



## **Elbe 1-Werkstattgespräch 2010: Beratungsqualität in der Praxis**

**Qualität im Fokus – Dienstleister der Finanzdienstleister als Innovationstreiber?**

**Termin: 07.05.2010, Hamburg**

**Ansprechpartner: Marco Habschick, Mirko Bendig**



## Elbe 1- 2010: Beratungsqualität in der Praxis

Beim Thema Finanzberatung stehen **Kundenentwicklungsstrategien und –instrumente** wie Produktinformationsblätter („Beipackzettel“) vermehrt im Fokus der Öffentlichkeit. Die E&J-Studie „Anforderungen an Finanzvermittler – Mehr Qualität, bessere Entscheidungen“ im Auftrag des Bundesministeriums für Verbraucherschutz hat viele solcher Impulse in die Branche gebracht und zeigte auf, dass **der Kunde im Entscheidungsprozess** insgesamt eine Art „blinden Fleck“ darstellt.

**E&J steht dafür, mit spezifischen Kundenentwicklungsstrategien die Qualität von Finanzentscheidungen zu erhöhen und so Innovationen im Bereich Beratungsqualität und Kundenprozesse zu etablieren.**

In der aktuell schwierigen Marktsituation steckt vor diesem Hintergrund **großes Potenzial**. Dass nicht nur Staat und Medien, sondern auch die Finanzbranche selbst ihre Kunden zu besseren Entscheidungen führen und somit stabilere Geschäftsbeziehungen erzeugen können, zeigen verschiedene **E&J-Projekte** (siehe Kasten).

Erste Banken und Finanzdienstleister beginnen sich bereits nachhaltiger als **Qualitätsführer** zu positionieren.<sup>1</sup> Auch Politik und Verbände stellen sich auf einen stärkeren Qualitätswettbewerb rund um die Finanzberatung ein.

In unserer Veranstaltung „Elbe 1-Werkstattgespräch 2010“ werden wir diese Entwicklung weiter verfolgen und vorantreiben. Im Kern stehen folgende Fragen:

1. Sind Beratungsansätze, die Kunden in ihrer Rolle und ihren Fähigkeiten aktiv und systematisch weiterentwickeln, eine **erfolgsversprechende Strategie**?
2. Führen sie zu **besseren Entscheidungen** der Kunden?
3. Wenn ja: Wie hoch ist der **Preis** dafür?

„**Elbe1**“ war die äußerste See-Position vor der Elbmündung. Einer der schwimmenden Leuchttürme, die an solchen Stellen der Schifffahrt jahrzehntelang die Orientierung sicherten, liegt heute im Hamburger Hafen und steht seit 2006 Pate für die Veranstaltungen von EVERS & JUNG: Auch in der Wirtschaft ist es wichtig, den richtigen Kurs zu setzen und bei Neuerungen zwischen „Eintagsfliegen“ und zukunftssicheren Trends zu unterscheiden.

Elbe 1 leistet mehr als nur Informationen zu vermitteln: Wir bringen **Macher an einen Tisch**. Interaktion und interdisziplinärer Austausch sind zentraler Bestandteil des erfolgreichen Konzepts. Damit dies möglich ist, ist die Teilnehmerzahl **auf 10 Personen** beschränkt.

### E&J-Beispielprojekte zum Thema:

- Handlungsorientierte Broschüren des Geld & Haushalt-Beratungsdienstes der Sparkassen (DSGV, 2005-10)
- Alles klar – Finanzcheck (Stadtsparkasse Düsseldorf, 2006)
- Altersvorsorge-Portal (Postbank, 2006)
- Sorgenfrei-Check (Hamburger Sparkasse, 2004)
- Serie „Das 1x1 des Geldes“ (Stern, 2004, prämiert 2005)
- Kanon der finanziellen Allgemeinbildung (Commerzbank, 2004)

<sup>1</sup> Siehe hierzu auch Habschick, M./Evers, J.: Kundenentwicklung durch Finanzbildung - Motor für den Bankvertrieb, in: Die Bank 04/2008, S. 30–33.



