



„Erfolgshebel“ für Sparkassen-Geschäftsstellen

Unsere Erfolgshebel und Vorgehensweisen wurden gemeinsam mit sehr erfolgreichen Geschäftsstellenleitern und Mitarbeitern entwickelt. Zielgruppe dafür waren Geschäftsstellen, die sich im Ranking wesentlich verbessert haben.

Es gibt für Geschäftsstellen „strategische Erfolgshebel“, die bei gelungener Umsetzung zu einer wesentlichen Verbesserung im internen Ranking führen und dadurch den Gesamterfolg steigern. Es wird bei der Analyse weniger auf Einzelsituationen geschaut, sondern mehr auf die bedeutendsten „Hebel“ und auf das Zusammenwirken. Die unten genannten Faktoren können ergänzt bzw. die Reihenfolge in den einzelnen Geschäftsstellen sehr unterschiedlich sein.

Durch einen anonymen Fragebogen und Einzelgespräche wird die jeweilige Situation in den 5 schwächsten Geschäftsstellen analysiert und daraus ein konkreter Maßnahmenplan entwickelt. Außerdem wird eine Zielvereinbarung zum Rankingplatz in 6 und 12 Monaten formuliert. Interne und externe Coaches begleiten den erfolgreichen Umsetzungsprozess.

1. Servicemitarbeiter

- Erkennt seine wichtige Position in der GS als „Eingangstüre für die Kunden“ und „Weiterleiter an die Berater“
- Kann mit unterschiedlichen Kundentypen erfolgreich umgehen
- Hat eine freundliche und serviceorientierte Kundenkommunikation
- Zeigt Selbstbewusstsein und entwickelt Eigeninitiative
- Vereinbart durch Telefonanrufe Kundentermine für den Berater und erkennt: viele Anrufe schaffen Termine und viele Termine schaffen gute Ergebnisse
- Verkauft selber kleinere Produkte und Dienstleistungen ohne dass der Service darunter leidet

- Mit der anlassbezogenen Beratung schafft er situativ 3 qualitativ gute Überleitungen/Tag von Kunden an Berater (z.B. bei Adressänderungen, Heirat, Geburt eines Kindes, Eröffnung eines Mietdauerauftrages usw.)
- Sind alle Berater belegt, dann wird mit dem Kunden ein Termin vereinbart
- Kennt das Ranking und die Gesamtsituation der GS
- Gemeinsames Lernen und regelmäßiger Austausch über die „besten Ideen aus der Praxis“ im Serviceteam
- Bewusstsein: Wie gelingt der Erfolg in der Geschäftsstelle und welche Rolle habe ich dabei?
- Ist offen für Einzelcoaching durch den GSL und Weiterentwicklungsangebote durch die Sparkasse

2. Berater/Betreuer

- Versteht sich als „der Finanzproblemlöser für seine Kunden“. Durch einen hohen Kundennutzen schafft er einen langfristigen Vorteil für die Sparkasse und für sich
- Kann mit unterschiedlichen Kundentypen umgehen und zeigt eine sehr freundliche und serviceorientierte Kommunikation (Stammkunde, Gelegenheitskunde, Neukunde)
- Potentialeinschätzung der Kunden vor einer Telefonaktionen
- Achtet darauf möglichst die ganze Arbeitszeit mit Kundenkontakten zu füllen
- Erkennt die Bedeutung der Servicemitarbeiter für seinen Erfolg und zeigt diesen Wertschätzung, arbeitet mit Servicemitarbeitern gut und gerne zusammen
- 4 qualifizierte Kundengespräche pro Tag mit 2 Geschäftsabschlüssen
- Analysiert den konkreten Bedarf des Kunden, kann nutzenorientiert argumentieren und Produkte und Angebote vorstellen
- Geht gekonnt auf Einwände und Bedenken des Kunden ein
- Erkennt Kaufsignale des Kunden
- Führt den Kunden zum Abschluss
- Nutzt das Finanzkonzept zu einer umfassenden Beratung und erkennt die strategische Bedeutung zur Kundenbindung und für seinen langfristigen Verkaufserfolg (4 Beratungen/Woche)
- Erkennt die Bedeutung und pflegt zeitnah die IT- Kundendokumente um Verbindlichkeit und eine langfristige Betreuung sicher zu stellen
- Bewusstsein: Wie gelingt der Erfolg in der Geschäftsstelle und welche Rolle habe ich dabei?
- Gemeinsames Lernen und regelmäßiger Austausch über die „besten Ideen aus der Praxis“ im Beraterteam
- Ist offen für Einzelcoaching durch den GSL und Weiterentwicklungsangebote durch die Sparkasse

3. Geschäftsstellenleiter

- Bewusstsein: Wie gelingt der Erfolg in der Geschäftsstelle und welche Rolle habe ich dabei?
- Er ist Vorbild für seine Mitarbeiter und arbeitet im Service und Verkauf mit

- Kennt seine Strategie und tauscht sich mit seiner Führungskraft regelmäßig aus
- Kennt alle Zahlen seiner Geschäftsstelle und kann sie richtig einschätzen
- Reflektiert sich selbst und arbeitet an seiner Weiterentwicklung, ist für Feedback und Anregungen offen
- Pusht mit 1 – 2 Produkte zeitlich begrenzt den Verkauf und wird dadurch strategischer. Berater konzentrieren sich verstärkt auf dieses Produkt.
- Kann mit unterschiedlichen Mitarbeitertypen umgehen und findet einen persönlichen Zugang
- Hat klare Standpunkte, kann diese überzeugend kommunizieren und trifft Entscheidungen
- Sieht sich als „Entwickler“ seiner Mitarbeiter und investiert dafür Energie und Zeit
- Hohe Fähigkeiten einzelne Mitarbeiter zu coachen und zu entwickeln
- Zeigt Wertschätzung und Unterstützung und kann auch angemessen konfrontieren und Konflikte klären
- Achtet auf ein gutes Betriebsklima und fordert eine konstruktive Streitkultur
- Macht Monatsergebnisse transparent und bindet die Mitarbeiter situativ gut ein
- Überlegt sich Möglichkeiten, wie in der GS gemeinsam gelernt und verbessert werden kann (KVP)
- Feiert mit seinen Mitarbeitern Erfolge, pflegt durch small talk Kontakte und versteht Spaß
- Bei Fehlern der Mitarbeiter übernimmt er gegenüber dem Kunden oder dem Marktfolgebereich die Verantwortung. Intern werden diese offen angesprochen, geklärt und daraus gelernt