

PROFUND #15



GELASSENHEIT SIEGT

Positiv denken trotz negativer Zahlen – wie funktioniert das? Wie stärkt man bei seinen Kunden das Gefühl, dass sie sich sicher beraten fühlen? Wie begleitet man sie bei schwierigen Entscheidungen? Finanzpsychologin Monika Müller empfiehlt: Ruhe bewahren.



Zahlen sind das eine. Eine Entscheidung – egal ob über Finanzen oder in anderen Belangen – basiert aber nicht in erster Linie auf Fakten, sondern auf „dem Anderen“: der Intuition. Finanzpsychologen wie Monika Müller (www.fcm-coaching.de) versuchen, „die Brücke zwischen den Fakten und dem Menschen zu schlagen“. Gerade in der aktuellen Situation, die emotional für viele belastend ist, gewinnt das an Bedeutung, bestätigt Müller: „Jetzt ist es für Berater umso wichtiger, Sicherheit und Gelassenheit zu vermitteln.“

Selbstvertrauen stärken

Das heißt keineswegs, dass man die Herausforderungen in Abrede stellt – es geht um die grundsätzliche Einstellung, die der Berater auch in sich tragen muss. „Nur



Monika Müller, Finanzpsychologin

ein Berater, der sich selbst vertraut und ausgeglichen ist, kann dies dem Kunden vermitteln.“ Und: „Noch wichtiger als das Vertrauen zwischen Beratern und Kunden ist es, dass sich der Kunde selbst als Finanzentscheider vertraut. Die Aufgabe der Berater ist es, die Kunden in die Lage zu versetzen, selbst entscheiden zu können.“ Da braucht es natürlich greifbare Fakten, in erster Linie aber Vertrauen und Sicherheit.

Nicht überfordern

Auch macht es wenig Sinn, gerade in volatilen Zeiten wie diesen, den Blick auf das Langfristige – etwa die Kursentwicklung der letzten Jahrzehnte – zu lenken. „Wenn der Kunde sehr beunruhigt ist, überfordere ich ihn mit langfristigen Trends. Da ist es wirksamer, wenn ich jetzt sein Vertrauen in ihn selbst stärke, in dem ich ihn an Krisen und Entscheidungen erinnere, die er gut gemeistert hat.“ Gleichzeitig gilt: Es ist vollkommen in Ordnung, dass man nicht immer positiv denkt. „Sowohl Kunden als auch Berater haben das Recht auf negative Gedanken.“ Auch das ist Teil des so wichtigen Vertrauens: das Akzeptieren dessen, dass nicht immer alles positiv läuft. „Es gilt, Gefühle zu akzeptieren – aber sie nicht unbedingt als Ratgeber zu

nutzen.“ Akute Gefühle sind keine gute Basis für langfristige Entscheidungen, hier sollte man auf eine „aufgeschobene intuitive Entscheidung“ setzen. Müller nennt ein Beispiel: „Wenn ein Kunde aus einem Beratungsgespräch kommt, in dem für ihn am Ende spürbar war: ‚das Ergebnis passt zu mir‘, arbeitet das im Unterbewusstsein nach. Das ist dann der beste Zeitpunkt für fundierte Entscheidungen.“

→ KONTAKT



FACHGRUPPE FINANZDIENSTLEISTER STEIERMARK

Obmann: Mag. Hannes Dolzer
Geschäftsführer: Mag. Herwig Kovacs
Office: Doris Freisinger und
Eva Dockter

Wirtschaftskammer Steiermark
Körblergasse 111-113, 8010 Graz
T: +43 (0)316 601 438
E: finanzdienstleister@wkstmk.at
W: www.finanzdienstleister-stmk.at



DIE BESTE ZEIT, UM SEINE KANTEN ZU SCHÄRFEN

Egal ob beim Fleisch schneiden oder im Business: Von Zeit zu Zeit muss man etwas nachschärfen, damit das Ergebnis stimmt. Dazu zählt auch, die Digitalisierung voranzutreiben. Gerade jetzt ist die perfekte Zeit dazu, zeigt sich Innovationsberater Hans Lercher überzeugt. Der Fachverband unterstützt seine Mitglieder in der Digitalisierung mit einer neuen Plattform für den digitalen Beratungsprozess.

