

Schwerpunkt Personalmanagement

Sicherstellung der Beratungsqualität im Vertrieb von Baufinanzierungen

In vielen Finanzvertrieben besteht aufgrund einer relativ hohen Fluktuation permanenter Rekrutierungsbedarf. Dabei gilt es, einerseits die Abgänge rasch zu ersetzen und andererseits die gewohnte Beratungsqualität aufrechtzuerhalten. Das ist umso herausfordernder, je vielfältiger die Produkte und ihre Lieferanten sind. Zwar kann hier IT unterstützen, doch bleibt für die Vertriebsorganisationen die Aus- und Fortbildung ihrer Berater eine Daueraufgabe. Nach den Erfahrungen des Autors reicht es nicht aus, nur Fachwissen zu vermitteln und zu vertiefen, sondern es empfiehlt sich darüber hinaus Verkaufsgespräche zu standardisieren. Zwar lassen sich Banken und Vermittler solche Prozesse gerne zertifizieren, doch ist die eigentliche Gütekontrolle die Zufriedenheit der Kunden und die Nachhaltigkeit der Abschlüsse. (Red.)

Der Finanzierungsmarkt ist im Umbruch. Vor dem Hintergrund der Finanzkrise und den damit verbundenen Regulierungsbestrebungen werden Baufinanzierungsberater mit vielfältigen Herausforderungen konfrontiert. Gesetzliche Regelungen erhöhen den administrativen Aufwand des einzelnen Beraters. Zugleich wächst mit der Bedeutung sozialer Medien die Komplexität der Vertriebskanäle.

Zudem hat das Image der Finanzbranche durch einige schwarze Schafe gelitten. Der über das Internet bestens informierte Kunde erwartet eine transparente und gute Beratung, die ein attraktives Angebot für seine individuellen Bedürfnisse aufzeigt. Die Vorzeichen stehen also auf Wettbewerbsverschärfung im Baufinanzierungsmarkt. Wie kann sich die Branche diesen vielfältigen Herausforderungen erfolgreich stellen?

Berater müssen heute auf dem neuesten fachlichen Stand sein und die Produktpalette der verschiedensten Anbieter im Blick haben. Neben wertorientiertem,

ehrlichem Handeln und der Begegnung auf Augenhöhe ist die Beratungsqualität entscheidend. Um sie bei den Baufinanzierungsberatern stets auf einem hohen Stand zu halten, setzt Dr. Klein auf kontinuierliche Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen und betreibt seit einigen Jahren eine konzerneigene Akademie.

Eine Erstausbildung als Bankkaufmann oder Finanzberater reicht heute in der Baufinanzierungsberatung nicht mehr aus. In der Akademie werden daher neben fachlichen Weiterbildungen Vertriebschulungen und Trainings der Persönlichkeitsentwicklung angeboten. So erwerben die Teilnehmer berufsbegleitend das „Rüstzeug“ für eine professionelle Beratung, die einem dynamischen Marktumfeld und immer komplexer werdenden Produkten gewachsen ist. Die Weiterbildungsmaßnahmen berücksichtigen die unterschiedlichen Erfahrungshorizonte der Berater.

Konzerneigene Akademie

Mit dem „Immobilienfinanzierer/in mit IHK-Zertifikat“ bietet die Akademie erstmals in Deutschland eine auf diesen Bereich spezialisierte und durch die IHK qualifizierte Weiterbildung an. Das Zertifikat ist eine gute Grundlage, um auf in Zukunft eventuell auftretende gesetzliche Mindestanforderungen für die Immobilienfinanzierungsberatung vorbereitet zu sein.

Da Dr. Klein seit diesem Jahr Fördermitglied der DMA Deutsche Maklerakademie ist, können die Berater zusätzlich die

große Bandbreite an Online-Schulungen und Workshops des Instituts nutzen. Zugleich wird durch die Mitgliedschaft im Förderverein der DMA, die Idee des Baufinanzierungsmaklers in Deutschland noch besser verbreitet. Darüber hinaus stellt Dr. Klein ein Mitglied für den Ausschuss Immobilienfinanzierung/Bausparen und kann so auch seine Erfahrung in die Gestaltung der Baufinanzierungsseminare einbringen.

Derzeit läuft zudem der Akkreditierungsprozess der Initiative „gut beraten“. Sobald dies abgeschlossen ist, können die Berater für absolvierte Schulungen sogenannte Weiterbildungspunkte sammeln – ein weiterer Schritt zu soliden, einheitlichen Aus- und Fortbildungsstandards.

Die „Basics“ und „Add-ons“

Da die einzelnen Berater der Schlüssel zu einer guten Beratungsqualität sind, wird bereits im Einstellungsverfahren auf gewisse Standards geachtet. Jeder Kandidat muss die erforderliche Beratungszulassung, also Gewerbebescheinigung nach § 34 Gewerbeordnung haben – § 34 d ist Mindestkriterium. In welchem Umfang sie vorliegt, hängt vom Produktportfolio ab, zu welchem beraten wird. Es ist davon auszugehen, dass § 34 f zukünftig auch für die Vermittlung fondsgebundener Versicherungsprodukte erforderlich ist. Daher ist zu empfehlen, diesen schon heute bei der zuständigen Behörde zu beantragen.

