

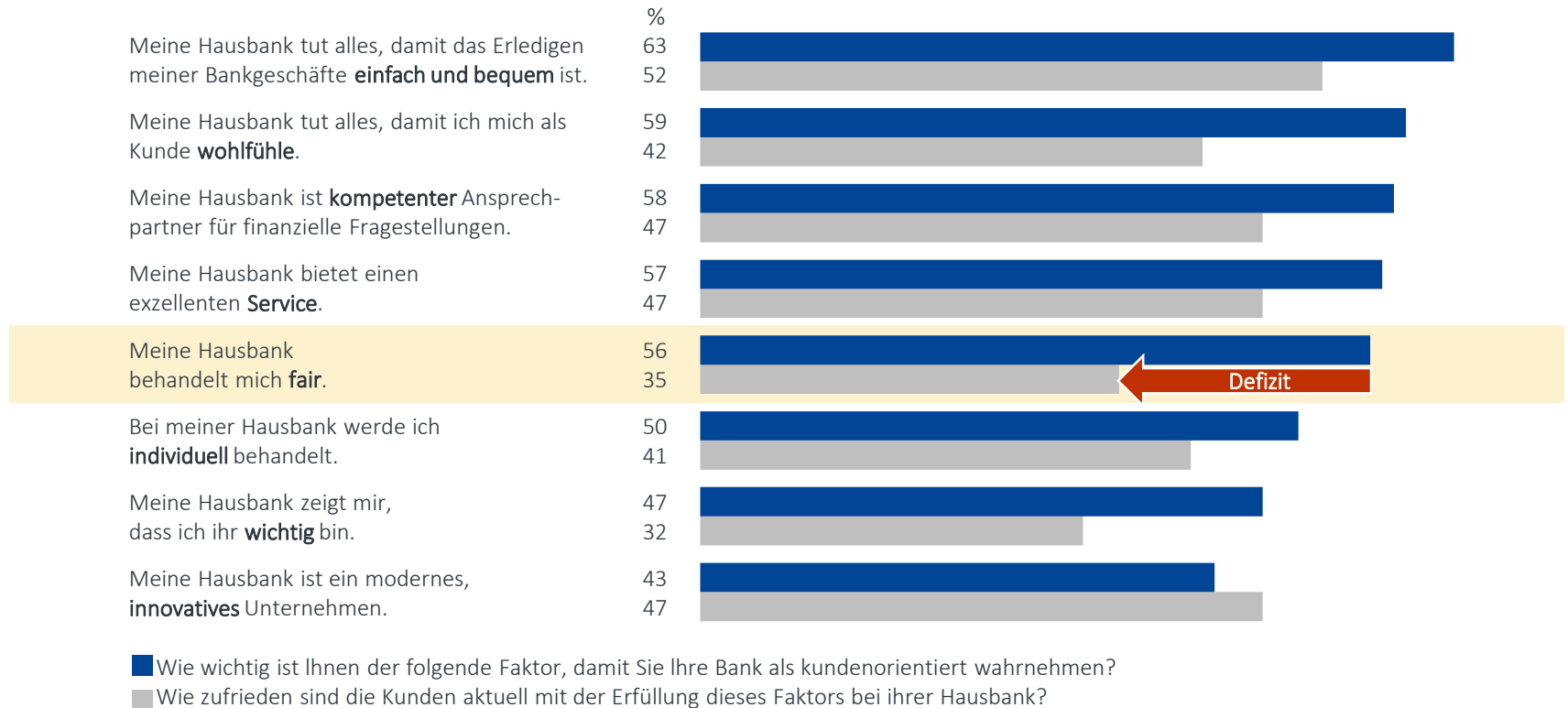
FAIRE BERATUNG – *gut für alle!*

Konzept und Instrumente

Kurzpräsentation Stand Juni 2019

DIE SITUATION

Fairness ist ein wesentlicher Faktor der Kundenorientierung, wird aber sehr kritisch bewertet



Quelle: IM-Privat- und Firmenkundenstudie 2018, n = 2.014, Top Boxes = stimme (voll und ganz) zu, Durchschnitt aller Banken

DAS FAIRNESS-PRINZIP

„Gut für alle!“ heißt, eine WIN-WIN-WIN-Situation zu erreichen



- ✓ Die **Kunden** sind zufrieden und empfehlen die Bank weiter.
- ✓ Die **Berater** sind von der Sinnhaftigkeit ihrer Tätigkeit überzeugt.
- ✓ Die **Bank** verbessert ihr Cost-Income-Ratio.

