

## Defizite in der Bankberatung – wie kann der Berater in seinen Kompetenzen gestärkt werden?

**Trotz der zunehmenden Nutzung von Online-Medien nimmt der persönliche Bankberater einen besonderen Stellenwert für den Kunden ein. Dieser steht jedoch nicht nur dem Kunden zur Seite, sondern empfängt Informationen und Steuerungssignale von insgesamt drei Auftraggebern: den Stakeholdern Kunde, Bank/Shareholder und Aufsicht. Der Berater muss alle Anforderungen dieser Auftraggeber möglichst in Einklang bringen. Um die Anforderungen des Beraters selbst herauszuarbeiten, ist ein Verständnis dafür erforderlich, wie er zu seiner Empfehlung kommt und kommen will.**

Trotz der zunehmenden Nutzung von Online-Medien nimmt der persönliche Bankberater einen besonderen Stellenwert für den Kunden ein. Dieser steht jedoch nicht nur dem Kunden zur Seite, sondern empfängt Informationen und Steuerungssignale von insgesamt drei Auftraggebern: den Stakeholdern Kunde, Bank/Shareholder und Aufsicht. Der Berater muss alle Anforderungen dieser Auftraggeber möglichst in Einklang bringen. Um die Anforderungen des Beraters selbst herauszuarbeiten, ist ein Verständnis dafür erforderlich, wie er zu seiner Empfehlung kommt und kommen will.

Für eine optimale Beratung wird vom Berater eine Vielzahl an Kompetenzen gefordert. Aus Kundensicht ist neben der sozialen und kommunikativen Kompetenz zur Gewinnung von Vertrauen das Fachwissen von höchster Bedeutung. Um die Bedeutung und gegebenenfalls vorhandene Lücken der Kompetenzen auch aus Sicht der Berater zu erfahren, hat ibi research 216 Berater unterschiedlicher Institutsgruppen nach der Bedeutung von Kompetenzen, ihrem Vorhandensein im Unternehmen sowie dem Bedarf nach stärkerer Förderung durch das Unternehmen befragt.

ibi research

Nahezu alle befragten Berater messen den genannten Kompetenzen eine hohe Bedeutung für die Beratung bei. So stimmen über 90 % der Teilnehmer zu, dass die soziale und kommunikative Kompetenz, die Beratungs- und Verhandlungskompetenz, die generelle Fachkompetenz z. B. über Anlageklassen sowie die konkrete Produktkompetenz mit dem Wissen über Einzelprodukte und die Konfiguration kundenspezifischer Angebote für die Beratung von großer Bedeutung sind.

Im Hinblick auf das Vorhandensein der Kompetenzen im Unternehmen ergeben sich jedoch große Lücken. Während noch die Hälfte der befragten Berater angibt, dass die Beratungskompetenz im Unternehmen ausreichend vorhanden ist, nimmt der Zustimmungswert für alle weiteren Kompetenzen ab. Die geringste Zustimmung von 27 % fällt auf die Prozesskompetenz, die sich durch das Verständnis dafür auszeichnet, wie Prozesse ablaufen und wovon sie beeinflusst werden.

Die Befragungsergebnisse zeigen des Weiteren einen erheblichen Widerspruch im Hinblick auf die Fähigkeiten im Umgang mit modernen Informationssystemen. Der Berater sieht sich selbst gut für die moderne Technik gerüstet. 66 % sehen in der Bedienung neuer Technologien kein Hindernis für die Einführung eines systemgestützten Beratungsprozesses. Lediglich 14 % geben an, Schwierigkeiten bei der Bedienung neuer Technologien zu haben. Sie trauen der Organisation aber keinen ähnlich guten Stand zu. Nur 40 % der befragten Berater stimmen zu, dass die Kompetenz im Umgang mit modernen Informationssystemen im Unternehmen ausreichend vorhanden ist. 61 % sprechen sich für eine stärkere Förderung dieser Kompetenz durch das Unternehmen aus.

Damit ein systemgestützter Beratungsprozess zu ausreichender Akzeptanz des Beraters und maximalem Erfolg in der Beratung führt, erscheint die Einführung eines obligatorischen Trainings für alle Berater sinnvoll. Das Training kann von technisch erfahrenen Beratern sehr schnell erfolgreich durchlaufen werden, während für weniger erfahrene Berater Lernschleifen einzubauen sind. Durch eine optimale Bedienung des systemgestützten Beratungsprozesses wird eine Unterstützung aller weiteren Kompetenzen in der Beratung erreicht. Die Bereitstellung von zusätzlichen Informationen stärkt das Beraterwissen und ein intuitiver und logischer Ablauf erzeugt Sicherheit in der Beratung, so dass insgesamt eine Erhöhung der Beratungsqualität erreicht wird.

**Über die Studie:**

Für die Studie „Die Bankberatung im Umbruch – Anforderungen, Konflikte und Lösungen aus Kunden- und Beratersicht“ von ibi research wurden 216 Bankberater unterschiedlicher Institutsgruppen sowie 4795 Kunden befragt. Die Befragungen wurden im Rahmen des Projekts „Systemgestützter Beratungsprozess“ durchgeführt, das ibi research zusammen mit elf Banken und IT-Dienstleister zur Optimierung des Beratungsprozesses in Banken und Sparkassen durchgeführt hat. Weitere Informationen unter [www.ibi.de/beratungsprozess](http://www.ibi.de/beratungsprozess)

**Kontakt:**

Andrea Rosenlehner  
- Information Service -  
Telefon: 0941 / 943 1921  
Telefax: 0941 / 943 1888  
E-Mail: [andrea.rosenlehner@ibi.de](mailto:andrea.rosenlehner@ibi.de)

ibi research  
an der Universität Regensburg GmbH  
Galgenbergstraße 25  
93053 Regensburg  
Webseite: [www.ibi.de](http://www.ibi.de)

**Über ibi research:**

Seit 1993 bildet die ibi research an der Universität Regensburg GmbH eine Brücke zwischen Universität und Praxis. Das Institut forscht und berät zu Fragestellungen rund um das Thema „Finanzdienstleistungen in der Informationsgesellschaft“. ibi research arbeitet auf den Themenfeldern Retail Banking, E-Business, IT-Governance und Geschäftsprozessmanagement. Zugleich bietet ibi research umfassende Beratungsleistungen zur Umsetzung der Forschungs- und Projektergebnisse an.

