Foto: istockphoto; CG

Verständlich verkaufen

Oberstes Ziel einer guten Beratung sollte sein, dass der Kunde versteht, was er kauft. Wichtig ist dabei, dass er sich ernstgenommen fühlt, und dass er Chancen und Risiken der Anlage einschätzen kann. Um dies zu erreichen, müssen Berater ihre Gesprächsführung auf das Kundenbedürfnis ausrichten

Von Ralf Meyer, Der Bankverkaufstrainer

Eine nach dem Börsenabsturz im vergangenen Sommer vom *Zertifikateberater* durchgeführte Umfrage unter Anlageberatern kam zu einem erschreckenden Ergebnis: Beinahe jeder dritte Berater zweifelte, ob seine Kunden tatsächlich verstanden haben, dass bei den zuvor gekauften Aktienanleihen nun eine Andienung dieser Aktien ansteht. Erschreckend ist dies vor allem, weil das Risiko der Aktienandienung zu den Kernmerkmalen dieses Produkttyps gehört.

Richtige Produktpräsentation

Um die Kunst der richtigen und gleichzeitig verständlichen Präsentation neuer Anlageideen zu erlernen, genügt es, sich auf einige Eckpunkte für Aufbau und Struktur des Beratungsgesprächs zu konzentrieren. Dabei gilt als wichtigste Regel: Bauen Sie die Produktpräsentation so einfach wie möglich auf. Erläutern Sie das Konzept so, dass der Kunde am Ende Chancen und Risiken richtig einschätzen kann. Arbeiten Sie dabei auch mit Schaubildern und bildhaften Vergleichen. Vermeiden Sie Fachbegriffe, soweit dies möglich ist, und stellen Sie viele Rückfragen, um zu klären, ob der Kunde zu diesem Punkt noch weitere Informationen benötigt. Verwenden Sie dabei, wann immer es möglich ist, offene Fragen, die der Kunde nicht nur mit „ja“ oder „nein“ beantworten kann. Durch eine längere Antwort erhalten Sie wichtige Hinweise darauf, ob der Kunde bis hierhin alles verstanden hat, und ob er wirklich weiterhin an dem Angebot interessiert ist. Folgender Ablauf steigert Ihren Erfolg bei der Produktpräsentation:

- Geben Sie dem Kunden vor der Präsentation einen Überblick über den Ablauf
- Starten Sie Ihre Präsentation mit einer Zeichnung, einem Bild oder einer Geschichte, um Emotionen zu wecken
- Erläutern Sie den genauen Aufbau und die Funktionsweise der Anlageidee
- Erläutern Sie, wie die Anlage unter Aspekten der Bedarfsanalyse funktioniert
- Erläutern Sie risikomindernde Faktoren
- Gehen Sie darauf ein, warum Marktumfeld und die konkrete Investition geeignet sind, die angestrebte Rendite zu erzielen
- Erläutern Sie nach Vertragsabschluss den weiteren organisatorischen Ablauf

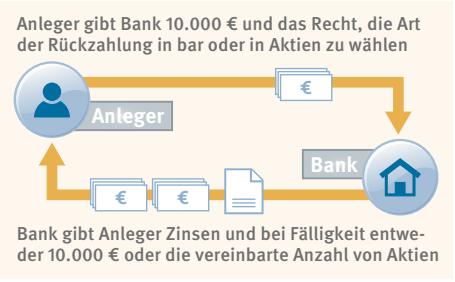
Beispiel: Aktienanleihe

Überblick über den Ablauf

„Herr/Frau Kunde, ich möchte Ihnen gern den grundsätzlichen Aufbau dieser Anlageform vorstellen und Ihnen die Anlage dann anhand Ihrer Anlageziele erläutern.“

Wenn Sie vorab einen groben Überblick über die Vorgehensweise geben, bekommt Ihr Kunde ein Gefühl dafür, was im weiteren Gespräch auf ihn zukommt. Deshalb zeigen Sie Ihrem Kunden genau auf, wie Sie vorgehen wollen und welche Punkte Sie mit ihm im Folgenden besprechen werden.

