

SPARKASSEN-STUDIE: KUNDEN ERWARTEN EMPATHIE & FLEXIBILITÄT

Prof. Dr. Jürgen Weimann · 26. Juni 2020

Sparkassen müssen ihre Zukunft aktiv gestalten. Studienergebnisse zeigen: Kunden erwarten heute vor allem Service, Empathie und Flexibilität von ihrem Geldinstitut.

Zuerst erschienen am 24.06.2020 in der [SparkassenZeitung](#).

Die Auswirkungen der Coronakrise auf die Sparkassen-Finanzgruppe sind noch nicht vollständig absehbar. Bereits jetzt ist jedoch klar, dass sich der Verbund grundlegend wandeln muss.

Etwa der betriebswirtschaftliche Druck durch steigende Risikokosten und entgangene Provisionserträge im Wertpapierbereich ist bereits heute massiv gewachsen. Sparkassen stehen umso mehr vor der Aufgabe, ihre Zukunft aktiv zu gestalten. Eine bei 62 Sparkassen und 218 Genossenschaftsbanken durchgeführte Studie des Beraters Jürgen Weimann gibt hierzu Impulse.

Zahlreiche Sparkassen haben sich in den vergangenen Jahren intensiv mit der Vertriebsstrategie der Zukunft beschäftigt. Kunden wurden neu segmentiert, neue Beratungskonzepte geschaffen, Filialen wurden geschlossen oder weiterentwickelt.

Vertriebsstrategie der Zukunft als Daueraufgabe

Glaubten viele damals noch, nun ein strategisches Konzept für die nächsten Jahre zu haben, wird jetzt deutlich, dass die Vertriebsstrategie der Zukunft ein permanenter Prozess ist. Laufend verändern sich die Kundenbedürfnisse und somit auch die Anforderungen an die Sparkasse.

Diverse Analysen zeigen Unterschiede zwischen der Wahrnehmung der Markenstärke durch das Management und der Bewertung durch die Kunden.

Gleichzeitig unterscheidet sich das vom Kunden erwartete Erlebnis signifikant vom tatsächlichen Erlebnis. Sparkassen stehen also noch stärker vor der Frage, wie sie sich zukünftig ausrichten sollen. Im Kern ergeben sich drei Handlungsfelder:

- Neuausrichtung des Geschäftsmodells hin zu einer kompromisslos kundenorientierten Sparkasse

- Radikale Kostensenkung
- Bündelung von Stärken innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe durch Fusionen, insbesondere bei kleineren Instituten und den Verbundunternehmen

In diesem Artikel erfahren Sie mehr, was Kunden von ihrem Geldinstitut heute und künftig erwarten.



Über den Autor: Prof. Dr. Jürgen Weimann

Prof. Dr. Jürgen Weimann ist Berater, Sparringspartner und Keynote-Speaker für Transformation und Führung in Banken und Sparkassen. Seit 1997 in der Bankenbranche, seit 2015 selbstständig, Professor für Digital Strategy an der DBU Berlin und Host des Podcasts Everyone Counts. Seine These: Strategien scheitern an der Umsetzung. Umsetzung scheitert an mangelnder Führung. Führung beginnt beim Vorstand.

juergenweimann.com · buero@juergenweimann.com · +49 176 61 01 68 62