Es war einmal ein Hobby-Grillmeister. Er wollte seine Freunde – nachdem sie sich während der Ausgangsbeschränkungen monatelang nicht gesehen haben – zum Grillen einladen. Dass die Steaks dazu besonders gut schmecken sollten, versteht sich von selbst. Bestes Fleisch vom Fleischer war gekauft, nun ging es ans Vorbereiten und Schneiden. Die ersten Gäste waren schon da, der Hobby-Grillmeister war mal wieder spät dran. Er mühte sich mit einem stumpfen Messer ab, um das Fleisch zu bearbeiten. Für die Gäste war es offensichtlich, dass er sich seine Arbeit unnötig schwermachte: „Warum schleifst du nicht einfach das Messer? Dann hast du es doch um ein Vielfaches leichter und das Ergebnis besser!“ Die schnelle Antwort des Gastgebers war nur: „Ich habe keine Zeit zum Schleifen, ich muss Fleisch schneiden.“

„Zwangspause“ für Weiterentwicklung nutzen

Dieses „keine Zeit haben“ kennen viele auch aus dem Berufsalltag. Auch dort

ist den meisten bewusst, dass man sich als Unternehmer regelmäßig Zeit nehmen sollte, um über sein Unternehmen – und vor allem die künftige Entwicklung desselben – nachzudenken und seine Positionierung zu schärfen. Nur funktioniert das eben im hitzigen Alltag oft nicht. „Und gerade deshalb ist jetzt die perfekte Zeit dazu, sich ganz intensiv damit zu beschäftigen, weil sich operativ derzeit vieles in Zwangspause befindet“, ist Hans Lercher, Innovationsberater und Leiter des Studiengangs für Innovationsmanagement an der FH CAMPUS 02, überzeugt. „Ein Unternehmer sollte zumindest ein Drittel seiner Zeit für die strategische Ausrichtung seines Unternehmens verwenden. Was kann ich tun, damit ich in 5 Jahren noch immer ein gutes Unternehmen habe oder idealerweise ein besseres?“ Es liegt natürlich auf der Hand, dass sich das bei einem EPU oder KMU nicht immer umsetzen lässt. „Umso wichtiger, dass man die momentane Phase nutzt.“ Gerade was die Digitalisierung angeht, zeigt sich jetzt ja vielerorts, wie viel mit nur geringem

Aufwand möglich ist. „Eine Videokonferenz kann heute wirklich jeder machen“, nennt Lercher ein Beispiel. „Die Dinge sind bei Weitem nicht so kompliziert, wie viele denken. Und es bringt auch wenig, sich darauf hinauszureden, dass man nicht die Budgets der großen Player hat. Es braucht keine großen Budgets, um etwas zu verändern. Viel wichtiger ist, dass man ins Tun kommt und Dinge ausprobiert, auch wenn nicht alles auf Anhieb funktioniert.“

„Es braucht keine großen Budgets, um etwas zu verändern. Viel wichtiger ist, dass man ins Tun kommt und Dinge ausprobiert, auch wenn nicht alles auf Anhieb funktioniert.“

(Hans Lercher, Innovationsberater)

Gespräche zwischen Berater und Kunden – egal ob diese über eine Videokonferenz, telefonisch oder face-to-face stattfinden, betont Posselt: „Der Berater wird über die Plattform durch den gesamten Beratungsprozess hindurch begleitet. Wir haben ja bereits in der Vergangenheit Checklisten und Musterformulare ausgearbeitet, die dabei unterstützen – allerdings als Einzeldokumente. Diese sind nun in der Plattform zusammengefasst und der Berater kann das Schritt für Schritt während des Kundengesprächs durchgehen. Direkt aus der Plattform werden die relevanten Dokumente generiert; diese können dem Kunden zur digitalen Signatur übermittelt werden.“

„Der Berater wird über die Plattform durch den gesamten Beratungsprozess hindurch begleitet.“

(Michael Posselt, Fachverbandsobmann-Stellvertreter)



