

# GENOSSENSCHAFTLICHE BERATUNG SCHNELL UND EINFACH ZU MEHR ERFOLG

**Sehr geehrte Damen und Herren,**

vermutlich setzt auch Ihr Haus, wie viele andere VR-Banken, auf die „Genossenschaftliche Beratung“ und wahrscheinlich haben auch Sie schon viel probiert und eventuell auch investiert. Dennoch wünschen sich viele VR-Banken noch mehr Umsetzungswirkung. Sie auch?

Mehr Erfolg ist möglich, oft liegt es nur an Kleinigkeiten, wie unsere Praxisbeispiele zeigen.

Lesen Sie auf den folgenden Seiten weiter – Ihre Fragen beantworten wir Ihnen gern!  
Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

Mit freundlichen Grüßen



Martin Duffner | Partner



Franz Zimmermann | Seniorberater



# VR Bank Südliche Weinstraße eG

Bilanzsumme: 685 Mio. Euro  
Mitarbeiter: 161  
Mitglieder: 12.727  
Kunden: 40.190

*Peter Schehl*  
Leiter Privatkundenbank



## SO SIND WIR GESTARTET

Unsere BeraterInnen sind **alle sehr erfolgreich**, aber sehr **heterogen in der Vorgehensweise**: Terminsteuerung, Einsatz der Beratungshilfen, Kundenakten – alles sehr unterschiedlich. Was der Einzelne besonders gut kann, wurde auch besonders oft in die Beratung integriert.

Riesen **Angst aller vor Entmündigung**: „Die Maschine gibt mir vor, was ich dem Kunden sage“.

**Unser Ziel**: Rechtliche Sicherheit auch gegenüber Prüfern, eine einheitliche Vorgehensweise, authentisch am Kunden zu sein und das Programm als Ergänzung zu sich selbst, BeraterInnen, die mit Freude noch erfolgreicher werden.

## DAS HAT UNS GEHOLFEN

**Der Schlüssel zum Erfolg lag in der Zusammensetzung der Piloten**: Privatkunden- und IndividualkundenberaterInnen waren gemeinsam in einer Pilotgruppe. In der ersten Gruppe waren sehr kritische MitarbeiterInnen, zudem die „Techniklaien“ und sehr gute Kollegen. Ihre positiven Erfahrungen waren extrem wichtig für den weiteren Verlauf.

Schade war, dass wir uns damals nicht getraut haben, Beratungsqualität auch in der **Baufinanzierung** gleich miteinzuführen.

**compentus/ versteht: Erst die Menschen, dann die Technik**. Was hilft ein Ferrari vor der Tür, wenn ich ihn nicht fahren kann?

Wichtig war, dass es bei mir als **Führungskraft** irgendwann „Klick“ gemacht hat, was man mit Genossenschaftlicher Beratung alles machen kann.

## HIER STEHEN WIR HEUTE

Heute weiß ich, was man mit Genossenschaftlicher Beratung alles leisten kann. Wir haben das, was die Fiducia uns gegeben hat, **so umgebaut, dass es zu uns passt**.

**Nachhalten**. Ich bin viel draußen mit den KollegInnen und schaue, wo vielleicht noch der Schuh drückt, gebe Feedback ...

Wie sind heute in der Weiterentwicklung unserer BeraterInnen individuell, selbstgesteuert unterwegs. Lernen, **sich weiterentwickeln macht jetzt Spaß** und kommt sehr eigeninitiativ von den KollegInnen – **das bringt uns als Gesamtbank und den Kunden voran**.

# Und wo steht Ihre Bank aktuell?

## SELBSTEINSCHÄTZUNG

	+++	++	+
<b>Ihre Mitarbeiter sind begeisterte Viel-Umsetzer?</b>			
<b>Sie erzielen mit der „Genossenschaftlichen Beratung“ die gewünschte Wirkung bei Ihren Kunden?</b>			
<b>Die durchgeführten Beratungen sind effizient?</b>			
<b>Ergebnisse und Erfolge im Vertrieb sind erkennbar gestiegen, die Investitionen haben sich gelohnt?</b>			
<b>Sie sind insgesamt zufrieden mit der Umsetzung und dem, was Sie erreicht haben?</b>			

**Wenn Sie das Gefühl haben, dass Sie Optimierungschancen haben, sprechen Sie uns doch an.**

Alle unsere Praxisbeispiele zeigen, dass mehr Erfolg möglich ist – schnell und einfach!

