



# STEINPICHLER

RECHTSANWÄLTE • STEUERBERATER

## **Loyalisierung und Kunden-Mehrwert durch ‚Ganzheitliche Beratung 2.0‘**

Wie ernst meinen Sie es wirklich, wenn Sie Ihren Kunden eine ganzheitliche Beratung anbieten?

# Ganzheitliche Beratung 2.0

## Herausforderungen

### Konkurrenz außerhalb der Bank:

- Fintec
- Transparenz im Markt
- Andere Banken / Online – Banken
- Zugänglichkeit zu Marktinformationen

### Strukturelle Probleme innerhalb der Bank:

- den „Bankbeamten“ gibt es nicht mehr
- Restrukturierungen, Entlassungen, Versetzungen sabotieren das Kundenvertrauen
- „Arbeitsüberlastung“ der Berater und zu viele Kunden erschweren
- Automatisierte Kundenselektion in „top Kunde“ und „Kleinkunde“
- Anforderungen der Compliance-Abteilung machen vieles unmöglich
- Unterschriften-Marathon wegen Compliance / KYC „nervt“

# Ganzheitliche Beratung 2.0

## Warum eine Bank als Verwalter? Stimmen der Kundschaft

„Die Zinsen sind mau und die Rendite ist schlecht“

„Aktienfonds - das kann ich mit „ETF´s“ auch selbst - Eine Bank kostet nur Geld“

„Warum soll ich mein Geld Ihnen geben? Sie haben doch.....“

Österreich und Schweiz als Standort für deutsche Kunden sind durch die steuerliche Transparenz weggefallen.

Die „Hausbank“ gibt es noch für die „alte Generation“. Treue reicht nicht in die Erbgeneration

Standardisierter und anonymer Upselling Prozess scheitert

# **Ganzheitliche Beratung 2.0**

**Schlüssel zum Erfolg der kommenden Jahre**

**Sicherheit des Vermögens**

**Zugang zur Erbengeneration**

**Service**

# Ganzheitliche Beratung 2.0

## USP Sicherheit

Eine Kunden Meinung:

*Einlagen sind nur bis 100.000 € sicher! Daher muss ich in die Schweiz!*

Krisenfeste Banken im Euro-Raum? Oder doch lieber die Schweiz?

Bedrohung durch eine Enteignung durch den Staat und Zugriff auf Steuern?

Gute Argumente für

- Sparkassen und Landesbanken
- Banken in Österreich
- Banken in der Schweiz Aber: Krisen der Geschäftsbanken!

Aber: Geschäftsbanken im Feuer – Deutsche Geschäftsbanken als Verlierer?

# Ganzheitliche Beratung 2.0

## USP Service – „Price is what you pay - value is what you get“

Kundenprozesse heute: Akquisition, Kundenaufnahme, Erstberatung und Laufende Beratung, Festlegung von Strategien...

Die Bank setzt auf Expertise bei Geldanlage, die geldbezogenen Leistungen online – Konkurrenz macht austauschbar!

Der Kunde erwartet heute nichts, was über den normalen Bankbetrieb hinausgeht  
Die Vermögensnachfolger kennen den Berater in der Bank vielleicht, aber haben eigene Netzwerke und insbesondere auch keine Wahrnehmung von der hohen Qualität des Beraters.  
Der Verlust des Mandates zur Vermögensverwaltung ist vorprogrammiert!

**„persönliche Beratung“ findet im Standard – Prozess nicht statt.**

Erweiterung der Service-Palette durch persönliche Beratung

**Mehr als die Konkurrenz bieten  
Kompetente interne und externe Kollegen zur Unterstützung**

***Credo: Wir geben einen einzigartigen Service, den nur wir liefern  
Erzeugung von generationenübergreifender Kundenbindung durch Service***

