

Der erste Eindruck zählt

Trainings für Private Banker gibt es viele – Kurse im Bereich Emotionsmanagement mit professionellen Schauspielmethoden gibt es nur einen.



Axel Schweizer (GBV-Consulting) und Anton Brunnthaler beim Training bei der Raiffeisenbank Region Schärding



Anton Brunnthaler (Mitte) beim Training mit Mag. Alfred Ecker, Leiter Private Banking Raiffeisenbank Region Schärding

Trainings im Private Banking sind traditionell eher fachlich orientiert, dabei bleiben jedoch wichtige Bereiche auf der Strecke“, meint Axel Schweizer, der sein Handwerk bei der bekannten Raiffeisenbank Kleinwalsertal (heute Walser Privatbank) lernte und heute mit seiner GBV-Consulting Raiffeisenbanken beim Aufbau ihrer eigenen Private-Banking-Einheiten unterstützt. Es sei vor allem die Persönlichkeitsentwicklung, die oftmals viel zu kurz komme. „Fachlich sind die Berater meist auf demselben Level, das Unterscheidungsmerkmal kann daher nur ihre soziale Kompetenz sein: Wie schafft man es, Empathie aufzubauen?“, glaubt der Bankentrainer Schweizer. Um die von ihm betreuten Institute dabei zu unterstützen, arbeitet Schweizer seit mittlerweile zwei Jahren mit dem Wiener Trainer Anton Brunnthaler zusammen. Gemeinsam hat man ein auf die Bedürfnisse von Private-Banking-Beratern zugeschnittenes Programm entwickelt. Brunnthalers Spezialität ist der Einsatz jener Techniken, die auch in Schauspielschulen angewendet werden. Er hat selbst eine vierjährige Schauspielerausbildung absolviert und kombiniert die Erkenntnisse daraus mit 20 Jahren Erfahrung in der Finanzbranche. Gesammelt hat er diese bei Creditanstalt, Bank Austria und Raiffeisen in den Bereichen Kundenbetreuung, Key Account Management und Training. „Die Schauspielerei hat mich immer schon fasziniert. Daraus ist die Idee entstanden, dieses Handwerk auch in die Bank zu transferieren. Ein Schauspieler ist schließlich der Kommunikationsprofi schlechthin, wenn er es schafft, das Publikum zu berühren und zu begeistern“, meint Brunnthaler. Es geht nicht darum,

Berater in einem eintägigen Training zu guten Schauspielern auszubilden, ihr Konzept sieht eher vor, nur bestimmte Elemente der Schauspielerausbildung zu verwenden. „Vielen Beratern fehlt oft nur ein Quäntchen. Uns geht es darum, die Berater so weit zu bringen, dass sie rascher Erfolge erzielen können“, erklärt Schweizer. Konkret zeigt man Beratern im Training, wie sie bereits durch kleine Veränderungen im Verhalten gegenüber ihren Kunden bessere Beziehungen zu ihnen aufbauen können.

Emotionsmanagement

Brunnthaler betont hier die Bedeutung des Emotionsmanagements: „Das bedeutet: Wie kann ich meine Emotionen so steuern, dass diese auch bei meinem Gegenüber ankommen? Das Emotionale fehlt in der Bank ja gänzlich. Es mag sein, dass jemand der Meinung ist, dass im Private Banking Emotionen nichts verloren haben. Der Kunde, der der Bank sein Vermögen anvertraut, sieht das allerdings oft anders. Der will zwar, dass ihm Arbeit abgenommen wird, bei der Auswahl des Beraters entscheidet dann aber oft das Bauchgefühl. Daher ist es wichtig, den Kunden emotional anzusprechen.“

Eine Schwierigkeit bestehe darin, dass die „Produkte“ der Bank keine Emotionen auslösen. Die Berater stehen daher vor einer Herausforderung. „Wenn man heute ein Auto kauft, sagt der Verkäufer, dass man sich erst einmal hineinsetzen soll. Danach ist es einfacher, ihn auf einer emotionalen Ebene zu erreichen. Bei einer Bankdienstleistung stellt sich das anders dar. Ein Veranlagungsvorschlag auf einem Blatt Papier spricht die Sin-

ne nicht an. Daher versuchen wir das Gespräch an sich zu emotionalisieren.“

Wie das gehen kann, sollen die Berater während des Trainings lernen, und das, so Brunnthaler, sei nicht immer angenehm: „Berater müssen dazu auch einmal ihre Komfortzone verlassen. Da wird es auch mal peinlich, allerdings für alle. Dann bitte ich die Berater zum

Beispiel, mich für ihr Hobby zu begeistern. Wenn man dann sieht, wie ihre Augen zu leuchten beginnen, zeigt sich die Emotion. Mit derselben Begeisterung müssen sie mir dann auch die Bankphilosophie verkaufen.“ Im Anschluss an eine solche Ausbildung sei es wichtig, das Gelernte rasch in der Praxis anzuwenden. Brunnthaler: „Da sieht man dann schnell sehr schöne Ergebnisse.“ Um die Nachhaltigkeit der Trainings zu steigern, werden in weiterer Folge Anschlussseminare durchgeführt, die drei bis sechs Monate nach der Erstschulung stattfinden.

Die entscheidende Frage aus der Sicht der Bankentscheider lautet aber, wie sich eine solche Ausbildung auf das Geschäftsvolumen auswirkt. Schweizer zerstreut entsprechende Bedenken: „Wir erhalten sehr gutes Feedback von Raiffeisenbanken, die das von uns geschulte Private Banking Attersee anonym besuchen und sehr positive Eindrücke mitnehmen.“ Brunnthaler fügt hinzu, dass Banken nach den Trainings auch von höheren Neukundenzahlen und bei bestehenden Kunden über Volumenssteigerungen berichten. Die Voraussetzung für solche Erfolge sei natürlich die Bereitschaft der geschulten Berater, die Ausbildung ernst zu nehmen. Dafür, dass dies tendenziell passiert, sorgen aber die Trainer auch selbst: „Man erkennt in den Kursen auch die ‚faulen Eier‘. Wenn jemand nicht mitzieht, müssen wir eine entsprechende Rückmeldung machen.“ Eigentlich sollten aber schon die Kosten der Kurse – sie liegen zwischen 1.300 und 1.800 Euro pro Tag – dafür sorgen, dass die Absolventen das Ganze nicht nur als Spaß betrachten.

GEORG PANKL | FP

Foto: © Schweizer