

BeratungsQualität für Firmenkunden

systematisch – emotional – souverän

mit genossenschaftlicher Idee erlebbar machen



Was können wir vom berühmtesten Feuerwehrmann der Welt lernen? Red Adair war *DER* Experte für das Löschen brennender Ölförderanlagen und verdiente als *DER* Experte Millionen. Er kannte seinen Wert im Markt. Und ließ sich angemessen bezahlen.

GenoBanken sind klassischerweise *DIE* Experten für Kredite und Zahlungsströme von kleinen und mittelgroßen Unternehmen. Sie stellen Spezialisten, haben Experten, installieren und warten kostenlos ZV-Programme etc. etc..

Immer mehr Banken werden sich bewusst, welche MehrWerte für Unternehmer und Bank in den Zahlungsströmen der Unternehmer liegen. ... Und lassen sich das nun auch angemessen bezahlen.

Gemeinsam mit einigen Banken haben wir mögliche MehrWerte aus den Zahlungsströmen der Unternehmen bei Beratern und Unternehmern bewusst gemacht und gleichzeitig neue Konto-Modelle mit mehr Nutzen und angemessen höheren fairen Preisen eingeführt. **Fazit: Es lohnt sich, sich zu trauen.**

BankExperten für die Optimierung von Zahlungsströmen erlösen mehr als Kontogebühren. In diesem Newsletter zeigen die Hallertauer Volksbank und die Volksbank eG, Lehrte-Springe-Pattensen-Ronnenberg, ihre Erfahrungen auf.

MehrNutzen bringt MehrErtrag.

Herzlichst Ihr
Ulrich Zimmermann
MehrWerte zwischen Bank und Unternehmer schaffen



Was finden Sie im Newsletter Nr. 25 BeratungsQualität für Firmenkunden?

- **Neulich im ToJ**
Analogien wirken oft Wunder
- **Zahlungsströme optimieren**
in der Hallertauer Volksbank eG - Praxisbericht
- **EntscheiderWorkshop 28.November 2013**
in der Hallertauer Volksbank aus der Praxis für die Praxis
- **Viel bewegt** in der Volksbank eG –
Lehrte-Springe-Pattensen-Ronnenberg – Praxisbericht
- **EntscheiderWorkshop Februar 2014**
in der Volksbank eG in Lehrte aus der Praxis für die Praxis
- **Zahlungsströme sind mehr als Zahlungsverkehr.**
Mit wenigen Fragen zu deutlich mehr Nutzen für Unternehmer, Bank und Verbund

Mit besten Wünschen
Ihre SHT-Trainer – BeratungsQualität für Firmenkunden

Verantwortlich im Sinne der Presserechts:

Ulrich Zimmermann, Kaiserbacher Mühle, D-76889 Klingenstein, Telefon: +49 (6349) 990163, Telefax: +49 (6349) 990166, eMail: Ulr.Zimmermann@t-online.de

Herausgegeben für:

Schwäbisch Hall Training GmbH, Craillsheimer 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 ToJ – Analogien bewirken oft Wunder

In der Vorbereitung auf die Einführung neuer KontoModelle ist es erfahrungsgemäß extrem wichtig, die Berater im Vorfeld der erwarteten kritischeren Gespräch systematisch mit Argumenten fitzumachen. So können sie auch bei kritischeren Situationen souverän agieren. Deshalb „adoptiert“ jeder Berater im Training einen seiner kritischen Kunden. Er argumentiert dann aus dessen Sicht für und gegen die neuen KontoModelle. Das übt gut.

Ein Berater hatte sich ein Autohaus „adoptiert“, weil bei diesem Kunden die Gebühren pro Geldbombe von 0,5€ auf 2€ steigen würden. (Über Kostendeckung brauchen wir da nicht reden). Kaum waren die Briefe an die Kunden abgeschickt, war auch schon der Chef dieses Autohauses am Telefon – natürlich höchst emotional, *bei 2 Einwüfen am Tag wären das 1.000€ mehr Kosten im Jahr, das könne man mit ihm nicht machen...*

Es hätte wenig Wert gehabt, mit ihm fachlich über Alternativen wie EinzahlungsAutomaten etc. am Telefon zu diskutieren, also wurde ein Gesprächstermin vereinbart. Jetzt galt es, ihn emotional in seiner Erlebenswelt zu packen. Idee: einfach fragen, was er denn für 2€ an einem Auto reparieren könne?

