



BANKINFORMATION

Das Fachmagazin der Volksbanken Raiffeisenbanken

Mittelstandskredite Eigenkapitalunterlegung von Basel II beibehalten · Seite 16

Nachhaltigkeit Chance für Genossenschaftsbanken · Seite 46

Bargeldlogistik Volksbank Paderborn-Höxter-Detmold mit regionaler Lösung · Seite 64

Brennpunkt Aufsichtsrat



Universelles Analyseinstrument

Unternehmens-Vital-Check der Volksbank Offenburg bietet Mehrwert für Firmen- und Gewerbekunden

Markus Dauber und Gerold Schulze

Die Volksbank Offenburg will ihren Firmenkunden über die Beratungsqualität etwas Besonderes bieten. Dazu gehört der Unternehmens-Vital-Check – ein universelles Analyseinstrument aus Fragen und Handlungsempfehlungen für kleine und mittelständische Unternehmen (KMU). Ein gewinnbringendes Werkzeug mit großem Potenzial für Unternehmer, aber auch für Berater, Banken und Institutionen.

Mit dem Unternehmenscheck der baden-württembergischen Primärbank können Unternehmer seit Dezember 2011 schnell und einfach feststellen, wie fit ihr Unternehmen ist. Profitable und langfristig stabile Geschäftsbeziehungen hängen in hohem Maße von der Qualitätswahrnehmung des Kunden ab. Gute Beratung ist wesentlicher Bestandteil für die Wahrnehmung außergewöhnlicher Qualität durch die Kunden.

Dass das genossenschaftliche Kreditinstitut mit seiner kundenorientierten Beratungsphilosophie auf dem richtigen Weg ist, zeigt die repräsentative Kundenbefragung durch das Institut für Demoskopie in Allensbach. Mehr Qualität als Quantität und eine unbedingte Kundenorientierung in der Beratung haben dafür den Weg geebnet. Die Studie bescheinigt der Volksbank Offenburg eine erstklassige Beratungsqualität und eine hervorragende Weiterempfehlungsbereitschaft.

Diese Bereitschaft steigt, wenn Angebote der Bank für den Kunden einen tatsächlichen Nutzen bringen. Dies hat die Unternehmensanalyse zum Ziel.

Gestartet hat die Volksbank Offenburg den Unternehmens-Vital-Check mit einer Impulsveranstaltung für ihre Firmenkunden gemeinsam mit Professor Kurt Nagel und Matthias Allgeyer, den Entwicklern des Unternehmens-Vital-Checks. Die Besucherresonanz war mit rund 150 von 400 eingeladenen Firmenkunden sehr hoch.

Die Bank setzt seither den Unternehmens-Vital-Check aktiv und erfolgreich

im Rahmen ihrer Kundengespräche ein. Neben der direkten, persönlichen Kundenansprache werden die Firmenkunden der Bank in anlassbezogenen Mailings, über spezifische Kundeninformationsmedien sowie via Internet über das für die Kunden kostenlose, neue Produkt zur Unterstützung der Firmenkunden informiert.

Basis des Systems ist die Internetseite www.unternehmens-vital-check.de, die auf die Homepage der Volksbank verlinkt wird. Vorgeschaltet wird eine „landing-page“ mit Volksbank-Logo und Kurzdarstellung des Nutzermerkwerts.

Weiter geht es auf der neutralen Unternehmens-Vital-Check-Website mit einem Tutorial. Über den Zugangscodes, den der Kunde von seinem Bankberater erhält, gelangt er zu den Fragen. Es folgt die Darstellung des Kurzergebnisses in Form einer Spinnennetzgrafik und der Ausgabe der Handlungsempfehlungen als pdf-Daten, die gedruckt und gespeichert werden können.

