

Mario Porten

Banken-Coach für den Mittelstand

Mit einfachen Mitteln zum stressfreien Verhältnis
mit Ihrer Hausbank

Vorwort

In den 23 Jahren, die ich als Banker verbracht habe, habe ich zahlreiche Kreditinstitute in ganz Deutschland kennengelernt. Als Berater, Führungskraft und Vorstand habe ich über die Jahre mit vielen Firmenkunden, aber auch mit vielen Kollegen anderer Banken gesprochen.

Immer wieder begegnete mir im Firmenkundengeschäft das gleiche Problem mit zwei verschiedenen Seiten der gleichen Medaille:

Einerseits die Unzufriedenheit des Firmenkunden mit seiner Hausbank, weil diese ihn und sein Geschäftsmodell nicht ausreichend verstand, immer mehr Unterlagen und Auswertungen, Plausibilisierungen u. ä. haben wollte, bei den Einreichungsfristen immer höhere Anforderungen stellte, die Kreditversorgung immer schwieriger und der Umgangston rauer wurde. Insbesondere in wirtschaftlich schwierigen Zeiten fühlten sich die Kunden außerdem oft alleingelassen.

Andererseits die Unzufriedenheit der Firmenkundenberater und der Entscheidungsträger in der Bank mit ihren Firmenkunden, weil diese die Unterlagen, deren Notwendigkeit man schon so oft erklärt hatte, nicht fristgerecht und nicht in der erforderlichen Qualität eingereicht hatten und weil kein Verständnis für die notwendigen Abläufe und Anforderungen der Bank vorhanden war, Zeitvorstellungen immer viel zu kurzfristig waren und so weiter. Insbesondere wenn es auch den Kunden wirtschaftlich schlechter ging, wurde alles noch schlimmer bzw. man hörte von dem Kunden gar nichts mehr.

Im Ergebnis waren beide Seiten unzufrieden, die Arbeitsatmosphäre war angespannt und belastete die notwendigen

sachlichen Gespräche. Sachthemen fielen unter den Tisch, die Beratungsqualität litt, der Zeitaufwand stieg für beide Seiten und die notwendige Kreditversorgung geriet zunehmend in Gefahr.

Und um es noch einmal zu betonen, dies hat mit der aktuellen Finanzkrise und der daraus so oft diskutierten Kreditklemme nichts zu tun. Es war schon vor 20 Jahren so. Nur dass in der Finanzkrise eine ausreichende Kreditversorgung natürlich noch wesentlich wichtiger geworden ist und die Hausbank oftmals nicht ohne weiteres ausgetauscht werden kann, da die wirtschaftlichen Verhältnisse des Firmenkunden in der Rezession einen neuen Kreditgeber nicht „Hurra“ schreien lassen.

Wenn Sie als Leser an dieser Stelle sagen: „Alles Unsinn!“, dann legen Sie dieses Buch jetzt weg und vergessen Sie das Thema, Sie gehören offensichtlich zu den von mir geschätzten 10-15% der Firmenkunden, die den Umgang mit Ihrer Hausbank bereits optimiert haben. Mehr sind es allerdings nach meiner Erfahrung nicht.

Woran liegt das und was kann man tun?

Ich will in diesem Vorwort die Analyse der Ursachen knapp zusammenfassen. Es liegt an

- mangelndem Wissen für die Notwendigkeiten, Vorschriften und Anforderungen auf der jeweils anderen Seite und an
- fehlendem Verständnis für die persönliche Situation des Gesprächspartners.

Noch knapper zusammengefasst, es ist eine Frage von Psychologie und Kommunikation.

Nun können Sie natürlich sagen, dass Sie ja schließlich der Kunde sind und Sie zu Recht erwarten können, dass sich Ihr Berater auf Sie einstellt und sich nach Ihren Bedürfnissen richtet. Können Sie tun, wird Ihnen aber nichts nützen. Seit Generationen wird in Banken der Spruch vom „Kunden als Partner nicht als Untertan“ gepredigt. Und, da Sie weiter oben das Buch nicht aus der Hand gelegt haben, was hat es Ihnen geholfen?

Sie können natürlich diesen Zustand so akzeptieren wie er ist, im emotional belasteten Hausbankverhältnis weiterleben und sich weiter ärgern. Oder Sie gehen die Situation aktiv an, setzen sich mit einigen wesentlichen Fakten auf der Bankenseite auseinander und gehen dazu über, das Verhältnis zu Ihrer Hausbank aktiv zu gestalten und zu verbessern. Dazu rate ich Ihnen, denn Sie befreien sich emotional, haben Zeit, sich auf Ihr Hauptgeschäft zu konzentrieren und verbannen den Disstress¹, der sich auf Dauer auch negativ auf Ihre Gesundheit auswirkt.

Dieses Buch will Sie nicht in alle Vorschriften der Banken, in Gesetze und Verordnungen einführen und anschließend belehren, wie Sie es machen sollen. Ich beschränke mich daher auf wesentliche Vorschriften, die Sie auch nur dem Grunde nach kennen müssen. Wichtig ist, dass Sie deren praktische Auswirkungen für Ihren Alltag abschätzen und einordnen können. Falls also auch der eine oder andere Banker dieses Buch lesen sollte, es geht hier ganz bewusst nicht um eine vollständige und auch nicht um eine kompakte aber vollständige Darstellung der Rechtsvorschriften und von Basel II.

