

---

## EMPFEHLUNGEN FÜR REGELMÄßIGE KUNDENGESPRÄCHE

---

Die regelmäßige Überprüfung des Portfolios ebenso wie der Ziele und persönlichen Umstände Ihrer Kunden sind ein wichtiger Teil Ihres Leistungsversprechens, setzen jedoch sorgfältige Vorbereitung voraus. Die folgenden zwölf Tipps können Ihnen dabei helfen, die Gespräche möglichst umfassend zu gestalten.

### 1 Gespräche vorbereiten

Gemeinsam mit Ihrem Kunden sollten Sie in regelmäßigen Abständen überprüfen. Lesen Sie noch einmal die Kundendatei durch, bereiten Sie Gesprächspunkte und eine Aufgabenliste vor, sammeln Sie Informationen, um Fragen zu beantworten, erläutern Sie Konzepte und Neuigkeiten. Sofern Sie bestimmte Aufgaben abarbeiten oder Entscheidungen treffen müssen, sollten Sie Ihren Kunden vorab informieren.

### 2 Offen kommunizieren

Kunden wollen wissen, wie es um ihre Finanzen steht und ob sie sich ihren Zielen nähern. Unabhängig von der Entwicklung der Märkte sollten Sie die Wertentwicklung des Portfolios oder den aktuellen Stand der Altersvorsorgeprodukte wie etwa Versicherungen immer genau erklären. Dabei kommt es vor allem auf vollkommene Offenheit und Transparenz an.

### 3 Leistungen betonen

Anstatt sich auf die Rendite zu beschränken, sollten Sie andere Aspekte Ihrer Beratungsleistungen in den Vordergrund stellen: Kosteneffiziente Anlagestrategien, robuster Portfolioaufbau, wertvolles Verhaltenstraining.

Die Vanguard Advisor Alpha-Literatur informiert umfangreich über ganzheitliche Anlageberatung.

### 4 Kosten transparent machen

Gespräche über Gebühren können unangenehm sein – für Berater ebenso wie für Kunden. Dennoch sollten Sie genauso offen und transparent über Gebühren sprechen wie über andere Aspekte Ihrer Beratung. Stellen Sie Ihrem Kunden gegenüber verständlich dar, wie viel er bezahlt, und betonen Sie gleichzeitig den Wert Ihrer Leistungen.

### 5 Wichtige Veränderungen ermitteln

Bitten Sie Ihren Kunden, Ihnen jede Veränderung in seinen persönlichen oder finanziellen Umständen mitzuteilen, die sich auf Ziele, Risikotoleranz, Anlagehorizont, Liquiditätsbedarf oder seine steuerliche bzw. rechtliche Situation auswirken könnte.

### 6 Empfehlungen ausführen

Überprüfen Sie, ob Veränderungen an der Strategie, Versicherungshöhe oder im Portfolio notwendig sind. Erläutern Sie die Hintergründe und mögliche Vorteile der Anpassungen.

## 7 Zusätzliche Hilfe anbieten

Vielleicht arbeitet Ihr Kunde noch mit anderen Beratern zusammen, die von Ihrer Anlageplanung oder von Veränderungen im Portfolio Ihres Kunden betroffen sind. Bieten Sie an, notwendige Eingriffe mit anderen Beratern zu koordinieren und dadurch effizienter zu gestalten.

Das intuitive Vanguard Kundenbeziehungsprofil kann Ihnen bei der Erfassung von Namen und Kontaktinformationen wichtiger Familienmitglieder und anderer Dienstleister Ihres Kunden helfen.

## 8 Absprachen erneuern

Gehen Sie mit Ihrem Kunden die „philosophischen“ und praktischen Aspekte der Vermögensverwaltung durch, auf die Sie sich mit Ihrem Kunden verständigt haben. So können Sie sicherstellen, dass Sie und Ihr Kunde die gegenseitigen Erwartungen an ihre zukünftige Zusammenarbeit genau verstehen.

## 9 Gesprächsergebnisse zusammenfassen

Fassen Sie die wichtigsten Gesprächspunkte und den vereinbarten Aktionsplan zusammen. An dieser Stelle können Sie gegebenenfalls auch „Hausaufgaben“ verteilen – Lesematerial, das die wichtigsten Aspekte des Gesprächs aufgreift und für mehr Transparenz und Engagement sorgt. Außerdem können Sie bei Ihrem Kunden so das Gefühl erzeugen, dass Sie gemeinsam für die Umsetzung des Anlageplans verantwortlich sind.

## 10 Feedback einholen

Ihr Kunde erwartet klare Kommunikation. Regelmäßige Gespräche sind eine gute Gelegenheit, Ihren Kunden in dieser Erwartung zu bestätigen. Bitten Sie um Feedback und Verbesserungsvorschläge.

## 11 Weiterempfehlungen anregen

Die Überprüfung des Anlageplans ist ein idealer Zeitpunkt, um Ihren Kunden um Weiterempfehlungen zu bitten. Dies gelingt unter anderem, indem Sie konkrete Leistungen hervorheben und diese für eine Empfehlung an mögliche Neukunden individuell anpassen.

## 12 Anschluss-E-Mail schreiben

In einem Anschlussschreiben können Sie sich für das Gespräch und die Partnerschaft bedanken. Anhand Ihrer Notizen können Sie die wichtigsten Punkte Ihres Gesprächs zusammenfassen und noch einmal die nächsten Schritte abstimmen, auf die Sie sich verständigt haben.

Zur Anregung können Sie unsere vorformulierten Dankesschreiben nutzen.