

Akquisitionsstrategien im Private Banking

– Effizient und stilvoll neue Kunden gewinnen und binden –



Neuaufgabe wegen großer Nachfrage!

Wichtige Fragestellungen bei der Ansprache und Beratung von HNWLs:

- ▶ Wie sehen aktuelle Trends und „best practice“-Strategien in der Zielkundenerkennung aus?
- ▶ Wie erfolgt die Umsetzung der organisatorischen Verbindung von Zielkundenerkennung und -ansprache im Team?
- ▶ Wie gelingt eine effiziente Potenzialausschöpfung und Kundenaktivierung?
- ▶ Wie sehen Dienstleistungen für unterschiedliche Zielgruppen aus?
- ▶ Welche Besonderheiten gilt es bei der Akquisition von Unternehmerfamilien zu beachten?



Teilnehmerstimmen aus 2007:

„Ausgezeichnetes Seminar, gute Referenten.“

(Peter Marti, Marti und Partner)

„Sehr informativ, kompetente Vortragende,
absolut empfehlenswert.“

(Christel Crames, Schoeller Bank)

Ihre Referenten/Trainer:



Christoph Flohr,
Stadtparkasse
Düsseldorf



Dr. Christian Ohswald,
Raiffeisen Private
Banking Wien



Dr. Stefan Schmitt,
Neukunde Beratungs-
und Trainings GmbH



Kurt Soentgerath,
Sarasin Wertpapier-
handelsbank AG



Matthias Wesseling,
Delbrück Bethmann
Maffei AG

„Das Geschäft mit den wohlhabenden Kunden rückt stärker in den Fokus der Banken und Berater. In den Führungsetagen der deutschen Banken hat sich die Erkenntnis durchgesetzt, dass die Beschäftigung mit den Wünschen und Zielen vermögender Privatkunden anspruchsvoll und nicht minder ertragsversprechend ist wie das Trading.“
(Handelsblatt, 11. Juni 2007)

Laut einer Studie der US-Investmentbank Merrill Lynch und des Beratungsunternehmens Capgemini sollen die Vermögen der Superreichen (High Net Worth Individuals, HNWI) bis 2009 weltweit jährlich um 6,5 Prozent wachsen.

Obwohl der Milliarden-Besitz wohlhabender Privatpersonen wächst, fällt den Banken das lukrative Vermögensverwaltungsgeschäft zunehmend weniger „einfach so“ in die Hände. Wer in diesem hart umkämpften Markt bestehen will, muss eine aktive und umfassende Kundenpflege betreiben. Dazu gehört sowohl die Akquisition neuer Kunden als auch deren anschließende Betreuung.

Der Aufbau und die Auswirkungen von ausgewählten Akquisitions- und Betreuer-Strategien wird somit in Zukunft immer mehr über den Erfolg in diesem 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 über diese und weitere Fragestellungen:

- ▶ Wie führt man ein stilvolles und „lockendes“ Telefonat?
- ▶ Wie gelingt der Sprung vom „small talk“ zum konkreten Gesprächstermin?
- ▶ Welche Techniken für Bestandserhöhungen gibt es speziell für Privatbanken?
- ▶ Gewinnt man neue Kunden eher über die Preise oder über Netzwerke und Partnerschaften?
- ▶ Wie sehen Besonderheiten bei der Akquisition und Betreuung von Unternehmerfamilien aus?

Infoline: 02 11/96 86 – 34 63

Haben Sie Fragen zu dieser Veranstaltung?
Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Konzept und Inhalt: **Anja Heker** (Senior-Konferenz-Managerin)

Organisation: **Friederike Fischer** (Konferenz-Assistentin)

E-Mail: friederike.fischer@euroforum.com

Mittwoch, 26. September 2007, Hamburg

Montag, 22. Oktober 2007, Kronberg im Taunus

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

9.45–11.15

Zielkundenerkennung (Der echte Private Banking-Kunde möchte unerkannt sein)

- ▶ Der Millionärererkennungsscanner (Zum Verhaltensprofil der Private Banking-Kunden)
 - Andere und ertragsreichere Zielgruppen als Ärzte – Rechtsanwälte – Apotheker ...
- ▶ 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.

