

Akquisitionsstrategien im *Private Banking*

POTENZIALE ERKENNEN – VERTRAUEN AUFBAUEN – ERFOLGE SICHERN

Erfolgsstrategien in bewegten Zeiten

- ▶ Alleinstellung als Schlüsselfaktor
- ▶ 7 Best Practice-Strategien der Zielkundenerkennung vor Ort
- ▶ Erhöhung der Abschlusswahrscheinlichkeit im Erstgespräch
- ▶ Aktivierung ruhender Kunden: Umgang mit Entscheidungsblockaden
- ▶ Der Unternehmer als Firmenkunde und Privatperson:
Optimales Zusammenspiel zwischen den Geschäftsbereichen

IHRE REFERENTEN



Dr. Christian Ohswald,
Raiffeisen Private Banking Wien



Matthias Wesseling,
Delbrück Bethmann Maffei AG



Dr. Stefan Schmitt,
Neukunde Beratungs- und Trainings GmbH



Dirk Wiebusch,
Institut Für UnternehmerFamilien

„Zukunft des Private Banking: Gute Aussichten trotz Gewinnrückgang“
(diebank 10/2010)

„Beinahe jeder zweite Reiche (möchte) zur Konkurrenz abwandern“
(Bankmagazin 08/10)

„Im gehobenen Privatkundengeschäft wird es eng“
(Börsen-Zeitung, 13.8.10)

Das Private Banking kämpft zurzeit mit vielfältigen Herausforderungen wie Vertrauensverlust, Kostendruck und Zwang zur Konsolidierung. **Doch Krisenzeiten bieten immer auch Chancen, sich neu zu positionieren und neue Kunden zu gewinnen.**

Der Einsatz von ausgewählten Akquisitions- und Betreuer-Strategien wird somit in Zukunft immer mehr über Erfolg oder Misserfolg in diesem lukrativen Marktsegment entscheiden. Im Rahmen unseres EUROFORUM-Seminars erhalten Sie eine umfassende Darstellung von Best Practice-Strategien zur Zielkundenerkennung sowie einen Leitfaden zur effizienten Kundenaktivierung und -betreuung.

Diskutieren Sie mit unseren Experten folgende Fragen:

- ▶ Welche Möglichkeiten der Abgrenzung vom Wettbewerb gibt es?
- ▶ Wie erkenne und erreiche ich meine Zielkunden?
- ▶ Wie können verunsicherte Kunden in schwierigen Zeiten überzeugt werden?
- ▶ Welches Potenzial bieten Unternehmer als Privatkunden?
- ▶ Was ist bei der Akquisition von Unternehmerfamilien zu beachten?

Anhand von konkreten Fallbeispielen werden diese Themen erläutert und weitergehende Fragen diskutiert. Nutzen Sie dabei die Gelegenheit, Ihre individuellen Fragen zu stellen.

1. SEMINARTAG

9.00–9.30

Empfang mit Kaffee und Tee,
Ausgabe der Seminarunterlagen

9.30–9.45

**Begrüßung durch EUROFORUM und
Einführung in das Seminar**

Darstellung der Zielsetzung des Seminars
und der Teilnehmererwartungen

9.45–13.00

**Zielkundenerkennung
(Der echte Private Banking Kunde möchte unerkant sein)**

- ▶ Der Millionärererkennungsscanner:
Zum Verhaltensprofil der Private Banking Kunden
- ▶ 7 Best Practice-Strategien der
Zielkundenerkennung vor Ort
- ▶ Weitere Multiplikatoren, Zielkundenkenner und
Info-Splitter zur Zielkundenerkennung
- ▶ Zielkundenerkennung im Umfeld der Stammkunden
- ▶ Zielkundenerkennung zwischen Entscheider,
Beeinflusser, Gate-Keeper, Sprecher, Vorposten etc.

**Kundensegmente in Theorie und Praxis
(...gerade umschwärmte Kunden sind noch
nie stilvoll angesprochen worden)**

- ▶ Die Schwarz-Weiß-Einteilung: Einstiegsgröße
- ▶ Die Volatilität bei der Volumensgröße
nachwachsender Generationen
- ▶ Die Sinus-Studie und deren Nachwirkungen
- ▶ Welcher Berater zu welchem Kundentyp:
Selbstbild und Fremdbild
- ▶ Zielgruppen oder Zielkunden:
Eine Frage der Grundeinstellung
- ▶ Kundensegmente im Blickwinkel von Aufwand und Ertrag

**Die Finanzplanung als Instrument
der Kundengewinnung**

- ▶ Zum Zielwechsel in der Finanzplanung: Von der
Zahlengenerierung zur Vertrauensgewinnung
- ▶ Das Involvement-Paradoxon: Begeisterter Spezialist
trifft auf höflich verborgenes Desinteresse
- ▶ Die scheinbaren und tatsächlichen Frageziele
- ▶ Die Finanzplanung als Motor der Depotzusammenlegung
- ▶ Die finanzielle Lebensplanung:
Möglichkeiten und Illusionen
- ▶ Szenarien des Zusammenspiels Finanzplaner – Berater

Vom Erstkontakt zum Erstgespräch (Der Fisch ist am Haken; wie krieg' ich ihn in's Boot?)

