

DZ PRIVATBANK

BLICKPUNKTE IM GENOSSENSCHAFTLICHEN PRIVATE BANKING

INFORMATION MARKTBEARBEITUNG VERTRIEBSUNTERSTÜTZUNG NOVEMBER/2012 - AUSGABE 2

Editorial

Auch in der zweiten Ausgabe der „Blickpunkte im Genossenschaftlichen Private Banking“ stellen wir Ihnen ein Praxisbeispiel erfolgreicher Kooperation zwischen der DZ PRIVATBANK und einer Genossenschaftsbank unter der Leistungsmarke VR-PrivateBanking vor. Heute laden wir Sie nach Unterfranken, genauer: in den Landkreis Main-Spessart, zur Raiffeisenbank Main-Spessart eG ein.

Die Bank ging aus der Fusion von drei anderen Banken hervor. Mit 46 Geschäftsstellen ist die Raiffeisenbank Main-Spessart eG breit in ihrer Region verankert und nah an ihren Kunden. In den Firmen- und Privatkundenbanken wird jeweils der GGB mit unterschiedlicher Vorgehensweise und Kooperationstiefe eingebunden. Per Ende Jahr 2011 wies die Bank mit ihren 33.719 Mitgliedern eine Bilanzsumme vom 1.145 Mio. Euro, einen Eigenkapitalstock von 72 Mio. Euro und ein verwaltetes Kundenvermögen von 1.500 Mio. Euro aus. Kurzum: Die Raiffeisenbank Main-Spessart eG bringt solide Voraussetzungen für eine strategische Geschäftsfelderweiterung mit. Diese hat die Bank gemeinsam mit DZ PRIVATBANK realisiert. Wie dabei vorgegangen, welche Ergebnisse erzielt wurden und was zum Erfolg beigetragen hat, erfahren Sie auf den kommenden Seiten.

Wir wünschen Ihnen eine aufschlussreiche Lektüre!



Inhalt

03 ERFOLGREICHE MARKTINITIATIVE DER RAIFFEISENBANK MAIN-SPESSART EG

Gewinnen Sie eine Übersicht zu den Neukunden, den akquirierten Vermögenswerten und den Erfolgsfaktoren der Marktbearbeitung im VR-PrivateBanking.

05 SIEBEN SCHRITTE ZUM ERFOLG

Lesen Sie, welche Maßnahmen die Marktbearbeitung zum Erfolg für alle Beteiligten machten.

07 IM FOKUS

Erfahren Sie, wie die Raiffeisenbank Main-Spessart eG und die DZ PRIVATBANK einen erfolgreichen Unternehmer ganzheitlich beraten und individuell betreut haben.

Erfolgreiche Marktinitiative der Raiffeisenbank Main-Spessart eG

Im Frühjahr 2012 starteten die DZ PRIVATBANK und die Raiffeisenbank Main-Spessart eG die operative Marktbearbeitung im Segment Private Banking. Namentlich involviert waren einerseits die Kundenberater Robert Wacker und Markus Frischknecht der DZ PRIVATBANK, der Vorstand der Firmenkundenbank Martin Endres mit dem Firmenkundenleiter Winfried Rauch und Markus Baumann sowie der Vorstand der Privatkundenbank Bernd Jacobs mit dem Privatkundenleiter / Bereichsleiter Vermögensbetreuung Andreas Fella der Raiffeisenbank Main-Spessart eG. Grundlage des Erfolgs waren die intensive Marktdurchdringung der Raiffeisenbank und ihre gute Reputation sowohl im Firmenkunden- als auch im Privatkundensegment: Drei der Neukunden sind erfolgreiche Unternehmer. Ein vierter ist pensionierter Unternehmer und führte hohe Barbestände aus dem Verkauf seiner Unternehmensanteile. Hinzu kommt ein Kunde, der die Erträge aus einem Immobilienverkauf anzulegen wünschte, sowie ein pensionierter Vorstand eines bedeutenden Automobilzulieferers, der sein Vermögen bei einem regionalen Wettbewerber angelegt hatte, bevor ihn VR-PrivateBanking und dessen Leistungsangebot überzeugte.

