



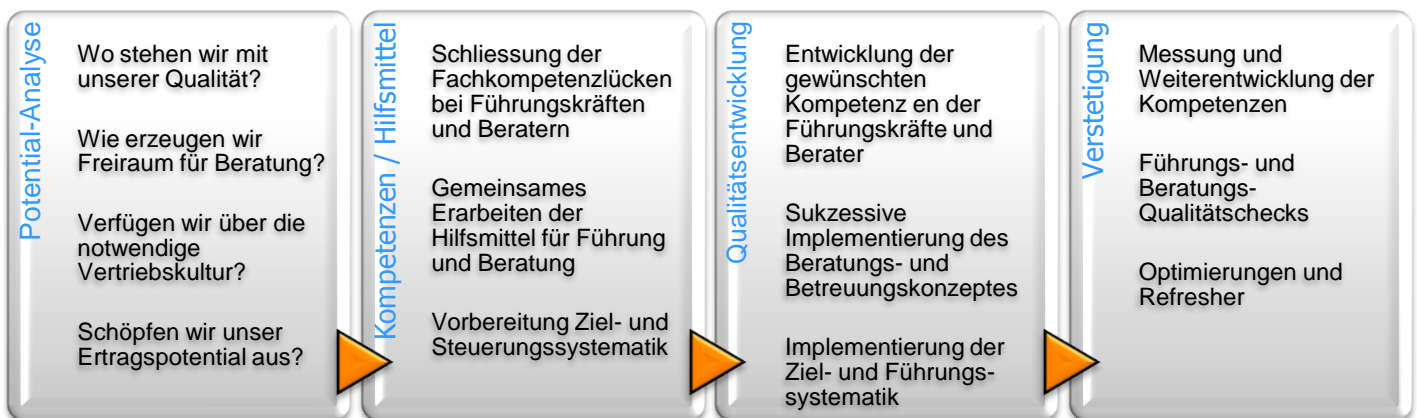
## Verunsicherte Kunden und heterogene Berater- und Beratungsqualität

Die Ausgangslage ist komplex: Schwierige wirtschaftliche Rahmenbedingungen, zunehmende regulatorische Einflüsse und konstant negative Presse haben bei den Banken und ihren Kunden Spuren hinterlassen. Weniger Vertrauen und Loyalität sowie schlechte Imagewerte sind die Konsequenzen. Das Positive dabei: Die Banken überdenken ihr Geschäftsmodell - die Kundenorientierung rückt noch weiter in den Mittelpunkt.

Häufig treffen wir auf Institute, welche hinsichtlich Ihrer Beratungsqualität hohe Heterogenität aufweisen. Dies ist meist darauf zurückzuführen, dass es insbesondere im Private Banking und Wealth Management selten nachhaltig gelingt, eine einheitliche Beratungslogik zu implementieren. Die Folgen für den Kunden sind offensichtlich: Seine Beratung und die Qualität seiner Lösungsvorschläge sind „Zufall“ – je nach fachlicher, persönlicher und nicht zuletzt sozialer Kompetenz des Kundenberaters, erlebt der Kunde eine sehr gute oder eine stark verbesserungswürdige Beratung und Betreuung. Dies ist weder im Sinne des Kunden noch im Sinne der Bank und birgt erhebliche Risiken.

## Modulares Lösungskonzept

Mit vielen Beispielen und umfassenden Projekterfahrungen im Gepäck erarbeiten und implementieren wir zusammen mit der Bank und Ihren Kundenberatern, eine pragmatische, auf das Haus abgestimmte individuelle Beratungs- und Betreuungskonzeption. Hierbei gehen wir partizipativ und nach dem bewährten „best of“-Prinzip vor. So tritt die Bank gegenüber jedem Kunden einheitlich auf und es werden Mindeststandards in der Beratung eingeführt und eingehalten. Hierbei ist ein modulares Vorgehen erfolgskritisch.



