

## Beratungsqualität bleibt größte Herausforderung im Vertrieb von Finanzdienstleistungen - Studie: Kundenbedürfnisse stehen im Vordergrund – Vertriebswege werden verknüpft

**Die Sicherstellung der Qualität von Beratungsprozessen und -inhalten gegenüber den Kunden stellt für Banken und Versicherungen weiterhin die wichtigste Herausforderung im Vertrieb dar.**

**Die Sicherstellung der Qualität von Beratungsprozessen und -inhalten gegenüber den Kunden stellt für Banken und Versicherungen weiterhin die wichtigste Herausforderung im Vertrieb dar. Die größten Hebel zur Verbesserung der Vertriebsleistung und damit zur Steigerung des Vertriebs Erfolgs bieten die systematische Analyse der Kundenbedürfnisse, die Entwicklung von Beratungskonzepten, um diese Bedürfnisse noch besser bedienen zu können, sowie die Ausschöpfung von Cross-Selling-Potenzialen. Dies geht aus der aktuellen Studie zur „Sales Performance Excellence (SAPEX) in der Finanzindustrie“ der Managementberatung Horváth & Partners hervor.**

In der Studie wurden Top-Führungskräfte im Vertrieb von Banken, Versicherungen und Finanzvertrieben nach dem aktuellen Umsetzungsstand und der zukünftigen Bedeutung einzelner Themen innerhalb von acht definierten Themenfeldern der „Sales Performance Excellence“ - wie zum Beispiel Beratung und Verkauf, Vertriebswege, Vergütung oder auch Führung - gefragt. Insgesamt stützt sich die fortlaufende Studie auf eine Basis von 85 teilnehmenden Unternehmen aus Deutschland, Österreich, der Schweiz, Benelux, Rumänien und Ungarn.

„Wir sehen momentan drei entscheidende Trends im Vertrieb der Finanzdienstleistungsbranche: Erstens die Sicherstellung der Qualität von Beratungsprozessen und -inhalten; Zweitens die Erschließung von Potenzialen durch die Verknüpfung der einzelnen Vertriebswege über ein lösungsorientiertes Multikanal-Management sowie drittens einen zunehmenden Bedarf an Standardisierung und Automatisierung von Prozessabläufen zur Sicherstellung einheitlicher Qualitätsstandards“, so die beiden Studienleiter Sonja Hambach und Marcus Niebudek.

Viele Themenbereiche wie z. B. das Vertriebs- und Aktivitätenreporting, das Skill- und Wissensmanagement sowie die Analyse des Informations- und Abschlussverhaltens von Kunden bieten Optimierungspotenzial. Auch die rollen- und kundensegmentspezifische Differenzierung der Vergütungs- und Incentivierungssysteme zählt zu den entscheidenden Herausforderungen für die nahe Zukunft.

Die Studienergebnisse zeigen insgesamt, dass sich die Entwicklung der „Sales Performance Excellence“ bei Finanzdienstleistern zunehmend beschleunigt und diese ein bedeutender Wettbewerbsfaktor innerhalb der Branche bleibt. Sonja Hambach: „Für die einzelnen Institute wird es unumgänglich, die strategischen und operativen Voraussetzungen für ‘Sales Performance Excellence’ zu schaffen, um so zukünftigen Herausforderungen von der Vertriebsseite her adäquat begegnen zu können.“

### **Über die Studie:**

Die Studie wurde 2013 zum zweiten Mal durchgeführt. Ziel der fortlaufenden Studie ist die ganzheitliche Erfassung des aktuellen Umsetzungsstandes sowie der zukünftigen Bedeutung der Sales Performance Excellence bei Finanzdienstleistern. Im Mittelpunkt von Sales Performance Excellence stehen die wesentlichen acht Themenfelder im Bereich Vertrieb, die so zu gestalten sind, dass die von den Kunden gewünschten Produkte und Dienstleistungen effektiv und effizient

vertrieben werden können. Befragt werden Top-Führungskräfte im Vertrieb von Banken, Versicherungen und Finanzvertrieben, der überwiegende Teil davon auf Vorstands- und Bereichsleitererebene.

Aus der individuellen Einschätzung der Teilnehmer zu einzelnen Themenfeldern leiten die Berater von Horváth & Partners konkrete Handlungsempfehlungen für Entscheider im Vertrieb von Finanzinstituten ab.

**Pressekontakt:**

Oliver Weber  
- Leiter Marketing und Kommunikation -  
Telefon: 0711 / 66919 - 3301  
Mobil: 0162 / 278 62 92  
E-Mail: [oweber@horvath-partners.com](mailto:oweber@horvath-partners.com)

**Unternehmen:**

Horváth AG  
Phoenixbau  
Königstr. 5  
70173 Stuttgart

Internet: [www.horvath-partners.com](http://www.horvath-partners.com)

**Über Horváth & Partners**

Horváth & Partners ist eine international tätige, unabhängige Managementberatung mit Sitz in Stuttgart. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 500 hochqualifizierte Mitarbeiter an Standorten in Deutschland, Österreich, Rumänien, der Schweiz, Ungarn und den Vereinigten Arabischen Emiraten. Die Mitgliedschaft im internationalen Beraternetzwerk „Highland Worldwide“ unterstützt die Fähigkeit, Beratungsprojekte in wichtigen Wirtschaftsregionen mit höchster fachlicher Expertise und genauer Kenntnis der lokalen Gegebenheiten durchzuführen. Die Kernkompetenzen von Horváth & Partners sind Unternehmenssteuerung und Performanceoptimierung – für das Gesamtunternehmen wie für die Geschäfts- und Funktionsbereiche Strategie, Organisation, Vertrieb, Operations, Einkauf, Controlling, Finanzen und IT. Horváth & Partners steht für Projektergebnisse, die nachhaltigen Nutzen schaffen. Deshalb begleitet Horváth & Partners seine Kunden von der betriebswirtschaftlichen Konzeption bis zur Verankerung in Prozessen und Systemen.