

Schwerpunkt Wohneigentum

Qualitätssicherung in der Baufinanzierungsberatung

Baufinanzierung braucht Beratung. Das haben mittlerweile auch online tätige Hypothekenanbieter gelernt. Bausparkassen wissen längst, dass ihre Kernprodukte dem Kunden erst erklärt werden und zu seinen Bedürfnissen passen müssen. Doch die detaillierte Gesprächsvorbereitung ist nur der Anfang, gefragt sind umfassende Kenntnisse der Vertriebsmitarbeiter in den Bereichen Altersvorsorge, Zulagen, staatlicher Förderung und weiterer Finanzprodukte, die in den Augen des Autors nur durch eine systematische Aus- und kontinuierliche Weiterbildung sicherzustellen sind. Ziel soll es sein, eine nachhaltige Kontaktpflege zum Kunden über die Vertragsunterschrift hinaus zu erreichen. (Red.)

Bei der Baufinanzierung handelt es sich zweifellos um eine der anspruchsvollsten Finanzdienstleistungen. Die Verantwortung der Berater ist hoch, geht es doch um die in der Regel größte Geldentscheidung des Kunden. Erwerb und Finanzierung einer Wohnimmobilie betreffen Vermögensbildung und Altersvorsorge und haben Auswirkungen für die Liquidität, die über mehrere Jahrzehnte reichen. Die Materie ist vielschichtig, sie umfasst unterschiedliche Produkte: Baukredite, Bausparvertrag, Wohn-Riester und Fördermittel. Die Anforderungen an die Berater gehen weit über Produktkenntnis und Produktverkauf hinaus und verlangen Kenntnisse der rechtlichen und steuerlichen Rahmenbedingungen. Selbstverständlich müssen die gesetzlichen Bestimmungen zum Verbraucherschutz und zur Produktinformation eingehalten werden.

Für die Bausparkasse Schwäbisch Hall arbeiten bundesweit 3 800 Außendienstmitarbeiter als freie Handelsvertreter. In Kooperation mit den Genossenschaftsbanken vor Ort agieren sie als Spezialisten für Bausparen, Baufinanzierungen und Vorsorge. Dieses umfassende Beratungsangebot erfordert Know-how auf hohem Niveau, das ständig aktualisiert und weiterentwickelt werden muss. Die

Bausparkasse Schwäbisch Hall hat deshalb ein System der qualitätsgesicherten Beratung entwickelt, das in der Branche Maßstäbe setzt.

Ausgangspunkt ist die Beratungsphilosophie von Schwäbisch Hall. Nach dem Leitbild „Gemeinsam Werte schaffen“ haben die Vertriebsmitarbeiter den Anspruch, für die Kunden der beste Partner in allen Finanzfragen zu sein. Der Kunde mit seinen Wünschen nach Lebensqualität steht im Mittelpunkt. Er bekommt keine Baufinanzierung „verkauft“, sondern er kauft, was zu ihm passt. Die nutzen- und kundenorientierte Beratungsphilosophie wird im Verlauf eines mehrstufigen Prozesses umgesetzt.

Vom Gesprächsplan bis zur Betreuungsvereinbarung

An dessen Anfang stehen die Gesprächsvorbereitung des Beraters sowie während des Erstkontakts die Vorstellung des Leistungsspektrums und der Qualifizierung des Beraters. Die Vorgaben des Gesetzgebers aus dem Vermittlerrecht geben dem Berater die Chance, seine Kompetenz in Sachen Baufinanzierungsberatung nachzuweisen. Danach erfolgt die Analyse der Ziele, Wünsche und Möglichkeiten des Kunden mithilfe des Beratungstools „BSHTOP“. Dieses Programm stellt die notwendigen finanziellen Berechnungen, die mit dem Erwerb von Wohneigentum verbunden sind, visuell dar und macht sie für den Kunden leicht verständlich und nachvollziehbar.

Erst wenn diese Schritte gemeinsam und zur Zufriedenheit von Kunden und Vermittler durchlaufen sind, kann der Berater Lösungsvorschläge unterbreiten. Er erstellt Berechnungen für die infrage

kommenden Baufinanzierungsprodukte, entwickelt Modelle in unterschiedlichen Varianten und berechnet Spar- und Tilgungspläne. Sofern mehrere Produkte im Spiel sind – Bankdarlehen, Bausparvertrag, Fördermittel – müssen diese mit dem Ziel des optimalen Nutzens für den Kunden aufeinander abgestimmt werden.

Die Eigenheimrente, auch Wohn-Riester genannt, hat der Baufinanzierungsberatung eine neue anspruchsvolle Komponente hinzugefügt, die auch eine Betrachtung der künftigen steuerlichen Auswirkungen nach Rentenbeginn verlangt. Wegen der großen finanziellen Vorteile des Wohn-Riesters für die private Baufinanzierung darf das Thema in keiner Finanzierungsberatung fehlen. Im Ergebnis der Erarbeitung der Finanzierungslösungen erstellt der Berater vor Ort alle notwendigen Unterlagen.