## Stärken einer Referenzbank

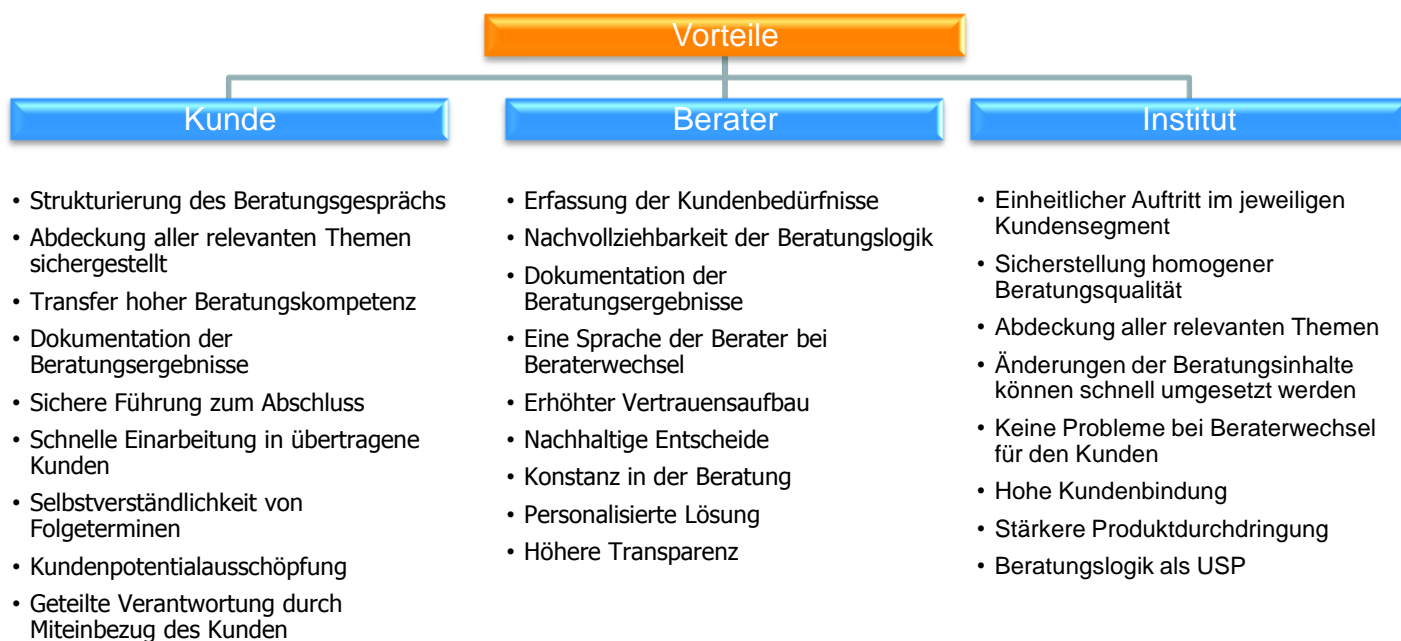
Der „strukturierte Beratungsprozess, die engagierten Berater und die Qualität des präsentierten Lösungsvorschlages.“ Das Beratungsgespräch sei „sehr gut vorbereitet sowie von Kompetenz geprägt gewesen und mit einem ausführlichen Protokoll abgeschlossen worden. **Perfekt!**“ so die Tester von Fuchsbriefe.

## I.C.M.E. ist spezialisiert auf die Einführung von Best Practice Beratungslogiken im Private Banking und Wealth Management

Wir bringen Erfahrung und Referenzen aus allen gehobenen Bankkundensegmenten mit. Verschiedene Institute haben zusammen mit uns einen auf ihre jeweiligen Zielkunden abgestimmten und für die ganze Bank einheitlichen Beratungsprozess eingeführt. Die Integration vorhandener IT-Tools und die optimale Ausgestaltung der CRM-Schnittstellen sind hierbei ebenso notwendig, wie die Erarbeitung von Führungsinstrumenten und Steuerungsprozessen. Zusätzlich werden alle Führungskräfte und Berater in der neuen Beratungslogik von uns intensiv trainiert und gecoach. Dies sichert den nachhaltigen Projekterfolg.

### Es ergeben sich Vorteile für den Berater, den Kunden und die Bank

Am Ende der gemeinsamen Projekte fragen wir unsere Kunden, nach den Vorteilen der neuen Beratungslogik.



### Weiteres Vorgehen

Gerne vereinbaren wir ein Meeting und präsentieren Ihnen unsere Erfahrungen und Vorgehensweise im Detail. Dabei schlagen wir die Brücke zu Ihrem Haus und haben so die Möglichkeit, gemeinsam über Ihren Handlungsbedarf zu diskutieren.

### ICME Kurzprofil

Internationale Beratungsboutique, 1954 in Zürich gegründet. Weitere Standorte in Abu Dhabi, Berlin, Mailand, München, Paris und Wien.

Über 70 Branchenspezialisten mit breitem Erfahrungsschatz in Linie und Beratung. Exzellentes, praxisbewährtes Methoden- Know-How. Führende Netzwerkpartner und Allianzen.

Individuelle und effektive Strategieentwicklung sowie nachhaltig wirksame Transformation für ausgewählte Branchen und Nischen.

Wir arbeiten strategiegetrieben, mit ganzheitlicher Sicht und starkem Umsetzungswillen in kleinen, schlagkräftigen Teams.



Ihr Kontakt:  
René Michael Weber  
rene.weber@icme.com

I·C·M·E·

MANAGEMENT CONSULTANTS

Zürich – Abu Dhabi – Berlin – Milano – München – Paris – Wien

ICME International AG  
Asylstrasse 41, CH-8032 Zürich

Telefon: +41 (0)44 366 55 11  
Fax: +41 (0)44 366 55 00

E-Mail: [contact@icme.com](mailto:contact@icme.com)  
Internet: [www.icme.com](http://www.icme.com)