

KUNDENPOWER ENTFALTEN: SO GEHT KUNDENZENTRIERUNG BEI SPARKASSEN

Prof. Dr. Jürgen Weimann · 15. Oktober 2019

[Download des Thesenpapiers](#)

"Wenn Du eine Wohnung oder ein Haus kaufst, geh unbedingt zur Sparkasse, das war eine hammer Beratung."

"Auch nach 30 Jahren bei der Sparkasse würde ich mich jederzeit wieder dort bewerben."

"Egal, um welche finanzielle Frage es geht, die Sparkasse hilft mir. Deshalb bin ich seit Jahren Kunde."

Lesen Sie Aussagen dieser Art gerne? Und haben Sie Lust, diese noch viel häufiger, vor allem in Ihrer Sparkasse oder auf Veranstaltungen in Ihrer Region zu hören?

Wunderbar, denn dafür habe ich dieses Thesenpapier geschrieben.

Neben Digitalisierung und Agilität geistert das Thema **Kundenzentrierung / Kundenorientierung** durch sämtliche Fachartikel, Konferenzen und Tagungen. Sind Sparkassen nicht bereits kundenorientiert? Was bedeutet Kundenzentrierung eigentlich? Was unterscheidet eine kundenzentrierte Sparkasse von einer "normalen" Sparkasse?

Antworten auf diese und weitere Fragen finden Sie in diesem Thesenpapier. Sie sollten weiterlesen, wenn Sie nach einem Weg suchen, wie Ihre Sparkasse auch in Zukunft eigenständig, betriebswirtschaftlich erfolgreich und von Kunden und Mitarbeitern gleichermaßen geliebt existieren kann. Anhand von fünf Thesen führe ich das Zielbild und die Schritte dahin detailliert aus.

Eine kundenzentrierte Sparkasse kennzeichnet vor allem:

- **Vorstände**, die als Vorbilder das gesamte Institut wesentlich prägen und denen Menschen freiwillig und nicht aufgrund ihrer Funktion folgen.
- Eine **Vision und Strategie**, die nicht nur aus aufsichtsrechtlichen Gründen dokumentiert wurde, sondern die den Rahmen für die Entfaltung eines Unternehmergeistes schafft, der es Kunden und Mitarbeitern ermöglicht, voller Freude mit der Sparkasse in Verbindung zu stehen.

- **Führungskräfte**, die sich nicht als Chefkontrolleur sehen, sondern sich mit Passion dafür einsetzen, Menschen weiterzuentwickeln und ihnen dabei zu helfen, das innewohnende Potenzial zu entfalten.
- Für Kunden ist der **Kontakt zur Sparkasse**, zu jederzeit und an allen Kontaktpunkten, einfach, schnell und persönlich.
- Kunden spüren bei jeder **Beratung**, dass sie willkommen sind und die Sparkasse alles für ihre Zufriedenheit macht.
- **Mitarbeiter** lieben es, Teil einer solchen Sparkasse zu sein, da sie täglich spüren, dass hier keiner einfach nur einen Job hat, sondern es immer darum geht, im Auftrag der Kunden alles zu geben.

Möchten Sie Vorstand, Führungskraft oder Mitarbeiter einer solchen Sparkasse sein?

Dieses Thesenpapier zeigt den Weg dorthin auf.

[Download des Thesenpapiers](#)



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