Bankenfachverband

Die Experten für Finanzierung

Verantwortungsvolle Kreditvergabe für Verbraucher

Finanzierung im Handel

Beispiele

© der Abbildung - 237 / Adam Gault / Ocean / Corbis

Finanzierung im Handel

Wie die Kreditbanken ihre Finanzierungspartner im Handel schulen

Kodex

Die Mitglieder des Bankenfachverbandes sind sich ihrer Verantwortung als Kreditgeber bewusst. Sie haben sich daher einen Kodex zur verantwortungsvollen Kreditvergabe für Verbraucher gegeben. Der 10-Punkte-Kodex gilt für alle Raten- und Rahmenkredite, die Verbraucher bei den Kreditbanken aufnehmen. www.kredit-mit-verantwortung.de

Finanzierung im Handel

Ein wichtiger Bestandteil des Kodexes ist die Finanzierung im Handel, zum Beispiel für Autos, Möbel oder Haushaltsgeräte. Vertragspartner für den Verbraucher ist dabei immer die Kreditbank, die auch die Kreditentscheidung trifft. Unter Punkt 7 des Kodexes verpflichten sich die Kreditbanken: »Wir schulen unsere Finanzierungspartner im Handel regelmäßig, um unsere hohen Standards bei der Kreditvergabe zu gewährleisten.« Auf den folgenden Seiten ist anhand einiger Beispiele dargestellt, wie die Kreditbanken ihre Finanzierungspartner im Handel schulen und damit eine verantwortungsvolle Kreditvergabe sicherstellen.

Kreditbanken

Die Mitgliedsinstitute des Bankenfachverbandes finanzieren privaten Konsum und gewerbliche Investitionen, darunter vor allem Kraftfahrzeuge. Mehr als jeder zweite Ratenkredit stammt von einer der Kreditbanken. www.bfach.de

Beispiele

akf bank
Regelmäßige Schulungen
Bank Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe
Verkaufsschulungen
BMW Bank
Nachhaltiges Ausbildungsprogramm
Consors Finanz
Trainingskonzept
CreditPlus Bank
Finanzierungs-Know-how
Hanseatic Bank
Eigene Vertriebswebsite
Ikano Bank
Selbständiger Kreditantrag
MKG Bank
Händler-Informations-System
PSA Bank
Verkäuferzertifizierung
Renault Bank · Nissan Bank
Internetbasiertes Schulungstool
Santander Consumer Bank
Händler-Management-Software
S-Kreditpartner
Workshops
TARGOBANK
Individuelle Händlerkommunikation
TOYOTA KREDITBANK
Vor-Ort-Qualifizierung

Regelmäßige Schulungen

Die akf bank bildet Händler kontinuierlich in der Absatzfinanzierung weiter

© monkeybusinessimages / Istockphoto.com

akf bank

Ziel

Eine verantwortungsvolle und kompetente Finanzierungsberatung ihrer Endkunden ist eines der Kernanliegen der akf bank. Um dies sicherzustellen, schult sie ihre Händlerpartner, die die Kredite am Point of Sale vermitteln, regelmäßig in der Absatzfinanzierung und stattet sie mit fundiertem Finanzwissen aus.

Umsetzung

Die Schulung der Händlerpartner und der kontinuierliche Informations- und Wissensaustausch wird durch regelmäßige persönliche Vor-Ort-Besuche der Finanzierungsspezialisten der akf bank gewährleistet. Dabei sind die Spezialisten deutschlandweit im Einsatz. Neben Expertenwissen für individuelle Finanzierungslösungen verfügen sie auch über breites branchenspezifisches Know-how. Bei umfangreichen Finanzierungsvorhaben kommt, sofern vom Händlerpartner gewünscht, ein Vertriebsmitarbeiter der Bank zum Kundengespräch hinzu und unterstützt den Händler bzw. Verkäufer bei der Beratung. Anhand eines eigenen webbasierten Kalkulations- und Informationsprogramms (akf webkim) werden beim Kreditantrag automatisch auch die gesetzlichen Anforderungen berücksichtigt.

Qualitätssicherung

Eine kontinuierliche Qualifikation von neuen und bestehenden Händlerpartnern ist Teil der täglichen Aufgaben der Finanzierungsexperten der akf bank.

