche Lösungen haben Sie dazu genutzt?*“ fokussieren den KundenNutzen.



# Gelebter Förderauftrag als Beratungskultur und messbare Ergebnisse

## Wie rechnet sich KundenNutzen für die Bank?

### 1. Bsp. vorherige Seite. Bank in Baden-Württemberg – Trainiert von Oskar Baader

#### Welchen Nutzen haben Sie geschaffen?

Auf Restlaufzeit ca. 30.000€ Zinskosten gespart, ruhiger schlafen, keine unbezahlten Rechnungen mehr, Kosten für Studium/Ausbildung von Privat auf Geschäft verlagert.... Und eine Bank an der Seite, die sich kümmert und wirklich interessiert.

**Entstandenes BankErgebnis aus „Wie wichtig ist Ihnen“-Fragen:** 180.000€ neues Volumen mit guter Marge, RisikoCheck, Konto für Sohn, WKV Plus, BSV. Eine zufriedene Kundin für die Bank aktiviert.

**Zeitliches Invest:** 10 Minuten mehr als ein „Standard-Gespräch“

### 2.Bsp. Bank im Ruhrgebiet – Trainiert von Ulrich Zimmermann

#### Welchen Nutzen haben Sie geschaffen?

Auf Restlaufzeit ca. 10.000€ Zinskosten gespart, ... Und eine Bank an der Seite, die sich kümmert und wirklich interessiert.

#### Entstandenes Bankergebnis aus „Wie wichtig ist Ihnen“-Fragen:

80.000€ Forward, 60.000€ Sofortfinanzierung über BSH, 2 Firmen-Kreditkarten, 1 Junge-Leute BSV, RisikoCheck

**Zeitliches Invest:** 3 Minuten

**Ausgangslage:** Unterschriften-Termin für eine eingeräumte KK-Linie: Zusatzfrage des Beraters. Wir sprechen gerade bei diesem Zinsniveau mit vielen Unternehmern über Zinsabsicherung im Geschäft und auch privat. Wie wichtig wäre Ihnen das?

### 3.Bsp. Bank in Rheinhessen – Trainiert von Ulrich Zimmermann

#### Welchen Nutzen haben Sie geschaffen?

Winzer kann Mutter und Schwester auszahlen. Ruhiger schlafen. Bank als Partner an seiner Seite.

#### Entstandenes Bankergebnis aus „Wie wichtig ist Ihnen“-Fragen:

900.000€ Übernahmefinanzierung inkl. 300.000€ BSV, Ablöse Bankverbindung von SPK zu VB, RisikoCheck

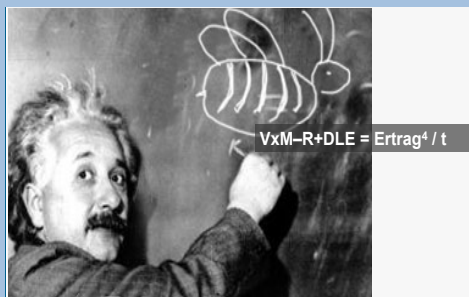
**Zeitliches Invest:** 3 Minuten

**Ausgangslage:** Unterschriften-Termin für 30.000€ Winzergerätschaft. Zusatzfrage des Beraters: Jetzt, wo wir schon die dritte kleinere Finanzierung gemeinsam gemacht haben... Wie wichtig wäre Ihnen eigentlich, dass Sie auf Dauer eine Bank an Ihrer Seite haben, die sich wirklich kümmert und Ihnen hilft Ihre Ziele besser und sicherer zu erreichen. Alles aus einer Hand. Wie Sie es beim Wein ja auch Ihren Kunden anbieten?