- ▶ Konkrete Ansprachemöglichkeiten für „umschwärmte“ Zielkunden
- ▶ Selbstblockaden durch Fachgebietsorientierung
- ▶ Der Unterschied (oder Gegensatz?): Akquisitionsgespräch – Beratungsgespräch
- ▶ Vom „small-talk“ zum konkreten Gesprächstermin (Chancen und Risiken)
- ▶ Techniken zur Steigerung des Gesprächsbedarfs
- ▶ Akquisition vor dem Hintergrund der individuellen Beraterprofile

Abschluß im Erstgespräch

- ▶ Abschlußverstärkung durch die Alleinstellungsmerkmale der Berater
- ▶ Erhöhung der Abschlußwahrscheinlichkeit im Erstgespräch
- ▶ Der (unbekannte) persönliche Zielkorridor
- ▶ Besonderheiten der Abschlußtechniken bei vermögenden Kunden
- ▶ Das Erstgespräch für die Entscheidung: Mandat oder Drittverbindung auf Probe
- ▶ Projekt und Konditionendurchsetzung
- ▶ Vertagung oder Entscheidung: Der Entscheidungstrichter

Potenzialausschöpfung und Kundenaktivierung

- ▶ Derzeitige Entscheidungsblokaden vermögender Kunden (ich will mich nicht entscheiden...)
- ▶ Aktivierungstechniken für den Kunden und dessen Umfeld
- ▶ Techniken der Bestandserhöhungen speziell für das Private Banking
- ▶ Bildhafte Argumente zur Erweckung des Handlungswillens der Kunden

- ▶ Techniken zur Verjüngung und zur Bindung des Kundenstammes
- ▶ Kundenaktivierungsmaßnahmen: Ein Zahlenbeispiel
Dr. Stefan Schmitt, Geschäftsführender Gesellschafter, Neukunde Beratungs- und Trainings GmbH

Während des Vormittags findet eine halbstündige Kaffeepause statt.
Apéritif und gemeinsames Mittagessen [13.00–14.15]

Aus der
*Private Banking-
Praxis!*

14.15–17.30

Alleinstellung als Erfolgsstrategie

Kann es Möglichkeiten und Strategien im Private Banking geben, sich vom Mitbewerber zu unterscheiden?

Was denken Kunden?

- ▶ Kundenmotivation im Wandel
- ▶ Kundenloyalität auf dem Prüfstand

Was denken Mitarbeiter?

- ▶ Warum ich Ihr bester Berater bin
- ▶ Was macht unsere Zusammenarbeit einzigartig?

Was denken Führungskräfte?

- ▶ Ein Anspruch zwischen Wunsch und Wirklichkeit
- ▶ Klar im Anspruch, konsequent in der Umsetzung
Dr. Christian Ohswald, Leiter Raiffeisen Private Banking Wien

Während des Nachmittags findet eine halbstündige Kaffeepause statt.

Ende des ersten Seminartages [17.30]

Im Anschluss an den ersten Seminartag lädt EUROFORUM Sie herzlich zu einem gemeinsamen Umtrunk ein. Nutzen Sie die Gelegenheit zu einem informellen Erfahrungsaustausch und lassen Sie den Tag Revue passieren.

Ihre Referenten des ersten Seminartages



Dr. Christian Ohswald leitet seit der Neugründung 2003 das Raiffeisen Private Banking in Wien. Nach dem Studium der Rechtswissenschaften sowie einem Doktoratsstudium an der Wirtschaftsuniversität Wien nahm er 14 Monate an einem Bank-Traineeprogramm teil. Anschließend war er als Kundenbetreuer, seit 1995 bei Raiffeisen als Regionalleiter und später als Stadtdirektor tätig. Herr Dr. Ohswald hat zudem als Lektor am Institut für Kreditwirtschaft an der Wirtschaftsuniversität besondere Forschungsschwerpunkte im Bereich Bankbetriebslehre/Personalmanagement gesetzt. Seit Herbst 2008 unterrichtet Dr. Ohswald an der Fachhochschule Wien im Rahmen des Master-Studienganges "Mitarbeiterführung in Marketing und Vertrieb".



