



Fachtagung "Filiale der Zukunft"

Blicken Sie mit Ihrer bwgv-Akademie in die Zukunft – in die Zukunft der Filiale!

12.05.2011, Karlsruhe-Rüppurr

Nachdem bereits das „AUS“ der Bankfilialen vorhergesagt wurde, ist heute keine Rede mehr davon. Ganz im Gegenteil: mit der Finanzmarktkrise rückt die persönliche Kommunikation wieder in den Mittelpunkt des Vertriebs.

Doch wie sieht sie aus, die Filiale der Zukunft? Was kommt, was bleibt? Und was ist wirklich neu und innovativ?

Antworten darauf geben die Experten der Fachtagung „Filiale der Zukunft“. Denn hier treffen Konsumentenforscher auf Design-Spezialisten und Bank-Praktiker auf Zukunftsexperten.

Axel Liebetrau – gefragter Experte für Innovations- und Zukunftsmanagement – kennt die Welt der Volksbanken Raiffeisenbanken seit vielen Jahren und zeigt u. a., wie Social Media die Bankfiliale der Zukunft verändern.

Frank Schwab beschäftigt sich mit der zentralen Frage, welche Trends tatsächlich erfolgreich in einer Bankfiliale implementiert werden können und welche besser nicht umgesetzt werden sollten. Ein Ausblick auf das innovative Konzept der "Customer Touch Point Welt 2020" rundet den Vortrag ab.

Claus Praeg vom Innovationsforum "Bank und Zukunft" des Fraunhofer Instituts stellt die Ergebnisse der aktuellen Trendstudie 2011 vor und greift aktuelle Entwicklungen sowie Unterschiede im Vertriebs- und Kundenmanagement der einzelnen Bankengruppen auf.

Darüber hinaus werden Umsetzungsmöglichkeiten durch Best Practice Beispiele und Impulse von Experten des Baden-Württembergischen Genossenschaftsverbandes präsentiert.

| | |
|---------------------------|--|
| Zielgruppe | Vorstände, Führungskräfte aus den Bereichen Vertrieb, Produktion, Steuerung |
| Zielsetzung/Nutzen | Die Fachtagung „Filiale der Zukunft“ greift entscheidende Trends und Entwicklungen im Filialgeschäft auf. Experten zeigen strategische Ansatzpunkte und Umsetzungsmöglichkeiten auf. |
| Termin | 12.05.2011, Karlsruhe-Rüppurr |

| | |
|---|---|
|  <p>Timo Ziegler BWGV</p> | <p>Filiale der Zukunft und deren Bedeutung in der Multikanalstrategie</p> <p>Timo Ziegler, Leiter der Bankenberatung Markt/Vertrieb des BWGV zeigt zu Beginn die aktuelle Rolle der Bankfiliale im Rahmen der Multikanalstrategie der Volksbanken Raiffeisenbanken auf. Im Zentrum stehen die Fragen, warum der Vertriebsweg Filiale auch in Zukunft bedeutend für Genossenschaftsbanken ist und welche Faktoren maßgeblich zum Erfolg beitragen.</p> |
|  <p>Axel Liebetrau Experte für Innovation und Zukunft</p> | <p>Tour d' horizon - Innovationen für die Filiale von heute</p> <p>Frische Ideen und Best Practices aus dem Bereich des stationären Vertriebs</p> <p>Wie sehen mögliche Wege zur neuen Filialstrategie aus? Axel Liebetrau zeigt anhand vieler Filial-Beispiele und Erfahrungen aus anderen Ländern, was möglich ist. Verschiedene Strategien werden auf den Prüfstand gestellt und hinsichtlich Inspiration und Praxiseignung für Volksbanken Raiffeisenbanken bewertet. Spezielle Techniken und Instrumente der Kundenperspektive wie Consumer Insights oder Customer Journey spielen im Vortrag ebenso eine Rolle wie der Einfluss des Web 2.0. Denn Social Media mit Facebook, XING und Co. verändern das Kundenverhalten und sind die Schlüssel zu einer neuen Kundenbeziehung.</p> |
|  <p>Frank Schwab imacor</p> | <p>Bank „Customer Touch Points 2020“ - Fokus Filiale</p> <p>Die Zukunft ist immer schon da, sie ist nur ungleichmäßig verteilt</p> <p>Frank Schwab teilt mit Ihnen seine Erfahrungen, die er u. a. im Projekt Q110 - Der Deutschen Bank der Zukunft in Berlin, in der Barclays Bank in London und in der Bank of America in New York gesammelt hat. Frank Schwab kann berichten, was in einer Bankfiliale gut funktioniert, und noch mehr, was nicht funktioniert. Was motiviert Menschen eine Bankfiliale zu besuchen? Mit welchen pfiffigen Ideen kann man Kunden und Nicht-Kunden für Filialbesuche begeistern? Darüber hinaus zeigt Frank Schwab, wie neue touch-basierte Technologien den Beratungs- und Vertriebs Erfolg unterstützen.</p> |
|  <p>Claus Praeg Fraunhofer Institut</p> | <p>Die Rolle der Filiale im Banking der Zukunft</p> <p>Claus Praeg stellt die bisher noch nicht veröffentlichten Ergebnisse der Trendstudie „Bank und Zukunft“ 2011 vor und zeigt aktuelle Entwicklungen in den Bereichen Vertriebs- und Kundenmanagement. Dabei werden sowohl Gemeinsamkeiten als auch Unterschiede zwischen den einzelnen Bankengruppen deutlich.</p> <p>Aufgrund der Entwicklungen am Markt geht Claus Praeg in seinem Vortrag auf das sich stetig verändernde Kundenverhalten ein und zeigt, welche Anforderungen an die Gestaltung von zukünftigen Filialen gestellt werden und untermauert diese anhand ausgewählter Marktanalysen.</p> |
|  <p>Uwe Börtzler EnoCom GmbH</p> | <p>Ausblick auf Bankdesign und Filialkonzept der Zukunft</p> <p>Die Filiale der Zukunft ist auf die Bedürfnisse des Marktes ausgerichtet. Architektur und Design sind geprägt von einem innovativen, kundenorientierten und vor allem offenen Ambiente, das die Mitarbeiter in der Kundenansprache unterstützt. Es gilt, flexibel auf die Veränderungen reagieren zu können. Uwe Börtzler zeigt wie das gelingt.</p> |

