

Mitarbeitende brauchen keine Finanzkonzept-Schulung

In den Sparkassen beginnt eine neue Ära: Das neue Finanzkonzept in OsPlus neo. Umfangreiche Schulungsmaßnahmen werden aufgesetzt – und werden mit hoher Wahrscheinlichkeit nur geringe Wirkung entfalten. Warum? Es mangelt den meisten Menschen nicht am Wissen über das Finanzkonzept, sondern vielmehr an der Umsetzungsstringenz.

Seit nunmehr über 20 Jahren bewege ich mich mit Schwerpunkt in der S-Finanzgruppe. Ein Thema ist dabei ein Dauerbrenner: Das Sparkassen-Finanzkonzept. Meine These diesbezüglich: Würde man die Aufwände betrachten, die die Institute bereits in die Umsetzung des Finanzkonzepts investiert haben, und den ROI daraus berechnen, käme heraus, dass insgesamt ein sehr hoher Geldbetrag schlichtweg verbrannt wurde. Würde man die Zeitaufwände, die die Führungskräfte mit dem Thema verbringen, noch hinzurechnen, dann wäre die Rechnung noch defizitärer.

Und trotzdem ist die Reaktion vieler Personalentwickler seit Jahren konstant gleich:

- Die Vertriebsergebnisse sind nicht zufriedenstellend → Finanzkonzept-Schulung
- Es gibt eine neue Version des Finanzkonzepts → Finanzkonzept-Schulung
- Wir möchten das Cross-Selling verbessern → Finanzkonzept-Schulung

Die einzige Abwechslung bei diesen Schulungen besteht höchstens in der Auswahl der Trainerinnen und Trainer. Ein höchst lukratives Geschäft für den Trainer- und Weiterbildungsmarkt, doch leider nicht für die Sparkasse.

Blickt man in die Vertriebseinheiten, so findet man häufig Menschen, die diese Aufgabe seit mehreren Jahren ausüben. Somit kann man davon ausgehen, dass nahezu alle Mitarbeitenden bereits an mehreren Finanzkonzeptschulungen teilgenommen haben.

Nun kommt mit OsPlus neo frischer Wind in das Finanzkonzept. Kundenfreundlich gestaltete Visualisierungen lassen das Finanzkonzept zum gemeinsamen Erlebnis

werden und die früher vorhandenen Medienbrüche gehören der Vergangenheit an. Ein sehr gelungener Schritt für die weitere Professionalisierung der Finanzberatung. Zahlreiche Studien zeigen, dass Kundinnen und Kunden eine Beratung mit der Struktur des Finanzkonzepts deutlich positiver wahrnehmen, als wenn sie ohne diese Stütze stattfindet. Gleichzeitig entstehen positive Effekte auf die Produktnutzungen und somit auf die Vertriebs Erlöse der Institute. Man kann also postulieren: Der Einsatz eines strukturierten Beratungsinstrumentes wie dem Finanzkonzept ist für eine Sparkasse sinnvoll.

Doch warum brauchen Menschen, die bereits seit Jahren mit einem strukturierten Beratungsinstrument arbeiten, eine Schulung, wenn dieses sich nur rein technisch verändert hat? Würden dann nicht die eigene Erfahrung nach dem Prinzip „learning by doing“ und maximal ein Webinar ausreichen, um die technischen Feinheiten zu erlernen?

Schulungen werden deshalb aufgesetzt, weil auch nach über 20 Jahren der ganzheitlichen Beratung ein Teil der Vertriebsmitarbeitenden, vor allem aus dem Firmenkunden- und gehobenen Privatkundensegment, den Sinn einer Beratung mit dem Finanzkonzept noch nicht verstanden hat. Das Beratungsmedium wird als zusätzliche Belastung empfunden statt als wertvolle Unterstützung. Aussagen wie „Jetzt muss ich neben der Beratung auch noch das Finanzkonzept machen“ sind keine Seltenheit. Wir haben es somit nicht mit einer handwerklichen Wissensfrage, sondern mit einer Haltungsfrage zu tun. Hierfür braucht es jedoch andere Formen der persönlichen Begleitung als die bisher üblichen Schulungen. Eine reine Trainingsmaßnahme, die Inhalte vermittelt, kann nicht zielführend sein. Denn die Menschen, die das Konzept wirklich verinnerlicht haben, bräuchten keine oder nur eine sehr abgespeckte Form der Begleitung, und die Menschen, die sich schon seit Jahren der strukturierten Beratung verweigern, werden ihre Haltung auch durch diese Schulungsmaßnahme nicht ändern. Somit wird Geld investiert in eine Schulung, die keiner braucht bzw. die für niemanden einen wirklichen Nutzen stiftet.

Achten Sie daher bei den nun anrollenden Schulungsmaßnahmen sehr spezifisch darauf, wer welche Dosis an Schulung braucht und hinterfragen Sie pauschale Schulungsangebote der externen Partner entsprechend.