Beispiel
Infomaterial

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2001

Weitere Maßnahmen
- Händler-Hotline für aktuelle Fragen
- Entwicklung eines Schulungsprogramms auf Basis des »Zertifizierten Kreditvermittlers«

Kontakt
Dagmar Girod
akf bank GmbH & Co. KG,
Leiterin Marketing
Tel. 0202 257272900
d.girod@akf.de
www.akf.de

Verkaufsschulungen

Die BDK schult Händler und Verkäufer individuell

© pablocalvog/Istockphoto.com

Bank Deutsches Kraftfahrzeug-gewerbe

Ziel

Die Bank Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe (BDK) gewährleistet eine verantwortungsvolle Kreditvermittlung durch die Händler und Verkäufer in den Autohäusern.

Umsetzung

Zu Beginn der Zusammenarbeit mit einem Autohaus sowie bei jedem neuen Verkäufer oder bei zusätzlichem Weiterbildungsbedarf wird das Verkaufsteam vor Ort durch den betreuenden Vertriebsmitarbeiter der BDK intensiv in die Nutzung des Online-Kalkulationssystems eingewiesen. Dabei werden alle für eine verantwortungsvolle Kreditvermittlung erforderlichen Kundeninformationen und Dokumente erläutert. Zudem erhalten die Verkäufer Tipps für das Verkaufsgespräch, z. B. bezüglich Gehaltsangaben oder bestehenden Schufa-Einträgen. Der Erfolg der Schulungsmaßnahme wird durch einen abschließenden Test dokumentiert.

Qualitätssicherung

Zwischen den Vertriebsmitarbeitern der BDK und den Mitarbeitern des Service Center Ankauf, die die eingehenden Kreditanfragen prüfen, findet ein regelmäßiger Austausch statt. So wird sichergestellt, dass die Verkäufer in den Autohäusern ggf. nachgeschult werden können. Die Informationen und Dokumente im Online-Kalkulationssystem werden durch die BDK stetig auf Vollständigkeit und Aktualität geprüft.

Beispiel
Präsenzschulung mit Test

Maßnahme in Kraft seit
Juli 2000

Weitere Maßnahmen
- Hotline für Autohäuser
- Aktuelle Infos und Gesetzesänderungen im News-Bereich oder als Pop-up im Online-Kalkulationssystem

Kontakt
Matthias Mies
Bank Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe GmbH, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Tel. 040 48091-2181
matthias.mies@bdk-bank.de
www.bdk-bank.de

Nachhaltiges Ausbildungsprogramm

Die BMW Bank qualifiziert neue Verkäufer in zwei Stufen

© kasto / Fotolia.com

BMW Bank

Ziel

Das Produktportfolio der BMW Bank orientiert sich im Finanzierungssektor an den Bedürfnissen der Automobilkunden.
Ob Neu- und Gebrauchtwagenfinanzierung oder Leasing für Marken der BMW Group oder anderer Hersteller: Die BMW Bank garantiert ein umfassendes Angebot, eine kompetente Fachberatung und eine kundenorientierte Betreuung in den Autohäusern von BMW, MINI oder Mehrmarken-Händlern.

Umsetzung

Die Qualifizierung neuer Verkäufer erfolgt über ein nachhaltiges Verkäufer-Ausbildungsprogramm. Über den mehrstufigen Ausbildungsprozess erhalten die Verkäufer eine Basisausbildung zu Finanzdienstleistungen mit verschiedenen sich anschließenden Vertiefungsangeboten: Das Schulungsprogramm für neue Verkäufer startet mit regionalen Schulungen, die insbesondere die gesetzlichen Vorgaben behandeln und ein fundiertes Produktwissen vermitteln. Im weiteren Ausbildungsverlauf werden die Finanzdienstleistungsthemen auf Basis des individuellen Verkäuferschwerpunktes vertieft und sind Bestandteil des Abschlusstests.

Qualitätssicherung

Mit dem Neueintritt von Automobilverkaufsberatern in den Autohäusern werden die Mitarbeiter zur Teilnahme an dem Schulungsprogramm der BMW Bank eingeladen. Die Durchführung und der Erfolg der Ausbildung werden durch Tests und Besuche im Autohaus und in den Trainings vor Ort überprüft. Eine laufende Ergänzung und Überarbeitung der Ausbildungsinhalte stellt die Aktualität und die bedeutende Wirkung auf die Kundenzufriedenheit sicher.