Individuelle Analyse

Kern des Unternehmens-Vital-Checks sind zwölf Fragen rund um das Unternehmen zu den Themen Persönlichkeit, Strategie, Finanzen und Innovation. In

maximal zehn Minuten können die Fragen beantwortet werden. Die Fragen sind einfach und schlüssig. Durch die direkte Fragestellung sind schnelle Antworten möglich. Der Unternehmer beantwortet die Fragen am besten aus dem Bauch heraus – ohne fremde Hilfe, ohne Daten und Zahlen. Denn er kennt sich und sein Unternehmen am besten. So wird ein qualitativer Charakter gewährleistet, der eine direkte und schnelle Beurteilung erlaubt (siehe Abbildung 1, Seite 56).

Der Unternehmer erhält auf seine zwölf Antworten ein individuelles und qualitatives Urteil über den Fitnessgrad seines Unternehmens sowie auf ihn persönlich zugeschnittene Handlungsempfehlungen des externen Bankpartners. Die Fragen wurden so formuliert, dass eine einfache Antwort in drei Ausprägungen – aufgebaut wie bei einer Ampelschaltung mit rot, gelb und grün – möglich ist. Die erste Auswertung erfolgt durch die Summenbildung aller Fragen jedes Themenbereichs und die Bewertung dieser Summe mit einfachen Kommentaren im Sinne eines Fitnessgrades.

Dieser informiert über die Gesamtsituation des Unternehmens, über seine Vitalität und über die aktuelle Befindlichkeit. Er wird auf einer Skala von null bis zehn Punkten bewertet. Die einzelnen Ergebnisse der Themenbereiche und ihre Darstellung auf der Skala ergeben einen ersten Einblick in die Struktur des Unternehmens und den Status quo pro Themenblock. Erste Stärken und Schwächen sind bereits erkennbar.

Zu den Autoren



Markus Dauber ist Vorstand bei der Volksbank Offenburg.
E-Mail: markus.dauber@volksbank-offenburg.de



Gerold Schulze ist Bereichsdirektor Firmenkunden bei der Volksbank Offenburg.
E-Mail: gerold.schulze@volksbank-offenburg.de

Konkrete Empfehlungen

So bekommt der Unternehmer eine Übersicht, aus der er ablesen kann, wo es Probleme gibt. Diese Handlungsempfehlungen sind ein Auszug aus vielen Jahren Beratungserfahrung mit kleinen und mittelständischen Unternehmen. Die bewährten Ratschläge werden den Antworten aus dem Unternehmens-Vital-Check individuell zugeordnet und automatisch durch das Programm generiert.

Empfehlungen zu den einzelnen Fragestellungen sind der besondere Nutzen des Unternehmens-Vital-Checks. Handlungsempfehlungen liegen für jede einzelne Antwort und jede einzelne Frage vor. Die The-

sen beschreiben oder hinterfragen das Themenfeld näher. Sie sind Basis für die weiteren Empfehlungen, die in vielfältiger Art konkret werden (siehe Abbildung 2, Seite 57). Anhand dieser Empfehlungen ist es dem Unternehmer nun möglich, die übersichtliche Liste Punkt für Punkt strukturiert anzugehen. Sie bietet dem Firmenkunden die Chance, sich mit den einzelnen Fragepunkten intensiv zu befassen und mithilfe der Tipps zu verbessern.

Nutzen für Genossenschaftsbanken

Aufgrund ihrer Marktführerschaft und der hohen Potenzialausschöpfung im Fir-

menkundenbereich will die Volksbank -Offenburg zunächst alle ihre Bestandskunden bedienen. Sie sieht den Unternehmens-Vital-Check als ideale Ergänzung zum VR-Mittelstandsdialog, um Kundenbeziehungen auszubauen und zu intensivieren und sich gleichzeitig deutlich vom Wettbewerb abzuheben.

Ein Mehrwert der vor allem im vorausschauenden Kundengespräch zum Tragen kommt. Die Firmenkunden der Kreditgenossenschaft schätzen es, wenn sie von ihrer Bank individuelle Handlungsempfehlungen und Tipps erhalten, wie und in welchen Bereichen sie ihr Unternehmen aktiv und zielgerichtet vorwärts entwickeln können.