# Volks- und Raiffeisenbank eG Wismar

Bilanzsumme: 1.176 Mio. Euro  
Mitarbeiter: 280  
Mitglieder: 22.838  
Kunden: 80.000

Uwe Hoffmann  
Bereichsleiter Privatkunden



## SO SIND WIR GESTARTET

Nach zwei Fusionen hatten wir die Aufgabe, die **Beratungsprozesse zu vereinheitlichen** und ein Tool für alle BeraterInnen der Privatkundenbank zu installieren, dass **Qualität, Rechtssicherheit und Effektivität** im Beratungsgespräch erhöht.

Wir hatten sicherzustellen, dass der Ablauf unserer Beratungsgespräche in allen unseren Geschäftsstellen einer **einheitlichen Struktur** folgt. Darum haben wir uns für die flächendeckende Umsetzung von bank21 Beratungsqualität entschieden.

## DAS HAT UNS GEHOLFEN

Von Anfang an waren die **Führungskräfte** in die Vorbereitungen, Schulungen und Trainings eingebunden und haben **in enger Zusammenarbeit mit compentus/** den Einführungsprozess intensiv und **mitarbeiterindividuell** begleitet. Wir haben Schulungen angeboten zur **technischen Fitness und zur Weiterentwicklung der Methodenkompetenz.**

Stetiger Erfahrungsaustausch, permanentes Üben, „Klick-Tage“ und Trainerbegleitung vor Ort durch compentus/ halfen uns, **von der Theorie in die Anwendung** zu kommen.

Sehr wichtig war und ist der Fokus auf den ganzheitlichen Beratungsansatz, **weg vom reinen Produktdenken, hin zu Kundengesamtlösungen.** Dies ist für uns ein deutlicher **Kulturwandel**, der gewollt und im Sinne unseres genossenschaftlichen Förderauftrages ist.

## HIER STEHEN WIR HEUTE

Unsere BeraterInnen nutzen die bank21 **Genossenschaftliche Beratung heute ganz selbstverständlich.** Eine saubere Gesprächsvorbereitung gehört genauso dazu, wie die sorgsame Bearbeitung des KBM. Die Assistenten helfen uns, die komplexen Anforderungen an eine ganzheitliche Beratung zu meistern, da Lösungen hergeleitet, grafisch dargestellt und damit kundengerecht präsentiert werden können.

Natürlich berät und verkauft die Technik nicht von allein. Der Weiterentwicklung der **methodischen und fachlichen Kompetenzen der BeraterInnen** gilt unsere Aufmerksamkeit in besonderem Maße.

Parallel dazu entdecken wir immer wieder **neue Möglichkeiten**, die das System uns anbietet, die wir in der Kundenberatung sinnvoll nutzen können.

compentus/ UNTERSTÜTZT SIE:

## **SCHNELL ERFOLGREICH** ÜBER UNSER „ABS“

### **ANALYSE**

**Woran hängt es in der Umsetzung?**

### **BERATUNG**

**Wie kommen Sie schnell und effizient  
Ihrem Ziel näher?**

### **SPARRING**

**Hilfe bei der Umsetzung**

Kein großes, aufwändiges Projekt, sondern schnelle, pragmatische Hilfe mit „Sofortwirkung“.

**JETZT  
BUCHEN UNTER:  
INFO@COMPENTUS-  
GMBH.DE**

**Analyse und Beratung:  
pauschal 2.700 Euro**  
zzgl. Reisekostenpauschale  
und Mehrwertsteuer

Sparring nach Aufwand

# Volksbank Klettgau-Wutöschingen eG

Bilanzsumme: 422,7 Mio. Euro  
Mitarbeiter: 94  
Mitglieder: 11.454  
Kunden: 21.676

*André Neuwald  
Bereichsleiter Privatkunden  
und Vertriebsmanagement*



## SO SIND WIR GESTARTET

Vor Beginn des Projekts wurde in unserem Haus der VR-Finanzplan genutzt. Die Beratung erfolgte jedoch nicht auf Basis von Bedarfsfeldern. **Die Ziele und Wünsche unserer Mitglieder und Kunden standen nicht so im Mittelpunkt, wie wir uns das gewünscht haben.**

Eines unserer Projektziele bestand darin, in der **Kundenberatung einheitlicher** aufzutreten. Weiterhin wollten wir von der Produktberatung wegkommen und zur **Bedarfsfeldberatung** übergehen.

## DAS HAT UNS GEHOLFEN

Im Mittelpunkt eines solchen **Veränderungsprozesses** stehen stets die BeraterInnen. Wir haben daher die **KollegInnen von Anfang eingebunden**. Besonders wichtig für den Erfolg war die gute Umsetzung der Pilotphase: Wir sind mit einer Geschäftsstelle gestartet. Schon nach wenigen Wochen berichteten die BeraterInnen ihren KollegInnen von den Erfolgen. Besser konnte es aus meiner Sicht nicht laufen.