Genau mit dieser Frage ist der Berater beim AutohausInhaber aufgeschlagen: *„Hallo Herr Kunde,..., auf dem Weg zu Ihnen habe ich mir mal die einfache Frage gestellt, wenn ich nur 2€ hätte und müsste an meinem Auto etwas reparieren lassen, was würde ich denn für 2€ bei Ihnen bekommen?“*

AutohausInhaber: *„Für 2€? Für 2€ da mache ich noch nicht mal die Tür von Ihrem Auto auf! Wo käme ich denn dahin? Wie soll sich das denn rechnen.“* (Wunderbar emotionale Antwort).

Berater: *„Ja da wären wir ja schon mitten im Thema für heute, faire Bepreisung von erbrachten Leistungen“*

Emotional konnte der AutohausInhaber ja nach *seiner* Vorrede kaum noch etwas gegenhalten und konnte schnell einräumen, dass es sicher für SEINE Bank, er ist ja Mitinhaber, nicht andeutungsweise kostendeckend ist, wenn 2 Bankmitarbeiter jede seine Geldbomben kontrollieren und vielleicht auch 1 Einwurf pro Tag oder die Einzahlung in einer der CashRecycler auch eine nachdenkenswert Alternative wären.

Die Vorbereitung IN DER DENKWELT des Unternehmers ist 90% des Gesprächserfolgs.



„Was bekommt man denn bei Ihnen im Autohaus für 2€?“

„Für 2€? Für 2€ da mache ich noch nicht mal die Tür von Ihrem Auto auf!

*Wo käme ich denn dahin?
Wie soll sich das denn rechnen.“*

Zahlungsströme optimieren

in der Hallertauer Volksbank eG



Frank Haupt

Leiter Firmenkundenbetreuung



Oswald Kuhn

Zahlungsverkehrsspezialist



Christian Frank

Interner Trainer

Entscheider-Workshop
„Zahlungsströme optimieren“
in der Hallertauer
Volksbank eG
am ... 10.00-15.30

Unsere Grundüberlegungen und Ziele:

Die Hallertauer Volksbank hat in den vergangenen Jahren großen Wert auf den sukzessiven Ausbau ihrer Beratungsqualität für Firmen- und Gewerbekunden gelegt. Das gilt insbesondere auch für den wichtigen Bereich Zahlungsverkehr, wo der Kunde auf eigens geschulte Spezialisten zugreifen kann. Eine adäquate Bepreisung dieser Leistungsstärke ist unser Anspruch. Hierzu mussten neue Kontomodelle geschaffen werden, die den Bedürfnissen der Kunden Rechnung tragen und fair sowie transparent bepreist sind.

Mentalität und Philosophie des Hauses entsprechend wurde ein Projektteam gebildet, das im Schwerpunkt aus eigenen Mitarbeitern bestand. Hierdurch konnte einerseits das im Haus vorhandene Know-how gebündelt und andererseits auch ein hohes Maß an Akzeptanz für den anstehenden Schritt erreicht werden.

Zusätzlich war uns aber auch ein Fremdbild wichtig. Quasi als „Spiegel“ und Moderator fungierte hier Ulrich Zimmermann, der unsere Mannschaft seit einigen Jahren nutzenorientiert trainiert.

1. Stepp: Workshop Zahlungsströme optimieren (Jan 2013)

Der SHT Trainer lud uns zu einem Rollenspiel ein. Wir sollten neben unserer originären Rolle als Berater auch die Sichtweise des Kunden einnehmen. Hierfür übernahm jeder Workshop-Teilnehmer die Rolle eines Firmen- oder Gewerbekunden unterschiedlicher Branchen. So konnten wir die Herausforderungen unserer Kunden erleben. Zeitgleich haben unsere IT- und Orga-Profis ein Analysetool entwickelt, sodass es möglich wurde, den Kundennutzen mit dem gegenüberstehenden Aufwand im jeweiligen Kontomodell betriebswirtschaftlich zu verproben.