GAD TREFFPUNKT

- ➔ 5.6.2012 Hamburg
- ➔ 24.5.2012 Bremen
- ➔ 31.5.2012 Hannover
- ➔ 22.5.2012 Magdeburg
- ➔ 20./21.6.2012 Münster
- ➔ 12.6.2012 Bonn

Das ganze **bank21 im Web**... jetzt erleben!

Die Zukunft braucht innovative Entwicklungen und engen fachlichen Austausch: Erleben Sie das ganze bank21 im Web, lassen Sie sich von Experten informieren und diskutieren Sie die Chancen mit Kolleginnen und Kollegen aus der ganzen Region – auf dem GAD Treffpunkt 2012 in Ihrer Nähe! Direkt vor Ort können Sie Fachwissen und Erfahrungen mitnehmen und lernen viele weitere zukunftsweisende Lösungen der GAD-Unternehmensgruppe und ihrer Partner kennen.

Sprechen Sie mit Experten, Kollegen und uns über die Chancen von morgen – direkt in Ihrer Region zwischen dem 22.05. und 21.06.2012. Wir freuen uns auf Ihren Besuch.



QR-Code mit dem Handy fotografieren und direkt zu mehr Informationen auf www.gad-treffpunkt.de gelangen.

UNIVERSAL SYSTEM FÜR DEN UNTERNEHMENS-VITAL-CHECK



> Startseite > Inhalte > Zum Unternehmens-Vital-Check

unternehmens
vital check | Inhalte

12 Fragen und Handlungsempfehlungen zur „Fitness“ Ihres Unternehmens“

Ein universelles System aus Fragen und Handlungsempfehlungen für kleine mittelständische Unternehmen (KMU's), Verbände, Verlage und Banken, entwickelt von Prof. Dr. Dr. Kurt Nagel, Systeme für Erfolg und Matthias Allgeyer, productpartners+, www.Systeme-für-Erfolg.de und www.productpartners.de.

Der Unternehmens-Vital-Check ist ein kurzes und prägnantes Analyseinstrument um die Befindlichkeit eines Unternehmers und seines Unternehmens zu prüfen und Handlungsempfehlungen zur Verbesserung individuell zur Verfügung zu stellen. Mit insgesamt 12 Fragen aus den 4 Bereichen Persönlichkeit, Strategie, Finanzen und Innovation/Produkt werden die wesentlichen Inhalte des Unternehmertums behandelt.



Jede Frage kann einfach, „aus dem Bauch heraus“ beantwortet werden, es sind keinerlei Zahlen und Daten notwendig. So wird ein qualitativer Charakter gewährleistet, der eine direkte und schnelle Beurteilung erlaubt, den sogenannten „Fitnessgrad“:

Für die Bank eröffnet sich die Chance, ihre Kundenbeziehung noch weiter zu vertiefen, das Vertrauensverhältnis Kunde-Berater noch mehr zu intensivieren sowie Impulse vom Kunden aufzunehmen, ihm aber auch Ideen und Anregungen zu vermitteln.

Der interessierte Firmenkunde erhält seinen persönlichen Zugangscodes von seinem Berater und führt anschließend den Check allein durch. Die Anonymität wird so gewahrt.

Aufgrund der Anonymität des Unternehmens-Vital-Checks spricht der Berater seinen Kunden nach einer gewissen Zeit auf die Ergebnisse an und vereinbart einen Termin zur Durchsprache.

Die Bank sieht hier ihre Chance, den Unternehmens-Vital-Check für Firmen- und Gewerbekunden als echten Mehrwert zu vermarkten, ohne selbst als Be-

rater aktiv werden zu müssen. Dabei kann dieser positive Gesprächseinstieg nicht nur einmal, sondern gleich mehrmals genutzt werden. Für den Kunden bietet sich die Gelegenheit, die Ergebnisse des Checks erneut zu reflektieren. Hilfe in der Umsetzung wird dabei angeboten – Lösungen werden gemeinsam erarbeitet.

