

# Prozesse, Qualität und Innovation

Nicht nur in der Finanzkrise wichtige Eckpfeiler im Private Banking

Private Banking, das lukrative Geschäft mit den vermögenden Privatkunden, steht infolge der Finanzkrise in starkem Verdrängungswettbewerb zwischen allen Kreditinstituten. Um in diesem Wettbewerbsumfeld ein möglichst unverwechselbares Profil zu entwickeln, sind vor allem drei Merkmale von besonderer Relevanz: optimierte Prozesse, nachhaltiges Qualitätsmanagement und kundenorientierte Innovation.

## Schlagworte:

- Ganzheitliche Beratung
- Stabilisierungsfaktoren
- Generationenmanagement
- Kundenfokusgruppen

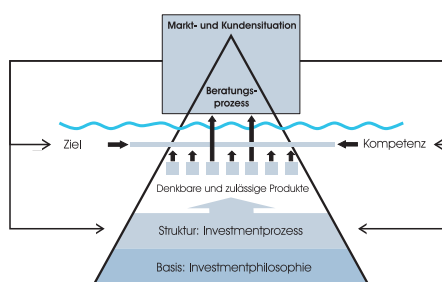
Die Anwendung gut eingespielter Prozesse ist als ein bewährter Schritt zur Stabilisierung gerade in Krisensituationen angesagt. Immer wieder bleibt festzustellen, dass zwar das „Handwerk“ der Vermögensberatung klar definierte Elemente hat, von einer konsequenten Anwendung in der täglichen Bankpraxis aber kaum die Rede sein kann. Zu wenig wird beispielsweise der Tatsache Rechnung getragen, dass die Anlageberatung ihrem Aufbau nach einem Eisbergmodell entspricht, bei dem der Kunde als „Spitze“ nur den unmittelbaren Beratungsprozess wahrnimmt. Das hat oftmals zur Folge, dass die „unterhalb der Wasseroberfläche“ liegende breite Basis, zu der der Investmentprozess gehört, zu kurz kommt.

## Einheitlicher Beratungsprozess

Deutliches Entwicklungspotenzial zeigt sich beim Beratungsprozess. So existieren teilweise keine einheitlichen internen Prozesse zur Qualitätssicherung im Krisenmanagement.

Obwohl in der Werbung das Versprechen einer ganzheitlichen Beratung kommuniziert wird, bleibt das Immobilienvermögen in aller Regel vernachlässigt. Schließlich ist das immer wichtiger werdende Generationenmanagement noch zu gering ausgeprägt. Zum kostenbewussten Umgang mit Ressourcen muss Private Banking ein Stück „Industrialisierung“ erfahren. Die Zusammenarbeit innerhalb des Beraterteams (auch zwischen Assistenz und Berater) wird durch definierte Prozesse strukturiert und messbar. Als Zwischenfazit bleibt festzustellen, dass Prozesse als Stabilisierungsfaktoren gerade in unsicheren Zeiten wichtig für die Vertrauensbildung sind. Als Qualitätsgradmesser unschlagbar und mit durchaus vertretbarem Aufwand zu realisieren sind Kundenfokusgruppen. Hier geht es darum,

## Das Eisbergmodell der Anlageberatung



Quelle: metamorf business consulting GmbH

eine ausgewählte Zielgruppe der Private-Banking-Kunden zu lockeren Gesprächsrunden einzuladen. Dabei können die Kunden ihre Erfahrungen und Wünsche zum Bankservice äußern und unter neutraler Moderation frei diskutieren. Dies dient sowohl der authentischen Meinungsbildung als auch der Kundenbindung.

## Autoren + Kontakt

Reinhard Carl, GGF

Christiane Ebbert, Teamleiterin  
metamorf business consulting GmbH

+49 (0)234-36986-0

info@metamorf.de

www.metamorf.de

## Kundenorientierte Innovation

Neben den optimierten Prozessen und einem nachhaltigen Qualitätsmanagement ist die kundenorientierte Innovation der dritte Erfolgsfaktor im Private Banking. Zwar sind aus dem Kreis der Banken und Sparkassen heraus immer wieder Bemühungen erkennbar, sich als innovativer Anbieter zu profilieren. Doch die meisten dieser Innovationen sind auf die Produkt- oder IT-Sicht eingeeignet und bleiben deshalb in ihrer Wirkung auf das Image des Unternehmens sehr begrenzt. Im Vordergrund sollte vielmehr die Überlegung stehen, wie man die Innovationsfreude generell zum Alleinstellungsmerkmal der Kundenbetreuung machen kann. Wenn der Kunde Innovation positiv erlebt, kann sich die Bank mit diesem Kundenerlebnis gegenüber dem Wettbewerb positiv abgrenzen.

Der Umgang mit der Zielgruppe „50plus“ ist ein aktuelles Beispiel für die Gretchenfrage, wie man es im Hause mit Innovationsgeist und Kundennähe hält. Tatsache ist jedenfalls, dass diese Zielgruppe entgegen anders lautender Beteuerungen von der Mehrheit der Finanzdienstleister nicht explizit wahrgenommen wird. Wenn man bedenkt, dass altersbedingt in den nächsten zehn Jahren etwa ein Drittel der vermögenden Kunden verstirbt, wird deutlich, dass es hier um die Zukunft des Private Banking geht.

## Fazit:

Nur auf der Basis eines optimalen Handwerks bei der Anwendung der Prozesse, eines konsequenten und eindeutigen Qualitätsmanagements und Innovation kann ein Kreditinstitut Vertrauen gewinnen. Dies ist die Grundlage eines erfolgreichen Private Banking, das sich am Kunden orientiert.