

Aktive Kommunikation: Fundament des Private Banking



Von Olaf Probst
Leiter Aktive Beratung
Luzerner Kantonalbank

Eine grosse Menge von Kommentaren und Analysen zu den internationalen Finanzmärkten und verschiedenen Unternehmen überflutet im Zeitalter der Informationstechnologien den individuellen und professionellen Anleger. Eine Folge davon ist, dass auch private Anleger generell gut über das Geschehen an den Märkten informiert sind. Die Nachrichtenflut erschwert jedoch auch eine klare Übersicht über das Anlageuniversum. Gerade deswegen ist eine harmonische Zusammenarbeit mit dem privaten Anlageberater wichtig.

Heutzutage verzeiht ein sachverständiger Kunde eher einen Prognosefehler als eine ungenügende Kommunikation von seiten des Private-Banking-Beraters. Die Qualität der Information und die Art der Informationspolitik sind entscheidende Faktoren für eine erfolgreiche und dauerhafte Kundenbeziehung. Eine aktive Kommunikation zwischen Kunde und Berater hilft, gemeinsam passende Lösungen zu fin-

den. Auch Private-Banking-Kunden suchen sich heutzutage ihre Informationen schnell selbst im Internet, wenn sie feststellen, dass die persönliche Beratung keinen Mehrwert bietet. Ein Kundenberater darf nie vergessen, dass die Kunden und die Pflege der Kundenbeziehungen das zentrale Element im Bankgeschäft sind. Das Internet soll eine zusätzliche Kommunikationsmöglichkeit bieten und eine Informationsquelle sein, es darf aber auf keinen Fall die persönliche Beziehung zwischen Kunde und Berater ersetzen.

Es ist selbstverständlich, dass ein Kundenberater über fundierte Kenntnisse über die Kapitalmärkte und das Bankgeschäft verfügt. Dieses Know-how ermöglicht es ihm, Anlagestrategien und Massnahmen konsequent umzusetzen. Wichtig ist aber auch die Berücksichtigung der Kundenwünsche, die es im Gespräch zu ermitteln gilt. Der Kunde und der Berater streben beide eine langfristige Partnerschaft an, die auf gegenseitigem Vertrauen basiert. Ein Kundenberater darf sich bei seinen Kunden nicht nur bei hoher Liquidität oder in Krisensituationen melden. Je nach Depotgrösse, Vermögensstruktur und Situation an den Finanzmärkten empfiehlt es sich, einen Privatkunden ein- bis zweimal pro Woche zu kontaktieren.

Vorteile einer aktiven Beratung

Das Ziel eines jeden Kundenberaters ist es, in negativen Börsenzeiten die Verluste in den Kundenportfolios zu minimieren und in Boom-Phasen maximale Erträge zu erzielen. Ein Private-Banking-Berater darf keine Risiken eingehen oder auf einen guten Trend am Aktienmarkt hoffen. Er muss sich sein Wissen bei erstklassigen Informationsquellen holen und diese Informationen aufgrund seiner Branchenkenntnisse und Erfahrungen analysieren und interpretieren. Erfolgreiche Berater sind immer am Ball und rea-

gieren schnell auf Veränderungen am Markt. Ein Kundenberater sollte nur in Branchen und Märkte investieren, die er kennt und versteht. Entscheidend für eine gute Kundenbeziehung ist zudem, dass ein Kundenberater nicht strikt seine Anlagepolitik verfolgt, sondern die Anlagestrategie den Bedürfnissen der Kunden anpasst.

Profil eines Private Bankers

Ein Private-Banking-Kunde will mit seinem Vermögensberater einen engen, persönlichen und langfristigen Kontakt aufbauen. Deshalb ist die Person des Vermögensberaters für einen Kunden genauso wichtig wie die Bank, bei welcher er sein Geld verwalten lässt.

Ein einwandfreier Charakter ist das Fundament eines Private Bankers. Vor allem internationalen Kunden ist die Ausgeglichenheit und Diskretion eines Schweizer Kundenberaters sehr wichtig. Ein erfolgreicher Kundenberater verfügt über gute Menschenkenntnis, Anstand und Intelligenz. Er kann zuhören und sich in die Situation der Kunden hineinversetzen. Ausserdem ist Loyalität dem Arbeitgeber gegenüber eine wichtige Eigenschaft, denn Privatkunden wollen sich nicht immer auf einen neuen Berater einstellen müssen.

Ein Private Banker muss fundierte Fachkenntnisse und Erfahrungen in verschiedenen Bereichen des Bankgeschäfts aufweisen, und diese auch per Weiterbildung immer wieder auffrischen. Dazu gehören Kenntnisse im Börsenhandel, Portfolio Management und Financial Planning. Der beste Leistungsausweis eines Private Bankers ist – neben der Performance seiner Kundenportfolios und Akquisitionserfolgen – die Weiterempfehlung eines zufriedenen Kunden. Ein Private Banker ist ein ehrlicher und vertrauenswürdiger Berater, der sich seiner Verantwortung gegenüber den Kunden bewusst ist und dem die individuellen Ziele seiner Kunden am Herzen liegen.