Positive Resonanz

Das Kundenfeedback bestätigt den Nutzen des Vital-Checks. Manfred Hammes, Geschäftsführer der Wirtschaftsförderungs GmbH des industriestärksten Landkreises am Oberrhein, eines Zusammenschlusses von 50 Kommunen und rund 150 Unternehmen, sieht den Unternehmens-Vital-Check positiv: „Der Check führt zu konkreten Ansätzen für weitere Überlegungen und Maßnahmen. Er ist und kann kein Allheilmittel sein. Aber ein wert-

voller Anstoß, sich über entscheidende Fragen im Zusammenhang mit der Steuerung und der Zukunft des Unternehmens bewusst zu werden und so eine Basis für das Gespräch mit einem Berater zu schaffen.“ Seinen aktuellen Handlungsbedarf hat auch der Inhaber eines Zulieferbetriebs für die Freizeit- und Automobilindustrie mit 65 Mitarbeitern mithilfe des Unternehmens-Vital-Checks erkannt: „Die Analyse zeigt uns, dass wir in gewissen Bereichen entsprechende Aktivitäten oder Handlungsmaßnahmen zu überdenken und zu prüfen haben. Wir sehen im Unternehmens-Vital-Check ein Instrument, wichtige Punkte im Unternehmen zu hinterfragen und zielführend anzuwenden.“

Das Bewertungswerkzeug hat nicht nur für Unternehmer Vorteile. Auch für die geschäftspolitische Ausrichtung eines Kreditinstituts können dadurch Impulse entstehen. ■



Themenbereich I Finanzen

7. Sie sind mit Ihrem Betriebsergebnis nur teilweise zufrieden Nun gilt es kurzfristige Maßnahmen zur Verbesserung in die Wege zu leiten. Wir empfehlen Ihnen, mit dem Instrument der Wertschöpfung kurzfristige Ergebnisse zu generieren.

Das System der internen Wertschöpfung:

Umsatz (wie können wir den Umsatz erhöhen?)	Beispiel: 100%
./. Erlösschmälerungen (wie lassen sich Rabatte, Ausbuchungen usw. vermeiden)	5%
./. Personalkosten (wie können Einsparungen erreicht werden)	40%
./. Materialkosten (wie bekommen wir unsere Materialkosten in den Griff?)	30%
./. Gemeinkosten (wie handeln wir hier alle unternehmerisch?)	18%
= Wertschöpfung	<hr/> 7%

Führen Sie gemeinsam mit ihren Mitarbeitern diese Analyse durch. Sie werden gemeinsam erfolgreicher!

Neben diesen Verbesserungen müssten Sie sich aber auch fragen, ob es nicht notwendig ist, die folgenden Fragen differenziert zu beantworten:

- Ist die Branche noch attraktiv?
- Ist Ihre strategische Ausrichtung noch richtig?
- Ist Ihre Mitarbeiter-Mannschaft produktiv?

Außerdem wäre es wünschenswert die folgenden Fragen bzgl. des Handlungsbedarfes zu prüfen:

	Handlungsbedarf	
	Ja	Nein
Haben Sie sichergestellt, dass jede Investition und jedes Projekt priorisiert wird nach den Kriterien - der Wirtschaftlichkeit - der strategischen Bedeutung und - der operativen Dringlichkeit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verwenden Sie Kennzahlen/Benchmarks zur Steuerung des gesamten Unternehmens, einzelner Funktionsbereiche, einzelner Abteilungen und einzelner Personen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kennen Sie die Erfolgsfaktoren - Ihrer Branche - Ihres Unternehmens und prüfen Sie ganzheitlich die Ausprägung von heute und das Verbesserungspotential für morgen sowie die Auswirkungen auf das Ergebnis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gelesen:

Bewertung: 1 (gut) 0 (neutral) -1 (weniger gut)