

An- statt Abschlüsse

Die Krise hat den Kunden aus dem Dornröschenschlaf erwachen lassen. Die Konsequenzen daraus bekommen Finanzberater heute direkter und schneller zu spüren.

Mehr und mehr wird deutlich, dass eine langfristig erfolgreiche Marktpositionierung von Finanzdienstleistern ohne ein stimmiges Beziehungsmanagement nur noch schwer möglich ist. Der Aufbau einer von Vertrauen geprägten Berater-Kunden-Beziehung ist somit die wirkungsvollste Antwort auf den zunehmend kritischeren Finanzkunden. Hier einfache Tipps, wie Sie Ihre Kundenbeziehung dauerhaft in Schwung halten:

- **An- statt Abschlüsse:** Für einen Berater ist der Abschluss das Ziel und die Beziehung zum Kunden vorerst beendet. Beim Kunden fängt die Beziehung nun erst an zu leben. Denken Sie in Anschlüssen zu Ihrem Kunden.
- **Payback Society:** Es ist nicht verboten, Gutes zu tun und auch darüber zu reden. Allerdings muss das oberste Kriterium bleiben, dass Sie einen Mehrwert davon haben und das Vorhaben zu Ihrer Gesamtstrategie passt. Fragen Sie sich daher immer: Wie schlage ich zwei Fliegen – Umsatz- und Reputationssteigerung – mit einer Klappe?
- **Beziehen Sie Stellung – Haltung ist gefragt:** An Gesetzen und Regulierungen in der Finanzbranche mangelt es

nicht. Gerade deshalb ist es heute wichtiger als je zuvor, dass sich Vermögensberater und Finanzdienstleister unabhängig von nationalen Gesetzen eigene Standards setzen, zu denen sie sich bekennen und sich erkennbar verpflichten.

- **Machen Sie Ihre Mitarbeiter und Kunden zu Botschaftern:** Die beste Beziehungsstrategie taugt nichts, wenn Ihre Mitarbeiter und Kunden sich nicht zu Ihnen bekennen. Fragen Sie nach, warum es nicht so ist.
- **Analysieren Sie die „Werte-DNA“ Ihres Kunden:** Für viele Kunden sind auch die ökosozialen Aspekte einer Geschäftsbeziehung wichtig. In anderen Lebensbereichen, wie etwa beim Kauf von Lebensmitteln, achtet der Kunde bereits recht kritisch darauf (zum Beispiel: umwelt- und sozialverträgliche Produktion).
- **Impfen Sie sich:** Zunehmend nimmt das Aufdecken von Missständen auch ein unterhaltsames Format an. Blogs, Videoportale und soziale Netzwerke sind voll mit Fehlertiten von Beratern. Schauen Sie selbst immer wieder in diese Beiträge hinein, als lehrreiche Eigenimpfung. ■



Axel Liebetrau

Als Mitglied im Team des legendären „Zukunftsinstituts“ des Trendforschers Matthias Horx spürt der Experte für Innovations- und Zukunftsmanagement die Trends von morgen auf.