

▶ Optimierung der Beratungsqualität

▶ Filialbegleitung durch NIELSEN+PARTNER ermöglicht nachhaltige Analyse und Verbesserung der Kundenberatung

Die NIELSEN+PARTNER Unternehmensberater GmbH bietet seit kurzem eine mehrwöchige Filialbegleitung an. Banken und Kreditinstitute, die die Qualität ihrer Kundenberatung überprüfen und verbessern wollen, haben damit die Gelegenheit, ihre Arbeitsabläufe sowie die Durchführung und Qualität der Beratungsgespräche fundiert analysieren zu lassen und in einem zweiten Schritt Verbesserungskonzepte zu entwickeln und umzusetzen.

NIELSEN+PARTNER reagiert mit dem Angebot der Filialbegleitung auf die immer wieder bemängelte Beratungsqualität in Banken und Kreditinstituten. „In diesem Segment besteht eindeutig Handlungsbedarf“, sagt Kai Fürderer, Managing Consultant bei NIELSEN+PARTNER. „Viele Banken reagieren darauf mit einzelnen Trainings oder Weiterbildungen – diese sind jedoch nur punktuell sinnvoll und können darüber hinaus aufgrund der kurzen Dauer nicht individuell auf die Bedürfnisse der jeweiligen Bank zugeschnitten sein. Bei der Filialbegleitung über einen längeren Zeitraum können wir dagegen sicherstellen, dass ein nachhaltiger Erfolg erreicht wird.“

Eine Filialbegleitung von NIELSEN+PARTNER beschäftigt sich dabei sowohl mit dem allgemeinen Außenbild der Bank (Wirkung der Filiale, Präsentation des Servicebereiches, Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter) als auch mit der allgemeinen Qualität der Arbeit (persönliche Stärken und Schwächen und Stand des Fachwissens der Mitarbeiter) sowie mit internen Workflows und Kommunikation. Übergeordnet im Fokus steht dabei immer die Qualität der Kundenberatung in der Filiale. Der Ablauf der Filialbegleitung setzt sich aus vier Bausteinen zusammen:

PRESSEINFORMATION



HAMBURG • ZÜRICH

► INTERNET www.nundp.com

1. Ermittlung der Bedürfnisse der jeweiligen Filiale per Fragebogen und Erstellung eines individuellen Begleitungsplans.
2. Aufnahme des IST-Zustands über 14 Tage: Überprüfung der allgemeinen Qualität der Arbeit, Begleitung der Berater in Kundengesprächen. Danach werden erste Verbesserungsmöglichkeiten skizziert und deren Umsetzung besprochen.
3. Durchgehende Betreuung der Berater über 2-3 Tage.
4. Nachbereitung, Klärung offener Fragen, Erstellung eines Konzepts zur nachhaltigen Qualitätsoptimierung.

Insgesamt kann eine Filialbegleitung bis zu ein Jahr gebucht werden – „ein Zeitraum von vier bis sechs Wochen ist jedoch bei mittelgroßen Filialen das Minimum“, so Förderer. „Nur mit einer solch langen Vor-Ort-Präsenz und weiteren regelmäßigen Terminen ist die nachhaltige Verbesserung der Beratungsqualität gewährleistet.“

An einer Filialbegleitung interessierte Banken und Kreditinstitute können sich an hamburg@nundp.com wenden.

Weitere Informationen unter: www.nundp.com

Über NIELSEN+PARTNER

Die NIELSEN+PARTNER Unternehmensberater GmbH ist eines der führenden Consultingunternehmen im Portfolio- und Asset- Management. Die Firma berät seit mehr als zehn Jahren Banken und Kapitalanlagegesellschaften bei der Auswahl, Einführung und Entwicklung von Software für die Verwaltung von Vermögen wohlhabender Privatkunden und institutioneller Anleger. Seit zwei Jahren gehören auch vorgelagerte Themen wie die Prozessberatung zum Serviceangebot. Insgesamt hat das Unternehmen zurzeit 45 Mitarbeiter. Im vergangenen Jahr erzielte NIELSEN+PARTNER einen Gesamtumsatz in Höhe von 5,6 Millionen Euro.

Pressekontakt:

NIELSEN+PARTNER Unternehmensberater GmbH
Frau Clara Bechler
Großer Burstah 45
20457 Hamburg
Tel.: +49 40 36 98 35-35
Fax: +49 40 36 98 35-33
E-Mail: bechler@nundp.com