

Alternative Kommunikationsformen als Erfolgsfaktor

Luxemburg, 28. Mai 2020 – Die Pandemie zwang viele Finanzberater dazu, ausschließlich im Homeoffice zu arbeiten, Kundenbesuche waren in der Regel nicht möglich. Dabei zeigte sich, dass die Arbeit unter Nutzung alternativer Kommunikationswege nicht nur gut funktionierte. Vielmehr honorierten die Kunden trotz volatiler Märkte die schnelle und gute Erreichbarkeit der Finanzprofis. „Wir haben bei vielen Beratern ein deutliches Entgegenkommen ihrer Kunden bei der Nutzung alternativer Kommunikationswege festgestellt – und ein Plus beim Geschäft“, sagt Swen Köster, Head of Sales Germany bei Moventum S.C.A.

„Letztendlich basiert unser Beruf auf Kommunikation“, sagt Christian Strack von Strack Investment. „Vor allem die pandemiebedingten Reiseeinschränkungen haben gezeigt, dass es noch viel Effizienzpotenzial gibt.“ Der Umstieg auf Beratung per Video-Chat oder am Telefon bedeute dabei sowohl für Berater wie für Kunden einen Zeitgewinn. „Natürlich brauchen wir den persönlichen Kontakt“, so Strack. „Aber ich erlebe eine große Bereitschaft auf allen Seiten, sich auf neue Wege der Kommunikation einzulassen.“

Der Verzicht auf Fahrten ermöglicht vor allem mehr Zeit für Kunden. „Stunden auf der Autobahn oder im Zug sind nicht geeignet, um ganzheitliche Beratungsgespräche zu führen“, sagt Strack. Ganz abgesehen davon müsste das Netz zumindest im Zug-Fernverkehr und entlang der Autobahnen für eine reibungslose Kommunikation endlich vernünftig ausgebaut werden. „Insofern war ich genau wie viele andere Berater in der Krise sogar präsenter bei den Kunden als zuvor.“ Das betrifft nach Stracks Beobachtung auch die Präsenz der Finanzindustrie insgesamt. „In der Krise 2008 haben sich viele weggeduckt, diesmal waren Häuser wie Moventum sehr schnell mit Unterstützung und Information zur Stelle, das macht die Arbeit für uns erst möglich“, so Strack.

Um auch aus Distanz in einer hohen Qualität arbeiten zu können, ist eine passende Infrastruktur im Hintergrund bei Kommunikationstools, Wertpapier- und Depotmanagement-Systemen entscheidend. „Die Finanzindustrie hat in den vergangenen Jahren viel unternommen, um digitaler zu werden“, sagt Köster. Dabei habe man sich häufig darauf konzentriert, den direkten Weg zum Endkunden auszubauen, etwa per digitaler Vermögensverwaltung oder Online-Brokerage. „Aber gerade in dieser Krise zeigt sich, dass die Kommunikation mit Finanzprofis für den Anlageerfolg der Kunden wichtig ist – sofern zuverlässige Partner und Systeme im Hintergrund mitdenken“, so Köster. „In vergangenen Krisen haben Privatanleger oft hektisch verkauft und mussten Verluste in Kauf nehmen. Dieses Mal haben vor allem Kunden mit Beratern den Absturz durchgehalten und sind mit einem blauen Auge davongekommen.“

Auch zwischen den Finanzberatern und Moventum funktionierte der Kontakt in der Pandemie-Phase über digitale Kommunikationswege sehr gut und die Wertpapierservices harmonierten mit den Anforderungen, sodass Berater und Kunden unmittelbar profitierten. „Dies führte insgesamt zu Mittelzuflüssen im mittleren zweistelligen Millionenbereich“, sagt Köster. Die klare Ausrichtung auf die Bedürfnisse der Berater war auch in den schwierigen Monaten stets oberste Prämisse. „Wir

konzentrieren uns auf Services für Finanzberater, die eine echte Erleichterung des Arbeitsalltags bringen“, so Köster.

„Wir arbeiten in einem Umfeld, das extrem unhaptisch ist, wir können unsere Leistungen nicht greifen, schmecken, riechen“, sagt Strack. „Insofern ist es wichtig, dass wir beim Kunden präsent sind, seine Wünsche und Bedürfnisse aufnehmen und umsetzen können.“ Hier sind die digitalen Kommunikationswege eine entscheidende Verbesserung. „Dabei bin ich sicher, dass zwar nicht alles in der bisherigen Form in dem stark gestiegenen Umfang bleiben wird“, so Strack. „Für die Finanzberatung ist aber die Bandbreite der zur Verfügung stehenden Instrumente nun deutlich größer. Eine Videokonferenz ist nicht mehr eine exotische Idee, sondern ganz normaler Alltag.“

Mehr unter www.moventum.lu

Über Moventum:

Moventum Asset Management S.A. (Moventum AM) ist eine hundertprozentige Tochter der Moventum S.C.A. In der Management Company, in der sich seit Jahresbeginn 2019 die Expertise des Asset Managements von Moventum konzentriert, werden die Moventum-eigenen Dachfonds sowie die individuellen Mandate im Rahmen der Vermögensverwaltungsportfolios gemanagt.

Moventum S.C.A. als unabhängiger Financial Service Partner ist speziell auf Finanzdienstleister wie Finanzberater, Vermögensverwalter, institutionelle Anleger und NGOs ausgerichtet. Zu den Services im Bereich Vermögensanlage und -aufbau gehört eine webbasierte Wertpapier-Investmentplattform mit Schwerpunkt auf Fonds. Finanzberater werden von administrativen Aufgaben entlastet, Depot- und Kontoführung für Endanleger sind integriert. Zudem gehören Anlage-Management-Tools, regulierungskonforme Reportings und individuelle Wertpapier-Services zum Full-Service-Leistungsspektrum. Eine standardisierte Fondsvermögensverwaltung mit nachhaltigem, erfolgreichen Track-Record für die relevanten Chance-Risiko-Profile rundet das Angebot ab. Die Moventum-Gruppe ermöglicht institutionellen Anlegern zudem ein vollständiges Outsourcing der Wertpapierabwicklung. Die Investmentplattform MoventumOffice bietet Zugang zu mehr als 9.000 Investmentprodukten inklusive Fonds und ETFs von mehr als 400 Investmenthäusern, die Nutzung von Analyse-, Reporting- und Support-Tools.

Kontakt:

Moventum S.C.A.

12, rue Eugène Ruppert

L-2453 Luxembourg

Tel: +352 26154 200

Email: contact@moventum.lu

www.moventum.lu

Pressekontakt:

news & numbers GmbH

Bodo Scheffels

MOVENTUM 

Tel: +49 178 4980733

Email: bodo.scheffels@news-and-numbers.de