

# Einladung zum Expertengespräch

von „Banken+Partner“ in Kooperation mit **FAIREBERATUNG** zum Thema:

## ERFOLGSFAKTOREN FÜR DIE KUNDENBERATUNG

Die Banken und Sparkassen stehen in einem Spannungsfeld: Die Kunden erwarten eine unabhängige und fundierte Beratung. Neue regulatorische Vorschriften bringen zusätzliche Dokumentationspflichten mit sich. Volatilität an den Aktienmärkten sowie niedrige Zinsen erschweren die Wahl geeigneter Produkte. Fallende Erträge machen eine effiziente Vertriebsorganisation notwendig.

Um all diesen Anforderungen gerecht zu werden, reichen Produktschulungen und Informationen zu neuen Vorschriften nicht mehr aus. Mit dem weitgehend standardisierten Beratungsprozess bei fast allen Instituten wird nur

sichergestellt, dass alle relevanten Themen und alle rechtlichen Vorgaben beachtet werden.

Dennoch bleibt die Anlage- und Vorsorgeberatung ein individuelles Geschäft – das in erster Linie von der Qualität der Mitarbeiter abhängt. Diese können ihre Aufgabe allerdings nur erfolgreich erledigen wenn die Berater die passend Rahmenbedingungen haben und ihnen zum anderen die notwendigen Hilfsmittel zur Verfügung stehen. Das sicherzustellen ist Aufgabe der Vertriebssteuerung und der Organisation des jeweiligen Instituts.

### FRAGEN ZUR DISKUSSION

- ◆ Vor welchen Herausforderungen stehen die Banken und Sparkassen bei der Anlage- und Vorsorgeberatung?
- ◆ Was empfindet der Kunde als faire Beratung?
- ◆ Welche Rolle hat Fairness für die strategische Ausrichtung?
- ◆ Inwieweit sichert Fairness Risiken ab und schafft Vertrauen zwischen Berater und Kunde?
- ◆ Wie können die Institute dem Spannungsfeld aus Kundenbedürfnissen, Regulatorik, volatilen Märkten und sinkenden Erträgen begegnen?
- ◆ Wie kann der Vertrieb effizient gesteuert werden?
- ◆ Welche Stellschrauben sind für die Vertriebssteuerung notwendig?
- ◆ Wie muss sich die Organisationsstruktur im Institut verändern, um eine Beratung sicherzustellen, die sich an den Kundenbedürfnissen orientiert?

### ABLAUF

Das Gespräch findet während eines Mittagessens statt, bei dem auch ein Fotograf anwesend ist. Die Moderation der Runde übernimmt die Redaktion, die aus den Beiträgen der Teilnehmer einen mindestens vierseitigen Artikel verfasst. Alle Zitate werden mit den Teilnehmern abgestimmt.

Die Teilnahme ist für Sie selbstverständlich kostenlos.

### WERDEN SIE TEIL UNSERES NETZWERKS

- ◆ Profitieren Sie vom Ideenaustausch mit anderen Experten.
- ◆ Nutzen Sie die vielfältigen Möglichkeiten zur Vernetzung.
- ◆ Präsentieren Sie sich und Ihr Institut durch eine Veröffentlichung in „Banken+Partner“.

### FAKTEN

#### ORT

Villa Kennedy  
Restaurant Gusto  
Kennedyallee 70  
60596 Frankfurt am Main

#### TERMIN

11. September 2018  
12.30 bis 15.00 Uhr

#### EIN TISCHGESPRÄCH VON



#### WEITERE INFORMATIONEN BEI

Margaretha Hamm  
Tel.: 06126/95 73-613  
hamm@coin-online.de