



Outsourcing im Griff

Bei der Auslagerung unternehmenskritischer Prozesse – wie IT, Wertpapier- und Zahlungsverkehrsprozessen sowie Personalprozessen – sollten Kreditinstitute das Thema Provider Management nicht vernachlässigen. Dabei geht es um die Auswahl, Betreuung, Überwachung und Steuerung externer Dienstleister sowie der vereinbarten Leistungen. Wie es Banken und Sparkassen gelingt, ihr Provider Management erfolgreich zu steuern, lesen Sie in einem Interview mit Dr. Andrea Marlière, geschäftsführende Gesellschafterin bei NetCo Consulting, unter www.bankmagazin.de.



FREIKARTEN ZU GEWINNEN

Auf dem Kongress „CRMforBANKS“ von Bankingclub am 30. September und 1. Oktober 2010 in Köln zeigen ausgewählte Referenten die aktuellsten Möglichkeiten zur Planung, Implementierung und Umsetzung von Kundenbindungs- und Neukundengewinnungsprozessen. Lernen Sie in angenehmer Atmosphäre ein breites Spektrum an neuen Ideen und zukunftsweisenden Programmen kennen.

BANKMAGAZIN verlost zehn Freikarten für diese Veranstaltung. Zur Teilnahme schicken Sie bitte eine E-Mail mit dem Betreff „Freikarten-Verlosung“ an bankmagazin@gabler.de. Teilnahmeschluss ist am 15. September. Mehr Informationen zur Veranstaltung erhalten Sie unter www.bankingclub.de/termine/CRMforBANKS/ oder bei Sabine Pulheim: sp@bankingclub.de

GLS Bank nominiert

Die GLS Bank wurde neben C&A, Daimler und Vailant in der Kategorie „Nachhaltigste Produkte / Dienstleistungen“ für den diesjährigen Deutschen Nachhaltigkeitspreis nominiert. Als Begründung führt die Jury das „nachhaltige und sehr transparente Produktangebot“ des Instituts an. Mit den Geldanlagen würden Unternehmen und Projekte gefördert, die unter ökologischen, sozialen oder kulturellen Gesichtspunkten Herausragendes leisten. Der Gewinner wird am 26. November in Düsseldorf ermittelt.



Machen wir uns nichts vor: Kunden haben eine Hemmschwelle, in eine Bankfiliale zu gehen. Es gibt angenehmere Dinge im Leben, man hat keine Zeit und eigentlich keinen wirklichen Beratungsbedarf. Als Kunde hat man genügend Gründe, die gegen eine Beratung sprechen. Der Handel nennt es Schwellen- oder Klinkenangst, wenn der Kunde Hemmungen hat, ein Geschäft ohne feste Kaufabsicht zu betreten. Ohne feste Kaufabsicht – diese Formulierung klingt für Banker fremd und seltsam. In eine Boutique, ein Kaufhaus oder im Urlaub in einen Basar kann man schonmal hineingehen, ohne gleich was zu kaufen. Aber doch nicht in eine Bank! Der kalifornische Anwalt Jeffrey Hughes hatte das gleiche Problem, denn die Hemmschwelle, sich von einem Jurist beraten zu lassen, ist ebenfalls hoch. Der Kunde weiß nicht, was ihn erwartet oder was ihn die Beratung kostet. Hughes gründete Legal Grind (www.legalgrind.com), ein Café, zu dem man einfach einmal hingehen kann, um sich unverbindlich mit einem Anwalt zu unterhalten. Meist bleibt der Kunde und es wird ein umfangreicheres Beratungsmandat. Die Hemmschwelle ist überwunden.

Der Handel gestaltet Geschäftseingänge mit baulichen Maßnahmen zu großzügigen Passagen, damit der Kunde die Schwelle nicht bemerkt. Bei gutem Wetter sind die Türen geöffnet und die Ware steht auf der Straße. Er wirbt damit, dass man unverbindlich nur zum Ansehen der Ware willkommen sei. Die Mitarbeiter sind angewiesen, bei so genannten Sehkunden freundlich und hilfsbereit zu sein. Wir können vom Handel lernen, wie wir den Kunden über die Schwelle helfen. Das Wichtigste ist allerdings, unseren alten Glaubenssatz „Ein Kunde braucht einen konkreten Anlass für eine Beratung“ zu überdenken und über Bord zu werfen.

Axel Liebetrau