

Heilberufe-Betreuung in der VR-Bank Kreis Steinfurt eG

Erfolg durch Kompetenz



Die Volksbanken und Raiffeisenbanken sind zwar traditionell dem Mittelstand verbunden, engagieren sich jedoch häufig weniger stark in der Zielgruppe „Freie Berufe“. Dabei handelt es sich speziell bei den Heilberufen um eine äußerst attraktive Klientel, die hohe Ertragschancen bei verhältnismäßig geringen Risiken verspricht. Die VR-Bank Kreis Steinfurt eG hat das Potenzial dieser Zielgruppe erkannt und bearbeitet dieses Geschäftsfeld systematisch in einer zielgruppenadjustierten Vertriebsstruktur. Jan Soller

Die Branche der freien Berufe, insbesondere die ärztlichen und nichtärztlichen Heilberufe, ist eine hochinteressante Zielgruppe für das Firmenkundengeschäft der Volksbanken und Raiffeisenbanken.

Anspruchsvolle Klientel – die sich lohnt

Um es vor auszuschicken: Die Freiberufler in Heilberufen sind anspruchsvoll. Sie haben hohe Erwartungen an die individuelle Kredit- und Vermögensberatung ihrer Hausbank. Die aktive Beratung auf „Augenhöhe“ ist gefragt. Und sie setzen es als selbstverständlich voraus, dass sich der Berater mit den Problemen, Gesetzen und Spielregeln der Branche auskennt.

Hohe Ertragschancen bei geringen Risiken

Die VR-Bank Kreis Steinfurt eG hat dieses Kundensegment analysiert und als extrem interessant und lohnend erkannt. Die Kunden zeichnen sich durch gute Bonität und Liquidität sowie ein hohes Cross-Selling-Potenzial aus. Sie verfügen in der Regel über wenig Zeit für die eigenen finanziellen Belange, und ihre betriebswirtschaftlichen Kenntnisse sind meist „überschaubar“ – der Beratungsbedarf ist also gegeben. Diese Kundengruppe ist aufgrund der hohen Potenziale und der unterdurchschnittlichen Bonitätsrisiken sehr umworben, kritisch, anspruchsvoll, erwartet zeitliche Flexibilität

und ist – das ist für uns das Wertvolle – der einmal ins Vertrauen genommenen Bankverbindung gegenüber sehr loyal.

Erfolg im Wettbewerb erfordert strategisches Vorgehen

Das sieht auch der Wettbewerb so: Nicht nur die Deutsche Apotheker- und Ärztebank, sondern auch Sparkassen und Großbanken bemühen sich um diese attraktiven Kunden. Für ein Engagement der VR-Bank Kreis Steinfurt eG sind folgende Überlegungen relevant gewesen:

- Im Markt agieren zahlreiche Wettbewerber. Erfolg haben insbesondere Finanzdienstleister, die sich auf die relevanten Zielgruppen, spezifische Lebenszyklen und/oder „Magic Moments“ einstellen. Die regionale Wettbewerbs- und Marktsituation ist sehr unterschiedlich.
- Es werden nur solche Volksbanken und Raiffeisenbanken erfolgreich sein, die die besonderen Anforderungen der Freiberufler erfüllen. Die Kunden erwarten berufs-, steuer- und sozialversicherungsspezifische Kenntnisse und Lösungen sowie spezielle Seminare.
- Erfahrungen belegen, dass Institute mit konkreter Ausrichtung auf die Zielgruppe „Freie Berufe“ deutlich höhere Erträge pro Kunde erzielen.

Ausrichtung auf Freiberufler

Im Jahr 2009 fiel in der VR-Bank Kreis Steinfurt eG die Entscheidung, diese Kundengruppe zu erschließen. Konsequenterweise haben wir daraufhin unsere internen Abläufe, unseren Markt-

Erwartungen des Freiberuflers an seine Bank

Erwartungen

- Individuelle Lösungen und schnelle Entscheidungen
- **Existenzgründungsbegleiter ***
- Konstanz in der Betreuung
- Verlässlichkeit und gute Erreichbarkeit
- Branchenspezifische Kenntnisse des/der Beraters/in
- hohe zeitliche und räumliche Flexibilität
- Banker als „Lotse“ und Vertrauter im Finanzsystem
- Banker als Vertrauter
- Banker als strategischer Mit- oder Vordenker (Projekte)

* Die in der Existenzgründungsphase aufgebaute Bankverbindung wird in den nachfolgenden Jahren quasi nie wieder geändert. Verliert man den Kampf um die Niederlassung/ Existenzgründung, verliert man die lebenslangen Ertragspotenziale.



