



zeb








Die Rolle des Firmenkunden- betreuers nach Corona

Auszug aus der Firmenkundenstudie 8.0 für den Roundtable
Firmenkundenbetreuer | 27. Mai 2020

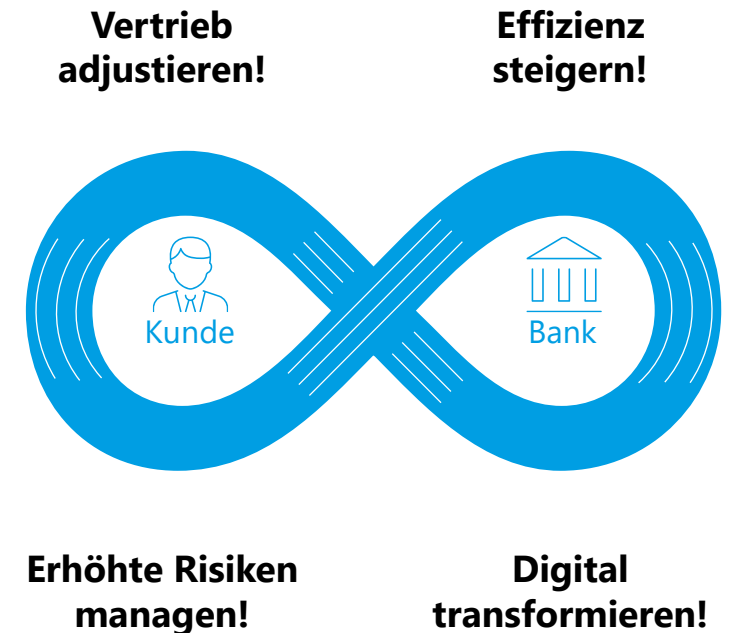
partners for change

Entscheider/-innen im Firmenkundengeschäft stehen durch COVID-19-Krise vor verstärkten Herausforderungen – Handlungsagenda sollte vier Stoßrichtungen adressieren

Die Konsequenzen für das Firmenkundengeschäft

- 
Konjunktur bricht ein! → Einbruch von -5 bis -10% und Erholung frühestens 2021
- 
Kreditrisiken steigen deutlich an! → Branchenspezifische Wirkung und geringe Eignung des typischen Umgangs mit den Ratingsystemen
- 
Negativzinsen verstetigen sich! → Alle Laufzeitbänder mit negativen Zinsen
- 
(Brutto-)Ertragspotenziale wachsen! → Zusätzliches Kreditgeschäft treibt „Wallets“
- 
Ergebnis durch Risiko unter Druck! → Erhebliche Kreditrisiken zehren Ergebnisse szenarioabhängig auf
- 
Regulatorik gelockert! → Gelockerte Regulatorik mit geringem positivem Einfluss auf das Kreditgeschäft
- 
Digitalisierungstrend beschleunigt! → Digitale Interaktion und Prozesse sind unverzichtbar

Die Handlungsagenda



Die Handlungsagenda richtet sich an vier miteinander verzahnten Feldern aus

Handlungsagenda Firmenkundengeschäft im Zeichen der COVID-19-Krise

Vertrieb adjustieren

1

„COVID-19-adjustiertes“
Vertriebsmodell

2

Krisen-orientiertes
Befähigungs-
programm

3

Optimierung
RWA-
Management

7

Verstetigung
virtuelle
Kollaboration

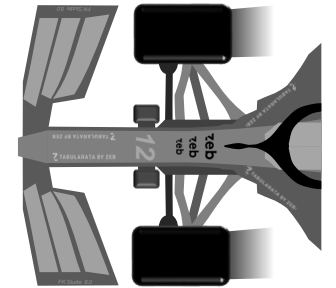
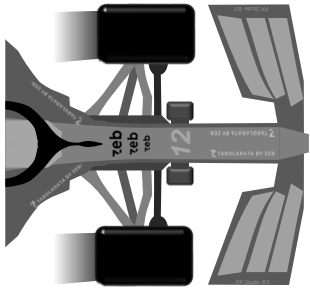
Effizienz steigern