# **Ganzheitliche Beratung 2.0**

## **Kosten und Umsetzbarkeit**

**Persönlicher Service kostet**

**Persönlicher Service bringt keinen Sofort - Mehrwert für die Bank**

**Kostendruck**

# Ganzheitliche Beratung 2.0

## Persönlicher Service als Schlüssel

*Die Bank ist mein Partner für mein Geld*

*Die Bank ist mein Partner für mein gesamtes Vermögen*

*Die Bank hilft mir, mein Vermögen zu schützen*

*Die Bank hilft mir, mein Vermögen weiterzugeben*

*Die Bank kümmert sich auch nach mir um mein Vermögen*

*Die Bank ist ein Partner für meine Familie*

**Hohe Qualitätswahrnehmung durch „Kümmern“**



# Ganzheitliche Beratung 2.0

## Persönlicher Service – wie setze ich es um / 1

- **Erweiterung des Leistungsportfolios**
- Die **Bank als Bindeglied** der ganzen Familie zu essenzieller und bedeutender Unterstützung
- **Mehrwert** durch persönliche Betreuung
- **Kontakt zur ganzen Familie**
- **Wissen** um „Themen“ des Kunden und seiner ganzen Familie

# Ganzheitliche Beratung 2.0

## Persönlicher Service – wie setze ich es um / 2

Zentrale Stellen müssen geschaffen werden, die erste Beratungen erbringen und dann richtigen Dienstleister ansprechen.

### **Interne Experten zur Unterstützung und geprüfte Netzwerke schaffen!**

Der Berater muss die Leistungen der zentralen Stelle und die Dienstleister kennen

Der Berater muss im internen und externen Netzwerk „denken“

Der Berater muss den Kunden aktiv ansprechen und den Kunden „hinführen“

# Ganzheitliche Beratung 2.0

## Persönlicher Service – wie setze ich es um / 3

### Interne Stelle:

Ein Experte(nstab) für alle in Frage kommenden Ansätze

Heute: Bereits Experten für steuerliche Fragen und Vermögensplanung (“CFP“)

Aber: Intern darf vieles nicht getan werden (Compliance)

### Externe Unterstützung:

Netzwerk aus zuverlässigen und überprüften Dienstleistern

Heute : Rechtsanwalts – und Steuerberaterlisten (tote Daten) Dienstleister werden nur nach vermuteter Qualität selektiert.

Künftig: Dienstleister muss sich einem Service Level Agreement unterwerfen:

1. Erstberatung gratis für empfohlene Mandanten
2. Abgestimmte Honorarsätze mit Deckelungen
3. Festgelegte Reaktionswege und -zeiten auf Erstanfragen
4. Kostenfreie Trainings für die Berater im jeweiligen Gebiet
5. Dezierte Ansprechpartner für die Kunden der Bank
6. Festgelegte Prozesse und Abläufe in Zuführung und Beratung
7. Unterwerfung zu „Neutralität“ gegenüber der Bank - Kundenschutz

# Ganzheitliche Beratung 2.0

## Persönlicher Service – Die Bank als “life cicle companion” / 1

### Asset Protection

Asset Protection - Schutz des Vermögens vor Zugriff ist ein essentielles Thema

Sorge des Vermögensinhabers um sein Vermögen in der Krise seines Unternehmens

Schutz des Vermögens vor Zugriff von Gläubigern, Staat, Steuern

Schutz des Vermögens im Scheidungsfall

Schutz des Vermögens vor Nachkommen („Schwiegertochter / Schwiegersohn“)

Heranziehen eines Experten für legalen „Schutz“ durch Stiftung, Übertragung oder Auslandsinvestitionen

**Die Bank als Partner für den Schutz des gesamten Vermögens**

# Ganzheitliche Beratung 2.0

## Persönlicher Service – Die Bank als “life cycle companion” / 2

### Asset Management

#### Tangible Asset Management

Unterstützung bei der Verwaltung von privaten „Attitudes“, also luxuriösen tangible Assets (Kunst, Immobilien, Wohnhaus, Oldtimer, Weinsammlung, Uhren, Schmuck)

Umsetzung durch Dienstleister (Operations Manager , Personal Manager)

#### Intangible Asset und Beteiligungsmanagement

Außerhalb des “Depots” Unterstützung bei der Verwaltung von Illiquiden Beteiligungen und Immobilien sowie Rechten / Patenten durch Empfehlung von spezialisierten Dienstleistern

