

SILKE SCHNEIDER, SPARKASSE VOGTLAND: KUNDENBEIRAT ALS BERATER UND BOTSCHAFTER

Ganzheitliche Betreuung von Unternehmenskunden

Mit einem Marktanteil von 54 Prozent bei gewerblichen Kunden hat die Sparkasse Vogtland mit Sitz im sächsischen Plauen eine starke Marktstellung. Dennoch erwartet sich die Leiterin des Geschäftsbereichs Unternehmenskunden, Silke Schneider, dass ihr Beraterteam im Neukundengeschäft noch initiativer wird, um diesen Status zu halten. Sie setzt dabei auf eine ganzheitliche Betreuung von der Finanzierung bis zur Geldanlage von Unternehmen und Unternehmern. Eine bedeutende Rolle spielt in ihrem Strategiekonzept der Kundenbeirat, der wichtige Impulse setzt.



Silke Schneider, leitet den Geschäftsbereich Unternehmenskunden bei der Sparkasse Vogtland

AUSGEWOGENER BRANCHENMIX IM SÄCHSISCHEN REGIERUNGSBEZIRK

Antrieb für die Verstärkung der Vertriebsaktivitäten ist die Tatsache, dass immer wieder Unternehmen verkauft und in Konzernstrukturen eingebunden werden, in denen die Sparkasse Vogtland nicht mehr zum Zug kommt. Auch finden bisweilen Unternehmer keinen Nachfolger oder müssen – was in Folge der Corona-Pandemie wohl auch im Vogtland einige Betriebe treffen wird – Insolvenz anmelden. Um als Sparkasse keine Umsatzrückgänge zu erleiden, werden aktiv Start-Ups begleitet und die Diversifikation der Beratung vorangetrieben: „Wir legen neben dem Finanzierungsgeschäft für Unternehmen immer mehr Augenmerk auf die ganzheitliche Betreuung auch der Unternehmer selbst. Das schließt die Anlagenseite mit ein. Dazu wurden Fokusgruppen gebildet, die sich ganz gezielt mit der Frage auseinandersetzen, was mit einzelnen Kunden erreicht werden soll. Das umschließt die Zielsetzungen des Kunden selbst, aber natürlich auch Ertragsüberlegungen der Sparkasse selbst: „Wir wollen immer eine Weile vor dem Wettbewerb wissen, was das Unternehmen plant und welche Bedürfnisse es in finanzieller Sicht gibt“, formuliert Silke Schneider ihre Überlegungen.

Im Vogtland gibt es ein breites Spektrum an Branchen. Stark ist das mittelständische verarbeitende Gewerbe, darunter eine Reihe von Automobilzulieferern. Ein prosperierendes Baugewerbe, mittelständische Handelsbetriebe und auch der Tourismus mit der Hochburg Klingental sind Konjunkturlokomotiven. Die Sparkasse Vogtland wurde 1996 aus fünf zuvor selbständigen Mitgliedern der S-Finanzgruppe gebildet: Plauen, Auerbach, Reichenbach, Klingental und Oelsnitz wurden zusammengeführt. Heute weist die sächsische Regionalsparkasse eine Bilanzsumme von 3,3 Milliarden Euro auf. Ca. 500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betreuen ca. 120.000 Privat- und ca. 9.000 Firmenkonten. Für die größeren Firmenkunden (ab 1,5 Millionen Umsatz) und Unternehmenskunden (ab 10 Mio. €) ist Silke Schneider zuständig. Bei den Unternehmen soll die Sparkasse so wahrgenommen werden wie die besten Betriebe der Region: „Schnell, flexibel und lösungsorientiert.“ Diese Firmenphilosophie hat auch in der aktuellen Krise sehr geholfen. Als die Telefone nicht mehr stillstanden und die Anträge auf Finanzierungen

Silke Schneider, Leiterin Geschäftsbereich Unternehmenskunden

KUNDENBEIRAT ALS BERATER UND BOTSCHAFTER

Ganzheitliche Betreuung von Unternehmenskunden



sich stapelten, gab Silke Schneider die Parole aus: „Seid einfach für die Kunden da!“ Auch wenn es sehr fordernd war, so konnte das definierte Servicelevel, dass binnen vier Arbeitstagen Kreditanträge erledigt sein sollen, gehalten werden. Zumindest dann, wenn die Unterlagen vollständig waren. Auch wenn die aktuell durch das Virus ausgelöste Wirtschaftskrise abgefedert werden konnte, plagt die Bankmanagerin dennoch eine Sorge: „Durch die Überbrückungskredite wird die Eigenkapitalbasis geschwächt und macht es in Zukunft schwieriger, Ersatzinvestitionen zu tätigen und Innovationen auf den Weg zu bringen, die wiederum wichtig sind, um den positiven Entwicklungspfad fortzusetzen.“