Zielkundenansprache (... gerade umschwärmte Kunden sind noch nie stilvoll angesprochen worden)

- ▶ Zur Sinnlosigkeit des Massenmailings im Vergleich zum individuellen Brief
- ▶ Generierung von Anspracheanlässen im Team
- ▶ Der „Inhalt der Präsentation“ vor und nach dem Erstkontakt
- ▶ Das stilvolle und „lockende“ Telefonat
- ▶ Die „zufällige persönliche Begegnung“
- ▶ Ansprachepakete, die mit den Alleinstellungsmerkmalen der Bank XY erklärt sind

Umsetzung der organisatorischen Verbindung von Zielkundenerkennung und -ansprache im Team

- ▶ Die Rolle der Assistenz (Formel I wird in den Boxen gewonnen)
- ▶ Akquise-Tage oder Einbindung in das Tagesgeschäft
- ▶ Die Verstetigung der Akquisitionskultur im Bild der Akquise-Maschine
- ▶ Die Zielkundenansprache vor dem Hintergrund baldiger Veranstaltungen
- ▶ Die Positionierung des Zielberaters (a star is born)
- ▶ Die eindeutige Zuordnung: Zielkunde – Zielberater

11.15–11.45

Pause mit Kaffee und Tee

11.45–13.00

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 Gesprächsbedarfes

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

- ▶ Entscheidungsblockaden vermögender Kunden (ich will mich nicht entscheiden...)
- ▶ Aktivierungstechniken für den Kunden und dessen Umfeld
- ▶ Techniken der Bestandserhöhungen speziell für Privatbanken
- ▶ Bildhafte Argumente zur Erweckung des Handlungswillens der Kunden
- ▶ Techniken zur Verjüngung und zur Bindung des Kundenstammes ...

Dr. Stefan Schmitt, Neukunde Beratungs- und Trainings GmbH

13.00–14.15

Aperitif und gemeinsames Mittagessen

14.15–15.45

Private Banking NEU definiert

Magic Moments im Verkauf

- ▶ Emotion
- ▶ Warum ICH
- ▶ Struktur
- ▶ Verbindlichkeit

Das Geschäftsmodell

- ▶ Der unbetreute, vermögende Mittelstand
- ▶ Fusion zweier Welten
- ▶ Ein Markt mit Potenzial

Die Mitarbeiter

- ▶ Der größte Chancenfaktor
- ▶ Soziale Ähnlichkeiten als Trainingskonzept
- ▶ Selbstverantwortung mehr als ein Lippenbekenntnis
- ▶ Verhaltensstandards als Qualitätssicherung

15.45–16.15

Pause mit Kaffee und Tee

16.15–17.45

Die Führung

- ▶ Der große Risikofaktor
- ▶ Von der Vision zum Alleinstellungsmerkmal
- ▶ Spitzenleistung braucht Leistungsspitzen

Mehrwert für den Kunden

- ▶ Events die Freude machen
- ▶ Netzwerke für den persönlichen Vorteil
- ▶ Vermögensverwaltung mit Leistungsgarantie

Dr. Christian Ohswald, Raiffeisen Private Banking Wien

17.45–18.00

Abschlussdiskussion

18.00

Ende des ersten Seminartages

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



Gestalten Sie Ihr Seminar mit!

Senden Sie uns bereits vor dem Seminartermin Ihre Fragen zu! Wir leiten diese an die Referenten weiter und Sie erhalten im Seminar eine ausgearbeitete Antwort.

E-Mail: friederike.fischer@euroforum.com

Donnerstag, 27. September 2007, Hamburg
 Dienstag, 23. Oktober 2007, Kronberg im Taunus

8.30–9.00

Empfang mit Kaffee und Tee

9.00–10.45

Die erfolgreiche Akquisition vermögender Privatkunden

- ▶ Mut zu neuen Kunden – Motivation und Strategien
- ▶ Die Psychologie des Überzeugens
- ▶ Neue Kunden systematisch gewinnen – zehn Regeln für eine erfolgreiche Neuaquise
- ▶ Gute Private Banker sind Kundenversteher – und vor allem ehrlich

Matthias Wesseling, Niederlassungsleiter,
 Delbrück Bethmann Maffei AG

10.45–11.15

Pause mit Kaffee und Tee

11.15–12.15

Die erfolgreiche Akquisition vermögender Privatkunden (Fortsetzung)

- ▶ Verkaufen heißt Menschen beim Kaufen zu helfen
- ▶ Mit Liebe und Begeisterung Vertrauen aufbauen
- ▶ Warum Kunden Kunden werden – was im Kopf des Kunden wirklich vorgeht.
- ▶ Verkauft sich Qualität von selbst, oder: reicht es, einfach nur gut zu sein?

