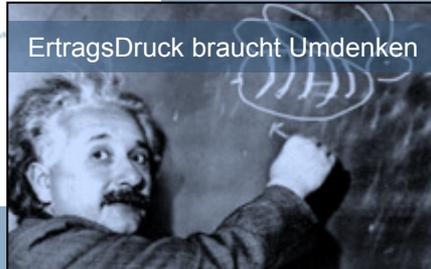


Newsletter Nr. 28

Beratungsqualität für Firmenkunden



TRENDSTUDIE
BANK & ZUKUNFT 2014

Die Fraunhofer Trendstudie 2014 bestätigt Kaufen Lassen: *Nach Einstein lassen sich Probleme niemals mit derselben Denkweise lösen, durch die sie entstanden sind. ... Die »Kundenzentrierung« darf dabei nicht nur ein nach außen propagierter Slogan bleiben, sondern muss mittels geeigneter Leistungen, Lösungen und Prozesse in das tägliche Wirken der Banken übernommen werden.*

Ertrag folgt immer dem Nutzen. Je höher für den Unternehmer erleb- bare und nachrechenbare Nutzen ist, desto höher fällt der Ertrag für die Bank aus. Das ist seit Jahren das Credo in allen Trainings. Das wäre auch aus TrainerSicht ein erlebter §1. Wenn man als Unternehmer schon eine Bank mitbesitzt, dann muss man sie so nutzen, dass sie einem etwas nützt.

Deswegen starten alle FirmenkundenTrainings konsequent mit einem Blickwechsel: Aus Sicht eines „adoptierten“ Unternehmers schauen wir konsequent die Wünsche an die Hausbank an. Vorbereitung, Gespräche, Lösungen, Betreuung auf Dauer etc.

So entstehen nutzen-orientierte Fragen, Dialoge, LösungsPakete, KontoModelle, Services, Ideen..., die Unternehmer auch wirklich haben möchten. Kaufen Lassen® statt verkaufen müssen..

Der aktuelle ErtragsDruck ist eine gigantische Chance für GenoBanken, sich auf die eigenen nutzenorientierten Wurzeln zu besinnen und **von der VertriebsBank zur FörderBank** zu werden.

(Mein Artikel im GenoGraph 07-2011 Download: www.MehrErfolgnDerFirmenkundenBank.de)



Herzlichst Ihr
Ulrich Zimmermann

Was finden Sie im NEWSLETTER Nr. 28?

Beratungsqualität für Firmenkunden

Systematisch - emotional - souverän mit genossenschaftlicher Idee erlebbar machen

- Neulich im ToJ
„Das ist ja wie bei Ihnen“
- Neulich im ToJ
„Deckel drauf machen“
- Ein OK ist kein Auftrag
- ErtragsDruck als Chance zum Umdenken- Banken sollen umdenken – Studie Fraunhofer Institut
- Aktuelle Termine

Mit besten Wünschen

Ulrich Zimmermann

MehrWerte schaffen – mehr Werte leben
an der Schnittstelle Unternehmer - Bank

Verantwortlich im Sinne der Presserechts:
Ulrich Zimmermann,
Ulrich Zimmermann GmbH,
Gutshof Kaiserbacher Mühle,
D-76889 Klingenstein,
Telefon: +49 (6349) 990163,
Telefax: +49 (6349) 990166,
eMail: Ulrich.Zimmermann@t-online.de
www.MehrErfolgnDerFirmenkundenBank.de

Als Trainer der SHT Schwäbisch Hall Training GmbH exklusiv unterwegs für die



Ulrich Zimmermann

MehrWerte schaffen - mehr Werte leben
an der Schnittstelle Unternehmer - Bank

Neulich im ToJ „Das ist ja genau wie bei Ihnen....“

Sehr geehrter Herr

Seit vielen Jahren **beraten** wir für unsere Partner innovative und erfolgreiche Lösungen im Bereich der **Finanzwirtschaft**.

