



Bankenberatung von Firmenkunden

Einen Kunden zu halten ist meist lohnender als einen neuen Kunden zu gewinnen. Für Banken und Sparkassen ist es deshalb ein schlechtes Zeugnis, wenn die Loyalität ihrer Kunden eher gering ist. Fast 60 Prozent der Gewerbetreibenden würden sich nämlich nicht unbedingt wieder für ihre derzeitige Bank oder Sparkasse entscheiden.

Doch wo lohnt es sich, bei der Konkurrenz vorbeizuschauen? Um das zu klären, nimmt das Institut für Vermögensaufbau im Jahr 2015 erstmals die Beratungsqualität bei Banken im Firmenkundensegment in rund 200 Städten bundesweit unter die Lupe. Im Vorfeld wird jeder Termin durch den "Mystery Shopper" telefonisch vereinbart - somit soll gewährleistet sein, dass der vermeintliche Neukunde beim richtigen Berater landet.

Basis der Eignungsprüfung ist stets ein einheitlicher Fall. Die Testkäufer sind immer auf der Suche nach einer neuen Hausbank zur Abwicklung des Zahlungsverkehrs - verbunden mit der Frage, welche Dienstleistungen die Bank darüber hinaus zu bieten hat. Jeder Tester gibt an, in der Dienstleistungsbranche tätig zu sein. Darüber hinaus hat der vermeintliche Unternehmer ca. fünf bis acht festangestellte Mitarbeiter sowie bei Bedarf Zugriff auf freie Mitarbeiter. Der Vorjahres-Umsatz beträgt mindestens 500.000 EUR und der Gewinn aus dem Vorjahr ca. 150.000 EUR. Für das aktuelle Jahr ist eine Umsatz- sowie Gewinnsteigerung von 10 Prozent geplant. Zudem verfügt der Kunde über eine kleine Kreditlinie und ein Tagesgeldkonto für allgemeine Rückstellungen.

Die Banken, die den sogenannten "Ersttest" im Bereich dieses Kundenfalls positiv belegen, erhalten im "Nachtest" die Möglichkeit die Beratungsqualität zu bestätigen. Dann allerdings wird der Kundenfall (in Bezug auf die Unternehmenswerte) deutlich anspruchsvoller. In diesem Fall sieht das Szenario 15 - 20 festangestellte Mitarbeiter vor, die allesamt mit Firmenwagen und Firmenkreditkarten ausgestattet sind. Die Umsatzwerte belaufen sich auf ca. 2.000.000 - 3.500.000 EUR und der daraus resultierende Jahresgewinn beläuft sich zwischen 250.000 - 750.000 EUR.

In einer 2014 durchgeführten Pilotstudie zur Überprüfung der Testbarkeit des Gewerbe- und Firmenkundensektors wurden institutsübergreifend 500 Testkäufe durchgeführt. Das Ergebnis dieser Testkaufhebung war aus Kundensicht und Verbraucherschutzgesichtspunkten sehr unbefriedigend.

Ein paar markante Kennzahlen geben darüber schnell Aufschluss:

- In 74 Prozent der Gespräche war keine strukturierte Vorgehensweise erkennbar
- Die durchschnittliche Gesprächsdauer lag bei 32 Minuten

- Terminvereinbarungen waren durch den Kunden lediglich in 24 Prozent der Fälle auf den ersten Anlauf möglich - sonst sehr aufwendig bzw. war beim Ersttermin der falsche Ansprechpartner als Berater gewählt worden
- Eine priorisierte Empfehlung von Seiten der Berater/ Bank wurden lediglich in 18 Prozent der Fälle ausgesprochen - ansonsten gingen die Gespräche ergebnisoffen auseinander
- Die Unternehmer (Testpersonen) gaben an, in lediglich 12 Prozent der Fälle bereit zu sein, bei dem getesteten Institut das Geschäftengagement anzusiedeln

Die Ergebnisse des Tests werden ab Februar 2015 laufend auf www.gepruefte-firmenkundenbanken.de veröffentlicht.

Bild: © Brian Jackson / fotolia.com

Die Bewertung der Gespräche erfolgt auf Basis zahlreicher Kriterien. Ein umfangreicher Fragekatalog (mit über 100 Detailkriterien) ermöglicht eine exakte Analyse der Gespräche. Dieser Fragebogen unterscheidet die Kriterien Vor- und Nachbetreuung, Atmosphäre, Kundengerechtigkeit und Sachgerechtigkeit.

Die Ideallösung

Die vom Institut gewünschte Ideallösung "sollte keine unüberwindbare Hürde sein - es stellt eher eine Mindesterwartung dar", sagt IVA-Vorstandsmitglied Kai Fürderer. Eine gute Bewertung setzt u.a. folgendes voraus:

- Korrekte und kundenorientierte Weiterleitung des Kunden im Rahmen des Erstkontakts
- Detaillierte Aufnahme der Ist-Situation des Kunden (im Privats also auch Unternehmensumfeld)
- Umfangreiche Darstellung der Leistungspalette der Bank (passend auf die Bedürfnisse des Kunden)
- Anmoderation der Vertiefungsthemen für einen konkreten Folgetermin
- Aushändigung aussagekräftiger Materialien mit Nennung der mitzubringenden Unterlagen des Kunden für den Folgetermin

Der Kriterienkatalog

Die Fragen sind detailliert vorgegeben, die Antworten muss jeder Tester direkt im Anschluss an das Beratungsgespräch ausfüllen. Die strengen Spielregeln stellen sicher, dass das Institut für Vermögensaufbau am Ende alle Institute - ob in Großstädten oder ländlichen Regionen - untereinander vergleichen kann. Schwerpunkt der Bewertung ist stets das Beratungsgespräch.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4942270/bankenberatung-von-firmenkunden/>