

Wer Leistung fordert, muss Sinn bieten!

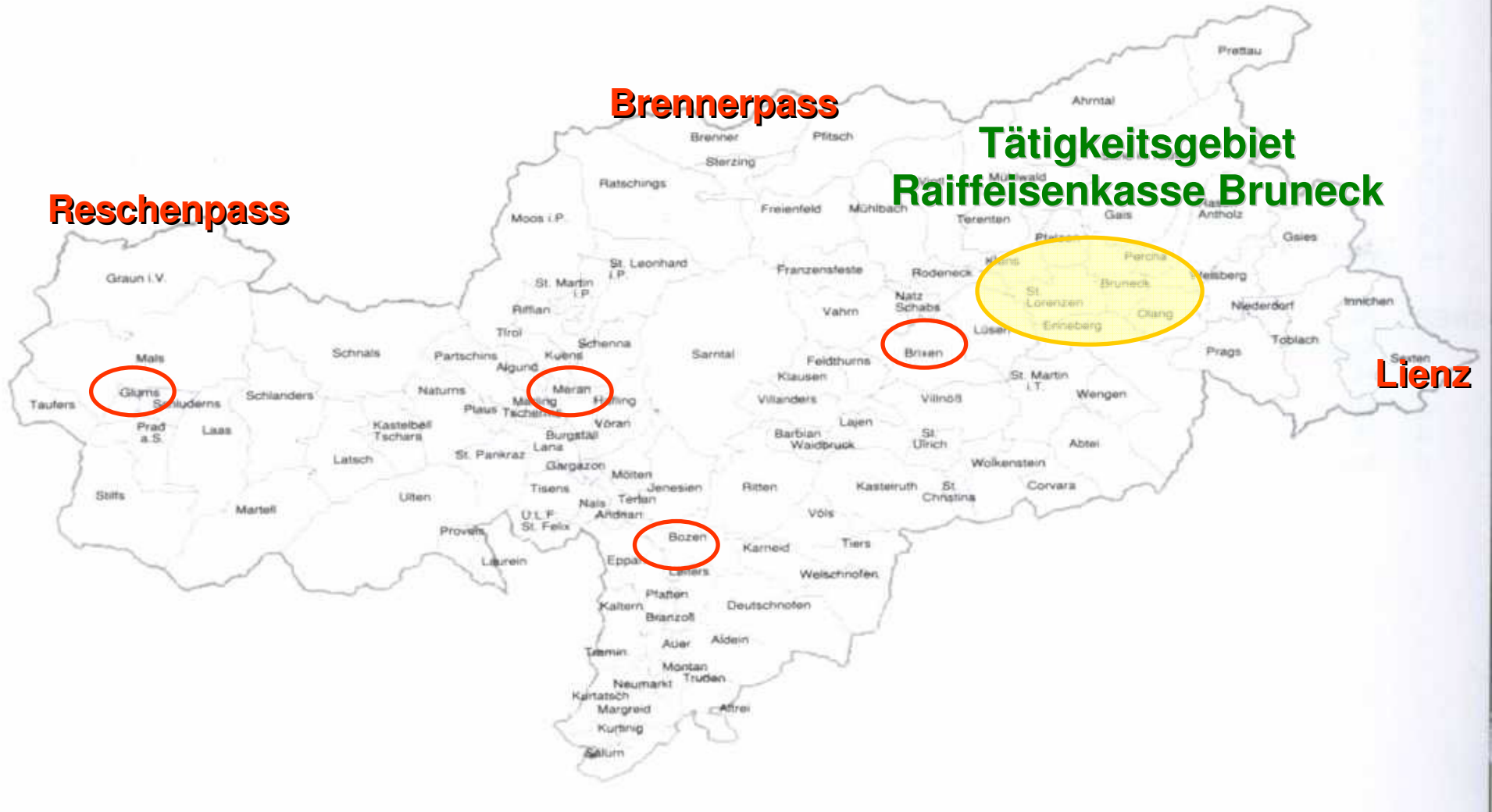


Anton Kosta, Raiffeisenkasse Bruneck



Agenda

1. Wir stellen uns vor
2. Wer Leistung fordert, muss Sinn bieten
3. Wie können Kundenengpässe gepaart mit Mitarbeiterpotentialen zur Marktführerschaft werden?