Beispiel
Präsenzschulung mit Test

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2008

Weitere Maßnahmen
- Refreshment Trainings für langjährige Verkäufer
- Inhouse Trainings-Maßnahmen
- Qualifizierung »Certificated Automobil Finance Manager«

Kontakt
Frank Lutter
BMW Bank GmbH, Training / Versicherungsgeschäft, Produktmanagement und Training
Tel. 089 3184-4588
frank.lutter@bmw.de
www.bmwbank.de

Trainingskonzept »Pro|Fi Akademie«

Die Consors Finanz schult den sicheren Umgang mit Finanzierung

© WavebreakMediaMicro / Fotolia.com

Consors Finanz

Ziel

Für Consors Finanz steht der Kunde im Mittelpunkt; ein verantwortungsvoller Umgang mit Finanzierungen ist von jeher wichtig. Sie arbeitet im Rahmen der Konsumentenfinanzierung mit circa 15.000 deutschen Handelspartnern zusammen.
Es ist das Ziel der Bank, mit fundiertem Finanzierungswissen das notwendige Verständnis für eine verantwortungsbewusste Vergabe von Krediten durch die Bank zu unterstützen. Dadurch wird dem hohen Anspruch von Consors Finanz, eine Marke der internationalen BNP Paribas Gruppe, hinsichtlich der fairen und transparenten Kreditvergabe Sorge getragen.

Umsetzung

Ob bar bezahlt oder finanziert, die Entscheidung trifft der Kunde im Ladengeschäft. Deshalb sieht es Cnsors Finanz in ihrer Verantwortung, die Verkäufer ihrer Handelspartner bestmöglich auf den Kundendialog am POS vorzubereiten. Dazu entwickelte sie das modulare Trainingskonzept »Pro|Fi Akademie« zur Vermittlung soliden und anspruchsvollen Expertenwissens. Vom Basistraining als 1x1 der Absatzfinanzierung über Fokustrainings werden Experten von Experten geschult. Dabei haben alle Module eines im Fokus: mehr Sicherheit im allgemeinen Verkaufsgespräch und im Umgang mit Finanzierungen, um eine bestmögliche Kundenbetreuung zu gewährleisten.

Qualitätssicherung

Das Trainingskonzept wird fortlaufend an die aktuellen Gegebenheiten angepasst sowie um rechtliche Rahmenbedingungen und Erkenntnisse aus Verkaufsgesprächen ergänzt, um eine höchstmögliche Kundenzufriedenheit zu erreichen.

Beispiel
Online- / Präsenz-Schulung mit Test

Maßnahme in Kraft seit
November 2012

Weitere Maßnahmen
- Beratungsservice für Handelspartner
- Mitarbeiterschulungen

Kontakt
Juliana Goethe
BNP Paribas S.A. Niederlassung Deutschland, München
Leiterin
Corporate Communication
Tel. 089 5511 3164
juliana.goethe@consorsfinanz.de
www.consorsfinanz.de

Finanzierungs-Know-how

Die CreditPlus Bank schult Auto- , Elektro- und Möbelhändler

© PeopleImages/Istockphoto.com

CreditPlus Bank

Ziel

In der Absatzfinanzierung arbeitet die CreditPlus Bank mit verschiedenen Kooperationspartnern aus den Bereichen Automotive, Elektro und Möbel zusammen. Zur Gewährleistung zufriedener Kunden und reibungsloser Finanzierungsabläufe werden die Verkäufer umfassend hinsichtlich Softwarenutzung und gesetzlicher Fragen geschult.

Umsetzung

Zu Beginn einer neuen Kooperation schulen die Gebietsleiter von CreditPlus die Händler vor Ort, u.a. im Umgang mit dem Kreditentscheidungssystem »KESS«. Das System fungiert nicht nur als Schnittstelle zwischen dem Handel und der Bank bei neuen Kreditanfragen, sondern hält die Mitarbeiter am Point of Sale auch über gesetzliche Änderungen oder neue Richtlinien auf dem Laufenden. Im Formularcenter werden zudem wichtige Unterlagen zum Download angeboten, und im FAQ-Bereich werden häufige Fragen beantwortet. Darüber hinaus sind die Gebietsleiter sowie der Innendienst der Bank jederzeit für die Händler erreichbar. So können bei Bedarf weitere Schulungen vereinbart werden. Die Gebietsleiter informieren des Weiteren regelmäßig über veränderte Regularien und wichtige gesetzliche Anpassungen.

Qualitätssicherung

Es finden regelmäßige Gespräche zwischen Gebietsleitern und Händlern statt. Die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben wird zudem durch die Bank kontrolliert.

