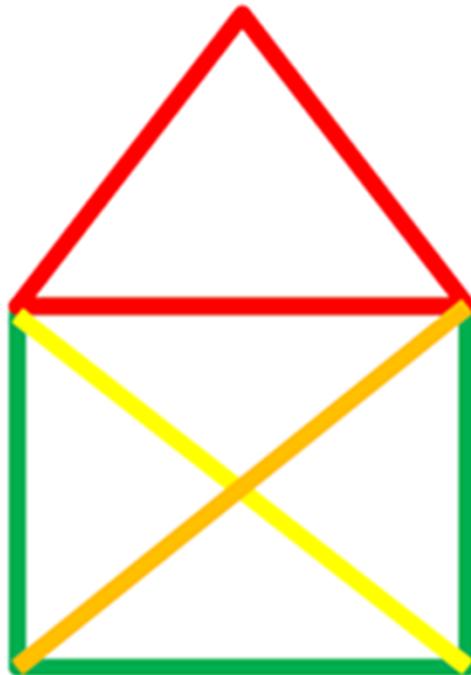


Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern in dieser Präsentation die männliche Form verwendet.

Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter.

Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.



Spezialistenmodell

Unser neues Beratungskonzept

Petra Edel

Bereichsleiterin/ stellvertretendes Vorstandsmitglied
Vertriebsmanagement
Projektauftrageberin

Asuman Schön

Marktbereichsleiterin
Leiterin Pilot BeratungsCenter Gleißhammer - Zabo

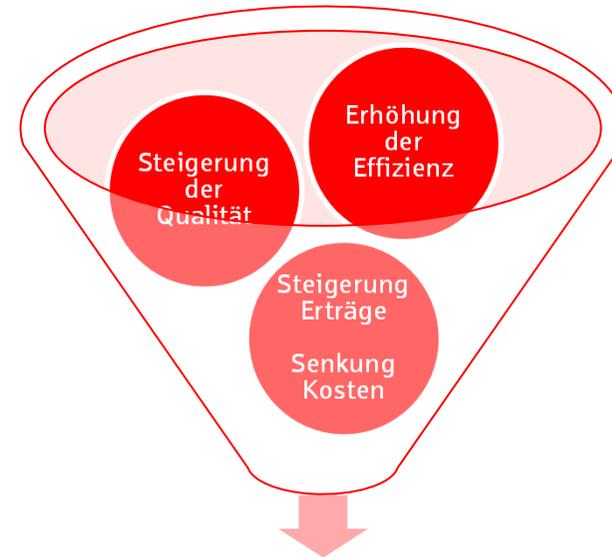
Umsetzung im Projekt „Privatkundengeschäft 2025“

Zentralisierung im DirektBeratungsCenter	<ul style="list-style-type: none">• Effiziente Betreuung 95.000 Servicekunden• Aktivierung 23.000 „fernen“ Kunden; 6.000 Vermittlerkunden• Umgesetzt: Januar 2021
Spezialistenmodell/ neues Beratungskonzept	<ul style="list-style-type: none">• Spezialisierte Berater für Privat- und Individualkunden• Reduzierung Serviceangebot vor Ort• Pilotierung in 5 Geschäftsstellen ab April 2021
Neues Vertriebsmanagement	<ul style="list-style-type: none">• Ausbau Direktvertrieb; Data Analytics, Ansprache über alle Kanäle• Start: April 2021
Filialstruktur und Stellenreduzierung	<ul style="list-style-type: none">• Standortzusammenlegungen Filialvertrieb• Umsetzung: Januar 2022; vj. Umstellung der BeratungsCenter (BC)
Ertragssteigerung	<ul style="list-style-type: none">• Stärkere Fokussierung auf Provisionsgeschäftsfelder Wertpapier, Versicherungen und Immobilien

ZIELE

„Digital wo möglich –
Persönlich wo nötig“

Dr. Daniel/ Vorstand Privatkunden



Anpassung der Strukturen erforderlich

**Wir digitalisieren und zentralisieren unsere Servicedienstleistungen.
Unsere Mitarbeiter fokussieren sich künftig auf wertschöpfende Beratungen.**