Trient



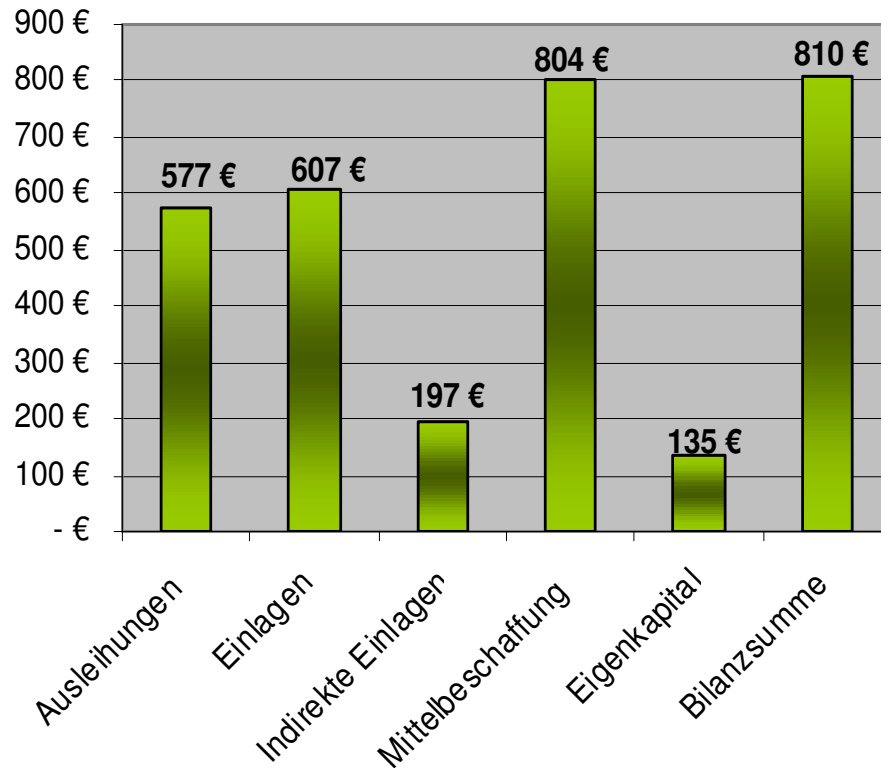
Die Raiffeisenkasse Bruneck

Mitarbeiter	110
* Kompetenzzentrum Bruneck	1
* Geschäftsstellen	5
* Servicestellen	6
Privatkunden	23.000
Firmenkunden	2.500
Mitglieder	3.162





Die Raiffeisenkasse Bruneck in Zahlen



	Mio. Euro
Ausleihungen	580 €
Einlagen	610 €
Indirekte Einlagen	200 €
Mittelbeschaffung	810 €
Eigenkapital	140 €
Bilanzsumme	810 €
CIR	61%

zum 31.12.2009



Agenda

1. Wir stellen uns vor
2. Wer Leistung fordert, muss Sinn bieten
3. Wie können Kundenengpässe gepaart mit Mitarbeiterpotentialen zur Marktführerschaft werden?



Wer Leistung fordert, muss Sinn bieten

Sinn

Was ist das Ziel, der Sinn einer Genossenschaftsbank?

Leistung

Was ist Leistung? Woran, an welchen Werten, wird Leistung gemessen?



Der Förderauftrag



Das Unternehmen als Visionsgemeinschaft: Sinn für Mitarbeiter und Mitglieder



VISION

Als Genossenschaftsbank sind wir *profitabler* Gestalter für verantwortungsvolles Leben und Wirtschaften im Pustertal.



