

Nicht warten. Starten!

So homogen die S-Finanzgruppe auf den ersten Blick aussehen mag, so unterschiedlich sind die einzelnen Institute. Aus einer betriebswirtschaftlichen Betrachtung gibt es Institute, die noch der Vergangenheit hinterhertrauern, während andere exzellente Ergebnisse erzielen. Während die einen warten, bis wieder Workshops in Präsenz möglich sind, starten die anderen virtuell durch und sind so bald 1,5 Jahre voraus. Warum es jetzt keine gute Idee ist, zu warten.

Das letzte Jahr hat alles durcheinandergewirbelt. Sämtliche Planungen durften neu gedacht und priorisiert, die Arbeit aus dem Homeoffice organisiert werden und noch viele andere Dinge mehr. Nach ein paar Wochen des Chaos waren alle Sparkassen wieder im neuen Regelbetrieb. Interessant ist allerdings vielmehr die Entwicklung bei den Maßnahmen und Projekten. Hier nehme ich vor allem zwei Gruppen wahr: Diejenigen, die ihre Projekte in großen Teilen gecancelt haben und verschieben und die anderen, die erkennen, dass gerade jetzt die richtige Zeit ist, das Geschäftsmodell grundlegend neu auszurichten. Dabei entsteht häufig sogar ein so großer Schub, dass die ursprünglich geplante Projektlaufzeit sich verkürzt. Für die gesamte S-Finanzgruppe ist diese Entwicklung in zwei Gruppen jedoch sehr ungünstig. Betrachtet man die sowieso schon vorhandenen Unterschiede in den betriebswirtschaftlichen Ergebnissen der einzelnen Institute, dann geht vor allem von der Gruppe der Institute, die heute über niedrige Ertragskennziffern verfügen und zur Gruppe der Wartenden gehören, eine lauernde Gefahr für die anderen Institute aus. Die Lücke zwischen denjenigen, die die Zukunft aktiv angehen und denjenigen, die nur auf das Prinzip Hoffnung setzen, wird dadurch stetig größer.

Beim Blick auf die Bevölkerung hat die Corona-Krise eine Vielzahl an finanziellen Fragen ausgelöst und dadurch zahlreiche Chancen für Gespräche und aktiven Vertrieb ausgelöst. Umso wichtiger ist es gerade jetzt, diese Chancen aktiv zu adressieren und in Erträge zu verwandeln.

Die hierfür notwendigen Schritte unterscheiden sich signifikant vom bisherigen und nun vergangenen Vertriebsvorgehen; virtuelle Beratung braucht, neben den technischen Voraussetzungen, andere Formen der Visualisierung, neue Strukturen des Beratungsgesprächs und somit eine komplett neue Didaktik. Ein reines Beraten wie früher – nur jetzt in eine Kamera – führt nicht zu einem Kundenerlebnis, das den Kunden begeistert. Daher ist Warten die schlechteste aller Optionen, denn die Kundinnen und Kunden entwickeln sich laufend weiter. Die Bereitschaft, eine Filiale zu besuchen, wird weiter massiv sinken. Hierbei sollte man aber beachten, dass diese Entwicklung nicht mit einer sinkenden Bedeutung von Finanzdienstleistungen einhergeht – ganz im Gegenteil. Vielmehr gilt es nun, als Sparkasse das Beratungserlebnis an diesen veränderten Rahmenbedingungen auszurichten. Dies gelingt nicht durch Warten, sondern durch Starten. Daher warten Sie nicht, sondern stellen Sie sich die Frage, welche Schritte nun notwendig sind, um Ihr Institut zukunftsfähig zu machen.