

# Gsponer.

## Kompetenz in Vertriebsführung

*Das Donnergrollen im Bankensektor hat sich verzogen. Dennoch klingen Schlagworte wie Baisse, Insolvenz, Gewinnwarnung und Kurseinbruch noch nach. Die Kunden sind vorsichtiger geworden – Bankinstitute müssen daher ihre Kunden segmentgerecht aktiv betreuen, um messbar höhere Verkaufserfolge und Ertragssteigerungen zu erreichen.*

Eine Steigerung der Rentabilität und der Erträge – und somit die Tabellenspitze in der höchsten Erfolgsliga – erreicht man nur durch konsequente und optimierte Ausschöpfung der Kundenpotenziale. Die Credit Suisse (CS) sagte sich «wir schaffen das!» Sie startete im Sommer 2004 das Programm «Come on» mit der Gsponer Consulting Group International AG. Der erfolgreiche Ansatz der Kompetenzmultiplikation führte – wie bereits in ähnlichen Projekten – auch bei der CS zur messbaren Erhöhung der Performance der Führungskräfte als Verkaufs- und Beratungsvorbild.

«Wir machten die Führungscrew fit als Vorbild und Coaches», erklärt Wolfgang Leppert, Partner bei der Gsponer Consulting Group International AG. «Die Mitarbeiter der CS sind bereits alle sehr gut ausgebildet und verfügen über grosse Verkaufserfahrung. Wir starteten also auf einem hohen Niveau. Aber auch Top-Fussballer trainieren täglich. «Come on» frischte die Fähigkeiten und Erfolgsfaktoren entlang der Verkaufskette und in der Moderation beim Führungsteam auf. Anschliessend trainierten sie ihre Kundenberater selbst vor Ort», fügt er an.

### Wo stehe ich persönlich?

Zusätzlich zur «Befähigung» des Managements als Trainer ihrer Mitarbeiter erhielt jeder Teilnehmer im Programm «Come on» eine professionelle und individuelle Standortbestimmung in seinen Kompetenzfeldern. Speziell ausgebildete und erfahrene Beobachter beurteilten die Führungskräfte während der «Train the Trainer»-Ausbildung. Sie erhielten anschliessend eine professionelle Rückmeldung ihrer Kompetenzen in den Bereichen:

# Gsponer.

- Persönliche Kompetenz:  
Selbstbewusstsein und Auftreten, Aufgeschlossenheit
- Verkaufskompetenz:  
Initiative, wirkungsvolle Gesprächsgestaltung, Abschlussorientierung
- Empowerment:  
Standfestigkeit, Motivationsfähigkeit, Präsentationsfähigkeit
- Führungskompetenz:  
Lenkungsverhalten, Identifikation mit der Unternehmensstrategie, Fähigkeit, andere voranzubringen

Diese Standortbestimmung der Führungsmannschaft schuf die Voraussetzungen für den nötigen Biss, die erforderliche Kondition und die notwendigen Fähigkeiten für die CS, für das erfolgreiche Spiel in der Nationalliga A des Kundenmarkts.