| | |
|---|---|
|  <p>Sabine Bayer BWGV</p>  <p>Klaus Jesinger BWGV</p> | <p>Filialen auf dem Prüfstand – die Geschäftsstellenanalyse des BWGV</p> <p>Sabine Bayer und Klaus Jesinger aus dem Fachbereich Marktforschung der Bankenberatung des BWGV zeigen die Analysemöglichkeiten auf, die im Rahmen einer Geschäftsstellenbewertung hilfreich sind. Neben der Standort- und Marktbetrachtung ist es sinnvoll, auch betriebswirtschaftliche und personelle Kennzahlen einzubeziehen. Daraus ergeben sich strategische und operative Handlungsempfehlungen.</p> <p>Am Beispiel einer größeren Genossenschaftsbank wird deutlich, wie die einzelnen Analysetools ineinandergreifen und für jede Geschäftsstelle zu einer individuellen Lösung führen.</p> |
|  <p>Dr. Ralf Kühn BWGV</p> | <p>IT-Sicherheit und „Filiale der Zukunft“ – Konflikt oder Chance?</p> <p>Mit zukunftsgerichteten Filialkonzepten verbundene Schlagworte wie "Convenience-Banking", „Life-Assistance-Banking" oder - naheliegend - "High-Tech-Banking" erfordern durchdachte Lösungen auch im Bereich der IT-Infrastruktur und der IT-Sicherheit. Welche technischen Möglichkeiten bestehen? Wo liegen Risiken? Welche typischen Fehler sollten bei der Neugestaltung von Filialen im Bereich der IT-Sicherheit vermieden werden? Der Vortrag gibt aus diversen Praxiserfahrungen Hinweise, an die man bei der Neugestaltung von Filialen denken sollte.</p> |
|  <p>Klaus Konrad Raiffeisenbank eG Elztal</p> | <p>Einblick in ein Best Practice der Raiffeisenbank eG Elztal</p> <p>Die anfängliche Skepsis bei Kunden und Mitarbeitern der Raiffeisenbank eG Elztal wandelte sich nach der Umsetzung der Neukonzeption in Begeisterung um. Denn der Kunde steht nun noch mehr im Mittelpunkt des Geschehens – ein Plus für Kunde und Berater. Den Erfolg der Umsetzung zeigt Klaus Konrad, Vorstandsvorsitzender der Raiffeisenbank eG Elztal.</p> |
|  <p>Uwe Volz Volksbank Kraichgau Wiesloch-Sinsheim eG</p> | <p>Einblick in ein Best Practice der Volksbank Kraichgau Wiesloch-Sinsheim eG</p> <p>Von einer „klassisch“ organisierten Schalterlandschaft wurde die Filiale der Volksbank Kraichgau Wiesloch-Sinsheim eG nach dem Prinzip der „bedienten Selbstbedienung“ bedarfsgerecht umgestaltet. Mit Hilfe eines Trainingskonzeptes konnte ein neuer Finanzmarktplatz geschaffen werden, in dem sich Kunden wohl fühlen und eine effiziente und aktive Kundenansprache möglich ist. Uwe Volz, Leiter Regionalmarkt Eppingen, gibt einen Einblick in die Herausforderungen eines solchen Umstrukturierungsprozesses.</p> |

Kontakt für Fragen zu Veranstaltungsinhalten
 Christina Hofert, Fon 0711 45 81-32 15
 mailto: christina.hofert@bwgv-akademie.de

Buchungen, Änderungen, Terminen, freien Plätzen, Abrechnungen
 KundenServiceCenter, Fon: 0721 98 98-1 00

Infos und Anmeldung Internet
 www.bwgv-akademie.de

Anmeldung Fax/Fon
 0721 98 98-4 10/1 00

Anmeldung E-Mail
kundenservicecenter@bwgv-akademie.de

ANMELDUNGEN 2011

| Datum, Uhrzeit, Veranstaltungsort, Preis | Kürzel | Name, Vorname, Geburtstag, mailto, GENO-User-ID | x=ohne Übernachtung |
|---|------------|---|------------------------|
| 12.05.2011 Akademiestandort Karlsruhe-Rüppurr Preis Mitglieder: 250,00 EUR Preis Nichtmitglieder: 310,00 EUR zzgl. Kosten für Verpflegung und ggf. Übernachtung | PM808.11.1 | | |

Anmeldung Unternehmen

 Firma des veranlassenden Unternehmens

 Ansprechpartner/in

 Fon

 Fax

 E-Mail-Adresse

 Datum, Unterschrift

Anmeldung privat

 Straße, Hausnummer

 PLZ, Ort

 Fon

 Fax

 Bankleitzahl, Kontonummer

 Datum, Unterschrift

Für die Anmeldung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der bwgv-Akademie - www.bwgv-akademie.de