

15. Handelsblatt Jahrestagung

# Privatkundengeschäft.

Beratungs- und Beziehungsqualität als Schlüssel

Diskutieren Sie mit Meinungsführern aus allen Säulen über die Anforderungen der Zukunft:



Dr. Achim Kassow



Reinhard Klein



Dr. Laurenz Kohleppel



Franz-Josef Nick



Dr. Andreas Martin



Karl-Matthäus Schmidt



Wolfgang Schmitz



Ben Tellings

**Dr. Achim Kassow**, Mitglied des Vorstandes, Commerzbank

**Reinhard Klein**, Mitglied des Vorstandes, Hamburger Sparkasse

**Dr. Laurenz Kohleppel**, Vorsitzender des Vorstandes, Verband der Sparda-Banken

**Franz-Josef Nick**, Vorsitzender des Vorstandes, Citibank Privatkunden (TARGOBANK)

**Dr. Andreas Martin**, Mitglied des Vorstandes, BVR

**Karl-Matthäus Schmidt**, Sprecher des Vorstandes, Quirin Bank

**Wolfgang Schmitz**, Mitglied des Vorstandes, Kreissparkasse Köln

**Ben Tellings**, Vorsitzender des Vorstandes, ING-DiBa

**Ottmar Bloching**, General Manager, VISA Europe

**Oliver Bortz**, Vorsitzender des Vorstandes, Berliner Bank

**Kai-Christian Claus**, Geschäftsführender Partner, InnoValue Management Partner

**Achim Feige**, Executive Brand Consultant, Brand:Trust

**Kai Fürderer**, Managing Consultant, NIELSEN + PARTNER

**Ralph Hientzsch**, Geschäftsführender Gesellschafter, Consileon

**Prof Dr. Dr. h.c. Clemens Renker**, Marketing und Banklehre, University of Applied Sciences Zittau/Görlitz

**Hans-Josef Schmitz**, Geschäftsführer, Sparkassen-Institut für Marketing und Kundenbindung

**Steffen Seeger**, CFO, Fidor Bank

**Oliver Stock**, Leiter Finanzzeitung, Handelsblatt

**Marcus Vitt**, Mitglied des Vorstandes, Conrad Hinrich Donner Bank

**Günter Vogt**, Stv. Vorsitzender des Vorstandes, Volksbank Paderborn-Detmold-Höxter

**Dr. Herbert Walter**, ehemals Vorsitzender des Vorstandes, Dresdner Bank

**Fachliche Leitung: Prof. Dr. Jürgen Moormann**, Frankfurt School of Finance & Management

# Vertrauen...

Aktuellen Umfragen zufolge hat das Ansehen der Finanzbranche extrem gelitten. Nur Politikern wird noch weniger vertraut als dem Bankmitarbeiter. Die Banken sind gefordert. Denn wem die Kunden langfristig das Vertrauen entziehen, der wird bei einer steigenden Zahl von wechselbereiten Kunden schon bald zu den großen Verlierern zählen.

Dementsprechend bemühen sich Banken jeglicher Couleur darum, ihre Beratungs- und Beziehungsqualität zu verbessern. Auf jeden Fall schreibt sich nahezu jeder relative Vorteile im Vergleich zur Konkurrenz auf die Fahne. In diesem Zusammenhang muss man sicherlich auch die Diskussion um die Honorarberatung sehen. Zudem kommen Neue Player auf den Markt, die ganz eindeutig auf die Parole „Wir sind anders – uns kann man vertrauen!“ setzen.

Nach der Schockstarre des Horror-Jahres 2009 wird 2010 wieder ein Jahr des Wettbewerbs um Kunden und Potenziale. Diskutieren Sie mit Meinungsführern der Branche und verschaffen Sie sich einen Einblick aus erster Hand über Säulengrenzen hinweg!

Die 15. Handelsblatt Jahrestagung „Privatkundengeschäft“ bietet Ihnen dafür einen exklusiven Rahmen. Die Referenten und das Handelsblatt freuen sich auf die Diskussion mit Ihnen.

