

## Seminar

# Kundenbindung und- gewinnung durch genossenschaftliches Qualitäts- und Leistungsversprechen

### Termin:

13.03. – 14.03.2012

### Dozenten:

Markus Haller, Bankpartner  
Dr. Andreas Kronabitleitner  
Frank Mackenroth  
Klaus Lehmann

NEU

*Ihr Erfolg ist unsere Motivation.*

### Diese Veranstaltung richtet sich an:

Vorstände und Vertriebsverantwortliche aus kleinen und mittleren Genossenschaftsbanken.

### Übersetzung der Strategie in den Alltag!

Die Volks- und Raiffeisenbanken arbeiten verstärkt an ihrer strategischen Positionierung: „Nr. 1 in der Mitglieder- und Kundenzufriedenheit“, „Sicherstellung nachhaltiger Wirtschaftlichkeit im Kundengeschäft“ sowie „Nr. 1 in Mitarbeiteridentifikation und -qualität“ lauten die übergeordneten strategischen Ziele.

Um aber eine dauerhafte Bindung von Mitgliedern sowie Kunden an Ihre Mitarbeiter und Ihre Bank zu ermöglichen, ist auf die Stimmigkeit aller strategischen Maßnahmen zu achten. Dazu gehören ebenfalls Rahmenbedingungen zu schaffen, um Ihre Mitarbeiter langfristig an die Bank binden. Nur so können strategische Vorhaben erfolgreich in die Praxis umgesetzt und damit das genossenschaftliche Qualitätsversprechen realisiert werden.

In unserer Veranstaltung bekommen Sie das nötige Strategiewissen vermittelt, wie Sie Ihr Vorhaben auch erreichen.

### Ihr Nutzen:

- Gerade Entscheidungsträger in kleineren Genossenschaftsbanken sind durch Mehrfachverantwortungen und das Tagesgeschäft massiv belastet, so dass für Konzept- und Projektarbeit kaum Zeit bleibt. In diesem Seminar lernen Sie praxiserprobte Lösungen kennen, die Sie direkt auf Ihr Haus übertragen können.
- Neben Ideen zur praxisorientierten Umsetzung der Strategie für Ihre Geschäftsfelder erhalten Sie auch Anregungen und Beispiele zur Motivation Ihrer Mitarbeiter.
- Sie sichern Umsetzungserfolge von Veränderungsprozessen vorausblickend ab denn wir zeigen Ihnen wie Sie zielstrebig im genossenschaftlichen Sinne arbeiten: „Global denken, lokal handeln!“

- Die praxiserprobte Kombination von Steuerungs- und Vertriebs-sicht, zwei oft als konträr empfundene Blickwinkel, bedeutet für Sie einen weiteren Zusatznutzen für den Transfer in Ihren Bankalltag.

### Inhaltsschwerpunkte:

*Genossenschaftliche Vertriebsstrategie: Erfolgsfaktor zur Abgrenzung vom Markt*

- „Mehr als nur ein Strategiepapier!“. Ausgangssituation und Marktüberblick
- Qualitäts- und Leistungsversprechen: „Was heißt das konkret?“
- Vom Produktfokus, über den Deckungsbeitragsfokus hin zum Kundenfokus
- Kundenbetreuungskonzept

*Qualität steigern, Standards schaffen: Lösungen für den Erfolg der gesamten Bank*

- Systematisierung im berater- und filialbezogenen Vertriebsprozess
- Mitglieder- und Kundenbindung erhöhen
- Empfehlungsgeschäft als Selbstverständlichkeit
- Finanzverbund erfolgreich nutzen

*Stimmige Rahmenbedingungen: Die Summe aller Teile ist der Schlüssel zum Erfolg*

- Potenzialorientierte Vertriebssteuerung
- Beraterziele und Leistungsorientierte Vergütung
- Vertriebsprozesse und -controlling greifen ineinander
- Vertriebseinheit Geschäftsstelle: Kosten senken – Erträge steigern

*Veränderungen erfolgreich gestalten*

- Die Führungskraft zwischen Strategie und Tagesgeschäft: „Auch Führung braucht Leitsätze und Mindestanforderungen!“
- Ableitung wesentlicher Handlungsfelder für Ihre Personalentwicklung und -bindung
- Veränderung als Selbstverständlichkeit: Maßnahmen ableiten, aufsetzen, kommunizieren, implementieren und dauerhaft umsetzen
- Ausblick und Herausforderungen

Diese Veranstaltung ist auch als Inhousemaßnahme buchbar.

Rufen Sie uns einfach an: 02602 14-279

## ORGANISATORISCHES

### Ihr Dozent:

Markus Haller ist Mitgründer und Vorstand der BAP Bankpartner AG. Er absolvierte das MBA Programm an der GSBA Zürich und der State University of New York sowie die Ausbildung zum NLP Master (DVNLP) an der YU SEN Akademie Karlsruhe. Nach seiner Berufsausbildung in der Sparkasse Erlangen war er als Kundenberater und Filialleiter tätig bevor er in der Volksbank Ahlen-Sassenberg-Warendorf eG die Verantwortung in der Vermögensbetreuung sowie die Position des Vertriebsleiters übernahm. Seit Gründung der BAP Bankpartner AG im Jahr 2000 begleitet er Volks- und Raiffeisenbanken als Berater, Trainer und Coach bei Veränderungsprozessen sowie der Strategie- und Organisationsentwicklung, der Vertriebsintensivierung, der Implementierung von Service-Centern und der Entwicklung von Führungskräften.

### Ihre Referenten:

Dr. Andreas Kronabitleitner, consultingpartner AG  
Frank Mackenroth, Vorstand der Raiffeisenbank Vogelsberg eG  
Klaus Lehmann, consultingpartner AG

### Preis:

EUR 950,- für Mitglieder der ADG/des Fördervereins  
EUR 1.190,- für Nicht-Mitglieder

### Termin/Anmelde-Nr.:

13.03. – 14.03.2012 (SB112-539)

# Kundenbindung und- gewinnung durch genossenschaftliches Qualitäts- und Leistungsversprechen

Institut

Position

Bankleitzahl Ihres Institutes

E-Mail

Name, Vorname

Telefon

Straße/Postfach

Telefax

PLZ/Ort

Datum      Unterschrift und Stempel

Wir buchen Ihnen automatisch ab dem Vorabend der Veranstaltung ein Zimmer im Hotel inklusive aller zusätzlichen Leistungen. Wenn Sie nicht am Vorabend anreisen oder gar keine Übernachtung benötigen, kreuzen Sie bitte an:  keine Vorabendreise  keine Übernachtung  
Mit welchem Verkehrsmittel werden Sie anreisen?  Bahn  PKW  PKW-Mitfahrer

## ANSPRECHPARTNER FÜR INHALTLICHE FRAGEN

Selbstverständlich stehen wir Ihnen auch gerne für weitergehende Fragen oder Informationen zur Verfügung.

**Dipl.-Psychologin**  
**Sanja Kessler**

**Produktmanagerin**

T: 02602 14-279

F: 02602-1495-279

sanja\_kessler@adgonline.de

## ANMELDUNG/ORGANISATORISCHE FRAGEN

**Servicecenter Seminare**

T: 02602 14-500

F: 02602 1495-500

service@adgonline.de

Akademie Deutscher Genossenschaften ADG  
Schloss Montabaur | 56410 Montabaur  
www.adgonline.de

Ein Angebot im Rahmen des ADG-Jahresprogramms 2012

Strategie, Zukunfts- und Projektmanagement

