

PROFUND #8



DA IST MEHR FÜR SIE DRIN'!

Die Zinsen im Keller, die bürokratischen Hürden im Wachsen und auch sonst wird alles immer schwieriger. Tatsächlich? Oder übersieht man hie und da auch neue Chancen, weil man zu sehr an Gewohntem festhalten will?



Für die Gehirnforscher ist die Antwort einfach: Nicht nur beim Bleigießen zu Silvester, das ganze Jahr ist man seines Glückes Schmid, immerhin trifft man täglich bis zu 20.000 Entscheidungen. Man hat viel mehr selbst in der Hand, als man oft meint – beruflich und privat. Bis zu 90 Prozent der Entscheidungen werden nämlich gar nicht als solche wahrgenommen, weil sie auf Intuition oder Routine beruhen. Und genau hier ist die Krux begraben: Man übersieht, dass sich das Umfeld längst verändert hat, setzt selbst aber noch beherzt auf die Cash Cows aus vergangenen Jahren und wundert sich dann, wenn diese immer magerer werden. Höchste Zeit, um die Scheuklappen abzuliegen und sich nach Alternativen umzusehen. Es gibt sie, man muss sie nur suchen – und darf zugunsten von Neuem durchaus auch etwas Altes weglassen, immerhin kann man als einzelner Berater nicht auf 100 Hochzeiten tanzen und sollte auf seine persönlichen Energieressourcen achten – ein kostbares Gut (siehe Seiten 2/3). Über neue Alternativen am Finanzmarkt und vor allem die zahlreichen Chancen, die mit externen Faktoren wie Globalisierung, Digitalisierung und demografischem

Wandel verbunden sind, wird im Zuge der Veranstaltung „Finanzmarktrends 2017“ Joachim Nareike von Schroder Investment Management GmbH sprechen. Der international agierende Vermögensverwalter identifiziert für seine Kunden Firmen, die den demografischen Wandel oder andere Veränderungen gewinnbringend nutzen und bietet damit lukrative Investment-Möglichkeiten auch in volatilen Zeiten (siehe dazu Video auf www.finanzdienstleister-stmk.at). Ebenfalls als Expertin ist Dagmar Gruber zu Gast bei den „Finanzmarktrends

2017“. Die oststeirische Notarsubstitutin räumt mit Missverständnissen rund um die Erbrechtsnovelle auf: „Nicht immer sind die Dinge so einfach, wie sie in den Medien widergegeben werden. Es stimmt etwa nur bedingt, dass Lebensgefährten ein gesetzliches Erbrecht haben.“ Dieses kommt nämlich nur dann zum Tragen, wenn es sonst keine lebenden Verwandten (Eltern, Kinder, Cousins, ...) mehr gibt. Wie so oft lohnt es sich eben auch hier, sich die Sache etwas näher anzusehen, um eine fundierte Entscheidung treffen zu können.

VERANSTALTUNG

30. Jänner 2017, 18 Uhr
→ Finanzmarktrends 2017

Aula der Karl-Franzens-Universität,
Universitätsplatz 3, Graz

Themen sind u.a. die Entwicklung der Märkte und die Neuerungen im Erbrecht

Detaillierte Infos folgen per E-Mail sowie in der internen XING-Gruppe „Finanzdienstleister Steiermark“.

→ KONTAKT

FACHGRUPPE FINANZDIENSTLEISTER STEIERMARK

Obmann: Mag. Hannes Dolzer
Geschäftsführer: Mag. Herwig Kovacs
Office: Doris Freisinger und
Veronika Ploteny-Funda

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

WAS IHR KUNDE DAVON HAT, WENN SIE AUF DIÄT SIND



Man muss nicht jedes Telefonat sofort annehmen. Und man darf auch mal spontan einen Tag auf der Skipiste verbringen und für Kunden nicht erreichbar sein. Diese profitieren letzten Endes nämlich davon, wenn Ihre Work-Life-Balance ausgeglichen ist – und Sie selbst natürlich auch. Fragt sich nur, wie man diese „Stress-Diät“ startet ...