## So urteilten Teilnehmer im März 2009

- „ In der Renaissance des Privatkundengeschäfts werden hier die richtigen und wichtigen „Ankerplätze“ für die Teilnehmer aufgezeigt  
Holger Engelhardt, Volksbank eG Mosbach
- „ Ausgesprochene Empfehlung  
Thorsten Giele, Haspa
- „ Die Zeit muss man sich nehmen  
Christian Kistler, KWF Business Consultants S.A.
- „ Interessante Plattform für das Privatkundengeschäft über Säulengrenzen hinweg  
Stefan Thorsch, Informa Solutions GmbH
- „ Guter allgemeiner Überblick  
Wolf Morlock, Kreissparkasse Ludwigsburg

▶ Weitere Informationen finden Sie unter: <http://vhb.handelsblatt.com/privatkundengeschaeft>

Info-Telefon:

**02 11.96 86–34 67**

Sie haben Fragen zu dieser Jahrestagung?  
Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Konzeption und Inhalt:

**Oliver Wichert**

Leiter Banken/Versicherungen  
EUROFORUM

[oliver.wichert@informa.com](mailto:oliver.wichert@informa.com)

Organisation:

**Nicola Kelm**

Konferenz-Koordinatorin  
EUROFORUM

[nicola.kelm@informa.com](mailto:nicola.kelm@informa.com)

## Sponsoring und Ausstellungen

Im Rahmen der Veranstaltung besteht die Möglichkeit, dem exklusiven Teilnehmerkreis Ihr Unternehmen und Ihre Produkte oder Dienstleistungen zu präsentieren. Ihre Fragen zu Sponsoring- und Ausstellungsmöglichkeiten sowie zur Zielgruppe beantwortet Ihnen gerne:

**Violetta Lakwa**, Sales-Managerin  
EUROFORUM

Telefon: 02 11.96 86–37 32

Fax: 02 11.96 86–47 32

[violetta.lakwa@informa.com](mailto:violetta.lakwa@informa.com)

Medienpartner



Oliver Stock



Prof. Dr. Jürgen Moormann



Dr. Achim Kassow



Reinhard Klein



Ben Tellings



Franz-Josef Nick



Achim Feige

## Die Zukunft des Privatkundengeschäfts – Strukturen, Potenziale und Strategien

9.00

Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Tagungsunterlagen

9.30

### Eröffnung der 15. Handelsblatt Jahrestagung

**Oliver Stock**, Leiter Finanzzeitung, Handelsblatt

**Prof. Dr. Jürgen Moormann**, Frankfurt School

of Finance & Management

9.45

### Das Privatkundengeschäft der neuen Commerzbank

**Dr. Achim Kassow**, Mitglied des Vorstandes, Commerzbank

10.15

### Kundenvertrauen stärken – Qualitäts- und Kundenbeziehungsmanagement bei der Haspa

**Reinhard Klein**, Mitglied des Vorstandes,

Hamburger Sparkasse

10.45

### Wege zum nachhaltig erfolgreichen Retailbanking

- Direktbanking als Alternative zur Honorarberatung
- Langfristige Kundenbindung durch Top-Service
- Produktklarheit und Preistransparenz als zentrale Erfolgsfaktoren

**Ben Tellings**, Vorsitzender des Vorstandes, ING-DiBa

11.15 Gemeinsame Diskussion

11.45 Networking-Pause mit Kaffee und Tee

12.15

### Privatkundengeschäft der Zukunft

- Differenzieren im Markt durch Produkte und Beratung
- Konzentration und Ausbau von Kernkompetenzen
- Kundenvertrauen stärken

**Franz-Josef Nick**, Vorsitzender des Vorstandes,

Citibank Privatkunden (TARGO BANK)

12.45

### Banking der nächsten Generation: Was Bankmarken in Zukunft von Apple, Google und Amazon lernen müssen (können), um wirklich begehrt zu sein