© YakobchukOlena, fotolia.com

auffritt und unsere Beratungsinhalte so ausgerichtet, dass wir von Freiberuflern, insbesondere solchen in Heilberufen, als kompetenter Finanzdienstleister auf Augenhöhe erkannt und nachgefragt werden.

Wir haben die Freiberufler in unserem Geschäftsgebiet – sowohl die Kunden als auch die Nichtkunden – in Datenbanken erfasst und analysiert. Eine besondere Bedeutung hat bei dieser Zielgruppe die Kompetenzvermutung. Wir mussten dafür sorgen, dass möglichst viele von ihnen schnell ein Bewusstsein dafür entwickeln, dass unser Haus der kompetente Ansprechpartner in allen Belangen ist. Und wir mussten natürlich sicherstellen, dass wir der geschaffenen Kompetenzvermutung durch unsere Leistung gerecht werden können.

Schaffung der Kompetenzvermutung ...

Spezielle Produkte und eine zielgruppengerechte Ansprache müssen den Kunden vermitteln, dass sich die Bank auf ihre Betreuung und Beratung spezialisiert hat. Man muss sich jederzeit darüber bewusst sein, dass Freiberufler in Heilberufen überdurchschnittlich gut vernetzt sind. Daher ist hier das Empfehlungsmanagement im Kreise der zufriedenen bzw. begeisterten Kunden von besonderer Bedeutung. Auf der anderen Seite sind negative Erfahrungen seitens dieser Kunden tunlichst zu vermeiden.

Die Bank mit dem Beratungsschwerpunkt Heilberufe muss extrem gut in Kreise der poten-

ziellen Kunden vernetzt sein. Die VR-Bank Kreis Steinfurt eG erreicht dies mit speziell auf die Zielgruppe zugeschnittenen Veranstaltungen (Apotheker- und Ärztetag) sowie einem halbjährlich erscheinenden hochwertigen Servicemagazin für Ärzte und Apotheker (VR-Medicus wird erstellt in Kooperation mit REBMANN RESEARCH GmbH & Co. KG, die auch Herausgeberin von ATLAS MEDICUS® ist).

... und Beweis der Kompetenz

Der Kompetenzbeweis steht und fällt mit einer zielgruppenadjustierten Vertriebsstruktur, den verantwortlichen Mitarbeitern, ihrer Schulung und den ihnen zur Verfügung stehenden Softwaretools. Unsere Bank hat dies erkannt und zum einen eine eigene Einheit geschaffen, die sich nur um die freien Berufe kümmert. Und zwar um alle – nicht nur um die Heilberufe. Die Schulung der Mitarbeiter fand noch in-house statt, da es zu diesem Zeitpunkt noch kein Angebot bei der ADG gab. Ein spezieller Marktfolgebereich wurde geschaffen und wir haben dafür gesorgt, dass die Kollegen sich mit der Bewertung von Sicherheiten, mit Praxis-, Apotheken- und Kanzleibewertungen auskennen. Bei der Kalkulation von Konditionen haben wir diese nicht auf Vollkostenebene, sondern auf der Ebene des Konditionsbeitrags ermittelt. Leider muss man feststellen, dass das Gewerbe- und Freiberuflerrating noch immer nicht als Basis für die risikoadjustierte Bepreisung dienen kann.

Strategische Betreuung

Eine Besonderheit in unserem Konzept ist, dass das Betreuungszentrum Heilberufe/Freie Berufe der VR-Bank Kreis Steinfurt eG neben den Niedergelassenen bzw. Selbstständigen in den freien Berufen auch die angestellten Ärzte betreut.

Der Grund für dieses Engagement: Jeder Arzt, jede Ärztin, der oder die sich irgendwann in einer eigenen Praxis niederlässt oder sich in eine Praxis einkauft, war vorher angestellt. Wenn der Wettbewerb sich bereits auf die Studenten stürzt und diese umgarnet, müssen wir im Wettbewerb um diese Kunden nicht glauben, damit bis zur Niederlassung warten zu dürfen. Das wäre fatal. Daraus ergibt sich mit dem Angestellten-Betreuer eine gewisse Hybridstruktur in der Organisation der Heilberufebetreuung. Damit nicht genug. Auch die Studenten der Medizin sollten zumindest als solche gekennzeichnet und mithin für Akquisemaßnahmen jederzeit „auffindbar“ sein. Die VR-Bank Kreis Steinfurt eG bindet diese Kundengruppe offensiv mit in das Zielgruppenmarketing ein. Die Studenten werden mit zu den Veranstaltungen eingeladen und erhalten ebenfalls unser Magazin VR-Medicus.

