



Kompetenzprofil Betreuer freie Berufe

Bogen zur Positionierung

Landshut, Januar 2011

- Kundensegmentierungskriterien:
- Anzahl der Kunden:
- Kontaktfrequenz:
- Warenkorb:
- Kompetenzen:
- BBIDB:



Sparkassenverband Bayern
Sparkassenakademie

Marktbearbeitung	3	2	1	0
1. Regelmäßiger Kundenkontakt <ul style="list-style-type: none"> ▪ Arbeitet zielorientiert innerhalb der vereinbarten Kundensegmentierung ▪ Pfllegt zu all seinen Kunden regelmäßig Kontakt dem Kundenpotenzial entsprechend ▪ 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"> ▪ Bearbeitet zu verantwortendes Kundenportfolio potenzialorientiert und systematisch ▪ Setzt EDV-Unterstützungssysteme (OSPlus) zur Vorbereitung, Dokumentation und Bearbeitung von Kundengesprächen und Geschäftsprozessen ein ▪ Findet Gesprächsanlässe und geht von sich aus auf Kunden in passender Form zu, wertet Marktinformationen aus, um neue Geschäftsansätze zu identifizieren 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Serviceorientierung, Flexibilität, Akquisition <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lässt dem Kunden zuverlässig und schnell Informationen über Produktlösungen bzw. zu Anfragen und Anliegen zukommen ▪ Vereinbart mit dem Kunden zeitnah und flexibel Termine ▪ Verfügt über Akquisitionsstärke (z. B. Ausbau zur Hauptbankverbindung, neue Kunden) 	<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 Freiberufler ▪ Steht in regelmäßigem Kontakt zu Multiplikatoren (Beispiel: Steuerberater, Ärzte, 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"> ▪ Orientiert sich bei der Leistungserbringung an Kundenanforderungen ▪ Holt regelmäßig Kundenfeedback ein bzw. arbeitet zielorientiert mit den Ergebnissen der Kundenbefragung ▪ Hat in der Regel im eigenen Kundenstamm keine Kundenabwanderung, 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	3	2	1	0
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 ▪ Breitet Kundengespräche zielgerichtet vor und holt sich fehlende Informationen aus den Systemen, Internet oder anderen Quellen ▪ Setzt sich im Rahmen der Gesprächsvorbereitung Inhalte bzw. Ziele, die er mit dem Kunden durchsprechen bzw. erreichen möchte 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Gesprächseröffnung, Herausarbeiten Kundenbedarf <ul style="list-style-type: none"> ▪ Begrüßt den Kunden in adäquater Form und setzt einen adäquaten Rahmen (zeitlich, räumlich) ▪ Arbeitet den Bedarf des Kunden mit offenen Fragen (auf der Grundlage des Finanzchecks) heraus, hinterfragt Sachverhalte konsequent ▪ Entwickelt 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"> ▪ Bezieht die Sichtweise des Kunden mit ein und 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, argumentiert beim Nein-Verkauf sparkassenorientiert 	<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.

Zusammenarbeit Markt-Marktfolge, Team und Kooperationspartner	3	2	1	0
1. Markt Marktfolge <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beherrscht die Sollprozesse der Sparkasse zu Aktiv, Passiv und Basisdienstleistungen und stellt in der Zusammenarbeit mit Geschäftsstelle und Marktfolge eine serviceorientierte Kundenbetreuung sicher ▪ Behebt Fehler in der Tagesabwicklung im Kundeninteresse (u.a. durch Beauftragung/Zusammenarbeit Back-Office, Delegation an Assistenz) ▪ Arbeitet kooperativ mit Spezialisten zusammen, koordiniert Spezialisteneinsatz am Kunden 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Optimierung der Zusammenarbeit <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gibt aus Kundenwünschen heraus Impulse an die Sparkasse, z. B. an die Produktentwicklung oder Ablaufprozesse ▪ Ist offen für die Optimierung von Prozessen, gibt selbst Impulse dafür ▪ Kennt und beherrscht das sparkasseneigene Angebot zum Online-Banking und bezieht es in die Kundenberatung mit ein 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Kooperationspartner <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beherrscht die wesentlichen Sollprozesse und Produkte der Kooperationspartner (VKB, LBS, Deka, Realis, Immo, LB, Dt. Leasing) ▪ Arbeitet mit den Vertriebsbeauftragten der Kooperationspartner kooperativ zusammen (Potenzialerkennung, Kundenberatung) ▪ Bezieht deren Produktpalette im Rahmen der ganzheitlichen Kundenberatung bedarfsorientiert mit ein 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Zusammenarbeit im Team <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sucht aktiv den Kontakt zu anderen, baut persönliche Beziehungen auf ▪ Bindet aktiv Spezialisten innerhalb und außerhalb des Teams ein, um Kundenbedarfe zu analysieren, zu besprechen und mit der jeweils höchsten Kompetenz zu betreuen ▪ Hält sich an gemeinsam erarbeitete Vertriebsabläufe 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kommunikation im Team <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ist offen für Erfahrungsaustausch und die kooperative Zusammenarbeit, setzt den gemeinsamen Erfolg am Kunden über Eigeninteressen ▪ Bringt Lockerheit und Freude ins Team ▪ Sorgt dabei für zielgerichtete und angemessene Informationsweitergabe, versteht sich als Mitverantwortlicher für eine freundliche offene Dienstleistungskultur 	<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.

Beratungs-/Betreuungsqualität Persönlich kompetent	3	2	1	0
1. Auftreten, Erfolgsorientierung <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tritt engagiert auf, verfügt über ein gepflegtes Erscheinungsbild und gute Umgangsformen ▪ Ist leistungsbereit und erfolgsorientiert (u.a. auch Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung in Einzelthemen) ▪ Bleibt auch in schwierigen Situationen ruhig und arbeitsfähig 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Parkettsicherheit, Geschäftsgebaren <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ist mit den Umgangsformen, dem Lebensstil des Freiberuflers vertraut ▪ Wird vom Kunden als kompetenter Gesprächspartner akzeptiert und geschätzt ▪ Erkennt Gegenseitigkeit in der Geschäftsbeziehung Kunde/Sparkasse und handelt danach (Dienstleistungsmentalität und Wahrung der Hausinteressen) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Branchen-Know-how / Betriebswirtschaftliches Grundverständnis <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bringt das notwendige Branchen-Know-how für seinen Kundenstamm mit ▪ Kann in betriebswirtschaftlichen Zusammenhängen denken / komplexere Zusammenhänge erfassen und Probleme strukturieren ▪ Verfügt über ein fundiertes Urteilsvermögen hinsichtlich Kreditwürdigkeit und erkennt Kreditrisiken früh (Risikoorientierung) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Spezifisches Know-how <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verfügt über ausgeprägtes Kredit-Know-how (detaillierte Kenntnisse der Finanzierungsinstrumente) ▪ Verfügt über ausgeprägtes Know-how in Bezug auf Geld- und Vermögensanlagen incl. Derivate ▪ Verfügt über ausgeprägtes Know-how hinsichtlich des Bedarfsfeldes Vorsorge und in Bezug auf die Unternehmensnachfolge 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Interesse am allgemeinen wirtschaftlichen Geschehen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verfügt über steuerrechtliche Kenntnisse und bespricht mit dem Kunden bedarfsorientierte Lösungen ▪ 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 	<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.