

Newsletter Nr. 30

BeratungsQualität für Firmenkunden



„Die Welt war noch nie so unfertig- Pack mit an“ begrüßt die Seite www.handwerk.de ihre Besucher im Internet. Interessanter Appell. Kann es sein, dass Handwerk und Banken ein ähnliches Image-Defizit beheben müssten?

„Wir vergeben keine Kredite. Wir unterstützen Unternehmer, ihre Ideen zu realisieren“ oder ähnlich. Nummer 1 in der Mitarbeiteridentifikation zu sein, ist eines der strategischen Ziele der Genossenschaftlichen FinanzGruppe. Wir haben jeden Tag die Chance, das mit Leben zu erfüllen und eine am Nutzen für unsere Mitglieder orientierte Kultur zu leben, die erlebbare MehrWerte und rechenbare MehrErträge für alle Beteiligten schafft. Das wäre ein tolles Vorhaben für jeden Tag in 2015. Das wäre eine echte Herausforderung. In einer Bank mit über 500 Mitarbeitern ist uns dieser Kultur Wandel vom Produktverkauf zur MehrWerte-Orientierung 2014 gelungen. Für alle eine andere Dimension an Lebensqualität und Zielerreichung. Darauf sind alle Beteiligten stolz. Stolz schafft Begeisterung. Begeisterung schafft Nutzen. Nutzen schafft Ertrag. Stolz zu schaffen, ist eine Führungsaufgabe. Der Rest auch. Als Trainer unterstützen wir Sie sehr gerne dabei, MehrWerte zu schaffen. Viele Erfolge. Mit Stolz, Begeisterung, Nutzen und Erträgen.
Herzlichst Ihr
Ulrich Zimmermann

Was finden Sie im NEWSLETTER Nr. 30

BeratungsQualität für Firmenkunden

Systematisch - emotional - souverän mit genossenschaftlicher Idee erlebbar machen

- Neulich im ToJ
„Sie sind doch eigentlich ein armes Würstchen“
- Nutzen verdeutlichen - Ertrag generieren –
Parallelen zwischen Handwerk und Banken
- BeratungsThemen des BVR und ihre praktische Umsetzung
- Drei Wege zu MehrErtrag
- Praxistipp: Lesezeichen mit GesprächsStruktur
- Aktuelle Termine

Mit besten Wünschen
Ulrich Zimmermann

(MEHR)WERTE SCHAFFEN FÜR UNTERNEHMER, BANK UND VERBUND

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: Ulr.Zimmermann@t-online.de

Neulich im ToJ: „Sie sind doch eigentlich nur ein armes Würstchen“ – „Erst wenn ich den Namen vom Hund kenne, weiß ich dass ich nah genug am Unternehmer dran bin“

Berater (beim Unternehmer in der ersten Minute in geduckter Haltung): „*Ich wollte eigentlich heute nur einmal kurz nachfragen, wie weit Sie denn mit Ihrer Entscheidung für den Neubau sind und Sie dann fragen, ob WIR denn dann AUCH ein Angebot abgeben dürfen? Damit Sie dann vielleicht sehen, dass WIR auch so gut sind wie die anderen...*“

Unternehmer (zurückgelehnt mit Armen verschränkt hinter dem Kopf): „*Natürlich dürfen auch SIE ein Angebot abgeben. Bei mir darf JEDER ein Angebot abgeben. Ich lasse das dann prüfen und teile Ihnen die Entscheidung des Entscheider-Gremiums dann mit.*“

Nach meinem wenig euphorischen Feedback meinte Berater, der übrigens die „Cluster 1-2“ Unternehmer dieser Bank betreut, alle seine Top-Kunden seien so. Dieser wäre doch sogar noch ganz nett gewesen, der dürfe wenigstens ein Angebot abgeben. Neulich hätte ihm einer gesagt, er sei doch eigentlich nur ein armes Würstchen. Auf Nachfrage, hatte ihm der Unternehmer dann wohl so ungefähr folgendes gesagt:

„*Sie kommen doch eh nicht freiwillig her. Irgendeiner in der Bank schickt Sie her, damit Sie mir was verkaufen sollen. Wenn ich dann zufällig einen Kredit brauche, tragen Sie die Info wieder in die Bank. Jemand anderes entscheidet dann den Kredit. Wieder andere machen die Verträgeund Sie tragen die dann zur Unterschrift wieder her und zurück in die Bank. Das meine ich mit armes Würstchen. Wirklich zu entscheiden, haben Sie doch nichts, oder?*“

