Der Kundenversteh

Uwe Niermann · Carmen Ziehe
Jörg Rosemann

Der Kundenversteh

So werden Sie als Finanzberater
zum finanziellen Lebensbegleiter
Ihres Kunden

2. Auflage

Springer Gabler

Uwe Niermann
Stemwede, Deutschland

Jörg Rosemann
Bad Driburg, Deutschland

Carmen Ziehe
Havixbeck, Deutschland

ISBN 978-3-658-12903-3 ISBN 978-3-658-12904-0 (eBook)
DOI 10.1007/978-3-658-12904-0

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden 2012, 2016

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen.

Zeichnungen: Patricia Leonhardt und Eila-Marie Niermann, Stemwede

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Gabler ist Teil von Springer Nature
Die eingetragene Gesellschaft ist Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

Vorwort

Hand auf's Herz: Wie oft haben Sie sich schon einen guten Freund zur Seite gewünscht, wenn ein Kunde einen völlig unmöglichen Wunsch in Nullkommanix erfüllt haben will? Oder mal wieder die Sterne vom Himmel verlangt?

Unschätzbar ist er in solchen Situationen, der gute Freund. Hier haben Sie ihn – im Taschenformat. Er ist voller Erwartung, von Ihnen erobert zu werden. Entdecken Sie sein Wissen, sein aufbauendes Wesen und seinen Optimismus in jedem Kapitel dieses Buches.

Es ist von Menschen entwickelt worden, die genau die gleichen Herausforderungen wie Sie meistern mussten – und Ihnen deshalb ganz praktische, im Alltag erprobte Lösungsstrategien an die Hand geben können. Ein Vergnügen ist es uns, Ihnen unsere Erfahrungen und unser Wissen weitergeben zu können. Kapitel für Kapitel. Modul für Modul. Betrachten Sie Ihren guten Freund im Taschenformat als Ihren ganz persönlichen Trainer. Oder als „Selbstcoaching“-Programm, wenn Ihnen dieser Begriff vertrauter klingt. Es besteht aus zwei Teilen.

Zunächst geht es darum, den Gedanken des Kunden und seinen Bedürfnissen auf die Spur zu kommen und darauf wirksam zu reagieren. Anders ausgedrückt: Ihnen, liebe Leser, den Alltag zu erleichtern und gleichzeitig Ihren Erfolg zu steigern. Wie das grundsätzlich funktioniert, das entdecken Sie im psychologisch-kommunikativen Teil dieses Buches.

Im zweiten Teil des Buches liefern wir Ihnen das „Handwerkszeug“ für erfolgreiches Beratungsmanagement im Finanzdienstleistungsbereich. Hier finden Sie handfeste Tipps und Handlungsstrategien für die tägliche Praxis, leicht nachvollziehbar durch viele Anwendungsbeispiele.

Was würde ein guter Freund Ihnen jetzt raten? „Lies jedes Kapitel gründlich durch – nicht nur einmal. Und suche Dir am besten täglich dasjenige heraus, das Dich am meisten anspricht, weil es in Deiner Berufswelt besonders aktuell ist.“

„Du?“ Ja, Du! Dieses Buch ist bewusst in der Du-Form geschrieben, schließlich ist es ein Freund im Taschenformat und Freunde duzen wir ja auch – oder?

Daran anknüpfend haben wir uns, soweit überhaupt notwendig, für die männliche Sprachvariante entschieden – in absoluter Anerkennung der Gleichberechtigung und im tiefsten Wunsch, ausschließlich wertvolle Inhalte ohne unnötigen Sprachballast vermitteln zu wollen. Wir sind felsenfest davon überzeugt, dass uns jede wirklich emanzipierte Kollegin dankbar dafür ist.

Egal ob Mann oder Frau: Bist Du bereit, Deinen Freund im Taschenformat zu erobern? Dann los!

Jetzt musst Du erst einmal ein bisschen Theorie – leider geht es nicht ganz ohne – verdauen. Damit die Theorie nicht allzu „grau“ und „schwer verdaulich“ wird, haben wir sie in leichtere Kost verwandelt und dazu die MIAK-Systematik entwickelt: Das M steht für Motivation. Darin steckt schließlich der Motor. Ohne den geht gar nichts. Deshalb steht der Motor – die motivierende Einleitung – am Anfang eines jeden Kapitels. Daraus lässt sich ganz leicht der Treibstoff für die Inhalte – das I – saugen. Und wie setzt man die in die Praxis um? Natürlich durch eine Arbeitsaufgabe (A). An dieser Stelle einen schönen Gruß an den inneren Schweinehund. Die einzelnen Kapitel bauen jeweils aufeinander auf – können grundsätzlich aber auch einzeln bearbeitet werden. Dann durchstarten – und danach wirklich Hand auf's Herz: Arbeitsaufgabe geschafft? Eine ehrliche Antwort gibt die Zusammenfassung unter dem Stichwort Kontrolle – das K. Diese Symbole leiten die jeweiligen Abschnitte ein:

Motivation

Inhalte

Arbeitsaufgabe

Kontrolle

Hast Du die erste MIAK-Runde verinnerlicht? Dann unseren herzlichen Glückwunsch!

