



# Kompetenzprofil Kommunalkundenbetreuer (KKB) / Betreuer öffentliche und institutionelle Kunden

München, September 2016

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

Sparkassenverband Bayern  
Sparkassenakademie

<b>Marktbearbeitung</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>1. Regelmäßiger Kundenkontakt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pflegt zu seinen Kunden regelmäßig Kontakt, dem Kundenpotenzial entsprechend</li> <li>▪ Arbeitet zielorientiert innerhalb der vereinbarten Kundensegmentierung</li> <li>▪ Führt turnusmäßig Strategie-/Grundsatzgespräche mit einer breiten Kundenanzahl (potenzialabhängig) zur systematischen Aktualisierung der Kundenbedarfe</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Systematische Bearbeitung Kundenstamm</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sorgt dafür, dass die richtigen Zielgruppen intern/extern identifiziert sowie aktiv, systematisch und potenzialorientiert bearbeitet werden</li> <li>▪ Setzt EDV-Unterstützungssysteme (OS-Plus) zur Vorbereitung, Dokumentation und Bearbeitung von Kundengesprächen ein. Nützt die Daten auch zur systematischen Bearbeitung seines Kundenportfolios</li> <li>▪ In Zusammenarbeit mit der Vertriebssteuerung selektiert schnell und zielsicher Kunden aus dem eigenen Kundenstamm für gemeinsame Aktionen (Kundenveranstaltungen, innovative Produkte, neue Leistungen)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Aktivität, Flexibilität, Akquisition</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unterbreitet dem Kunden proaktiv Angebote nach Bedarfsanalyse (Eigeninitiative), nimmt Produktinnovationen aktiv auf</li> <li>▪ Vereinbart mit dem Kunden zeitnah und flexibel Termine</li> <li>▪ Baut systematisches Empfehlungsmanagement auf und geht aktiv auf Multiplikatoren (z.B. Wirtschaftsförderer), z. B. im Rahmen von Events, zu</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4. Interesse am Aufbau gesellschaftlicher/sozialer Netze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pflegt systematisch Kontakte zu seinem Zielkundenkreis und übergeordneten Stellen (z.B. Rechtsaufsicht, Bezirksregierung) und baut so ein eigenes Netzwerk auf</li> <li>▪ 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)</li> <li>▪ Stimmt Zuständigkeiten mit Repräsentanten vor Ort ab (z.B. Gebietsdirektoren)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. Kundenzufriedenheit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entwickelt im Kundengespräch Gespür für den Kundenbedarf und für das Kundenpotenzial</li> <li>▪ Holt regelmäßig Kundenfeedback ein bzw. arbeitet zielorientiert mit den Ergebnissen der Kundenbefragung</li> <li>▪ Hat eine konstante Weiterempfehlungsrate und in der Regel im eigenen Kundenstamm keine auffälligen Marktanteilsverluste</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Scorewert</b>				

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.