15 Mio. Euro Neugeld seit Mitte des Jahres 2012 akquiriert

Am Anfang stand die Bedarfsanalyse: Während eines ersten Gesprächs schilderten die Kunden ihre persönliche Ausgangslage, ihre Bedürfnisse und ihre Ziele. Auf der Basis der detaillierten Gesprächsprotokolle entwickelte das Anlagevorschlagsteam der DZ PRIVATBANK individuelle Anlagekonzepte. Im Ergebnis wurden bedarfsgerechte Lösungen für diverse Vermögensthemen erarbeitet, wobei – ganz im Sinne einer diversifizierten Vermögensanlage – ein breites Spektrum an Assetklassen abgedeckt wurde: Währungen, Gold, Aktien und Anleihen. So trugen z.B. Währungen aus rohstoffreichen Ländern, aus Asien und anderen Staaten außerhalb des Euroraums zur Diversifikation bei. Sie bildeten im Anlagekonzept ein Gegengewicht zu den in der Gemeinschaftswährung Euro gehaltenen Werten. Zudem eröffneten sie aufgrund der besonderen wirtschaftlichen Dynamik gerade in den Emerging-Countries interessante Ertragsaussichten. Bis heute konnten in einer gemeinsamen Anstrengung von DZ PRIVATBANK und Raiffeisenbank Main-Spessart eG rund 15 Mio. Euro Neugeld akquiriert werden – „echtes“ Neugeld, weil die neuen Vermögenswerte von Wettbewerbern abgezogen wurden oder aus liquiden – und damit höchst flüchtigen Einlagen – stammten. Besonders erfreulich ist das breite Spektrum der Einzelvermögen: Es reicht von niedrigen einstelligen Millionenbeträgen bis zu Summen im zweistelligen Millionenbereich. Dies ist ein deutliches Signal, dass VR-PrivateBanking höchst unterschiedliche Bedarfs- und Vermögenssituationen von Kunden professionell abbildet.



V.l.n.r.: Oliver Kauth (Raiffeisenbank Main-Spessart eG), Robert Wacker (DZ PRIVATBANK), Steffen Born (Raiffeisenbank Main-Spessart eG), Elke Breitenbach (Raiffeisenbank Main-Spessart eG), Christian Schwarzmayer (Raiffeisenbank Main-Spessart eG).

Vertrauen, Wertschätzung und Kompetenz als Erfolgsfaktoren

Aus den Rückmeldungen der Kunden wissen wir, durch welche Erfolgsfaktoren wir uns im Wettbewerb mit anderen Anbietern durchgesetzt haben:

- Ausgangspunkt der Gespräche war die Eurokrise. In den Diskussionen zeigte sich der Kunde überzeugt von den vorgestellten Lösungsansätzen für seine Vermögensanlage sowie den Erläuterungen zur aktuellen Wirtschaftslage.
- Die Vertreter der DZ PRIVATBANK und der Raiffeisenbank Main-Spessart eG arbeiteten Hand in Hand. Die Kunden schöpften aus der konsequenten und glaubwürdigen Umsetzung des Ansatzes „Lokal – Regional – International“ nachhaltiges Vertrauen.
- Als gewichtiger Baustein des Erfolgs erwiesen sich die persönlichen Beziehungen, die der Vorstand bzw. die Privat- oder Firmenkundenberater der Raiffeisenbank Main-Spessart eG mit den Kunden pflegten. Sie erleichterten die Kundenansprache und erhöhten die Akzeptanz gegenüber unserem Vorgehen sowie den Dienstleistungen des VR-PrivateBanking.
- Maßgebend waren auch die hochwertig aufbereiteten und professionell vermittelten Präsentationen, in denen die Kunden Kompetenz und Wertschätzung erkannten. In den sorgfältig verfassten Gesprächszusammenfassungen nach dem Erstgespräch wurden – gemäß Kundenurteil – die Bedürfnisse korrekt abgebildet und erfasst.
- Überzeugt hat die Kunden auch die ausgewiesene Kompetenz im Private Banking, mit der das Thema Diversifikation vermittelt und in maßgeschneiderte Vermögensverwaltungen umgesetzt wurde.