Grundlage für das Fairness-Prinzip ist das mandatorische Dreieck

Transparenz

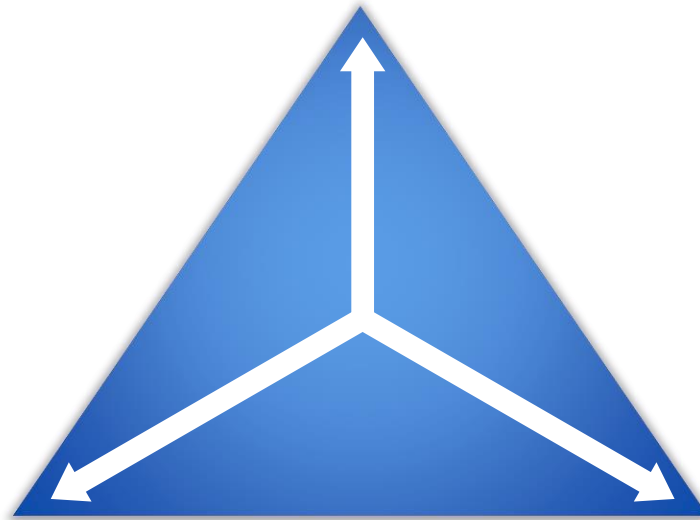
Alle wesentlichen Informationen werden erläutert, selbst wenn es dazu führen könnte, dass sich Kunden gegen ein Angebot entscheiden.

Verständlichkeit

Der Abschluss wird nur empfohlen, wenn Kunden die wesentlichen Produktmerkmale verstanden haben.

Individualität

Der individuelle Kundenbedarf wird korrekt ermittelt und es werden nur passende Produktlösungen angeboten.



Das Fairness-Prinzip macht eine ganzheitliche 360°-Steuerung möglich

RAHMENBEDINGUNGEN



Vorgehen:

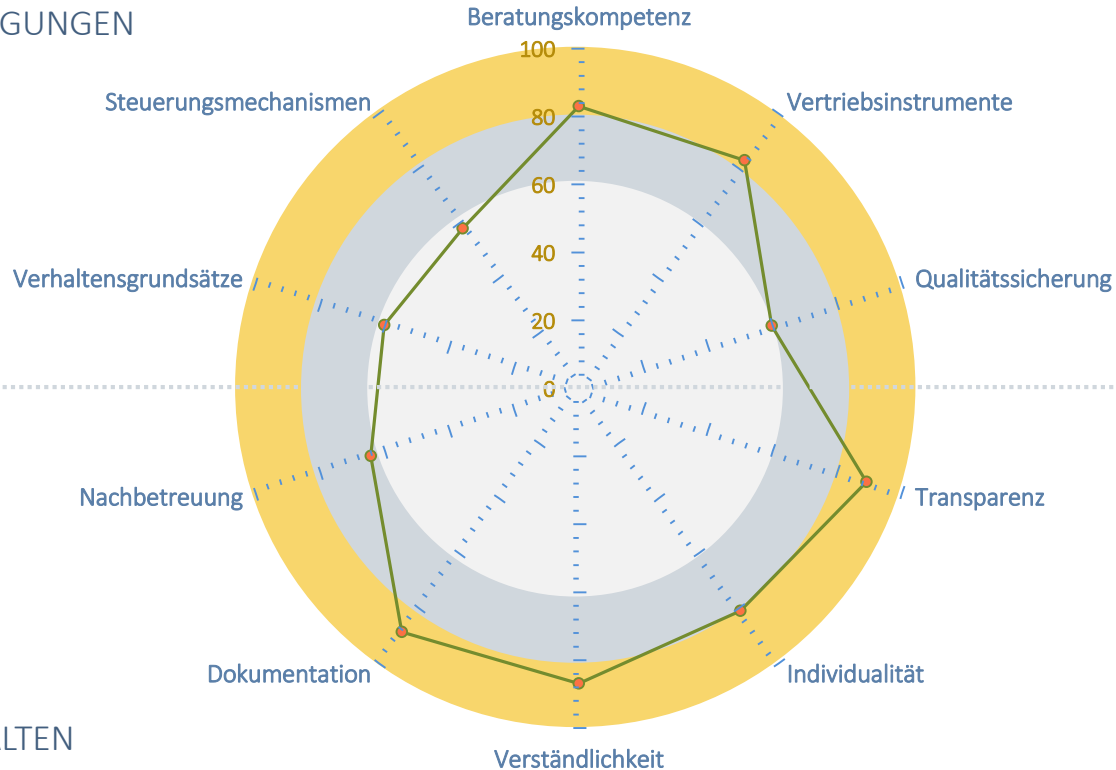
- 1 Bestandsaufnahme in 10 Handlungsfeldern
- 2 Potenzialanalyse, Berater- und Kundenbefragung
- 3 Optimierung
- 4 Siegel