Uns war bewusst, dass die Einführung und der Erfolg mit der **Akzeptanz** durch die BeraterInnen steht oder fällt. **Die besonderen compentus/ Workshops und Trainings** haben maßgeblich zum Erfolg beigetragen, zudem war der Trainer von Anfang an bereit, die Schulungen mit den BeraterInnen so umzusetzen, wie wir dies in der Projektarbeit für sinnvoll erachtet haben – die Zusammenarbeit mit compentus/, die fachliche Expertise und das individuelle Vorgehen, ist für uns immer wieder sehr hilfreich.

## HIER STEHEN WIR HEUTE

Es ist uns gelungen, von der Produktberatung zur Bedarfsfeldberatung zu kommen. **Unser Mitglieder und Kunden erleben bei uns eine einheitliche Qualität.** Kunden und BeraterInnen machen die regelmäßigen Update-Gespräche viel Freude – den Kunden ist die Systematik inzwischen bekannt, die BeraterInnen fühlen sich durch die Routine sicher.

Ich bin stolz, dass sich alle BeraterInnen, ob jung oder alt, diesem **Veränderungsprozess** gegenüber **aufgeschlossen** und interessiert gezeigt haben. Heute ist die Genossenschaftliche Beratung aus unserer Bank nicht mehr wegzudenken.

# Volksbank Bonn Rhein-Sieg eG

Bilanzsumme: 2,41 Mrd. Euro  
Mitarbeiter: 487  
Mitglieder: 60.400  
Kunden: 211.000

Peter Knodt / Bereichsdirektor

Sascha Grendel / Regionaldirektor



## SO SIND WIR GESTARTET

Bisher haben wir mit **Trägersystemen auf Papier** gearbeitet, die handschriftlich befüllt, eingescannt und wieder ausgedruckt wurden. Wir mussten professioneller werden. Die Wirkung beim Kunden verbessern.

Vor allem waren wir in der Führung sehr frontal unterwegs. Die **Direktoren haben vorgegeben, wie es läuft**. Aus der Stärke der Ordnung, Struktur, Disziplin mussten wir jetzt raus ...

Für die Einführung der Genossenschaftlichen Beratung hatten wir ein gutes Konzept – wollten aber mehr. Wir wollten die Einführung der Genossenschaftlichen Beratung nutzen, um einen **Change** in der Bank herbeizuführen: Weg von frontal, hin zu eigenverantwortlich und selbstgesteuert.

## DAS HAT UNS GEHOLFEN

Generell der **Blick von außen**. Herr Jäckel hat uns gut erkannt. Frau Lindhorst ist es unheimlich gut gelungen, **dass alle das gleiche Bild von der Sache haben**.

Zumal die **Herausforderung bei uns eine besondere war**: Als compentus/ eingestiegen ist, war das Konzept bereits fertig – die Aufgabe von compentus/ war es, jetzt den Change anzustoßen.

Nach einer Selbsteinschätzung rund um die **Kernkompetenz „Beratung“**, fand zwischen BeraterIn und Führungskraft ein Dialog über das Ergebnis statt – was bedeutet das Ergebnis für den Einzelnen eigentlich?

**Die Einführung der Technik** erfolgte **eigenverantwortlich und selbstgesteuert**. Jeder konnte sich aussuchen, wie er sich vorbereitet (2-Tage-Schulung, WBT, ...). Besonders wichtig: Die Hürde aus dem Kopf zu bekommen, dass der Bildschirm jetzt „mit am Tisch sitzt“.

## HIER STEHEN WIR HEUTE

**Den „Assistent Vorsorge“ schalten wir erst jetzt frei, weil die Basics jetzt alle beherrschen**. Beim Thema Vorsorge wollen wir weg von der Überleitung zum R+V-Kollegen, hin zum Verkaufsabschluß durch den Berater. Ziel: Der Kunden soll spüren, hier werde ich umfassend und so gut beraten, wie das keine Direktbank kann.

Genossenschaftliche Beratung ist **vertriebsunterstützende Software, kein Controlling-instrument**, darf kein Instrument zum „zählen, messen, wiegen“ sein. Das spüren unsere BeraterInnen und das sieht auch der Betriebsrat so.

Gemeinsam mit compentus/ haben wir das Thema **Change** in die Bank bekommen. Wir sind voll und ganz **begeistert, dass von 120 Leuten mindesten 90 wissen, worum es uns geht**.

compentus/ gmbh

Mittlerer Pfad 2  
D 70499 Stuttgart

Telefon +49 711 820519-0  
Fax +49 711 820519-66

info@compentus-gmbh.de  
www.compentus-gmbh.de

## IHRE VERANTWORTLICHEN ANSPRECHPARTNER:

**Martin Duffner** | Partner

Telefon +49 151 18043614

**Franz Zimmermann** | Seniorberater

Telefon +49 160 97325889