WERTVOLLE IMPULSE DURCH UNTERNEHMERBEIRAT

Die Sparkasse Vogtland müsse sich den Veränderungen des wirtschaftlichen Umfeldes ebenfalls anpassen. Dabei erwies sich die Idee, einen Kundenbeirat einzurichten, als genial. Acht Unternehmer treffen sich zwei Mal im Jahr zu einer Klausur, um sich mit den Fachleuten des Geldinstitutes auszutauschen. Die Persönlichkeiten aus der Wirtschaft sind dabei Sparringpartner für die Konzepte zur permanenten Verbesserung, sie bringen selbst Ideen ein und

geben Hinweise, was der Markt braucht und wie die Wahrnehmung des Dienstleistungsangebotes in der Wirtschaft verbessert werden kann. „Nicht zuletzt“, freut sich Silke Schneider, „sind die Beiratsmitglieder wichtige Botschafter unserer Sparkasse. Wir haben aus diesem Kreis schon tolle Empfehlungen erhalten.“

KONZEPT FÜR FIRMENÜBERGABE SOLL KOMPETENZ STÄRKEN

Ein Manko sieht Silke Schneider derzeit noch bei der strategischen Herangehensweise an das Thema Firmenübergaben und Nachfolgeregelungen. Das zu ändern will sie zusammen mit der sparkasseninternen Vertriebssteuerung und externen Partnern die Kompetenzen am Markt massiv erhöhen. Hier bringt sie auch die Bayernconsult ins Spiel. Das Beratungsunternehmen arbeitet bereits eng mit den bayerischen Sparkassen in dieser Frage zusammen und hat jüngst auch eine Niederlassung in Dresden eröffnet. Gefragt ist dabei nicht nur das Know-how in der Strategieberatung, sondern auch bei der Ermittlung und Steigerung von Unternehmenswerten der an einer Übergabe interessierten Unternehmen. „Wir sehen bei unseren Kunden die Notwendigkeit, eine ein- bis dreijährige Vorbereitungszeit vor der Übergabe zu gestalten. In dieser Zeit geht es nicht zuletzt darum, den Verkaufspreis zu steigern, indem Innovationen eingeleitet, Reserven gehoben und die Braut insgesamt hübscher gemacht wird“, formuliert die Firmenkundenexpertin.

FACHKRÄFTEMANGEL UND DIGITALISIERUNG BLEIBEN HERAUSFORDERUNG

Vor Corona waren die beiden wichtigsten Themen für Unternehmen einerseits der

Silke Schneider, Leiterin Geschäftsbereich Unternehmenskunden

KUNDENBEIRAT ALS BERATER UND BOTSCHAFTER

Ganzheitliche Betreuung von Unternehmenskunden

Fachkräftemangel und andererseits die Digitalisierung. Beides werde auch in einigen Monaten wieder in den Vordergrund treten. Denn das vorübergehende Steigen der Arbeitslosenzahlen ändere nichts an der Tatsache, dass es zu wenig Schlüsselkräfte für die unterschiedlichsten Tätigkeiten gebe. Der Kampf um die besten Köpfe werde deshalb schon in naher Zukunft eine Fortsetzung finden. Gleiches gelte auch für die Entwicklung in Richtung Industrie 4.0. Dabei sieht Silke Schneider zwei „Lager“: „Einerseits gibt es fortschrittliche Unternehmer, die aktiv an der Digitalisierung von Produktion, Produkten und Dienstleistungen sowie den Geschäftsfeldern arbeiten. Auf der anderen Seite stehen jene, die die Augen verschließen. Wir sehen hier als Hausbank die Aufgabe darin, unsere Kunden wachzurütteln.“ Gerade die Pandemie habe gezeigt, wie wichtig es ist, Online am Markt operieren zu können und binnen Stunden ganze Unternehmen auf Homeoffice umzustellen.

Die Sparkasse Vogtland will besonders im Bereich Innovationen durch Anschauung Mut machen: „Wir planen eine Reihe von Kundenveranstaltungen, bei denen Unternehmer ihre eigenen spannenden Produkte und Projekte vorstellen. Davon gibt es sehr viele in unserer Region. Leider wissen viele Vogtländer nicht, welche hervorragende Betriebe wir in der Region haben. Auch wenn hauptsächlich KMU und keine großen Konzerne die Wirtschaft tragen, so entstehen doch viele kreative Ideen und innovative Lösungsansätze. Wir sind stolz, dass wir diese Entwicklungen begleiten dürfen“, stellt die Sparkassen-Managerin Silke Schneider fest.



ÜBER SILKE SCHNEIDER

Silke Schneider leitet den Geschäftsbereich Unternehmenskunden der Sparkasse Vogtland (Sachsen). Sie hat zunächst eine Ausbildung als Textiltechnikerin gemacht, um dann – gemeinsam mit den neuen Bundesländern – im Jahr 1990 die Wende in Richtung Sparkasse zu vollziehen. Dort hat sie sehr rasch alle Ausbildungen der Sparkassenakademie von der Bankkauffrau über den Fachwirt bis zum Bankbetriebswirt absolviert. Zuletzt setzte sie noch ein externes Managementstudium in Frankfurt am Main darauf, mit dem sie auch die Vorstandseignung erwarb. Innerhalb der Sparkasse Vogtland startete sie in der Kreditberatung, war als Sanierungsberaterin und dort auch als Teamchefin tätig, wobei sie viel über Menschen und ihre Charaktere gelernt hat. Nach einem Abstecher in den Bereich Marktfolge erhielt sie 2015 vom neuen Vorstand das Angebot, in den Vertrieb und damit in die Beratung von Unternehmenskunden zurückzukehren. Heute leitet sie diesen Bereich und ist Vertreterin des Vorstands im Verhinderungsfall.