¹ Disstress meint demgegenüber (Eustress, Anm. d. Verf.) ein schädigendes Übermaß an Anforderungen an den Organismus. (Definition des Brockhaus)

Es ist auch keinesfalls ein Werk, das das Verhalten der Banker schön reden will. Ich bin fern davon; viel zu froh bin ich, dass ich inzwischen die Seiten gewechselt habe. Es wird Ihnen an manchen Stellen aber möglicher Weise so vorkommen, als schreibe ich nun doch einen Werbeblock für das Verhalten der Banker. Darum geht es aber nicht, Sie sollen lediglich verstehen, welche Zwänge auch auf Ihr Gegenüber einwirken. Sie sollen sein Verhalten vorhersehen können und verstehen, welche Motive ihn leiten. Sie sollen angemessen reagieren und sich einen psychologischen Vorteil verschaffen können. Nur wenn Sie die Gegenseite verstehen, können Sie sie steuern. Wann immer ich um Verständnis für Ihre Banker bitte, heißt das keinesfalls, dass ich jedes Verhalten auf Seiten der Hausbanken gut finde und rechtfertigen möchte. Allerdings habe ich jahrelang selbst versucht, die Arbeitsabläufe einer Bank so kundenfreundlich wie möglich zu gestalten. Die diversen Spannungsfelder, die heute bestehen und die in diesem Buch angerissen werden, machen das zu einer sehr schwierigen Aufgabe.

Das Buch will Sie auch nicht betriebswirtschaftlich beraten, dafür gibt es schon viele sehr gute Unternehmensberater und auch Ihren Steuerberater. Gleichwohl werden wir in Sachen Rating einige betriebswirtschaftliche Aspekte betrachten.

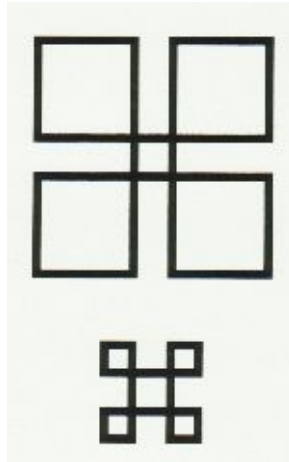
Dieses Buch will Ihnen also in allen Bereichen nur das vermitteln, was Sie wissen müssen, um das Handeln Ihrer Bankberater zu verstehen. Dazu gehören nun einmal auch ein paar wenige Rechtsvorschriften sowie die Arbeitsabläufe einer Bank. Das Buch will Ihnen die Psyche Ihres Beraters und seiner Vorgesetzten näher bringen, damit Sie gezielt auf die handelnden Personen Einfluss nehmen können. Denn wenn Sie es psychologisch richtig machen, haben Sie meist schon gewonnen. Dieses Buch gibt Ihnen schließlich ganz konkrete praktische Tipps und Checklisten an die Hand, mit

denen Sie Ihren Alltag im Umgang mit Ihrer Hausbank deutlich vereinfachen können. Es will Strukturen in Ihrem Alltag etablieren, die auf den optimalen Umgang mit Ihrer Hausbank ausgelegt sind.

Bitte erwarten Sie also kein klassisches Fachbuch. Ein solches zu schreiben wäre mir viel zu langweilig. Ich werde notwendige Fakten erläutern, aber stets auf das für Sie relevante Minimum begrenzen. Ich möchte nicht, dass Sie möglichst viel Zeit mit der Lektüre dieses Buches verbringen, sondern möglichst schnell in die Umsetzung der für Sie relevanten Ideen einsteigen. Sie sollen Zeit für Ihr Kerngeschäft, also Ihre eigentliche Aufgabe, gewinnen.

Vielleicht kennen Sie aus eigener Erfahrung ja das Gefühl einem übermächtigen Banker, fern, distanziert und gefühlt überheblich oder sogar arrogant, gegenüberzustehen.

Schauen Sie sich die folgende Grafik an. Stellen Sie sich zunächst vor, Sie verkörpern jeweils das mittlere Quadrat, Ihre Banker die äußeren. Wo finden Sie sich eher wieder, in der ersten oder in der Zweiten Darstellung?



Jetzt überlegen Sie bitte, welches der mittleren Quadrate größer ist?

Sie haben natürlich recht, wenn Sie sagen, dass diese gleich groß sind. Aber seien Sie ehrlich, war das Ihr erster spontaner Gedanke? Auf den ersten Blick erscheint das Quadrat (also Sie) in der zweiten Darstellung deutlich größer, mächtiger.

Darum geht es in diesem Buch. Ich möchte, dass Sie sich mindestens als ebenbürtiger Partner Ihres Bankers fühlen und ihm auf Augenhöhe begegnen. Und genau so soll Ihnen auch Ihr Bankberater gegenüberstehen.

Dafür müssen Sie aber natürlich etwas tun. Akzeptieren Sie also die Gegebenheiten und klagen Sie nicht weiter. Auch auf Seiten Ihrer Hausbank agieren Menschen, die unter persönlichem Druck stehen, die ihr Bestes geben und die erfolgreich sein wollen - genau wie Sie. Bringen Sie daher

² *delboeuf* Täuschung, artcolor, Eggenkamp Verlagsgesellschaft mbh, Ascheberg, 2003

auch Verständnis mit, sonst kommen Sie und Ihr Bankberater nicht zusammen.

Nehmen Sie das Thema Umgang mit der Hausbank aktiv in die Hand. Die Entscheidung zu steuern anstatt sich steuern zu lassen kann ich Ihnen nicht abnehmen, Sie müssen sie selber treffen. Es sind Ihre ganz persönlichen Prioritäten, die Sie setzen müssen.

Folgen Sie mir, nutzen Sie mein Insiderwissen und stellen Sie aktiv eine erfolgreiche Hausbankverbindung her.

Vielen Dank für Ihr Interesse an diesem Buch. Ich wünsche Ihnen viel Spaß bei der Lektüre.

Ihr
Mario Porten
Frühjahr 2010