Partnerschaftliche Kommunikation, fundiertes Wissen, kompromisslose Qualität und den Herausforderungen verantwortungsvoll zu begegnen sind der Schlüssel zu Ihrem und unserem Erfolg. Unterstützt von einem bewährten **Verbund**-Netzwerk von Spezialisten bieten wir ganzheitliche Lösungen aus einer Hand. So sind wir flexibel und kosteneffizient.

Profitieren Sie von unserer Erfahrung.
Ihr Erfolg ist unsere Aufgabe.

Ich freue mich auf neue interessante Herausforderungen.

Michael Liedtke

Volksbank eG
Schwarzwald-Baar Heuberg



Willkommen

Seit vielen Jahren entwickeln wir für unsere Partner innovative und erfolgreiche Lösungen im Bereich der Montage- und Automatisierungstechnik.

Partnerschaftliche Kommunikation, fundiertes Wissen, kompromisslose Qualität und den Herausforderungen verantwortungsvoll zu begegnen sind der Schlüssel zu Ihrem und unserem Erfolg. Unterstützt von einem bewährten Netzwerk von Spezialisten bieten wir ganzheitliche Lösungen aus einer Hand. So sind wir flexibel und kosteneffizient.

Profitieren Sie von unserer Erfahrung.
Ihr Erfolg ist unsere Aufgabe.

Wir freuen uns auf neue interessante Herausforderungen.

Geschäftsführer CEO



Gerade die netten „Kleinigkeiten“ machen oft einen großen Unterschied.

Im Training hatten wir ausführlich über das Denken aus UnternehmerSicht und dazu passende Analogien gesprochen. Die Webseiten der Unternehmer bieten ja hier immer ein Eldorado an Ansatzpunkten.

Vor dem UnternehmerGespräch präsentiert mir der Berater ganz stolz die links abgebildete Seite. Er hat den Text der UnternehmerWebsite kopiert, sein Bild eingesetzt und nur die drei orangefarbenen Worte geändert.

Der Unternehmer gilt als kritisch, konditionsfixiert und der Bank gegenüber leicht distanziert. Finanziell gesehen könnte er sich leicht an jede andere Bank wenden.

Gleich zu Beginn des Treffens legt der Berater dem Unternehmer die Seite mit dem Berater Bild hin „*Schauen Sie mal Herr ... Ich habe Ihnen heute etwas mitgebracht.*“ Der Unternehmer stutzt, liest den Text, schaut den Berater an, liest noch einmal, schaut wieder verduzt den Berater an „...*das ist doch der Text von meiner Website? Wieso ist denn da Ihr Bild drauf...*“ „*Ja klar. Im Prinzip haben wir beide genau den gleichen Job. Bei Ihnen in der Automatisierung und bei uns in der Finanzwirtschaft. Sonst ist es völlig gleich....*“ „*Diesen Text habe ich seit 1997 auf meiner Website und er passt immer noch völlig unverändert....*“

Beide tauchten nun ein in ein intensives Gespräch. Der Unternehmer war so fasziniert und so stolz, dass er uns in einem Extraraum eine riesige MindMap mit seinen Zielen, Plänen und Strategien zeigt, die sonst außer ihm und seiner Frau keiner kennt. Sein Allerheiligstes.

Er hatte in seinem BankBerater endlich einen Verbündeten gefunden. Wir bieten mehr als Geld und Zinsen. Wir machen den Weg frei. Weiter kommen als man denkt. Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt. Jetzt endlich hat der Unternehmer den Wert und den Nutzen des Beratungsansatzes der Bank für sich verstanden. So also waren diese Dinge gemeint.

Nach 2 spannenden Stunden hatten die beiden über Ziele, Antrieb, Ansatzpunkte, Unterstützung durch die Bank, Porsche-Fahren, Western-Reiten, uvam. ... gesprochen. Aber nicht über Konditionen. Wozu auch? Der Unternehmer besticht in seinem Markt auch durch die bessere Konzeption seiner Lösungen und verdient damit gutes Geld. Warum sollte er von seiner Bank denn weniger verlangen als er seinen Kunden anbietet.

