

Wenig Zeit für die Kundenberatung

Berater in Banken und Sparkassen haben kaum Zeit für ihre Kunden. Das hat die Studie „IT & Vertrieb in der Bankwirtschaft“ ergeben, die im Auftrag des Beratungs- und Softwarehauses PPI zusammen mit dem „Bankmagazin“ erarbeitet wurde. Die Befragung ist von Mitte Januar bis Mitte März unter 195 Fach- und Führungskräften aus der Bankwirtschaft durchgeführt worden.

Im Durchschnitt verbringen die Bank- und Sparkassenberater nur die Hälfte ihrer Arbeitszeit mit Kunden-

gesprächen. Die restliche Zeit ist mit Verwaltungsaufgaben ausgefüllt. Bei 28 Prozent der Angestellten von Finanzinstituten entfallen sogar zwei Drittel der Arbeitszeit auf Dokumentationspflichten, Datenverwaltung und administrative Vorgänge. Viel Zeit, die für persönliche Kundengespräche fehlt. Gerade mal jedem vierten Berater ist es möglich, seinen Verwaltungsaufwand auf ein annehmbares Maß zu beschränken.

Den größten Teil der Zeit für verwaltungstechnische Vorgänge geht bei den Spar-

kassen verloren. 46 Prozent ihrer Berater können sich gerade ein Drittel ihrer Zeit für Kundengespräche nehmen.

Im Vergleich dazu sieht es bei den Privat- und Großbanken besser aus. Rund 15 Prozent der Mitarbeiter gaben dort in der Umfrage an, in ähnlichem Ausmaß wie bei den Sparkassen mit firmeninternen Aufgaben beschäftigt zu sein. Bei diesen Finanzinstituten verbringen rund 14 Prozent der Berater mehr als zwei Drittel ihrer Zeit mit Kundenberatung und Vertriebsaktivitäten.

Interessant ist auch, dass die Mehrheit der Befragten für verbesserte IT-Lösungen plädiert. So könnte mehr Zeit für den Vertrieb und die Beratung geschaffen werden. Allein 92 Prozent der Studienteilnehmer in Privat- und Großbanken sind sich sicher, dass durch eine stärkere technische Unterstützung Verwaltungsaufgaben merklich reduziert werden können. So könnten Kaufvorgänge automatisiert, Kundenbedürfnisse besser analysiert und die Datenverwaltung spürbar erleichtert werden. **lue**