# Ganzheitliche Beratung 2.0

## Persönlicher Service – Die Bank als “life cycle companion” / 3

### Vermögensweitergabe

Oft ein „unangenehmes Thema“ für die Kunden, der Glaube an „ewiges Leben“ ist tief verankert. Offener Umgang durch den Berater und Unterstützung der Kunden bei dem Prozess der Entscheidungsfindung

Begleitung der Entscheidung über die Weitergabe des Vermögens in die nächste Generation durch Coaching der Vermögensinhaber und ergebnisoffene Beratung durch Dienstleister

**Testamentsvollstreckung** durch Dienstleister oder die Bank selbst:

Vorsorge für die „richtige“ Verwaltung des Vermögens in der nächsten Generation wird durch Kunden heute bereits festgelegt: Erhalt der Kundenbeziehung über den Tod hinaus.

# Ganzheitliche Beratung 2.0

## Persönlicher Service – Was erreiche ich damit?

Die Bank wird in der Wahrnehmung der gesamten Familie zum „Partner“

Zugang zu der gesamten Familie insbesondere zu den Vermögensnachfolgern

Attraktivität der Bank als Partner auch für die „Generation Y“ unabhängig von dem Alter des Beraters (Altersunterschiede sind nicht mehr entscheidend)

Alleinstellungsmerkmale für die Bank – Dauermandate und Empfehlungen

Gesamtleistung der Bank ist „preiswürdig“ dadurch Senkung der Preissensitivität bei Kunden und Nachfolgern - Abgrenzung von fintec - Konkurrenz

# Ganzheitliche Beratung 2.0

## Persönlicher Service – Umsetzung im Team

### Änderung in der Beratungskultur

**Fragekultur:** Kundenbefragung im Termin ohne auszufragen

**Vernetztes Denken:** welche Leistungen können angeboten werden; präzise Vorstellung beim Berater von Möglichkeiten im Netzwerk, Wissen um die vorhandenen Dienstleister.

**Trainings:** Schulungen der Berater über Dienstleister selbst und Sensibilisierung für die neue Leitkultur

**Neue Prozesse:** Vermeidung von Standardprozessen im individuellen Kundenumgang aber standardisierte Prozesse zur Weitergabe an die internen Stellen und Dienstleister

**Loslösen vom Denken in „Vertrieb“, „Beratung“, „Veranlagung“**

**Ganzheitlicher Ansatz – ich will meinen Kunden kennenlernen**



# Ganzheitliche Beratung 2.0

## Was erreiche ich?

Ich erhöhe das **Vertrauen**

Ich schaffe **Mehrwert** über die konkrete Veranlagung hinaus

Ich schaffe **Guthaben für Krisen!**

Die Bank **verankert** sich in der Wahrnehmung der Familie!

Die Bank bekommt Den **Kontakt zu den Erben**

Die Bank wird zum **generationenübergreifenden Partner** der Familie

Die Bank erreicht ihre Kunden und die **Kunden hören wieder zu**

Die Kunden sehen in dem **Gespräch einen Mehrwert**

Die Kunden erhalten Antworten auf Fragen, die sie nicht gestellt hätten

Die Kunden erhalten einen "**unique Service**"

**Die Bank steigt die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung.**

**Die Bank löst sich von „Bedrohungen“ wie fintec und Vermögensnachfolger los**

# Ganzheitliche Beratung 2.0

## Die Bank lernt – nicht nur den Kunden kennen

Ich lerne nicht nur den den Vermögensinhaber und dessen Partner kennen, sondern:

- den Vermögensnachfolger
- die gesamte Vermögenssituation
- die Sorgen und Bedenken des Kunden
- die Vertrauenspersonen des Kunden mit hohem Einfluss (z.B.)
  - Steuerberater
  - Rechtsanwalt,
  - Versicherungsmakler,
  - Hausverwalter etc