2020
Raiffeisen
(kasse)
Bruneck

WERTE

Wir **LEISTEN** und **HANDELN**

- begeistert
- ehrlich
- loyal
- wertschätzend
- verantwortungsvoll

MISSION

Wir stehen für weitsichtige Lösungen, die dem wirtschaftlichen Erfolg der Menschen und Unternehmen im Pustertal dienen – in Einklang mit Ethik und Umwelt.



Raiffeisen

Raiffeisenkasse Bruneck



Der Förderauftrag

Wenn 90% des Marktanteiles von regionalen Banken abgedeckt wird, muss die Geschäftsidee geschärft werden.



Förderauftrag = Leadership in und für die Region



Energien freisetzen

und ein Umfeld schaffen,

in dem alle:

- die Bank als Unternehmen,
 - die Mitarbeiter und
 - die Kunden

ihr Bestes geben können.

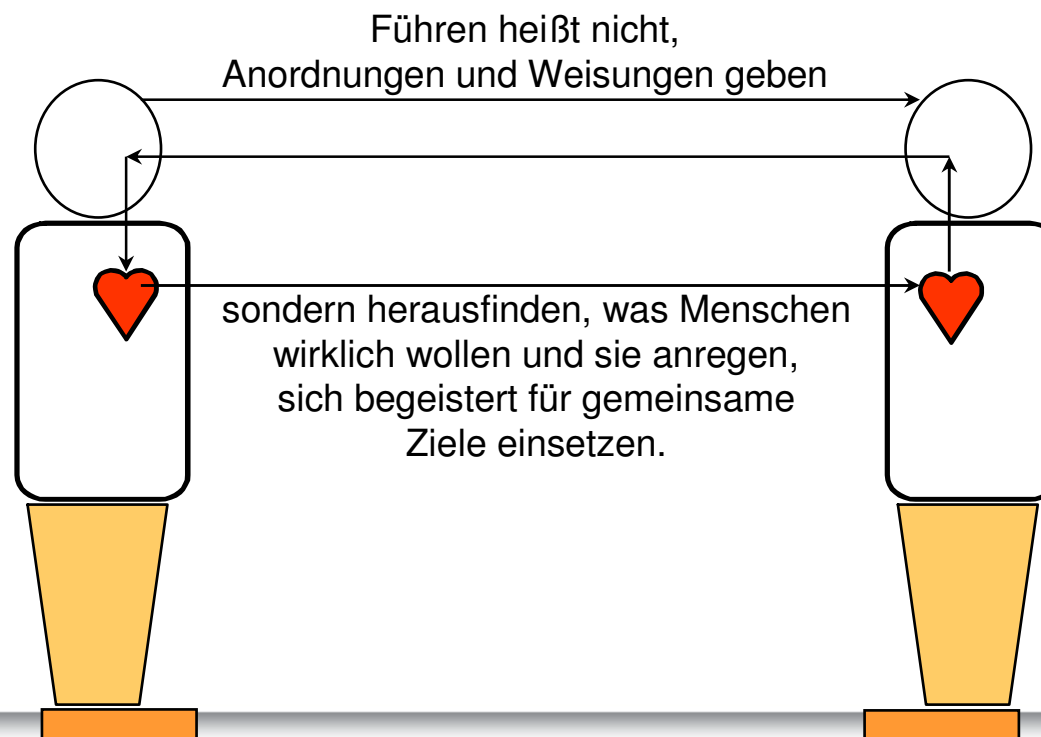
Sinn gibt nur der Leader!



Führung = Eine Richtung vorgeben, die Sinn macht

Wer Leistung fordert, muss Sinn bieten. Wer keinen Sinn sieht, kann nicht leisten!

Führen heißt, den Mitarbeitern helfen, das Beste aus dem zu machen, was sie am besten können.





Der Förderauftrag

„Wenn Banken ausschließlich auf Kennzahlen fokussieren, ist das so, wie wenn sie Tennis spielen mit Blick auf die Anzeigetafel statt auf den Ball.“

Christian Rauscher





Agenda

1. Wir stellen uns vor
2. Wer Leistung fordert, muss Sinn bieten
3. Wie können Kundenengpässe gepaart mit Mitarbeiterpotentialen zur Marktführerschaft werden?