Es war nicht so perfekt, eher lauwarm, Du bist absolut skeptisch? Dann ganz besonders herzlichen Glückwunsch! Denn Du befindest Dich genau in der Gruppe der zukünftigen Sieger. Oder hast Du schon mal jemanden erlebt, der beim ersten Anlauf Weltmeister geworden ist? Frag, wenn Du kannst, Deine Mutter oder Deinen Vater: Wie oft bist Du hingefallen, als Du laufen gelernt hast? Und zu

Abb. 1 Kompass

welchen Anstrengungen warst Du fähig, um es zu schaffen? Du hast das damals geschafft. Du hast das Zeug dazu – ja, wirklich! – es wieder zu schaffen. Leg los!

Der Kundenversther Finanzdienstleistung hat einen sehr umfassenden und interessanten Beruf. Die folgenden Themen sind für ihn unerlässlich und helfen, die Kunden professionell und kundenorientiert zu beraten.

Jetzt kommt Dein Kompass – das Inhaltsverzeichnis zum Buch (Abb. 1).

Inhaltsverzeichnis

Teil I Psychologisches, kommunikatives Selbst-Management

1	Einleitung.	3
2	Motivation und Ziele – unsere Grundlage für persönlichen Erfolg.	5
3	Selbst-Empowerment – Quelle der Energie	15
4	Eigene innere Gedankenwelt	27
5	Selbstkenntnis – Basis für Wachstum und Glück	37
6	Authentizität im kommunikativen Verhalten.	43
7	Spiegelneuronen – oder: Wie wirken Gefühle?	45
8	Weitere Erkenntnisse der Hirnforschung	51
9	Wahrnehmung der Umwelt	59
10	Interaktionskompetenz und die Kommunikationsgebote	67
11	Psychologisches Zeit- und Arbeitsplatz-Management.	75
12	Persönliches Auftreten und die Wirkung auf andere.	85
13	Beziehungsmanagement – eine menschliche Kompetenz	91
14	Lernen und persönliche Entwicklung.	97
15	Lebensbalance – Waage der Zufriedenheit	105
16	Service-Plus	111

Teil II Qualitatives Beratungsmanagement

17	Die Kundenversteh-er-Beratungsphilosophie	117
18	Signale zur aktiven Kundenberatung	125
19	Professionelles Telefonieren	133
20	Vorbereitung der Kundengespräche	151
21	Gesprächsführung Kundeninterview	161
22	Erstellung Finanz- und Vermögenskonzept	181
23	Gesprächsführung Finanz- und Vermögenskonzept	187
24	Einwänden im Kundengespräch souverän begegnen	195
25	Nachbereitung der Kundengespräche	201
26	Ausblick	207
	Literatur	209

Die Autoren

Uwe Niermann diplomierter Bankbetriebswirt, war viele Jahre als Kundenberater und Bereichsleiter bei einer Volksbank beschäftigt. Seit 2001 als Unternehmensberater im Finanzdienstleistungssektor tätig. Seit 2008 Gesellschafter-Geschäftsführer der Banken!impuls Consulting GmbH. Arbeitet als Berater, Trainer und Coach in den Bereichen Change-Management in Unternehmen (vornehmlich Banken), Führungskräfte-Training und Coaching, Organisations- und Personalentwicklung sowie im Vertrieb. Geboren am 12. November 1968, verheiratet, zwei Kinder.

Jörg Rosemann diplomierter Bankbetriebswirt, ist als Unternehmensberater in der Finanzdienstleistungsbranche tätig und arbeitet für die Banken!impuls Consulting GmbH als Berater, Trainer und Coach. Er begleitet vor allem Banken und deren Mitarbeiter in allen Bereichen des Change-Managements im Vertrieb. Nach seiner Ausbildung zum Bankkaufmann hat er verschiedene Funktionen in Banken übernommen. Unter anderem Kundenberater, Filialleiter, Vertriebsleiter und Bereichsleiter Privatkundenbank. Außerdem hat er einige Jahre beim größten bankgestützten Finanzvertrieb in Deutschland als Verkaufsleiter gearbeitet. Nebenberuflich absolvierte er das Studium zum diplomierter Bankbetriebswirt an der Frankfurt School of Finance & Management. Geboren am 15. Juni 1968 und verheiratet.

Carmen Ziehe war viele Jahre als Kundenberaterin, Vermögensberaterin in einer Volksbank beschäftigt. Seit 1993 ist sie als Unternehmensberaterin im Finanzdienstleistungssektor tätig. Seit 2008 Gesellschafter-Geschäftsführerin der Banken!impuls Consulting GmbH. Arbeitet als Berater, Trainer und Coach in den Bereichen Change-Management in Unternehmen (vornehmlich Banken), Führungskräfte-Training und Coaching, Organisations- und Personalentwicklung, und Vertriebssteuerung. Seit 2010 führt sie zusätzlich gemeinsam mit ihrem Lebensgefährten das Restaurant „Weltenbummler“ in Binz auf Rügen. Geboren am 22. November 1965.