Start mit einer Zeichnung



„Bei einer Aktienanleihe legen Sie Ihr Geld für eine vereinbarte Laufzeit an. Dafür erhalten Sie einen vorher fest vereinbarten Zins. Am Ende der Laufzeit wird geprüft, in welcher Form die Anleihe zurückgezahlt wird – entweder als Gutschrift auf Ihr Konto oder durch Einbuchung von Aktien in Ihr Depot. Das hängt davon ab, wie sich die Aktie bis zur Fälligkeit entwickelt hat.“

Es ist wichtig, Bilder einzubinden. Bilder wecken Emotionen und werden leichter verstanden und erinnert. Nicht umsonst heißt es „Ein Bild sagt mehr als tausend Worte“.

Aufbau der Anlage

„Bei der Aktienanleihe legen Sie zum Beispiel 10.000 Euro an. Die Aktienanleihe läuft ein Jahr und hat einen vereinbarten Zins von acht Prozent. Der Basispreis beträgt 50 Euro. Steht die Aktie bei Fälligkeit auf oder über diesem Preis, erhalten Sie die 10.000 Euro zurück. Liegt der Preis darunter, erhalten Sie 200 Aktien. Was halten Sie davon?“

Berücksichtigen Sie bei Ihrem Präsentationstempo, dass Ihr Kunde kein Profi ist. Erklären Sie nicht zu schnell und setzen Sie nicht zu viel voraus. Erst wenn das Grundprinzip verstanden ist, hat es Sinn, weitere Aspekte zu erklären.

„Ob sich diese Investition für Sie rechnet, hängt von der Kursentwicklung der Aktie ab. Die Grafik zeigt vier mögliche Szenarien."
Zeigen Sie dem Kunden anhand einer grafischen Aufstellung verschiedene Szenarien auf, die für die Rückzahlung maßgeblich sind. Entsprechendes Material sollte in dem Produktinformationsblatt enthalten sein.

Szenario 1: Aktie steigt stark (Kurs 90 €)
„Sie erhalten 10.000 Euro plus 800 Euro an Zinsen zurück. Trotzdem wäre in diesem Fall eine Anlage in die Aktie besser gewesen."
Szenario 2: Aktie steigt leicht (Kurs 62 €)
„Sie erhalten 10.000 Euro plus 800 Euro an Zinsen zurück. Sie würden damit also besser abschneiden als mit der Aktie."
Szenario 3: Aktie fällt leicht (Kurs 48 €)
„Sie erhalten 200 Aktien im Wert von insgesamt 9.600 Euro (200 x 48). Die Zinsen von 800 Euro bekommen Sie aber trotzdem. Alles zusammen genommen, würden Sie also mit dem Schrecken davonkommen."
Szenario 4: Aktie fällt stark (Kurs 30 €)
„Sie erhalten 200 Aktien im Wert von insgesamt 6.000 Euro (200 x 30,-) plus die 800 Euro an Zinsen. Die schmälern zwar Ihren Verlust, unter dem Strich bleibt es in diesem Fall aber eine unerfreuliche Anlage."

Wenn Sie die verschiedenen Szenarien aufgezeigt haben, stellen Sie eine Verständnisfrage. Damit vergewissern Sie sich, dass der Kunde alles verstanden hat. Zeigen Sie unbedingt auch einen Chart mit dem historischen Kursverlauf der Aktie. So bekommt der Kunde ein Gefühl dafür, wo die Aktie gerade steht und wie stark die bisherigen Kursschwankungen ausgefallen sind.

Abgleich mit der Bedarfsanalyse
„Lassen Sie uns die Anlage nun anhand der von Ihnen genannten Anlageziele Sicherheit, Rendite und Verfügbarkeit besprechen. Wie Sie Szenario 4 entnehmen können, handelt es sich bei einer Aktienanleihe keineswegs um eine sichere Geldanlage. Sie tragen das Risiko, dass die Aktie stark fällt. Dann erhalten Sie anstelle Ihres eingesetzten Betrags eine vorher festgelegte Anzahl von Aktien. Diese haben einen geringeren Gegenwert als Ihr eingezahltes Kapital und somit entsteht für Sie ein Verlust."

