

## „Das SPP unterstützt als ein Baustein unsere Beratungsgespräche“

### Fragen an Thomas Ries und Rainer Lades

**Das Instrument SPP wird durchaus als Unterstützung im Vertrieb empfunden, denn es macht den jeweiligen Bedarf des Kunden deutlich. Erst Mitte des nächsten Jahres möchte man sich in der Kreissparkasse München Starnberg entscheiden, ob dem Kunden für die Mehrinformation Gebühren in Rechnung gestellt werden.**

Red.

#### Wie nehmen mittelständische Kunden das Stärken-Potenzial-Profil an?

**Thomas Ries:** Insbesondere unsere mittelständischen Kunden sind begeistert von der grafischen Aufbereitung der Stärken, Potenziale und der Handlungsfelder in Form des Tachometers. Ganz besonders gut kommt dabei auch die Tachoübersicht an, die schnell ein Gesamtbild vermittelt.

**Rainer Lades:** Die bildhafte Darstellung macht das Verstehen der einzelnen Aspekte für viele Kunden leichter. Ich setzte die Rating-Tachometer deshalb gezielt zur Visualisierung im Kundengespräch ein. Die Erfahrungen damit waren durchweg positiv.

#### Sind die Kunden bereit, dafür zu zahlen?

**Thomas Ries:** Grundsätzlich sind unsere Kunden bereit, für diese Mehrinformation und Beratungsleistung zu bezahlen. Aktuell sind wir gerade in der Einführungsphase und testen, wie es bei unseren Kunden ankommt. Ob wir das SPP bepreisen, entscheiden wir voraussichtlich Mitte 2008.

**Rainer Lades:** Das sehen wir ähnlich. Die Bereitschaft des Kunden für eine solche Beratungsleistungen zu zahlen, steht im

Zusammenhang mit dem Nutzen, den er aus dem SPP ziehen kann.

#### Welche Kunden nutzen das Instrument zur Verbesserung ihres Ratings? Nutzen es die Richtigen?

**Thomas Ries:** Wir bieten das SPP aktiv unseren klassischen Firmenkunden an. Auf Anfrage kann jedoch jeder Kunde auf der Basis des SPP mit uns über sein Ratingergebnis sprechen. Wir merken, dass neben den Firmenkunden gerade die ganz kleinen Gewerbebetriebe ohne ein eigenes Controlling für diese Unterstützung sehr dankbar sind. Unsere ganz großen Firmen nutzen das SPP in erster Linie zum Abgleich von Eigen- und Fremdbild.

**Rainer Lades:** Bei uns haben bisher alle angesprochenen Firmen- und Gewerbetunden positiv auf das Instrument reagiert.

#### Wie groß ist der Aufwand für einen Kundenberater, das Instrument einzusetzen?

**Thomas Ries:** Zu jedem Ratinggespräch gehört eine entsprechende Vorbereitungszeit. Insbesondere steckt hinter jeder Stärke, jedem Potenzial und jedem Handlungsbedarf meist eine betriebswirtschaftliche Ursache, über die der Kunde mit unserem Betreuer sprechen möchte. Der Firmenkundenbetreuer muss dem Kunden

schließlich auch Möglichkeiten aufzeigen können, wie er sich betriebswirtschaftlich verbessern kann. Unser Anspruch ist hier ganz klar eine gesamtheitliche Beratung und dafür kann der Aufwand nicht hoch genug sein. Dieser Anspruch würde aus unserer Sicht für diese Zusatzleistung eine Bepreisung in jedem Fall rechtfertigen. Das sehen unsere Kunden übrigens auch so.

**Rainer Lades:** Die Gesprächsvorbereitung auf eine umfassende Beratung ist oftmals sehr umfangreich und zeitaufwendig. Das SPP selbst unterstützt dabei als ein Baustein unsere Beratungsgespräche. Die Erstellung ist für die Firmenkundenberater aber kein großer Mehraufwand.

#### Wie kann der Berater aus dem Rating-Tacho ein Geschäft mit dem Kunden generieren? Was bedeutet das Instrument fürs Geschäft?

**Thomas Ries:** Die Sparkassen und Landesbanken bieten eine Vielzahl von Finanzprodukten und Leistungen an (wie zum Beispiel Leasing, Factoring, Beteiligungsgelder), die dem Kunden zu einer betriebswirtschaftlichen Verbesserung verhelfen. Natürlich gibt es auch innerbetriebliche Themen wie beispielsweise ungeklärte Nachfolgeregelungen, die wir als Sparkasse lediglich ansprechen können.

**Rainer Lades:** Aus jedem Aspekt kann sich für den Kunden ein Bedarf ergeben. Wir können hierfür die passenden Lösungen anbieten. Egal, ob es sich um den Bereich Corporate Finance oder um ein anderes Thema handelt. Der Rating-Tacho macht den Bedarf transparent und ist eine gute Einstiegsmöglichkeit für ein tiefergehendes Kundengespräch.

#### Zu den Gesprächspartnern

**Thomas Ries** ist Leiter Firmenkundencenter in der Kreissparkasse München Starnberg, **Rainer Lades** ist Unternehmenskundenbetreuer in der Sparkasse Nürnberg.