

erfolgreicher 08/2013 Führen & Verkaufen in der Zweigstelle

Monatliche Praxistipps für Filialleiter, Kundenberater
und Führungskräfte von Banken und Sparkassen

Tipp 1413

Firmenkunden- zufriedenheit

Endlich vollständige Kreditunterlagen (Checkliste)

Sie kennen das: Ihr Kunde hat einen Kreditwunsch und Sie haben ihm am Telefon gesagt, dass Sie für die Prüfung den letzten Jahresabschluss und eine aktuelle BWA benötigen. Jetzt (August 2013) kommt der Kunde mit dem Jahresabschluss 2011 und einer BWA vom Juni 2013 (der eine oder andere Kunde hat vielleicht auch noch gleich die BWA Dezember 2012 mit dazu gelegt) bei Ihnen vorbei. Damit können Sie nicht viel anfangen - Sie hätten jetzt schon gerne den Jahresabschluss 2012. Dem Kunden ist das nicht so klar – er hat das gebracht, was Sie erbeten haben. So hat er Sie verstanden. Solche Situationen ergeben sich nicht nur bei der ersten sondern auch bei der laufenden Offenlegung der wirtschaftlichen Verhältnisse. Für beide Situationen bieten wir Ihnen eine Checkliste an, die den Umgang mit dem Kunden erleichtert. Das Problem hinter der Checkliste ist nicht die Wiedervorlage bei Ihnen, sondern, dass Kunden die Auskünfte des Beraters oft missverstehen, welche Unterlagen sie wann einreichen sollen. Die Checkliste sollten Sie dem Kunden ausgefüllt übergeben. In der Praxis werden solche Checklisten – die beiden Seiten helfen - viel zu selten eingesetzt.

Interesse? Fordern Sie die Checkliste (Stichwort „Kreditunterlagen“) bei office@bankentipps.com an.

Was bringt Ihnen die Realisierung dieses Tipps?

Klare Verhältnisse, weniger Missverständnisse, weniger Zeitaufwand für die Entscheidungsvorbereitung beim Kundenberater und bei den Kollegen in der Markfolge, weniger Nachfragen nach Unterlagen – entspannte Atmosphäre für alle Beteiligten.

(Von unserem Gastautor Carl-Dietrich Sander, www.banken-kommunikation.de)