Jetzt wurde schlagartig klar, warum sich der Berater mit seinem „Leistungsversprechen“ im Training so schwer tat. Man könnte den Fall als Einzelfall abhaken, wenn er nicht so bezeichnend dafür wäre, wie wenig Nutzen Berater bei Unternehmern hinterlassen. Wie weit werden denn bisherigen Kreditspezialisten in der täglichen Führungsarbeit dabei unterstützt, umfassend beratender „Strategischer Partner“ zu sein, der Unternehmer auf dem Weg zu ihren Zielen systematisch, emotional und souverän begleitet? Die FraunhoferStudie 2014 bringt es so schön auf den Punkt: Es braucht ein generelles Umdenken. Kundenorientierung darf nicht nur auf dem Prospekt stehen – sie muss im Tagesalltag gelebt werden. Hier schaffen wir als Trainer echte MehrWerte für Banken. Unser Beitrag ist der Erfolg durch Umdenken, Provozieren, Wachmachen, Erkennen lassen, Herunterbrechen der Strategie in den Tagesalltag: Was heißt denn Nummer 1 in der MitarbeiterIdentifikation oder Nummer 1 in der Kundenzufriedenheit ganz praktisch im Tagesalltag eines Beraters? *Worauf sind Sie stolz? Was soll der Unternehmer in seinem Umfeld von Ihnen als Berater erzählen? Welchen Mehrwert hat der Unternehmer aus dem Gespräch mit Ihnen mitgenommen, den er ohne Sie nicht bekommen hätte? Woran machen Sie fest, dass Sie als Partner auf Augenhöhe nah genug am Unternehmer dran sind?*

Neulich sagte mir darauf ein Berater: „*Erst wenn ich den Namen vom Hund des Unternehmers kenne, weiß ich dass ich nah genug an ihm dran bin.*“



Nutzen verdeutlichen

Ertrag generieren



www.handwerk.de : *Noch nie gab es so viel zu tun - überall warten ungelöste Aufgaben. Doch in jeder Herausforderung steckt auch eine Chance. Das Handwerk...*

Anscheinend hat das Handwerk erkannt, dass es Sinn macht, den Nutzen seiner Arbeit und nicht die Arbeit an sich in den Vordergrund zu stellen. „Tue Gutes und sprich darüber“ sagte schon Henry Ford vor langer Zeit.

Das ist ähnlich wie bei GenoBanken: Nummer 1 in der Mitarbeiteridentifikation ist eines der Strategischen Ziele der Genossenschaftlichen Finanzgruppe. Ein Ziel, dessen gelebte Umsetzung einen gigantischen Unterschied im Tagesalltag für Mitarbeiter und Mitglieder machen würde. Und im Ertrag der Banken. Es sind immer die Menschen, die Strategien umsetzen und mit Leben erfüllen: Worauf sind wir stolz? Welchen Beitrag haben wir geleistet? Welche MehrWerte gestiftet?

Immer wieder verblüffend bis erschreckend, wie unterschiedlich schwer es Beratern fällt, über ihren Nutzen für die Menschen, die sie betreuen, zu sprechen.

Ich starte jedes Training mit der Kennenlern-Aufgabe den eigenen Nutzen und den eigenen Antrieb zu formulieren: „Ich Sorge bei den Unternehmer, die betreue dafür, dass ... Und was mich dabei antreibt, ist....“

Nutzen generiert Ertrag. Ein „gerettetes Date“ ist mehr Wert als eine Runde Cut-and-Go für 10Euro. „Herzen wieder schlagen lassen“ darf mehr kosten eine „wir können noch billiger Reparatur.“ Einem Unternehmer zu helfen, seine Idee mit Fremdkapital in Realität umzusetzen, ist eigentlich unbezahlbar. Wie schön wäre es, wenn Führungskräfte, das im Tagesalltag nutzen würden, um eine Nutzen-orientierte Kultur zu schaffen und für Unternehmer, Berater, Bank und Verbund daraus deutlich höhere Ergebnisse für alle ziehen würde. Ergebnisse ergeben sich. Erfolge erfolgen. Kultur wird von oben vorgelebt.

