

Bücher

Der Kundenverstehrer

Uwe Niermann/Jörg Rosemann/Carmen Ziehe, Der Kundenverstehrer: So werden Sie als Finanzberater zum finanziellen Lebensbegleiter Ihres Kunden, Gabler Verlag, Springer Fachmedien, Wiesbaden 2012, 195 Seiten, € 29,95, ISBN 978-3-8349-3918-0.

Der gesellschaftliche Wandel und die daraus resultierenden veränderten Ansprüche der Kunden stellen die Berater in Kreditinstituten vor immense Herausforderungen: Sie müssen die verschiedenen Finanz- und Lebens Themen für den Kunden vernetzen und mit der komplexen Produktwelt abgleichen können und dabei stetig steigenden Qualitätsanforderungen gerecht werden. Über allem schwebt drohend das Damoklesschwert der Beraterhaftung. In dieser Situation wünschen sich viele Berater konkrete praktische Anleitungen und Handlungsstrategien für ihr tägliches Geschäft in der Privatkundenberatung.

Mit dem vorliegenden Buch wollen die Autoren genau diese Unterstützung liefern, um die gewünschte Qualität in der Beratung sicherstellen zu können. Das Werk gliedert sich in zwei große Teile: Im ersten Teil werden die Grundlagen im kommunikativ-psychologischen Bereich vermittelt. Dabei geht es zunächst darum, den Gedanken des Kunden und seinen Bedürfnissen auf die Spur zu kommen, um darauf wirksam reagieren zu können. Der zweite Teil des Buches liefert das praktische Handwerkszeug für ein erfolgreiches Beratungsmanagement, ergänzt um hand-

feste Tipps und Handlungsstrategien für die tägliche Praxis. Durch viele Anwendungsbeispiele lässt sich das Dargestellte leicht nachvollziehen.

Konzipiert als Praxisratgeber und Arbeitsbuch wollen die Autoren ihr Werk als „Freund im Taschenformat“ verstanden wissen. Da man Freunde für gewöhnlich nicht siezt, wird der Leser in diesem Werk konsequent geduzt. Diese Form der Ansprache hat selbstverständlich keinen Einfluss auf den Inhalt, ist gegebenenfalls für den einen oder anderen Leser aber gewöhnungsbedürftig. Nicht allfänglich sind darüber hinaus die zahlreichen Checklisten und Fragenkataloge, die bei gewissenhaftem Arbeiten mit dem Buch insbesondere im ersten Teil auch ein gerüttelt Maß an Selbstreflexion erfordern. Hier auf muss man sich ebenso einlassen können wie auf die von Unternehmensberatern so gerne genutzten Akronyme für Prozesse oder Systematiken. Personen, die bereits eine Trainer- oder Coaching-Ausbildung absolviert haben, sollte dies alles jedoch nicht überraschen.

Insgesamt stellt dieses Buch einen praktischen Alltagsbegleiter für einen Berater dar, der die Bedürfnisse seiner Kunden besser verstehen und für ihn der kompetente Begleiter in allen finanziellen Angelegenheiten sein möchte. Zu Recht weisen die Autoren allerdings darauf hin, dass das Werk allenfalls ein Türöffner sein kann, denn durch die Tür „hindurchgehen“ musst Du allerdings immer selbst“. **KD**