Jetzt muss der Berater sich „nur“ noch eine nutzenorientierte Lösung für die Geldanlagen des Unternehmers ausdenken. Natürlich haben wir im BeratungsThema Vermögen und Eigenkapital genügend viele sinnvolle und ertragsstiftende Ansatzpunkte eingebaut.

Die beiden haben mit dieser Vorgehensweise unbewusst bewusst für Nummer 1 in der KundenZufriedenheit, nachhaltigen Ertrag und Nummer 1 in der MitarbeiterIdentifikation gesorgt. Erfolg erfolgt. Ergebnisse ergeben sich. Aus dem wie wir über uns und unser Umfeld denken: Welche Nutzen biete ich Unternehmern? Wie kann ich den geschickt in seiner Welt vermitteln?

Neulich im ToJ – eine nutzenorientierte Frage mehr stellen „Wie wichtig ist Ihnen, Ihre Zinsen zu deckeln?“

Immer eine Frage mehr stellen als bisher.

Ein 10-Sekunden-Invest in jedem Termin.

Das war die Aufgabe für den Berater.

Termin bei einem Werkzeuggroßhandel, der neben seiner Hausbank ein zweites Konto mit 50.000 KK-Linie bei der Volksbank haben wollte. Anlass des Termins waren jetzt die Unterschriften unter den Verträgen und persönlichen Bürgschaften der beiden GmbH-Gesellschafter. Eine Stunde durch die Stadt für ein paar Unterschriften. Auf die Aufgabe, eine Frage mehr als sonst zu stellen, lässt sich der Berater gerne ein.

Der Berater positioniert sich: *Sie haben mich ja beim letzten Mal als Berater kennengelernt, der gerne vorausschauend denkt, deshalb habe ich neben den Unterschriften noch ein vorausschauendes zweites Thema mitgebracht.*

Danach sammelt der die Unterschriften ein und sagt: *Ich hatte ja zu Beginn unseres Gesprächs gesagt, dass ich immer vorausschauend denke. Im Moment sind ja die Zinsen historisch niedrig. Wie wichtig wäre Ihnen denn hier vorausschauend Ihre Zinsen für die Zukunft zu deckeln?*

Unternehmer: Oh das wäre mir sehr wichtig. Auf meinem privaten Haus habe ich noch runde 140.000 Restschulden. 60T€ bei der KFW und 80T€ bei der XYZ-Bank. Da zahle – glaube ich – noch über 4 %.

Das Zeit-Invest in die „Wie wichtig ist Ihnen...“-Frage war unter 10 Sekunden.

Am Ende ist der Berater mit 2 Jahren Forward für 80.000€, 60.000€ Sofortdarlehen über die BSH zur Ablösung KFW, 4 Mitgliedschaften, 2 Kreditkarten und einem Sparplan für die kleine Tochter des Geschäftsführers wieder in die Bank zurückgefahren.

Ein guter Mehrertrag für alle:

Der Unternehmer spart allein an Zinsen jährlich fast 3.000€ netto. Ein netter Zusatzurlaub. Bank und Verbund haben gute Zusatzerträge aus nur 10 Sekunden Fragen stellen.

Resümee:

**Meist ist es im ToJ besser, eine kleine Aufgabe mit Erfolg zu meistern,
als eine große Aufgabe gar nicht erst zu versuchen.**



ErtragsDruck als Chance zu konsequentem Umdenken

„Um dauerhaft den Ertrag zu erhöhen, muss man „nur“ konsequent den Nutzen für seine Kunden erhöhen....“ - Mit diesem Satz beginnen seit Jahren alle meine TrainingsAngebote an GenoBanken. Die Fraunhofer Trendstudie 2014 bestätigt das eindeutig:

