Raiffeisenbank
Schwandorf-Nittenau eG

RB Schwandorf-Nittenau eG
Marktplatz 4 - 92421 Schwandorf

Herrn
Ralf Meyer
Armin-Nass-Str. 42
96465 Neustadt bei Coburg

Thomas Stalla
Tel.: **09431/387-0**
Fax: **09431/387-2600**

Marktplatz 4
92421 Schwandorf
Telefon (0 94 31) 3 87-0
Telefax (0 94 31) 3 87-2600

Bankleitzahl: 750 611 68
BIC: GENO DE F1 SWN
via DZ Bank
Steuer-Nr.: 211/106/60216

Vorstand:
Direktor Manfred Mehrl
Direktor Maximilian Zepf

Aufsichtsratsvorsitzender:
Klaus Köhler

Schwandorf, den 02.05.2014

Beraterworkshops und Coaching

Sehr geehrter Herr Meyer,

unsere Bank hat sich im Jahr 2012 entschieden, in ein umfangreiches Trainings- und Coachingprogramm für die gesamtheitliche Beratung zu investieren. Dazu haben wir ein Auswahlverfahren unter allen namhaften Anbietern gestartet, und Ihr Konzept hat uns überzeugt.
In unserer Anfangseuphorie wollten wir gleich in das große Ganze einsteigen - in die gesamtheitliche Beratung. Sie haben uns davon überzeugt, dass zuerst kleine Schritte notwendig sind, um dann in eine erfolgreiche ganzheitliche Beratung einsteigen zu können. Und so haben wir gemeinsam mit Ihnen und unserer Beratermannschaft Schritt für Schritt ein Konzept zur Anlageberatung und Vermögensoptimierung - von der Terminvereinbarung bis hin zum Produktabschluss - erarbeitet.
Der zweitägige Workshop im März 2013 beinhaltete die Erarbeitung der einzelnen Abläufe des Beratungsgespräches und immer wieder üben, üben, üben im Rahmen von Rollenspielen in kleinen Gruppen. Ergänzt wurden die Workshoptage um einen Techniktag, in dem das Beratungs- und Präsentationsgespräch mittels agree BAP "Vermögen optimieren" erarbeitet und trainiert wurde. Nach einer Praxisphase von ca. 6 Wochen wurde das Beraterteam zu einem Erfahrungsaustausch zusammengeholt, in dem die Erfolgserlebnisse und Hindernisse bei der Umsetzung thematisiert und das komplette Beratungskonzept noch einmal trainiert wurden.
Trotz anfänglicher Vorbehalte bezüglich Konzept und Rollenspiele haben Sie es in kürzester Zeit geschafft, das Beraterteam von den Vorteilen des Konzeptes zu überzeugen. Und die Erfolgserlebnisse beim Kunden sorgten zusätzlich bei der Vertriebsmannschaft für die Motivation der nachhaltigen Umsetzung. Der Qualitätsgewinn in der Anlageberatung und Vermögensstrukturierung der Kunden und die steigenden Absatzzahlen runden diese Erfolgsgeschichte ab.

In einer ähnlichen Vorgehensweise haben wir dann mit Ihnen den VR Finanzplan Vorsorge ab Juni 2013 erarbeitet und trainiert und erlebten ebenfalls positive Stimmen der Kunden und deutlich mehr Abschlüsse im Versicherungsgeschäft. Damit die Beraterinnen und Berater die neuen Konzepte anwenden und so Sicherheit gewinnen konnten, wurde mit Ihnen ein Umsetzungszeitraum von 4 Monaten vereinbart.

Anfang 2014 sind wir dann in die Erarbeitung und in das Training und Coaching des VR Finanzplanes ein gestiegen, der die übrigen Bedarfsfelder abbildete. Jetzt waren wir bei unserem Ziel einer qualitativ

hochwertigen Gesamtbedarfsberatung angelangt. Durch regelmäßige Berateraustauschrunden und eine enge Führung des Beraterteams wird auch die Umsetzung in der Zukunft dauerhaft gelingen und der in der Vergangenheit des Öfteren erlebte Einmaleffekt vermieden.

Einer der Erfolgsfaktoren ist aus unserer Sicht, dass das Beratungskonzept Schritt für Schritt gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen erarbeitet wird. Es wird Praxis vermittelt und keine theoretischen Ansätze. Die konsequente Vorgehensweise aus Erarbeitung, Training, Anwendung, Coaching und Erfahrungsaustausch ordnet sich in die Reihe der Erfolgsfaktoren mit ein. Ganz bewusst wird in Ihrem Konzept der Mensch in den Vordergrund gestellt und nicht die Maschine, auch wenn die agree BAP-Anwendungen fester Bestandteil des Betreuungsprozesses sind. Die regelmäßige telefonische Kundenbefragung ergibt bis heute über 90 % Zufriedenheitsquote bei Kunden, die bei uns im Haus zu einer Beratung waren.

Wir sind mit Ihrer Vorgehensweise so zufrieden, dass wir Sie auch für die Erarbeitung des Konzeptes VR-Mittelstand für Firmenkunden in unser Haus geholt und die Firmenkundenberater zusätzlich noch für die Bereiche "Vermögen optimieren" und "VR Finanzplan Vorsorge" mit in das Training eingebunden haben.

Wir freuen uns auf eine weitere so erfolgreiche und harmonische Zusammenarbeit mit Ihnen.

Mit freundlichen Grüßen

Raiffeisenbank
Schwandorf-Nittenau eG