

Marco Nigsch

Das Wealth-Management-Team in der Kundenbetreuung

Eine Analyse am Beispiel
einer Schweizer Großbank

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Teodoro D. Cocca



RESEARCH

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XV
Tabellenverzeichnis	XVII
Abkürzungsverzeichnis	XIX
1. Einführung	1
1.1. Ausgangslage und Problemstellung	1
1.2. Zielsetzung	3
1.3. Aufbau	4
1.4. Forschungsgrundlagen und Methodik	6
1.5. Abgrenzung.....	11
2. Trends und Herausforderungen im Wealth Management	12
2.1. Definition „Wealth Management“	12
2.2. Grundlagen des Wealth-Management-Geschäfts.....	15
2.2.1. Wealth-Management-Markt	15
2.2.2. Wealth-Management-Anbieter	18
2.2.3. Wealth-Management-Nachfrager	23
2.3. Trends und Herausforderungen.....	28
2.3.1. Forschungsgrundlagen und Methodik.....	28
2.3.2. Regulatorischer Wandel.....	31
2.3.3. Qualifizierte Mitarbeiter.....	33
2.3.4. Produkt- und Dienstleistungsangebot	36
2.3.5. Verstärkter Wettbewerb	39
2.3.6. Kundenbedürfnisse	43
2.3.7. Kundenloyalität	47
2.4. Zusammenfassender Überblick	49
2.4.1. Trends und Herausforderungen im Überblick	49
2.4.2. Herausforderungen in konsolidierter Darstellung.....	50
3. Das Wealth-Management-Team im Wandel	51
3.1. Einordnung und allgemeine Rollenbeschreibung.....	51
3.2. Rollen- und Teamwandel als Konsequenz bedeutsamer Herausforderungen.....	55
3.2.1. Forschungsgrundlagen und Methodik.....	55
3.2.2. Support-Mitarbeiter.....	57
3.2.2.1. Traditionelles Rollenverständnis.....	57
3.2.2.2. Rollenwandel im Kontext bedeutsamer Herausforderungen.....	59

3.2.2.3. Modernes Rollenverständnis.....	62
3.2.2.4. Zusammenfassende Darstellung	64
3.2.3. Kundenberater	65
3.2.3.1. Traditionelles Rollenverständnis.....	65
3.2.3.2. Rollenwandel im Kontext bedeutsamer Herausforderungen.....	67
3.2.3.3. Modernes Rollenverständnis.....	70
3.2.3.4. Zusammenfassende Darstellung	72
3.2.4. Teamleiter	73
3.2.4.1. Traditionelles Rollenverständnis.....	73
3.2.4.2. Rollenwandel im Kontext bedeutsamer Herausforderungen.....	75
3.2.4.3. Modernes Rollenverständnis.....	78
3.2.4.4. Zusammenfassende Darstellung	81
3.2.5. Team.....	82
3.2.5.1. Traditionelles Teamverständnis.....	84
3.2.5.2. Teamwandel im Kontext bedeutsamer Herausforderungen.....	87
3.2.5.3. Modernes Teamverständnis.....	91
3.2.5.4. Zusammenfassende Darstellung	97
3.3. Zusammenfassender Überblick zum Rollen- und Teamwandel.....	98
4. Die Rolle des Teams in der Kundenbetreuung	101
4.1. Definition „Kundenbetreuung“	102
4.2. Kernaufgaben der Kundenbetreuung	104
4.3. Kundenberatung.....	108
4.3.1. Theoretische Grundlagen.....	108
4.3.2. Kundenberatung im Wealth Management.....	113
4.3.2.1. Ausgewählte Beratungsansätze aus der Bankenpraxis im Überblick... ..	113
4.3.2.2. Beratungsansatz der UBS AG	115
4.3.3. Das Team in der Kundenberatung	126
4.3.3.1. Das Team im Überblick	126
4.3.3.2. Die Rolle des Kundenberaters.....	127
4.3.3.3. Die Rolle des Support-Mitarbeiters	130
4.3.3.4. Die Rolle der Spezialisten	131
4.3.3.5. Die Rolle des Teamleiters.....	133
4.3.3.6. Die Rolle des stellvertretenden Kundenberaters	135
4.4. Kundenakquisition	136
4.4.1. Theoretische Grundlagen.....	136

4.4.2. Kundenakquisition im Wealth Management	140
4.4.2.1. Identifikation und Erstkontakt	141
4.4.2.2. Bedarfserhebung und Akquisitionsmaßnahmen.....	142
4.4.2.3. Angebot, Verhandlung und Abschluss.....	145
4.4.3. Das Team in der Kundenakquisition.....	146
4.4.3.1. Das Team im Überblick	146
4.4.3.2. Die Rolle des Kundenberaters.....	148
4.4.3.3. Die Rolle des Teamleiters.....	151
4.4.3.4. Die Rolle des Support-Mitarbeiters	156
4.4.3.5. Die Rolle des stellvertretenden Kundenberaters	158
4.4.3.6. Die Rolle der Spezialisten	158
4.5. Kundenbindung und -entwicklung.....	160
4.5.1. Theoretische Grundlagen.....	160
4.5.2. Kundenbindung und -entwicklung im Wealth Management	164
4.5.2.1. Kundenbindung durch exzellente Kundenberatung	166
4.5.2.2. Kundenbuchentwicklung	166
4.5.2.3. Generationsübergreifende Kundenbindung.....	171
4.5.2.4. Bindung von Kunden@risk	174
4.5.3. Das Team in der Kundenbindung / -entwicklung.....	178
4.5.3.1. Das Team im Überblick	178
4.5.3.2. Die Rolle des Kundenberaters.....	182
4.5.3.3. Die Rolle des Teamleiters.....	184
4.5.3.4. Die Rolle des Support-Mitarbeiters	187
4.5.3.5. Die Rolle des stellvertretenden Kundenberaters	187
4.5.3.6. Die Rolle der Spezialisten	188
4.6. Kundenrückgewinnung.....	191
4.6.1. Theoretische Grundlagen.....	191
4.6.2. Kundenrückgewinnung im Wealth Management.....	195
4.6.2.1. Identifikation und Kündigungsgrundanalyse.....	196
4.6.2.2. Maßnahmenbearbeitung und Umsetzung	199
4.6.2.3. Erfolgskontrolle und Prävention.....	201
4.6.3. Das Team in der Kundenrückgewinnung.....	202
4.6.3.1. Das Team im Überblick	202
4.6.3.2. Die Rolle des Kundenberaters.....	204
4.6.3.3. Die Rolle des Teamleiters.....	206

4.6.3.4. Die Rolle des Support-Mitarbeiters	208
4.6.3.5. Die Rolle des stellvertretenden Kundenberaters	208
4.6.3.6. Die Rolle der Spezialisten	209
4.7. Zusammenfassender Überblick	211
5. Zusammenfassung, Schlussbetrachtung und Ausblick	215
5.1. Zusammenfassung der zentralen Erkenntnisse	215
5.1.1. Zielsetzung der Arbeit.....	215
5.1.2. Trends und Herausforderungen im Wealth Management	215
5.1.3. Das Wealth-Management-Team im Wandel.....	217
5.1.4. Die Rolle des Wealth-Management-Teams in der Kundenbetreuung	218
5.2. Kritische Schlussbetrachtung	220
5.3. Ausblick auf weitere Forschungsmöglichkeiten	222
Anhang.....	225
Literaturverzeichnis.....	254