Beispiel
Persönlicher Austausch

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2000

Weitere Maßnahmen
- Händler-Hotline für Fragen
- Umfangreiche Schulungsunterlagen

Kontakt
Christiana Weber
CreditPlus Bank AG, Marketing
Tel. 069 17087-221
christiana.weber@creditplus.de
www.creditplus.de

Eigene Vertriebswebsite

Die Hanseatic Bank unterstützt ihre Vertriebspartner mit eigenem Webportal

© goodluz / Fotolia.com

Hanseatic Bank

Ziel

Die Hanseatic Bank arbeitet im Bereich Absatzfinanzierung mit Händlern aus verschiedenen Branchen zusammen. Mit der Website sofie.hanseaticbank.de stellt sie ihnen eine einheitliche Informationsgrundlage zur Verfügung. Von hier aus gelangen die Partner zum Finanzierungstool sowie in einen passwortgeschützten Partnerbereich.

Umsetzung

Im Partnerbereich der Website stehen ausführliche Informationen zum Finanzierungsprodukt, zu rechtlichen und organisatorischen Aspekten, Erläuterungen zum Finanzierungstool sowie unterstützende Marketing- und Werbematerialen zur Verfügung. Alle Informationen können heruntergeladen werden und sind damit jederzeit nutzbar. Da der Weg zum Erfassungstool für die Finanzierung über die Website führt, dient die Startseite zudem für Hinweise auf wichtige Neuigkeiten für die Vertriebspartner.

Qualitätssicherung

Die Inhalte des Onlineportals werden laufend überprüft und aktualisiert. Für individuelle Fragen und Feedback werden die Kontaktdaten der Händlerbetreuung kommuniziert. Dank eines umfassenden Relaunchs steht den Vertriebspartnern seit Oktober 2014 ein komplett überarbeitetes Portal mit optimierter Aufbereitung des Informationsmaterials und besserer Benutzerfreundlichkeit zur Verfügung. Eine Überarbeitung und Optimierung findet regelmäßig statt.

Beispiel
Online-Tool

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2006

Weitere Maßnahmen
- Newsletter
- Händlerbetreuung während der Ladenöffnungszeiten
- Schulung der Händler vor Ort
- Bereitstellung von Schulungsunterlagen

Kontakt
Bernd Biet
Hanseatic Bank GmbH & Co KG,
Vertriebsleiter Absatzfinanzierung
Tel. 040 600096-1172
bernd.biet@hanseaticbank.de
www.hanseaticbank.de

Selbständiger Kreditantrag

Kreditantrag trifft IKEA's Selbstbedienungskonzept

© pkline / istockphoto.com

Ikano Bank

Ziel

Die Ikano Bank ist der Kooperationspartner von IKEA, wenn es um Absatzfinanzierungen in den IKEA-Einrichtungshäusern geht. Dabei gilt, dass die Beantragung der Finanzprodukte zum einen den hohen Ansprüchen an Qualität und Transparenz gerecht werden, gleichzeitig aber auch in das IKEA-Konzept passen muss.

Umsetzung

Ob an den Selbstbedienungsterminals am Point of Sale in den IKEA-Einrichtungshäusern oder beim Online-Antrag von Zuhause: Die Ikano Bank bietet Kunden die Möglichkeit, passend zum IKEA-Selbstbedienungsprinzip Finanzprodukte eigenständig zu beantragen. Dabei werden die Kunden Schritt für Schritt durch den Antragsprozess geführt und ihre Daten erfasst. Anhand der Konzeption der Terminals in den Einrichtungshäusern (u. a. Standort und Privacy-Folie des Touchscreens) sind die Daten geschützt und nicht für Dritte einsehbar. Bei Fragen stehen IKEA-Mitarbeiter zur Seite. Diese nehmen auch die anschließende Prüfung der Kundendaten im Onlinetool »Storeportal« vor. Um eine verantwortungsvolle und kompetente Beratung zu gewährleisten, erhält der IKEA-Händler beim Login automatisch aktuelle Informationen, z. B. über neue rechtliche Vorgaben, und kann alle wichtigen Dokumente wie AGB oder Preis- und Leistungsverzeichnis der Produkte abrufen.

Qualitätssicherung

Regelmäßige persönliche Besuche der Vertriebsmitarbeiter, insbesondere zur Schulung des Personals beim Händler, ermöglichen den kontinuierlichen Informations- und Wissensaustausch und die Weiterentwicklung der Systeme.

