

MARKETING UND VERTRIEB: AUFGABEN EINES FIRMENKUNDENBETREUERS

z.B. im Bankenbereich

Planung und Controlling

- Arbeitet an der Filialjahresplanung mit und schlägt dem Filialleiter im Rahmen des Planungsprozesses die erreichbaren Volumens- und Ertragsziele im Firmenkundengeschäft zur Zielvereinbarung vor;
- Erstellt und führt für seine Tätigkeiten einen Aktivitätenplan. Plant seinen Ressourceneinsatz in Absprache mit dem Filialleiter;
- Dokumentiert die Verkaufsergebnisse und Ertragsentwicklung seiner Firmenkunden;
- Vergleicht vierteljährlich den erreichten Fortschritt in den Geschäftsbeziehungen mit den Planwerten (Soll-Ist-Vergleich) und schlägt bei negativen Abweichungen Korrekturmaßnahmen vor;
- Bei Anforderungen zur Planung und Durchführung von Verkaufsaktionen (z.B. Produktschwerpunkten) stimmt er sich mit der Filialleitung ab.

Marktbeobachtung

- Beobachtet die örtlichen Gegebenheiten, die auf den Verkaufserfolg einwirken (z.B. Wirtschafts-, Kundenstruktur, Besonderheiten des Marktes);
- Beobachtet Mitbewerber im regionalen Markt im Hinblick auf Konditionen und Marktaktivitäten;
- Gibt bedeutende marktrelevante Informationen an die zuständigen Stellen (z.B. Zielgruppen-, Produktmanagement) weiter;
- Liefert den zuständigen Fachabteilungen Vorschläge für Produktverbesserungen bzw. -innovationen am Beispiel erkannter Kunden- und Marktbedürfnisse.

Kundenbetreuung/Intensivierung

- Betreut rund ... mittelständische Firmenkunden der Filiale aktiv in allen Bankdienstleistungen;
- Untersucht einmal jährlich seine Stammkunden im Sinne einer ABC-Analyse;
- Erstellt und ajourniert die Kundeninformationsblätter, auf denen die wesentlichsten kundenspezifischen Daten sowie die Gesprächsergebnisse dokumentiert sind;
- Erstellt für seine Zielkunden das Intensivierungspotential (Verkaufs-, Erlössteigerungspotential) und entwickelt systematisch Ideen/Maßnahmen zur Geschäftsintensivierung;
- Erarbeitet bedarfsgerechte Angebote von Finanzdienstleistungen;
- Setzt Termine für die Maßnahmenrealisierung und für die Kundengespräche (Betreuungsplan);
- Besucht mindestens ... jährlich den Betrieb seiner wichtigsten Firmenkunden.

Kreditentscheidungen

- Analysiert die Kundenwünsche hinsichtlich betriebswirtschaftlicher, risiko- sowie sicherstellungsmäßiger Kriterien;
- Führt aufgrund der vorliegenden Unterlagen eine Bonitätsbeurteilung hinsichtlich Kreditfähigkeit und -würdigkeit durch;

Bewertet die angebotenen Kreditsicherheiten bzw. holt entsprechende Bewertungsgutachten ein;

- Erstellt den Kreditantrag;
- Sichert die Nachvollziehbarkeit seiner Kreditentscheidungen durch hinreichende Dokumentation im Kreditantrag (strukturierte Stellungnahme);
- Entscheidet über Kreditansuchen im Rahmen seines Pouvoirs;
- Referiert die kompetenzüberschreitenden Kreditanträge beim nächsthöheren Kompetenzträger bzw. präsentiert seine Kreditfälle im zuständigen Kreditausschuß;
- Genehmigt Überziehungen gemäß den Kompetenzregelungen;
- Entscheidet über Konditionen im vorgegebenen Rahmen bzw. führt die Konditionenentscheidung bei der übergeordneten Instanz herbei.

Kreditüberwachung

- Beobachtet regelmäßig Kontoüberziehungen und Kreditüberschreitungen;
- Ist bemüht, Negativentwicklungen bzw. Ausfallrisiken frühzeitig zu erkennen;
- Bearbeitet regelmäßig die periodisch erscheinenden „Frühwarnlisten“ und dokumentiert die geplanten Maßnahmen;
- Ist verantwortlich für die jährliche interne Prolongation;
- Überprüft mindestens einmal jährlich die Bonitätseinstufung der Kunden (Bonitäts-, Risikoklassen).

Betreuung gefährdeter Kreditengagements

- Trifft sämtliche Finanzierungsentscheidungen nur in Abstimmung mit der Sanierungsstelle;
- Koordiniert die Zusammenarbeit mit der Sanierungsstelle;
- Nimmt bei seinen Engagements an den Sitzungen des Sanierungsausschusses teil;
- Dokumentiert die Entwicklung im Zeitverlauf (Volumens-, Ertrags- und Risikoentwicklung);
- Führt mit jedem A- und B-Kunden mindestens einmal im Quartal aktiv einen Kontakt herbei;
- Versucht die Kundenbindung durch Aufbau einer persönlichen Beziehungsebene abzusichern;
- Trägt dafür Sorge, daß alle für die Kundenbetreuung relevanten Daten in der EDV auf dem neuesten Stand sind.

Akquisition

- Definiert für das regionale Einzugsgebiet eine bestimmte Anzahl von Zielfirmen;
- Baut schrittweise eine „Wunschkunden-Datei“ auf und ajourniert sie;
- Beschafft Adreßmaterial und wertet es zielorientiert aus;
- Plant Akquisitionsaktionen in seinem Einzugsgebiet in Abstimmung mit dem Filialleiter;
- Stellt bedarfsgerechte Produkt- und Dienstleistungsangebote zusammen;
- Bereitet Gesprächsanbahnungen und Kundengespräche systematisch vor;
- Führt Akquisitionsbesuche und Verkaufsgespräche durch.

Öffentlichkeitsarbeit/Veranstaltungen

- Unterstützt den Filialleiter bei dessen Öffentlichkeitsarbeit (externe Kontaktpflege);
- Nimmt an wichtigen externen Veranstaltungen (z.B. der Unternehmerverbände) teil;

- Initiiert sowohl produkt- als auch branchenorientierte Veranstaltungen für seine Firmenkunden.

Koordination mit den Fachspezialisten

- Steuert und koordiniert die Kontakte mit den Fachabteilungen;
- Fordert die Mithilfe der zuständigen Fachspezialisten für die Kundengespräche (Beratungsunterstützung) selbständig an;
- Vermittelt Dienstleistungen und Angebote der Tochtergesellschaften der Bank (z.B. Leasing, Versicherungen);
- Nimmt bei Bedarf die Leistungen der zentralen Produkt- und Servicestellen in Anspruch.

Steuerung des „Back-office“

- Steuert den Arbeitseinsatz und ist für den Ressourceneinsatz verantwortlich;
- Legt die Prioritäten für die Erledigungen fest;
- Achtet auf die kundengerechte Weiterbearbeitung der Kundenwünsche (Bearbeitungskontrolle);
- Sorgt für einen umfassenden Informationsfluß;
- Unterstützt seine Assistenten in fachlichen Fragen;
- Ist neben dem Filialleiter für die Aus- und Weiterbildung dieser Mitarbeiter verantwortlich.