

Gsponer.

«plus» Punkte am Markt sichern

Kursrekord auf Kursrekord – stetig wachsende Depots und gierig und hungrig gewordene Kunden hielten eine virtuelle Geld-Spirale aufrecht, von der auch die Banken gut lebten. Die Betonung liegt auf «lebten». Die vergangenen beiden Jahre haben Banken wie Kunden in eine neue Geld-Welt katapultiert – Insolvenz, Gewinnwarnung, Kurseinbruch und Baisse sind nur einige der Schlagworte, die das Bankgeschäft und damit die Kundenberatung zunehmend anspruchsvoll machen.

Die Kreissparkasse München Starnberg – mit ca. 1.600 Mitarbeitern eine der ganz grossen Sparkassen in Bayern – hat sich diesen Herausforderungen des Marktes ganz bewusst gestellt. Ein neues Vertriebskonzept, in dessen Mittelpunkt die segmentgerechte und aktive Kundenbetreuung steht, soll durch messbar höhere Verkaufserfolge zu einer deutlichen Ertragssteigerung beitragen.

Zur Unterstützung der Umsetzung ihres neuen Vertriebskonzeptes startete die Kreissparkasse München Starnberg gemeinsam mit der Gsponer Consulting Group im Februar 2003 «plus» – ein Trainings-, Leadership- und Dynamisierungsprogramm mit klarem Fokus auf den Markterfolg und anschliessender Marktbearbeitung.

Aktivieren und entwickeln

Über die Aktivierung und Entwicklung aller Marktmitarbeiter (ca. 100 Führungskräfte und ca. 500 Kundenberater) werden mit «plus» folgende Hauptziele verfolgt:

- Steigerung der Rentabilität und Erträge durch eine konsequente und optimierte Kundenpotenzialausschöpfung in den neu segmentierten Bereichen Vermögens- und Privatkunden
- Übernahme der Führungsverantwortung in den Themen Beratung, Verkauf und Verkaufsführung durch die aktive Einbindung der Führungskräfte
- Steigerung der Betreuungs-, Beratungs- und Verkaufskompetenz aller Kundenberater im Sinne der strategischen Ausrichtung des neuen Vertriebskonzeptes
- Motivation und Befähigung der Kundenberater zu einer zielgerichteten, systematischen, standardisierten und resultatorientierten Gesamtberatung

Gsponer.

«plus» – Die Programmschwerpunkte

Im Sinne einer aktiven Unterstützung der Führungskräfte am Markt und ihrer Kundenberater beinhaltet die – der eigentlichen Marktbearbeitung vorgelagerte – Befähigung die nachfolgenden Schwerpunkte:

- Begeisterung im Kundenkontakt
- Empfängergerechte Angebotspräsentation mit überzeugender Nutzendarstellung
- Steigerung der Leistungsqualität
- Übernahme von Verantwortung auf jeder Stufe
- Ganzheitliche und aktive Kundenbetreuung
- Professionalität und resultatorientierte Gesprächsführung
- Sensibilisierung für Cross- und Up-Selling
- Steigerung der Kommunikationskompetenz
- Abschluss-Sicherheit

Erfolgsformel «Multiplikation»

Im Rahmen des Initialtrainings werden die Marktbereichsleiter, Filialbereichsleiter und Geschäftsstellenleiter als Multiplikatoren ausgebildet. Das bedeutet, dass diese Führungskräfte anschliessend im Rahmen der Transfer-Trainings wiederum ihre Kundenberater selbst vor Ort, zum Beispiel in einer Geschäftsstelle, in den «plus»-Inhalten trainieren. Dies führt zu einer deutlichen Erhöhung der eigenen Performance als Beratungs- und Verkaufsvorbild.

Die Hauptziele liegen hier in der:

- aktiven Übernahme der Führungsverantwortung
- Befähigung der direktunterstellten Mitarbeiter
- Steigerung der Ziel-Orientierung
- aktiven Unterstützung der Wachstumsziele und Erhöhung der Erträge
- konsequenten Ausrichtung der jeweiligen Kundenberater auf das Marketing.

Um einen einheitlichen Qualitätsstandard zu gewährleisten, werden im Rahmen der Vertiefungstage – wiederum begleitet durch die Gsponer Consulting Group – bestimmte Lerninhalte individuell repetiert und verankert.

Erste Zwischenbilanz

Rückblickend auf die erfolgreich durchgeführte Initialphase erscheinen folgende Faktoren massgeblich:

- Klares Commitment des Managements
- Marktbereichsleiter als Co-Trainer
- Self-Learning und klare Feedbacks
- Hohe und konstante Aktivitätsfrequenz
- Erfolgserlebnisse
- Trainingskultur und Spirit

Ein Auszug aus den Trainings-Feedbacks unterstreicht den bisherigen grossen Erfolg von «plus» bei der Kreissparkasse München Starnberg:

- Die Bedürfnisse und Erwartungen aller Beteiligten wurden weit übertroffen.
- Die Methodik und Inhalte waren praxisnah und sehr gut multiplizierbar.
- Die Trainer waren fachkompetent und motivierend.
- «Der Funke ist übergesprungen».
- Die Lernatmosphäre war hoch konzentriert und dennoch nicht verbissen – auch der Spass kam nicht zu kurz.

Nach Abschluss der Transfer-Trainings hat nun die Phase der ersten Marktbearbeitung begonnen. Über einen Zeitraum von 12 Wochen werden gezielt Marktaktivitäten ausgelöst, gesteuert und individuell kontinuierlich gesteigert, um der Kreissparkasse München Starnberg entscheidende «plus» Punkte am Markt zu sichern.