<b>Ganzheitliches Beratungs- und Verkaufsgeschick</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>1. Beratungshaltung, Gesprächsvorbereitung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verantwortet die ordnungsgemäße Finanzberatung nach der Beratungsphilosophie für den Konzern Kommune und den gesetzlichen Vorschriften</li> <li>▪ Lebt seine Verantwortung für die ganzheitliche und lösungsorientierte Gestaltung des Beratungsprozesses mit jedem Kunden (Beziehungsmanager)</li> <li>▪ Bereitet Kundengespräche zielgerichtet vor, wählt den richtigen Ansprechpartner themen-/anlassbezogen aus und erarbeitet maßgeschneiderte, ganzheitliche und langfristig orientierte Finanzstrategien für seine Kunden</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Gesprächseröffnung, Herausarbeitung Kundenbedarf</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Begrüßt den Kunden in adäquater Form, positioniert sich und die Sparkasse beim Kunden und setzt einen adäquaten Rahmen (zeitlich, räumlich)</li> <li>▪ Arbeitet den Bedarf des Kunden mit offenen Fragen (auf der Grundlage des Finanzkonzepts Kommunen und Institutionelle sowie den Beratungsmedien) heraus, hinterfragt Sachverhalte konsequent</li> <li>▪ Entwickelt professionelle, individuelle Lösungsangebote, zeigt bei Bedarf Alternativen im Gespräch auf, bindet Spezialisten / Verbundpartner zielgerichtet ein und leitet professionell über</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Argumentationsgeschick, Überzeugungskraft, Kundenverständnis</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ Argumentiert über den Kundennutzen (Lösung) und nicht über die Produkteigenschaften</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4. Abschlussicherheit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erkennt und nutzt Abschlussignale zum Verkauf. Bindet ggfs. wichtige Meinungsbildner ein und unterstützt den Entscheidungsprozess (z.B. Gremienzustimmung)</li> <li>▪ Beendet alle Gespräche positiv, gibt dem Kunden die Chance „Nein“ zu sagen; akzeptiert das Votum des Kunden, stellt Klarheit hinsichtlich des weiteren Vorgehens her</li> <li>▪ Fasst bei unentschlossenen Kunden im Anschluss an das Beratungsgespräch konsequent und mit der notwendigen Sensibilität nach.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. Nachbetreuung (After sales)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokumentiert Gesprächsergebnisse zeitnah und stellt diese den Kunden zur Verfügung</li> <li>▪ Erkundigt sich nach Geschäftsabschluss über Zufriedenheit des Kunden</li> <li>▪ Erkundigt sich nach Möglichkeiten der Weiterempfehlung bei langjährig zufriedenen Kunden</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Scorewert</b>				

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.

<b>Zusammenarbeit Markt-Marktfolge, Team und Kooperationspartner</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>1. Markt Marktfolge</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Arbeitet aktiv und konstruktiv mit den anderen Vertriebseinheiten im Rahmen der Kundenbetreuung und –potenzialausschöpfung zusammen (Service, Private Banking, Immobilien-Center, Firmenkunden, Derivatespezialisten)</li> <li>▪ Beherrscht die Sollprozesse der Sparkasse zu Aktiv, Passiv und Basisdienstleistungen und stellt in der Zusammenarbeit mit Geschäftsstelle und Marktfolge eine serviceorientierte Kundenbearbeitung sicher</li> <li>▪ Behebt Fehler in der Tagesabwicklung im Kundeninteresse (u.a. durch Beauftragung, Zusammenarbeit Back-Office, Delegation an Assistenz)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Optimierung der Zusammenarbeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gibt aus Kundenwünschen Impulse an die Sparkassen bzw. das Kommunale Kompetenz Center (KKC), z. B. für die Produktentwicklung oder die systematische Betreuung des Kunden</li> <li>▪ Hält mit KKB-Kollegen und Spezialisten Kundenkonferenzen ab, um die eigene Beratungsleistung und die Ausschöpfung des Kundenpotenzials weiter zu optimieren</li> <li>▪ Kennt und beherrscht Innovationen, wie z. B. das Konzept zum aktiven Zins- und Schuldenmanagement und bezieht diese in die Kundenberatung mit ein</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Kooperationspartner</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beherrscht die für die KKB-Bedarfe wesentlichen Sollprozesse und Produkte der Kooperationspartner (LBS, LB/Labo/DKB, Bayerngrund, DL, Deko/DKC,)</li> <li>▪ Arbeitet mit den Vertriebsbeauftragten der Kooperationspartner kooperativ zusammen (Potenzialerkennung, Kundenberatung)</li> <li>▪ Bezieht die Produktpalette im Rahmen der ganzheitlichen Kundenberatung bedarfsorientiert mit ein</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4. Zusammenarbeit im Team</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sucht aktiv den Kontakt zu anderen, baut persönliche Beziehungen auf</li> <li>▪ Bindet aktiv Spezialisten innerhalb und außerhalb des KKB-Teams mit ein, um weiterführende Kundenbedarfe in den jeweiligen Bedarfsfeldern mit höchster Kompetenz zu betreuen (Netzwerkmanager)</li> <li>▪ Hält sich an gemeinsam erarbeitete Vertriebsabläufe</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. Kommunikation im Team</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ist offen für Erfahrungsaustausch und die kooperative Zusammenarbeit und setzt dabei den gemeinsamen Erfolg am Kunden über Eigeninteressen</li> <li>▪ Bringt Lockerheit und Freude ins Team</li> <li>▪ Sorgt dabei für die zielgerichtete und angemessene Kommunikation/Informationsweitergabe und versteht sich als Mitverantwortlicher für die vereinbarte Kommunikationsstruktur</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Scorewert</b>				