BeratungsThemen in der praktischen Umsetzung

Einladung zum ExpertenZirkel

BeratungsThemen praxisorientiert und ertragsoptimiert umsetzen – Vom WAS zu WIE und WOZU. Die praktische Umsetzung strategischer Themen ist seit zig-Jahren unsere Stärke. In jedem der BVR BeratungsThemen im FirmenkundenGeschäft sind viele gute Ansatzpunkte, mit denen Sie MehrWerte für Unternehmer, Bank und Verbund schaffen....und sich so deutlich von Ihren Wettbewerbern zu differenzieren.

Natürlich sind alle BeratungsThemen bereits in der Praxis im ToJ vorgetestet. Trotzdem möchten wir Sie einladen, einen Tag Ihrer Zeit zu investieren und die Ideen, Ansatzpunkte und LösungsIdeen hinter jedem BeratungsThema gemeinsam aus Bank- und TrainerSicht gemeinsam unter drei Kriterien quer zu checken:

- ① Ist die Vorgehensweise praktisch genug, dass Berater sie einfach umsetzen können?
- ② Sind die Inhalte nutzenorientiert genug, um Unternehmer zu begeistern?
- ③ Sind die Themen lohnend genug, um für Bank und Verbund gute Erträge zu schaffen?

Sie sind herzlich eingeladen, am 31.03.2015 mit einigen Ihrer BankKollegen und SHT-Trainern die BeratungsThemen und deren praktische Umsetzung zu diskutieren und natürlich noch weiter zu optimieren.

Unser Antritt im Vorfeld war, wie wir mit möglichst wenigen Fragen zu den Kernthemen vorstoßen. Praxisnähe für Unternehmer und Berater. Genau diese Überlegungen möchten wir mit Ihnen aus der Praxis für die Praxis diskutieren und weiter optimieren: Mit möglichst wenig Aufwand den größtmöglichen Nutzen für Unternehmer, Bank und Verbund stiften. Seien Sie dabei. Gerne veranstalten wir auch einen ExpertenZirkel in Ihrer Region.

Termin: 31.März 2015
Ort: Volksbank Kraichgau, Hauptstelle Wiesloch
Zeiten: 09.30-16.30
Invest: Ihre Zeit und unsere Zeit.
Bewirtung: Sie sind eingeladen
Teilnehmer: ca. 10-15 FirmenkundenLeiter, FirmenkundenBerater, VerbundKollegen plus 2-3 SHT Trainer
Anmeldung: InfoCoupon auf der letzten Seite faxen
VorabInfo: zum BeziehungsManagement und zu jedem BeratungsThema finden Sie ein 4-10 Minuten Video unter www.Genossenschaftliche-Beratung-fuer-Firmenkunden.de



**BeratungsThemen
praktisch,
modular
und
ertragsstark
umsetzen**

zwei Wege zum MehrErtrag

*Beim Galopprennen reicht eine Nasenlänge
Vorsprung zum Sieg – bei Kreditanfragen auch.*

einfach mehr aus Kreditanfragen machen

Bringgeschäft aktiv erweitern

Die meisten Gesprächstermine mit Beratern werden aktiv durch Unternehmer vereinbart. Schade, wenn sie dann nur eine mit allen Wettbewerben vergleichbare Kreditlösung bekommen.

Im Sinne genossenschaftlicher Beratung macht es Sinn, gerade das Bringgeschäft nutzenorientiert an den Zielen und dem Antrieb des Unternehmers orientiert zu beraten:

Klar erlebbare Differenzierung zum Wettbewerb. In der gleichen Zeit deutlich Mehr Nutzen für den Unternehmer und mehr Ertrag für Bank und Verbund.

In den EntscheiderWorkshops am 8. Mai im Raum Hannover und 13. Mai im Raum Stuttgart erfahren Sie, wie Sie aus Kreditanfragen mehr Nutzen für den Unternehmer generieren und dadurch

1. Mehr Volumen bekommen
2. Ihre Margen verbessern
3. Ihre Risiken senken
4. Ihr Cross-Selling erhöhen
5. Ihre Beratungsqualität gesteigert wird

Melden Sie sich einfach mit dem Coupon auf der letzten Seite des Newsletters an.

