

Offenburg, 5. September 2008

SECURON als ein weiterer Mosaikstein im erfolgreichen Gesamtkonzept der Volksbank Offenburg

Offenburg. Den Königsweg zum Erfolg gibt es nicht – aber es gibt viele Mosaiksteine, um durch geschickte Profilierung am Firmenkundenmarkt konkrete Wettbewerbsvorteile zu erlangen und sich zu sichern.

Bei einem Mosaik entsteht durch das Zusammenfügen von verschiedenen Teilen ein außerordentliches Gesamtbild. Die Volksbank Offenburg hat ihrem Gesamtkonzept einen weiteren Mosaikstein hinzugefügt. Seit 1. Mai 2008 arbeitet sie intensiv mit der SECURON Versicherungsmakler GmbH zusammen.

Die SECURON Versicherungsmakler GmbH ist eine 51%-ige Tochter der Rhein-Main Beteiligungs GmbH (RMB). Die RMB wiederum ist 100%-ige Tochter der R+V Service Holding GmbH, die wiederum 100%-ige Tochter der R+V Versicherung AG ist. Ebenso ist SECURON Partner der MARTENS & PRAHL Gruppe (49%), die mittlerweile an über 60 Standorten im Bundesgebiet vertreten ist.

Somit bleibt die Vertriebschance für den Verbund weiterhin bestehen und SECURON ist kein Konkurrent, sondern ein wichtiger Partner zur Vervollständigung des Bankenvertriebes der R+V Versicherung. Ist der Kunde erst akquiriert, kann die R+V das Risiko mitzeichnen bzw. sukzessive in die Geschäftsverbindung hineinwachsen. Dies wird von der Volksbank auch erwartet.

Ausgangsbasis

Ausgangspunkt für die Entscheidung pro SECURON war die chancenorientierte Weiterentwicklung von Vertriebsstrategien im Firmenkundengeschäft der Volksbank Offenburg. Gleichzeitig wurde die neue Private Banking Konzeption der Bank entwickelt, in dem als eines der Leistungsversprechen der „best advice-Ansatz“ glaubwürdig und realistisch umsetzbar ist.

Die Ergebnisse der Allensbachstudie 2007 (Firmenkunden) bescheinigen der Volksbank quantitative und qualitative Marktführerschaft im Firmenkundensegment. Doch das genügt der bestens aufgestellten Bank im Südwesten Deutschlands nicht. „Wir wollen eine noch bessere Durchdringung unserer bestehenden Kundenbeziehungen erreichen“, so Markus Dauber, Vorstand der Volksbank Offenburg. So wird eine Intensivierungsstrategie gefahren, Vertriebsansätze vom Betreuer Kunden- und Kam-

pagnenbezogen initiiert, neue Bedarfssfelder erschlossen – kurzum ein ganzheitlicher Ansatz entsprechend des VR-Mittelstandsdialogs ist methodischer Meilenstein. Eine gelebte Vertriebskultur, d.h. konsequente Markt- und Kundenorientierung sind als zentrale Wertvorstellungen in der Gesamtbank verankert. „Banking is people“, so Dauber, „bedeutet, dass die Qualität der Beziehung zwischen Firmenkunden-Betreuer und Kunde die Leistungsqualität der Bank bestimmen.“

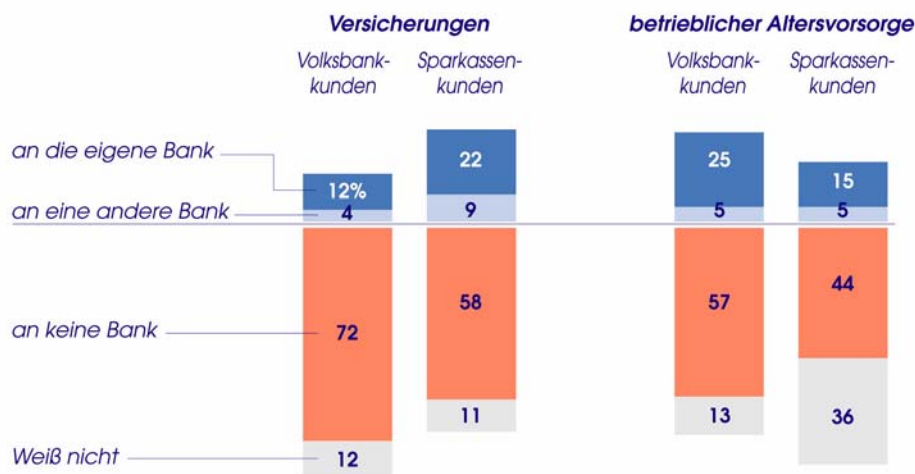
Noch nicht alle Bedarfssfelder erschlossen

Generell wird den Banken bei der Allensbachstudie ein blasses Profil zugeschrieben. Im Benchmarking der R+V besetzt Voba schon eine starke Stellung – hier wird ihr eine überdurchschnittliche Produktion in der Firmenkundenproduktion im 5-Jahresvergleich bescheinigt.

Dennoch sieht die Bank noch ein enormes Potential in diversen Bedarfssfeldern, die bislang aus Sicht der Bank noch nicht ausreichend erschlossen wurden. So ist die Kundendurchdringung mit Versicherungsprodukten eklatant niedriger, als die Kundenreichweite der Bank in den entsprechenden Banksegmenten.

Blasses Profil der Banken bei Versicherungen und betrieblicher Altersvorsorge

Es würden sich wenden bei –



Basis: Firmenkunden in Offenburg
Quelle: IfD-Umfrage 9644, November 2007

© IfD-Allensbach

Neue Ausrichtung, um bisher nicht genutztes Potential auszuschöpfen.