Mitarbeiterpotential

trifft

Kundenengpass



- Zukunfts- und Pionierwerkstatt 2000 Helmuth Muthers & Heidi Haas
- DISG-Persönlichkeitsprofil
- Strategieentwicklung Emotion Banking
- Jahresplanung
- Victor – Mitarbeiterbefragung
- Die „grüne Box“
- Mitarbeitergespräche

- Kundenbeiräte Jährlicher Austausch mit Schuldirektoren, Senioren, Frauen, Studenten
- Periodische Kunden- und Mitarbeiterbefragungen
- Victor 2007 und 2010
- Ehrenamtliche als Kundenvertreter
- DISG-Persönlichkeitsprofil für Schüler, Studenten, Interessierte
- Jährlich 10 Mitgliederabende
- „Von Mitgliedern für Mitglieder“
- Energie.sparen mit Hausmesse
- Raiffeisen Sommer- und Silvestergespräche



Mitarbeiterpotential trifft Kundenengpass

Daraus entstandene Geschäftsfelder:

- Private Banking
- Intensivbetreuung für Firmenkunden 4P-Consulting
- Schuldnerbetreuung in Zusammenarbeit mit der Caritas
- Vereinsmanagement
- Seniorenverwöhnservice
- Erbschafts- und Familienrechtsberatung
- Unternehmensübergabe
- Existenzgründung



- Vereinsmanagement
- Intensivbetreuung für Firmenkunden 4P-Consulting
- Seniorenverwöhnservice
- Sommer- und Silvestergespräche
- Kontounfallversicherung



Vereinsmanagement

Ausgangssituation

Vereine: Freizeitbeschäftigung und/oder Dienstleistungsunternehmen

Viele Ideen – wenig Geld

Auf die Vereine kommen große Herausforderungen zu. Sie brauchen Unterstützung von Außen, um für die Zukunft gerüstet zu sein.

650 Vereine, Verbände und Organisationen

900.000 Euro Spenden, Sponsoring Werbung

ca. 700 Ansuchen im Jahr 2009



Wir beraten Ihren Verein in allen Angelegenheiten, bieten Ihnen Seminare und Workshops zu Themen wie NPO-Marketing, Sponsoring, Öffentlichkeitsarbeit oder Mitgliederkonzepte.
Ziel: erfolgreiche Vereine



Vereinsmanagement

Dienstleistungen:

- Vereinskonto und kostenlose Inkassosysteme für Mitgliedsbeiträge u.ä.
- Begünstigte Versicherungen
- Online Lösungen (z.B. Virenschutz, SMS-Dienst)
Kostenloser Veranstaltungskalender
- Workshops und Vorträge (Vereinsmarketing, Öffentlichkeitsarbeit, Pressearbeit, Sponsoring, Entwicklung von Zukunftsstrategien und –visionen)
- Checklisten aller Art, Broschüren und Arbeitshilfen
- Kopierdienst
- Nutzung unserer Informationskanäle
- Eventunterstützung (materiell und know how)
- Nutzung von Räumlichkeiten - Raiffeisenforum

Agenda



- Vereinsmanagement
- Intensivbetreuung für Firmenkunden 4P-Consulting
- Seniorenverwöhnservice
- Sommer- und Silvestergespräche
- Kontounfallversicherung



