

SUCCESS STORY.

Die Herausforderungen der Digitalisierung – ein massgeschneiderter Workshop für Firmenkundenberater



«Lokal und Digital - die Herausforderungen der Digitalisierung wurden bei der NAB bereits angenommen»

Unsere Kundin

Die Neue Aargauer Bank AG (NAB) mit Hauptsitz in Aarau ist die führende Regionalbank in ihrem Marktgebiet, das den Kanton Aargau und die angrenzenden Gebiete umfasst. Als regional stark verankerte Bank ist die NAB nahe bei ihren Kundinnen und Kunden. Als Universalbank deckt sie die Bedürfnisse von Privat- und Firmenkunden ab; vermögende Privatkunden werden exklusiv im Private Banking betreut. Am 31. Dezember 2017 wies die NAB eine Bilanzsumme von 23.1 Milliarden Franken aus, und sie erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2017 einen Reingewinn von 119.8 Millionen Franken. Die NAB beschäftigte Ende 2017 725 Personen, was 544 Vollzeitstellen entspricht. Davon sind 43 Lernende.

Ausgangslage

Die Digitalisierung wird zu einer treibenden Kraft in Finanz und Wirtschaft. Die Entwicklung steht zwar noch am Anfang, doch ist bereits heute erkennbar, dass sie weitreichende Folgen haben wird. Innovative Lösungen sind für das Gelingen von grosser Bedeutung. Eine fundierte Beratung der Unternehmen über digitale Bankenlösungen stellen daher neue Herausforderungen an den Kundenberater. Mit dem Slogan „Lokal und Digital“ symbolisiert NAB, die Herausforderungen angenommen zu haben und fördert proaktiv die Weiterbildung ihrer Frontmitarbeiter und –mitarbeiterinnen.

Zielsetzung

Als grundlegende Zielsetzung stand die Anforderung, den Workshop attraktiv, abwechslungsreich und begeisternd zu gestalten – ganz im Sinne der spannenden Herausforderungen der digitalen Entwicklung. Darüber hinaus sollte jeder Trainings- teilnehmer konkret folgende, handfeste und umsetzbare Erkenntnisse aus dem Training ziehen:

- Mit dem Thema Digitalisierung in der Beratung umgehen können und die Herausforderungen und die Auswirkungen kennen.
- Im Thema Digitalisierung und Zahlungsverkehr die Kundenbedürfnisse erkennen und sie vertiefen und priorisieren.
- Das Lösungsangebot der NAB kennen und es wirkungsvoll positionieren.
- Die Veränderungen im Zahlungsverkehr ISO 20022 kennen.
- Die Kundenthemen der Migration kennen und kann Interesse wecken und Lösungsansätze aufzeigen.

Kundenvorteile

- Mehr Beratungssicherheit dank verbesserter Kenntnisse der Lösungsangebote
- Besseres Verständnis der Kundenbedürfnisse dank höherer Affinität zur digitalen Entwicklung
- Wettbewerbsvorteile in der Kundenberatung dank kompetenten Frontmitarbeitern
- Versierte und authentische Kundenberater sind bereit, Wachstumsziele zu erreichen



Vorgehen

In der Vorbereitungsphase lieferten die Fachspezialisten von Bosshard & Partner das Themengerüst zum Workshop sowie Varianten, wie die einzelnen Workshop-Sequenzen abwechslungsreich aufbereitet werden könnten. Von Beginn an wurde die NAB direkt eingebunden in die finale Ausgestaltung des Workshop-Ablaufs, der Gruppenaufträge oder der Übungsanlagen. Die NAB-Lösungsangebote wurden perfekt in die Präsentationen integriert. Vorhandene Produkte-Dokumentationen der NAB flossen in die Verwendung bei Gesprächssimulationen ein. In Abstimmung mit der Kundin wurden die Anzahl der Tagesworkshops, die Gruppengrösse und der Umfang der Begleitdokumentationen festgelegt. Das Feedback zum Workshop wurde direkt im Anschluss digital erhoben und zusammen mit der Kundin analysiert und umgesetzt.

«Mit Bosshard & Partner haben wir einen Partner, der aus Erfahrung die Bedürfnisse unserer Kunden und die Lösungsangebote unsere Bank kennt. Dies war in jeder Phase unserer Zusammenarbeit spürbar und hat – unter anderem – entscheidend zu einem höchst-attraktiven Trainingstag beigetragen.»

Michael Frey

Teamleiter Vertriebssteuerung, Neue Aargauer Bank