Risikomindernde Faktoren
„Um das Verlustrisiko zu minimieren, liegt der Basispreis von 50 Euro bei dieser Aktienanleihe deutlich unter dem aktuellen Kurs von 60 Euro. Somit haben Sie hier einen Puffer. Außerdem handelt es sich um eine Aktie mit einer geringen Kursschwankung in der Vergangenheit. Dieser stabile Kursverlauf verringert die Gefahr einer Rückzahlung in Aktien am Laufzeitende."

„Bei Aktienanleihen handelt es sich um Inhaberschuldverschreibungen. Deren Rückzahlung hängt von der Zahlungsfähigkeit des Emittenten ab. Als Emittent bezeichnet man den Herausgeber eines Wertpapiers, in Ihrem Fall also der Aktienanleihe. Die Gefahr besteht darin, dass der Emittent insolvent wird und somit seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen kann. Um dieses sogenannte Emittentenrisiko zu minimieren, wurde auf die Bonität, also die Zahlungsfähigkeit des Emittenten geachtet. Die Bewertung der Zahlungsfähigkeit erfolgt im Rahmen eines Ratings und liegt bei A: Grund für diese Einstufung ist die gute Finanzkraft des Emittenten. Somit wird das Emittentenrisiko als gering eingeschätzt."

Gründe für die Produktauswahl
Erläutern Sie, warum es realistisch ist, dass mit dieser Anlage eine gute Rendite erreicht werden kann. Beziehen Sie die Markteinschätzung des Kunden in die Angebotspräsentation mit ein. Falls Sie zweifeln, ob Kunden überhaupt eine eigene Marktmeinung haben, gibt es nur eine Möglichkeit: Fragen Sie gezielt nach deren Sicht auf den Markt. Sie werden überrascht sein, wie viele Kunden nur darauf warten, dass sie einmal nach ihrer Einschätzung gefragt werden. Erläutern Sie auch, warum Sie oder Ihr Institut der Meinung sind, dass mit dieser Anlageform gute Ertragschancen bestehen.

Organisatorischer Ablauf
Nach dem Abschluss ist vor dem Abschluss. Deshalb ist es wichtig, dem Kunden die weitere Vorgehensweise zu erläutern. Dies reduziert Rückfragen, gibt dem Kunden Sicherheit und zeigt ihr Service-Verständnis.

* Dies ist ein externer Beitrag. Der Inhalt gibt nicht zwingend Meinung und Einschätzung der Redaktion wieder.

Tipps, um das Vertrauen der Beratungskunden (zurück) zu gewinnen

1. Zeigen Sie Kundenorientierung
Den Kunden interessiert, was er will, nicht was Sie wollen! Fragen Sie „Wie wichtig ist Ihnen eine individuelle Beratung?" statt zu sagen „Ich will Sie individuell beraten."

2. Schaffen Sie Transparenz
Beteiligen Sie den Kunden und zeigen Sie auf, welche Punkte Sie in dem Gespräch behandeln wollen: „Damit ich Sie individuell beraten kann, habe ich noch einige Fragen zu Ihren Anlagezielen, zu Ihren finanziellen Verhältnissen, zu Ihren Kenntnissen, zu Ihrer Anlagementalität und zu Ihren Markteinschätzungen."

3. Partnerschaftlicher Umgang
Holen Sie sich das ausdrückliche Einverständnis Ihres Kunden ein, anstatt einfach loszufragen: „Herr Kunde, können wir offen über diese Punkte sprechen?"

4. Vorteile des Beratungsprotokolls
Kunden erkennen den Vorteil des Beratungsprotokolls nicht von allein. Helfen Sie ihnen: „Es geht um ein wichtiges Thema, nämlich um Ihr Geld. Damit Sie die Sicherheit haben, dass nichts vergessen wird, haben wir technische Unterstützung."

5. Analysieren der Anlageziele
Eine verständliche Präsentation setzt voraus, dass Sie die Kundensituation verstehen. Ein Navigationsgerät kann den richtigen Weg auch nur aufzeigen, wenn es Informationen über Standort, Ziel und gewünschte Route hat. Studien mit Mystery Shopping zeigen, dass die Bedarfsanalyse in der Beratung oft unzureichend ist.