

## „Banken sollten nicht einfach die Konkurrenz kopieren“

Berater kritisiert hohe Fluktuation in den Filialen

Börsen-Zeitung, 20.10.2007  
Frankfurt – Im Geschäft mit Privatkunden sollten sich Banken davor hüten, die Rezepte von erfolgreichen Wettbewerbern einfach zu kopieren, warnte Unternehmensberater Bernd Nolte auf dem Retail-Bankentag in Frankfurt. Auf diesem Wege blieben sie immer nur Nummer 2. Beispielsweise versuchten viele Filialbanken, in die Domäne der Direktbanken vorzustoßen, während Direktbanken den Vertrieb über Zweigstellen erprobten. Stattdessen sollten sich die Institute auf ihre eigenen Stärken konzentrieren, forderte der Geschäftsführer des Unternehmens 4P Consulting.

Filialbanken begingen den Fehler, dass sie ihre Kundenberater zu häu-

fig austauschten. Nur knapp die Hälfte der Mitarbeiter bleibe drei Jahre oder länger an einem Ort. Da gute Mitarbeiter meist schnell wegbeördert würden, fassten Kollegen, die länger in einer Filiale ausharren müssten, dies oft als Strafe auf und seien entsprechend demotiviert.

Nolte regte zudem an, Geldautomaten und Selbstbedienungs-Terminals in den Filialen selbst aufzustellen, anstatt sie separat in einem Vorraum unterzubringen. Zwei Drittel aller Bankkunden suchten diese SB-Bereiche zwar mehrmals im Monat auf. Doch in Kontakt mit den Kundenberatern kämen sie dort nicht. In die eigentlichen Filialräume gingen 40% aller Bankkunden weniger als ein Mal pro Jahr.