Matthias Wesseling

12.15–13.30

Aperitif und gemeinsames Mittagessen

13.30–15.00

Akquisition von Unternehmerfamilien auf der Basis des Allfinanzkonzeptes

- ▶ Ausgangslage
- ▶ Organisatorische Massnahmen
- ▶ Marketing-Mix
- ▶ Der „richtige Berater“
- ▶ Ausblick

Christoph Flohr, Generalbevollmächtigter, Leiter des Geschäftsbereiches Private Banking, Stadtparkasse Düsseldorf
 (27. September 2007)

Besonderheiten bei der Akquisition und Betreuung von Unternehmerfamilien

- ▶ Akquisition
 - Kontaktaufnahme
 - Gesprächsführung
 - Abschluss
- ▶ Betreuung
 - Zielobjekt
 - Zielführung
 - Zielunterstützung

Kurt Soentgerath, Stv. Vorsitzender des Vorstandes,
 Sarasin Wertpapierhandelsbank AG (23. Oktober 2007)

15.00

Abschlussdiskussion

15.30

Ende des Seminars

Vorankündigung

5. EUROFORUM-Jahrestagung
Private Banking/Family Office
 4. und 5. Dezember 2007, Hamburg
www.euroforum.de/private-banking

SPONSORING UND AUSSTELLUNGEN

Im Rahmen der Veranstaltung besteht die Möglichkeit, dem exklusiven Teilnehmerkreis Ihr Unternehmen und Ihre Produkte oder Dienstleistungen zu präsentieren. Ihre Fragen zu Sponsoring- und Ausstellungsmöglichkeiten sowie zur Zielgruppe beantwortet Ihnen gerne:

Viola Kerssenfischer (Sales-Managerin)

Telefon: 02 11/96 86–37 16, Fax: 02 11/96 86–47 16

E-Mail: viola.kerssenfischer@euroforum.com

WIR ÜBER UNS

Der Name 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. Die EUROFORUM Deutschland GmbH ist ein Unternehmen der Informa plc, einem börsennotierten Medienunternehmen für Finanz- und Wirtschaftsinformationen mit Sitz in London.

5 gute Gründe für Sie oder die Mitarbeiter Ihrer Fachabteilung, 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. Wir liefern Ihnen Techniken zur Verjüngung und Bindung Ihres Kundenstammes.
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, Sparkassen, Privatbanken, Auslandsbanken, Investment Banken, Genossenschaftsbanken, Landesbanken, Volks- und Raiffeisenbanken und Hypothekenbanken, Vermögensverwaltungen sowie Family Offices aus den Bereichen:

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

Weiterhin angesprochen sind Anwälte, Steuer- und Unternehmensberater.

IHRE EXPERTEN

Christoph Flohr ist Generalbevollmächtigter und Leiter des Geschäftsbereiches Private Banking bei der Stadtsparkasse Düsseldorf. Herr Flohr ist seit Juli 2007 Leiter des Strategischen Geschäftsfeldes Asset Management (umfasst die Geschäftsbereiche Handel, Kapitalmarkt und Private Banking) bei der Stadtsparkasse Düsseldorf. Zuvor war er von 2003 bis Juni 2006 Leiter des Geschäftsbereiches Handel sowie Verhinderungsververtretung MaH. Von 1990 bis 2003 war Herr Flohr bei der Commerzbank in Mainz und Düsseldorf u.a. für die Bereiche Firmenkunden, Vertrieb Kapitalmarktprodukte und Firmenkunden-Anlage zuständig.

Dr. Christian Ohswald leitet seit der Neugründung in 2003 das Raiffeisen Private Banking in Wien. Nach dem Studium der Rechtswissenschaften, 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 Wien besondere Forschungsschwerpunkte im Bereich Bankbetriebslehre/Personalmanagement gesetzt und referiert auf nationalen und internationalen Fachkonferenzen insbesondere zu den Themen „Personal“, „Führung“ und „Verkauf“.

Dr. Stefan Schmitt ist geschäftsführender Gesellschafter der Neukunde Beratungs- und Trainings GmbH. Er vermittelt durch das individuelle Trainieren realer Verhandlungssituationen praxistaugliches, solides Handwerkszeug 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.