Hannes Dolzer
Fachverbands-
und Fachgruppen-
obmann

AUF HARTE WÄHRUNGEN SETZEN

Vieles, was uns selbstverständlich erschien, war uns in den letzten Wochen nicht mehr möglich. Für uns alle war und ist das eine große Herausforderung, das steht außer Frage. So selbstverständliche „Kleinigkeiten“ wie ein Treffen zum Mittagessen im Restaurant waren plötzlich nicht mehr möglich – haben dadurch aber stark an Wert gewonnen. Dies ist eine Entwicklung, die wir als Berater nützen können. Für uns war die persönliche Beratung – und damit auch das persönliche Gespräch – mit unseren Kunden nämlich seit jeher ein zentrales Element unserer Arbeit. Deshalb gilt es, gerade jetzt, noch stärker auf diese „harte Währung“ zu setzen. Aber wie umsetzen, wenn doch nach wie vor Einschränkungen gelten, was den persönlichen Kontakt zwischen Menschen angeht? Es steht außer Frage, dass eine Videokonferenz oder ein Telefonat nicht dasselbe sind wie ein Gespräch, das man führt, wenn man am selben Tisch sitzt. Es steht aber auch außer Frage, dass „nicht kommunizieren“ relativ rasch dazu führen wird, dass unser Kurs bei unseren Kunden sinkt. Nutzen wir daher die Möglichkeiten, die momentan bestehen, um unsere Kunden bestmöglich zu unterstützen (siehe dazu auch Tipps der Expertin auf Seite 1). Unsere neue Plattform für den digitalen Beratungsprozess (siehe Artikel links) macht Beratungsgespräche für Sie und auch für die Kunden um ein Vielfaches einfacher und transparenter, egal ob Sie die Gespräche online oder offline führen. Durch diese Transparenz wird auch das Vertrauen in Kundenbeziehungen gestärkt – gerade in volatilen Zeiten ein sehr kostbares Gut. Sie setzen auf eine „harte Währung“, wenn Sie dieses Vertrauen durch Kontakt mit Ihren KundInnen stärken. Und erfahrungsgemäß sind gerade in Krisenzeiten „harte Währungen“ das Gebot der Stunde.

Bleiben Sie gesund!

Ihr Hannes Dolzer

Was will mein Kunde?

Ein einfaches Tool, das Lercher zum Analysieren seiner Ist-Situation empfiehlt, ist das Business Model Canvas. „Allein wenn ich das hernehme und mein derzeitiges Geschäftsmodell eintrage, ist das schon ein guter Anfang. Man sieht da sehr schnell, wo man steht. Und damit auch, was man anders machen könnte. Wie kann ich Kundenbedürfnisse besser befriedigen? Was wollen meine Kunden überhaupt? Ich denke, dass sich das Kundenverhalten auch nach der Krise stark verändern wird – und darauf muss ich mich heute einstellen. Viele merken ja jetzt, dass es immens viel Zeit erspart, wenn ich zu einem einstündigen Termin nicht extra in eine andere Stadt fahre, sondern das online abwickle. Natürlich ist eine Videokonferenz nicht zu 100 Prozent dasselbe wie ein persönliches Treffen und es geht auch nicht darum, das vollkommen zu ersetzen. Aber wenn es 80 oder 90 Prozent des Nutzens bringt, ist das – im Verhältnis zur eingesparten Zeit – doch auch schon immens. Und mir bleibt mehr Zeit, die ich für die Weiterentwicklung meines Unternehmens nutzen kann.“

Vereinfachung für Berater und Kunden

Ständige Weiterentwicklung war und ist auch für Finanzdienstleister gelebte Praxis. Die aktuelle Situation stellt viele vor Herausforderungen, weil Beratungen nur sehr eingeschränkt bzw. digital möglich sind. Die Digitalisierung ist allerdings eine Entwicklung, mit der sich die Branche bereits seit Jahren beschäftigt. Unter anderem hat der Fachverband seit mehr als einem Jahr daran gearbeitet, eine Plattform für den digitalen Beratungsprozess zu entwickeln, die im Mai 2020 gelauncht wird. Fachverbandsobmann-Stellvertreter Michael Posselt erläutert: „Es geht darum, den gesamten Beratungsablauf zu strukturieren und digital abzubilden. Wir haben das Projekt gestartet, da war von der Corona-Krise noch keine Spur. Es zeigt sich jetzt aber sehr deutlich, wie wichtig diese Initiative ist.“ Die Plattform ist gewissermaßen der „digitale Begleiter“ für

Beratungsqualität und Transparenz

Bei Beratungen, die über Videokonferenzen ablaufen, kann dem Kunden einfach über das Teilen des Bildschirms Einblick in die Plattform – bzw. die für den Kunden relevanten Informationen – gegeben werden. Bei persönlichen Beratungen lässt sich dies über Tablet oder Bildschirme abwickeln. Derzeit arbeitet man am finalen Rollout, für die Fachgruppenmitglieder wird es Webinare zur Einschulung geben. Die Plattform unterstützt die Mitglieder dabei, einen weiteren Schritt in Richtung Digitalisierung zu gehen – und dabei gleichzeitig die Beratungsqualität und Transparenz für die Kunden zu erhöhen. Egal in welchen Bereichen man sich weiterentwickelt, egal ob online oder offline: An oberster Stelle steht, die Anforderungen der Kunden bestmöglich zu erfüllen. Und weil sich diese nicht nur in der aktuellen Situation, sondern auch in Zukunft laufend verändern, ist es wichtig, immer wieder nachzuschärfen.

