



Kompetenzprofil Gewerbe- und Firmenkundenbetreuer

Bogen zur Positionierung

Landshut, September 2016



Sparkassenverband Bayern
Sparkassenakademie

Marktbearbeitung und Kundenorientierung	Bewertung			
	0	1	2	3
1. Regelmäßiger Kundenkontakt <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pflegt zum Kunden regelmäßigen Kontakt dem Kundenpotenzial entsprechend ➤ Pflegt Kontakt zu einer breiten Kundenzahl ➤ Wählt unterschiedliche Formen des Kundenkontaktes (Jahresgespräch, Finanzkonzept, Kundenveranstaltung, telefonische Zwischenmeldung, Mail, besondere Ereignisse) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Aktivität / Systematische Kundenbearbeitung <ul style="list-style-type: none"> ➤ Unterbreitet den Kunden proaktiv / unaufgefordert Angebote nach Bedarfsanalyse (Eigeninitiative) ➤ Findet Gesprächsanlässe und geht von sich aus auf Kunden in passender Form zu, wertet Marktinformationen aus, um neue Geschäftsansätze zu identifizieren ➤ Bearbeitet zu verantwortendes Kundenportfolio potenzialorientiert und systematisch 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Serviceorientierung, Flexibilität <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gibt dem Kunden umgehend Rückmeldung in Bezug auf seine Anfragen/Anliegen ➤ Lässt dem Kunden zuverlässig und schnell Informationen über Produktlösungen etc. zukommen ➤ Vereinbart mit dem Kunden zeitnah und flexibel Termine 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Interesse am Aufbau gesellschaftlicher / sozialer Netze <ul style="list-style-type: none"> ➤ Baut Netzwerke auf und nutzt sie dementsprechend ➤ Betreibt Imageaufbau und -pflege für die Sparkassen im Umfeld der Firmenkunden ➤ Steht in regelmäßigem Kontakt zu Multiplikatoren (Beispiel: Steuerberater, Rechtsanwälte), pflegt Verbindungen zu Schlüsselfiguren in der Region 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kundenzufriedenheit <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hat in der Regel im eigenen Kundenstamm keine Kundenabwanderung (bei Betreuerwechsel: Hält Kundenabwanderung in Grenzen) ➤ Es kommen in der Regel keine negativen Kundenäußerungen über den Betreuer (bei Betreuerwechsel: Erhält relativ schnell positives Feedback neuer Kunden) ➤ Hat eine konstante Weiterempfehlungsrate 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Scorewert				

3 - Sehr stark. Dieser Anforderung zu 100 % gewachsen.

2 - Bis auf wenige Punkte fähig und bereit, das zu erfüllen.

Für eine Spitzenleistung in dieser Anforderung Unterstützung erforderlich.

1 - Tut sich schwer bei dieser Anforderung. Intensive Unterstützung und Entwicklung erforderlich.

0 - Diese Anforderung wird jetzt und wohl in den nächsten 2 - 3 Jahren nicht erfüllt.

Ganzheitliches Beratungs- und Verkaufsgeschick	Bewertung			
	0	1	2	3
1. Erkennung von Kundenpotenzial / Gesprächsvorbereitung <ul style="list-style-type: none"> ➤ Selektiert zielsicher Potenzialkunden aus dem eigenen Kundenstamm (z. B. für Vertriebsaktionen, Grundsatzgespräche) und bringt so ein Gespür für individuelle Kundenbedarfe und –potenziale zum Ausdruck ➤ Bereitet Kundengespräche zielgerichtet vor und holt sich fehlende Informationen aus den Systemen, dem Internet oder anderen Quellen ➤ Setzt sich im Rahmen der Gesprächsvorbereitung Inhalte bzw. Ziele, die er mit dem Kunden besprechen bzw. erreichen möchte 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Kundenbegrüßung, Ermittlung des Kundenbedarfes <ul style="list-style-type: none"> ➤ Begrüßt den Kunden in angemessener Form, setzt einen adäquaten Rahmen ➤ Arbeitet den Bedarf des Kunden mit offenen Fragen (z.B. auf der Grundlage des Finanzchecks) heraus, hinterfragt Sachverhalte konsequent ➤ Entwickelt unter zielgerichteter und effizienter Einbindung von Spezialisten professionelle Lösungsangebote und zeigt bei Bedarf Alternativen im Gespräch auf (Bedarfsfelder) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Argumentationsgeschick / Überzeugungskraft <ul style="list-style-type: none"> ➤ Argumentiert in der Sprache des Kunden ➤ Argumentiert über den Kundennutzen und nicht über die Produkteigenschaften ➤ Gibt bei verschiedenen Alternativen eine Empfehlung ab, führt stringent eine Lösungsalternative herbei 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Abschlussicherheit <ul style="list-style-type: none"> ➤ Erkennt und nutzt Abschlussignale zum Verkauf ➤ Fasst bei unentschlossenen Kunden im Anschluss an Beratungs- oder Verkaufsgespräche konsequent nach ➤ Beendet alle Gespräche positiv, auch wenn ein Geschäft nicht zustande kommt und hält sich damit die Option für weitere Verkaufsgespräche offen 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Nachbetreuung (After Sales) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Erkundigt sich nach Geschäftsabschluss über Zufriedenheit des Kunden ➤ Klärt, ob beim Kunden weiterer Bedarf besteht ➤ Fordert Kunden zur Weiterempfehlung auf (Konsequentes Empfehlungsmanagement) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Scorewert				

3 - Sehr stark. Dieser Anforderung zu 100 % gewachsen.

2 - Bis auf wenige Punkte fähig und bereit, das zu erfüllen.