**Achim Feige**, Executive Brand Consultant, Brand:Trust

13.15 Gemeinsame Diskussion

13.30 Gemeinsames Mittagessen im besonderen Ambiente des Fort Malakoff

14.45

### Zukünftige Ergebnisquellen im Retail-Banking

- Kundenpotenziale erkennen und realisieren
- Produkte intelligent gestalten und bepreisen
- Vertriebswege effektiv nutzen und verzahnen
- Kosten erfolgreich steuern und nachhaltig senken

**Kai-Christian Claus**, Geschäftsführender Partner, Innovalue Management Partner

15.15

### 60 Jahre Berliner Bank – Chancen und Herausforderungen im Rahmen einer Mehrmarkenstrategie

**Oliver Bortz**, Vorsitzender des Vorstandes, Berliner Bank

Beteiligungs AG und Mitglied der Geschäftsleitung

Privat- und Geschäftskunden, Deutsche Bank

15.45

### Langfristige Kundenpartnerschaften statt Produkt-Pressing als Erfolgskonzept

- Hohe Kunden- und Mitarbeiterorientierung als Basis für qualifizierte Beratung und nachhaltige Kundenbindung
- Honorarberatung seit 5 Jahren erfolgreich etabliert
- Member- und Kunden-Value statt Shareholder-Value-Orientierung vermeidet Risiken

**Marcus Vitt**, Mitglied des Vorstandes,

Conrad Hinrich Donner Bank

16.15 Gemeinsame Diskussion

16.45 Networking-Pause mit Kaffee und Tee

## Honorarberatung

17.15

### STREITGESPRÄCH:

#### Gehört der Honorarberatung die Zukunft?

**Karl-Matthäus Schmidt**, Sprecher des Vorstandes, Quirin Bank

**Prof Dr. Dr. h.c. Clemens Renker**, Marketing und

Banklehre, University of Applied Sciences Zittau/Görlitz

18.00 Ende des ersten Konferenztages

Im Anschluss laden wir Sie herzlich zum traditionellen Imbiss und Umtrunk ein. Nutzen Sie die Möglichkeiten zu weiterführenden Gesprächen und zur Netzwerkpflege.



Kai-Christian Claus



Oliver Bortz



Marcus Vitt



Karl-Matthäus Schmidt



Prof Dr. Dr. h.c. Clemens Renker



Kai Fürderer



Dr. Andreas Martin

## Wie kann das Vertrauen beim Kunden zurück gewonnen werden? Emotionalisierung der Kundenbeziehung

8.30

Empfang mit Kaffee und Tee

9.00

**Eröffnung des zweiten Konferenztages**

**Prof. Dr. Jürgen Moormann**

9.15

**Beratungsqualität in Deutschland: Ergebnisse aus einem bundesweiten Banken-Mystery-Shopping**

**Kai Fürderer**, Managing Consultant, NIELSEN + PARTNER

9.35

**Kundenzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit des Privatkundengeschäfts in einer dezentral organisierten Bankengruppe**

**Dr. Andreas Martin**, Mitglied des Vorstandes, BVR

10.05

**Kunden-Beziehungs-Qualität als Voraussetzung für Wachstumsstrategien im Privatkundengeschäft**

- Der Kunde im Mittelpunkt aller Betrachtungen.
- Gefühlte Nähe vs. Gemeinsamer Dialog
- Wie gelingt Qualitätssicherung bei einem umfassenden Leistungsangebot?

**Wolfgang Schmitz**, Mitglied des Vorstandes, Kreissparkasse Köln

10.35 **Gemeinsame Diskussion**

11.00 **Networking-Pause mit Kaffee und Tee**

### Produkte, Preise, Konditionen, Services

11.30

**Wer bietet mehr als Geld und Zinsen?**

**Differenzierungsstrategien im Privatkundengeschäft**

- Trends und Marktentwicklungen
- Konkrete Ansätze
- Der Beratungsprozess als Schlüssel

