

Qualitätsmanagement im Vertrieb – aus Sicht des Brokers

Jörg Utecht

Neue Vertriebskanäle müssen zunächst beweisen, dass sie besser sind als etablierten. Entsprechend betont der Autor die Vorteile eines Hypotheken-Brokers gegenüber gängigen Filialbankkonzepten. Wer bei einem Broker Baufinanzierungen nachfragt, erwartet eine große Auswahl und günstige Preise, aber zunehmend auch kompetente Beratung. Gleichzeitig bedürfen die Kreditlieferanten aktiver Betreuung, damit sie über den Broker die Menge und Qualität des Geschäfts bekommen, das sie sich versprechen. Dass dieser Spagat gelingt, belegen die Marktanteile dieses Absatzzweiges. (Red.)

Ein neu generiertes Volumen an privaten Baufinanzierungen in Höhe von 3,021 Milliarden in den ersten sechs Monaten des Jahres 2010 – mit diesem neuen Rekordwert hat die Interhyp AG, Marktführer unter den Vermittlern privater Baufinanzierungen in Deutschland, die Bedeutung und Rolle des Brokers in diesem Bereich einmal mehr untermauert. Der Grund für den Erfolg des Geschäftsmodells Baufinanzierungs-Brokerage: Von einem leistungsfähigen und qualitativ hochwertig arbeitenden Broker profitieren alle Beteiligten, er schafft eine echte Win-Win-Situation.

Bauherren, Immobilienkäufer und Anschlussfinanzierer bekommen aus einer Hand Zugriff auf eine Fülle von Anbietern und damit auf den größten Teil des für sie relevanten Gesamtmarktes. Zudem profitieren sie bei den großen Brokern wie Interhyp vom Fokus auf das Kernprodukt Baufinanzierung und damit von versierter Beratung vom Spezialisten. Last but not least ermöglicht der Broker – de facto systemimmanent – attraktive Konditionen, weil er in der Lage ist, für den Kunden die am besten passende Lösung aus einem breiten Gesamtangebot herauszufiltern.

Kreditinstitute profitieren von einem starken Broker, weil er Zugriff auf neue und attraktive Kundengruppen verschafft. Insbesondere hat das Kreditinstitut hier die Möglichkeit, die Art des gewünschten Geschäfts exakt zu definieren und zu selektieren. So bietet Interhyp seinen Partnerbanken Zugang zu Finanzierungskunden mit einem Haushaltsnettoeinkommen von deutlich jenseits 3 000 Euro und einem durchschnittlichen Finanzierungsvolumen von über 150 000 Euro – was nicht nur sehr solides Baufi-

nanzierungsgeschäft verspricht, sondern auch Potenzial darüber hinaus eröffnet. Dieses Geschäft erfordert keine Vorabinvestitionen, die Marketingkosten sind voll variabel, denn eine Provision fließt nur bei erfolgreichem Abschluss.

Darüber hinaus bieten die großen Broker, wie im Fall der Interhyp AG unter dem Namen Prohyp, einen B2B-Service, über den sie angeschlossenen Vermittlern den Zugang zu einem breiten Produktangebot, Fachberatung und einer „State of the Art“-Systemlösung ermöglichen. Banken, die diesen Weg nutzen, sichern sich so auch Zugriff auf diesen Teil des Baufinanzierungsmarktes – und profitieren zugleich von einem stringenten Qualitätsfilter und größtmöglicher Effizienz in der Abwicklung und Betreuung.

Qualität als entscheidender Erfolgsfaktor

Dass sich die großen Baufinanzierungs-Broker sowohl als wichtige Anlaufstation beim Privatkunden etabliert haben, also auch von immer mehr Banken für den Baufinanzierungsvertrieb genutzt werden, belegt ihren Mehrwert für beide Seiten. Erfolgreiche Broker bieten ein durchgängiges Dienstleistungspaket, das in allen Prozess-Schritten auf höchste

Der Autor

Jörg Utecht ist Mitglied des Vorstands der Interhyp AG, München, und verantwortet den gesamten Produktbereich sowie das Vermittlergeschäft unter der Marke Prohyp.

Qualität für Kunde beziehungsweise Bank ausgerichtet ist.

Auf den ersten Blick reduzieren viele Kunden eine gute Baufinanzierung auf eine günstige Finanzierung. Und so wichtig die Kondition auch ist, erleben die Kunden im Lauf des Prozesses die gesamte Komplexität eines solchen Projekts – und damit auch, wie wichtig eine ganzheitlich stimmige Qualität ist.

Das erste Qualitätserlebnis beginnt bereits bei der Kontaktaufnahme. Von einem Broker erwarten die Kunden heute absolute Multikanalfähigkeit mit freier Wahl des Kommunikationsweges. Der Kunde muss sich frei entscheiden können, in welchem Maß er das Internet, das Telefon oder die persönliche Beratung vor Ort nutzt beziehungsweise diese Wege miteinander kombiniert. Dazu gehört auch: ein Preis über alle Kanäle.

