

## Bank-Wahl von Mittelständlern: Unternehmensinhaber sind Sparkassen- und Volksbank-affin

**Im Firmenkundengeschäft ist die Bankloyalität nicht mehr die gleiche wie einst. Der Trend zur Zweitbank ist hier unübersehbar. Dennoch hat eine Studie im Auftrag der Taunus-Sparkasse gezeigt, dass Bankverbindungen von Unternehmen häufig vererbt werden. Auf der Suche nach neuen Bankverbindungen sind vor allem geschäftsführende Gesellschafter für Sparkassen und Volksbanken offen.** Red.

Im Rhein-Main-Gebiet ist der Bankenwettbewerb bekanntlich besonders stark. Dennoch wollte die Taunus-Sparkasse wissen, was Unternehmen, die nicht zu ihren Kunden zählen, als Gründe dafür angeben, und beauftragte das Marktforschungsinstitut Utilitas in Darmstadt damit, es herauszufinden. Utilitas führte im Herbst 2006 umfangreiche Tiefeninterviews mit zehn Unternehmen aus dem Geschäftsgebiet der Sparkasse durch.

Bei qualitativen Studien spielt die Häufigkeit von Nennungen nur eine untergeordnete Rolle. Was zählt, sind die unterschiedlichen Meinungsmuster. Jede Anmerkung, jeder Kommentar der Befragten erhält in einer qualitativen Befragung eine gleich große Bedeutung. Besonderer Wert wurde daher im Vorfeld auf die Auswahl der Probanden gelegt: Sie mussten von der Umsatzgröße und Bonität in das Portfolio der Taunus-Sparkasse passen.

### Die Bankverbindung wird vererbt

Das wichtigste Ergebnis: Die Wahl der Bank ist für mittelständische Unternehmen keinesfalls immer das Ergebnis rationaler

Entscheidungen. In vielen Fällen wird die Bankverbindung geerbt.

Der Satz, dass es günstiger ist, einen Bestandskunden zu halten als einen Neukunden zu gewinnen, gilt also im Firmenkundengeschäft verstärkt. Aber wenn die Bank einen Neukunden gewinnt, so hat sie die Chance eine Beziehung aufzubauen, die Generationen überdauert.

### Trend zur Zweitbank

Handelt es sich um eine Neugründung, so tendiert der Inhaber dazu, die Bank aus der Zeit des Studiums oder der Ausbildung zur Hausbank seiner Firma zu machen. Es macht für ein Kreditinstitut daher durchaus Sinn, sich bereits in dieser Lebensphase als verlässlicher Partner zu positionieren. Allerdings neigen sich die Zeiten, in denen kleine und mittlere Firmen eine einzige Hausbank haben, dem Ende zu. Vermehrt bauen auch solche Unternehmen Zweitbankverbindungen auf.

Hier tragen ohne Zweifel auch die Banken selbst Verantwortung, denn dieser Trend ist zum Teil eine Reaktion der Unternehmen auf die Erfahrung, dass viele Banken nicht mehr so selbstverständlich wie früher in guten wie in schlechten Zeiten an der Seite ihrer Kunden stehen.

Geschäftsführende Gesellschafter haben eher eine Affinität zu den Sparkassen und

Dies ist darin begründet, dass Letztere oft größeren Unternehmen vorstehen, die über Fachabteilungen verfügen, die Dienstleistungen erbringen, die bei kleineren Firmen Banken übernehmen. Für größere Unternehmen ist damit eher der Preis ein Argument als der Beratungsansatz.

Viele mittelständische Unternehmer werden ungern von sehr jungen Beratern betreut. Doch nicht nur die Erfahrung mit dem unmittelbaren Berater, sondern mit allen Stellen des Hauses, zu dem ein Kunde Kontakt hat, ist ausschlaggebend für seine Zufriedenheit.

### Privat- und Firmenkundengeschäft müssen Hand in Hand arbeiten

Als Fazit lässt sich festhalten: Der wichtigste Grund, warum ein Unternehmen nicht Kunde der Taunus-Sparkasse ist, lässt sich kurzfristig nicht beeinflussen: Die Verbindung zu einer anderen Bank wird oft vererbt. Allerdings lassen sich daraus wichtige Erkenntnisse für die Zukunft ableiten: Die Banken tun gut daran, ihre Kunden nicht zu verprellen, denn einmal verloren, kann es viele Generationen dauern, bis sie zurückkehren.

Für die Zufriedenheit der Kunden ist dabei nicht nur der direkte Betreuer verantwortlich, sondern das ganze Haus. Für die Taunus-Sparkasse ist daher klar: Sie kann nur als Ganzes gewinnen, wenn Privat- und Firmenkundengeschäft Hand in Hand arbeiten. Dies ist dem Institut in den vergangenen Jahren offenbar erfolgreich gelungen, wie steigende Kundenzahlen zeigen.

### Zur Autorin

**Karin-Brigitte Göbel** ist Vorstandsmitglied der TaunusSparkasse, Bad Homburg.