Digitalisieren - Zentralisieren - Weglassen

FREUDE

**„Spezialisierung kommt den Beratern,
insbesondere den sehr jungen Beratenden entgegen!“**

Leiter DirektBeratungsCenter

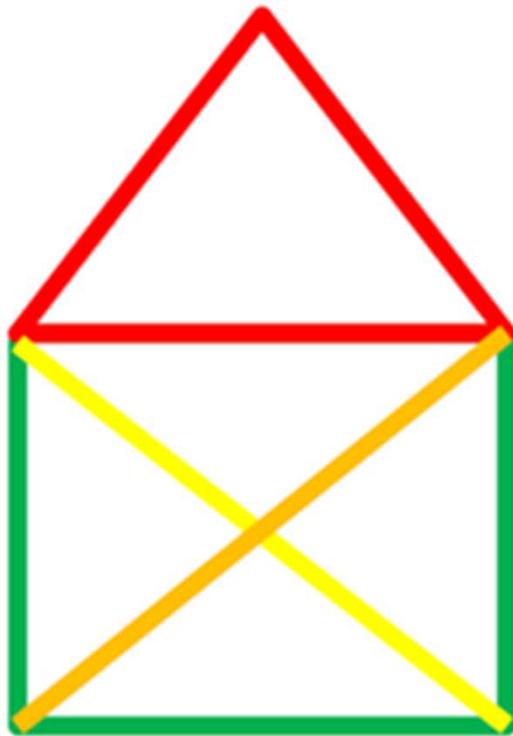
**„Poolbetreuung und Gruppenbüro führen zu Begeisterung
...gegenseitig motivieren und trösten!“**

Beraterin BeratungsCenter Moorenbrunn

„Vertrieb kann Spaß machen...“

Leiter BeratungsCenter St. Leonhard

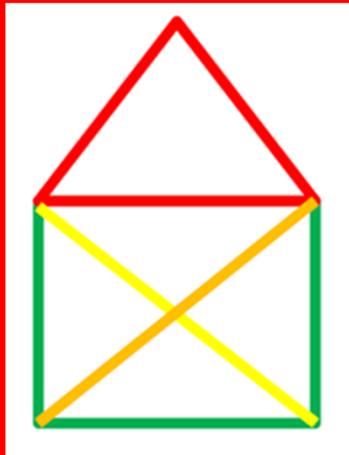
**Spezialisierung = Kompetenz/Sicherheit
= MEHR ERFOLG = MEHR FREUDE**



NEUE Bezeichnungen

- **Lotsen**
- **BeratungsCenter**
- **Anlageberater**
- **Finanzberater**
- **Versicherungsberater**
- **Info.Punkt**

Raumgestaltung



Allgemeine Arbeitsplatzgestaltung

- Trennung Beraterarbeitsplatz und Beratungsraum

Gruppenbüro „Feierbüro“

- Beraterarbeitsplatz
- telefonische und digitale Beratungen erfolgen
- elektrisch höhenverstellbare Schreibtische = Arbeitsplatz

Beratungsraum

- Nach Bedarf buchbar, durch alle Berater und das KSC
- Nutzung durch alle Beratertypen möglich
- Videoberatung/ Zuschaltung von weiteren Spezialisten (BauFi, Makler, Testamentsvollstrecker etc.pp.)

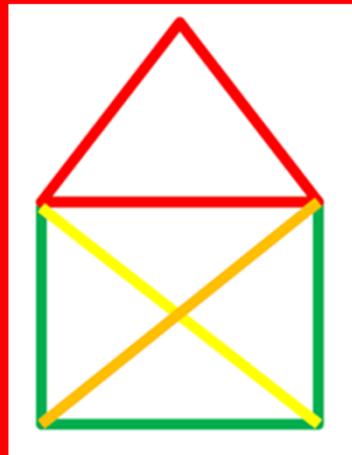
Kurzberatungsplatz

- Arbeits- und Beratungsplatz für die Finanzberater
- „Ersatz“ für Schalter-Bereich

Raumplanung

- Berechnungstool unter Berücksichtigung Auszubildende
- Entwicklung zusammen mit den 5 Pilot - BeratungsCentern