Die eigene Segmentierung der Volksbank Offenburg ergab, dass rund ein Drittel aller Unternehmenskunden (> 1 Mio. Umsatz) von einem Konkurrenz-Makler betreut werden. Bisher gab es hier keine Chance ins Geschäft zu kommen. Dass ein bestehender Maklervertrieb aufgrund der Volksbank-Initiative die R+V eindeckt, ist unrealistisch. Die Erfahrung hat gezeigt, dass eine Initiative in Richtung „Großfirmenkunde“ ohne Maklerbeteiligung nahezu aussichtslos ist.

Das passive Ventil des Firmenkunden-Betreuers der R+V wurde somit in der Vergangenheit, auch aufgrund der nicht ausreichenden Vernetzung, zu wenig genutzt.

Chancenorientierter Vertriebsprozess: - "Hebt man den Blick, so sieht man keine Grenzen"

„Wir suchen nicht Kunden für unsere Angebote, sondern Angebote für unsere Kunden.“ Um diesem Anspruch gerecht zu werden, hat sich die Bank für einen Strategiewechsel entschieden und die SECURON als Vertriebspartner neben dem R+V Vertrieb mit ins Boot geholt. Eine Zusammenarbeit mit der SECURON zusätzlich zur R+V Versicherung stellt also keinen Wettbewerbsgedanken dar. Vielmehr heißt es künftig den richtigen Vertriebsweg für den richtigen Kunden zu finden – also ein Miteinander statt einem Gegeneinander. Die Steuerung der Kontakte erfolgt durch die Bank. Eine Aufteilung des Firmenkundenportfolios wurde durchgeführt. Hier wurde dahin gehend selektiert, welche Kunden aufgrund ihrer spezifischen Bedürfnisse der SECURON und welche dem Firmenkundenbetreuer der R+V Versicherung zuzuordnen sind.

Durch die neue Zusammenarbeit erfährt die Volksbank einen hohen Imagegewinn. Gleichzeitig wird der Betreuungsleistung der Firmenkundenbetreuer eine noch höhere Wertschätzung entgegengebracht. Nicht zu vernachlässigen ist, dass das Beitragsvolumen von Makler affinen Kunden bzw. Maklerkunden die bisherigen Abschlussvolumina um ein Vielfaches übersteigt. Hier gilt wegen der geringeren Provisionierung: Mengeneffekt schlägt Preiseffekt. Um es an einem Beispiel deutlich zu machen: Vier bis fünf Maklerkunden generieren so viel Beitragsvolumen wie die gesamte Jahresproduktion der bisher als "überdurchschnittlich" eingestuften Bank im gesamten Firmenkunden-Geschäft.“

SECURON voll und ganz im Vertrieb der Volksbank eingebettet

Organisation: Mit dem Start am 1.5.2008 wurde ein Vertriebsbüro für SECURON-Mitarbeiter in unmittelbarer Nähe der Volksbank Firmenkundenbetreuer und Private Banker in der Hauptstelle der Volksbank Offenburg eingerichtet. Postadresse dieser „neuen“ Mitarbeiter sowie die Telefonnummern sind analog der der Volksbank Offenburg. Um eine permanente Erreichbarkeit zu gewährleisten, werden Gespräche auf das Handy umgeroutet. Neues Personal wurde akquiriert. Eine engmaschige Abstimmung über Strategie und Vorgehensweise erfolgt direkt zwischen Vorstand und Führungskräften der Bank sowie Geschäftsführer und Mitarbeitern der SECURON. Von Beginn an wird ein standardisiertes Reporting eingesetzt. Eine intensive Vorbereitung der Kundenbesuche erfolgt anhand von Checklisten. Diese sind auf die Bedürfnisse des jeweiligen Geschäftsfeldes angepasst.

Erfahrungen: Die handelnden Mitarbeiter zeigen konstant eine sehr hohe Fach-, Methoden- und Sozialkompetenz im Industriegeschäft und Private Banking. Gerade in diesem Segment ist Spitzenleistung auf Bank- und Versicherungsseite unabdingbar. SECURON bietet individuell zugeschnittene Gesamtlösungen für den Kunden, sowie eine äußerst hohe Serviceorientierung/Problemlösungskompetenz im "Headquarter" in München. Durch ihre hohe Überzeugungskraft auch bei den Mitarbeitern der Bank ist

eine schnelle Integration der SECURON-Mitarbeiter ins Team der Volksbank Offenburg reibungslos gelungen. Klare Spielregeln zwischen Kundenbetreuer und SECURON-Mitarbeiter, schnelle Akquisitionserfolge für den Bankvertrieb sowie ein erfolgreicher Akquisitionsweg für Versicherungspartner & Makler haben den Erfolg beschleunigt.

Der „Chef“ der SECURON ist greifbar und Teil des Erfolges. Unternehmer wollen zumindest in der Anfangsphase den Geschäftsführer sehen und kennen lernen. Mit dem Netzwerk von SECURON – Martens und Prahl - hat die Bank eine gute Verdrahtung in die internationale Versicherungswelt. Mehr als gut, denn Martens und Prahl ist als Teil eines der größten Maklervertriebe in Deutschland überzeugend. Internationale Lösungen können angeboten und umgesetzt werden. Die Volksbank Offenburg geht durch Kreditengagement mit dem Kunden ins Risiko. „Risiko ist unser Geschäft das der R+V und von SECURON auch.“, so Dauber über den neuen, erfolgreichen Vertriebsweg.



v.l. Volksbank-Vorstand Markus Dauber und Bernd Hendges Geschäftsführer der SECURON Versicherungsmakler GmbH