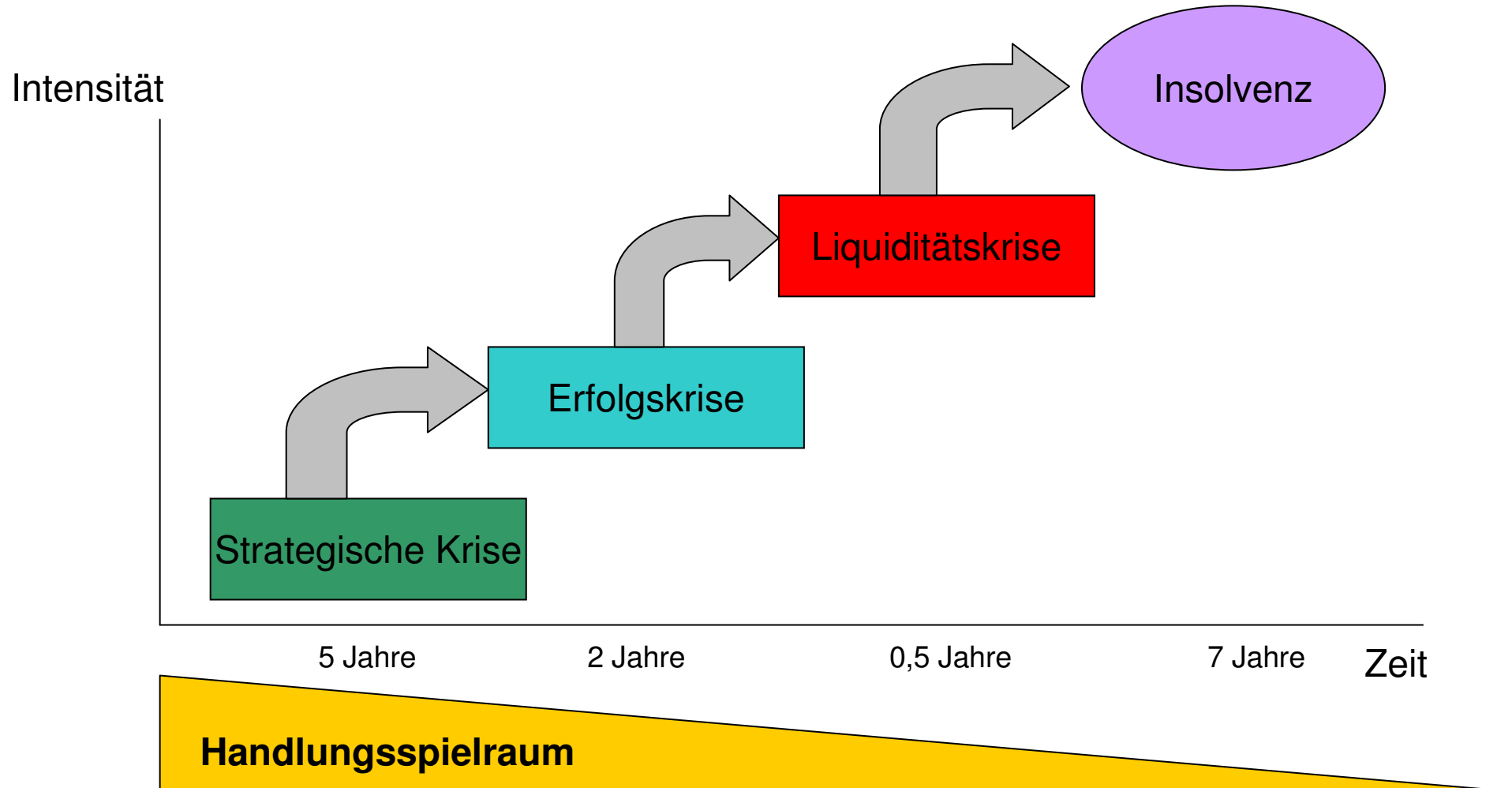
Intensivbetreuung für Firmenkunden

Gründe für die Einführung

- genossenschaftlicher Grundsatz: Sanieren STATT Liquidieren
- Verwertung bedeutet oft auch Wertvernichtung
- Zunahme der schwierigen Positionen und lange Verweildauer
- zunehmender Zeitaufwand und Belastung für die Firmenkundenbetreuer
- allgemeine schwierigere Wirtschaftslage
- Kosten und Dauer der gerichtlichen Eintreibung
- betreutes Volumen 31.12.2009: 38 Kunden mit knapp 50 Mill. Euro