Beispiel
Online-Tool

Maßnahme in Kraft seit
Juni 2010

Kontakt
Torsten Wempen
Ikano Bank GmbH,
Strategic Business Development Manager
Tel. 06122 999730
torsten.wempen@ikano.de
www.ikanobank.de

Händler-Informations-System

Die MKG Bank vertraut auf ein onlinebasiertes Informationssystem

© goodluz / Fotolia.com

MKG Bank

Ziel

Die MKG Bank arbeitet mit allen Mitsubishi-Handelspartnern in Deutschland zusammen. Das Angebot umfasst dabei eine breite Palette von Finanzdienstleistungen rund um das Automobil sowie weitere Produkte für den Handel, die den Workflow im Autohaus unterstützen. Daher ist es notwendig, alle relevanten Mitarbeiter in den Autohäusern zeitnah und umfassend über Neuerungen, z. B. über neue gesetzliche Vorgaben, zu informieren.

Umsetzung

Mit dem onlinebasierten Händler-Informations-System »HIS« können alle Handelspartner und deren Mitarbeiter über gesetzliche Vorgaben informiert werden. Außerdem werden die Autohaus-Mitarbeiter bei jedem Login in das Kalkulationssystem automatisch auf neu eingestellte Informationen im »HIS« hingewiesen, die sofort per Link aufrufbar sind. Darüber hinaus stehen die Mitarbeiter der Bank für Rückfragen zur Verfügung. Bei komplexen Neuerungen werden spezielle Mail-Kontaktadressen von Bankmitarbeitern angeboten, die besonders geschult wurden.

Qualitätssicherung

Die Nutzung des Händler-Informations-Systems »HIS« durch die Mitsubishi-Handelspartner wird fortlaufend kontrolliert. Die Außendienst-Mitarbeiter der MKG Bank sind regelmäßig in Kontakt mit den Handelspartnern, um die Partner vor Ort in allen Finanzprodukten zu schulen und Einzelfragen persönlich zu besprechen.

Beispiel
Online-Tool

Maßnahme in Kraft seit
Februar 2000

Weitere Maßnahmen
- Zweitägiger Schulungspart zu Grundlagen Leasing, Finanzierung, Versicherungen
- Qualifizierungsreihe »Zertifizierter Automobilverkäufer«
- Händlerschulungen im eigenen Seminar- und Trainingszentrum

Kontakt
Sabine Pfeiffer
MKG Bank, Zweigniederlassung der MCE Bank GmbH, Leitung Marketing / PR
Tel. 06145 506-950
s.pfeiffer@mkg-bank.de
www.mkg-bank.de

Verkäuferzertifizierung

PSA Bank in Verkäuferzertifizierung der GROUP PSA integriert

© OJO_Images / istockphoto.com

PSA Bank

Ziel

Als Wegbegleiter des PEUGEOT-, CITROËN- und DS Automobiles-Handelsnetzes setzt die PSA Bank auf ausgeprägte Kundenzufriedenheit. Durch eine hohe Fachkompetenz ihrer Handelspartner, insbesondere auch hinsichtlich aktueller Gesetzesvorgaben, können sich die Kunden souverän für eine transparente und zufriedenstellende Finanzierungslösung entscheiden.

Umsetzung

Die PSA Bank ist in die Verkäuferzertifizierung der Marken PEUGEOT, CITROËN und DS Automobiles integriert. Neue Verkäufer verfügen somit von Beginn an über eine hohe fachliche Kompetenz, die sowohl während des Seminarmoduls als auch in der Zertifizierungsprüfung nachgewiesen wird. Zertifizierte Quereinsteiger von anderen Marken wiederum haben die Möglichkeit, sich in regionalen Seminaren zu qualifizieren. Zusätzliche Seminarangebote ermöglichen es, Fachwissen und Kenntnisse zur Gesetzeslage auf aktuellem Stand zu halten. Die Distriktmanager der PSA Bank stehen den Handelspartnern und deren Verkäufern sowohl persönlich als auch telefonisch zur Seite. Alle Informationen – auch zu Produkten und Prozessen – werden online zur Verfügung gestellt.

Qualitätssicherung

Fragen zu allen Finanz-, Versicherungs- und Servicedienstleistungen sind Bestandteil der jährlichen Verkäuferevaluierung der Hersteller. Regelmäßige Mystery-Shoppings und Kundenbefragungen belegen die Fachkompetenz der Verkäufer/innen. Nachhaltigkeit wird durch die Betreuung durch die Distriktmanager/innen gewährleistet.