Sieben Schritte zum Erfolg

Der Weg zur Akquisition des Neugeldes führte über Workshops, intensive Vorbereitungsphasen, Kundengespräche und ein „Steuerberaterfrühstück“, das auf eine sehr gute Resonanz stieß.

1. Im März fand der erste gemeinsame Private-Banking-Workshop von DZ PRIVATBANK und Raiffeisenbank Main-Spessart eG statt. Teilgenommen haben unter anderem die Firmenkundenleiter Winfried Rauch und Markus Baumann sowie Andreas Fella, Leiter Privatkunden. Im Zentrum stand die Definition der Zielkundenlisten, die jedem Berater zwischen zwei und fünf potenzielle Kunden zuwies und das „4-Augen-Gespräch“ zwischen der Raiffeisenbank und der DZ PRIVATBANK vorbereiteten.
2. Aus der Firmenkundendatenbank wurden den Spezialisten Markus Frischknecht und Robert Wacker der DZ PRIVATBANK 31 und aus der Privatkundendatenbank 26 potenzielle Kunden zugewiesen.
3. In den „4-Augen-Gesprächen“ war es Ziel, das gemeinsame Kundengespräch vorzubereiten. Eine besondere Hürde hierbei ist es, die Bereitschaft der Kunden, einen Beratungstermin wahrzunehmen, zu wecken. Die intensive Auseinandersetzung mit der Frage, wie der Beratungsansatz und die Fokussierung am Kundeninteresse bereits bei der ersten Kundenansprache überzeugend kommuniziert werden, erwies sich als ausgesprochen erfolgreich.
4. Anlässlich des „Steuerberaterfrühstücks“ referierte Robert Wacker vor 29 Steuerberatern aus dem Einzugsgebiet Main-Spessart zum Thema „Ausblick auf die Märkte“. Das Echo war durchweg positiv und die Maßnahme erwies sich als wesentlicher Baustein der operativen Marktbearbeitung. Denn sie war Grundlage dafür, bei Steuerberatern eine positive Reputation aufzubauen und sich im bestehenden Netzwerk gut zu positionieren. Aufgrund dieses Erfolges wurden drei zusätzliche Veranstaltungen auf der Privatkundenseite für September 2012 unter dem Titel „Wine and Finance“ mit Robert Wacker als Referenten vereinbart. Ziel derartiger Veranstaltungen ist es, pro Veranstaltung bis zu 50 potenzielle Private-Banking-Kunden, die aus Zielkundenlisten ermittelt werden, zu erreichen. Eine ausgewogene Mischung von Informativem und Unterhaltendem ist Voraussetzung. Im Mittelpunkt steht ein aktuelles Thema, das viele Kunden beschäftigt, z.B. die Frage, mit welchen Strategien in Zeiten der Eurokrise Werterhalt und Sicherheit des Vermögens erreicht werden können. Ein niveauvoller Rahmen rundet die Vermittlung von Kompetenz, Orientierung am Kundeninteresse und Wertschätzung ab.