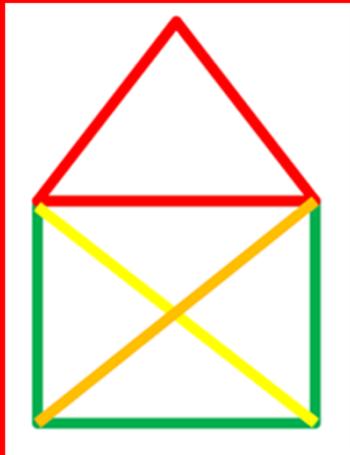
Raumgestaltung



BeratungsCenter Moorenbrun



Raumgestaltung



KEINE Schalter und KEINE Servicekräfte



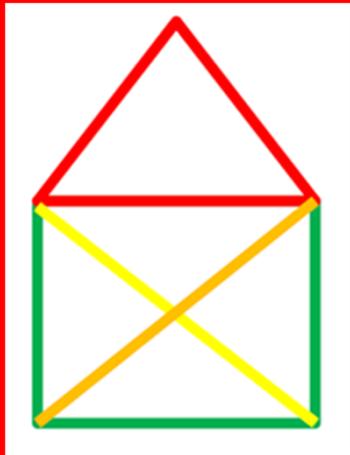
Lotsenstand

max. 6 Monate

Wartebereiche



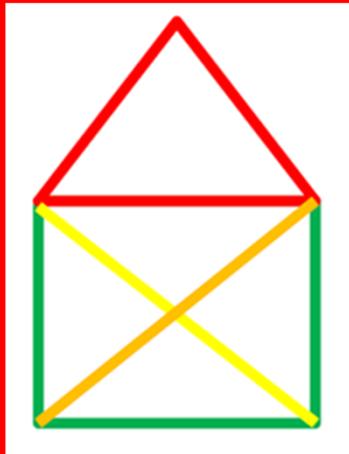
Raumgestaltung



ERSTER Ansprechpartner FINANZBERATER



Raumgestaltung

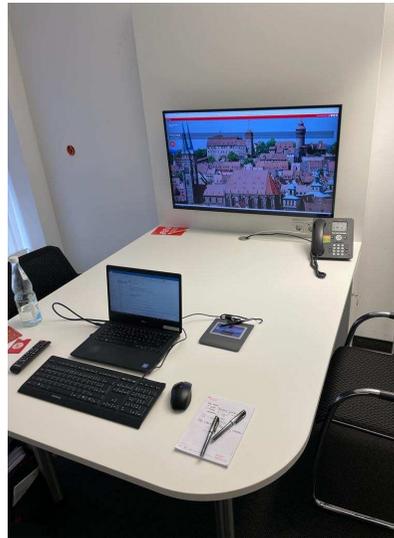
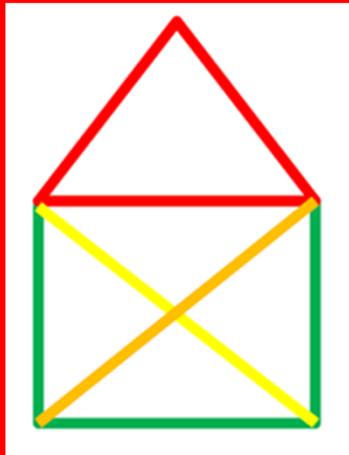


Kurzberatungsplatz

Arbeits- und Beratungsplatz für Finanzberater

- ThinClient mit Kassensarbeitsplatz
- Bildschirm 27 Zoll flach
- Kontaktloser NFC-Chipkartenleser
- Tastatur, Maus und Telefon
- PenPad
- Kassendrucker
- höhenverstellbarer Bürostuhl und Schreibtisch
- 2 Kundenstühle

Raumgestaltung



Kundenberatungsraum

= kein Arbeitsplatz

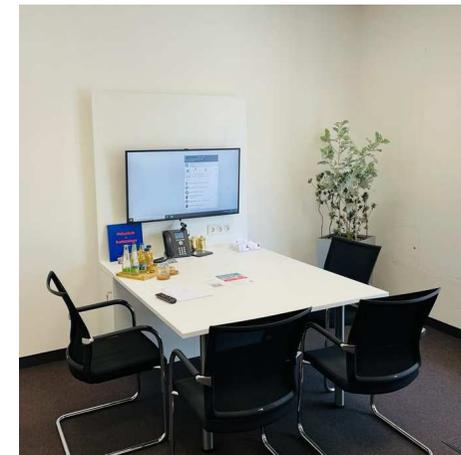
Buchbar, durch alle Berater und das KSC

- Stationäre Beratungen.
- Bildschirm 43 Zoll/ spezielles Möbelstück
- Docking Station für MTC
- Aufbewahrungsmöbel für Stifte/Blöcke
- Bürostuhl
- Telefon
- PenPad
- 3 - 5 Kundenstühle

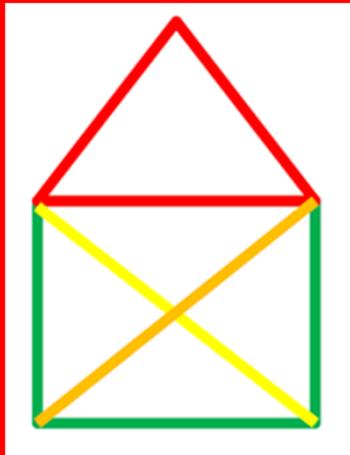
Video-Beratungsraum

= kein Arbeitsplatz

Hier finden digitale Beratungen durch Berater statt, die nicht im BeratungsCenter vor Ort sind. Einrichtung wie oben, aber ergänzt um Kamera und Microphon/Spinne.



Raumgestaltung



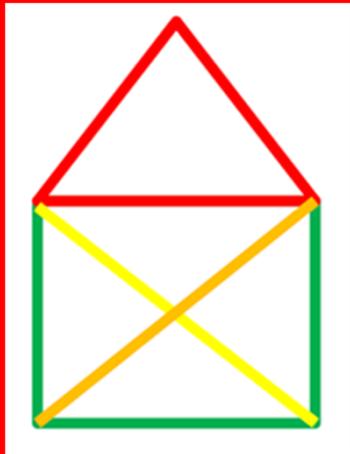
Gruppenbüro „Feierbüro“

Arbeitsplatz für Beratende und Auszubildende

Hier finden auch digitale und telefonische Beratungen statt.