Rund 5 Minuten dauert es, diesen Artikel zu Ende zu lesen – wenn Sie nicht zwischendurch von einer neuen Whatsapp-, Facebook- oder Emailnachricht abgelenkt werden. Bis man sich wieder voll auf die ursprüngliche Tätigkeit konzentrieren kann, benötigt man laut University of California in Irvine bis zu 23 (!) Minuten. Im Schnitt wird man im modernen Büroalltag alle 3 Minuten abgelenkt. Das erklärt wohl auch, warum man allzu oft das Gefühl hat, nichts wirklich abgearbeitet zu haben, obwohl man den ganzen Tag „unter Strom gestanden“ ist. Aber was dagegen tun? Immerhin wollen Kunden rasche Antworten und Kundenzufriedenheit hat oberste Priorität für Finanzdienstleister. Die Arbeitspsychologin Helga Schloffer rät zu einer „Stress-Diät“ und einer realistischen Sicht auf die Dinge: „Meist macht es für den Kunden keinen Unterschied, wenn eine Mail eine Stunde später beantwortet wird. Und auch bei Telefonaten muss man nicht automatisch abheben, man kann ja zurückrufen, sobald man mit der aktuellen Tätigkeit fertig ist.“

Den Überblick behalten

Laut der Grazer Expertin zählen Arbeitsunterbrechungen zu den größten Stress-

faktoren in der Berufswelt und bei den allermeisten Unterbrechungen habe man es selbst in der Hand, ob man sie zulässt oder nicht. Weil die „Verlockung“ zu Unterbrechungen in Zeiten der Nachrichtenflut immer größer wird, steigt auch der Stresspegel. Gleichzeitig hat man immer stärker das Gefühl, dass man mehr arbeiten muss, weil man ja noch eine so lange To-Do-Liste hat. Hier empfiehlt Arbeitspsychologin Schloffer: „Notieren Sie einmal im Laufe des Tages, was Sie alles gemacht haben. Dann wird sich rasch herausstellen, dass es zwar vielleicht nicht das war, was sie vorhatten, aber keineswegs 'nichts'.“ Man kann dazu einfache Online-Tools nutzen (siehe Artikel rechts unten) und damit verhindern, dass die Work-Life-Balance zu sehr aus dem Gleichgewicht gerät. „Wenn man nämlich schon eine innere Unruhe merkt, sich schwer konzentrieren kann und sich die Fehler häufen“, verweist Schloffer auf Alarmsignale des Körpers, „wird es immer schwieriger.“ Darunter leidet man letzten Endes dann selbst und die Kunden wenden sich mangels Zufriedenheit ab. Es lohnt sich daher der Gesundheit UND des wirtschaftlichen Erfolges wegen, auf eine gute Work-Life-Balance zu achten.

Beruf und Freizeit trennen

Viele Unternehmer nützen auch die Wohnung als Arbeitsort. „Da ist es noch wichtiger, dass man klare Grenzen zieht.“ Etwa in dem man den Laptop – wenn man ihn tagsüber zum Arbeiten am Wohnzimmer-tisch nützt – am Abend wegräumt. Und wenn man auf die Erreichbarkeit im Urlaub schon nicht verzichten kann oder will, sollte man auch hier „auf Diät gehen“: Schloffer empfiehlt hartnäckiges Einhalten von klaren Telefonzeiten, also zum Beispiel eine halbe Stunde täglich.

Der Motor stockt

Ein häufiger Irrglaube ist laut Schloffer, dass ein Mehr an Arbeit automatisch zu einem höheren Output führt. „Die menschlichen Ressourcen sind beschränkt und wenn man seine Energiespeicher nicht regelmäßig auflädt, wird der Motor irgendwann stocken.“ Die Energiepotenziale sind von Mensch zu Mensch unterschiedlich, deshalb kann man auch keine pauschale Stundenempfehlung geben. Der eine ist bei 35 Stunden am produktivsten, der andere mit 45 Stunden. „Leider gilt es in unserer Gesellschaft nach wie vor als positiv, wenn man möglichst viele Stunden arbeitet und als eher arbeitsfaul, wenn man mittwochs

um 2 Uhr am Nachmittag eine Runde laufen geht“, bedauert Schloffer diese „absolut nicht mehr zeitgemäße“ Einstellung. „Gerade Führungskräfte haben aber die Chance, daran etwas zu ändern, in dem sie offen dazu stehen, dass sie sich Freizeit gönnen, weil diese lebensnotwendig ist.“ Was man in der Freizeit macht, um am besten seine Energietanks wieder aufzufüllen, kann man nicht pauschal sagen.