5. Nach dieser Veranstaltung vereinbarten die Firmenkunden- resp. Privatkundenberater Gesprächstermine mit den Teilnehmern. Ziel war, Bedarfsanalysen für die Kunden durchzuführen. Viele Kunden stimmten derartigen Gesprächen zu. Erfolgsrelevant für die Terminabstimmung waren die solide Vorbereitung während des 4-Augen-Gesprächs sowie die persönliche Vorstellung von Robert Wacker als kompetenter Spezialist der DZ PRIVATBANK im Rahmen der Private-Banking-Veranstaltungen.
6. Eine Gesprächszusammenfassung erreichte die Kunden jeweils am auf diese Gesprächstermine folgenden Tag. Sie enthielt die Ausgangslage, die Ziele und Bedürfnisse des Kunden und war zwischen Robert Wacker und den jeweiligen Firmen- / Privatkundenberater abgestimmt. Erneut zeigte sich die Überlegenheit des ganzheitlichen Kundenverständnisses im VR-PrivateBanking: Genossenschaftsbanken betreuen Private-Banking-Kunden auch in anderen Geschäftsfeldern, sodass die individuelle Bedarfslage nicht nur Ergebnis eines einmaligen Gespräches ist, sondern auf jahrelanger Kundenbetreuung beruht.
7. Für den Folgetermin kontaktierten die Firmen- resp. Privatkundenberater die potenziellen Kunden. Unterdessen erstellten die Kollegen in der DZ PRIVATBANK das persönliche und individuelle Anlagekonzept, das im zweiten Gespräch mit dem Kunden detailliert erläutert und diskutiert wurde.



V.l.n.r.: Vorstandsvorsitzender der Raiffeisenbank Main-Spessart eG Helmut Kraft, Claus Herzmansky (DZ BANK), Winfried Rauch (Raiffeisenbank Main-Spessart eG), Markus Baumann (Raiffeisenbank Main-Spessart eG), Karlheinz Assenbaum (DZ BANK), Vorstand Raiffeisenbank Main-Spessart eG Martin Endres.

Im Fokus: Erfolgreicher Unternehmer transferiert 10 Mio. Euro zu uns

Beziehungsaufbau und Erstgespräch

Der Kunde, ein erfolgreicher Unternehmer, und Winfried Rauch, Leiter Firmenkunden der Raiffeisenbank Main-Spessart eG, verbindet seit Jahren eine auf Vertrauen und Wertschätzung basierende Geschäftsbeziehung. Das Angebot, in einem Gespräch zu sondieren, ob diese Kunde-Bank-Beziehung auch auf das VR-PrivateBanking ausgedehnt werden könnte, stieß daher auf positive Resonanz. Thematisch standen die Eurokrise und die hieraus resultierenden Gefahren für Substanz und Erhalt des Vermögens im Mittelpunkt. Dem Kunden wurde erläutert, wie eine Diversifizierungsstrategie in unsicheren Zeiten das Depot schützt und gleichzeitig Potenziale erschließen lässt. Die bedarfsgerechten Lösungsoptionen wurden mit großem Interesse zur Kenntnis genommen und ein auf die Bedarfslage des Kunden zugeschnittenes Anlagekonzept in Währungen und Dividendenaktien in Auftrag gegeben. Hierfür informierte der Kunde über die liquiden Mittel seines Unternehmens und übermittelte eine Rahmengröße für das Investitionsvolumen:

Liquide Mittel: 45 Mio. Euro
Anlagevermögen: 15 Mio. Euro über die nächsten ein bis drei Jahre
Auftrag: Anlage von 5 Mio. Euro in Währungen und 1 Mio. Euro in einem Portfolio Dividendenaktien

Präsentation und Neugeldzufluss

Im Vorfeld des Zweitgespräches entwickelte das Anlagevorschlagsteam der DZ PRIVATBANK am Standort Zürich eine Präsentation, die Anlagemöglichkeiten in Währungen von Staaten mit tragfähiger Haushaltslage und idealerweise Rohstoffvorkommen aufzeigte und verglich. Entsprechende Ausführungen zu den Investitionsmöglichkeiten wurden während des Gesprächs konkretisiert. Im Nachgang zur Präsentation legte der Kunde flüssige Mittel in Höhe von 10 Mio. Euro bei der DZ PRIVATBANK an, die vorab als Festgeld auf sechs Monate in Währungen angelegt werden sollten. Das Geld übertrug der Unternehmer von zwei Privatbanken, mit denen er zuvor in geschäftlichen Beziehungen stand.