2. Stepp: Vorbereitung der Umsetzung (April 2013)

Das Gros unserer Firmen- und Gewerbekunden wurde schriftlich über die neuen KontoModelle informiert. Lediglich mit einigen ausgewählten Unternehmern haben wir das persönliche Gespräch gesucht. Zur Unterstützung unserer KollegenInnen und zur weiteren Verbesserung unserer Beratungsqualität haben wir einen Zahlungsverkehrsdialog entwickelt und geschult.

3. Stepp: Umsetzung (Juli 2013)

Die neuen KontoModelle wurden per 1. Juli eingeführt. Der Zahlungsverkehrsdialog leitet durch das kompetent und professionell geführte Kundengespräch. Unsere Kunden nehmen die neuen Modelle gut an und erkennen den Nutzen. In den seltensten Fällen kommt es zur Preisdiskussion.



Fazit

Durch die Begleitung der SHT war es den BeraterInnen der Hallertauer Volksbank gelungen, den Kundennutzen und den Banknutzen gleichzeitig zu steigern und in Einklang zu bringen.

Zahlungsströme optimieren

Entscheider-Workshop für Vorstände und Leiter Firmenkunden

Termin: 18. November 2013

Ort: Hallertauer Volksbank
Pfaffenhofen an der Ilm

Referenten: **Frank Haupt**
Leiter Firmenkundenbetreuung
Mitglied im BVR KompetenzTeam

Oswald Kuhn
Zahlungsverkehrsspezialist

Christian Frank
interner Trainer

SHT-Trainer: **Ulrich Zimmermann**

Zeiten: 09.30 bis ca. 16.30 Uhr

Beitrag: 195€ pro Teilnehmer



Entscheider-Workshop für Vorstände und Leiter Firmenkunden am 18. November 2013 in der Hallertauer Volksbank

Aus der Praxis für die Praxis erfahren Sie in diesem EntscheiderWorkshop, wie Sie aus mehr KundenNutzen deutlich mehr BankNutzen machen. Über MehrNutzen für Unternehmer zu deutlich MehrErträgen aus den Zahlungsströmen der Unternehmer.

Sie bekommen aus den Erfahrungen der Hallertauer VB

- ✓ **Checkliste**
Was ist bei der Optimierung der Zahlungsströme und KontoModelle wichtig?
- ✓ **Analyse- und Rechentool**
Einblick in die Bank – ErtragsChancen auf Einzelkonto- und Gesamtbank-Ebene
- ✓ **Erfahrungen**
Erlebnisse, Erkenntnisse, Ergebnisse. Von der Idee bis zur erfolgreichen Umsetzung

Inhalte:

- ✓ Hallertauer Volksbank – Vom Anbieter kostenloser Konten zum gut bezahlten Marktführer
- ✓ KontoModelle aus KundenSicht konzipieren. MehrNutzen führt zu MehrErtrag. Konzeption, AnalyseTool, Hochrechnung, Feintuning neuer KontoModelle
- ✓ Von der Idee zur erfolgreichen Umsetzung – gezielte Einführung und Begleitung der Berater. Abstimmung Markt, Betrieb, Marketing, Checkliste für alle auf dem Weg in den Markt.
- ✓ Der ZahlungsverkehrsDialog der Hallertauer VB. NutzenArgumentation, Zahlungsströme, Sepa, KontoModelle, Zahlungsverkehr, CrossSelling in einem Rutsch. Zusammenspiel Berater, Spezialisten, interner Trainer und SHT-Trainer.
- ✓ Unterstützungsmöglichkeiten für Ihre Bank:
 - Kooperation mit der Hallertauer VB zur Installation des AnalyseTools in Ihrer Bank.
 - TrainingsTools der SHT rundum die Zahlungsströme des Unternehmers

Viel bewegt

in der Volksbank eG – Lehrte-Springe-Pattensen-Ronnenberg



Interview mit Volker Böckmann,

Bereichsleiter
Firmenkundengeschäft
und
Generalbevollmächtigter
Volksbank eG –
Lehrte-Springe-Pattensen-
Ronnenberg

Entscheider-Workshop
„Erfolgreiche
Neuaufstellung“
in der Volksbank eG
Am
10.00-15.30

SHT: Sie haben in 2011 entschieden Ihre gesamtes Firmenkundengeschäft neu zu strukturieren und dabei mit einigen Partner gleichzeitig an den Start zu gehen – BMS MinD.banker, BSH SHT, R+V Optima, Simon, Kucher und Partner.