Neue Berater erhalten in einer einwöchigen Beraterausbildung in Berlin das notwendige Handwerkszeug für einen guten Start im Franchisemarkt. Vertriebscoaches helfen anschließend bei den ersten Konzepten, stehen mit Rat und Tat bei technischen und fachlichen Fragen zur Seite und begleiten die ersten Kundentermine mit anschließendem Feedback. Neben regelmäßigen Produktschulungen werden die Berater in den über 200 Filialen über das Intranet zu Vertriebsaspekten und Produktinformationen auf dem Laufenden gehalten.

Der Autor

**Stephan
Gawarecki**



Sprecher des Vorstands, Dr. Klein & Co. AG, Lübeck

Neben den genannten „Klassikern“ der Qualitätssicherung werden – wo dies für nötig gehalten wird – Gesetzesvorhaben antizipiert. So ist mit der Erarbeitung eines Beraterprotokolls frühzeitig auf die Brüsseler Gesetzesinitiative reagiert worden. Sie sieht vor, nach den verpflichtenden Beraterprotokollen für Anlage- und Versicherungsberater künftig auch Immobilienfinanzierungsberater strengeren Kontrollen der Dokumentationspflicht zu unterziehen. Seit Juni 2012 kann jeder Kunde ein Beratungsprotokoll in der Filiale erhalten. Es dokumentiert die Beratung zu allen relevanten Produktbausteinen der Immobilienfinanzierung. Finanzierungsziel, Produktempfehlung, Kundenentscheidung, Aufklärung über mögliche Risiken und Kosten sowie weitere Aspekte des Gesprächs werden transparent.

Bei der Qualitätssicherung kann man sich nie auf erreichten Standards ausruhen. Das Umfeld ist zu dynamisch. Es stellte sich die Frage: Wie lässt sich eine einheitlich gute Beratungsqualität in allen Baufinanzierungsbüros umsetzen? Wie kann sichergestellt werden, dass unter der Prämisse einer individuellen Beratung mit vielen Freiheiten der tatsächliche Bedarf des Kunden immer im Vordergrund steht?

Für neue Franchise- und Vertriebspartner, die unter der Marke Dr. Klein auftreten, wurde deshalb ein einheitlicher Einstufungstest entwickelt. So lässt sich der Wissensstand fundiert einschätzen und ein gezieltes Coaching auf den Weg bringen. Der Schlüssel zu einer guten Beratung liegt in der Bedarfsanalyse – der Grundlage für zufriedene Kunden. Mit dem neuen Beratungsstandard wird ein hohes und einheitliches Qualitätsniveau gesichert. Denn je standardisierter die Beratung, desto größer ist ihr Erfolg.

Systematisierung und Kontrolle

Durch die Systematisierung der Beratung sollen Qualität, Kundenorientierung und Seriosität unabhängig vom jeweiligen Standort gesteigert werden. Als Instrument dazu wurden Pflichtpunkte erarbeitet, die in jedem Finanzierungsgespräch thematisiert werden müssen. Hierzu gehören unter anderem eine sorgfältige Gegenüberstellung von vorhandenem Eigenkapital und Einkommen auf der einen Seite und Kaufpreis zuzüglich sämtlicher Nebenkosten so-

wie regelmäßige und variable Ausgaben auf der anderen Seite. Thematisiert wird darüber hinaus der mögliche Einsatz von Fördermitteln. Im Anschluss an die Beratung wird eine Beratungsdokumentation erstellt, die stichprobenartig überprüft wird.

Die Standardisierung der Beratung wird durch einen detaillierten Gesprächsleitfaden flankiert. Unterstützt durch diverse Formulare werden die Kosten aufgestellt sowie der Finanzierungsbedarf unter Berücksichtigung der persönlichen Situation, der regelmäßigen Ausgaben und des verfügbaren Eigenkapitals ermittelt. Ergänzend werden Wunschraten, flexible Finanzierungsoptionen in Form von Sondertilgungen und Tilgungssatzwechsel sowie gewünschte Absicherungen für Finanzierung, Immobilie und Familie erörtert. Ein weiteres Mittel zur Sicherung einer einheitlich hohen Beratungs-

qualität ist die Beratermappe. Diese standardisierte Präsentation kann im Kundengespräch eingesetzt werden. Hier werden unter anderem unterschiedliche Darlehensarten mit Rechenbeispiel, Hypothekenzinsentwicklung und Restschuldtabellen sowie die Auswirkungen von Zins und Tilgung auf die Darlehenslaufzeit dargestellt. Kaufinteressenten erhalten abschließend die Beratungsdokumentation mit den Selbstauskunftsdokumenten und einer Checkliste zur Vorbereitung der Unterlagen.

Durch ein eigenes Mystery Shopping wird das Qualitätsniveau geprüft, sodass auch auf mögliche Defizite frühzeitig reagiert werden kann. Mit diesem Maßnahmenbündel soll den aktuellen Herausforderungen begegnet und ein Beitrag zur Professionalisierung einer am Kundennutzen orientierten Finanzberatung geleistet werden. 