# Quantensprung in der Beratungskultur

## Entscheider-Workshop für Vorstände und Leiter Firmenkunden



Die Strategie für die genossenschaftlichen Banken stellt 3 Themen an die Spitze:

- **Nr. 1 in Mitglieder- und Kundenzufriedenheit**
- **Sicherstellung nachhaltiger Wirtschaftlichkeit im Kundengeschäft**
- **Nr. 1 in der Mitarbeiter-Identifikation und Qualität**

Dauerhaft gute Erträge werden nur mit Kunden generiert, die dauerhaft die beste Beratungskultur 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 Beratungskultur 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. Der Workshop wird von zwei SHT-Trainern gestaltet und ergänzt mit den Erfahrungen von Praktikern aus GenoBanken. Eingeladen sind die Vorstände und Leiter der Firmenkunden-Banken 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 Beratungskultur? Was ist das Idealbild für 2015? Bestehen aktuelle Engpässe? Wo liegen Herausforderungen auf dem Weg?
- ✓ Wie können die Berater in der gleichen Zeit mit der gleichen Menge von Gesprächen deutlich effizienter und effektiver sein? Welche Ertragschancen gilt es in allen Beratungen zu heben?
- ✓ Wie können wir die Beratungskultur 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 = Erfolg<sup>4</sup> / t)
- ✓ Wie können wir unsere Beratungs- und Führungskultur 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.**

Termin: 31. Mai 2013  
Ort: Raum Hannover  
Gastreferent: Steffen Trost, Vorstand  
VB Jerichower Land  
Trainer: Ulrich Zimmermann  
Sabine Kohl  
Zeiten: 09.30 bis ca. 16.30 Uhr  
Beitrag: 395€ pro Teilnehmer

# „Kreditentscheidungspraxis der Banken“

ein Win-Win Modell für Unternehmer und Bank



**Kunden binden, neue Kunden gewinnen, Image verbessern, Kompetenzvermutung deutlich steigern, Transparenz schaffen, Kreditprozesse verstehen lassen, als Bank von Unternehmern verstanden werden, Unternehmer besser verstehen, Kooperationen mit Steuerberatern ausbauen, Netzwerke bilden, aktiv Kreditvolumen und Margen verbessern? ... Und damit auch noch Geld verdienen?**

Die VR-Bank Würzburg hat das geschafft. Sogar vielfach. Kerstin Amend-Maar, Leiterin Kreditanalyse, und Claus Reder, Leiter Firmenkundenberatung der VR-Bank Würzburg, haben gemeinsam ein Workshop-Konzept für Unternehmer entwickelt und vielfach erfolgreich umgesetzt.

Gemeinsam mit regionalen Steuerberatern und Wirtschaftsprüfern (sowie deren Kunden) lädt die Bank ihre Kunden zu einem 1,5 tägigen Workshop „Kreditentscheidungspraxis der Banken“ ein. Die Rückmeldungen sind begeistert.



Unternehmer verstehen, welchen Einfluss sie selbst auf den größten Hebel ihres Erfolges haben.

„UnternehmerIdee plus Fremdkapital ist einer der größten Stellhebel für Unternehmer.“ - Nach diesem Workshop verstehen Unternehmer, warum, wo und wie sie mit der Bank zusammen ihr Verschuldungspotenzial optimieren. Wie optimieren wir gemeinsam Eigenkapital und Fremdkapital? Wie schaffe ich als Unternehmer mehr Hebelwirkung aus den bestehenden Ressourcen?

Der Workshop ist am Nutzen für den Unternehmer ausgerichtet. Die Bank profitiert in der Folge: Mehr Informationen, Verständnis für Prozesse, MehrWerte der Bank werden vom Kunden wahrgenommen, Konditionen werden akzeptiert, Unternehmen vernetzen sich, empfehlen die Bank weiter und kooperierende Steuerberater bringen ihre Klienten ein.

Sie können dieses Konzept in Ihrem Haus ebenfalls einsetzen. Gemeinsam haben die VR-Bank Würzburg und SHT 4 Workshops geplant, in denen Sie das Konzept in Gänze kennenlernen können. Danach haben Sie die Informationen, es selbst umsetzen zu können oder sich von der SHT dabei begleiten zu lassen.

Kerstin Amend-Maar, Claus Reder und ein SHT-Trainer werden Ihnen in 1,5 Tagen den Workshop, seine Inhalte, Vorgehensweise, spezielle Rechentools, Vor- und Nachbereitung etc. vorstellen und so aufbereiten, dass Sie in Ihrer Bank damit arbeiten können. Mit dem Info-Coupon auf der letzten Seite signalisieren Sie Ihr Interesse und bekommen in den nächsten 1-2 Wochen ein konkretes Angebot mit Investition, Zeiten, Ort, Inhalten.

