

# Erfolgreich Verkaufen trotz MiFID II & IDD

Die Finanzbranche befindet sich im Umbruch. Massive gesetzliche Neuerungen stehen unmittelbar vor der Tür. Verstärkter Anlegerschutz, volle Transparenz sowie Provisionsverbot bedrohen die heute üblichen Geschäftsmodelle von Finanzdienstleistern. Welche Folgen haben die neuen Gesetze für die tägliche Praxis? Weitreichende, das steht fest. Berater, die weiterhin erfolgreich verkaufen wollen, haben de facto nur eine Wahl: die Chancen der neuen Vorschriften erkennen und nutzen.

In der Natur können schon kleine Eingriffe in komplexe Ökosysteme gravierende Folgen haben. Auf das „Ökosystem Finanzdienstleister“ kommen mit MiFID II (3. Januar 2018), DSGVO (25. Mai 2018) und IDD (wahrscheinlich Oktober 2018) keine kleinen, sondern massive Veränderungen zu. MiFID II zwingt Berater zum detaillierten Offenlegen sämtlicher Produktkosten und Provisionen. Bunte Hochglanz-Broschüren sind zukünftig als Verkaufsunterlage zu wenig. IDD verlangt das Vorlegen genormter Kunden-Informationsblätter mit der holprigen Bezeichnung PRI(IP) KID.

Berater sind schon sehr bald dazu verpflichtet, ihren Kunden die in den Anlageprodukten enthaltenen Kosten noch detaillierter offenzulegen, inklusive der Provisionen. Die Auswirkungen von Kosten und Gebühren auf die mögliche Rendite muss veranschaulicht werden. So mancher Kunde wird dabei eine wenig erfreuliche Überraschung erleben. Viele Berater betreten mit dieser Pflicht komplettes Neuland. Wie macht ein Berater seinem Kunden klar, dass er fünf Prozent Ausgabeaufschlag verdient? Oder eine Jahresprämie Provision? Wie rechtfertigen Berater diese Zahlungen?

Die gesetzlichen Neuerungen werden den bis dato üblichen Beratungsprozessen komplexer machen. Den Kunden im lockeren Gespräch die empfohlenen Produkte nur in leuchtenden Farben zu beschreiben – und dabei die anfallenden Kosten sowie die Risiken elegant zu umschiffen – gehört bald der Vergangenheit an.

Für das Beratungsgespräch wird es klare inhaltliche Vorgaben aus der Compliance-Abteilung geben. Nicht nur Berater, sondern auch deren Kunden müssen die Anlageprodukte nachweislich verstehen. Diese Pflichten stellen neue und hohe Ansprüche an die Qualifikation der Berater sowie deren Fähigkeit zur Kommunikation.

## Theoretisch alles klar. Und in der Praxis?

„In Vorstandsetagen und Compliance-Abteilungen wird schon fieberhaft am Umsetzen der vielen neuen Vorschriften gearbeitet.“, berichtet Zsolt Janos, MAS, Geschäftsführer von AL&E Consulting. Auf jene Personengruppe, welche die neuen Regeln in der Praxis umsetzen und leben muss, wird aber oft vergessen: die Mitarbeiter mit direktem Kontakt zu den Kunden. Sie sind es aber, die sich in den Antragsdokumenten fehlerfrei zurechtfinden müssen, die dem Kunden das Produkt, aber auch Kosten und Provisionen verkaufen müssen, und Widerstände der Kunden geschickt überwinden müssen.

„Für Berater ist diese Situation ebenso neu wie für Kunden. Treffen beide unvorbereitet aufeinander, endet das im totalen Chaos. Der Kunde ist weg oder kauft nicht, der Berater ist nur mehr frustriert.“, gibt sich Janos überzeugt. Und weiter: „Werden die Kundenberater nicht in den Transformationsprozess eingebunden, bleibt der Verkaufserfolg aus.“ So werden die neuen Vorschriften zum Umsatz-

Zsolt Janos, MAS,  
Geschäftsführer von AL&E Consulting



Killer und zur existenziellen Gefahr für Anbieter und Berater.

## Die Pflicht zur Kür machen sichert den Verkaufserfolg

Die vielen Informationen, die es vom Kunden im Beratungsgespräch einzuholen gilt, fördern auch – im wahrsten Sinne des Wortes – wertvolle Informationen zu Tage, die sich für Zusatzverkäufe nutzen lassen. Verständnis schaffen für anfallende Kosten zeigt den Wert der Dienstleistung auf. Umfangreiche Berichtspflichten bieten die Chance auf regelmäßigen Kundenkontakt, der die Bindung festigt.

„Mit dem dazu notwendigen Transformationsprozess verändern wir das Denken und Handeln. Wir trainieren Berater darauf, trotz

gesteigerter Anforderungen weiterhin erfolgreich zu verkaufen.“, beschreibt Zsolt Janos die Kernkompetenz von AL&E. Ein fehlerfreier Beratungsprozess steigert nicht nur die Effizienz und schafft Rechtssicherheit. „Wir zeigen Produkthanbietern wie sie die neuen Pflichten so schulen, dass ihre Berater die Vorteile und den Nutzen erkennen. Denn nur so können sie damit im Kundengespräch erfolgreich sein.“, sagt Janos. Die neuen Vorschriften werden zum geldwerten Instrument für sicheren Verkaufserfolg und langfristige Kundenbindung. „Wer diesen Zug verpasst, wird zusehen wie ihn seine Mitbewerber rechts überholen.“, prophezeit Janos.

„Erfolg durch die neue Regulierung“ ist dabei auch der Titel der für alle Interessierten offenen AL&E Seminare, die im Jahr 2018 am 13. April, 24. August und 19. Oktober stattfinden. |