



Neue Publikation: Alternative Investments verständlich verkaufen – Ein Leitfaden für Praktiker

Interview mit Ralf Meyer, Bankverkaufstrainer und Autor der aktuellen Fachpublikation aus der Reihe apano akademie edition, erschienen im Juni im Gabler Verlag.



Ralf Meyer,
Bankverkaufstrainer

Herr Meyer, Sie sind als Verkaufstrainer für Banken tätig und haben jetzt ein Buch geschrieben: Alternative Investments verständlich verkaufen – Ein Leitfaden für Praktiker. Nun gibt es bereits recht viele Bücher im Bereich Verkaufstraining und Anlageberatung. Was hat Sie dazu bewogen dieses Buch zu schreiben?

Der Hintergrund ist ganz einfach erklärt: Die Bücher, die Sie zum Thema „Verkaufstraining“ finden, beschäftigen sich oft damit, wie man schneller mehr verkauft. Viel Umsatz zu erreichen ist mit Sicherheit auch ein wichtiger Ansatz im Vertrieb. Die Finanzkrise zeigt jedoch, dass ein Kunde, der durch mangelndes Verständnis seine Anlage nicht einschätzen kann, im Verlustfall besonders negativ reagiert. Dies kann zu einem beachtlichen Vertrauensverlust führen. Aus diesem Grund ist es wichtig, an dieser Stelle anzusetzen und insbesondere bei erklärungsbedürftigen Produkten die Verständlichkeit ganz klar in den Vordergrund zu stellen. Denn nur ein Kunde, der genau weiß, worauf er sich einlässt, kann eine Anlage bewerten und eine fundierte Entscheidung treffen.

Das heißt, der Fokus geht weg von der Umsatzerhöhung und Profitorientierung hin zu einer stärkeren Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse? Ist das also eine Art nachhaltiger Ansatz?

Es ist ein sehr nachhaltiger Ansatz. Sie haben den Begriff der reinen „Profitorientierung“ verwendet. Es gibt ja beim Verdienen immer einen kurzfristigen und einen langfristigen Aspekt. Wenn ich einen Kunden rundum gut berate, so dass die Angebote zu seinem Bedarf passen, dann arbeite ich auf Dauer mit ihm zusammen. Es ist meine feste Überzeugung, dass ich an einem Kunden auf diese Weise mehr verdiene, als wenn ich ihm zwei, drei Jahre lang provisionsorientiert Produkte verkaufe und er sich dann von mir abwendet.

An wen richtet sich Ihr Buch genau?

Die Zielgruppe ist ganz eindeutig umrissen: Es geht um alle Berater, die ihren Kunden Beteiligungen, Zertifikate und Hedgefonds verständlich verkaufen wollen. Dieses Buch ist ideal für alle Berater, die hierfür einen Leitfaden zur praktischen Umsetzung suchen. Es geht darum, wie Sie einfach und nachvollziehbar komplexe Angebote – unter Offenlegung aller Chancen, Risiken und der Funktionsweise – erläutern.

Was hat sich in den letzten Jahren – insbesondere durch die Finanzmarktkrise – in der Beratung verändert und wie hat das Ihr Buch beeinflusst?

Die Beraterbranche hat im Vergleich zu früher deutlich an Image eingebüßt. Daran müssen wir arbeiten. Gleichzeitig hat dieser Umstand mir die Notwendigkeit für dieses Buch aufgezeigt. Es soll praktische Tipps für eine effiziente Kundenberatung an die Hand geben und

ein Stück dazu beitragen, wieder einen neuen Imagewandel zum Positiven einzuleiten. Die Zeiten, provisionsoptimiert schnell Geld zu verdienen, sind meiner Meinung nach definitiv vorbei.

Was für ein Fehlverhalten gab es im Detail, das zu dieser Vertrauenskrise geführt hat?

Das vergangene Jahrzehnt brachte den Anlegern zwei große Krisen, die uns gezeigt haben, dass viele Kunden die Risiken ihrer Geldanlagen scheinbar nicht ausreichend verstanden haben. Wie sonst wäre es erklärbar, dass so viele Anleger enttäuscht von den Produkten sind und das Vertrauen in ihre Finanzberater verloren haben. Wenn ein Kunde die Merkmale einer Anlage verstanden hat, wird er auch nicht enttäuscht sein, wenn es einmal nicht so läuft, wie prognostiziert. Auf diesen Aspekt wurde meiner Ansicht nach zu wenig Augenmerk gelegt.

Wie kann der Berater nun das verloren gegangene Vertrauen wiederherstellen und welche Ratschläge geben Sie dazu in Ihrem Buch?

