



Kompetenzprofil Private Banker

Bogen zur Positionierung

Landshut, März 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 all seinen Kunden regelmäßig Kontakt, dem Kundenpotenzial entsprechend ▪ Arbeitet zielorientiert innerhalb der vereinbarten Kundensegmentierung ▪ Führt turnusmäßig Strategie-/Grundsatzgespräche mit jedem Kunden zur systematischen Aktualisierung der Kundenbedarfe sowie der Vermögensstrategie 	<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 werden 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 Nichtkunden mit Potenzial, 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 einem Zielkundenkreis mit Potenzial und baut so ein eigenes Netzwerk auf ▪ Pflegt Mitgliedschaften in ausgewählten Organisationen (Verein, Club, Selbsthilforganisationen) ▪ Betreibt Imageaufbau und -pflege für die Sparkasse im Umfeld der vermögenden Kunden 	<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 Kundenabwanderung 	<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 von PrivateBanking und den gesetzlichen Vorschriften ▪ Lebt seine Verantwortung für die ganzheitliche und lösungsorientierte Gestaltung des Beratungsprozesses mit jedem Kunden (Beziehungsmanager) ▪ Bereitet Kundengespräche zielgerichtet vor und erarbeitet maßgeschneiderte, ganzheitliche und langfristig orientierte Vermögensstrategien für seine Kunden (ggf. unter Erstellung eines Finanzplans) 	<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 PrivateBanking und den Beratungsmedien) heraus, hinterfragt Sachverhalte konsequent ▪ Entwickelt professionelle, individuelle Lösungsangebote und zeigt bei Bedarf Alternativen im Gespräch auf 	<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, die sich auf die persönliche Situation des Kunden beziehen; versetzt sich in die Lage seines Kunden, bringt Verständnis für dessen Situation zum Ausdruck und setzt dort mit Beratung an ▪ 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 Abschlusssignale zum Verkauf ▪ 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, Individualkunden, Geschäftskunden, Gewerbekunden, Firmenkunden) ▪ 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, z. B. für die Produktentwicklung oder die systematische Betreuung des Kunden ▪ Hält mit PB-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 sparkasseneigene Angebot zum Online-Banking 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 PB-Bedarfe wesentlichen Sollprozesse und Produkte der Kooperationspartner (VKB, LBS, Deka, Realis, Immo, LB) ▪ 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 PB-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
1. Auftreten, Erfolgsorientierung <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"/>
2. Parkettsicherheit, Geschäftsgebaren <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ist parkettsicher und beherrscht die Etikette und die Umgangsformen des Private-Banking-Klientel ▪ Wird vom Kunden als kompetenter Geschäftspartner akzeptiert und geschätzt ▪ Erkennt und lebt Gegenseitigkeit in der Geschäftsbeziehung Kunde/Sparkasse (Dienstleistungsmentalität und Wahrung der Hausinteressen) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Zielgruppenadäquates Denken und Beraten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kann strukturiert und vernetzt in komplexen Zusammenhängen denken, inklusive der längerfristigen Auswirkungen auf die Kundenziele und das Kundenvermögen ▪ Verfügt über das erforderliche fachliche Know-how in Bezug auf Planung und Strukturierung komplexer Vermögen ▪ Verfügt über eine gute Allgemeinbildung und Interesse für unterschiedlichste gesellschaftliche, politische, ökonomische und kulturelle Themen 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Spezifisches Fach-Know-how <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verfügt über ausgeprägtes Know-how in Bezug auf Geld- und Vermögensanlagegeschäfte und das damit verbundene Risikomanagement ▪ Verfügt über ausgeprägtes Know-how in Bezug auf Immobilienfinanzierung ▪ Verfügt über Know-how in Bezug auf Vorsorge, Nachlassmanagement und Stiftungen 	<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 verfolgt die Rechtsprechung, um den Kunden im Rahmen seiner Beratungsmöglichkeiten auf Steueroptimierungslösungen hinzuweisen ▪ Informiert sich über das wirtschaftliche (Börse) und politische Tagesgeschehen und lässt diese Erkenntnisse in seine Beratungstätigkeit 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.