Dr. Stefan Schmitt ist Geschäftsführender Gesellschafter der Neukunde Beratungs- und Trainings GmbH. Er vermittelt durch das individuelle Trainieren realer Verhandlungssituationen praxistaugliches, solides Handwerkzeug für die (vermeintlich) kritischen und konfliktträchtigen Situationen, die der Alltag jedem Private Banker so reichhaltig beschert. Er hat bei und für Großbanken, Privatbanken, Volksbanken, Investmenthäuser und unabhängige Vermögensbetreuer Akquisitionsmaßnahmen mit der jeweiligen Implementierung vor Ort umgesetzt.

2. SEMINARTAG

8.30–9.00

Empfang mit Kaffee und Tee



9.00–12.15 **BEST PRACTICE**

Neukundenakquise unter verschärften Bedingungen

- ▶ Tour D'Horizont im Private Banking
- ▶ Hervorragende Private Banker sind...?
- ▶ Hochdruck oder Tiefdruck in der Akquisition?
- ▶ Neue Kunden systematisch gewinnen – 10 Faktoren auf dem Weg zum Erfolg
- ▶ Die Psychologie im Akquisitionsprozess
- ▶ 11 Regeln der Akquisitionspsychologie
- ▶ Der Relationship-Manager als Akquisiteur
- ▶ Akquisitionswege und deren Qualifizierung
Matthias Wesseling, Niederlassungsleiter,
Delbrück Bethmann Maffei AG

Während des Vormittags findet eine halbstündige Kaffeepause statt.
Apéritif und gemeinsames Mittagessen [12.15–13.30]

13.30–15.30

Der Blick hinter die Kulissen – Ihr Schlüssel zum Familienunternehmen und zur Unternehmerfamilie *Besonderheiten in der Beratung und Akquisition mittelständischer Familienunternehmen und Unternehmerfamilien*

- ▶ Die Spannungsfelder zwischen Unternehmen, Familie, Vermögen und persönlichen Interessen kennen und erkennen
- ▶ Die verschiedenen Unternehmer-Charaktere kennen und verstehen: Wie man sie optimal anspricht und so die Erträge steigert
- ▶ Das private/berufliche Umfeld und die Vertrauten des Unternehmers und der Unternehmerfamilie

- ▶ Die Position des Private Banking-Beraters als Partner und Berater der Unternehmerfamilie
- ▶ Werte, Namen und Rendite:
Die Prioritäten der Unternehmerfamilie beim Vermögen
- ▶ Private Banking ist nicht gleich Private Banking:
Warum Unternehmer anders zu betreuen sind!

Der Unternehmer als Firmenkunde und Privatperson: Das Zusammenspiel zwischen den Geschäftsbereichen

- ▶ Vorsicht Schnittstellenfalle! Auswirkungen von Firmenstrategien auf das gesamte Gefüge der Unternehmerfamilie und vice versa
- ▶ Ohne Kenntnis über das Unternehmen kein Vermögensmanagement! Warum die Zusammenarbeit und der Informationsaustausch im Tandem so wichtig sind!
- ▶ Generalist versus Spezialist/Experte:
Erwartungen der Familienunternehmer an ihre Berater
- ▶ Zusammenspiel Corporate und Private: Machbar!
Dirk Wiebusch, Geschäftsführer, Institut Für UnternehmerFamilien

Fragen und Diskussion [15.30]

Ende des Seminars [15.45]

Gestalten Sie Ihr Seminar mit!

Senden Sie uns bereits vor dem Seminar Ihre Fragen zu! Wir leiten diese an die Referenten weiter damit sie im Seminar optimal darauf eingehen können.

E-Mail: tanja.moeller@euroforum.com

Ihre Referenten des zweiten Seminartages



Matthias Wesseling ist Sparkassenbetriebswirt, CFP und CEEP. In den letzten 15 Jahren hat er in verantwortlicher Position die beiden Private-Banking-Outsourcing-Geschäftsmodelle der Sparkassen Finanzgruppe aufgebaut. Er ist Autor, Co-Autor und Herausgeber mehrerer

Bücher und einer Vielzahl von Fachartikeln zum Thema Private Banking in all seinen Facetten und dem Fokusthema „Akquisition und Betreuung vermögenger Kunden“. Seit Herbst 2005 leitet er die Kölner Niederlassung des Privatbankhauses Delbrück Bethmann Maffei AG.