Dementsprechend bietet die Interhyp-Website umfassende Informationen rund um die Baufinanzierung, vielfältige Rechner zur einfachen Annäherung an das Thema und natürlich die Möglichkeit zum Einstieg in die Transaktion. Die telefonische Kundenbetreuung leistet umfassende Erstberatung mit Servicelevels und -zeiten, die weit über die üblichen Standards in der Finanzdienstleistung hinausgehen – zum Beispiel mit einer Erreichbarkeit zwischen 8 und 22 Uhr unter der Woche und auch am Wochenende von 9 bis 18 Uhr.

Last but not least sind die Interhyp-Beraterinnen und Berater vor Ort an guten und zentral gelegenen Standorten in Büros erreichbar, die eine einheitliche Qualitätsanmutung ausstrahlen, bundesweit nach durchgängigen Servicestandards geführt werden – und in denen sich die Berater nach den Zeitwünschen Kunden richten und nicht umgekehrt.

Beratung und Produkte

Diesen Rahmen gilt es mit Inhalt – also einer maßgeschneiderten Beratung und der optimalen Produktlösung aus dem Angebot von mehr als 250 Banken – zu füllen. Dabei kommt den Interhyp-Beratern zugute, dass der Spezialist, der keine weiterführenden Finanzprodukte anbietet, per se eine hohe Glaubwürdigkeit genießt. Den mit einem solchen Expertenstatus einhergehenden Erwartungen versucht Interhyp zum einen durch eine an klar definierten Qualitätsmaßstäben ausgerichtete Mitarbeiterauswahl und ein ausgeklügeltes Aus- und Weiterbil-

dungssystem gerecht zu werden. Als zweifellos einzigartig für ein Unternehmen dieser Größe dürfte die Tatsache gelten, dass neben einem externen Trainerstab eine eigene Ausbildungsabteilung mit insgesamt sechs Mitarbeitern vorgehalten wird.

Zum anderen arbeiten die Berater nach einem strukturierten Beratungskonzept, das sich konsequent an den Kundenbedürfnissen und den Empfehlungen des Verbraucherschutzes orientiert. So geht es im Dialog immer zuerst um die Entwicklung eines ganzheitlichen Finanzierungskonzepts, das die persönliche Situation des Kunden heute, seine Immobilienpläne und mögliche beziehungsweise voraussichtliche Veränderungen in der Lebenssituation reflektiert. Dabei werden insbesondere auch staatliche Fördermöglichkeiten aktiv angesprochen und, wenn möglich und sinnvoll, eingebaut. Erst auf Basis eines solchen Konzepts werden konkrete Produkte identifiziert. Dabei stellen die Interhyp-Berater in aller Regel mehrere Lösungen gegenüber, sodass der Kunde eine breite und transparente Entscheidungsbasis aus der Fülle der Angebote im Markt erhält.

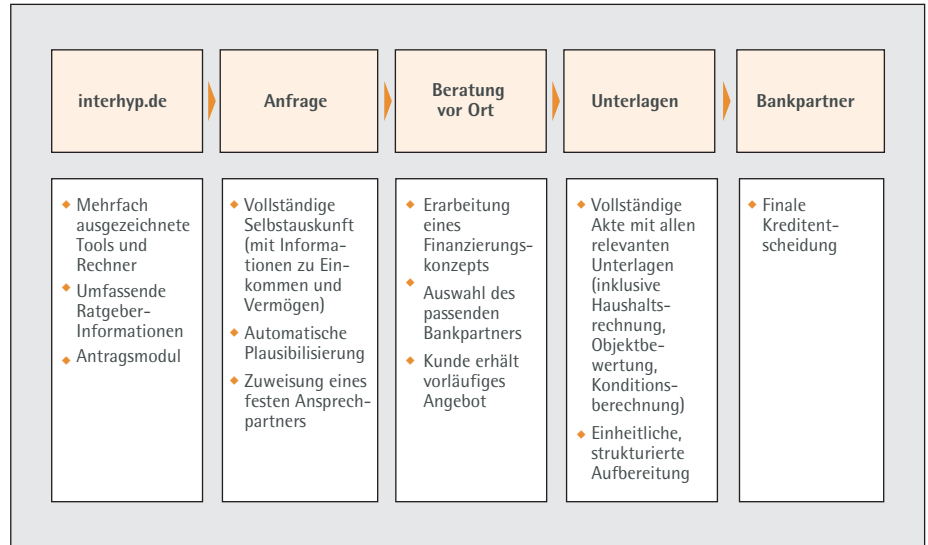
Die zentralen Qualitätsaspekte für die Banken

Für die Banken bedeutet Qualität im Zusammenspiel mit einem Baufinanzierungs-Broker, das Baufinanzierungsgeschäft zu bekommen, das man möchte – und zwar in der Art und Güte, dass es problemlos zum Abschluss gebracht werden kann.