Es entstanden Erträge in Höhe von mehreren Tausend Euro durch die Währungsanlage. Die Investition der Festgelder führte zu einer laufenden Marge. Zudem signalisierte der Kunde die Option auf eine Vermögensverwaltung in Dividendenaktien in Höhe von 1 Mio. Euro. Weiter zeichnet sich aufgrund seiner positiven Erfahrungen eine Geschäftsbeziehung zum Bruder des Kunden ab. Aus dieser Beziehung könnten wir zusätzliches Vermögen in Höhe eines zweistelligen Millionenbetrags in Euro gewinnen.

Bausteine des Erfolgs

Ausschlaggebend für diesen Neugeldzufluss waren namentlich drei Faktoren:

- Herr Winfried Rauch pflegte bereits eine vertrauensvolle Beziehung zu dem Kunden. Dies unterstützte die Kundenansprache wie auch die Positionierung der VR-Private-Banking-Leistungen.
- Die hochwertig erstellte Präsentation bewies dem Kunden Kompetenz und Wertschätzung, wie er mehrmals signalisierte.
- Die Zugehörigkeit der DZ PRIVATBANK und der Raiffeisenbank Main-Spessart eG zur Sicherungseinrichtung der Genossenschaftlichen FinanzGruppe vermittelte dem Kunden Sicherheit und Vertrauen.



Die Marktbearbeitung der Raiffeisenbank Main-Spessart eG zeigt es: Die Beratungsleistungen und Investmentlösungen von VR-PrivateBanking sprechen Kunden mit höchst unterschiedlichen Bedürfnissen an.

IMPRESSUM

DZ PRIVATBANK S.A.
4, rue Thomas Edison, L-1445 Luxembourg-Strassen

DZ PRIVATBANK (Schweiz) AG
Münsterhof 12, CH-8001 Zürich

info@dz-privatbank.com / www.dz-privatbank.com

Rechtlicher Hinweis:

Alle Inhalte dieses Dokumentes dienen ausschließlich Ihrer eigenen Information und sollen Ihnen helfen, eine fundierte, eigenständige Entscheidung zu treffen. Allein maßgebliche Rechtsgrundlage für die angebotene Leistung ist der Vertrag zwischen dem Kunden und der DZ PRIVATBANK.

Eigene Darstellungen und Erläuterungen beruhen auf der jeweiligen Einschätzung des Verfassers zum Zeitpunkt ihrer Erstellung, im Hinblick auf die gegenwärtige Rechts- und Steuerlage, die sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern kann. Alle weiteren Informationen in diesem Dokument stammen aus öffentlich zugänglichen Quellen, die für zuverlässig gehalten werden. Für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit dieser Quellen steht der Verfasser nicht ein. Stand aller Informationen, Darstellungen und Erläuterungen: November 2012, soweit nicht anders angegeben.

Die Inhalte dieses Dokuments stellen keine Handlungsempfehlung dar, sie ersetzen weder die individuelle Anlageberatung durch die Bank noch die Beurteilung der individuellen Verhältnisse durch einen Steuerberater. Diese Broschüre wurde mit großer Sorgfalt entworfen und hergestellt, dennoch übernimmt die DZ PRIVATBANK keine Gewähr für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit. Die DZ PRIVATBANK übernimmt keine Haftung für etwaige Schäden oder Verluste, die direkt oder indirekt aus der Verteilung oder der Verwendung dieses Dokuments oder seiner Inhalte entstehen.

Durch die Annahme dieses Dokuments akzeptieren Sie die vorstehenden Beschränkungen als für Sie verbindlich.