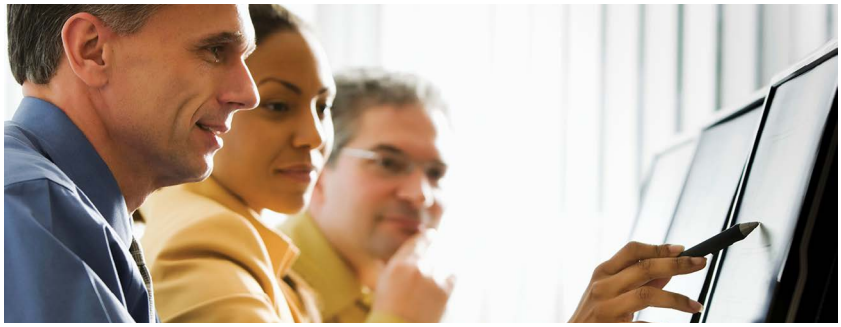
Beispiel
Präsenzschulung mit Test

Maßnahme in Kraft seit
Januar 1991

Kontakt
Horst Kussin
PSA Bank Deutschland GmbH
Leiter Training
horst.kussin@psa-finance.com
www.psa-bank-deutschland.de

Internetbasiertes Schulungstool

Die RCI Banque Deutschland greift auf webbasierte Schulungen zurück



© stevecoleimages/istockphoto.com

Renault Bank
Nissan Bank
Infiniti Financial Services

Ziel

Die RCI Banque Deutschland – mit den Geschäftsbereichen Renault Bank und Nissan Bank sowie Infiniti Financial Services – vertreibt Finanzdienstleistungen in den Autohäusern der Marken Renault, Dacia, Nissan und Infiniti. Hierfür ist es elementar, die Finanzierungspartner im Handel fundiert und aktuell zu Produkten und gesetzlichen Neuerungen zu schulen.

Umsetzung

Über verschiedene Online-Lösungen informiert die RCI Banque Deutschland die Autohaus-Mitarbeiter über alle Neuerungen rund um die automobilen Finanzprodukte der Bank, z. B. über wichtige Gesetzesänderungen. Die Kommunikation erfolgt dabei über das Kalkulationstool am Verkäuferarbeitsplatz, das der Händler mehrmals täglich im Rahmen des Kundengesprächs nutzt. Eine internetbasierte Anwendung speziell für Autohäuser bietet außerdem Basisschulungen für Verkaufsberater und spezielle Lern- und Quizmodule. Des Weiteren schult die Bank im Verbund mit den Fahrzeugimporteuren Renault, Nissan und Infiniti berufsbegleitend zum »Geprüften Automobilverkäufer«.

Qualitätssicherung

Die RCI Banque Deutschland steht durch rund 40 Außendienstmitarbeiter in ständigem Kontakt mit den Verkaufsberatern vor Ort. Die Finanzspezialisten der Bank erhalten so unmittelbar Feedback aus dem Autohaus und können zielgerichtet auf individuelle Bedarfe, Fragen und Anregungen eingehen. Durch sie erfolgt auch die direkte Rückkopplung zu den Entwicklern der Online-Lösungen, die somit ständig verbessert werden.

Beispiel
Online-Schulung mit Test

Maßnahme in Kraft seit
April 2015

Weitere Maßnahmen
- Glossar zu Finanzierung, Leasing, Versicherungen und Services

Kontakt
Susanne Höfer
RCI Banque Deutschland,
Abteilungsleiterin Vertriebsmethoden und -steuerung
Tel. 02131 4011095
susanne.hoefer@rcibanque.com
kundenservice@rcibanque.de
www.renault-bank-kontakt.de
www.nissan-bank-kontakt.de

Händler-Management-Software

Die Santander Consumer Bank setzt auf eigene Softwarelösungen

© GlobalStock/Istockphoto.com

Santander Consumer Bank

Ziel

Die Santander Consumer Bank ist der größte herstellerunabhängige Kfz-Finanzierer und auch bei Konsumgütern führend. Die Kooperationspartner im Handel nutzen bankeigene Softwarelösungen. Neben der Kalkulation und Beantragung von Finanzierungs- und Leasinggeschäften dient die eigene Händler-Management-Software auch dem aktuellen und umfangreichen Informationsaustausch.

Umsetzung

NetAdam und Kosyfa (Kundenorientiertes System zur Absatzfinanzierung) heißen die unverzichtbaren Kalkulationstools von Santander. Bei der Konsumfinanzierung ist dabei NetAdam, bei der Kfz-Finanzierung Kosyfa die erste Schnittstelle zwischen Händler und Santander Consumer Bank. Der Informationsfluss beginnt bereits mit dem täglichen Login: Hier erhält der Händler unter anderem alle wichtigen Informationen für eine verantwortungsvolle und transparente Kreditvermittlung im Sinne der aktuellen Verbraucherkreditrichtlinie.