→ INFO

PLATTFORM FÜR DIGITALEN BERATUNGSPROZESS

- für digitale und persönliche Beratungsgespräche
- Schritt für Schritt gemeinsam mit dem Kunden durchgehen
- alle Checklisten und Formulare an einer Stelle
- digitale Signaturen möglich
- verfügbar ab Mai 2020

Alle Infos:

<https://wko.at/finanzdienstleister>

KEEP ON LEARNING



Wie soll man seine Weiterbildungsverpflichtung erfüllen, wenn keine Veranstaltungen abgehalten werden dürfen? Online – mit dem neuen Webinar-Angebot des Fachverbands.

„Wir haben schon letztes Jahr, noch lange bevor Corona ein Thema war, mit der Digitalisierung unseres Weiterbildungsangebots begonnen“, erläutert Thomas Moth, Geschäftsführer des Fachverbands der Finanzdienstleister. Im Mai 2020 findet nun das erste Webinar zum Modul 1 „Allgemeines Berufsrecht“ statt (siehe Infobox). „Für uns war aber von Anfang an klar, dass das Ganze auch didaktisch ‚Hand und Fuß haben soll‘, weshalb wir mit einem professionellen Webinar-Anbieter kooperieren.“

Lerninhalte für die Webinare angepasst

Einfach eine Kamera vor den Vortragenden stellen und somit einen Vortrag, der für eine Präsenzveranstaltung gedacht war, online abbilden – das funktioniert nicht, bestätigen zahlreiche Studien. Deshalb wurden die Inhalte für die Webinare auch angepasst und die Dauer von den 3 Stunden bei Präsenzveranstaltungen auf 1,5 Stunden pro Einheit gekürzt. „Online ist die Aufmerksamkeitspanne einfach geringer“, weiß Moth. Ziel ist es, sukzessive alle Module des Lehrplans als Webinar anzubieten, wobei die in der Weiterbildungsverpflichtung definierten 3 Stunden je Modul auf 2 Webinar-Einheiten aufgeteilt werden. Auch Leistungskontrolle ist Teil der Webinare – in Form eines Single-Choice-Tests, den der Teilnehmer zum

Abschluss des Webinars absolviert. „Das hat zum Vorteil“, so Moth, „dass direkt im Webinar auch die Prüfung integriert ist und kein zusätzlicher Zeitaufwand entsteht.“ Um maximale Flexibilität zu gewährleisten, gibt es auch die Möglichkeit, das Webinar zu einem späteren Zeitpunkt nachzuholen: „Die Webinare werden auf unserer Lernplattform hinterlegt und können dort auch im Nachhinein absolviert werden. Auch bei dieser Variante ist die Prüfung inkludiert, wobei ein großer Fragenpool hier gewährleistet, dass alles fair abläuft.“

Richtige Mischung aus online und offline

Auch wenn Webinare in der momentanen Situation ideal sind, können sie eines nicht ersetzen: den persönlichen Kontakt und das Netzwerken, das mit Weiterbildungsveranstaltungen wie dem Finanzdienstleistersymposium verbunden ist. „Aktuell gilt es natürlich, die Entwicklung in den nächsten Monaten abzuwarten. Sobald es möglich ist, werden wir aber natürlich wieder Veranstaltungen abhalten. Letzten Endes ist es nämlich die richtige Mischung aus Online- und Offline-Veranstaltungen, die den größten Mehrwert hat“, steht für Fachgruppenobmann Hannes Dolzer außer Frage.

TERMINE:

- **27. Mai 2020, 14 bis 15.30 Uhr**
Berufsrecht – Modul 1 (Live-Webinar)
- **10. Juni 2020, 14 bis 15.30 Uhr**
Geldwäsche – Modul 1 (Live-Webinar)

Weitere Termininfos und Anmeldung:
www.finanzdienstleister-stmk.at
<https://wko.at/finanzdienstleister>



**Durchblick
in Sachen
Finanzen**