....Des Weiteren benötigen Entscheidungsträger der Banken **unternehmerischen Mut, neue Wege abseits des klassischen Bankings** zu erkunden und zu betreten. Nach Einstein lassen **sich Probleme niemals mit derselben Denkweise lösen, durch die sie entstanden sind**. Aber genau diesen Fehler begehen Banken seit Jahren, indem sie in ohnehin margenschwachen Bereichen immer neue, vermeintlich kostenlose Angebote und Schein-Innovationen offerieren. Ohne eine **grundlegende Änderung in der Denkweise** wird sich die Zahl der Bankinstitute häufen, die vor grundlegenden finanziellen und ertragsbezogenen Problemen stehen. ... Die **»Kundenzentrierung«** darf dabei **nicht nur ein nach außen propagierter Slogan bleiben, sondern muss mittels geeigneter Leistungen, Lösungen und Prozesse in das tägliche Wirken der Banken übernommen werden.....** Leider werden Kunden von vielen Instituten noch immer **als reine Abnehmer von Bankprodukten betrachtet, statt als Quelle vielfältiger und innovativer Anreize und Ideen**.

Aus TrainerSicht ist es eigentlich noch schlimmer, die sogenannten „Kunden“ sind ja in Wirklichkeit die Inhaber der Bank. „Kunden“ bekommen etwas verkauft oder kaufen etwas. Tausende von Menschen einer Region besitzen gemeinsam eine Bank. „BankInhaber“ haben andere Interessen als „Kunden“. „BankInhaber“ wollen ihre Ziele erreichen und die eigene Bank unterstützend dafür einsetzen. Die eigene Bank als unternehmerische externe Stabstelle ohne Fixkosten liefert komplementär das Finanz-Know-how, das der Unternehmer selbst nicht vorhalten will oder kann. Gerade für kleinere Unternehmer wäre das ein unbezahlbarer Nutzen. Wenn **wir** so denken, handeln, führen würden.

Die aktuelle Ertragslage ist eine gigantische Chance, sich auf die Wurzeln der Genossenschaftlichen Idee zurückzubesinnen und über nachhaltigen Nutzen für die BankInhaber den Ertrag für die Bank nachhaltig zu machen. Wer sich auf Nutzen konzentriert denkt anders. Wer sich Z.B. auf Mobilität spezialisiert, nimmt andere Trends wahr als jemand, der sich auf Autos spezialisiert. Wer sich auf den wirtschaftliche Erfolg von BankInhabern konzentriert, denkt, handelt und führt anders als jemand, der sich auf den den Vertrieb von FinanzDienstleistungen spezialisiert hat. Nachhaltiger Ertrag folgt immer nachhaltigem Nutzen. Je höher der für den Unternehmer erlebbare und nachrechenbare Nutzen ist, desto höher fällt der Ertrag für die Bank aus. Gelebter §1.

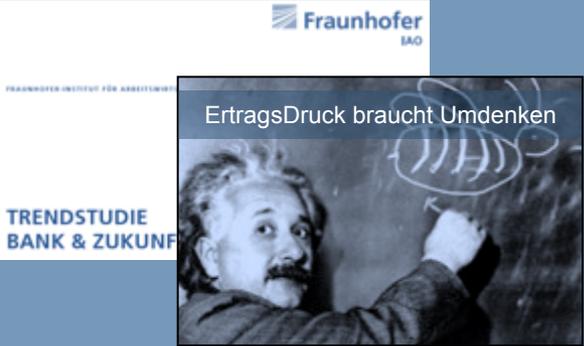
Andere Branchen bieten gute Beispiele: „Town& Country Houses“ verkauft 10mal!!!! mehr Häuser als die Nummer zwei im Markt „Weber-Haus“. Jedes Jahr. Warum? Zufall oder konsequente NutzenOrientierung in einer spezifischen Zielgruppe?

Der aktuelle ErtragsDruck ist eine gigantische Chance für jede GenoBank, sich auf die eigenen nutzenorientierten Wurzeln zu besinnen. Im meinem Artikel **„Von der VertriebsBank zur FörderBank – vorwärts zu den Wurzeln“** habe ich das 2010 im GenoGraph ausgeführt. Sie finden den Artikel im Downloadbereich meiner Website.

