



Kompetenzprofil Kommunalkundenbetreuer (KKB) / Betreuer öffentliche und institutionelle Kunden

München, Mai 2011

- Kundensegmentierungskriterien:
- Beratungs- und Betreuungsauftrag:
- Anzahl der Kunden:
- Kontaktfrequenz:
- Warenkorb:
- Kompetenzen:
- BBIDB:



Sparkassenverband Bayern
Sparkassenakademie

Marktbearbeitung	3	2	1	0
1. Regelmäßiger Kundenkontakt <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pflegt zu seinen Kunden regelmäßig Kontakt, dem Kundenpotenzial entsprechend ▪ Arbeitet zielorientiert innerhalb der vereinbarten Kundensegmentierung ▪ Führt turnusmäßig Strategie-/Grundsatzgespräche mit einer breiten Kundenanzahl (potenzialabhängig) zur systematischen Aktualisierung der Kundenbedarfe 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Systematische Bearbeitung Kundenstamm <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sorgt dafür, dass die richtigen Zielgruppen intern/extern identifiziert sowie aktiv, systematisch und potenzialorientiert bearbeitet werden ▪ Setzt EDV-Unterstützungssysteme (OS-Plus) zur Vorbereitung, Dokumentation und Bearbeitung von Kundengesprächen ein. Nützt die Daten auch zur systematischen Bearbeitung seines Kundenportfolios ▪ In Zusammenarbeit mit der Vertriebssteuerung selektiert schnell und zielsicher Kunden aus dem eigenen Kundenstamm für gemeinsame Aktionen (Kundenveranstaltungen, innovative Produkte, neue Leistungen) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Aktivität, Flexibilität, Akquisition <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unterbreitet dem Kunden proaktiv Angebote nach Bedarfsanalyse (Eigeninitiative), nimmt Produktinnovationen aktiv auf ▪ Vereinbart mit dem Kunden zeitnah und flexibel Termine ▪ Baut systematisches Empfehlungsmanagement auf und geht aktiv auf Multiplikatoren (z.B. Wirtschaftsförderer), z. B. im Rahmen von Events, zu 	<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"> ▪ Pflegt systematisch Kontakte zu seinem Zielkundenkreis und übergeordneten Stellen (z.B. Rechtsaufsicht, Bezirksregierung) und baut so ein eigenes Netzwerk auf ▪ Betreibt Imageaufbau und -pflege für die Sparkasse im Umfeld der kommunalen und institutionellen Kunden, pflegt Mitgliedschaften/Mandate in ausgewählten Organisationen (kommunale Gremien, Verbände, Vereine, Aufsichtsräte) ▪ Stimmt Zuständigkeiten mit Repräsentanten vor Ort ab (z.B. Gebietsdirektoren) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kundenzufriedenheit <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entwickelt im Kundengespräch Gespür für den Kundenbedarf und für das Kundenpotenzial ▪ Holt regelmäßig Kundenfeedback ein bzw. arbeitet zielorientiert mit den Ergebnissen der Kundenbefragung ▪ Hat eine konstante Weiterempfehlungsrate und in der Regel im eigenen Kundenstamm keine auffälligen Marktanteilsverluste 	<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. Beratungshaltung, Gesprächsvorbereitung <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verantwortet die ordnungsgemäße Finanzberatung nach der Beratungsphilosophie für den Konzern Kommune und den gesetzlichen Vorschriften ▪ Lebt seine Verantwortung für die ganzheitliche und lösungsorientierte Gestaltung des Beratungsprozesses mit jedem Kunden (Beziehungsmanager) ▪ Bereitet Kundengespräche zielgerichtet vor, wählt den richtigen Ansprechpartner themen-/anlassbezogen aus und erarbeitet maßgeschneiderte, ganzheitliche und langfristig orientierte Finanzstrategien für seine Kunden 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Gesprächseröffnung, Herausarbeitung Kundenbedarf <ul style="list-style-type: none"> ▪ Begrüßt den Kunden in adäquater Form, positioniert sich und die Sparkasse beim Kunden und setzt einen adäquaten Rahmen (zeitlich, räumlich) ▪ Arbeitet den Bedarf des Kunden mit offenen Fragen (auf der Grundlage des Finanzkonzepts Kommunen und Institutionelle sowie den Beratungsmedien) heraus, hinterfragt Sachverhalte konsequent ▪ Entwickelt professionelle, individuelle Lösungsangebote, zeigt bei Bedarf Alternativen im Gespräch auf, bindet Spezialisten / Verbundpartner zielgerichtet ein und leitet professionell über 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Argumentationsgeschick, Überzeugungskraft, Kundenverständnis <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stellt neben Fachfragen Fragen, in Bezug auf die strategische Positionierung; versetzt sich in die Lage seines Kunden, bringt Verständnis für die Gesamtsituation zum Ausdruck und baut eine persönliche Gesprächsatmosphäre auf ▪ Argumentiert in der Sprache des Kunden. Nimmt Argumente des Kunden auf und klärt sie im Rahmen des Gesprächs, legt Vor- und Nachteile von Alternativen dar, gibt Empfehlungen ab, wenn es der Kunde wünscht ▪ Argumentiert über den Kundennutzen (Lösung) und nicht über die Produkteigenschaften 	<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. Bindet ggfs. wichtige Meinungsbildner ein und unterstützt den Entscheidungsprozess (z.B. Gremienzustimmung) ▪ Beendet alle Gespräche positiv, gibt dem Kunden die Chance „Nein“ zu sagen; akzeptiert das Votum des Kunden, stellt Klarheit hinsichtlich des weiteren Vorgehens her ▪ Fasst bei unentschlossenen Kunden im Anschluss an das Beratungsgespräch konsequent und mit der notwendigen Sensibilität nach. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Nachbetreuung (After sales) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumentiert Gesprächsergebnisse zeitnah und stellt diese den Kunden zur Verfügung ▪ Erkundigt sich nach Geschäftsabschluss über Zufriedenheit des Kunden ▪ Erkundigt sich nach Möglichkeiten der Weiterempfehlung bei langjährig zufriedenen 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.

