

# 1 Grundlagen und Ziele „Strategie und Kunde“

Eine Regionalbank hat die große Stärke des engen Kundenkontaktes. Daher ist die Neigung groß, aufgrund der differenzierten Kenntnis der Kunden und der Nähe zu Ihnen auf das Konzept der überwiegend persönlichen Beratung und der individualisieren Produkte zu setzen.

In Zeiten der durch neue Technologien entstandenen neuen Vertriebswege, insbesondere des Internets, verändert sich jedoch auch die Wertschätzung der persönlichen Beratung und die Nutzung der Vertriebswege. Dadurch sind andere Vertriebsformen auf dem Vormarsch. Dies zeigt sich unter anderem an dem großen Erfolg der Direktbanken und beginnende Erfolge von „Fin-Techs“. Der regional verwurzelten Bank muss es gelingen, die vorhandene Stärke des engen Kundenkontaktes mit modernen Vertriebswegen zu verknüpfen. Im Folgenden wird die Kunden-Strategie der Einfachen Bank beschrieben, die diese Anforderungen erfüllt.

Die Einfache Bank setzt auf Selbstbedienung und finalen Abschluss im Internet. Selbstbedienung wird als Bedürfnis der Menschen erkannt, nicht als Mangel.

Es wird allerdings immer Kunden geben, die zumindest in bestimmten Situationen und bei bestimmten Fragestellungen auf persönlichen Kontakt, Ortsnähe, Service und Beratung Wert legen.

Die Einfache Bank stellt mit einfachen Produkten und schlanken Prozessen sowohl das Bedürfnis nach Selbstbedienung als auch nach Service und Beratung zufrieden:

- Der Kunde sucht bei einfachen Fragestellungen des Alltags Selbstbedienung. Er erledigt diese Probleme im Internet.
- Fast jeder Kunde will aber bei Problemen, die auch in einfachen Fällen manchmal auftreten, einen persönlichen Ansprechpartner von Angesicht zu Angesicht, der sich der Fragen, Probleme und Beschwerden des Kunden annimmt.
- Bei komplexeren Problemen und Kunden mit Betreuungsbedürfnis wird der Anteil der Service- und Beratungsleistung höher sein. Da diese Kunden aber die gleichen Produkte erhalten, bleibt der Produktionsapparat der Bank dennoch schlank. Diese Kunden zahlen gegenüber Selbstbedienung angemessen höhere Preise.

Die Einfache Bank hat eine einfache und leicht verständliche Strategie und ist konsequent auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtet. Sie stellt sowohl das Bedürfnis nach Selbstbedienung als auch nach Service und Beratung zufrieden. Sie ist aus dem Kundengeschäft heraus profitabel und zeichnet sich durch das Prädikat „Einfach Bank“ aus.

Die Einfache Bank besitzt eine entscheidungsorientierte, einfache Ergebnismessung und Kostenzuordnung für die Geschäftsbereiche differenziert nach Kundenbedürfnissen, Kundengruppen und Vertriebskanälen.

Alle Maßnahmen führen zu einer konsequenten Verringerung der Kosten und damit zu wettbewerbsfähigen Preisen.

Die Umstellung einer Bank auf die Philosophie der Einfachen Bank als ganzheitlichem Geschäftsansatz erfordert die konsequente Ausrichtung aller Geschäftsaktivitäten und internen Prozesse auf dieses Ziel. Es handelt sich also in erster Linie um eine strategische Aufgabenteilung und erst in zweiter Linie um Effizienzfragen.

## **Die Umsetzung geschieht in folgenden Schritten:**

### **I. Ist-Analyse**

- Ist-Ergebnisanalyse nach Kundengeschäft, Anlage des Vermögens und Risikobeitrag.
- Gestufte Deckungsbeitragsrechnung nach Kundenbedürfnissen, Kundengruppen und Vertriebskanälen, entscheidungsorientierte Zuordnung der Kosten.
- Beurteilung Internetauftritt nach Attraktivität, Verständlichkeit und Zielorientierung.
- Beurteilung der wesentlichen Konkurrenten nach Konditionen und öffentlichem Auftritt.

### **II. Entwurf Zielbild**

- Plan-Ergebnisse und Potentiale nach Kundengeschäft, Anlage des Vermögens und Risikobeitrag.
- Gestufte Plan-Deckungsbeitragsrechnung nach Kundenbedürfnissen, Kundengruppen und Vertriebskanälen, entscheidungsorientierte Zuordnung der Kosten.
- Entwurf Internetauftritt im Rahmen der Vorgaben und Verbundkonventionen hinsichtlich Attraktivität, Verständlichkeit und Zielorientierung.

### **III. Umsetzung vom Ist zum Ziel**

Wir unterstützen Sie bei der Umsetzung der definierten Ziele und bieten dafür eine projektbegleitende Prüfung an. Der Aufwand und die Dauer der Unterstützung sind abhängig vom vorliegenden Projekt.

## **2 Seminare und Hilfestellungen**

Wir bieten entsprechende Seminare vor Projektdurchführung für Vorstände und ausgewählte Mitarbeiter an. Wir schulen die Mitarbeiter auch während und nach der Umsetzung. Alle Seminare und Schulungsmaßnahmen erfolgen bankintern.

Ergebnisse des Beratungsprozesses werden auf Wunsch dem Verwaltungsrat bzw. Aufsichtsrat vorgestellt.

## **3 Ergebnisse**

Die Bank erhält folgende Ergebnisse:

- Analyse des Ergebnisses nach Kundengeschäft und Anlage des Vermögens.
- Gestufte Ist- und Plan-Deckungsbeitragsrechnung nach Kundenbedürfnissen, Kundengruppen und Vertriebskanälen, entscheidungsorientierte Zuordnung der Kosten.
- Beurteilung Internetauftritt nach Attraktivität, Verständlichkeit und Zielorientierung.
- Beurteilung der wesentlichen Konkurrenten nach Konditionen und öffentlichem Auftritt.
- Potentiale und Planergebnisse nach Kundengeschäft, Anlage des Vermögens.
- Entwurf Internetauftritt (inhaltlich) hinsichtlich Attraktivität, Verständlichkeit und Zielorientierung.
- Klare, umsetzbare und operationell sowie organisatorisch beschriebene Strategie

## 4 Nutzen

Der Nutzen für die Bank:

- Kenntnis der eigenen Lage und der Zukunftsaussichten
- Neuorientierung und konsequente Ausrichtung auf den Kunden
- Starke Kundenbindung und bessere Ertrags- und Risikosituation
- Sicherung der langfristigen und nachhaltigen Unternehmensentwicklung
- Effiziente Prozesse und Kostenreduktion
- Dadurch attraktivere Kundenkonditionen
- Zertifikat „Einfach Bank“

## 5 Beratungskosten

Die qualifizierte und gestaltende Mitwirkung der Bank ist entscheidend für den Projekterfolg. Aller Erfahrung nach ist der dafür zu kalkulierende Zeitaufwand ähnlich hoch wie der Beratungsaufwand und sollte unbedingt vor Start des Projektes von Seiten der Bank eingeplant werden.

Pro Beratungstag (Vorbereitung, Nachbereitung, Termine in der Bank, Präsentation beim Vorstand) wird ein Tagessatz von 2.500 € zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer berechnet.

Nach Abstimmung der geplanten Leistungen erhalten Sie gerne ein unverbindliches Angebot.

Reise- und Übernachtungskosten werden pauschal berechnet und vor Projektbeginn vereinbart.