

Hochschule für Wirtschaft Luzern
Institut für Betriebs- und Regionalökonomie

Diplomarbeit

30. Juli 2005

**EMOTIONALE KOMPETENZ –
EIN KEY FACTOR ZUR KUNDENBINDUNG
IM PRIVATE BANKING?**

Erkennen der Bedeutung mittels der Storytelling-Methode

vorgelegt von

Sieglinde Moos

Management Summary

In einem sich stark verändernden Marktumfeld, in dem Produkte immer vergleichbarer und kurzlebiger werden und der Kunde intensiver umworben wird, gewinnt die Kundenbindung eine neue Bedeutung. In der vorliegenden Arbeit wird der Fragestellung nachgegangen, welches die entscheidenden Faktoren sind, die den Kunden im Private Banking an ein Finanzinstitut binden. In der Vergangenheit begründete auch die besondere Stellung der Schweiz, eine umsichtige Geldpolitik, die zu einem starken Franken und zu einem günstigen monetären Umfeld führten, den guten Ruf des Finanzplatzes Schweiz, der zudem auf Diskretion, Vertrauen und Stabilität basierte.

Durch die Entwicklung des globalen Private Bankings erlebt der Finanzmarkt eine besondere Dynamik. Neue Anbieter, der verschärfte Wettbewerb und die Entwicklung von neuen Kommunikations- und Informationstechnologien bedingen eine stärkere Konzentration auf die sich verändernde Marktsituation. Dazu steigen auch noch die Kundenbedürfnisse: Der Kunde ist besser informiert und anspruchsvoller geworden, er erwartet einen Mehrwert, der weit über das Portfoliomanagement im engeren Sinn hinausgeht.

Da zudem die Loyalität der Kunden abnimmt wird es für eine Privatbank immer noch wichtiger, die Bindungsfaktoren zu kennen und sich entsprechend zu verhalten.. Dazu wird im Rahmen dieser Arbeit die Storytelling-Methode eingesetzt und in Zusammenarbeit mit einer Privatbank werden sowohl Kunden als auch Mitarbeiter nach ihren besonderen Bindungserlebnissen befragt.

Während objektive Messansätze sich in der Regel auf die Darstellung von Grössenverhältnissen konzentrieren, gehört die Storytelling-Methode zu den qualitativen ereignisorientierten Verfahren, die in der Lage sind, kognitive und emotional geprägte Wissensinhalte differenziert zu erfassen. Es werden Hintergründe zu herausragenden (Bindungs-)Ereignissen und das implizierte Wissen der Beteiligten herausgefiltert und festgehalten. Einen besonderen Fokus erhält die Kunden-Beraterbeziehung.

In einer ruhigen, entspannten Atmosphäre erzählen die Teilnehmenden ihre besonderen Erlebnisse, diese werden abstrahiert und den Bereichen: Emotionale Kompetenz, Fachkompetenz, Performance und Servicequalität zugeordnet.

Auf Kundenseite haben die erzählten Geschichten in allen Fällen einen direkten Einfluss auf die Bindung zum jeweiligen Bankhaus. Auf der Mitarbeiterseite geht es u.a. um Erkenntnisse, die dann durch das neue veränderte Verhalten einen indirekten Einfluss auf die Kundenbindung ausüben.

Die Auswertung der Ereignisse zeigt sehr deutlich auf, dass die emotionale Kompetenz ein Key Factor zur Kundenbindung im Private Banking darstellt. . Bis auf eine Ausnahme hatten alle Kundenerlebnisse einen direkten Bezug zu den weichen Faktoren. Auffallend ist des Weiteren, dass keines der Mitarbeitererlebnisse die Bereiche Performance und Fachkompetenz enthält oder erwähnt. Es geht vielmehr um emotionale Intelligenz, d.h. hier insbesondere die Fähigkeit, Netzwerke aufzubauen, Beziehungen zu unterhalten, eine gemeinsame Kundenbasis zu schaffen und Kundenorientiertheit und interkulturelles Verständnis unter Berücksichtigung der Bedürfnisse des Kunden vorbildhaft zu leben.

Wie die Erlebnisse der Kunden darlegen, sind die Bedürfnisse sehr unterschiedlich. Es bedarf daher Beraterpersönlichkeiten mit dem feinen Gespür für das Gegenüber, d.h. mit einem hohen Mass an emotionaler Kompetenz. Die Anforderungen an den Private Banker haben sich geändert; sie sind mannigfaltiger und anspruchsvoller geworden. Noch greifen die derzeitigen Entwicklungs- und MBA Programme diese veränderten Bedürfnisse zuwenig auf.

Inwieweit darüber hinaus eine einzelne Person allen diesen sehr unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht werden kann, ist zu bezweifeln. Daher gewinnt auch aus diesem Grund die teamorientierte Betreuung und Beratung mit unterschiedlichen Beraterprofilen zunehmend an Bedeutung

Die vollständige Diplomarbeit sende ich Ihnen gerne per Post oder Email zu.

Bestellungen unter <http://www.sieglinde-moos.ch/kontakt.html>