Dirk Wiebusch ist Geschäftsführer und Gründer des Instituts Für UnternehmerFamilien (IFUF) und seit 1993 in der Beratung von Unternehmerfamilien tätig. Schwerpunkt seiner Tätigkeit ist es, die unterschiedlichen, teils divergierenden Interessen im Spannungsfeld

von Unternehmen und Familie herauszuarbeiten und Konflikte zu analysieren, um sie einer umfassenden Lösung zuzuführen. In diesem Prozess versteht er sich als Mentor und unterstützender Begleiter der Familie, vertritt deren Interessen und koordiniert den optimalen Einsatz von Beratern und anderen externen Fachleuten. Er ist persönlicher Vertrauter etlicher Unternehmerfamilien und kennt deren Visionen, Sorgen und Nöte.

Info-Telefon: 02 11/96 86–3646

Haben Sie Fragen zu dieser Veranstaltung?

Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Konzeption und Inhalt:

Carola Bergmann (Senior-Konferenz-Managerin)

Organisation:



Tanja Möller

(Senior-Konferenz-Koordinatorin)

E-Mail: tanja.moeller@euroforum.com

WEITERBILDUNG INDIVIDUELL GESTALTEN

EUROFORUM
Inhouse Academy

Buchen Sie unsere Konferenzen und Seminare auch als Inhouse-Programm. Wir beraten Sie gerne.

Tanja Börner (Leiterin Inhouse Academy)

Telefon: 02 11/96 86 – 36 32

E-Mail: tanja.boerner@euroforum.com

www.euroforum-inhouse-academy.de

IT'S ALL ABOUT LEADS

informa

business communication

Sie möchten systematisch neue Zielgruppen erschließen? Wir erstellen individuell auf Sie abgestimmte Konzepte der Lead-Generierung und Kundengewinnung aus Elementen wie Business-Events, Webcasts oder Produktpräsentationen. Bitte nehmen Sie für weitere Informationen Kontakt mit uns auf.

Jens Oliver Mayer (Geschäftsführer)

Telefon: 02 11/96 86–37 60

Fax: 02 11/96 86–47 60

E-Mail: jens.mayer@informa.com

Internet: www.ibc-informa.com

Vorankündigung

9. EUROFORUM-Jahrestagung

Private Banking/Family Office

Dezember 2011, Hamburg

Info-Telefon: 02 11/96 86 – 34 51

5 gute Gründe für Sie oder Ihre Mitarbeiter, dieses Seminar zu besuchen:

1. Sie erhalten einen Überblick über die wesentlichen Erfolgsfaktoren bei der Ansprache der Zielkunden im HNWI-Segment.
2. Sie erfahren, wie eine effiziente Potenzialausschöpfung und Kundenaktivierung gelingen kann.
3. Sie lernen, was bei der Akquise von Unternehmerfamilien zu beachten ist.
4. Die Inhalte dieses Seminars sind sorgfältig aufeinander abgestimmt. Durch interaktive Fachvorträge und Praxisberichte erarbeiten Sie konkrete Handlungsalternativen.
5. Sie treffen Fachkollegen und profitieren von einem Erfahrungsaustausch über die betrieblichen Grenzen hinaus.

Dieses Seminar ist konzipiert für:

Fach-, Führungs- und Nachwuchskräfte aus Großbanken, Privatbanken, Auslandsbanken, Investment Banken, Sparkassen, Genossenschaftsbanken, Landesbanken und Vermögensverwaltungen sowie Family Offices aus den Bereichen:

- ▶ Private Banking/Wealth Management
- ▶ Asset Management/Vermögensverwaltung
- ▶ Family Office
- ▶ Marketing/Vertrieb
- ▶ Akquisition
- ▶ Personal/Recht

Weiterhin angesprochen sind Anwälte, Wirtschaftsprüfer und Steuerberater.

www.euroforum.de/akquisition

[Kenn-Nummer]

Akquisitionsstrategien im *Private Banking*

POTENZIALE ERKENNEN – VERTRAUEN AUFBAUEN – ERFOLGE SICHERN

11. und 12. April 2011, Hyatt Regency Düsseldorf
Speditionstrasse 19, 40221 Düsseldorf, Telefon: 02 11/91 34 1234

17. und 18. Mai 2011, Hotel Königshof München
Karlsplatz 25, 80335 München, Telefon: 089/5 51 36-0

Bitte ausfüllen und faxen an: 02 11/96 86-40 40

Ja, ich nehme teil zum Preis von € 1.949,- zzgl. MwSt. p. P.

