

PRESSESPIEGEL

08.03.2017 ARIVA.DE

„Banker haben es nicht leicht“

<http://www.ariva.de/news/kolumnen/banker-haben-es-nicht-leicht-6064393>

„Banker haben es nicht leicht“

Möglicherweise ist die Überschrift falsch. Bankiers sind längst ausgestorben und auch die Spezies der echten Banker steht auf der roten Liste. Vielleicht wäre Bankmitarbeiter oder Verkäufer in einer Bank richtiger gewesen. Gleichwohl wissen wir gemeinsam was gemeint ist: Der persönlich hoch engagierte Berater, die Beraterin, die im Rahmen ihrer Vorgaben den Kunden möglichst gut beraten wollen. Nennen wir ihn/sie einfach Bankberater.

Strukturkrise

Angesichts der gravierenden Strukturkrise im Bankengewerbe (Stichworte: Digitalisierung, Niedrigzinsen, Overbanking) wird der Erfolgsdruck täglich größer. Denn wer nicht liefert ist in der ersten oder spätestens zweiten Restrukturierungsrunde dabei. Naturgemäß leidet dadurch mindestens die Lockerheit im Gespräch, vermutlich auch die Kundenzugewandtheit und möglicherweise sogar die Objektivität und Fairness. Indizien gibt es dafür, eine Verallgemeinerung wäre aber fehl am Platz.

Telekom

Kürzlich war ich in einem Telekom-Shop, um ein neues Handy nach Ablauf der 2-Jahresfrist zu beantragen. Die Preise waren unverschämt hoch. Der Telekom Mitarbeiter sah das genauso. Er empfahl, den Vertrag zu kündigen. Kurz vor Ablauf der Kündigungsfrist würde sich die Telekom mit stark rabattierten Angeboten dann melden, um einen Neuabschluss zu erreichen. Der Mitarbeiter hat die Kündigung unaufgefordert auf neutralem Papier ausgefertigt, mich unterschreiben

lassen, den Brief kuvertiert, adressiert und mit Porto versehen. Einzig einstecken musste ich den Brief noch in einem öffentlichen Briefkasten. Das war nach meiner Einschätzung keine innerliche Kündigung, keine ausgesprochene Kündigung, sondern schlicht unternehmensschädliches Verhalten eines völlig frustrierten Mitarbeiters.

Bankenszene

Bekanntlich stinkt der Fisch vom Kopf. Das eigentliche Problem ist der Arbeitgeber, der den Mitarbeitern keine konkurrenzfähigen, fairen Produkte zur Verfügung stellt. Ist die Bankenszene weit davon entfernt? Die Antworten auf verändertes Kundenverhalten ("Wir holen die Kunden zurück in moderne Filialen"), Fintechs ("Die Fintechs haben keine Chance, denn Menschen wollen Berater") oder Digitalisierung ("Dann kaufen wir die Firmen eben") sind unkreativ und kurz gedacht. Die nächste Restrukturierungsrunde wird so unweigerlich kommen.

Konsequenzen

Die Zufriedenheit der Bankberater leidet erheblich. Die Alternative "nächste Bank" ist eher unattraktiv. Die eigene Selbstständigkeit ist ein ernsthaftes Denkmodell. Neutral und anonym können Interessenten einen Unternehmer- und Einkommens-Check auf der speziell für derartige Bedürfnisse geschaffenen Seite www.selbstchef.de erkunden.

Bevor Sie Verhaltensweisen wie der Telekom-Mitarbeiter an den Tag legen ist das vielleicht der bessere Weg. Und eigentlich kann Ihnen Ihre Bank dafür dankbar sein, verhalten Sie sich doch mit einer Kündigung fairer und loyaler als der geschäftsschädigende Telekom-Mitarbeiter.

Hinweis: ARIVA.DE veröffentlicht in dieser Rubrik Analysen, Kolumnen und Nachrichten aus verschiedenen Quellen. Verantwortlich für den Inhalt ist allein der jeweilige Autor.