Achtsamkeit macht erfolgreich

Man muss für sich selbst herausfinden, was den größten Erholungswert bringt. Allerdings: „Viele haben verlernt, auf ihre Bedürfnisse zu hören, weil sie sich als Getriebe des Systems fühlen. Man hat aber deutlich mehr selbst in der Hand, als man oft denkt“, sagt dazu Harald Pachner. Der Grazer Fitness- und Achtsamkeitstrainer betreut Firmen wie „dm drogerie markt“ im Bereich Betriebliche Gesundheitsförderung und arbeitet auch mit Mercedes-AMG DTM-Fahrer Lucas Auer, der nur

wenige Monate nach dem Start des Achtsamkeitstrainings seinen ersten Sieg eingefahren hat. „Viele Menschen schöpfen ihre Energiepotenziale nicht aus, weil sie kaum mehr im Augenblick leben, sondern irgendwelchen Zielen hinterherlaufen oder an die Dinge denken, die sie noch erledigen müssen. Man ist aber viel besser, indem man was man macht, wenn man ganz darauf fokussiert“, verweist Pachner auf die große Bedeutung der Achtsamkeit. Der Erfolg und die Kundenzufriedenheit verbessern sich mit dem Grad des Wohlbefindens und der Achtsamkeit, nicht mit der Anzahl der Arbeitsstunden. Da erscheint es ja noch grotesker, dass man für eine Pause an der frischen Luft hie und da abwertende Blicke erntet. Dabei weiß man eigentlich selbst aus Erfahrung, dass man produktiver arbeitet, nachdem der Kopf ein bisschen frische Luft bekommen hat. Fast so wie bei einer „klassischen“ Diät: Eigentlich wüsste man eh, wie es funktioniert ... ■

4 TOOLS & TIPPS FÜR EINE BESSERE WORK-LIFE-BALANCE



1. LEAN MANAGEMENT UMSETZEN:

„Lean“ steht für schlanke Prozesse – kein Suchen von Dokumenten, keine Doppelarbeiten, keine Abstimmungsprobleme, ... Konkrete Umsetzungshinweise und ein Interview mit Lean-Management-Experten Günter Markowitz auf www.finanzdienstleister-stmk.at.



2. TRELLO UND RESCUETIME NUTZEN:

Mit diesen Online-Tools kann man schnell und einfach seine Tätigkeiten protokollieren bzw. die Aktivitäten am Computer messen lassen – um zu sehen, wohin die Arbeitszeit „verschwindet“ (www.trello.com und www.rescuetime.com)



3. SELFCONTROL INSTALLIEREN:

All jene, die sich gern von Facebook, Whatsapp und Co. ablenken lassen, können mit dieser App ausgewählte Funktionen/Programme für eine bestimmte Zeit blockieren (selfcontrolapp.com).



4. SERVICE-ANGEBOTE NUTZEN: Man kann nur dann effizient arbeiten und seine Kunden langfristig an sich binden, wenn man über das erforderliche Know-how verfügt. Die kompakten und praxisbezogenen Seminare, Mustervorlagen, Rechts-Infos etc. der Fachgruppe unterstützen dabei.

→ KOMMENTAR



Hannes Dolzer
Fachverbands-
und Fachgrup-
penobmann

MASS HALTEN

Ein lukratives Portfolio braucht die richtige Mischung – zwischen kurzfristigen und langfristigen Anlageformen, nationalen und internationalen Investments, spekulativen und eher sicheren Titeln etc. Und es muss natürlich zu den Kunden passen, von denen jeder seine individuellen Anforderungen hat. Ganz ähnlich ist das mit der Balance zwischen Beruf und Privatleben: Für Beides muss Zeit und Raum sein, doch die individuelle Gewichtung fällt unterschiedlich aus und kann sich immer wieder ändern. Und das ist auch gut so! Jede und jeder muss hier ihr/sein Maß finden. Dazu darf man auch durchaus einmal delegieren – man muss nicht alles selbst erledigen. Auch wenn man als EPU keine Mitarbeiter hat, gibt es zahlreiche Unterstützungsmöglichkeiten, die auf lange Sicht zu mehr Effizienz und damit mehr Zeit für Freizeit führen: etwa eine von der Fachgruppe angebotene Weiterbildung, mit der man sein Know-how auf Vordermann bringt oder das Nutzen von Musterverträgen, Formularen und weiteren Service-Angeboten. Natürlich ist es unser oberstes Ziel, den Kunden zufriedenzustellen und dazu braucht es eben hie und da auch ein Telefonat am Abend oder am Wochenende. Als Unternehmer hat man keinen „9 to 5“-Tag und den braucht es für eine gute Work-Life-Balance auch nicht zwangsläufig. Man sollte nur nicht übers Ziel hinausschießen, weil das auf Dauer auf Kosten der Gesundheit geht. Der „Faktor Mensch“ ist einer unserer größten Wettbewerbsvorteile, vor allem gegenüber diversen digitalen Broker- und Vergleichsportalen. Es wäre mehr als fahrlässig, diesen Vorteil leichtfertig auf Spiel zu setzen.