- Docking Station/ MTC - Arbeitsplatz
- Bildschirm 34 Zoll curved
- Tastatur, Maus, Telefon und Kopfhörer
- höhenverstellbarer Bürostuhl
- höhenverstellbarer Schreibtisch

Raumgestaltung

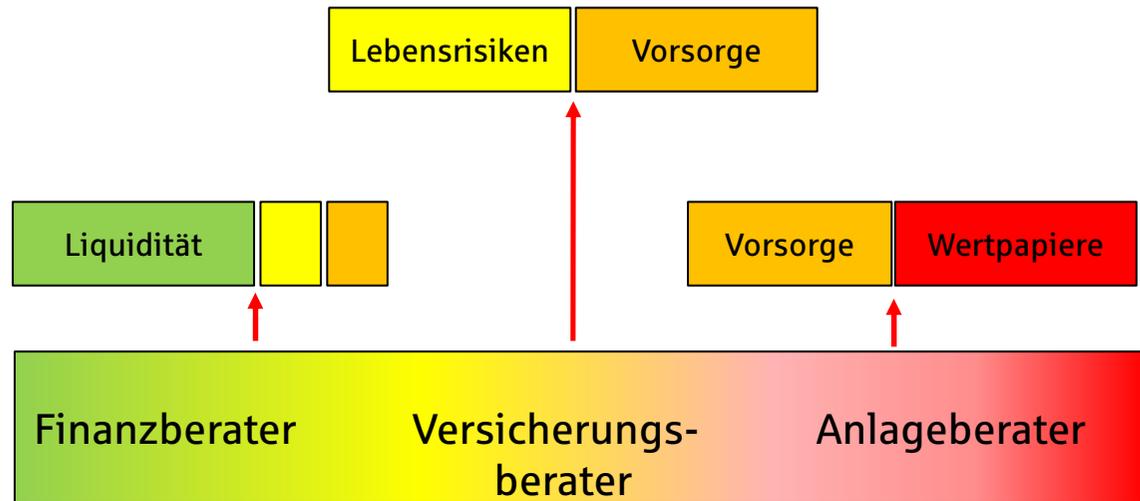
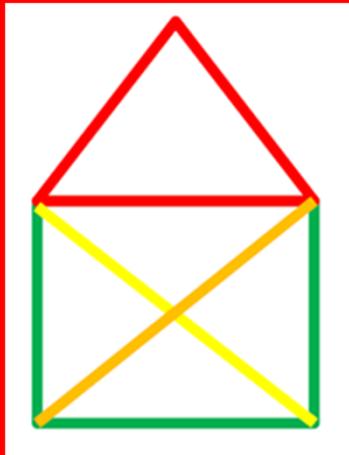


Info.Punkte

Ergänzung bei den BC mit erweiterten Öffnungszeiten **Arbeitsplatz von Servicekräften**

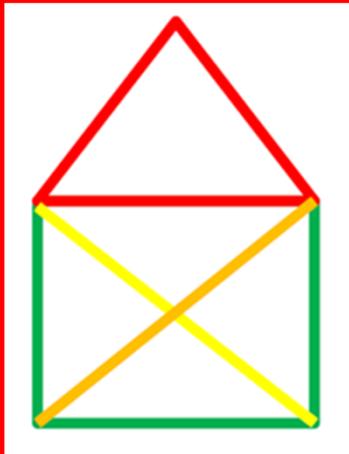
- ThinClient mit Kassenserviceplatz
- Bildschirm 27 Zoll flach
- Kontaktloser NFC-Chipkartenleser
- Tastatur, Maus und Telefon
- PenPad
- Kassendrucker

Beraterrollen



SPEZIALISIERUNG

Übergang



Lotse

Der Lotse übernimmt während der Öffnungszeiten...

...KEINE Servicetätigkeiten!

...KEINE Beratungstätigkeiten!

Hauptaufgaben...

...Funktion des neuen BeratungsCenter erklären.

...Kunden und Nichtkunden in die Kanäle lotsen.

Das Spezialistenmodell soll für Kunden...

