

„Aktivierungsfrage inkl. bedarfsorientiertem Kundengespräch“

Thema: Wertpapier-Veranlagung: „Welches Produkt für welchen Kunden“

Name: Mag. Dieter Habernik

Fach: FFP (Fachspezifischer Fachpraktikum)

Vorwissen: Zuvor müssen Schüler das Wissen für Veranlagungsmöglichkeiten in den Vorwochen erlernen und vor allem in der Praxis im Kundengespräch umsetzen können.

Zeit: 1h 40 Minuten (2 Einheiten a 50 Minuten)

Ziel: SuS sind in der Lage, die Bedürfnisse der Kunden zu evaluieren, die entsprechenden Anlagegrundsätze gemeinsam mit dem Kunden herauszuarbeiten, um letztlich individuelle und bedarfsorientierte Lösungen, Möglichkeiten, Ansätze für den Kunden zu finden.

Ablauf:

1. Vorbereiten (15 Minuten)

SuS geben das gelernte Wissen wieder und ich stelle noch wichtige Fragen, die für eine bedarfsorientierte auf den Anlagegrundsätzen basierende Veranlagung notwendig und von Bedeutung sind.

2. Vormachen und erklären (15 Minuten)

Ich mache mit einem freiwilligen Schüler basierend auf den Anlagegrundsätzen zuerst ein Analysegespräch, um herauszufinden, wie der Kunde tickt. Dabei ist es absolut wichtig, als Berater das Gespräch zu führen und sich stets am roten Faden der Anlagegrundsätze (in weiterer Folge auch das Anlegerprofil) zu orientieren. Somit ist es gesichert, über sämtliche (gewünschten) Themen seitens des Kunden zu sprechen und stets in der Lage zu sein, bei Notwendigkeit (z.B. Gespräch führt vom zentralen weg zu banalen Dingen) wieder auf den roten Faden zurückzukehren.

3. Nachmachen und erklären (40 Minuten)

Nachdem ich ein Kundengespräch mit einem Schüler vorgezeigt habe, machen SuS in 2er Teams ihre eigenen Kundengespräche. Auch hier werden nach dem ersten Gespräch die Rollen des Beraters und des Kunden getauscht. Dieser Rollentausch ist für die SuS meines Erachtens sehr wichtig, da sich jede(r) SuS mit beiden Seiten der Kundenberatung auseinandersetzen müssen. In der Praxis werden die SuS erkennen, wie wichtig es ist, die Anlagegrundsätze, das Anlegerprofil, fachliche Stabilität auf der Ebene der Produktlösungen

und die Führung des Kundengesprächs zu beherrschen. Dann ist zumindest der Grundstein für einen erfolgreichen, kundenorientierten und bedarfsgerechten Berater gelegt.

4. Vertiefen und erklären (30 Minuten)

Die Ergebnisse der einzelnen Kundengespräche werden gesammelt und miteinander verglichen. Daraus kann sehr schnell und einfach abgeleitet werden, welche Lösungen, Möglichkeiten und Ideen für etwaige Kunden prinzipiell in Frage kommen und welche überhaupt nicht. Als Beispiel kann hier die Einstellung des Kunden zum Thema „Risikobereitschaft“ genannt werden, da es bspw. für einen „sehr sicherheitsorientierten Kunden“ überhaupt nicht zweckmäßig und zielführend ist, den Großteil seines Vermögens in hochspekulative Anlageformen zu investieren. Deshalb ist dieser Teil des Unterrichts enorm wichtig, um diese Erkenntnisse gemeinsam mit den SuS aufzuarbeiten. Durch ständige weitere Gespräche bekommen die SuS immer mehr Sicherheit in der Einschätzung für eine mögliche individuelle und bedarfsgerechte Wertpapier-Veranlagungs-Strategie für ihre Kunden mit dem Ziel, die Kunden langfristig beraten und betreuen zu können.