Vertrauen kann nur langsam wieder gewonnen werden. Bei Kunden, die eine Enttäuschung erlebt haben, ist es wichtig, darauf einzugehen. Der Berater soll den Kunden exakt dort abholen, wo er emotional steht. Hierzu gebe ich auch konkrete Verhaltensvorschläge in meinem Buch. Anschließend ist es wichtig mit dem Kunden gemeinsam nach vorne zu blicken und aus den Fehlern zu lernen. Das bedeutet, bei zukünftigen Beratungen die Verständlichkeit für den Kunden und seine individuellen Ziele und Wünsche in den Vordergrund zu stellen. Ausreichend Zeit für eine verständliche Beratung ist dabei unab-



(Fortsetzung)

dingbar. Eine "Entschleunigung", bei der sich der Kunde wohl und eingebunden fühlt, ist die Basis hierfür. Verständliche Formulierungen ohne Fachbegriffe und Fremdwörter, sowie eine bildhafte Darstellung sind die richtigen Werkzeuge dabei.

Ihr Buch beschäftigt sich ja weniger mit klassischen, sondern vielmehr mit alternativen Investments wie Zertifikaten, Hedgefonds und Beteiligungen. Was zeichnet diese Anlageformen im Vergleich zu den klassischen Investments aus?

Die Besonderheit ist, dass Sie bei diesen Investments oft die Möglichkeit haben, losgelöst von klassischen Aktien- und Zinsmärkten Erträge zu erzielen. Damit kann der Kunde sein Depot gegen Marktschwankungen stabilisieren und genau diesem Thema widme ich ein ganzes Kapitel im Buch.

Welchen Nutzen kann der Leser Ihres Buchs für die Beratungspraxis direkt erwarten?

Er wird erkennen, wie er komplexe Themenbereiche einfach erläutert, so

dass sein Kunde diese versteht und einschätzen kann. Damit wird er nachhaltig seinen Geschäftserfolg steigern.

Vielen Dank für das Gespräch.



Ab sofort erhältlich: die neue Publikation in der Reihe der apano akademie edition.



**TERMINE
MESSEN
SEMINARE**

» **16.09.2010**
Managed-Futures-Seminar*,
Frankfurt am Main



Referent: Andreas Ullmann,
Vertriebsdirektor apano Investments.

» **13.-15.10.2010**
Hedgefonds-Seminar*,
Frankfurt am Main

*Veranstalter: apano akademie gmbh.
Informationen unter
service@apano-akademie.de oder
Tel. 0231-13 88 73-30.

»Über das Buch:

Die wachsende Popularität von Alternative Investments stellt Vertriebsmitarbeiter vor die Herausforderung, komplexe Investmentprodukte erfolgreich zu verkaufen und zu erklären – zumal der Kunde, sensibilisiert durch die Finanzkrise, heute mehr denn je verstehen will, vor allem im Hinblick auf Transparenz, Sicherheit und Verständlichkeit. Das neue Fachbuch „Alternative Investments verständlich verkaufen“ von Ralf Meyer bietet Entscheidern in der Finanzdienstleistungsbranche Vertriebsansätze zur Vermittlung von Hedgefonds, Zertifikaten oder Beteiligungen. Der Autor gibt Finanzfachleuten

praktische Tipps für eine effiziente Kundenberatung an die Hand. Vor diesem Hintergrund erläutert Meyer unter anderem die Begeisterungsfaktoren in der Anlageberatung und verdeutlicht Motive des Kunden. Ein weiteres Kapitel widmet sich der Frage, wie Krisen als Chance für die aktive Kundenansprache genutzt werden können.

Die sechste Veröffentlichung in Kooperation mit dem Gabler Verlag kann direkt unter www.gabler.de bezogen werden.
ISBN 978-3-8349-2274-8.

Impressum

apano GmbH
Handelsregister Dortmund, HR B 14741
Lindemannstraße 79 · 44137 Dortmund
Postfach 100254 · 44002 Dortmund

Geschäftsführer: Kathrin Nordhues,
Detlev Reichert, Markus Sievers

Umsatzsteueridentifikationsnummer:
DE 215445595

Betreuung Genossenschaftsbanken:
Telefon: 0231-13887-580
Telefax: 0231-13887-500
genossenschaftsbanken@apano.de
www.apano.de

V.i.S.d.P.: Markus Sievers

Redaktion: apano GmbH

Als ein nach dem Kreditwesengesetz lizenziertes Finanzdienstleistungsinstitut unterliegt apano der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), www.bafin.de.

Redaktionsschluss: 06.08.2010.