

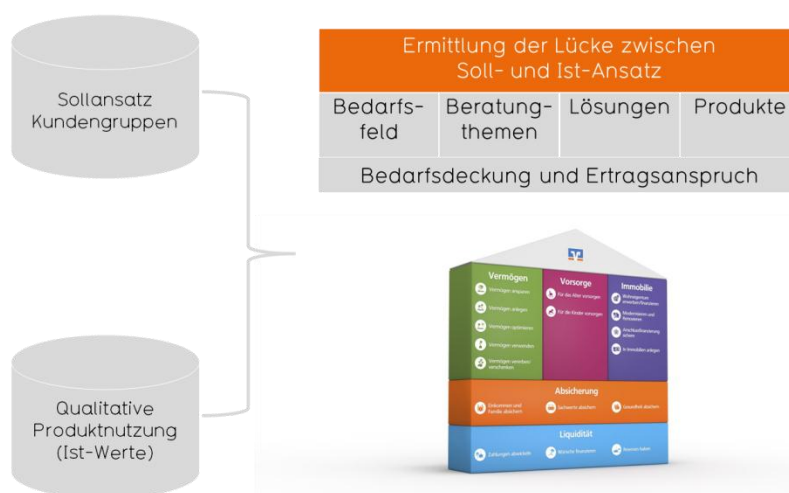
Der Musterkunden-Ansatz von VR Consultingpartner

erschienen in WGZ BANK Newsletter Wertpapier *aktiv* / Ausgabe 01/2015

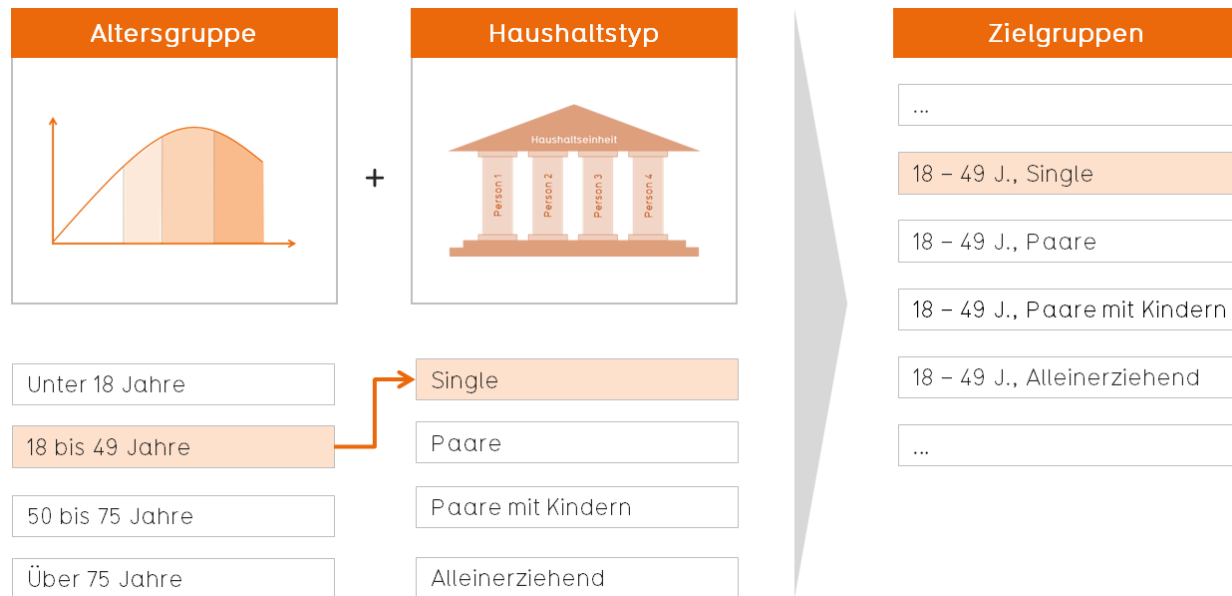
Die Ausrichtung des Beratungsprozesses auf Ziele und Wünsche des Kunden hat Auswirkungen auf die Vertriebssteuerung- und Vertriebsplanung der Volks- und Raiffeisenbanken. Das BVR-Projekt „Optimierung der Markt- und Vertriebssteuerung“ (OMV) verfolgt durch die Entwicklung von Steuerungsgrundsätzen das Ziel, die Steuerung der Genossenschaftlichen Beratung im Vertrieb voranzubringen. Hierbei werden die Berater verstärkt an den Parametern „Aktivität“ (z. B. Anzahl der Gespräche) und „Qualität“ (z. B. Bedarfsfeldabdeckung) gemessen.

Um eine Steuerung in Einklang mit den Bedarfspotenzialen einzelner Kunden zu ermöglichen, wurde im Fachkonzept zu dem Projekt OMV der Musterkundenansatz beschrieben. VR Consultingpartner hat diesen konzeptionell und technisch umgesetzt.

Der Musterkunden-Ansatz leitet auf Basis der Lebenssituation des Kunden relevante Bedarfe entlang allen Beratungsthemen ab. Anhand der Kundenbestände der Bank werden die Potenziale in einzelnen Bedarfsefeldern ermittelt und können auf unterschiedlichen Aggregationsstufen dargestellt werden (z.B. Beraternummer, Team, Teil- bzw. Gesamtbank). Die Ermittlung der Bedarfslücken geschieht durch einen Soll-Ist-Abgleich.



Die Entwicklung des individuellen Soll-Konzepts der Bank, erfolgt zunächst durch die Bestimmung von Zielgruppen. Hierzu werden messbare Kriterien festgelegt, wie das Alter oder der Haushaltstyp.



In einem folgenden Schritt werden diesen Zielgruppen Beratungsthemen und Bedarfspotenziale zugeordnet. Durch den Abgleich von „Soll“ und „Ist“ werden Ertragspotenziale auf Haushalts- und Bedarfsebene ermittelt. Wurden die Potenziale aufgedeckt, kann die Führungskraft im Anschluss Vertriebspulse generieren, die in Einklang mit einer ganzheitlichen Beratungsphilosophie stehen und zugleich ein wirtschaftliches Agieren der Bank sicherstellen. Vorteilhaft für den Berater ist, dass konkrete Bedarfslücken seiner Kunden aufgezeigt werden, die als Gesprächsanlass genutzt werden können.

Gerne erörtern wir Ihnen in einem persönlichen Gespräch, wie Sie durch den Musterkundenansatz Ihre Absatzpotenziale aufzeigen und die Genossenschaftliche Beratung dauerhaft auf ein wirtschaftlich gesundes Fundament stellen.