Qualitätssicherung

Die Funktionalität und Aktualität von NetAdam und Kosyfa werden ständig von der entsprechenden Fachabteilung überprüft und weiterentwickelt. Durch automatische Updates wird sichergestellt, dass alle Software-Nutzer über den gleichen Informationsstand verfügen. Bei Fragen können sie sich jederzeit an eine eigene NetAdam- bzw. Kosyfa-Hotline wenden.

Beispiel
Online-Schulung mit Test

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2003

Weitere Maßnahmen
- Schulungen zu Finanzdienstleistungen und deren Vermittlung (Santander ChampionsTraining)
- Produktfolder zur Verbraucherkreditrichtlinie
- Auditierung zum geprüften Automobilverkäufer Finanzdienstleistungen

Kontakt
Marcel Gerblich
Santander Consumer Bank AG,
Handelskommunikation Kfz
Tel. 02161 690-7069
marcel.gerblich@santander.de
Ingo Erlekotte
Santander Consumer Bank AG,
Geschäftsförderung – Consumer Financial Services
Tel. 02161 690-7700
ingo.erlekotte@santander.de
www.santander.de

Workshops

Hohe Kundenzufriedenheit ist für S-Kreditpartner gemeinsamer Anspruch

© Rido/Fotolia.com

S-Kreditpartner

Ziel

S-Kreditpartner fühlt sich als Verbundpartner in der Sparkassen-Finanzgruppe dem Grundsatz einer fairen und verantwortungsvollen Kreditvergabe verbunden. Neben den Bedürfnissen der Händlerpartner steht das Wohl der gemeinsamen Kunden im Fokus.

Umsetzung

Gemeinsame Kunden sollen ihren Kredit zurückzahlen können und zufriedene Kunden bleiben. Das gelingt, zusätzlich zur Berücksichtigung in der Produkt- und Risikogestaltung, vor allem durch einen intensiven Beratungsprozess der Verkaufsberater im Fahrzeughandel. Neben dem Fachwissen zu Kredit- und Leasingprodukten, das durch direkte und webbasierte Schulungen vermittelt wird, sind Beratungskompetenz und Empathie Voraussetzungen, die S-Kreditpartner in Workshops fördert. Gemeinsam wird daran gearbeitet, gegenüber Kunden die passenden Fragen zur richtigen Zeit zu stellen und immer ein offenes Ohr für ihre Bedürfnisse zu haben. Um Partner in allen Angelegenheiten zu unterstützen, wurde hierfür eine Abteilung aus qualifizierten Sparkassenberatern gegründet. Sie kümmern sich ergänzend zu den Kollegen in der Region um die Belange des Handels und die der gemeinsamen Kunden, auch samstags.

Qualitätssicherung

Kundenbedürfnisse frühzeitig erkennen und sich gemeinsam und partnerschaftlich weiterentwickeln – das sieht S-Kreditpartner als Basis für den Erfolg. Dabei bleibt eine intensive, bedürfnisorientierte Beratung parallel zur fortschreitenden Digitalisierung ein wichtiges Instrument für die verantwortungsvolle Kreditvergabe.

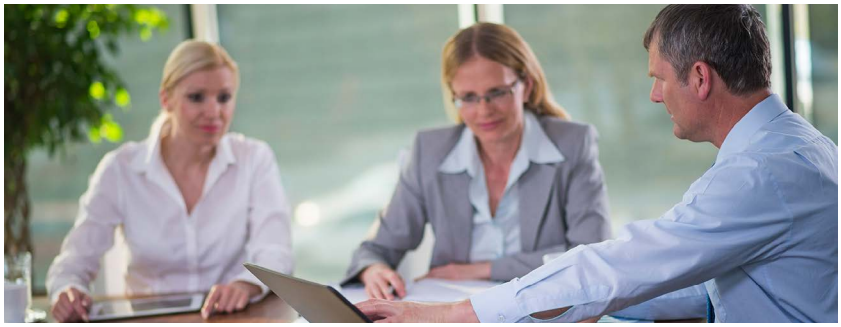
Beispiel
Persönlicher Austausch

Maßnahme in Kraft seit
Juni 2011

Kontakt
Berit Müller
S-Kreditpartner GmbH,
Marketing und Kommunikation
Tel. 030 620080652
berit.mueller@s-kreditpartner.de
www.s-kreditpartner.de

Individuelle Händlerkommunikation

Die TARGOBANK fördert gute Beratung



© simonkrs / Istockphoto.com

TARGOBANK

Ziel

Die Mitarbeiter der über 4.000 TARGOBANK-Kooperationspartner beraten täglich Tausende Kreditinteressenten und müssen mit den aktuellen Konditionen und Richtlinien der Bank vertraut sein sowie optimal entsprechend der individuellen Bedürfnisse und Gegebenheiten der Kunden beraten. Kundengespräche müssen fachlich einwandfrei geführt werden.