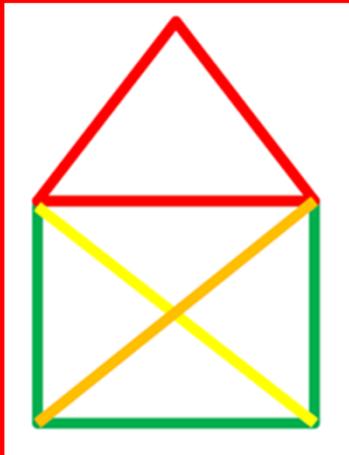
...Spezialisierung = Qualität steigern

...Erhöhung Kompetenz = aktive Ansprache

...Veränderungen begleiten

einfacher schneller kompetenter

Beraterrollen



Anlageberater

Spezialist für Vermögensaufbau und -anlage

Individualkunden der Geschäftsstelle/

1 : 1 Betreuung oder Poolbetreuung

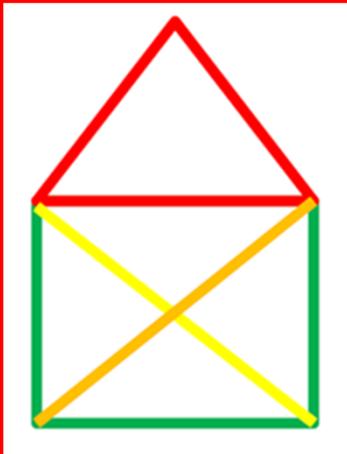
Spezialisierung:

rote/orange SFK-Felder für **ALLE** Kunden des BC

Führungskraft: Leiter BeratungsCenter/ Marktbereich

- Aktive, verkaufsorientierte Betreuung und Beratung der fest zugeordneten Individualkunden hinsichtlich Vermögensanlage und -aufbau
- Zusätzlich Verantwortung für Vermögensanlage und -aufbau aller Privatkunden
- Verantwortung für Überleitung von Kunden mit Vertriebsansätzen für weitere Spezialisten: Finanzberater, Versicherungsberater, Makler, BauFi
- Wahrnehmung geschäftsindividuell geregelter und organisatorischer Zusatzaufgaben (z.B. Multiplikator)

Beraterrollen



Finanzberater

Privatkunden der Geschäftsstelle/ Beraterpool

Spezialisierung:

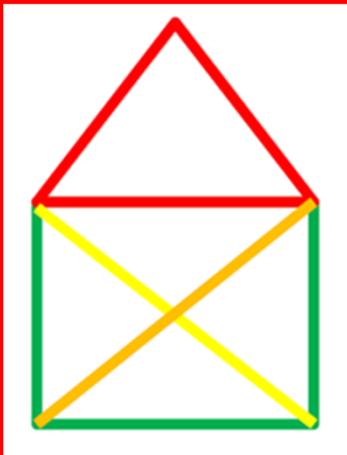
grüne/ gelbe (teilw.) SFK-Felder für **ALLE** Kunden des BC

1. Ansprechpartner für **ALLE** Kunden

Führungskraft: Leiter BeratungsCenter/ Marktbereich

- Aktive, verkaufsorientierte Beratung aller Kunden mit den Schwerpunkten Service und Liquidität
- Zusätzlich Beratung zu standardisierten Produkten aus dem Bereich Lebensrisiken
- Betreuung der Privatkunden im Beraterpool
- 25% Serviceanteil
- Verantwortung für Überleitung von Kunden mit Vertriebsansätzen für weitere Spezialisten: Anlageberater, Versicherungsberater, Makler, BauFi - Berater
- Wahrnehmung geschäftsindividuell geregelter und organisatorischer Zusatzaufgaben (z.B. Multiplikator)

Beraterrollen



Versicherungsberater

Spezialist für Schutz und Vorsorge

KEINE direkte Kundenzuordnung

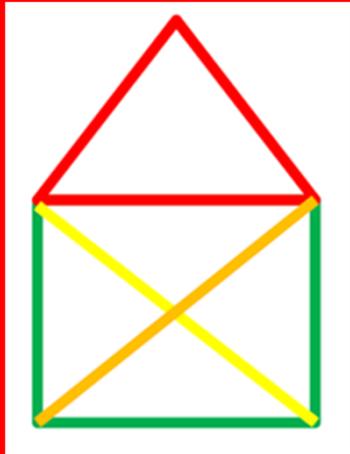
Spezialisierung: gelbe/orange SFK-Felder für **ALLE** Kunden

Führungskraft: Leiter VersicherungsBerater

Bereich ImmobilienVersicherungsCenter

- Beratung in den Themen „Lebensrisiken absichern“ und „Vorsorge“ **Jeder Abschluss zählt für das BC!**
- Mediale Expertenzuschaltung
- Spezialprodukte Versicherungen
- Versicherungschecks durchführen
- Umfassende Altersvorsorgeplanung (AV – Tool)
- Maßnahmen zur Bestandssicherung umsetzen
- Begleitung von Schadensfällen
- Richtwerte für die Zusammenarbeit: 60% Überleitungen, 20% KSC Termine und 20% Eigenakquise
- **KEINE TANDEMberatungen**

