

Stephan Ziegler
Michael Sohl (Hrsg.)

Moderner Bankvertrieb im Dienst des Kunden

Neue Wege zu einem
kundenorientierten Marktauftritt



Inhaltsverzeichnis *win*

Geleitwort.....	5
<i>Heinrich Hassis</i>	
Vorwort der Herausgeber.....	7
Teil 1: Neue Wege zum Kunden – Schwerpunkt Management und Strategie	
Werte als Kraftquelle im Führungsprozess.....	11
<i>Bernhard Rosenberger</i>	
Agieren gegen den Trend – Kundenbindungsmanagement gezielt einsetzen.....	21
<i>Ingo Kipker & Sascha Koch</i>	
Qualifizierung und Weiterbildung in der Kreditwirtschaft.....	31
<i>Ingolf Jungmann</i>	
Nachhaltige Kundenbindung und Vertriebs­erfolg durch ganzheitliche Finanzplanung....	39
<i>Rolf Tilmes & Ralph Jakob</i>	
Innovation als Wettbewerbsfaktor in der Finanzdienstleistungsbranche.....	53
<i>Michael Schieble & Sabine Schölzel</i>	
Veränderung verankern – Umsetzungs­begleitung und Prozessdesign von erfolgreichen Change-Prozessen.....	63
<i>Gisela Hellge</i>	
Teil 2: Neue Wege zum Kunden – Schwerpunkt Beispiele aus der Praxis	
Was Kunden wirklich wollen – Service und Qualität als stärkenfokussierte Strategie.....	75
<i>Ralf Peter Beitner & Michael Sohl</i>	
Zielgruppenspezifische Kundenansprache – Die Strategie der Haspa.....	89
<i>Harald Vogelsang</i>	
Spezielle Heilberufbetreuung – Einfach näher an der Praxis.....	97
<i>Andreas Bartsch & Claudia Weitemeier</i>	
Gleicher Einsatz, mehr Ertrag.....	107
<i>Joachim Hoof</i>	
Nah am Kunden – Immobilienbanking am Beispiel der Aareal Bank.....	117
<i>Wolf Schumacher</i>	

Gesicht zeigen, Impulse geben – und so aus Werten Werte schaffen	127
<i>Peter Hanker</i>	
Epilog	135
<i>Stephan Ziegler & Michael Sohl</i>	
Die Herausgeber	137
Die Autorinnen und Autoren	139