

# Wohin geht die Reise?

Nachhaltigkeit und Kontinuität als prägende Elemente der Kundenbeziehung, Fairness und Augenhöhe als Basis im Tagesgeschäft sowie erlebbare Partnerschaft und Empathie als Säulen des Vertrauens – schöne heile Private Banking Welt oder unrealistische Illusion in Zeiten globaler Krisen und strategischer »Schlingerkurse«? Fakt ist, dass sich viele Berater in den letzten Jahren deutlich weiter von den traditionellen Werten einer klassischen Private Banking-Betreuung lösen mussten, als ihnen das lieb war. Schnelllebige Zeiten erfordern eben rasches Handeln – da werden langfristig erfolgreich verfolgte Strategien schon mal durch operative »Schnellschüsse« konterkariert oder über viele Jahre gepflegte Kundenbeziehung und redlich erworbenes Individualvertrauen durch kurzfristig notwendige Restrukturierungsmaßnahmen gekappt. Beratern fehlt es mehr und mehr an klaren »strategischen Horizonten«, wo die Reise ihres Hauses denn nun hingehen soll. Fehlende Planungssicherheit in eigener Sache ist jedoch eine denkbar schwierige Basis zur glaubhaften Vermittlung von klaren Zukunftsperspektiven hinsichtlich einer erfolgreichen Zusammenarbeit mit den eigenen Kunden. Glaubhafte Identifikation mit dem eigenen Unternehmen und gelebte Leidenschaft im täglichen Kundenkontakt werden im Kontext einer deutlich gestiegenen Beraterfluktuation sowie teilweise mangelhafter interner Rahmenbedingungen zunehmend seltener. Die (notwendige) Freude am individuellen Umgang mit anspruchsvollen Kunden ist vielen Beratern erkennbar verloren gegangen – der Kunde wird vielmehr »weisungskonform« abgearbeitet.

Kann so die Zukunft einer Branche aussehen, bei der mehr als in irgendeinem anderen Bereich des Privatkundengeschäfts eine stabile, emotionale Berater-/Kundenbindung lange Zeit als zentraler Erfolgsfaktor gegolten hat?

Es ist klar erkennbar, dass derzeit nicht nur mehr Kunden als jemals zuvor auf der Suche nach (Neu-) Orientierung sind, sondern auch viele Berater den starken Wunsch nach klar erkennbaren, realistischen und im Sinne ihres persönlichen Berufsethos umsetzbaren Private Banking-Strategien haben. Man darf gespannt sein, wem es als Erstem glaubhaft gelingen wird, der Branche und den Kunden eine solch klare Perspektive und damit gleichzeitig interessante Alternative aufzuzeigen, und damit eine konstruktive Gegenbewegung zur derzeitigen Situation auszulösen.

Markus Bräckle, Managing Director, CONFIDUM AG