Natürlich können Sie sich auf diesem Weg gerne durch uns unterstützen lassen. Dafür sind wir als Trainer da.

1994 wurde ich mit meinen damaligen Großhandel als Innovativer Mittelstand ausgezeichnet. 2006 bekam ich als Trainer den StrategiePreis 1.Platz des EKS-Strategie-Forums für das FirmenkundenKonzept. 2011 das BVR ProFiSiegel

Dieses KnowHow in mehreren Branchen und Banken bewährt, steht Ihnen für Ihren Weg gerne zur Verfügung. Nutzen Sie es für Ihren Weg.



„Um dauerhaft den Ertrag zu erhöhen, muss man „nur“ konsequent den Nutzen für seine Kunden erhöhen....“

Ulrich Zimmermann

OK abholen reicht nicht aus „ein OK ist kein Auftrag“

Viele Berater wundern sich bei EntscheidungsGesprächen, dass sich Unternehmer nicht für die von ihnen erarbeitete Lösung entscheiden wollen. Sie bekommen den Auftrag nicht. Kennen Sie das auch? Das Problem ist, sie hatten nie einen Auftrag sondern nur ein OK, ein Einverständnis, ob sie ihm eine Lösung anbieten „dürfen“. Ein OK ist halt kein Auftrag.

Eigentlich ist es jedem klar. Wenn ein Kellner Sie fragen würde, ob es für OK für Sie wäre, wenn er Ihnen noch einen Nachtisch bringt, würden Sie sich sehr wundern. Hier würden Sie die klare Frage erwarten, ob Sie noch einen Nachtisch möchten? Und dann eine Bestellung aufgeben, oder auch nicht. Alles andere wäre hier unprofessionell.

Da gleiche gilt für die Beratung von Unternehmern. Natürlich ist es für die immer „OK“, wenn sie ein Angebot / einen Vorschlag erarbeiten möchten. Warum auch nicht. Sie machen sich die Arbeit und er entscheidet danach. Kein Restaurant würde nach einem OK einen Nachtisch zu bereiten, damit der Kunde erst nach dem Servieren entscheidet, ob er den auch haben möchte. Erst wird bestellt. Dann geliefert.

Einen Auftrag holt man sich zu Beginn des Gesprächs. Und zwar nicht für das Gespräch, sondern für die dauerhafte Betreuung nach Ihrem Betreuungssystem. Jeder Unternehmer sollte selbst wählen dürfen, ob er seine Bank nur für Konto, Karte und Kredit nutzt oder als Strategischen Partner, der ihn unterstützt seine unternehmerischen und privaten Ziele besser zu erreichen. Beide Wege sind möglich. Es macht allerdings in der Intensität der Betreuung und der Ergebnisse für beide einen fundamentalen Unterschied.

Gerade jetzt, wo das neue VR-Finanzhaus Firmenkunden überarbeitet mit den BeratungsThemen nach und nach eingeführt wird, geht es darum, den Dauerauftrag des Unternehmers zu bekommen. Der Unternehmer beauftragt den Berater, ihn mit der systematischen Analyse dieser BeratungsThemen zu unterstützen, seine Ziele schneller und sicherer zu erreichen.

Einmal richtig beauftragt, hat der Berater einen Freifahrtschein, jedes BeratungsThema und jedes Bedarfsfeld zu jeder Zeit zu bearbeiten. Er hat ja dann den Auftrag dazu. Der Unternehmer erwartet das von einem Profi-Berater.

Nicht auszudenken, wie nervig das für Berater und Unternehmer wäre, wenn er sich jedes Mal wieder ein neues OK abholen müsste...

