

Kunde-Bank-Beziehung wird gestärkt

Bilanz-Rating-Kommunikation (BiRko) im Firmenkundenbereich ausgebaut

Im September 2010 ging der strukturierte Beratungsscheck der Firmenkundenbetreuer der mittleren Direktionen Firmenkunden in die zweite Runde. Die bereits im Jahr 2009 vom Bereich Firmenkunden entwickelte Qualifizierungsmaßnahme hat das Ziel, die Qualität der strukturierten Gespräche im Vertrieb zu sichern und den vorhandenen Qualifizierungsbedarf der Firmenkundenbetreuer ganzheitlich zu erfassen. Der FK-Bereich setzt diese Maßnahme mit Unterstützung der RDG Management-Beratungen GmbH um.

Die Erhebung des Qualifizierungsbedarfs erfolgte anhand der Bilanz-Rating-Kommunikation (BiRko). Neu war diesmal, dass die Gespräche direkt vor Ort beim Kunden geführt wurden.

Der Maßnahme ging ein zweitägiger Auftaktworkshop voran, bei dem das Anliegen und die Hintergründe des BiRko-Konzepts aufgefrischt wurden. Die fachlichen Schwerpunkte lagen unter anderem auf der Bilanzanalyse nach Ebil 4.0 und dem Methodentraining, komplexe betriebswirtschaftliche Sachverhalte zu kommunizieren.

Bereits zum zweiten Mal waren Mitarbeiter aus den Abteilungen Kredit – Firmenkunden und BankenService – KreditService eingeladen, die für die Bilanzauswertung und Erstellung der BiRko-



Die Firmenkundenbetreuer Gerhard Hiller (l.), LBB-DF 3, und Nils-Peter Ziener (r.), LBB-DF 4, mit Trainer und RDG-Geschäftsführer Rüdiger Mönkhoff.

Unterlagen zuständig sind. Der in diesem Rahmen geführte Austausch zwischen Markt und Marktfolge fördert das gegenseitige Verständnis und führt somit zu einer besseren Zusammenarbeit.

Die trainerbegleiteten BiRko-Gespräche liefen von Ende September bis Anfang Dezember. Jeder Firmenkundenbetreuer hatte individuelle Termine mit seinen Kunden vereinbart. Rüdiger Mönkhoff, Geschäftsführer und Trainer von RDG, begleitete die Betreuer zum Kunden und war kompetenter Ansprechpartner sowie Tipp-Geber für die Gesprächsvorbereitung und -nachbereitung. Direkt im Anschluss an das BiRko-Gespräch erhielten die Teilnehmer ihr individuelles Feedback. Das ausgearbei-

tete schriftliche Feedback wurde um konkrete Qualifizierungsmaßnahmen ergänzt, die in das nächste Mitarbeitergespräch einfließen werden. Es umfasst fachliche Themen, wie etwa neue Kennzahlen in Ebil 4.0 und Vertriebsansätze aus dem Bilanzmodernisierungsgesetz, sowie praxisintegrierte Workshops.

Die BiRko-Gespräche haben eine durchweg positive Resonanz auf Kundenebene erbracht und zu einer wesentlichen Stärkung der Kunde-Bank-Beziehung beigetragen. Durch die individuelle Qualifizierung der Firmenkundenbetreuer etabliert sich die Landesbank Berlin als betriebswirtschaftlicher Sparringspartner beim Kunden und sichert sich so die Marktführerschaft in der Region Berlin/Brandenburg.

Barbara Lorenzen, LBB-FK 11