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.

<b>Beratungs-/Betreuungsqualität Persönlich kompetent</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>1. Auftreten, Erfolgsorientierung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verfügt über eine einnehmende, selbstbewusste Ausstrahlung</li> <li>▪ Ist leistungsbereit und erfolgsorientiert; übernimmt die Verantwortung eigenständig die Ziele zu erreichen</li> <li>▪ Bleibt auch in anspruchsvollen Situationen (Konditionen, Risiko-Renditediskussionen) stabil und verbindlich</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Parkettsicherheit, Geschäftsgebaren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ist parkettsicher und beherrscht die Etikette und die Umgangsformen der öffentlichen und institutionellen Kunden, wird vom Kunden als kompetenter Geschäftspartner akzeptiert und geschätzt</li> <li>▪ Ist mit den unterschiedlichen Rollen und Zielsetzungen (z.B. Bürgermeister=Strategie, Kämmerer= Umsetzer) der Ansprechpartner vertraut</li> <li>▪ Erkennt und lebt Gegenseitigkeit in der Geschäftsbeziehung Kunde/Sparkasse (Dienstleistungsmentalität und Wahrung der Hausinteressen: Eigentümerfunktion der Kommune und Konzern Kommune als Kundengruppe)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Zielgruppenadäquates Denken und Beraten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kann strukturiert und vernetzt in komplexen Zusammenhängen denken, inklusive der längerfristigen Auswirkungen auf die Kundenziele und die finanztechnische Gesamtsituation des Kunden</li> <li>▪ Verfügt über das erforderliche fachliche Know-how in Bezug auf Planung und Strukturierung komplexer Finanzfragen</li> <li>▪ Verfügt über eine gute Allgemeinbildung und Interesse für unterschiedlichste gesellschaftliche, (kommunal-)politische, ökonomische und kulturelle Themen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4. Spezifisches Fach-Know-how</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verfügt über ausgeprägtes Kredit-Know-how bezüglich klassischer Finanzierungsinstrumente sowie komplexer Produkte (z.B. PPP-Finanzierungen, Contracting)</li> <li>▪ Verfügt über ein gutes Know-How in Bezug auf rechtlich zulässige Geld- und Vermögensanlagegeschäfte und (Bürger-) Stiftungen</li> <li>▪ Hat den notwendigen Überblick in Bezug auf relevante Beratungs-/ Dienstleistungen der Verbundpartner (z.B. Energieoptimierung, Wirtschaftlichkeitsvergleiche, Immobilienmanagement) als Türöffner für Ertragsgeschäfte</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. Interesse am allgemeinen wirtschaftlichen Geschehen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verfügt über kommunalrechtliche Kenntnisse und verfolgt die Rechtsprechung</li> <li>▪ Informiert sich über das wirtschaftliche und (kommunal-) politische Tagesgeschehen und lässt diese Erkenntnisse in seine Beratungstätigkeit/-aktivitäten einfließen</li> <li>▪ Nimmt an regionalen Fachtagungen, Fachvorträgen und Seminaren teil, um sein Netzwerk zu erweitern und seine fachliche Qualifikation auf einem aktuellen Stand zu halten</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Scorewert</b>				

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.