Wie hat sich das bewährt?

Böckmann: Wir sind sehr zufrieden. Wir haben seit dem viel bewegt. Unser Anspruch an uns selbst ist es, „DER Qualitätsanbieter“ der Region zu sein. Hier haben wir schon ein gutes Stück des Weges geschafft. Wir wollten uns aus der Stärke heraus für die Zukunft neu aufstellen und die Basis für den Erfolg von Morgen und Übermorgen sichern. Wir sind stufenweise vorgegangen.

Im ersten Schritt haben wir die Kreditprozesse als Kerngeschäft mit Markt und Marktfolge synchronisiert. Hier brauchten wir MinD.banker als Plattform.

Im zweiten Schritt ab 2012 haben wir OPTiMA und SHT eingesetzt. Vertriebsprozesse und –Potenziale wurden mit OPTiMA identifiziert. Alle Berater wurden dann von der SHT trainiert. Die Kaufen Lassen® Philosophie ist genau das, was ich mir unter einer genossenschaftlichen Beratungskultur vorstelle.

Im dritten Schritt folgte 2013 die Optimierung der Kontomodelle als Basis für unsere zweite Kernkompetenz Zahlungsverkehr. Auch hier haben wir die Expertise zweier Marktführer für uns genutzt. Simon, Kucher und Partner hat mit uns neue Kontomodelle entwickelt. Besonders dabei war, dass wir Karten und electronic-banking integriert haben. Die SHT hat dann die Berater bei der Argumentation im Markt begleitet.

SHT: Wie konnten Sie denn die unterschiedlichen Partner in der Umsetzung synchronisieren, ohne ihre Mannschaft zu verwirren?

Böckmann: Wie haben uns Partner mit ähnlicher Grundeinstellung gesucht. SHT kooperiert seit Langem mit OPTiMA und MinD.banker und integriert ohnehin alle Verbundpartner in ihre Trainings. Deshalb war uns auch gerade wieder beim letzten Schritt wichtig, die Beratungskultur auch bei der Einführung neuer Kontomodelle durchgängig aus einem Guss zu haben. SKP und SHT haben sich im Vorfeld abgestimmt, Inhalte und Vorgehensweise synchronisiert, dann begannen die Trainings zu Inhalten, Argumenten und nutzenorientierter Vorgehensweise. Danach gingen wir in den Markt.

SHT: Wie haben denn die Unternehmer auf die neuen Modelle reagiert?

Böckmann: Von 4.500 Konten haben wir 12 Ausnahmen, die nicht in den Rahmen passen. Für die Diskussionen mit den Kunden waren die Berater ja bestens vorbereitet. Die Strategie dabei war, zum Einen über den Wert der Bank für die Unternehmer und ihre Ziele generell zu argumentieren und zum Anderen über die Konten hinaus über die gesamten Zahlungsströme der Unternehmer zu sprechen. Das hat nicht nur für Berater und Unternehmer den Wert der Zusammenarbeit verdeutlicht, sondern auch viele Felder aufgemacht: Konten, Karten, SEPA, ZahlungsverkehrsModelle, Privatentnahmen, Skonti, Avale, Kreditversicherungen. Die SHT hat hier sehr gute Fragen rundum die Zahlungsströme der Unternehmen eingebracht.

SHT: Wenn Sie über die letzten 3 Jahre der Neustrukturierung Resümee ziehen...?

Böckmann: Wir haben die richtigen Partner gewählt. Viel erreicht, sind sehr zufrieden und lang noch nicht fertig.