8

Optimierung
Standortpolitik

9

Ausbau Kunden-
kontaktcenter



Erhöhte Risiken managen

4

„Corona-
Scoring“

5

Stärkung
Problemkredit-
management

6

Neuausrichtung
Kreditpricing

10

Digitalisierung
Kreditprozess

Digital transformieren

11

Agiles Vertriebs-
und Prozess-
management

12

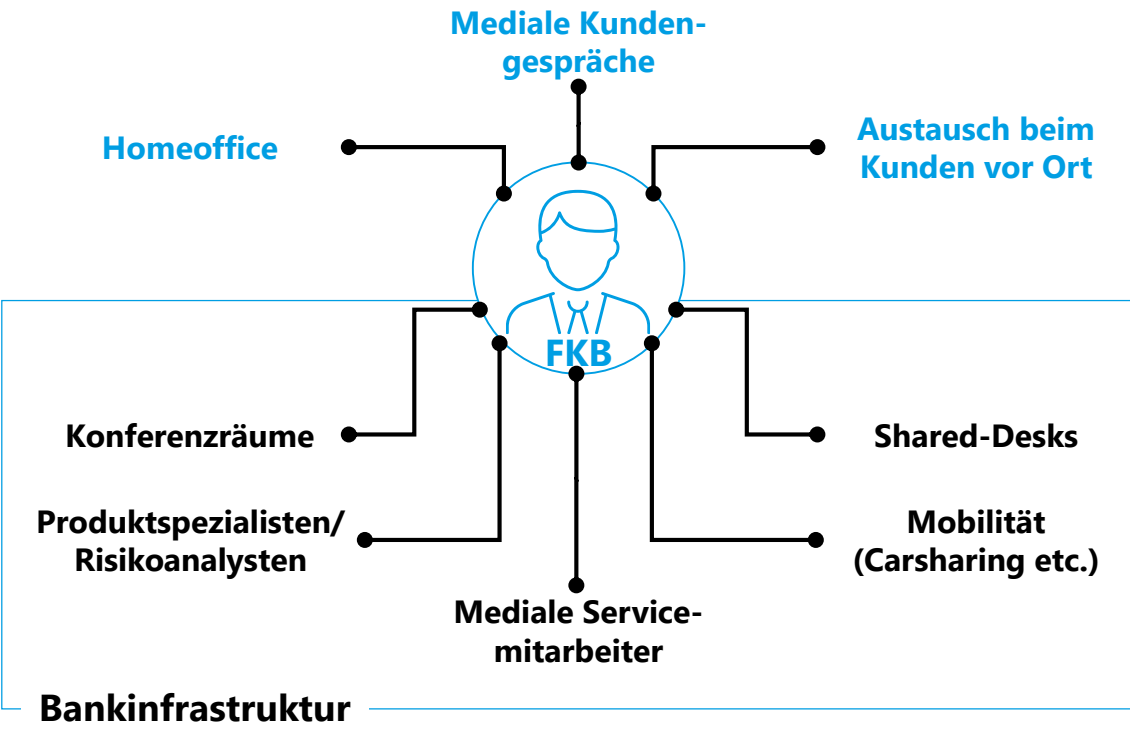
Digitale
Aufladung FK-
berater/-innen

Der Firmenkundenberater der Zukunft muss künftig noch höheren Erwartungen gerecht werden und muss dafür von der Bankorganisation auch einiges erwarten

Firmenkundenberater der Zukunft

Beispielhaftes Zielbild ortsflexibler FKB

DNA: Nähe zum Kunden, hohe Erreichbarkeit und Flexibilität



Erwartungen der Bankorganisation an den Firmenkundenberater der Zukunft

- Strategischer Sparringspartner für den Unternehmer auf Augenhöhe
- Geschäftsmodellverständnis und Risikofrüherkennungskompetenz
- Ausgeprägte digitale/mediale Kompetenz
- Hohe Flexibilität und Bereitschaft zu kontinuierlicher Verbesserung



Erwartungen des Firmenkundenberaters an die Bankorganisation der Zukunft

- Digitale „Aufladung“ mit Basisinformationen, Vertriebsimpulsen und Mehrwertinformationen
- Unterstützung durch kundenzentrierte, multikanalfähige Produkt- und Serviceprozesse
- Vertriebsaktive Zeit > 60 Prozent bei flexiblen Vertrauensarbeitszeiten
- Zukunftsorientierte Befähigungsprogramme sowie adäquate Leistungsanreize