Für eine Spitzenleistung in dieser Anforderung Unterstützung erforderlich.

1 - Tut sich schwer bei dieser Anforderung. Intensive Unterstützung und Entwicklung erforderlich.

0 - Diese Anforderung wird jetzt und wohl in den nächsten 2 - 3 Jahren nicht erfüllt.

Persönlichkeit und Vertriebshaltung	Bewertung			
	0	1	2	3
1. Auftreten / Äußerer Eindruck <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tritt engagiert auf, wirkt motiviert, kann begeistern ➤ Wirkt verbindlich, sympathisch, gepflegtes Erscheinungsbild, gute Umgangsformen ➤ Bleibt auch in schwierigen Situationen ruhig und arbeitsfähig 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Kommunikationsfähigkeit <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zeigt Interesse am Gegenüber, stellt die richtigen Fragen, hört aktiv zu ➤ Erweist sich als einfühlsamer Gesprächspartner, versteht Gespräch im Fluss zu halten ➤ Kann sich schriftlich und mündlich gut ausdrücken 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Parkettsicherheit <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ist mit den Umgangsformen, dem Lebensstil des Firmenkunden vertraut ➤ Erkennt Gegenseitigkeit in der Geschäftsbeziehung Kunde - Sparkasse und handelt danach (Dienstleistungsmentalität und Wahrung der Hausinteressen) ➤ Wird vom Kunden mit akademischer Ausbildung als kompetenter Gesprächspartner akzeptiert und geschätzt 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Geschäftsgebaren <ul style="list-style-type: none"> ➤ Geht souverän mit externen Alternativen um und positioniert eigene Lösung ➤ Geht offen und zuverlässig mit dem Kunden um ➤ und argumentiert im Nein-Verkauf sparkassenorientiert 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Erfolgsorientierung <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ist leistungsbereit und erfolgsorientiert (u. a. auch Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung in Einzelthemen) ➤ Erreicht die festgelegten Geschäftsziele (berücksichtigt Verhältnis Marge / Aufwand) ➤ Kann Akquisitionserfolge vorweisen, hat Akquisitionsstärke (beispielsweise Ausbau zu Hauptbankverbindungen, neue Kunden) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Scorewert				

3 - Sehr stark. Dieser Anforderung zu 100 % gewachsen.

2 - Bis auf wenige Punkte fähig und bereit, das zu erfüllen.

Für eine Spitzenleistung in dieser Anforderung Unterstützung erforderlich.

1 - Tut sich schwer bei dieser Anforderung. Intensive Unterstützung und Entwicklung erforderlich.

0 - Diese Anforderung wird jetzt und wohl in den nächsten 2 - 3 Jahren nicht erfüllt.

Beratungskompetenz und Betreuungsqualität	Bewertung			
	0	1	2	3
1. Interesse am allgemeinen wirtschaftlichen Geschehen <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informiert sich über das wirtschaftliche und politische Tagesgeschehen ➤ Nimmt an regionalen Fachtagungen, Fachvorträgen und Seminaren teil, um seine fachliche Qualifikation auf aktuellem Stand zu halten ➤ Bringt das notwendige Branchen-Know-how für seinen Kundenstamm mit 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Betriebswirtschaftliches Grundverständnis / Analytische Fähigkeiten <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verfügt über die notwendigen betriebswirtschaftlichen Fachkenntnisse ➤ Kann in betriebswirtschaftlichen Zusammenhängen denken, komplexere Zusammenhänge erfassen und Probleme strukturieren ➤ Kann strukturiert Lösungsalternativen entwickeln und behält den Blick fürs Wesentliche 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Verfügt über spezifisches Produkt-Know-how <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hat ausgeprägtes Kredit-Know-how (Detailkenntnis Finanzierungsinstrumente) ➤ Verfügt über ein fundiertes Urteilsvermögen hinsichtlich Kreditwürdigkeit und -fähigkeit und erkennt Kreditrisiken früh (Risikoorientierung) ➤ Hat den notwendigen Überblick über Geld-/ Vermögensanlage, Vorsorge, Unternehmensnachfolge, ... (Bedarfsfelder) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. EDV-Kenntnisse und Kenntnis bankinterner Prozesse <ul style="list-style-type: none"> ➤ Setzt EDV-Unterstützungssysteme (OSPlus) zur Vorbereitung, Dokumentation und Bearbeitung von Kundengesprächen und Geschäftsprozessen ein ➤ Kennt Ansprechpartner, weiß sich über Intranet/sonstige Systeme zu informieren ➤ Kennt die Sollprozesse der Sparkasse, um Zusammenarbeit vor Ort und mit dem Back-Office-Einheiten reibungslos gestalten zu können 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Prozesskettenmanagement <ul style="list-style-type: none"> ➤ Behebt Fehler in der Tagesgeschäftsabwicklung im Kundeninteresse (u. a. durch Beauftragung / Zusammenarbeit Back-Office, Delegation an Assistenz) ➤ Arbeitet kooperativ mit Spezialisten zusammen, koordiniert deren Einsatz ➤ Denkt und handelt unternehmerisch / ergebnisorientiert unter Berücksichtigung der Sparkassenziele 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Scorewert				

3 - Sehr stark. Dieser Anforderung zu 100 % gewachsen.

2 - Bis auf wenige Punkte fähig und bereit, das zu erfüllen.

Für eine Spitzenleistung in dieser Anforderung Unterstützung erforderlich.

1 - Tut sich schwer bei dieser Anforderung. Intensive Unterstützung und Entwicklung erforderlich.

0 - Diese Anforderung wird jetzt und wohl in den nächsten 2 - 3 Jahren nicht erfüllt.