

Erfolgreiche Neukundenakquisition bei der SEB Merchant Bank

April 2004: Der Bereich Merchant Banking der SEB AG will stärker und schneller wachsen. Insbesondere bei der Neukundenakquisition soll nichts mehr dem Zufall überlassen, sondern die Mitarbeiter gezielt unterstützt werden.

Jürgen Nedvidek, Leiter Firmenkunden & Institutionen und **Benjamin Swedberg**, stellvertretender Leiter Trading & Capital Markets, formulierten dazu ein ehrgeiziges Ziel: „Wir wollen den Marktanteil im Firmenkundengeschäft innerhalb der nächsten drei Jahre verdoppeln. Dazu werden wir u. a. die verkäuferische Kompetenz unserer Client Executives steigern, um noch mehr Neukunden zu gewinnen und zugleich die Geschäftsbeziehungen zu unseren Bestandskunden auszubauen.“

Von der Strategie zu messbaren Ergebnissen

Um dieses Ziel zu erreichen, galt es, einen geeigneten Schulungspartner zu finden. Die SEB entschied sich für *AchieveGlobal*, den international renommierten Spezialisten für Training und Consulting. Dieses Unternehmen hat bisher in vielen europäischen Ländern mit der SEB zusammengearbeitet und sehr gute Trainingsergebnisse erzielt.

Aber es gab noch einen weiteren wichtigen Aspekt, sich für *AchieveGlobal* zu entscheiden. „Die Firma übernahm die Verantwortung für ein erfolgreiches Ergebnis. Das Honorar war nämlich abhängig von der Zielerreichung,“ erläuterte Jürgen Nedvidek. „Gemeinsam mit *AchieveGlobal* haben wir Bewertungsebenen definiert, um die Trainingsergebnisse messbar und transparent zu machen.“

Zu den Kriterien gehörte z. B. die Benotung des Gesamtkonzeptes und der Trainer, der Nutzen der einzelnen Lerninhalte sowie deren Umsetzungsfähigkeit in der Praxis bei den Kunden. Schließlich sollte sich die Investition für die SEB in harten Zahlen niederschlagen.

Das Ergebnis konnte sich sehen lassen. Die Vorgabe, 70 Neukunden innerhalb eines knappen halben Jahres zu akquirieren, wurde weit übertroffen. Die geschulten Client Executives haben es mit ihrem Know how und großem Engagement geschafft, 105 neue Kunden zu gewinnen. Ein stolzer Erfolg für SEB Merchant Banking und *AchieveGlobal*.



Ergebnismessung



Reaktion der Teilnehmer/innen



Einstellung:
- zum Training
- zum Verkauf
- zur Akquise
...
Messen mit Hilfe von Teilnehmerfragebogen

Was wurde gelernt?



Wissen:
- Kundenwissen
- Systemwissen
- Produktwissen
- Kommunikationswissen
Verkauf
...
Messen mit Hilfe eines Lerntests

Was wird umgesetzt?



Verhalten:
- x Kunden anrufen
- Erstgespräche führen
-> Gesprächsvorbereitung
-> Fragetechnik
-> Präsentieren

Messen mit Hilfe eines Coaches

Welche kundenbezogenen Ergebnisse werden erzielt?



Zieldefinition:
In 3 Jahren Marktanteil im Firmenkundengeschäft verdoppeln.

Ein erfolversprechendes Konzept führt zum Ziel

Zu Beginn des Projektes wurden alle Führungskräfte über Ziele, Inhalte und Aufgaben des Trainingsprojektes in einem Kick-Off informiert. Im Anschluß daran folgte die Umsetzung eines dreistufigen Trainingskonzeptes: In der ersten Stufe wurden entscheidende kommunikative Fähigkeiten für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch vermittelt bzw. verbessert. In der zweiten Stufe stand die Neukundenakquise im Mittelpunkt. Zielorientierte Frage- und Argumentationsketten, Produkt- und Wettbewerbsprofile wurden von den Teilnehmern entwickelt, um Ansatzpunkte für ein Neugeschäft mit der SEB aufzudecken. In der dritten Stufe wurde das verkäuferische Wissen und die Fertigkeiten vertieft und verstärkt auf die eigenen Produkte angewendet.

Um die Umsetzung des Gelernten sicherzustellen, nahmen alle Führungskräfte an einer Coaching-Ausbildung teil. Auf diese Weise wurden Sie bestens vorbereitet, Ihre Mitarbeiter bei der Umsetzung kräftig zu unterstützen, um die gesetzten Ziele zu erreichen.

Die Ergebnisse übertreffen die Erwartungen

Die SEB war sehr zufrieden mit den Ergebnissen. Die Maßnahme war äußerst erfolgreich, sowohl für die Mitarbeiter als auch für die Führungskräfte. Die gesteckten Ziele bezüglich Akzeptanz der Konzepte und Inhalte sowie Anwendung der vermittelten Fertigkeiten wurden alle erreicht. Mehr als 90% der Teilnehmer waren sowohl mit den Trainern als auch mit der Nützlichkeit der Konzepte zufrieden bis sehr zufrieden. Die begleitenden Coaching-Gespräche durch die Führungskräfte wurden mit viel Engagement und Ausdauer durchgeführt. Die Anzahl der gewonnenen Neukunden übertraf bei weitem das gesteckte Ziel. Anstatt 70 wurden 105 Neukunden gewonnen. Das entspricht einem plus von 110%.

Wie werden die erlernten Fähigkeiten weiter optimiert?

„Wir sind auf dem richtigen Weg“ erklärt Nedvidek bei der Abschlußbetrachtung des Projektes. Doch wie halten wir an dem Erreichten fest? Wie optimieren wir unsere verkäuferische Expertise? Wichtige Fragen, die zum richtigen Zeitpunkt gestellt wurden. Zunächst gilt es für den kontinuierlichen Transfer der Fertigkeiten in die Praxis zu sorgen. Das ist eine herausfordernde Aufgabe, die die Führungskräfte durch Ihren Coaching-Einsatz konsequent wahrnehmen können. Begleitend dazu wird AchieveGlobal an den Regional-Meetings gezielte Workshops durchführen, um das Gelernte weiter zu intensivieren und zu erweitern. Für Spezialaufgaben wie zum Beispiel Cold-Calls werden komplementäre Trainings angeboten, um die Mitarbeiter *fit* oder noch *fitter* zu machen. Durch dieses Follow-up Maßnahmen-Paket wird der Weg zum übergeordneten Ziel konsequent weitergegangen: In drei Jahren den Marktanteil im Firmenkundengeschäft zu verdoppeln!



achieveglobal

A division of IIR Deutschland GmbH
Roßstr. 96
40476 Düsseldorf
Tel: +49 (211) 5 57 77-00
Fax: +49 (211) 5 59 19 07
www.achieveglobal.de