Viel bewegt - „DER Qualitätsanbieter der Region“

Entscheider-Workshop für Vorstände und Leiter Firmenkunden

Termin: Jan/Febr. 2014
Ort: Volksbank eG Lehrte-Springe, Pattensen-Ronnenberg
Lehrte Hauptstelle

Referenten: **Volker Böckmann**
Leiter Firmenkundenbetreuung

Gerrit Steuerwald
Zahlungsverkehrsspezialist

Torben Zacharias
Firmenkundenberater

SHT-Trainer: **Ulrich Zimmermann**

Zeiten: 09.30 bis ca. 16.30 Uhr
Beitrag: 195€ pro Teilnehmer

Entscheider-Workshop für Vorstände und Leiter Firmenkunden Anfang 2014 in der Volksbank eG in Lehrte

Aus der Praxis für die Praxis erfahren Sie in diesem EntscheiderWorkshop, wie Sie aus mehr KundenNutzen deutlich mehr BankNutzen machen. Über MehrNutzen für Unternehmer zu deutlich MehrErträgen aus den Zahlungsströmen der Unternehmer.

Sie bekommen aus den Erfahrungen der Volksbank eG

- ✓ **Zusammenspiel vieler Partner in der Neuausrichtung**
Wie bekommen Sie mehrere Partner in Ihre Neuausrichtung auf Ihre Ziele synchronisiert?
- ✓ **Höhen und Tiefen in der Umsetzung**
Womit müssen Sie rechnen? Wie feiern Sie Erfolge? Wie überstehen Sie Rückschläge?
- ✓ **Erfahrungen**
Erlebnisse, Erkenntnisse, Ergebnisse. Von der Idee bis zur erfolgreichen Umsetzung

Inhalte:

- ✓ Volksbank eG – DER Qualitätsanbieter der Region. Differenzierung über Nutzen.
- ✓ Kontomodelle aus KundenSicht konzipieren. MehrNutzen führt zu MehrErtrag. Konzeption, AnalyseTool, Hochrechnung, Feintuning neuer KontoModelle
- ✓ Von der Idee zur erfolgreichen Umsetzung – gezielte Neustrukturierung inkl. Kreditprozesse, BetreuungsStruktur, IT-Unterstützung, BetreuungsPhilosophie, KontoModelle gemeinsam mit RuV OPTiMA, SHT, MinD.banker, Simon-Kucher+Partner,
- ✓ Der ZahlungsStrömeDialog der Volksbank eG. NutzenArgumentation, Zahlungsströme, Sepa, KontoModelle, Zahlungsverkehr, CrossSelling in einem Rutsch. Zusammenspiel Berater, Spezialisten, interner Trainer und SHT-Trainer.
- ✓ Unterstützungsmöglichkeiten für Ihre Bank:
 - TrainingsTools der SHT rundum die Zahlungsströme des Unternehmers



Zahlungsverkehr oder Zahlungsströme optimieren?

„Zahlungsströme optimieren“ Workshop in Ihrer Bank

Ziel: Möglichkeiten, Chancen, Wege,
die Zahlungsströme für Kunden
und Bank zu optimieren

Checkliste für Berater erarbeiten
passend zu Ihrer Bank

Integration in agree/MinD.banker

Zeiten: 08.30 - 16.30 Uhr

Teilnehmer: Leiter Firmenkunden
1-2 ausgewählte Berater
Zahlungsverkehrsspezialist
Verbundspezialisten

Investition: Paketpreis: 1.950€ + MwSt.
inkl. Honorar, Anfahrt u. Spesen

The image shows a checklist titled "Schneller und sicherer an Ihr Geld kommen". It is divided into several sections, each with a list of questions and a table for marking responses. The sections are:

- Bequem, transparenter und einfacher arbeiten**: This section contains 10 questions about the ease and transparency of banking services, such as "Wie wichtig ist Ihnen, dass... Sie die Bankleistungen persönlich im Geschäft haben und so weiter..." and "Sie sich Ihre Mitarbeiter über Zahlungen austauschen können?".
- Ergiebigere Angaben**: This section contains 5 questions about the usefulness of banking services, such as "Wie wichtig ist Ihnen, dass... Ihre Zahlungen schneller und einfacher zu tätigen sind..." and "Ihre Bank Ihnen bei der Bearbeitung von Zahlungen hilft...".
- Nutztipps**: This section contains 5 questions about the usefulness of banking services, such as "Wie wichtig ist Ihnen, dass... Sie Ihre Zahlungen schneller und einfacher tätigen können..." and "Ihre Bank Ihnen bei der Bearbeitung von Zahlungen hilft...".

