

Mein öffentlich-rechtliches Fließband

Carola Riechel hat so ihre Meinung zum Thema Geldanlage

„Bankmitarbeiter werden in vielen Instituten über hohe Zielvorgaben und computergestützte Vertriebssysteme unter permanenten Druck gesetzt. Einen hohen Stellenwert genießt dabei der Verkauf von Standardprodukten in großem Stil.“* Na also, da sagt sogar die aktuelle Studie einer Universität, das Klein Carola recht hat. Und dann neulich dieser Bericht im Handelsblatt:

Bundesbank warnt Anleger vor Banken.

Da war ich echt platt. „Haben Sie das auch gelesen?“, habe ich natürlich gleich den Filialleiter meiner Mini-Sparkasse an der Ecke gefragt.

Der hat einen roten Kopf bekommen und war völlig hilflos – der arme Kerl. Das mit den ETFs, was der Bundesbankchef Weber da verkündet hat, habe ich ihm natürlich auch unter die Nase gerieben.

„Sehen Sie,“ habe ich gesagt, „nix da mit DEKA-Fonds. Alles kalter Kaffee.“

Ich solle doch einfach die Filiale wechseln, wenn ich nicht zufrieden wäre, wir beide würden ja doch keine Freunde mehr in diesem Leben, meinte darauf das Sparkassenmännchen.

Ach ja, und was dann? Dann wandere ich in die nächste Datenbank. CRM heißt das heute: computergestütztes Customer Relationship Management (CRM).

Die machen das ja heute so: Meine Kundendaten werden eingespeist und mithilfe mathematischer Methoden auf Trends und Verhaltensmuster ausgewertet. Danach lande ich in einer Ranking-Gruppe. Das geht vom Superextra-Kunden, der eine ausführliche Beratung wert ist, bis zu Lieschen Müller, also Billig-Normalo. Die kriegt 0815, also den Standard der Woche. Ich dachte ja in meiner menschenfreundlichen Art immer genau anders rum.

Die, die wenig haben, brauchen die beste Beratung.

Wer viel hat, der muss sich ja nicht gleich den Strick nehmen, wenn er die falsche Aktie oder den falschen Fonds verkauft kriegt. Meine Nachbarin, die im Rathaus arbeitet, würde aber tatsächlich umkippen, wenn ihr ein Teil der Vorsorge durch falsche Beratung flöten geht. Weil wo nix mehr ist, da ist dann Nichts mehr.

Warum die das in der Sparkasse ganz anders sehen, verstehe ich nicht. Habe also mal gegoogelt oder heißt das gegooglet? Egal, wie: Bei Wikipedia steht „Die Sparkassen-Finanzgruppe ist eine Gruppe von Kreditinstituten in Deutschland, der überwiegend öffentlich-rechtlich organisierte Kreditinstitute in Deutschland angehören.“

Aha, öffentlich-rechtlich! Das klingt doch so, als ob es da mit rechten Dingen zugehen muss. In der Studie steht aber: Der technische Vorgang ist an Zielvorgaben und -kontrollen geknüpft. Zum Beispiel, dass jeder zweite Kundenkontakt zu einem Abschluss führen muss oder eine Beratung auf maximal 30 Minuten begrenzt wird.

Hat das etwas mit Beratung zu tun? Lieschen Müller soll doch nur ganz, ganz schnell was kaufen, dann raus aus der Filiale und Platz machen für den nächsten Kunden. Den Takt kenne ich. Von Volkswagen am Fließband. Da geht das genauso.

Genau darum habe ich meine Sparkasse dann auch nicht gewechselt. Vielleicht haben die von der Commerzbank ja eine viel schönere Schalterhalle, so mit Gemälden und goldenen Säulen. Aber das Fließband ist das gleiche. Da ärgere ich doch gerne weiterhin mein Sparkassenmännchen. Nächstes Mal ziehe ich auch einen engen Rock an...

**Untersuchung der Universität Oldenburg zu den Vertriebsstrategien von 127 Groß- und Volksbanken sowie Sparkassen. Einschließlich Interviews zu den Auswirkungen der Vertriebssteuerung auf den Arbeitsalltag. Prof. Dr. Thomas Breisig / Januar 2011*

Carola Riechel hat viele Fans. Wer sich ihre Kolumnen aus 2010 sichern will, schreibt einfach an info@bhm-marketing.de, Stichwort „Carola“. Sie erhalten dann die Kolumnen kostenfrei als PDF per e-mail.