Ganzheitliche Beratung



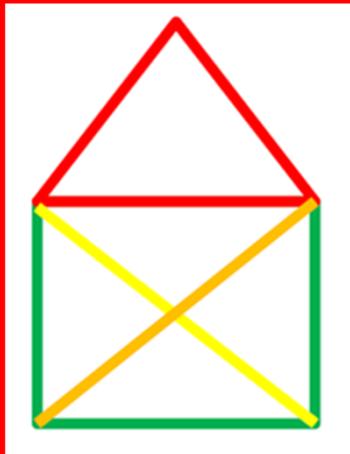
Unser neuer Weg

- Kundenwünsche **direkt und unmittelbar** erfüllen
- **Poolbetreuung** für Privat- und Servicekunden und mittlerweile weitgehend auch für Individualkunden
- **WICHTIG** jeder Kunde kann aber zu seinem **WUNSCHBERATER**; falls er warten will und dieser für sein Beratungsanliegen zuständig ist.
- Alle Kanäle zwischen Kunden und der Sparkasse stehen **gleichberechtigt nebeneinander**: S-App/ Internetfiliale/ SB, E-Mail, Brief, KundenServiceCenter (KSC), DirektBeratungsCenter (DBC), Spezialisten, BeratungsCenter

Alles aus einer Hand?

**Alles aus einer Sparkasse ...
...viele Hände, viel Kompetenz und viel Freude!**

Führungs- verständnis



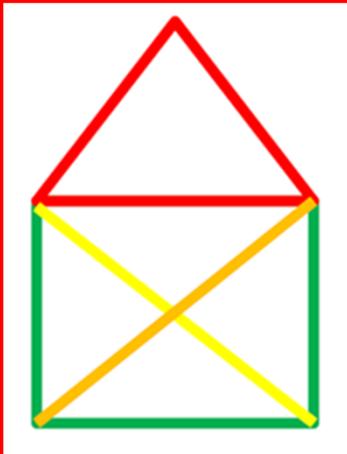
Führungskräfte der BeratungsCenter

- Gravierende Veränderung in der Führung
 - Teamziele statt Einzelziele
 - Coaching statt Soll/Ist – Abgleich
 - Y- Modell statt X – Modell
 - Haltung/ Motivation
 - Führungsleitlinien

- Begleitung durch Penning Consulting GmbH
 - Change Begleitung (Workshops und Coachings)

- Begleitung durch die Coaches/ VM
 - Sparringspartner für den BCL
 - Teamrad/„Stimmungsbild“
 - Vereinbarung nächster Schritte
 - Gestaltung/ Moderation von Teamworkshops
 - Umsetzung neuer Methoden

Schulungen



Lotsen

- Hospitation in KSC und DBC
- Austauschrunden

Finanzberater

- Schulungen durch Akademie
- Begleitung von SC
- Beraterrunden

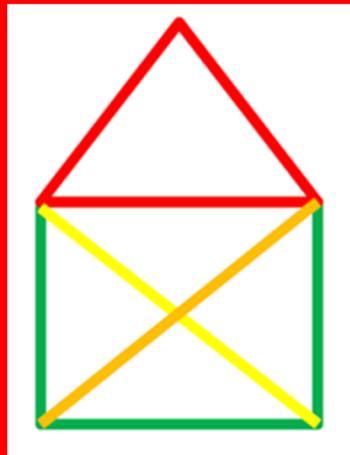
Anlageberater

- Beraterrunden

Versicherungsberater

- Individuelle und bedarfsorientierte Einarbeitungszeit
- Unterstützung durch Versicherungsteam
- Schulungen und Coaching durch IVC

Kommunikation



Kundenkommunikation

- **INFORMATIONSTAND** mit einem **LOTSEN**
Kunden und Nichtkunden das neue BeratungsCenter erklären
(3 – 6 Monate)
- „Stopper“ Ellipsen und Plakate **WILLKOMMEN IN IHREM BERATUNGSCENTER**
- Flyer Vorstellung neue BC für Kunden des BC
- Visitenkarten für das KSC für alle Kunden von SN
- Flyer „digitale und telefonische Lösungen“ für alle Kunden von SN
- Checkliste „Digitalisierung“ für alle Kunden von SN
 - Center Device und pdf
 - Themen u.a. OBV, S-App, EKA, Emailadresse, EWE, Ausweisdaten, Kommunikationsdaten
- Plakate

Kommunikationsmittel

BeratungsCenter

einsetzbar bereits **VOR** Schalterabbau

Flyer Gemeinsam für Sie da! Flyer Online Services

Flyer Willkommen im DBC

Checkliste Digitalisierung

Gemeinsam für Sie da!

Wir sind an den Service Centern für Sie da, wo Sie auch sind. Gemeinsam sind wir für Sie da!

Willkommen in Ihrem BeratungsCenter.

Wir sind an den Service Centern für Sie da, wo Sie auch sind. Gemeinsam sind wir für Sie da!

