

Peakom GmbH
Gärtnerweg 4–8
60322 Frankfurt am Main

Tel. +49.69.4.05.78.100
Fax +49.69.4.05.78.101
www.peakom.com

Geschäftsführer: Dr. Michael Gross
Sitz der Gesellschaft: Frankfurt am Main
HRB 53250

VERZOCKTES VERTRAUEN ZURÜCKGEWINNEN Bauchgefühl am Bankschalter reicht nicht.

Frankfurt am Main, 2. Juni 2009 – Vertrauen tut not. Das aktuelle Trendbarometer von Peakom und dem Bankmagazin zeigt, dass Kundenkontakt und Verbraucherorientierung ganz oben auf der Agenda der Banken stehen. Allerdings gehen die meisten Banken falsch vor. Solange die Kundenorientierung nicht ganzheitlich entwickelt und umgesetzt wird, können die Banken kein Terrain gut machen.

„Diese Aufgabe, die zum Beispiel Fluggesellschaften oder Online-Buchhändler vorbildlich umsetzen, wird von Banken nicht konsequent angegangen“, analysiert Dr. Michael Gross, Geschäftsführer der Peakom in Frankfurt am Main mit Blick auf die Ergebnisse. Für Institute, die die Krise zum Gewinn von neuen Kunden nutzen wollen, bieten sich aktuell zahlreiche Chancen.

Kundenorientierung nur Lippenbekenntnis?

Das Kundenvertrauen soll vor allem durch den persönlichen Kontakt der Geschäftsstellen bzw. der Berater zu den Kunden wiederhergestellt werden. Ganz hoch bewerten die Bankmanager die Nähe und die persönlichen Qualifikationen der Mitarbeiter. Mit 4,62 Punkten auf der Skala von „sehr wichtig“ 5 bis „unwichtig“ 1, kommt dem Bereich Geschäftsstellen/Kundenbetreuer nach Meinung der Befragten die wichtigste Bedeutung zu.

Doch im Kontakt zum Kunden denken und handeln die Banken noch zu kurz. Denn mit 4,00 Punkten rangiert das „Customer Relationship Management“ (CRM) in der Notwendigkeit für nachhaltige Geschäfte lediglich auf dem siebten Rang. „Ohne professionellen CRM-Prozess sind die sehr unterschiedlichen Kundenbedürfnisse nicht zu erfüllen. Auf diese Weise ist Kundenentwicklung nicht möglich, von wertorientierter und effizienter Kundensteuerung ganz zu schweigen“, verdeutlicht Peter Rensch, Chefredakteur des BANKMAGAZIN.

Auch der Weg, den die Banken bei der Erarbeitung kundenorientierter Lösungen einlegen wollen, hat Schwächen. So spielen CRM und Kundenberatung bei der Analyse, Entwicklung und Steuerung der Lösungen eine untergeordnete Rolle – und das, obwohl Letztere das Ohr am Markt hat. Besonders wichtig wird hier nach wie vor die Verantwortung des Finanz- bzw. Controllingbereiches gesehen.

Peakom GmbH
Gärtnerweg 4-8
60322 Frankfurt am Main

Tel. +49.69.4.05.78.100
Fax +49.69.4.05.78.101
www.peakom.com

Geschäftsführer: Dr. Michael Gross
Sitz der Gesellschaft: Frankfurt am Main
HRB 53250

Nur bei der Umsetzung sieht das ganz anders aus. Das sei eindeutig Sache der Kundenberatung bzw. des Services, urteilen die Umfrageteilnehmer. „Am grünen Tisch kann man die Kundenwünsche nicht entwerfen, da müssen die Kundenberater mit an den Tisch und Verantwortung übernehmen. Sonst bleibt Kundenorientierung ein Lippenbekenntnis“, wundert sich Michael Gross.

Fazit und Ausblick

Welche Lehren ziehen die Befragten aus der Finanzkrise? Rang eins belegt der Punkt „offen und ehrlich kommunizieren“ gefolgt von „verständliche Produkte anbieten“. Transparenz über Provisionen und Boni identifizieren die Befragten aber wiederum nicht als eine der wichtigsten vertrauensbildenden Maßnahmen. Neue, innovative Ideen sind nicht absehbar: Das Trendbarometer lässt darauf schließen, dass die Banken sich Kundenorientierung zwar stärker auf die Fahnen schreiben, dazu aber keine wirklich neuen Wege gehen wollen. Das Bauchgefühl der Kundenberater am Bankschalter wird jedoch künftig nicht reichen.

Zur Befragung

Für das Trendbarometer haben die Kommunikationsagentur Peakom GmbH und das BANKMAGAZIN im Zeitraum von Anfang März bis Mitte April Banker per Fragebogen bzw. internet-gestützt befragt. Die Mehrzahl der Teilnehmer arbeitet in Instituten mit Bilanzsummen bis 49 Milliarden Euro. 31,11% der Befragten gehören einer Genossenschaftsbank, 26,67% einer Sparkasse und 13,33% einer Privatbank an.

Die Ergebnisse sind im Internet unter www.peakom.com abrufbar.

Kontakt:

Dr. Michael Gross
Telefon: 069 40 578 444
E-Mail: m.gross@peakom.com