- am 11. und 12. April 2011 in Düsseldorf
 am 17. und 18. Mai 2011 in München

[Ich kann jederzeit ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer benennen.]
[Im Preis sind ausführliche Tagungsunterlagen enthalten.]

- Ich interessiere mich für **Ausstellungs- und Sponsoringmöglichkeiten.**
 Ich möchte **meine Adresse wie angegeben korrigieren** lassen.

[Wir nehmen Ihre Adressänderung auch gerne telefonisch auf: 02 11/96 86-33 33.]

[P1104762M012]
[P1104763M012]

TEILNAHMEBEDINGUNGEN. Der Teilnahmebetrag für diese Veranstaltung inklusive Tagungsunterlagen, Mittagessen und Pausengetränken pro Person zzgl. MwSt. ist nach Erhalt der Rechnung fällig. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung. Die Stornierung (nur schriftlich) ist bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich, danach wird die Hälfte des Teilnahmebetrages erhoben. Bei Nichterscheinen oder Stornierung am Veranstaltungstag wird der gesamte Teilnahmebetrag fällig. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer. Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

DATENSCHUTZINFORMATION. Die EUROFORUM Deutschland SE verwendet die im Rahmen der Bestellung und Nutzung unseres Angebotes erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen postalisch Informationen über weitere Angebote von uns sowie unseren Partner- oder Konzernunternehmen zukommen zu lassen. Wenn Sie unser Kunde sind, informieren wir Sie außerdem in den geltenden rechtlichen Grenzen per E-Mail über unsere Angebote, die den vorher von Ihnen genutzten Leistungen ähnlich sind. Soweit im Rahmen der Verwendung der Daten eine Übermittlung in Länder ohne angemessenes Datenschutzniveau erfolgt, schaffen wir ausreichende Garantien zum Schutz der Daten. Außerdem verwenden wir Ihre Daten, soweit Sie uns hierfür eine Einwilligung erteilt haben. Sie können der Nutzung Ihrer Daten für Zwecke der Werbung oder der Ansprache per E-Mail oder Telefax jederzeit gegenüber der EUROFORUM Deutschland SE, Postfach 11 1234, 40512 Düsseldorf widersprechen.

ZIMMERRESERVIERUNG. Im Tagungshotel steht Ihnen ein begrenztes Zimmerkontingent zum ermäßigten Preis zur Verfügung. **Bitte nehmen Sie die Zimmerreservierung direkt im Hotel unter dem Stichwort „EUROFORUM-Veranstaltung“ vor.**

WIR ÜBER UNS. EUROFORUM steht in Europa für hochwertige Kongresse, Seminare und Workshops. Ausgewählte, praxiserfahrene Referenten berichten zu aktuellen Themen aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung. Darüber hinaus bieten wir Führungskräften ein erstklassiges Forum für Informations- und Erfahrungsaustausch. Unsere Muttergesellschaft, die Informa plc mit Hauptsitz in London, organisiert und konzipiert jährlich weltweit über 12.000 Veranstaltungen. Darüber hinaus verfügt Informa über ein umfangreiches Portfolio an Publikationen für die akademischen, wissenschaftlichen und wirtschaftlichen Märkte. Informa ist in über 80 Ländern tätig und beschäftigt mehr als 10.000 Mitarbeiter.

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Name | |
| Position/Abteilung | |
| Telefon | Fax |
| E-Mail | Geb.-Datum (TTMMJJJJ) |

Die EUROFORUM Deutschland SE darf mich über verschiedenste Angebote von sich, Konzern- und Partnerunternehmen wie folgt zu Werbezwecken informieren: Zusage per E-Mail: Ja Nein Zusage per Fax: Ja Nein

| |
|--------------------------------|
| Firma |
| Anschrift |
| Branche |
| Ansprechpartner im Sekretariat |

Datum, Unterschrift

Bitte ausfüllen, falls die Rechnungsanschrift von der Kundenanschrift abweicht:

| |
|-----------|
| Name |
| Abteilung |
| Anschrift |

Wer entscheidet über Ihre Teilnahme? Ich selbst oder Name: _____ Position: _____

Beschäftigtenzahl an Ihrem Standort: bis 20 21-50 51-100 101-250 251-500 501-1000 1001-5000 über 5000

Anmeldung und Information

per Fax: +49 (0)2 11/96 86-40 40
telefonisch: +49 (0)2 11/96 86-36 46 [Tanja Möller]
Zentrale: +49 (0)2 11/96 86-30 00
schriftlich: EUROFORUM Deutschland SE
Postfach 11 12 34, 40512 Düsseldorf

per E-Mail: anmeldung@euroforum.com
info@euroforum.com
im Internet: www.euroforum.de/akquisition