Sind Sie digital schon optimal aufgestellt?

Im Internet und überall digital für Sie. Sind Sie digital schon optimal aufgestellt?

Banking jederzeit und überall.

Banking jederzeit und überall digital ist selbst einleiten.

Willkommen in Ihrem Direkt-BeratungsCenter!

Wir sind persönlich für Sie da. Montag bis Freitag 8-18 Uhr.

Willkommen im Direkt-BeratungsCenter!

Herzlich willkommen im Direkt-BeratungsCenter!

Ihr Konto geht online

Checkliste Digitalisierung

- 1. KONTAKT...
- 2. ONLINE-BANKING...
- 3. ZUSÄTZLICHE...
- 4. KUNDEN-...

Kommunikationsmittel

BeratungsCenter

einsetzbar **VOR** Schalterabbau

NACH Schalterabbau

Plakat ggf. Ankündigung

NEU
ab April
2022:

**Wir werden das
BeratungsCenter Feucht.**

Hier kümmern sich Fachberater teams
persönlich um Ihre Finanzthemen.

Beratungstermine
Montag bis Freitag
von 8 - 20 Uhr
Terminvereinbarung telefonisch:
0911 230-1000 (Mo. - Fr. 8-19 Uhr)
oder online:
sparkasse-nuernberg.de/terminvereinbarung

Serviceanliegen
Wenden Sie sich bitte an
unser KundenServiceCenter:
0911 230-1000 (Mo. - Fr. 8-19 Uhr)

Sparkasse
Nürnberg

Plakat Online Services

Banking
jederzeit & überall

Viele Services einfach
selbst erledigen:

- ZIMMERS: Online-Banking
 - Überweisen
 - Kontostand prüfen
- UNTERWEGS: Sparkassen App
 - Daueraufträge anlegen/ändern/löschen
 - Dispositionskredit anpassen
- E-MAIL: info@sparkasse-nuernberg.de
 - Kontoauszüge abrufen
- TELEFON: 0911 230-1000
 - Kartensperre bei Verlust

... und noch mehr!

Ihr direkter Weg zu allen Services:
sparkasse-nuernberg.de/service

Sparkasse
Nürnberg

Plakat Willkommen im BC

**Willkommen
in Ihrem
BeratungsCenter!**

Hier kümmern sich Fachberater teams
persönlich um Ihre Finanzthemen.

Beratungstermine
Montag bis Freitag
von 8 - 20 Uhr
Terminvereinbarung telefonisch:
0911 230-1000 (Mo. - Fr. 8-19 Uhr)
oder online:
sparkasse-nuernberg.de/terminvereinbarung

Sonstige Serviceanliegen
Wenden Sie sich bitte an
unser KundenServiceCenter:
0911 230-1000 (Mo. - Fr. 8-19 Uhr)

Sparkasse
Nürnberg

Plakat Termin

**Sie haben
einen Termin?**

Bitte kommen Sie direkt
in den Wartebereich des
BeratungsCenters.

Sparkasse
Nürnberg

Kommunikationsmittel

BeratungsCenter

einsetzbar **VOR** Schalterabbau

Ellipse Online Services

Banking jederzeit & überall
Viele Services einfach selbst erledigen:

- ZURHAUSE: Online-Banking**
 - Überweisen
 - Kontostand prüfen
- UNTERWEGS: Sparkassen App**
 - Daueraufträge anlegen/ändern/löschen
 - Dispositionskredit anpassen
- E-MAIL: info@sparkasse-nuernberg.de**
 - Kontauszüge abrufen
- TELEFON: 0911 230-1000**
 - Kartensperre bei Verlust

... und noch mehr!

Ihr direkter Weg zu allen Services:
sparkasse-nuernberg.de/service

Lotsenstand



NACH Schalterabbau

Ellipse Willkommen im BC

Willkommen in Ihrem BeratungsCenter!

- 🕒 Sie haben einen Termin?**
Bitte nehmen Sie im Wartebereich Platz.
- 🔍 Sie haben ein Serviceanliegen?**
Wenden Sie sich bitte an unser KundenServiceCenter:
0911 230-1000

Sparkasse Nürnberg

Kommunikationsmittel

Beraterwand

Unsere Spezialistinnen und Spezialisten beraten Sie persönlich zu:

- Girokonto, Kreditkarte, Kredit
- Sparen und Geld anlegen
- Versicherung und Vorsorge
- Immobilienkauf und -verkauf
- Baufinanzierung
- Finanzen und Absicherung im Studium
- Stiftungen und Namensstiftungen