**Ich erhalte wissen um den Kunden!**

# Ganzheitliche Beratung 2.0

## Zieleffekte

- **Präzise Steuerung der Informationen an die Kunden**
- **Wissen um Themen, die den Kunden interessieren und bewegen**
- **Bindung des Kunden und seiner Nachfolger über Generationen hinweg**
- **Zufluss von Verwaltungsvermögen , da der USP der Bank nun einzigartig ist.**
- **Übergreifende Beratung über alle Asset-Klassen hinweg**

# DIE KANZLEI

Die Kanzlei STEINPICHLER Rechtsanwälte konzentriert sich auf das Wirtschaftsrecht: Gesellschafts-, Bank- und Kapitalmarkt-, Steuer-, Insolvenz- und Immobilienwirtschaftsrecht und Fragen der Unternehmensnachfolge unter Lebenden sowie das Erbrecht prägen unsere Tätigkeit ebenso wie Arbeits- und Versicherungsrecht. Zusammen mit unseren Kooperationspartnern entwickeln wir maßgeschneiderte und nachhaltige Lösungen für unsere Mandanten.

Wir betreuen Einzelpersonen, Investoren und überwiegend mittelständische Unternehmen und Unternehmer in laufender Geschäftsbeziehung. Nationale und internationale Gesellschafts- und Immobilientransaktionen sowie grenzüberschreitende Gestaltungen, insbesondere auch im Erbrecht, gehören zu den aktuellen Herausforderungen, für die ein Team von Rechtsanwälten, Steuerberatern und Wirtschaftsprüfern in Deutschland sowie an allen wichtigen Wirtschaftsstandorten der Welt (insbesondere Österreich, Italien, Schweiz, USA) tätig sind.

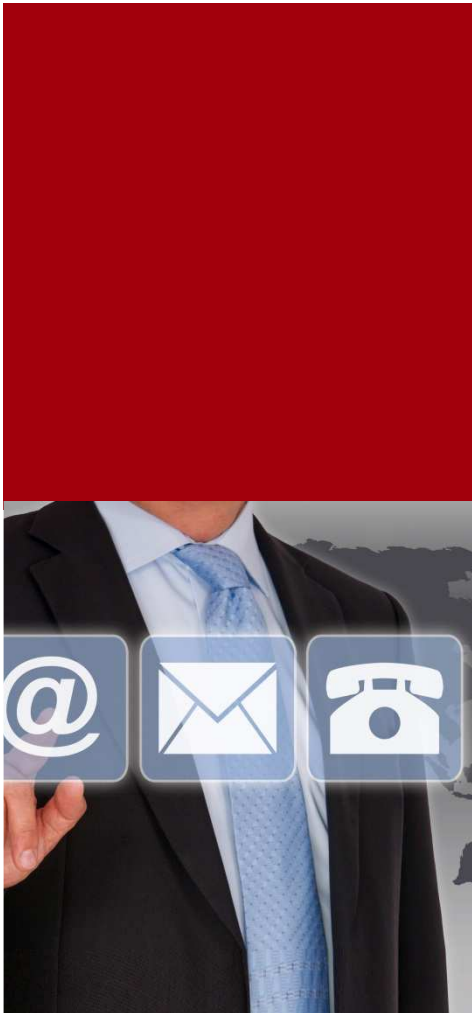


# STEINPICHLER

RECHTSANWÄLTE • STEUERBERATER

REFERENT: CHRISTIAN HANSEN

WIR DANKEN FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT



# STEINPICHLER

RECHTSANWÄLTE • STEUERBERATER

STEINPICHLER Rechtsanwälte PartGmbH

Ottostraße 8

80333 München

Tel.: 089/2126852-0

Fax: 089/2126852-15

[info@steinpichler.de](mailto:info@steinpichler.de)

[www.steinpichler.de](http://www.steinpichler.de)

# STEINPICHLER

RECHTSANWÄLTE • STEUERBERATER

München – Dortmund – Halle (Saale) – Teheran

New York\* – Zürich\* – Rom\* – Mailand\* – Paris\* – Wien\* – Skopje\*

\* Kooperationen