DIE OPTIMIERUNG

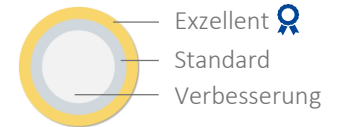
Der Fairness-Radar zeigt Stärken und Potenziale

Kundenbeispiel

RAHMENBEDINGUNGEN



Ergebnisniveau



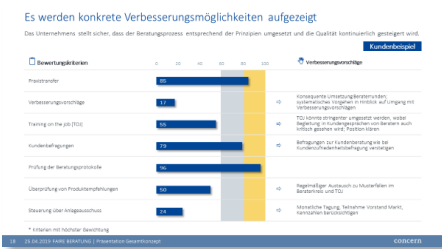
Gesamtscore



BERATERVERHALTEN

Entscheider erhalten konkrete und begründete Verbesserungsvorschläge

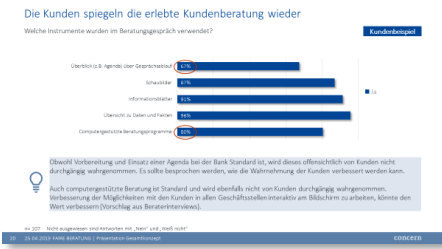
Ergebnisbeispiele



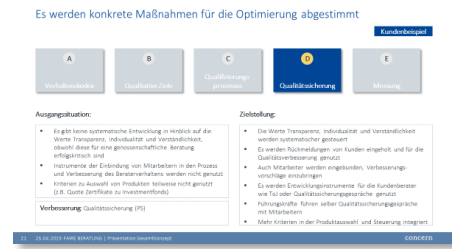
Präzise Analysen und Handlungsfelder



Bewertungen und Vorschläge aus Beratersicht



Bewertungen und Vorschläge aus Kundensicht



Konkrete und umsetzbare Maßnahmenempfehlungen

➔ Die Bank entscheidet, mit wem die Maßnahmen umgesetzt werden. Ergebnisse sind eigenständige Consultingleistung.

DER NUTZEN

„Gut für alle!“ heißt, eine WIN-WIN-WIN-Situation zu erreichen



- ✓ Die **Kunden** sind zufrieden und empfehlen weiter.
- ✓ Die **Berater** sind von ihrer Tätigkeit überzeugt.
- ✓ Die **Bank** verbessert ihr Cost-Income-Ratio.

