

# Was würde Alexa über Sie sagen?

„Alexa, wer ist die beste Bank vor Ort?“, „Alexa, wie lege ich am besten 10.000 € an?“ – was würde Alexa auf Fragen dieser Art antworten? Auch wenn diese Funktion aktuell noch nicht möglich ist, ist sie nur wenige Schritte entfernt. Sollte Alexa nicht antworten: „Die beste Bank vor Ort ist die Sparkasse. Hier ist eine Liste mit den am besten bewerteten Beraterinnen und Beratern. Soll ich einen Telefontermin für Dich vereinbaren?“? Die Realität in vielen Instituten ist von dieser Antwort leider noch weit entfernt. Zeit, die Beratungsqualität massiv zu steigern.

Vorweg möchte ich mich bei allen Beraterinnen und Beratern entschuldigen, die bereits heute ihren Kunden ein Beratungserlebnis voller Erkenntnisse und Mehrwert bieten. Fast täglich darf ich mit Vertretern dieser Gruppe arbeiten. Dennoch stellt diese Gruppe leider immer noch die Minderheit dar. Der Großteil der Beratungsgespräche trifft die Kundenerwartungen nur zum Teil und verharrt daher im Mittelmaß. Das Finanzkonzept gleicht bei vielen Gesprächen einem gelangweilten Verhör und die Berater sind mehr „Prozessnavigator“ als kompetenter Ansprechpartner in finanzieller Angelegenheit. Bisherige Bewertungsportale für die Beratung haben sich zwar noch nicht durchgesetzt, gleichwohl steht dies kurz bevor. Bei Reisen oder einem Restaurantbesuch ist es bereits heute Standard, sich vorher die Rezensionen anzuschauen. Auch beim Kauf in Online-Shops gehören die Kundenmeinung und -bewertung zum wesentlichen Bestandteil des Kundenerlebnisses. Wie würde dies in Ihrem Institut aussehen? Welche Bewertungen würden Ihnen Ihre Privat- und Firmenkunden geben? Und was würde das für Ihren künftigen Erfolg bedeuten?

Es gibt nun die Möglichkeit, die bequeme Position einzunehmen, wenn Sie der Meinung sind: „Unsere Beratung ist immer top, Bewertungsportale setzen sich sowieso nicht durch und Alexa erreicht nur einen Teil unserer Kunden.“ Und mit dem Beispiel von Alexa werden Sie mit hoher Wahrscheinlichkeit Recht behalten, da die Durchdringung der Bevölkerung mit Sprachassistenten noch sehr niedrig ist. Doch vielleicht könnte es

für Sie ebenso ein Ansporn sein, sich auf diesen Moment vorzubereiten. Hierzu drei Fragen zur Inspiration:

- 1) Auf einer Skala von 1 bis 10, wie gut bewerten unsere Kunden unsere Beratungsleistung? (Wie wäre es mit einer NPS-Messung?)
- 2) Welche Erwartungen und Bedürfnisse haben unsere Kunden heute und morgen?
- 3) Was ist unsere Antwort darauf und was bedeutet dies für unser Akquisitions- und Beratungsvorgehen?

Zugespitzt lässt sich der Mehrwert einer Beratung wie folgt definieren: Eine Beratung, die dem Kunden denselben Erkenntnisgewinn wie 10 Minuten googeln bietet, braucht niemand. Wie sieht dies in Ihrem Institut aus?