*„Ich habe keine besondere Begabung,
sondern bin nur leidenschaftlich neugierig“*

Albert Einstein

BeratungsThemen einfach systematisch vertiefen

Dauerhafte Betreuung verdichten

Systematisch und modular in kleine verdauliche emotionale Häppchen verteilt, bieten die BeratungsThemen des VR-Finanzhauses ein Eldorado an Ansätzen. (auf Papier, in MinD.banker und in agree)

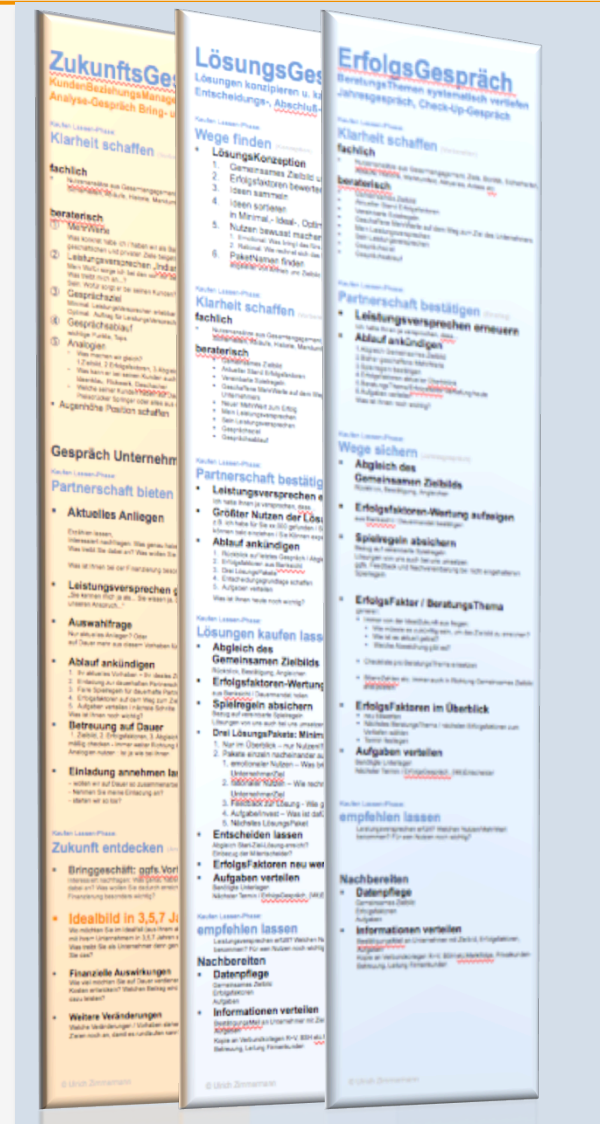
1. Mehr Werte für Unternehmer.
2. Mehr Erträge für Bank und Verbund.
3. Anerkennung für Berater.

In den EntscheiderWorkshops am 14. Juli im Raum Hannover und 15. Juli im Raum Stuttgart erfahren Sie, wie Sie aus allen BeratungsThemen mehr Nutzen für den Unternehmer generieren und dadurch

1. Mehr Volumen bekommen
2. Ihre Margen verbessern
3. Ihre Risiken senken
4. Ihr Cross-Selling erhöhen
5. Ihre Beratungsqualität gesteigert wird

Melden Sie sich einfach mit dem Coupon auf der letzten Seite des Newsletters an.

Praxistipp aus dem Hunsrück: Lesezeichen als Minimalstruktur



Es ist immer toll zu erleben, wenn Berater Dinge aus der Praxis für die Praxis weiterentwickeln:
Um immer auch für spontane Gespräche gerüstet zu sein, hat Timo Martin FirmenkundenBerater aus der VR-Bank Hunsrück-Mosel den GesprächsSpickzettel noch einmal weiter reduziert. Vom DinA4-Balgt zum Lesezeichen.

Er hat die wichtigen GesprächsStichpunkte aus dem DinA4-Block heraus geschnitten, Vor- und Rückseite aneinander geklebt und einlaminiert.

Dieses „Lesezeichen“ hat er sich ein paar Mal angefertigt und in den drei Standorten, in denen er immer wieder tätig ist, an seinen Arbeitsplätzen deponiert. In seiner Aktentasche hat er natürlich auch immer eines.

Jetzt hat er die Vorbereitung und GesprächsBausteine für alle drei Arten der Kaufen Lassen®-Gespräche* immer präsent. So ist er für alle Arten von Gesprächen immer gerüstet. Einen KaroBlock für seine Notizen findet er immer schnell dazu.