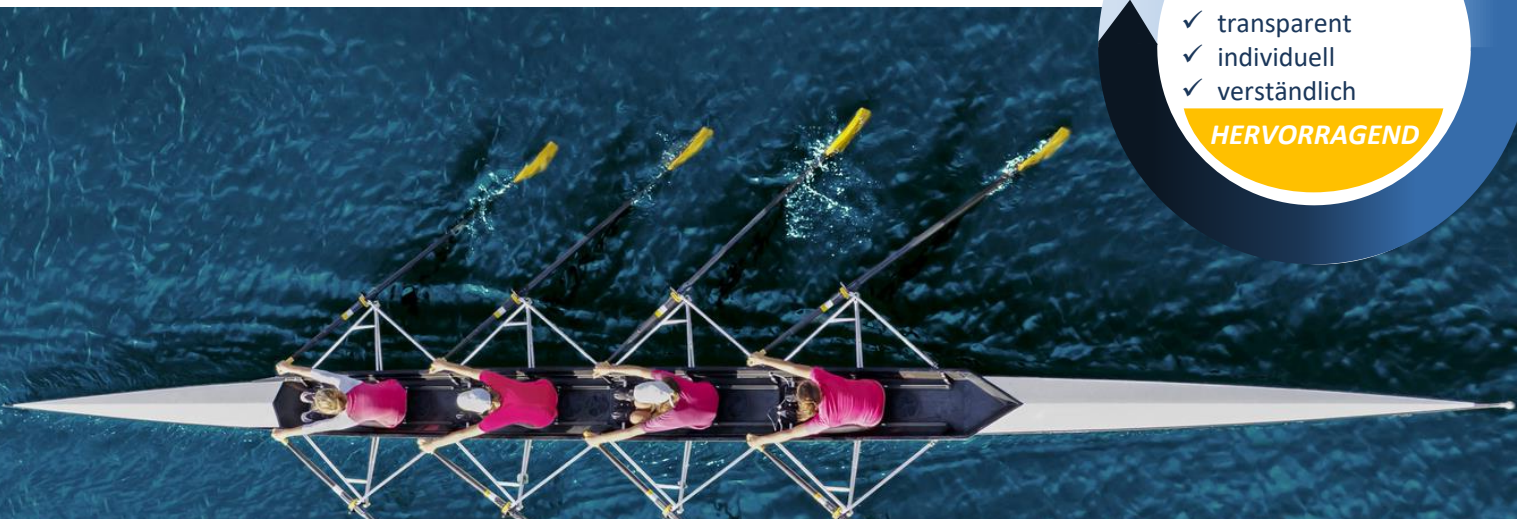
Die besten Banken werden ausgezeichnet

06/2019
faireberatung.com

FAIRE BERATUNG

- ✓ transparent
- ✓ individuell
- ✓ verständlich

HERVORRAGEND

- 
- ✓ Die Bank setzt ein Zeichen, dass Kunden wirklich im Mittelpunkt stehen.
 - ✓ Die Berater sind darauf stolz und es spornt sie an.
 - ✓ Kunden fühlen sich bestätigt und empfehlen die Bank.

Ihre Ansprechpartner – Initiative FAIRE BERATUNG

Prof. Dr. Dr. Alexander Brink

Universität Bayreuth
Universitätstraße 30 • 95447 Bayreuth
Fon +49 (0) 921 – 554 122
Mobil +49 (0) 170 510 09 49
Alexander.Brink@Uni-Bayreuth.de
www.unternehmensethik.org

Peter Kunze

Der Wertpapiersteuerer
Leo-Weismantel-Straße 22 • 97702 Münnerstadt
Fon +49 (0) 9733 787 573
Mobil +49 (0) 179 596 17 44
Peter.Kunze@DerWertpapiersteuerer.de
www.derwertpapiersteuerer.de

Dr. Markus Groß-Engelmann

Partner concern GmbH
Berrenrather Straße 188c • 50937 Köln
Fon +49 (0) 221 630 660 300
Mobil +49 (0) 173 231 30 69
Markus.Gross-Engelmann@concern.de
www.concern.de

Ralf Meyer

Der Bankverkaufstrainer
Armin-Nass-Str. 42 • 96465 Neustadt bei Coburg
Fon +49 (0) 9568 89 77 92
Mobil +49 (0) 171 495 03 73
Ralf.Meyer@DerBankverkaufstrainer.de
www.derbankverkaufstrainer.de