Umsetzung

Vor Beginn einer Kooperation führt die TARGOBANK individuelle Präsenzschulungen bei den Händlermitarbeitern vor Ort durch. Gemeinsam mit Außendienstmitarbeitern der Bank werden Verkaufsgespräche simuliert und Finanzierungsbeispiele im Webtool durchgeführt. Dabei erhalten die Händler auch ein umfangreiches Nachschlagewerk sowie die Kontaktdaten der Bankmitarbeiter für Rückfragen. Über eine webbasierte Finanzierungssoftware bietet die Bank außerdem ein Training mit Lernübungen an, z. B. zu Produktwissen oder Kreditvergabe-Voraussetzungen, stellt wichtige Dokumente zum Download bereit und liefert tagesaktuelle Neuigkeiten, die über die TARGOBANK-Zentrale eingestellt werden.

Qualitätssicherung

Die Außendienstmitarbeiter werden für die Schulungen beim Händler trainiert und regelmäßig von ihren Führungskräften zur Qualitätssicherung begleitet. Darüber hinaus prüft die Bank täglich Kennziffern, die eine Steuerung von Geschäftsentwicklungen ermöglichen, und führt nach Rücksprache mit den Händlern fachspezifische Schulungen, z. B. zur Betrugsvermeidung, durch.

Beispiel
Online-Schulung mit Test

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2014

Weitere Maßnahmen
- Quartalsgespräche und Präsenzschulungen bei großen Händlern
- Jährliche unabhängige Händler-Zufriedenheitsbefragung und Kundenbefragung
- Fachhändlerservice im Dienstleistungszentrum Duisburg

Kontakt
Markus Häring
TARGOBANK AG,
Direktor Absatzfinanzierung,
Strategische Kooperationen &
Partner-Programm, AUTOBANK
Tel. 0211 8984-3354

Vor-Ort-Qualifizierung

Die Toyota Kreditbank schult ihre Verkaufsmannschaft direkt im Autohaus

© goodluz/istockphoto.com

TOYOTA KREDITBANK

Ziel

Die Toyota Kreditbank schult ihre Handelspartner vor Ort im Autohaus. So kann die Verkaufsmannschaft der Händler in gewohnter Umgebung individuell nach Bedarf gecoacht werden.

Umsetzung

Das Verkaufstraining ist modular aufgebaut: In einem persönlichen Gespräch ermittelt der Distriktleiter gemeinsam mit dem Händler den jeweiligen Schulungsbedarf. Basierend auf den vorhandenen Kenntnissen der Mitarbeiter werden die Schulungsmodule individuell zusammengestellt. Um eine rege Teilnahme zu gewährleisten, werden die Verkäufer durch den Verkaufsleiter bzw. Geschäftsführer und den Distriktleiter gemeinsam eingeladen. Die Schulungsmaterialien erhält der Außendienst zentral von der Toyota Kreditbank. Diese werden kontinuierlich an marktspezifische und rechtliche Entwicklungen angepasst. Bei rechtlichen Änderungen, die für das Autohaus von zentraler Bedeutung sind, finden für die Händler gesonderte Schulungen statt.

Qualitätssicherung

Nach jeder Schulung werden die Inhalte, Durchführung und Anschaulichkeit durch die Teilnehmer mit Hilfe eines Feedback-Bogens beurteilt. Parallel bewertet der Distriktleiter die bereitgestellten Schulungsmaterialien und Lernerfolge. Auf diese Weise ist eine kontinuierliche Verbesserung möglich. Jeder Teilnehmer erhält zusätzlich ein Schulungszertifikat. Wird dieses im Schauraum ausgestellt, haben Kunden die Sicherheit, dass die Beratung durch einen geschulten Verkäufer erfolgt.

Beispiel
Präsenzschulung mit Test

Maßnahme in Kraft seit
Oktober 2012

Weitere Maßnahmen
- Toyota-Trainingscenter für Verkaufsprozesse
- Segmenttrainings bei Fahrzeug-Neueinführungen mit passenden Finanzierungslösungen
- Info-Hotline für Händlerfragen
- Händler-Extranet

Kontakt
Birgit Kresin
Toyota Kreditbank GmbH,
Marketing, PR
Tel. 02234 1021-295
birgit.kresin@toyota-fs.com
www.toyota-bank.de