

Optimierung der Beratungskompetenz im Privatkundengeschäft

Werner Hubl und Bernd Jacobs,
DG BANK, zum
Privatkundengeschäft

Der Wachstumsmarkt Privatkundengeschäft spaltet sich zunehmend in die Bereiche standardisiertes Mengengeschäft (Retail-Banking) und gehobenes Individualgeschäft (Private Banking) auf. Der Beratungsbedarf der Privatkunden in beiden Segmenten nimmt dabei fortwährend zu. Dies bestätigt auch eine Umfrage von psychonomics, bei der 75% der Befragten angaben, in Geldfragen den Anlageberater ihrer Bank zu kontaktieren.



Das zunehmende Interesse an neuen Anlageprodukten sowie an den aktuellen Beratungsthemen zeigt sich auch an der gestiegenen Teilnehmerzahl während der Internationalen Anlegermesse in Düsseldorf vom 21. bis 23.09.2000, bei der 20.200 interessierte Anleger gezählt wurden. Diese positive Resonanz ist auch in Sachsen auf dem Aktionstag Börse, der ursprünglich im zweijährigen Turnus stattfand, feststellbar. Aufgrund der hohen Besucherzah-

len für aktiven Vertrieb von Finanzdienstleistungen. Diese wurden auf den Verbundfachtagungen, die vom 27.09. bis 05.10.2000 gemeinsam von der DIFA, UNION Investment und der DG BANK in Ostdeutschland veranstaltet wurden, mit rund 170 Anlage- und Vermögensberatern der Volksbanken und Raiffeisenbanken diskutiert.

Die Kreditgenossenschaften unternehmen dabei gezielte Anstrengungen, um ihre Beratungskompetenz im Privatkundengeschäft zu optimieren. Als ein wichtiger Ansatzpunkt wurde bereits Mitte 1998 in Gesprächen zwischen der Abteilung Bildung des Genossenschaftsverbandes Sachsen und der Gruppe Privatkundengeschäft Kreditgenossenschaften der DG BANK in Dresden eine abgestufte Qualifizierungsoffensive für die Mitarbeiter/innen der Kreditgenossenschaften entwickelt. Die Teilnehmerzahlen der neu hinzugekommenen Seminare „Wertpapiergeschäft Teil I – III“ sowie „DepotAnalyseTraining“ zeigen den vorhandenen Bedarf deutlich auf. Im Jahr 1999 und 2000 haben 160 Personen an diesen Seminaren teilgenommen. Auf Grund der starken Nachfrage

rentenleistungen erzielen wir eine hohe Akzeptanz dieser Weiterbildungsmaßnahmen“, meint Angela Dietze, Abteilungsleiterin Bildung beim GVS.

Am Praktikerseminar „Depot-Analyse-Training“, das am 28. und 29.08.2000 in Nossen stattfand, nahmen 18 Anlage- und Vermögensberater der Kreditgenossenschaften aus Sachsen und Ostthüringen teil. Zu Beginn wurden in einer angeregten, fundierten Diskussion Prognosen für die wichtigsten Kapitalmärkte erstellt. Auf Grundlage der Erkenntnisse der modernen Portfoliotheorie wurden in den einzelnen Gruppenarbeiten unter Berücksichtigung der Grundlage der „Strukturierten Anlageberatung“ Vermögensstrukturen für die einzelnen Anlegertypen erarbeitet. Die Vorstellung der neuen Version des VermögensPlanungsSystems (VPS), sowie die Erarbeitung von konkreten Umschichtungsempfehlungen an Hand von Praxisfällen rundeten das Seminar inhaltlich ab.

Um die Beratungsqualität weiter zu verbessern, werden die o. g. Seminare, die auch als Inhouse-Veranstaltung durchgeführt werden, auch im Jahr 2001 angeboten. Die eingangs aufgezeigte Aufteilung im Privatkundengeschäft in das Retail- und Private Banking verlangen von den Kreditgenossenschaften einen kontinuierlichen Prozeß der Kundensegmentierung sowie ein abgestuftes, am Kundenbedarf ausgerichtetes Produktangebot. Weiterhin sind differenzierte Beratungsansätze, die Implementierung von EDV-gestützten Beratungssystemen (wie z. B. VPS-VermögensPlanungsSystem) und die Einführung von CRM-Programmen (Elektronische Kundenkarteien) nötig, um den Herausforderungen des Marktes gerecht zu werden. Im Retail Banking lassen sich über den Einsatz der neuen Vertriebswege erhebliche Effizienzpotentiale und eine höhere Kundenzufriedenheit realisieren. Zur Erschließung des Private Banking-Marktes sollten diese freigesetzten Kapazitäten in qualifizierte Beratungsleitung umgesetzt werden. Dieser Wandlungsprozeß sichert den Kreditgenossenschaften kontinuierlich wachsende Provisionseinnahmen und die Gewinnung von Marktanteilen.

Um an die bisherigen Markterfolge im Privatkundengeschäft anzuknüpfen, werden sich die Kreditgenossenschaften mit diesen Themen jetzt verstärkt auseinandersetzen müssen.



len im Jahr 1999 findet diese Veranstaltung des Bundesverbandes der Börsenvereine an deutschen Hochschulen (BVH) am 2. Dezember 2000 in Dresden und Leipzig statt. Die DG BANK stellt dabei Referenten zum Thema „Neuer Markt“. Die Kreditgenossenschaften vor Ort sind wie im letzten Jahr mit einem Messestand vertreten, auf dem sie ihre Angebotspalette zum Thema Börse und Wertpapieranlage präsentieren.

Der Absatz beratungsintensiver Produkte nimmt tendenziell zu und erfordert die Weiterqualifizierung der Berater in den Volks- und Raiffeisenbanken. So hat sich der Nettomittelzufluß der deutschen Aktienfonds beispielsweise in den letzten zwei Jahren sehr dynamisch entwickelt (siehe Grafik 2).

Die Investmentgesellschaften verwalten per 30.06.2000 in 1.624 Publikumsfonds ein Volumen von 432,6 Mrd. Euro.

Die bereits beschlossene Steuerreform sowie die anstehende Renten- und Gesundheitsreform bieten vielfältige Chan-



wurden kurzfristig Zusatztermine angeboten. „Die Zusammenarbeit mit der DG BANK vor Ort in Sachsen hat sich in den letzten Jahren sehr positiv entwickelt. Mit dem neuen Bildungszentrum in Nossen und einer hohen Qualität bei den Refe-