Über das webbasierte Baufinanzierungssystem E-Hyp – das technologische Herzstück von Interhyp – ist es möglich, sämtliche Anforderungen an das Wunschgeschäft der kreditgebenden Banken zu hinterlegen. Damit ist sichergestellt, dass ein Darlehensgeber exakt dann erscheint, wenn eine Kundenanfrage zu den von ihm definierten Konstellationen passt. Ganz gleich, ob es sich um bestimmte Darlehensvolumina, Finanzierungsarten, Objekttypen oder eben um bestimmte Kundengruppen handelt, Interhyp bildet im System für die jeweilige Bank genau das Geschäft ab, das sie definiert hat.

Konkret heißt das, dass sämtliche Rahmenkriterien der jeweiligen Bank für eine Kreditusage über E-Hyp nachgebildet werden. In ausführlichen Workshops werden diese anhand eines Fragenkatalogs mit über 400 Positionen zum Beginn

Prozessunterstützung und Qualitätssicherung bei Interhyp



einer Kooperation definiert und dann in Form von Scorecards abgebildet. Damit stellt Interhyp sicher, dass nur Geschäft an den jeweiligen Kreditgeber eingeliefert wird, das diesen Vorgaben entspricht – die finale Kreditprüfung selbst liegt natürlich weiterhin beim jeweiligen Kreditinstitut.

Jenseits aller Systemmöglichkeiten ist auch die persönliche Beziehungsebene entscheidend für eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Je besser der Broker die Bedürfnisse der Bank und die Bank die Herangehensweise des Brokers verstehen, desto nachhaltiger wird sich die Beziehung zum beiderseitigen Vorteil entwickeln.

Betreuung im Produktmanagement

Um diesen Austausch und Dialog zu gewährleisten, hat Interhyp ein gut 20-köpfiges Produktmanagement-Team etabliert. Dabei wurde ein Team von Betreuern geschaffen, die sich – ähnlich wie der persönliche Finanzierungsberater im Privatkundendialog – fokussieren und als feste Ansprechpartner für bestimmte Kreditgeber um die Zusammenarbeit kümmern. Aufgabenstellung dabei ist es, die gesamte Zusammenarbeit im Blick zu haben und einen engen regelmäßigen Dialog zu führen – sei es um Neuerungen bei Konditionen und Produkten im laufenden Prozess rasch und effizient einzuarbeiten; sei es um gemeinsam innovative Produktideen (wie vor einigen Jahren im Fall des Kombi-Darlehens) zu entwickeln; oder sei es auch einmal zur Klärung eines Einzelfalls. Mit der deutlichen Zunahme von regionalen Instituten auf der Plattform von Interhyp wurden zuletzt auch

Produktmanager mit einem klaren regionalen Fokus definiert, die einen entsprechend großen Teil ihrer Zeit vor Ort in der Region verbringen.

Sorgt die Systemunterstützung auf Basis der Bankvorgaben und Scores bereits in der Frühphase dafür, dass der richtige Kunde mit dem richtigen Kreditgeber zusammen kommt, gilt es für die finale Entscheidung, die Finanzierung nachvollziehbar und umfassend aufzubereiten. Aufbauend auf den Vorgaben und Matchings des Systems überprüfen die Finanzierungsberater der Interhyp AG nun die vom Kunden eingereichten Unterlagen auf ihre Vollständigkeit, klären mögliche Fragen im Vorfeld und stellen bei Bedarf ergänzende Unterlagen für die Bank zusammen. Dabei hat sich Interhyp dazu verpflichtet, die Kreditakte in einer konsistenten und klar strukturierten Form zusammenzustellen und an die Bank zu übergeben – ein Verfahren, das jeder Interhyp-Berater im Lauf seiner Ausbildung erlernen und mit dem sogenannten „Bankenführerschein“ unter Beweis stellen muss. Auf diese Weise gelingt es, auch bei diesem wichtigen Schritt maximale Transparenz zu bieten.

Der gesamte Finanzierungsprozess mit Interhyp ist vom Streben nach höchstmöglicher Qualität geprägt. Angefangen von der ersten Kontaktaufnahme bis hin zur Übergabe einer vom Berater mit dem Kunden gemeinsam entwickelten Finanzierungslösung an die Bank – an allen Stellen der Kette greifen strukturierte, teils sehr aufwendige Prozesse, die gewährleisten, dass der Kunde die für ihn am besten passende Lösung bekommt und die Banken das Geschäft erhalten, das sie sich auch versprechen.