Kurt Soentgerath ist seit dem 1. September 2006 stellvertretender Vorsitzender des Vorstandes für den Bereich Private Banking bei der Sarasin Wertpapierhandelsbank AG in München. Vor seinem Wechsel in den Vorstand der Sarasin Wertpapierhandelsbank betreute der 57-jährige Privatkundenspezialist das Bankhaus Lombard Odier Darier Hentsch in beratender Funktion und unterstützte die Schweizer Bank bei der Gründung einer deutschen Vermögensverwaltungsgesellschaft in München. Zuvor erwarb sich Herr Soentgerath in leitenden Positionen eine langjährige Branchenerfahrung im Bereich Private Banking. Von 1999 bis 2004 war er für das Bankhaus Lampe KG tätig. Als Mitglied der Geschäftsleitung verantwortet er die Bereiche Süddeutschland sowie die Niederlassung München und war hier für die Beratung

vermögender privater und institutioneller Kunden zuständig. Bis 1999 leitete er als Generalbevollmächtigter beim Bankhaus Reuschel & Co. neben der Betreuung von vermögenden Privat- und Firmen- sowie institutionellen Kunden auch die Bereiche Wertpapierspezialfonds und geschlossene Immobilienfonds.

Matthias Wesseling ist Sparkassenbetriebswirt, CFP und CFEP. In den Jahren 1994 bis 2005 hat er in verantwortlicher Position als Prokurist und als Geschäftsführer die beiden ersten Private Banking-Outsourcing-Geschäftsmodelle der Sparkassen Finanzgruppe sehr erfolgreich aufgebaut. Seit 2005 leitet er die Kölner Niederlassung des Privatbankhauses Delbrück Bethmann Maffei AG. Als Autor bzw. Mitautor u.a. der Bücher „Vermögensmanagement - Das Private Banking-Design für den gehobenen Privatkunden“ (Sparkassenverlag), „Stiftungen fördern mit Gewinn“ (Bankverlag) und „Fondsratings“ (Gabler Verlag) sowie vieler Fachaufsätze referiert er regelmäßig zu den Themen „Der gehobene Privatkunde“, „Der Private Banking Markt“ sowie „Akquisition und Betreuung vermögender Kunden“ an diversen Akademien der Kreditwirtschaft und in offenen Fachseminaren. Er ist Herausgeber des Buches „Financial Consulting“, das Ende 2003 erschienen ist.

[Kenn-Nummer]

EUROFORUM-SEMINAR

Akquisitionsstrategien im Private Banking

Effizient und stilvoll neue Kunden gewinnen und binden

26. und 27. September 2007,

Hotel Louis C. Jakob, Hamburg

Elbchaussee 401-403, 22609 Hamburg, Telefon: 040 / 82255-0

22. und 23. Oktober 2007,

Schlosshotel Kronberg, Kronberg im Taunus

Hainstraße 25, 61476 Kronberg im Taunus, Telefon: 061 73 / 701-01

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

Ja, ich nehme teil zum Preis von € 1.799,- zzgl. MwSt. p. P.

26. und 27. September 2007 in Hamburg

22. und 23. Oktober 2007 in Kronberg im Taunus

[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.]

[P1102213M012]

[P1102214M012]

TEILNAHMEBEDINGUNGEN. Der Teilnahmebetrag für diese Veranstaltung inklusive Tagungsunterlagen, Mittagessen und Pausengetränken beträgt € 1.799,- zzgl. MwSt. pro Person und 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.

IHRE DATEN. Ihre Daten werden von der EUROFORUM Deutschland GmbH und Partnerunternehmen zur Organisation der Veranstaltung verwendet. Wir werden Sie gerne künftig über unsere Veranstaltungen informieren. Mit Ihrer Unterschrift geben Sie Ihre **Einwilligung**, dass wir Sie auch per Fax, E-Mail oder Telefon kontaktieren sowie Ihre Daten mit anderen Unternehmen (insb. der Informa plc) in Deutschland und international zu Zwecken der Werbung austauschen dürfen. Sollten Sie die Einwilligung nicht in dieser Form geben wollen, so streichen Sie bitte entsprechende Satzteile oder setzen sich mit uns in Verbindung [Tel.: 02 11/96 86-33 33]. Diese Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Sie können der Verwendung Ihrer Daten zu den genannten Zwecken jederzeit widersprechen.

IHRE 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.**

Name
Position/Abteilung
E-Mail
Firma
Ansprechpartner im Sekretariat
Anschrift
Telefon
Fax

Datum, Unterschrift

Rechnung an (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 86-34 63 [Friederike Fischer]
 Zentrale: +49 (0)2 11/96 86-30 00
 schriftlich: EUROFORUM Deutschland GmbH
 Postfach 11 12 34, 40512 Düsseldorf

per E-Mail: anmeldung@euroforum.com
 info@euroforum.com
 im Internet: www.euroforum.de/p1102213 [Hamburg]
 www.euroforum.de/p1102214 [Kronberg im Taunus]