

#Finanzberatung2.0 – das Amazon Prinzip für die Beratung in der Volksbank Ettlingen eG



Dennis Homann
CoBereichsleiter Privatkunden



Thorsten Stöber
CoBereichsleiter Privatkunden

Morgen kann kommen.

Wir machen den Weg frei.

Volksbank Ettlingen eG

Steckbrief

Morgen kann kommen.

Wir machen den Weg frei.



- Bilanzsumme liegt bei knapp einer Milliarde Euro
- Ettlingen liegt im Speckgürtel von Karlsruhe
- 9 Geschäftsstellen, 5 mit persönlichem Service
- Vertriebsorganisation
 - PrivateBanking / Firmen- und Gewerbekundenbetreuung
 - Immobilienfinanzierung
 - HausbankWeltBeratung
 - BusinessCenter
 - KundenDialogCenter

#Finanzberatung2.0

Why – unsere Grundüberlegungen und die Ausgangslage

Morgen kann kommen.

Wir machen den Weg frei.

- Die **Finanzberatung** und unser **KundenDialogCenter** unterscheidet sich im Grunde nur durch den Vertriebskanal?
- **GenoBeratung** dauert (zu)lange – wie schaffen wir ein **Beratungserlebnis**?
- Kein einfaches System für **Digital- und Präsenzberatung**
- Alle machen „alles“ – Herausforderung für Beratung auf „**Augenhöhe**“
- Bis auf wenige Ausnahmen besteht keine **Beziehungsführerschaft** zum Kunden
- Wie kann die **Aufbauorganisation** optimiert werden (3 Teamleiter in der Finanzberatung)?
- Wie kann **SmartData** / der **Impulsmanager** die bestmögliche Wirkung entfachen?
- Wie können wir den **Vertriebserfolg** vergrößern?

#Finanzberatung2.0

Unsere Herangehensweise

Morgen kann kommen.

Wir machen den Weg frei.

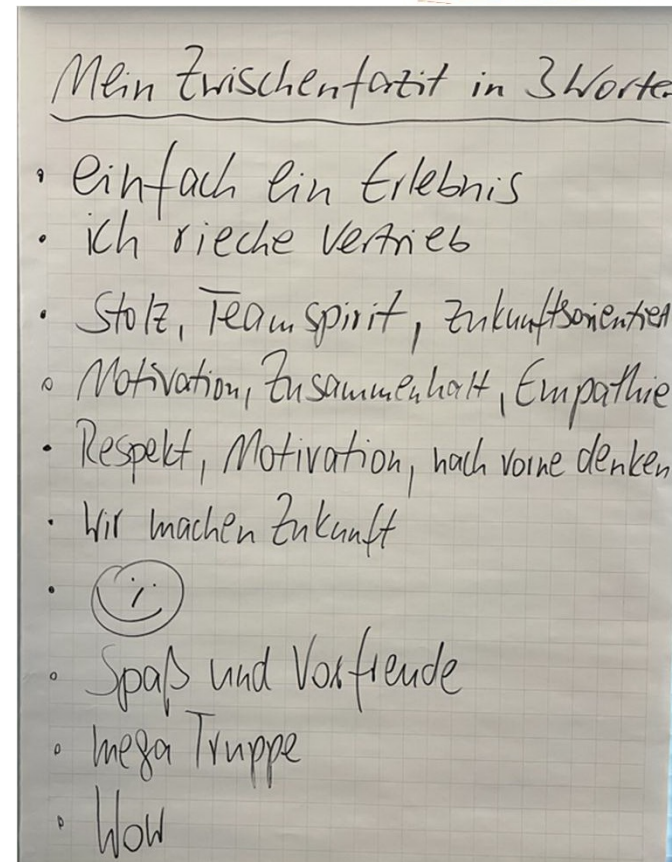
- Hohe Mitarbeiterbeteiligung
- Betrachtung aus drei Perspektiven
 - Mitarbeitende
 - Kunde
 - Bank
- Externe Begleitung



Ulrich Thaidigsmann
www.thaidigsmann.de



Robert Müller
www.compagon.de



#Finanzberatung2.0

Grundsatzentscheidungen

Morgen kann kommen.

Wir machen den Weg frei.

- Wir fragen unsere Kunden, über welchen **Kanal** die Beratung erfolgen soll
- Auflösung der **Kunde-Beraterzuordnung** (außer bei Family & Friends)
- Zukünftig **ein Teamleiter für die HausbankWelt-Beratung**
- „**HomeBase**“ der HausbankWelt Beratung ist in der Hauptstelle in Ettlingen
- Beratung auf Augenhöhe durch **HausbankWelt Experten**
- Förderung der Zusammenarbeit durch Kombination von **gemeinsamen und Experten Zielen**
- **Bündelung der Sachbearbeitung** im KundenDialogCenter
- Outbound sorgt für „**Termin-Grundrauschen**“



HAUSBANKWELT BERATUNG



Teamleitung
Özge Mayr



Hakan Dinc
Marc-André Guthmann



Bettina Jurenak
Yvonne Skowronski
Kerstin Knopf
Meike Lange



Timo Fischer



Lena Rihm
Marius Enthöfer
Martha Leonhardt



Ines Herbold

#FINANZBERATUNG2.0

#Finanzberatung2.0

Beratung als Erlebnis - Beratung von zu Hause aus

Morgen kann kommen.

Wir machen den Weg frei.

The screenshot shows a website interface for Volksbank Ettligen. At the top left, there is a handwritten-style message: "HERZLICH WILLKOMMEN!". Below it is the HausbankWelt logo. In the center, a baby wearing a white shirt and a blue tie sits on a bed, looking at a laptop. A white login box is overlaid on the laptop screen, containing the text "Ihr Zugangscode:" followed by a text input field and a "Start" button. In the top right corner of the website, the URL "volksbank-ettlingen.de/vreasy" is visible. On the right side, a navigation menu is open, titled "Anmeldung Online-Banking". The menu items are: "Online-Banking", "MeinInvest Login", "VermögenPlus Login", "Börseninfos", "Onlinebanking selbst freischalten", "Zugangsdaten oder Passwort vergessen", and "Virtuelles Beratungszimmer". The last item, "Virtuelles Beratungszimmer", is highlighted with an orange background and has a large orange arrow pointing to it from the right. At the bottom right of the menu, there is a small "Datenschutz | Impressum" link.

#Finanzberatung2.0

Das versprechen wir uns

Morgen kann kommen.

Wir machen den Weg frei.

- **Moderne** und zeitgemäßes **Beratungsangebot**
- Kunden kommen schnell zum richtigen Berater
- HausbankWelt-Beratung „**Junge Leute**“ kümmern sich um strategisch wichtige Zielgruppe
- HausbankWelt-Beratung „**Immobilie & Wohnen**“ schließt die Lücke zum Immobilienfinanzierer
- Steigender **Vertriebserfolg** da “ Lieblings-Beratungs-Thema“ als Expertise gewählt wurde
- Mehr Termine
- **Vertriebs-Impulsmanagement** entfacht seine Wirkung

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Morgen kann kommen.

Wir machen den Weg frei.

Ihre Ansprechpartner



Dennis Homann
CoBereichsleiter Privatkunden

dennis.homann@volksbank-ettlingen.de

Tel.: 07243 9474 6550



Thorsten Stöber
CoBereichsleiter Privatkunden

thorsten.stoeber@volksbank-ettlingen.de

Tel.: 07243 9474 6800