Schon im Oktober widmeten sich die steirischen Finanzdienstleister dem Skirennlauf: Ex-Rennfahrer Hans Knauß sprach beim Finanzdienstleistersymposium über seine Erfolgsgeheimnisse.

Die enge Verknüpfung von Menschlichkeit und Erfolg im Leben steht für Hans Knauß außer Frage. Auf Einladung der steirischen Finanzdienstleister gab der Ex-Skirennprofi beim Finanzdienstleistersymposium am 14. Oktober 2016 im St.-Veiter-Schlößl Einblick in seine Philosophie. „Zielstrebigkeit ist am wichtigsten, Talent und Lockerheit sind Bausteine für den Weg zum Erfolg.“

Den Kunden nicht überfordern

Wie die steirischen Finanzdienstleister ihre Kunden auch weiterhin auf dem Weg zum Erfolg begleiten können, diesem Thema widmete sich Obmann Hannes Dolzer. In Bezug auf die neuen EU-Richtlini-

en für die Versicherungsvermittlung und die Wertpapierberatung, die mehr Transparenz vorsehen, betonte Dolzer: „Wir sehen diese höhere Transparenz für den Kunden natürlich positiv. Fraglich ist aber, ob der Kunde durch die Vielzahl an Formularen und Informationen nicht überfordert wird bzw. ob hier eine Vereinfachung im Sinne des Kunden möglich wäre.“ Thema war außerdem die MIFID II und die darin enthaltenen Vorschriften für Wertpapierfirmen, die teilweise unscharf formuliert sind, sodass Berater sich zusätzliche Rechtsmeinungen einholen müssen und letzten Endes dennoch unklar ist, welcher Rechtsmeinung die Finanzmarktaufsicht (FMA) folgt.

Service-Angebote für Mitglieder

In einer internen Diskussion zum Thema „Wir sind alle am gleichen Markt“ beantwortete Roland Dämon als Vertreter der FMA Fragen der Fachgruppenmitglieder. Philipp Bohrn, Geschäftsführer des Fach-

verbands Finanzdienstleister, gab einen Überblick über die europäischen Regelungen - unter anderem in Bezug auf die Vergütung: „Vergütungsstrukturen dürfen in keiner Weise mit der Pflicht, im bestmöglichen Interesse der Kunden zu handeln, kollidieren. Es darf keine Vorkehrungen, Vergütungsanreize oder Verkaufsziele geben, ein bestimmtes Produkt zu empfehlen, wenn ein anderes Produkt den Bedürfnissen des Kunden besser entspricht.“

IMPRESSUM

Nr. 8 (2016), Hg. von der Fachgruppe Finanzdienstleister, Wirtschaftskammer Steiermark
 Körblergasse 111-113, 8010 Graz
 Redaktion/Layout: Doppelpunkt PR- und Kommunikationsberatung GmbH
 www.doppelpunkt.at
 Fotos: AirOne/Shutterstock (S. 1), Billion Photos/Shutterstock (S. 2), WonderfulPixel/Shutterstock und Fischer (S. 3), WKO/Frankl (S. 4)

→ ZAHLEN DATEN FAKTEN

FINANZDIENSTLEISTER STEIERMARK

→ 771 aktive Mitglieder

einzelne Berechtigungen:

5 Auskunftsteien

47 Bausparvermittler

405 Gewerbliche Vermögensberater

11 Leasingunternehmer

12 Pfandleiher

224 Tipggeber

16 Versteigerer

8 Wertpapierfirmen

3 Sonstige Finanzdienstleister

42 Wertpapiervermittler

11 Zahlungsdienstleister