**Ralph Hientzsch**, Geschäftsführender Gesellschafter, Consileon

12.00

**Multikanalstrategie als Schlüssel zum Erfolg im Retailbanking**

- Vertriebsmodelle im Wettbewerb
- Das Beste aus zwei Welten

- Integration der Multikanalstrategie als Schlüssel zum Erfolg

**Dr. Laurenz Kohlleppel**, Vorsitzender des Vorstandes, Verband der Sparda-Banken

12.30

**Giropreis-Strategie – mehr als eine Konditionenfrage**

- Qualitätsstrategie vs. Preiswettbewerb
- Kundenwert als Basis für Preisgestaltung

**Hans-Josef Schmitz**, Geschäftsführer, Sparkassen-Institut für Marketing und Kundenbindung

12.45 **Gemeinsame Diskussion**

13.15 **Gemeinsames Mittagessen im besonderen Ambiente des Fort Malakoff**

14.15

**Nach Kreditkartensperrungen und zeitweisen Problemen bei der Zahlung mit Debit- und Kreditkarten im Handel ist das Vertrauen vieler Bankkunden in ihre Bezahlkarten geschrumpft. Welche „Lessons learned“ haben sich daraus ergeben?**

**Ottmar Bloching**, General Manager, VISA Europe

14.30

**Innovative Möglichkeiten der Kundenansprache und Nachhaltigkeit in der -beziehung**

**Günter Vogt**, Stv. Vorsitzender des Vorstandes, Volksbank Paderborn-Detmold-Höxter

15.00

**Banking 2.0**

- Aktuelle Entwicklung im Internet und Auswirkungen auf die Bankenwelt
- Wie web 2.0 im Banking Vertrauen und positive Emotionen schaffen kann
- Umsetzung am Beispiel der FIDOR BANK AG

**Steffen Seeger**, CFO, Fidor Bank AG

15.30 **Gemeinsame Diskussion**

15.45

**ABSCHLUSSVORTRAG:**

**Privatkundengeschäft 2015: Was braucht der Kunde wirklich? Die Bank im Spagat zwischen Ertragsmaximierung und den Bedürfnissen des Kunden**

**Dr. Herbert Walter**, ehemals Vorsitzender des Vorstandes, Dresdner Bank

16.15 **Ende der 15. Handelsblatt Jahrestagung „Privatkundengeschäft“**



Wolfgang Schmitz



Ralph Hientzsch



Dr. Laurenz Kohlleppel



Hans-Josef Schmitz



Ottmar Bloching



Günter Vogt



Steffen Seeger



Dr. Herbert Walter

## Die Sponsoren



- Spezialisiert auf die Beratung von Banken und Versicherungen
- Konzentration auf Beratungsthemen mit hoher strategischer Bedeutung für das Top-Management
  - Unternehmensstrategie
  - Vertriebsmanagement
  - Effizienzsteigerungsprogramme
  - Organisationsentwicklung
  - Controlling
  - Pre Merger Support
  - Post Merger Integration
  - Restrukturierung
- Erstklassige Referenzen von bedeutenden Banken und Versicherungen
- Hohe Seniorität der in unseren Projekten eingesetzten Berater
- Höchste Qualitätsansprüche an unsere Mitarbeiter
- Permanente Weiterentwicklung unseres Methoden- und Branchen-Know-hows

### INNOVALUE MANAGEMENT PARTNER GMBH

Heimhuder Straße 69, 20148 Hamburg  
www.innovalue.de

#### **Ansprechpartner: Kai-Christian Claus**

Geschäftsführender Partner

Telefon: 0 40.41 30 36-0 | Telefax: 0 40.41 30 36-79

E-Mail: claus@innovalue.de



**Consileon** ist ein dynamisches Consultingunternehmen mit Büros unter anderem in Karlsruhe, Frankfurt, Düsseldorf, Kiew und Stettin. Mit Strategie-, Prozess- und IT-Beratung helfen wir mit unserem internationalen und interdisziplinären Team bei der Lösung anspruchsvoller Managementaufgaben – von der Positionierung am Markt über die Entwicklung von Vertriebskonzepten bis zur konkreten Umsetzung. Anspruchsvolle Projekte bei renommierten Klienten zeugen von unserer Analyse- und Branchenkompetenz.