Beim „Kaufen Lassen“ starten seit Jahren alle Gespräche im Bring-und Holgeschäft mit 1-2 Minuten „Partnerschaft bieten“. Diese GesprächsPhase endet damit die ausgesprochene Einladung annehmen zu lassen. In der Genossenschaftlichen Beratung passiert genau das im KundenBeziehungsManagement.

Resümee:

Nutzenorientiert positionieren und sich dazu einen Dauerauftrag erteilen lassen. Erfolg erfolgt.



ein OK ist kein Auftrag!

AntwortFax und verbindliche Seminaranmeldung FAX 06349-990166

ZahlungsStröme optimieren - BeratungsThema Liquidität und Zahlungsverkehr

ZahlungsStröme systematisch sicher, bequemer und ertragreicher machen. Für Unternehmer, Bank und Verbund mehr Nutzen generieren.

offenes 2 Tage Training – BeratungsThema Liquidität und Zahlungsverkehr

25.26.November 2014, jeweils 09.00-17.00, Region Stuttgart

Trainer: Ulrich Zimmermann

Teilnehmer: 6-12 ZahlungsverkehrsBerater u. FirmenkundenBerater

Investition: 695€/Person + MwSt. incl. TeilnehmerUnterlagen ohne Unterkunft

- Wir wünschen uns dieses Training in der Region _____ und würden ____ Berater anmelden
 Wir möchten uns vorab einen VideoClip hierzu anschauen. Bitte senden uns den Link mit ZugangsCode

Vorname	Nachname	Funktion

- Wir sind an diesem Training in unserer Bank interessiert und hatten gerne ein Abstimmungsgespräch mit dem Trainer Ulrich Zimmermann

UnternehmerVermögen aktiv mitgestalten - BeratungsThema Vermögen und Eigenkapital

Vermögensaufbau an der Schnittstelle Unternehmer-Unternehmen aktiv gestalten, bewährte Gestaltungen mit GmbHs und FamilienStiftungen, legale Wege zu mehr Vermögen für Unternehmer, mehr Eigenkapital, mehr Finanzierungsvolumen, mehr Nutzen, mehr Cross-Selling über alle Bereiche...

offenes 2 Tage Training – BeratungsThema Vermögen und Eigenkapital

10.11.Dezember 2014, jeweils 09.00-17.00, Region Stuttgart

Trainer: Andrea Summer und Ulrich Zimmermann

Teilnehmer: 6-12 Berater für VermögendeKunden u. FirmenkundenBerater

Investition: 695€/Person + MwSt. incl. TeilnehmerUnterlagen ohne Unterkunft

- Wir wünschen uns dieses Training in der Region _____ und würden ____ Berater anmelden
 Wir möchten uns vorab einen VideoClip hierzu anschauen. Bitte senden uns den Link mit ZugangsCode

Vorname	Nachname	Funktion

- Wir sind an diesem Training in unserer Bank interessiert und hatten gerne ein Abstimmungsgespräch mit dem Trainer Ulrich Zimmermann

Entscheider-Workshop Wunschkunden gewinnen

Wunschkunden in Cluster 1+2 und 3+4 gewinnen. Von der Einladung am Telefon, über systematische Empfehlungen. Verkäufer suchen Kunden, aber Unternehmer suchen keine Verkäufer.

EntscheiderWorkshop - Wunschkunden gewinnen

Trainer: Oskar Baader und Ulrich Zimmermann

Teilnehmer: 6-12 FirmenkundenLeiter

Investition: 350€/Person + MwSt. incl. TeilnehmerUnterlagen ohne Unterkunft

02. Dezember, Region Düsseldorf: 09.30 -16.30
 03. Dezember, Region Hannover: 09.30 -16.30
 04. Dezember, Region Stuttgart: 09.30 -16.30

- Bitte Detailinformationen vorab
 Wir wünschen uns dieses Training in der Region _____ und würden ____ Berater anmelden

Vorname	Nachname	Funktion

- Wir sind an diesem Training in unserer Bank interessiert und hatten gerne ein Abstimmungsgespräch mit dem Trainer Ulrich Zimmermann

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