Termin vereinbaren:

 sparkasse-nuernberg.de/termin
oder 0911 230-1000


Sparkasse
Nürnberg

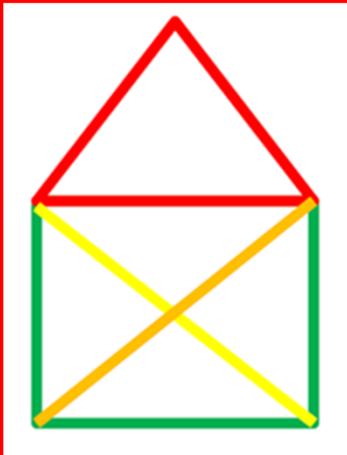


Individuell oder Testimonials

Wandgestaltung FB



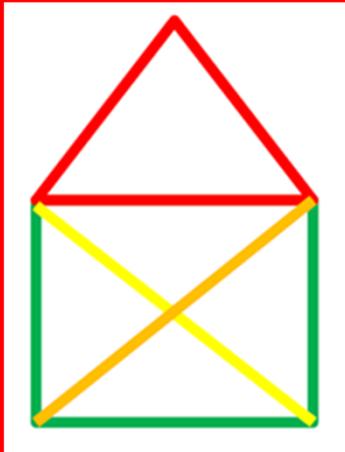
Serviceleitlinien



- **Es gibt nur UNSERE Kunden.**
Wegschicken von Kunden, weil sie woanders betreut werden, ist nicht in Ordnung. Statt der Kundenzuordnung entscheidet nur das Anliegen, ob der Kunde stationär richtig ist – oder er es selbst erledigen kann.
- BeratungsCenter der Sparkasse Nürnberg sind das **GESICHT DER SPARKASSE NÜRNBERG für alle Menschen unseres Geschäftsgebietes.**
- **Kundensicht** wichtig, d.h. es gibt bei manchen Serviceanliegen nicht schwarz oder weiß. Was einem 25jährigen Kunden leicht möglich ist, kann für einen 85jährigen Kunden ein unlösbares Problem sein. **Fingerspitzengefühl notwendig = Gleich ist nicht Gleich.**
- **Einheitliche Vorgehensweise bei der Umleitung der Serviceprozesse im Team**

WARTEN IST ERLAUBT!

Learnings



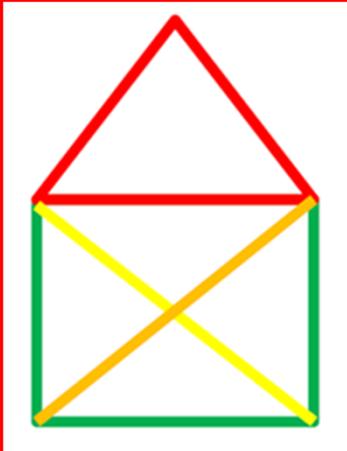
**„Unsicherheit ist der Begleiter
jeder Veränderung!“**

Else Pannek

**Kommunikation und Begleitung
von Kolleginnen und Kollegen
ist bei so gravierenden Veränderungen
ein wesentlicher Erfolgsfaktor!**

Man kann nicht zu viel kommunizieren!

Kunden



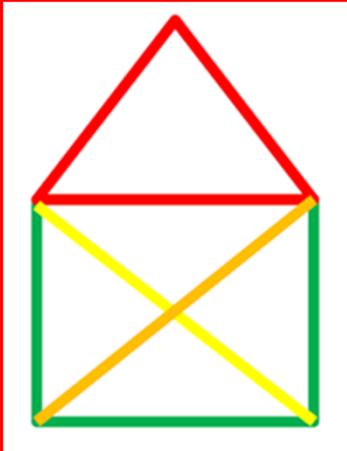
Wesentliche Belastungen aus Kundensicht?

- Wartezeiten
- Reduzierung Serviceleistungen vor Ort
- Diskretion
- BC – Schließungen
- Erreichbarkeit KSC
- GAA/ REC – Ausfälle

Unsere Reaktionen:

- Info.Punkte
- Gestaltung Wartebereiche
- Einheitliche Servicestandards
- Zentralisierungen SERVICE: Pfändungen, Nachlassabwicklungen, WEG, Multikanalereignisse, Telefonkonzept
- Weitere Zentralisierungen BERATUNG: BauFi – Bestand, Sonderkredit, Altersvorsorge, PKV

Erfolg



Trotz der Belastungen aus...

...Veränderungen tun weh = **Abwehr!**

...**mehr Servicekräfte** als geplant haben **gekündigt.**

...**diverse Schließungen/** Umbau und Krankheit.

...Fachkräftemangel/ **Vakanzen bei 10%**

- **Ergebnis 2023 = Ertrag 100%**
- **Kundenzufriedenheit (wieder) gesteigert**
- **Gesamtertrag pro Mitarbeitenden wesentlich gesteigert.**



Das **Z I E L** ist richtig.

Der **W E G** ist teilweise noch holprig.

Wir arbeiten jeden Tag daran,
ein Stück weiter zu kommen.

