

Kundenorientierung ist nicht nur die Orientierung am Kunden, sondern auch die Orientierung des Kunden!



## Kundenorientierung in Perfektion!

### Das Konzept der dynamischen kundenzentrierten Beraterzuordnung®

Basierend auf der Annahme und der Erfahrung, dass die Kunden-Berater-Beziehung von Bedeutung für die Kundenbindung und -zufriedenheit ist, haben wir das *Konzept der dynamischen kundenzentrierten Beraterzuordnung®* entwickelt. In die Konzeptentwicklung sind wissenschaftliche Erkenntnisse der Sozial- und Verhaltenspsychologie und viele Jahre Praxiserfahrung eingeflossen.

#### Annahme:

Insbesondere bei vermögenden Kunden und bei Private-Banking-Kunden ist anzunehmen, dass die Kunden-Berater-Passung ausschlaggebend für die Kundenbeziehung, die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung ist.

#### Problematik:

Trotz Kundensegmentierung und gut ausgebildeter Berater kann beobachtet werden, dass der Erfolg aus einigen Kunden-Berater-Beziehungen für den Kunden und die Sparkasse/Bank ausbleibt. Ursächlich hierfür kann die fehlende Kunden-Berater-Passung sein. Wir haben analysiert, dass bestehende Probleme in der Kunden-Berater-Beziehung oft aus dem angewandten Verfahren der Kundensegmentierung und der damit verbundenen willkürlichen Zuordnung von Beratern zu den segmentierten Kunden resultieren.

#### Lösungsidee:

Dem entwickelten *Konzept der dynamischen kundenzentrierten Beraterzuordnung®* folgend, wird den segmentierten Kunden gezielt ein Berater zugeordnet, der der Lebenssituation der Kunden näherungsweise entspricht. Die soziale Passung zwischen Kunde und Berater kann dabei aufgrund sozialer Ähnlichkeit erhöht werden, der schnellere und intensivere Aufbau der Kunden-Berater-Beziehung ist möglich. Das *Konzept der dynamischen kundenzentrierten Beraterzuordnung®* berücksichtigt diese Erkenntnisse und kann die Umsetzung dieser in die Praxis des Privatkundengeschäftes mit vermögenden Kunden und Private-Banking-Kunden gewährleisten.



Kundenorientierung ist nicht nur die Orientierung am Kunden, sondern auch die Orientierung des Kunden!



#### Ergebnis:

Wird das *Konzept der dynamischen kundenzentrierten Beraterzuordnung*® als dauerhafter Prozess der Kunden-Berater-Zuordnung für vermögende Kunden und Private-Banking-Kunden in den Betreuungsprozess implementiert, ist zu erwarten, dass die Zufriedenheit Ihrer Kunden und deren Bindung an das Geldinstitut steigen.

Das *Konzept der dynamischen kundenzentrierten Beraterzuordnung*® lässt sich dabei sowohl für Bestands-, Neu- und Überleitungskunden einsetzen. Für eine Sparkasse/ Bank kann das *Konzept der dynamischen kundenzentrierten Beraterzuordnung*® zur Intensivierung, Festigung und Verlängerung der Geschäftsbeziehung zu den Kunden führen.

#### Unsere Leistung:

Gern stellen wir Ihnen das *Konzept der dynamischen kundenzentrierten Beraterzuordnung*® und dessen positive Wirkungen in einem persönlichen Gespräch vor, begleiten Sie beim Implementierungs- und Umsetzungsprozess Ihrer Sparkasse/Bank und stellen so Ihren Erfolg sicher.

Das *Konzept der dynamischen kundenzentrierten Beraterzuordnung*® - eine Überlegung, die sich für Kunden und Berater lohnt!

Janko Laumann  
Leiter des Institutes

Geld und Gehirn  
Institut für angewandte Finanzpsychologie  
Schanzenweg 45a  
57076 Siegen  
Tel. 0171 387 20 30  
janko.laumann@geldundgehirn.de  
www.geldundgehirn.de



**GELDUNDGEHIRN**  
INSTITUT FÜR ANGEWANDTE FINANZPSYCHOLOGIE