Intensivkundenbetreuung: Krise - Verlauf





Intensivkundenbetreuung

Teamorientierung, Netzwerk

- Die Komplexität der Fälle erfordert die Einbeziehung von Wissen unterschiedlicher Sparten
- Die Bündelung von Markterfahrung, betriebswirtschaftlichem und juristischem Wissen ist ausschlaggebend für den Erfolg
- Bei Bedarf Zukauf von Wissen von außerhalb der Bank
- Umsetzungsverantwortung verbleibt im Unternehmen selbst

Agenda



- Vereinsmanagement
- Intensivbetreuung für Firmenkunden 4P-Consulting
- Seniorenverwöhnservice
- Sommer- und Silvestergespräche
- Kontounfallversicherung



- Altengerechter Service und ganzheitliche Betreuung für Senioren
- Schwerpunkt Senioren 65+
- DER Ansprechpartner sein von der Geburt bis zum Tod
- Nichtkunden ohne viel Aufwand kontaktieren



Seniorenverwöhnservice

Inhalte des SeniorenVerwöhnService

- Betreuung Seniorenbeirat
- Pensionskonto
- Erbschaftsberatung
- Information und Aufklärung (Bankführungen, Erklärung der technischen Geräte,...)
- Gesundheit (Positives Altern, Pflegedienste,...)
- Technik (Internet, Handy, Computerkurse)
- Absicherung und Sicherheit im Alter (Absicherung, Testament,...)
- Hobbys
- Bank (allgemeine Fragen, Zinsen,...)

Agenda



- Vereinsmanagement
- Intensivbetreuung für Firmenkunden 4P-Consulting
- Seniorenverwöhnservice
- Sommer- und Silvestergespräche
- Kontounfallversicherung



Sommer- und Silvestergespräche

„... am Zahn der Zeit!“

Sommorgespräche

- „Das Schreckgespenst der US-Hypothekenkrise!“
- „Im Hamsterrad der Inflation“
- „Den Sehenden die Augen öffnen“

Silvestergespräche

- „Rückblick auf das vergangene Wirtschaftsjahr“
- „Gefesselt in der Finanzkrise“
- „Die Wurzeln der Zukunft – 200 Jahre SüdTiroler Wirtschaftsgeschichte“

Agenda



- Vereinsmanagement
- Intensivbetreuung für Firmenkunden 4P-Consulting
- Seniorenverwöhnservice
- Sommer- und Silvestergespräche
- Kontounfallversicherung



Kontounfallversicherung

Kontounfallversicherung:

Absicherung Todesfall und bleibende Invalidität

Kredite bis 150.000€

Einlagen bis 80.000€

Kosten: 9 Euro im Jahr



Zusammenfassend

- Aus dem Förderauftrag schöpfen wir den Sinn für unser Tun.
- Dem Mitarbeiter-Tun Sinn geben: Bedürfnis nach Sinn am Arbeitsplatz paaren mit dem, was Kunden brauchen.
- Energien freisetzen und ein Umfeld schaffen, in dem jeder sein Bestes geben kann.
- Wertschöpfungsbilanz als Antwort auf die Frage: Was ist Leistung?

Wer die Arbeit liebt wird nie in seinem Leben arbeiten

Konfuzius



Wertschöpfungsbilanz

Wertschöpfungsbilanz zum	31.12.2009 (tsd. Euro)
Betriebsergebnis	7.800
Begünstigte Bankkond. / Bankprovisionen	1.600
Zufluss an die Wirtschaft im Tätigkeitsgebiet	2.000
Ausbezahlte Löhne und Gehälter	6.000
Bezahlte Steuern	6.600
Spenden und Werbung	1.000
Ausbezahlte Zinsen und Kunden	10.000
Wertschöpfung	35.000



„Wir haben den Menschen keinen Silber Groschen geschenkt, aber das Vertrauen in ihren guten Willen und eine hilfsbereite Hand führen jeden viel sicherer und bleibender aus der Not.“

F.W. Raiffeisen