Sie kommen idealerweise zu zweit: Leiter Firmenkunden plus Leiter Marktfolge.

17./18. Juni Berlin  
09./10. Juli Nürnberg  
22./23. August Hamburg  
19./20. Sept. Frankfurt

Seite 5



# Grenzen sprengen

Erlebnistag für Führungskräfte und Berater, die ihre Grenzen erweitern wollen.

Es ist gar nicht so einfach, eigene Werte zu haben, sich ihrer bewusst zu sein und für diese dann, wenn es darauf ankommt, einzustehen. Da ist es gleich ob es im Gespräch mit Kunden um Konditionen oder im Gespräch mit Mitarbeitern um Ziele geht. Am Ende zählt immer das Ergebnis: Haben Sie den Wert für Ihre Werte bekommen?

An diesem Erlebnistag haben Sie die Gelegenheit, Ihre Grenzen zu testen und zu erfahren, was Sie allein durch Ihre Einstellung und Ihre Ausstrahlung bewirken können.

- Sie testen sich beim Führen von Pferden ohne Hilfsmittel. Sie führen nur über Ihre Ausstrahlung - Pferde hören nicht auf Argumente.
- Sie überwinden Grenzen beim Abseilen über 30m Tiefe. Sie sind gesichert und müssen doch im Kopf die Grenzen sprengen.
- Sie bekommen eine Idee davon, wie viel mehr Wirkung für Sie - völlig authentisch und ohne Anstrengung - möglich ist, wenn Sie Ihre Werte und Einstellungen wirken lassen.

## Ihre Trainer am Erlebnistag:

- Sascha Beul, SHT-Trainer, Spezialist für Prozess-Optimierung
- Ulrich Zimmermann, SHT-Trainer, Spezialist für Firmenkunden-Banken, Beratungs- und WerteKultur

## Ihre Investition :

- pro Teilnehmer inkl. Verpflegung, Sicherheitsausrüstung, Pferde, 395€ + MwSt.

## Termine:

- Samstag 8. Juni 2013 und Montag 15. Juli 2013

## Ort:

- Gutshof Kaiserbacher Mühle, 76889 Klingenmünster



# Verbindliche Seminaranmeldung FAX 0791 - 46 2588

## Quantensprung in der BeratungsQualität

Entscheider-Workshop für Vorstände und Leiter Firmenkunden

Hannover 31.Mai 2013

Investition: 395,-- €

Vorname

Nachname

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Offene Trainings VR-FinanzPlan Firmenkunden

Kaufen Lassen®, Strategische Gesprächsführung im Hol-und Bringgeschäft., VR-FinanzPlan Firmenkunden effizienter und effektiver führen, Konzeption schlägt Kondition

### 2 Tage BasisTraining – Partnerschaft bieten, Kunden gewinnen, Finanzierungsanfragen erweitern

17.18. Juni 2013 Region: Mittelrhein in Bingen

Trainer: Werner Arnas

Vorname

Nachname

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 2 Tage KonzeptionsTraining – Konzeption schlägt Kondition, Lösungen kaufen lassen:

15.16. August 2013 Region: Mittelrhein in Bingen

Trainer: Werner Arnas und Ulrich Zimmermann

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Investition: je Training 695,-- € + MwSt. incl. TeilnehmerUnterlagen

## Kreditentscheidungspraxis in Bank

Entscheider-Workshop für Leiter Firmenkunden und Marktfolge

17.18. Juni Berlin

09.10. Juli Nürnberg

22.23. August Hamburg

19.20. September Frankfurt

Wir haben Interesse an der Teilnahme inkl. Übernachtung, Verpflegung und TeilnehmerUnterlagen für 2 Teilnehmer. Bitte um konkrete Informationen für die Teilnahme.

Vorname

Nachname

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Erlebnistag – Eigene Grenzen sprengen

Samstag 8. Juni 2013 Gutshof Kaiserbacher Mühle

Montag 15. Juli 2013 bei Landau in der Südpfalz

Investition: 395,-- €

Vorname

Nachname

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

