

RAT

Auf der richtigen Spur bleiben

Die mittelständische Wirtschaft zählt zu den wichtigsten Kunden der bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken. Mit einem neuen Workshop unterstützt der GVB die Institute dabei, das Firmenkundengeschäft weiterzuentwickeln.

Autorin: Franziska Schifer, GVB

Foto: Zoran Mircetic/Getty Images



Mit einem Marktanteil von rund 20 Prozent im Firmenkundenkreditgeschäft sind die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken ein starker Partner des Mittelstands im Freistaat. Ende 2018 hatten sie Kredite in Höhe von 53,2 Milliarden Euro (plus 7,6 Prozent im Vergleich zu 2017) an Firmenkunden ausgereicht. Damit erwies sich

das Geschäft mit dem Mittelstand erneut als Wachstumsmotor für die Kreditinstitute.

Diese positive Entwicklung garantiert jedoch keinen Geschäftserfolg in der Zukunft. Denn auch die Wettbewerber fokussieren sich auf den Mittelstand. Und die Kundenbedürfnisse unterliegen einem starken Wandel: Zunehmend fordern die Unternehmen digitales Banking und Beratung online, in der Filiale und am Telefon. Was der Firmenkunde in seinem privaten Umfeld als selbstverständlich erlebt, erwartet er zunehmend auch für sein Unternehmen.

Darauf antwortet die genossenschaftliche FinanzGruppe mit dem Strategieprojekt KundenFokus Firmenkunden. Ziele sind unter anderem eine langfristige Kundenbindung und der Ausbau der Wettbewerbsfähigkeit der Volksbanken und Raiffeisenbanken. Der Genossenschaftsverband Bayern (GVB) arbeitet an dem Projekt intensiv mit.

Standortbestimmung sorgt für Klarheit

Der Verband ist gerade dabei, für seine Mitgliedsbanken ein umfassendes Unterstützungsangebot zur Umsetzung von KundenFokus Firmenkunden aufzubauen. Ein wesentlicher Schritt ist ab sofort die „Standortbestimmung KundenFokus Firmenkunden“. Der kostenfreie Workshop soll den Instituten dabei helfen, ihre eigene Ausgangssituation im Firmenkundengeschäft zu analysieren sowie im Dialog mit den GVB-Experten die notwendigen Handlungsfelder auf dem Weg zur sogenannten Omnikanalbank festzulegen.

Für die Standortbestimmung besuchen die GVB-Experten einen Tag lang die Bank. Zusammen mit den Vertretern der Kreditgenossenschaft analysieren sie zunächst das Firmenkundengeschäft des Instituts und bestimmen so die Ausgangslage. Dabei werden die Themenfelder Zugangswege, Personal, Produkte und Leistungen,

Prozesse, Technik und Innovation, Vertriebsmanagement sowie betriebswirtschaftliche Komponenten beleuchtet. Die strategische Ausrichtung sowie das bankeigene Zielbild für die verschiedenen Vertriebskanäle werden ebenso berücksichtigt.

Als Resultat wird die Firmenkundenbank in ein sogenanntes Reifegradmodell eingestuft. So wird ersichtlich, wo das Institut auf dem Weg zur Omnikanalbank steht. Dazu werden zu den einzelnen Themenfeldern auch Zahlen anderer bayerischer Volksbanken und Raiffeisenbanken herangezogen, um einen Vergleich zu ermöglichen.

Im zweiten Teil des Workshops definieren die Bankvertreter mit Unterstützung der GVB-Experten auf Basis des Reifegradmodells die gewünschten Zielreifegrade für die einzelnen Themenfelder. Außerdem werden Handlungsfelder festgelegt und priorisiert. Die GVB-Experten geben dazu Impulse und schlagen konkrete Lösungen vor, wie sich die Bank in der angestrebten Richtung weiterentwickeln und die vorgegebenen Zielreifegrade erreichen kann.

Workshops bauen aufeinander auf

Da die strategische Weiterentwicklung des Firmenkundengeschäfts für die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken eine hohe Bedeutung hat, bietet der GVB den Workshop „Standortbestimmung KundenFokus Firmenkunden“ allen Mitgliedsbanken kostenfrei an. Weitere Informationen oder Buchungsanfrage: [Franziska Schifer](#), 089 / 2868-3613.

Wenn es darum geht, aus der Standortbestimmung konkrete Arbeitsaufträge abzuleiten, bietet der GVB einen weiteren Workshop an, um die priorisierten Handlungsfelder zu operationalisieren. Für Teilprojekte können die

Kreditgenossenschaften weitere Beratungsleistungen des GVB in Anspruch nehmen, etwa Workshops zur Mitarbeiterbedarfsanalyse oder zum Aufbau eines KundenDialogCenters.

MuV-Manager

Weitere Informationen zum Strategieprojekt KundenFokus Firmenkunden sowie zur „Leistungsübersicht Firmenkundengeschäft“ des GVB finden die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken im MuV-Manager.

Der GVB möchte die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken bei der Umsetzung der Strategieprojekte KundenFokus Privatkunden und Firmenkunden umfassend begleiten und unterstützen. Dazu wird das Beratungsangebot sowohl für das Privatkunden- als auch verstärkt für das Firmenkundengeschäft weiter ausgebaut. Alle Angebote bauen aufeinander auf, können aber auch modular gebucht werden. In der März-Ausgabe von „Profil“ findet sich ein Überblick über alle angebotenen Leistungen. Der GVB setzt dafür immer auf den aktuellen Konzepten und Lösungen des Bundesverbands der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) und des genossenschaftlichen IT-Dienstleisters Fiducia & GAD aus den KundenFokus-Projekten und der Digitalisierungsoffensive auf.

Franziska Schifer ist Referentin für Firmenkundenvertrieb beim Genossenschaftsverband Bayern. Sie ist unter 089 / 2868-3613 zu erreichen.

WEITERFÜHRENDE LINKS

- Das GVB-Leistungsspektrum KundenFokus Firmenkunden im MuV-Manager (für

Mitglieder)

- Informationen zu KundenFokus Firmenkunden im MuV-Manager (für Mitglieder)