Damit ist der Beratungs- und Verkaufsprozess jedoch noch lange nicht abgeschlossen. Weder erlischt die Verantwortung des Beraters mit der Unterschrift des Kunden unter die Kreditverträge, noch endet das Interesse des Kunden an einem kompetenten Ansprechpartner für die folgenden Jahre bis zur endgültigen Tilgung der Kredite. Die Schwäbisch-Hall-Berater bieten den Kunden Betreuungsvereinbarungen an, mit denen eine weitere Begleitung der Finanzierung sowie die Erfüllung weiterer Kundenwünsche gesichert wird. Dem Berater eröffnet die Betreuungsvereinbarung die Möglichkeit zu weiteren Kundenkontakten, zum Cross Selling sowie zur Gewinnung von Empfehlungen.

Aus- und Weiterbildung der Vertriebsmitarbeiter

Erst dieser integrierte Beratungs-, Verkaufs- und Betreuungsprozess sichert nach Erfahrungen der Bausparkasse Schwäbisch Hall ein konsistentes und nachhaltiges Baufinanzierungsgeschäft mit zufriedenen und „treuen“ Kunden und langfristigen Vertriebsereignissen. Das erfordert eine systematische Aus- und Weiterbildung der Vertriebsmitarbeiter. Die am Kundenbedarf orientierte Beratung verlangt eine sehr gute Grundauss-

Der Autor



Ulrich Biermann

Bereichsleiter Vertrieb, Bausparkasse Schwäbisch Hall AG, Schwäbisch Hall

bildung der künftigen Finanzberater. Bereits seit 1997 hat die Bausparkasse gemeinsam mit der IHK die Ausbildung „Bankkaufmann/-frau im Außendienst“ etabliert.

Jährlich erwerben bei Schwäbisch Hall rund 50 Vertriebsinsteiger auf den Beratungsalltag abgestimmte Detailkenntnisse der Finanzprodukte und der Rahmenbedingungen. Neben der theoretischen spielt die praxisnahe Ausbildung im Schwäbisch-Hall-Außendienst beziehungsweise bei den Genossenschaftsbanken vor Ort eine große Rolle. Für Abiturienten mit Eignung für Führungsaufgaben bietet Schwäbisch Hall ein vertriebsorientiertes Studium.

Gemeinsam mit dem Land Baden-Württemberg, der Fachhochschule Heilbronn und zahlreichen Unternehmen aus der Region wurde in unmittelbarer Nachbarschaft zur Bausparkasse die Hochschule für Vertrieb gegründet, in die inzwischen rund 340 Studenten eingeschrieben sind. Für Quereinsteiger mit Vertriebs Erfahrung und kaufmännischem Hintergrund wurde eine speziell auf die Bedürfnisse dieser Zielgruppe abgestimmte 15-monatige Ausbildung geschaffen, die Seminarblöcke mit Trainings-on-the-Job-Phasen verbindet.

Damit das erworbene Baufinanzierungs-Know-how ständig auf der Höhe der Aufgaben bleibt, kommt der Weiterbildung eine große Bedeutung zu. Alle Mitarbeiter der Bausparkasse können auf die Lernplattform „BSH-Campus“ zugreifen. In Präsenzseminaren werden die Lerninhalte vertieft. Coaches begleiten die Mitarbeiter anschließend bei Kundenbesuchen und geben Feedbacks. 60 exklusive Trainer der Tochtergesellschaft Schwäbisch Hall Training GmbH (SHT) begleiten die Außendienstmitarbeiter der Bausparkasse beziehungsweise die Kundenbetreuer der Genossenschaftsbanken in Seminaren, Training und Feedbackrunden.

Speziell für die Erreichung der Nachhaltigkeitsziele im Baufinanzierungsgeschäft 2011 wurde der „Baufinanzierungsdialo“ entwickelt. Dieser mehrstufige Prozess unterstützt die Außendienstmitarbeiter und die Bankmitarbeiter der Genossenschaftsbanken bei einer umfassenden Beratung. Zusammen entwickeln sie Fach- und Methodenkompetenz, führen gemeinsame Verkaufsgespräche und vereinbaren Entwicklungs- und Produktionsziele. Die Beratungsqualität wird auch dadurch abgesichert, dass Baufinanzie-

rungsberater eine mehrmonatige Ausbildung am Institut für Financial Planning an der Universität Passau durchlaufen, die mit einer Prüfung zum „zertifizierten Baufinanzierungsberater“ abschließt.

Regelmäßige Qualitätskontrolle

Qualitätsgesicherte Beratung verlangt schließlich nach einem effektiven und ständigen Controlling. Laufend werden Qualitätsfaktoren gemessen, vierteljährlich erfolgen Informationen über das individuelle Ergebnis und die Qualität der Vertriebsmitarbeiter. Jährlich finden Personalentwicklungskonferenzen statt.

Das auf nachhaltige Qualität in der Baufinanzierung ausgerichtete Aus- und Weiterbildungssystem der Bausparkasse Schwäbisch Hall schafft messbare Erfolge. Sowohl das Neugeschäft beim Bausparen als auch das vermittelte Baufinanzierungsvolumen wachsen deutlich stärker als der Markt. All dies führt zu nachweisbaren Erfolgen: Unter anderem ist die Bausparkasse Schwäbisch Hall nach der jährlichen TOP-Arbeitgeber-Untersuchung einer der besten Finanzdienstleister unter den Top-Arbeitgebern. Das unabhängige Institut für Servicequalität zeichnete Schwäbisch Hall als beste bundesweit tätige Bausparkasse in Sachen Beratung aus. 