

erfolgreicher 03/2016 Führen & Verkaufen in der Zweigstelle

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

Tipp 1563

Zielgruppen

Das Gespräch mit Firmenkunden über die Sicherheiten

Im Gespräch mit Gewerbe- und Firmenkunden nehmen die Sicherheiten eine prominente Stelle ein. Aus Betreuersicht geht es darum, deutlich zu machen, dass Ihr Institut für einen Kreditwunsch Sicherheiten benötigt und welche das möglichst sein sollten. Dabei haben Sie Überlegungen zu Ratingnote, Bewertbarkeit und Blankoanteil im Hinterkopf.

Und Ihr Kunde? Wenn Sie sich in seine Lage versetzen, was würde Sie interessieren? Vielleicht die folgenden Fragen:

- Warum braucht meine Bank/Sparkasse überhaupt Sicherheiten von mir?
- Reicht meine Bonität nicht aus?
- Wie schätzt meine Bank/Sparkasse meine Bonität überhaupt ein?
- Meine Bank/Sparkasse hat doch schon viele Sicherheiten von mir – warum reichen die nicht?
- Wie bewertet meine Bank/Sparkasse die von mir gegebenen Sicherheiten? Aus meiner Sicht müssten die reichen – ist meine Bank/Sparkasse sogar übersichert?
- Die Sicherheit, die mein Bankbetreuer anspricht, möchte ich nicht zur Verfügung stellen, welche Alternativen wären möglich?
- ...

Für Sie in der Gesprächssituation vielleicht unbequeme - aus Sicht des Kunden aber nachvollziehbare Fragen!? Wenn Sie diese Kundenfragen „im Prinzip“ für gerechtfertigt halten, dann führen Sie Ihr Gespräch von Beginn an so, dass Ihr Kunde diese Fragen gar nicht mehr zu stellen braucht:

- Informieren Sie über die Ratingnote, deren Bedeutung für die weiteren Kredite.
- Stellen Sie das aktuelle Obligo des Kunden inklusive Sicherheitenbewertung und damit Blankoanteil dar.
- Argumentieren Sie auf dieser Doppelbasis, wie Sie den zusätzlichen Kreditwunsch einschätzen und wie aus Ihrer Sicht das neue Gesamtbligo aussehen könnte.
- Auf dieser Grundlage formulieren Sie Ihre Erwartung an eine zusätzliche Sicherheitenstellung.

Jetzt haben Sie eine Gesprächsbasis geschaffen für einen produktiven Austausch zu möglichen Gestaltungen und Alternativen. Außerdem können Sie Impulse setzen für Verbesserungen im Unternehmen, zum Beispiel indem Sie auf Stellschrauben für ein besseres Rating hinweisen oder auch Stärken und Schwächen aus Bankensicht benennen.

Was bringt Ihnen die Realisierung dieses Tipps?

Eine deutlich offenere und produktivere Gesprächsatmosphäre, weil Ihr Kunde sich von Ihnen ernst genommen fühlt. Mehr Verständnis beim Kunden für die Vorstellungen Ihres Hauses. Das Finden einer gemeinsamen (!) Lösung für den Kundenwunsch.
(Gastautor Carl-Dietrich Sander www.bankgespraeche.de)

Nafa Verlags-GmbH • Schlossstr. 18 • D-53773 Hennef (Sieg) • Telefon +49 (0) 2242 9158752 • Geschäftsführer: Helmut Muthers
Reg.-Gericht Siegburg HRB 12310 • St.-Nr. FA Siegburg 220/5838/1044 • UID: DE 133557686 • E-Mail: office@bankentipps.com • www.bankentipps.com
Der Beratungsbrief basiert auf positiven Erfahrungen in der Praxis; eine Haftung ist jedoch ausgeschlossen. Der Inhalt der MONATLICHEN PRAXISTIPPS ist nur für den Empfänger bestimmt. Vervielfältigungen und Nachdruck sind nicht gestattet. Fotos: www.fotolia.com und eigene.



monatliche Praxistipps ★ monatliche Praxistipps ★ monatliche Praxistipps ★ monatliche