Die Idee aus der Praxis für die Praxis haben wir gleich aufgenommen, auf alle drei GesprächsTypen übertragen und für die Leser des Newsletter in den DownloadBereich meiner Website gestellt. Sie brauchen sich die Seite nur beidseitig auf dickes Papier ausdrucken und haben die Kaufen Lassen GesprächsBausteine für Ihre Gespräch immer als „Spicker“ dabei.

systematisch, emotional und souverän:

* **Analyse-Gespräch = ZukunftsGespräch:**

Schritt für Schritt von der eigenen Vorbereitung des Beraters über das aktuelle Vorhaben des Unternehmers bis zum gemeinsamen Zielbild als Dauermandat, fairen Spielregeln und der Bewertung der aktuellen Erfolgsfaktoren auf dem Weg zum Ziel (BeratungsThemen)

* **Abschluss-Gespräch = LösungsGespräch:**

Schritt für Schritt von der Konzeption von Mehrwert-Lösungen für den Unternehmer, der GesprächsFührung zur klaren Kaufentscheidung des Unternehmers bis zum Termin für die Vertiefung des nächsten BeratungsThemas.

* **Jahres-/ Betreuungs-Gespräch = ErfolgsGespräch:**

Schritt für Schritt vom erteilten Dauermandat und den vereinbarten fairen Spielregeln über die Bewertung seiner aktuellen Erfolgsfaktoren (BeratungsThemen) bis zur Vertiefung einzelner BeratungsThemen und der Einbindung von Spezialisten.

AntwortFax und verbindliche Seminaranmeldung Fax-Nr. 0791-46 783 2783

Vom Was zum Wie – nutzenorientierte praktische Umsetzung

ExpertenZirkel BeratungsThemen praktisch umsetzen
Austausch und Optimierung, BVR BeratungsThemen aus der Praxis für die Praxis umsetzen, Volumen +Marge optimieren, Risiken senken, Erträge aus CrossSelling und Zahlungsverkehr steigern.

Teilnehmer: 8-10 FirmenkundenLeiter, FirmenkundenBerater
 Trainer: Andrea Summer, Oskar Baader, Ulrich Zimmermann
 Investition: 0€/Person TeilnehmerUnterlagen ohne Unterkunft
 31. März, Volksbank Kraichgau in Wiesloch: 09.30 -16.30

Wir möchten einen individuellen Gesprächstermin bei uns in der Bank

Wir wünschen uns einen Entscheider-Workshop in unserer Region.

einfach mehr aus Kreditanfragen machen

EntscheiderWorkshop – Bringgeschäft aktiv erweitern, Die meisten Termine werden aktiv durch Unternehmer vereinbart. Schade, wenn sie dann nur eine mit allen Wettbewerben vergleichbare Kreditlösung bekommen. Wir bieten mehr als Geld und Zinsen – dann wird es Zeit, das auch zu zeigen. Mehr Nutzen für den Unternehmer zu generieren und dadurch 1.Mehr Volumen 2. Margen verbessern 3. Risiken senken 4. Cross-Selling erhöhen

Teilnehmer: 8-10 BankEntscheider aus allen BankBereichen, Trainer Ulrich Zimmermann,
 Investition: 350€/Person + MwSt. incl. TeilnehmerUnterlagen ohne Unterkunft
 08.Mai, 09.00-17.00 Raum Hannover
 13.Mai, 09.00-17.00 Raum Stuttgart

Wir möchten einen individuellen Gesprächstermin bei uns in der Bank

Wir wünschen uns einen Entscheider-Workshop in unserer Region.

BeratungsThemen einfach systematisch vertiefen

EntscheiderWorkshop - Dauerhafte Betreuung verdichten - Systemtisch und modular in kleine verdauliche emotionale Häppchen verteilt, bieten die BeratungsThemen ein Eldorado an Ansätzen: 1.MehrWerte für Unternehmer. 2.MehrErträge für Bank und Verbund. 3.Anerkennung für Berater.

Teilnehmer: 8-10 FirmenkundenLeiter, FirmenkundenBerater. Trainer Ulrich Zimmermann
 Investition: 350€/Person + MwSt. incl. TeilnehmerUnterlagen ohne Unterkunft
 14 Juli, 09.00-17.00 Raum Hannover
 15.Juli, 09.00-17.00 Raum Stuttgart

Wir möchten einen individuellen Gesprächstermin bei uns in der Bank

Wir wünschen uns einen Entscheider-Workshop in unserer Region.

Datum / Stempel und Unterschrift der Bank

Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SHT Schwäbisch Hall Training GmbH.