**Freitag, 07. Mai 2010:**

## **Qualität im Fokus – Dienstleister der Finanzdienstleister als Innovationstreiber?**

Zusammen mit führenden und auf die Branche spezialisierten Dienstleistungsunternehmen (Unternehmensberatung, Marktforschung, Marketing, Werbung, Softwareentwicklung u.ä.) möchten wir in unserem „Elbe 1 –Werkstattgespräch 2010“ Antworten auf folgende Fragen erarbeiten:

- Wo stehen derzeit Banken, Versicherer und andere Finanzdienstleistungsunternehmen?
- Wie viel Potenzial hat die Vision „Bessere Entscheidungsinstrumente rund um die Finanzberatung“?
- Was kann jeder der Beteiligten dazu anbieten?
- Markt schaffen: Was kann eine Folgeaktivität aus dem Werkstattgespräch sein, die Entscheider in der Finanzbranche überzeugt?

### **Agenda-Entwurf:**

10.30 – 10.45 Uhr	Begrüßung und Vorstellung
10.45 – 12.30 Uhr	Impulsreferat und Diskussion: Wo ist der Bedarf für Beratungsqualität in der Finanzbranche?
12.30 – 14.00 Uhr	Mittagspause und anschließende Kurzbesichtigung des Feuerschiffs
14.00 – 16.30 Uhr	Individuelle Ansatzpunkte für eine koordinierte Marktentwicklung

**Es wird nur jeweils eine Institution aus jeder Dienstleistung eingeladen, sodass sich die Teilnehmer nicht in einem Wettbewerbsverhältnis befinden.**

**Je nach Rückmeldung der Teilnehmer planen wir für diese Veranstaltung eine Kooperation mit einem Medienpartner.**



**Veranstaltungsdaten im Überblick:**

**07. Mai 2010:** Das Ohr am Qualitätsmarkt – Dienstleister der Finanzdienstleister als Innovationstreiber?

**Veranstaltungsort:** EVERS & JUNG, Deichstraße 29, 20459 Hamburg (siehe [www.eversjung.de](http://www.eversjung.de)), Mittagessen auf dem historischen Feuerschiff im Hamburger Hafen.

**Kosten:** 580 € zzgl. MwSt **je Veranstaltung** (inkl. Dokumentation, Mittagessen, Kaffeepausen und Getränke)

**Hotelbuchung:** Gerne sind wir Ihnen hier behilflich. Kontaktieren Sie uns bitte unter [corinna.bremer@eversjung.de](mailto:corinna.bremer@eversjung.de)

**Seminarreservierung:** Die Teilnahmeplätze sind auf 10 Personen begrenzt. Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Zahlung der Teilnahmegebühr muss vor Beginn der Veranstaltung eingegangen sein.



## Anmeldung

---

Um Antwort (E-Mail: [corinna.bremer@eversjung.de](mailto:corinna.bremer@eversjung.de)/Fax: 040 – 3 68 09 68 – 90) wird gebeten für

- „Qualität im Fokus – Dienstleister der Finanzdienstleister als Innovationstreiber?“ bis zum **23. April 2010**
- 

**Elbe1-Werkstattgespräche „Kundenentwicklung als Trend in der Finanzberatung“ bei EVERS & JUNG ([www.eversjung.de](http://www.eversjung.de)) in Hamburg**

- An der Veranstaltung „Das Ohr am Qualitätsmarkt – Dienstleister der Finanzdienstleister als Innovationstreiber?“ am **07. Mai 2010** nehme ich/mein Vertreter teil.

Name, Vorname: \_\_\_\_\_

Abteilung, Organisation: \_\_\_\_\_

Telefonnummer: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Rechnungsanschrift: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Datum, Unterschrift: \_\_\_\_\_