Each question has a table with three columns: "Wichtig", "Weniger", and "Nicht". The "Wichtig" column has a checkmark, and the "Weniger" and "Nicht" columns have empty boxes.

In jedem Unternehmen groß oder klein gibt es diverse Zahlungs- und Geldströme. Hier lohnt sich der Blick über die Zahlungsverkehrsprogramme hinaus.

Da stellen sich 3 sinnvolle Fragen:

1. Wie können **Sie als Experten** den Unternehmer unterstützen, seine **Zahlungsströme schneller, sicherer, bequemer, ertragreicher** zu gestalten?
2. Wie können Sie generell am Beispiel der Zahlungsströme den **Wert der Zusammenarbeit** mit der Bank herausstellen und so viel leichter **angemessene Preise** durchsetzen?
3. Wie können Ihre Berater mit **wenigen gezielten Fragen** – aus jedem Anlass heraus – die Überleitungen zu den richtigen Spezialisten schaffen?

Aus den bisher begleiteten Projekten ist die klare Erkenntnis:

Für Berater und Unternehmer ist die Argumentation über den Nutzen sofort einsehbar und argumentierbar.

Analogien passend zur Preisgestaltung der Unternehmer machen es noch leichter. Als Trainer lassen wir die Berater in den Workshops immer zwei Rollen einnehmen: Berater sind eh schon alle. Jeder „adoptiert“ einen seiner Unternehmer und spielt dessen Zahlungsströme durch.

Da ist es naheliegend neben dem richtigen Kontomodell, auf POS-Lösungen, Avale, Kreditausfälle, Zinsen, Skonti etc. zu kommen. Schnell finden sich einige Tausend Euro, die eine Preisanpassung in den Kontomodellen mehr als ein Vielfaches wettmachen.

Mehr KundenNutzen führt zu Mehr BankErtrag. Zwangsläufig.

Machen Sie sich selbst ein Bild. Erarbeiten Sie an einem Tag mit einem SHT-ProFi-Trainer Ihre bankeigene individuelle Umsetzung.

Diese Lösung können Sie dann alleine oder gerne mit SHT-Trainer-Unterstützung im Alltag mit Leben, Nutzen und Ertrag füllen.

Nutzen Sie einfach die letzte Seite des Newsletter zur Buchung.

Verbindliche SeminarAnmeldung FAX 0791 - 46 2588

**Entscheider-Workshop für Vorstände und Leiter Firmenkunden
am 18.November 2013 in der Hallertauer Volksbank**

Termin: 18. November 2013

Zeiten: 09.30-16.30

Ort: Hauptstelle der Hallertauer Volksbank, Pfaffenhofen an der Ilm

Vorname

Nachname

Funktion

eMail

_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Investition: je Teilnehmer 195,-- € + MwSt. incl. Teilnehmerunterlagen, Checkliste und Tagungsgetränke, Verpflegung

Zahlungsströme optimieren

Wir können leider nicht an diesem Termin in die Hallertauer VB kommen, möchten aber auch die Zahlungsströme für Unternehmer und Bank ertragreicher, sicherer und bequemer gestalten. Wir möchten einen halbtägigen Workshop mit den Entscheidern unserer Bank durchführen.

Investition: Paketpreis 1.950-- € + MwSt. incl. Honorar, Reisekosten und Spesen

**Interesse am Entscheider-Workshop für Vorstände und Leiter Firmenkunden
Anfang 2014 in der Volksbank eG – Lehrte, Springe, Pattensen, Ronnenberg**

Termin: Jan/Febr. 2014

Zeiten: 09.30-16.30

Ort: Hauptstelle der Volksbank eG, Lehrte

Vorname

Nachname

Funktion

eMail

_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Wir haben Interesse an der Teilnahme. Bitte informieren Sie uns, sobald der Termin feststeht.

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