Noch vor einigen Jahren haben wir diese interessante Kundengruppe in dem Moment „verloren“, als der Umzug in eine Universitätsstadt erfolgte. Heute, im Zeitalter von Videoberatung, Homebanking und Digitalisierung,

wird Entfernung relativ und die Betreuung der Studenten umso selbstverständlicher.

Grundlage kompetenter Beratung: ATLAS MEDICUS®

Für die Mindestumsatzanalyse haben wir selbst ein Tool entwickelt und zudem eine Lizenzvereinbarung mit ATLAS MEDICUS® geschlossen. Dieser Schritt war besonders wichtig, denn die Zielgruppe erwartet von uns, permanent aktuell über den Markt und neue Entwicklungen informiert zu sein. Statt hier verschiedene Informationsquellen zeitintensiv zu analysieren, stützen wir uns auf die Datenbank in ATLAS MEDICUS®, in der man nach Schlagworten und Fachrichtungen gezielt suchen kann. Diese Beratungssoftware nutzen wir seit 2010 als Informationsdatenbank, Newsletter und betriebswirtschaftliches Analysetool. Sie ist grundlegend, um Standortanalysen, Praxisvergleiche und Praxisbewertungen zu erstellen. So können wir Gründungs- oder Erweiterungsinvestitionen detailliert beraten. ATLAS MEDICUS® ist hier unser Kompetenz-Garant.

VR-Medicus – die Zeitung für Ärzte und Apotheker

Unterstützt durch ATLAS MEDICUS® bringen wir zudem halbjährlich die VR-Medicus heraus. Dies ist eine hochwertige Zeitschrift für Ärzte und Apotheker in einer Auflage von bislang 1.500 Stück, die wir unseren Kunden und Nichtkunden zuschicken. Der Versand erfolgt an die Ärzte und Zahnärzte, Apotheker, Multiplikatoren, Krankenhäuser, einige Steuerberater und ausgewählte nichtärztliche Heilberufe. 50 Exemplare bleiben für die persönliche Übergabe in der Bank und werden nicht verschickt.

Aufgabe dieser Zeitung ist die gezielte Ansprache von Heilberuflern in der Region aus dem Bereich der Kunden, Nichtkunden und Studenten. Es geht um die Schaffung von Kompetenzvermutung. Mit Themen, die Angehörige von Heilberufen interessieren, zeigen wir unaufdringlich unsere Verbindung mit der Zielgruppe. Das hat uns Anerkennung und zwei sichere Kontakte pro Jahr zu unseren Nichtkunden gebracht.

Es hat sich gelohnt

Das Engagement hat sich gelohnt und das Firmenkundengeschäft unserer Bank bereichert. Als kompetente Finanzdienstleister für Freiberufler sind wir der Marktführer in unserem regionalen Umfeld. Wir können aufgrund



Westfalen-Lippe – Versorgungsprobleme auf dem Land
 | Symbiose „Arztpraxis – Apotheke“ – was der Ärztemangel auf dem Land bewirkt
 | BSG erschwert Nachbesetzung im MVZ
 | Aufnahme eines Juniorpartners zur Vorbereitung der Praxisabgabe
 | Die besten Investmentideen konzentriert

VR-Bank
Kreis Steinfurt eG

Die Erwartungen von Freiberuflern an ihre Bank sind hoch. VR-Medicus spricht die Freiberufler in Heilberufen an.

unserer Kenntnisse und Erfahrungen auch sehr große Kreditanfragen, bei denen es um mehrere Millionen und teilweise hohe Blankoanteile geht, begründet und mit fachkundiger Risikoeinschätzung zu- oder absagen. Auch Nichtkunden in den freien Berufen ist inzwischen bekannt, dass sie bei geplanten Investitionen bei uns anfragen sollten.

Wir haben die Volumina im Aktiv- und Passivgeschäft verzehnfacht. Cross-Selling ist bei den freien Berufen besonders interessant. So sind wir die „besten Freunde“ unserer Private-Banking-Kollegen. Heute sind wir so weit, dass

wir ganz nach dem genossenschaftlichen Prinzip handeln können und die verschiedenen freien Berufe in ihren Leistungen und Bedarfen zusammenbringen. Beispiel: der Apotheker als Investor für ein Objekt, geplant durch einen Architekten und angemietet durch Ärzte, Therapeuten und einen ambulanten Pflegedienst, der hier eine Tagespflege betreibt.

Jan Soller

Bereichsleiter Freiberuflerbetreuung
 VR-Bank Kreis Steinfurt eG
 jan.soller@vrst.de