

Stephan Busch & Tom Wonneberger

Akquirieren beraten und begeistern

Wie du als Finanzberater bei
der Generation Y gewinnst

FBV

GASTBEITRAG MONIKA MÜLLER



Monika Müller, Diplom-Psychologin und Master Certified Coach (ICF), ist Gründerin und Geschäftsleiterin von FCM Finanz Coaching in Wiesbaden. Sie ist spezialisiert auf angewandte Finanzpsychologie und Finanzcoaching. Seit 2013 bietet sie die Ausbildung zum FCM Finanz Coach® für Finanzberater, Führungskräfte aus Banken und Sparkassen, freie Finanzdienstleister, Unternehmensberater sowie Coaches an.

Wenn dein Kunde für sein Leben eine nachhaltig wirkungsvolle Entscheidung trifft, dann ist das Ziel einer guten Finanzberatung erreicht. Professionelle Interviews, die berühren, können dieses Ziel von Beginn an unterstützen.

Mit einem gut strukturierten Interview wird der Kunde aktiviert und zum Mitdenken angeregt. Ganz besonders motivierend sind persönliche Fragen, die emotional berühren. Wer einmal erlebt hat, wie es wirkt, wenn das Gefühl aufkommt »Da interessiert sich jemand für mich«, der kennt die besondere Verbindung, die dann unweigerlich zwischen zwei Menschen entsteht.

Genau das kennzeichnet die erste Phase eines guten Interviews und bildet die wichtigste Grundlage für eine erfolgreiche Beratung. Deshalb lohnt es sich für beide Seiten, den gemeinsamen Start mit Offenheit, Neugier und Gelassenheit anzugehen. Jede Spannung und jeder Zeitdruck verbieten sich. Noch bevor der Berater eine Frage stellt, kann er den Kunden entspannt willkommen heißen oder unter Stress setzen. Hat sich der Berater innerlich bewusst auf das Interview vorbereitet, erhöht das die Chance auf einen positiven Einstieg und ein weiteres Gelingen.

Wenn das Interview startet, gibt die Struktur des Gesprächs dem Kunden Sicherheit. Gespräche über Geld führen die meisten Menschen nur selten. Deshalb kann es sinnvoll sein, das geplante Vorgehen transparent zu machen. Auch dann

bleibt noch viel Raum für spontane und emotionale Reaktionen. Manche Kunden tauen erst richtig auf, wenn sie merken, dass der Berater ein Stück der Kontrolle abgibt und sie mit ans Steuer lässt.

Es beginnt eine Reise, die beide in ein unbekanntes Terrain führt. Der Kunde lernt, welche Informationen wichtig sind für eine gute Finanzberatung als Basis für seine Entscheidungen. Der Berater erkundet die kognitiv-emotionale Landkarte eines neuen Menschen – seine »Insel«, auf der dieser als Finanzentscheider »lebt«.

Was sind nach meiner Beobachtung die größten Fehler?

- Berater können den eigenen inneren Dialog, der ihnen aus ihrer Erfahrung schon das Ende der Geschichte zuruft, nicht stoppen.
- Berater haben ihre eigene Brille auf, durch die sie das Thema Geld betrachten, und übertragen unbewusst durch nonverbale Reaktionen ihr Welt- und Wertebild.
- Berater hören nicht auf einer tieferen Ebene zu und nehmen somit die Einzigartigkeit ihres neuen Kunden nicht wahr.

Was sind gemäß meiner Erfahrung die größten Chancen?

- Berater können den inneren Dialog stoppen und bleiben frei und offen für die Nuancen in den Antworten des Kunden.
- Berater kennen ihre eigene Brille, durch die sie das Thema Geld betrachten, und vermeiden Reaktionen gemäß ihrem eigenen Welt- und Wertebild.
- Berater hören auf einer tieferen Ebene aktiv zu, nehmen auch Botschaften zwischen den Zeilen wahr, und entdecken die Einzigartigkeit ihres neuen Kunden.
- Am Ende eines Interviews hat der Kunde das Wort. Bewährt haben sich die Fragen »Wie hast du unser Gespräch erlebt?«, »Was hat dich berührt?«, »Was hat dich überrascht?«.

Dieses aktive Ende motiviert den Kunden, ein neues Kapitel in seinem Buch als Finanzentscheider mit dir gemeinsam zu schreiben. Er bleibt am Steuer seines Lebens und genießt seinen finanziellen Erfolg von Beginn an, auch ohne dass er eine Unterschrift geleistet oder ein Produkt gekauft hat. Warum? Weil er vielleicht zum ersten Mal als Finanzentscheider gesehen, gehört und verstanden worden ist. Und er hat etwas gelernt, das ihm die Möglichkeit gibt, bestmögliche Finanzentscheidungen zu treffen: »Auf deine Person kommt es an!«