Zu unseren Kunden zählen:

- Banken und Versicherungen
- Kapitalmärkte
- Automobilhersteller und Zulieferer
- Handel und Touristik
- Medizintechnik
- Software- und Systemhäuser

In Ihrem Sinne. An Ihrer Seite. Nach diesem Grundsatz entwickeln wir seit 2001 maßgeschneiderte, nachhaltig wertschöpfende Problemlösungen.

### **Consileon Frankfurt GmbH**

Königsbacherstraße 15-21, 60528 Frankfurt/Main  
www.consileon.de

#### **Ansprechpartner: Ralph Hientzsch**

Geschäftsführender Gesellschafter

Mobil: 01 73.6 54 01 28 | E-Mail: ralph.hientzsch@consileon.de

## Als Aussteller haben bereits zugesagt



Die **NIELSEN+PARTNER Unternehmensberater GmbH** mit Sitz in Hamburg und Zürich arbeitet seit 1995 erfolgreich in und für die Branche Finance und hat das Leitmotiv „competence in finance“. In dem Bereich ist NIELSEN+PARTNER eines der führenden Beratungsunternehmen im Portfolio- und Asset Management sowie im Affluent Banking und deckt dort sowohl das IT- als auch das Business-Consulting (mit entsprechenden Expertenteams) ab.

### **NIELSEN+PARTNER Unternehmensberater GmbH**

Großer Burstah 45, 20457 Hamburg | www.NundP.com

#### **Ansprechpartnerin: Sylvia Kleinhans**

Telefon: 0 40.36 98 35-27 | Telefax: 0 40.36 98 35-33

Mobil: 01 70.8 54 79 17

E-Mail: Kleinhans@NundP.com



**Odyssey Financial Technologies** ist ein weltweit führender Anbieter von Vermögens- und Asset Management Lösungen und Services für das Private Banking, Mass Affluent Marktsegment sowie das Fondsmanagement. Mehr als 200 Finanzinstitute in 30 Ländern arbeiten mit Lösungen von Odyssey.

### **Odyssey Financial Technologies GmbH**

Messeturm

Friedrich-Ebert-Anlage 49, 60308 Frankfurt/Main  
www.odyssey-group.com

#### **Ansprechpartner: Matthias Kuhl**

Telefon: 0 69.4 78 84 66 00

E-Mail: mkuhl@odyssey-group.com

[Kenn-Nummer]

- Ja**, ich nehme/wir nehmen teil am 17. und 18. März 2010 zum Preis von € 2.099,- pro Person zzgl. MwSt. [P1200352M012]
- Ich möchte als Dankeschön für meine Teilnahme **das Handelsblatt kostenlos für zwei Monate erhalten.**
- Ich kann nicht teilnehmen und bestelle die **Tagungsunterlagen** zum Preis von € 399,- zzgl. MwSt. [M700]  
[lieferbar etwa 2 Wochen nach der Veranstaltung]
- Ich interessiere mich für **Ausstellungs- und Sponsoringmöglichkeiten.**
- Bitte korrigieren Sie meine Adresse wie angegeben. Wir nehmen Ihre **Adressänderung** auch gerne telefonisch auf: +49(0)2 11.96 86-33 33.

Name (1)
Position
Abteilung
E-Mail

Die Informa Deutschland SE darf mich über verschiedenste Angebote von sich, Konzern- und Partnerunternehmen wie folgt zu Werbezwecken informieren:

Zusendung **per E-Mail:**  Ja  Nein **per Fax:**  Ja  Nein

Name (2)
Position
Abteilung
E-Mail

Die Informa Deutschland SE darf mich über verschiedenste Angebote von sich, Konzern- und Partnerunternehmen wie folgt zu Werbezwecken informieren:

Zusendung **per E-Mail:**  Ja  Nein **per Fax:**  Ja  Nein

Firma
Ansprechpartner im Sekretariat
Anschrift
Telefon
Telefax

Beschäftigtenzahl an Ihrem Standort

- bis 20  21-50  51-100  101-250  
 251-500  501-1000  1001-5000  über 5000

Rechnung an

Name
Abteilung
Anschrift

Datum	Unterschrift
-------	--------------

Bitte per Telefax an Nicola Kelm: +49(0)2 11.96 86-40 40

## 15. Handelsblatt Jahrestagung

# Privatkundengeschäft.

Beratungs- und Beziehungsqualität als Schlüssel

## 17. und 18. März 2010, Hyatt Regency Mainz

### So melden Sie sich an:

**telefonisch** +49 (0)2 11.96 86-34 67 [Nicola Kelm]  
**Zentrale** +49 (0)2 11.96 86-30 00  
**per Telefax** +49 (0)2 11.96 86-40 40  
**E-Mail** anmeldhb@euroforum.com  
**schriftlich** EUROFORUM, Informa Deutschland SE  
Postfach 11 12 34, 40512 Düsseldorf

**Termin und Ort** **17. und 18. März 2010**  
**Hyatt Regency Mainz**  
Malakoff-Terrasse 1, 55116 Mainz  
Telefon: +49 (0)61 31.7 31-2 34

### Wir über uns.

Handelsblatt Veranstaltungen vermitteln Ihnen in hochkarätigen Konferenzen und Seminaren wichtige Wirtschaftsinformationen zu aktuellen Themen. Wir bieten damit Führungskräften aus Wirtschaft und Industrie Foren für Know-how-Transfer und Meinungsaustausch. Mit der Planung und Organisation der Veranstaltungen haben wir EUROFORUM, einen Geschäftsbereich der Informa Deutschland SE, beauftragt.

<http://vhb.handelsblatt.com/privatkundengeschaeft>

### Teilnahmebedingungen.

Der Teilnahmebetrag für diese Veranstaltung inklusive Tagungsunterlagen, Mittagessen und Pausengetränken pro Person zzgl. MwSt. ist nach Erhalt der Rechnung fällig. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung. Die Stornierung (nur schriftlich) ist bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich, danach wird die Hälfte des Teilnahmebetrages erhoben. Bei Nichterscheinen oder Stornierung am Veranstaltungstag wird der gesamte Teilnahmebetrag fällig. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer. Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

### Datenschutzinformation.

Das Handelsblatt und EUROFORUM, ein Geschäftsbereich der Informa Deutschland SE, verwenden die im Rahmen der Bestellung und Nutzung unseres Angebotes erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen postalisch Informationen über weitere Angebote von uns sowie unseren Partner- oder Konzernunternehmen zukommen zu lassen. Wenn Sie unser Kunde sind, informieren wir Sie außerdem in den geltenden rechtlichen Grenzen per E-Mail über unsere Angebote, die den vorher von Ihnen genutzten Leistungen ähnlich sind. Soweit im Rahmen der Verwendung der Daten eine Übermittlung in Länder ohne angemessenes Datenschutzniveau erfolgt, schaffen wir ausreichende Garantien zum Schutz der Daten. Außerdem verwenden wir Ihre Daten, soweit Sie uns hierfür eine Einwilligung erteilt haben. Sie können der Nutzung Ihrer Daten für Zwecke der Werbung oder der Ansprache per E-Mail oder Telefax jederzeit gegenüber der Informa Deutschland SE, Postfach 11 12 34, 40512 Düsseldorf widersprechen.

### Zimmerreservierung.

Im Tagungshotel steht ein begrenztes Zimmerkontingent zum ermäßigten Preis zur Verfügung. **Bitte nehmen Sie die Reservierung direkt im Hotel unter dem Stichwort Handelsblatt-/EUROFORUM-Konferenz vor.**

Haben Sie Fragen zu dieser Veranstaltung? Wir helfen gerne weiter.

**Oliver Wichert** (Leiter Banken/Versicherungen)

**Nicola Kelm** (Konferenz-Koordinatorin)

**Telefon: +49 (0)2 11.96 86 - 34 67**