

Pressemeldung

Kumentypologisierung ist ein wichtiger Schritt zur guten Beratung

GOING PUBLIC! äußert sich zu Kundentypologisierung und Kritik an der HASPA („ekelhaft“).

Berlin, 10. November 2010 - In den letzten Wochen waren mehrere Veröffentlichungen zu der Kundentypologie der Haspa zu lesen. Das Vorgehen der Haspa wurde in markiger Form von Seiten des Verbraucherschutzes als "ekelhaft" bezeichnet und es wurde davon gesprochen, man versuche sich ins Gehirn des Kunden "hineinzuschleimen". Verbände haben sich dann gleich öffentlich von Typologien distanziert. GOING PUBLIC! steht aber weiterhin zur Kundentypologie und empfiehlt auch in Zukunft weiterhin in der Finanzberatung die Verwendung der ADAPt®-Typologie.

Ein Berater muss sich auf einen Kunden einstellen und mit diesem Berater eine Kommunikationsebene finden. Dabei kommt es in der Beratung auf die höchstpersönlichen Ziele und Wünsche des Kunden an. Dafür muss ein Berater selbstverständlich verstehen, welche Werte dem Kunden wichtig sind und wie er tickt. Ist der Berater dabei erfolgreich, dann laufen Kunden- und Vertriebsorientierung am Ende in die gleiche Richtung.

Bei der Generalkritik an Typologien wird das Instrument mit dem Einsatz des Instruments verwechselt. Natürlich könnte man durch psychologische Tools Kunden gezielt manipulieren und so Entscheidungen in eine für ihn ungünstige Richtung lenken. Jeder Wissensvorsprung könnte aber grundsätzlich in dieser Form genutzt werden. Die Forderung, daher besser die inneren Einstellungen des Kunden zu ignorieren, wird einer hohen Beratungsqualität nicht gerecht.

Jeder Mensch reagiert täglich auf die Werte und Einstellungen seines Gegenübers und versucht dessen Charakter einzuschätzen – teilweise unbewusst, teilweise gezielt. Das ist es, was zum Beispiel mit Menschenkenntnis umschrieben wird. Diese notwendige Kundenorientierung wird letztlich auch von Mitarbeitern der Verbraucherzentralen ständig gefordert und sicherlich auch selbst täglich praktiziert.

Eine Kundentypologie macht aus der allgemeinen Menschenkenntnis ein professionalisiertes und handhabbares Bild vom Kunden. Die Typologie kann also ein wichtiger Schritt zur besseren Beratung sein, sofern diese auf ethisch-moralisch einwandfreier Grundlage verwendet wird. Die generalisierte Ablehnung von Typologien und somit letztlich die Ablehnung professionalisierter Menschenkenntnis dürfte daher nur von einem kleinen Teil der Verbraucherschützer mit getragen werden.

Aus Sicht von GOING PUBLIC! ist es nicht im Interesse der Endkunden/ Verbraucher, einen „Lagerkampf“ zu führen. Vielmehr sollte sich eine konstruktive Diskussion zwischen Verbraucherschutz und Finanzberatungsunternehmen über ein gesellschaftlich anerkanntes Bild von „richtiger Finanzberatung“ entwickeln. Dazu gehört sowohl der Aspekt ausreichender Fachkenntnis, als auch des kommunikativen Umgangs mit den Endkunden. Ziel für Berater und Endkunde muss ein von Vertrauen und gegenseitigem Nutzen getragenes, langfristiges Beratungsverhältnis sein.

Unternehmensinformation:

Die GOING PUBLIC! Akademie für Finanzberatung AG wurde 1990 gegründet und ist mit derzeit jährlich über 2.500 Seminar- und Beratungstagen einer der führenden auf die Finanzdienstleistungsbranche spezialisierten



GOING PUBLIC!
Akademie für Finanzberatung AG
Dudenstraße 10
D-10965 Berlin
HR B 122069, Berlin (Charlottenburg)

Vorstände:
Wolfgang Kuckertz
Ronald Perschke
Frank Rottenbacher
Aufsichtsrat:
Daniel Ziska (Vors.)

Fon (030) 68 29 85-0
Fax (030) 68 29 85-22

www.going-public.edu
info@going-public.edu

Kontoverbindung:
SEB AG
BLZ 100 101 11
Konto-Nr.: 1314945700
USt.-ID: DE164932016

Qualifikationsanbieter und Personalentwickler. GOING PUBLIC! arbeitet nach einem zertifizierten Qualitätsmanagement und ist zu 100 % in Privatbesitz. Das garantiert allen Kunden absolute Neutralität. 30 renommierte Unternehmen der Finanzdienstleistungsbranche empfehlen explizit die IHK-Fachberater- und IHK-Fachwirt-Studiengänge der GOING PUBLIC! Akademie für Finanzberatung AG. Der Dr. Kriebel Beratungsrechner ist mit über 6.500 Usern einer der führenden produktneutralen Rechen- und Verkaufssoftwares.

Zeichen: 2.996 incl. Leerzeichen

GOING PUBLIC! Akademie für Finanzberatung AG

Frank Rottenbacher

Dudenstraße 10

10965 Berlin

Fon (030) 68 29 85 – 0

Fax (030) 68 29 85 – 22

www.going-public.edu

info@going-public.edu



GOING PUBLIC!
Akademie für Finanzberatung AG
Dudenstraße 10
D-10965 Berlin
HR B 122069, Berlin (Charlottenburg)

Vorstände:
Wolfgang Kuckertz
Ronald Perschke
Frank Rottenbacher
Aufsichtsrat:
Daniel Ziska (Vors.)

Fon (030) 68 29 85-0
Fax (030) 68 29 85-22
www.going-public.edu
info@going-public.edu

Kontoverbindung:
SEB AG
BLZ 100 101 11
Konto-Nr.: 1314945700
USt.-ID: DE164932016