Zusammenarbeit Markt-Marktfolge, Team und Kooperationspartner	3	2	1	0
1. Markt Marktfolge <ul style="list-style-type: none"> ▪ Arbeitet aktiv und konstruktiv mit den anderen Vertriebseinheiten im Rahmen der Kundenbetreuung und –potenzialausschöpfung zusammen (Service, Private Banking, Immobilien-Center, Firmenkunden, Derivatespezialisten) ▪ Beherrscht die Sollprozesse der Sparkasse zu Aktiv, Passiv und Basisdienstleistungen und stellt in der Zusammenarbeit mit Geschäftsstelle und Marktfolge eine serviceorientierte Kundenbearbeitung sicher ▪ Behebt Fehler in der Tagesabwicklung im Kundeninteresse (u.a. durch Beauftragung, Zusammenarbeit Back-Office, Delegation an Assistenz) 	<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 Impulse an die Sparkassen bzw. das Kommunale Kompetenz Center (KKC), z. B. für die Produktentwicklung oder die systematische Betreuung des Kunden ▪ Hält mit KKB-Kollegen und Spezialisten Kundenkonferenzen ab, um die eigene Beratungsleistung und die Ausschöpfung des Kundenpotenzials weiter zu optimieren ▪ Kennt und beherrscht Innovationen, wie z. B. das Konzept zum aktiven Zins- und Schuldenmanagement und bezieht diese 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 für die KKB-Bedarfe wesentlichen Sollprozesse und Produkte der Kooperationspartner (LBS, LB/Labo/DKB, Bayerngrund, DL, Deka/DKC,) ▪ Arbeitet mit den Vertriebsbeauftragten der Kooperationspartner kooperativ zusammen (Potenzialerkennung, Kundenberatung) ▪ Bezieht die 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 KKB-Teams mit ein, um weiterführende Kundenbedarfe in den jeweiligen Bedarfsfeldern mit höchster Kompetenz zu betreuen (Netzwerkmanager) ▪ 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 und setzt dabei den gemeinsamen Erfolg am Kunden über Eigeninteressen ▪ Bringt Lockerheit und Freude ins Team ▪ Sorgt dabei für die zielgerichtete und angemessene Kommunikation/Informationsweitergabe und versteht sich als Mitverantwortlicher für die vereinbarte Kommunikationsstruktur 	<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
<p>1. Auftreten, Erfolgsorientierung</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verfügt über eine einnehmende, selbstbewusste Ausstrahlung ▪ Ist leistungsbereit und erfolgsorientiert; übernimmt die Verantwortung eigenständig die Ziele zu erreichen ▪ Bleibt auch in anspruchsvollen Situationen (Konditionen, Risiko-Renditediskussionen) stabil und verbindlich 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>2. Parkettsicherheit, Geschäftsgebaren</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ist parkettsicher und beherrscht die Etikette und die Umgangsformen der öffentlichen und institutionellen Kunden, wird vom Kunden als kompetenter Geschäftspartner akzeptiert und geschätzt ▪ Ist mit den unterschiedlichen Rollen und Zielsetzungen (z.B. Bürgermeister=Strategie, Kämmerer= Umsetzer) der Ansprechpartner vertraut ▪ Erkennt und lebt Gegenseitigkeit in der Geschäftsbeziehung Kunde/Sparkasse (Dienstleistungsmentalität und Wahrung der Hausinteressen: Eigentümerfunktion der Kommune und Konzern Kommune als Kundengruppe) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>3. Zielgruppenadäquates Denken und Beraten</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kann strukturiert und vernetzt in komplexen Zusammenhängen denken, inklusive der längerfristigen Auswirkungen auf die Kundenziele und die finanztechnische Gesamtsituation des Kunden ▪ Verfügt über das erforderliche fachliche Know-how in Bezug auf Planung und Strukturierung komplexer Finanzfragen ▪ Verfügt über eine gute Allgemeinbildung und Interesse für unterschiedlichste gesellschaftliche, (kommunal-)politische, ökonomische und kulturelle Themen 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4. Spezifisches Fach-Know-how</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verfügt über ausgeprägtes Kredit-Know-how bezüglich klassischer Finanzierungsinstrumente sowie komplexer Produkte (z.B. PPP-Finanzierungen, Contracting) ▪ Verfügt über ein gutes Know-How in Bezug auf rechtlich zulässige Geld- und Vermögensanlagegeschäfte und (Bürger-) Stiftungen ▪ Hat den notwendigen Überblick in Bezug auf relevante Beratungs-/ Dienstleistungen der Verbundpartner (z.B. Energieoptimierung, Wirtschaftlichkeitsvergleiche, Immobilienmanagement) als Türöffner für Ertragsgeschäfte 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5. Interesse am allgemeinen wirtschaftlichen Geschehen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verfügt über kommunalrechtliche Kenntnisse und verfolgt die Rechtsprechung ▪ Informiert sich über das wirtschaftliche und (kommunal-) politische Tagesgeschehen und lässt diese Erkenntnisse in seine Beratungstätigkeit/-aktivitäten einfließen ▪ Nimmt an regionalen Fachtagungen, Fachvorträgen und Seminaren teil, um sein Netzwerk zu erweitern und seine fachliche Qualifikation auf einem aktuellen 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.