



Geschäftsreisen – Ein Relikt der Vergangenheit?

Warum der Vertrieb auch weiter den persönlichen Kontakt braucht

Kommentar von Mike Judith, Managing Director und Head of International Sales bei DNB AM

Gleich nach der ersten Bürowoche, die auf meinen Sommerurlaub folgte, hatte ich endlich wieder das Vergnügen, auf eine Geschäftsreise zu gehen. Die letzte Reise hatte mich im Februar 2020 zu Österreichs größtem Fondskongress nach Wien geführt, nur wenige Tage bevor wir für viele Monate von zu Hause aus das Geschäft organisieren würden. Im August 2021 sollte ich nun wieder Kunden vor Ort besuchen: Eine Schweizer Versicherung hatte uns zu einer Präsentation unserer beiden thematischen Aktienfonds "DNB Technology" und "DNB Renewable Energy" nach Salzburg eingeladen, wo Finanzberater und Privatbankiers zu einem "Investmenttag" zusammenkommen sollten.

In der ersten Wochenhälfte hielt ich die Präsentation und traf mich mit Privatbanken und Fondsmanagern in Salzburg. Am Ende der Woche ging es dann nach Berlin zu einem Treffen mit einer größeren Private-Banking- und Wealth-Management-Einheit. Heute liegen nicht nur 2.000 Kilometer, sondern auch einige interessante Beobachtungen hinter mir.

Im Wealth Management zählt der persönliche Kontakt

Grundsätzlich haben diejenigen unserer Geschäftskontakte, die nicht im Urlaub waren, die Terminanfrage gerne bestätigt. Die Türen standen uns weit offen, und unsere Kunden nahmen sich gerne die Zeit, uns in ihren Geschäftsräumen für ein Update zu empfangen. Von engen Zeitplänen war nicht die Rede. Stattdessen gab es glückliche Gesichter und viel Wertschätzung für unsere Anwesenheit vor Ort.

An einem späten Nachmittag, nach einer fachlichen Diskussion in der Bank, lud mich ein Salzburger Fondsmanager zu einem Stück Kuchen in das Kaffeehaus nebenan ein und sagte: "Hoffentlich dauert es nicht mehr so lange bis zum nächsten Treffen". Normalerweise ist es umgekehrt, man sagt den Verkäufern nach, dass sie ein stärkeres Verlangen nach solchen Folgegesprächen haben. Verkehrte Welt?

Lokale Präsenz macht den Unterschied

Abgesehen von den Kaffee- und Kuchentreffen stellte ich einige interessante Gemeinsamkeiten bei den führenden Vermögensverwaltungsunternehmen fest, mit denen ich zusammentraf. Tatsächlich teilten alle Manager ihre Freude und Zufriedenheit über mehr oder weniger wachsende verwaltete Vermögen - die Märkte mögen dabei geholfen haben. Bemerkenswerterweise waren diejenigen, die mit ihren Zahlen besonders zufrieden waren, während der Krise besonders nah an ihren Kunden.

Eine Salzburger Privatbank, die ihre Präsenz in den österreichischen Bundeshauptstädten mit erstklassigen Beratungseinheiten in den letzten Jahren sukzessive ausgebaut hat, freute sich über ihr Rekordwachstum: "Gerade in der Corona-Krise haben sich unsere regionalen Einheiten vor Ort bewährt. Unsere lokalen Vertreter, die unsere Kunden gut kennen, waren vor Ort und ansprechbar." Die Bank bietet lokale Beratungsteams für das gehobene Private Banking.

Langfristige Beziehungen zählen im Vertrieb

Diese und andere Reisen zeigen, dass persönliche Beziehungen im Verkaufsprozess eine wichtige Rolle spielen. Auf der Basis sorgfältig aufgebauter, dauerhafter persönlicher Beziehungen bekommen die "Newcomer" unter unseren Fondsprodukten viel eher eine Chance. Offensichtlich funktioniert das Cross-Selling auch im institutionellen Vertrieb, aber es braucht Zeit, um Beziehungen aufzubauen.

Geschäftsreisen: So altmodisch wie ein paar Martinis in der Mittagspause?

Sicherlich erleichtern Online-Kommunikationsplattformen die Zusammenarbeit über Regionen hinweg helfen uns, mit Kunden in Kontakt zu treten, während wir gleichzeitig unseren Reisebedarf reduzieren können. Aber, wie die Financial Times kürzlich fragte, könnten Geschäftsreisen bald so veraltet sein wie Faxgeräte oder ein paar Martinis in der Mittagspause?

Fazit: Es wird Reisen geben

Vermögensverwalter müssen Kosten und Klima im Auge behalten und sind daher gut beraten, zu überdenken, welche Art von Geschäftsreisen wirklich notwendig ist. Folglich werden Geschäftsreisen in der Tat reduziert und viel selektiver durchgeführt werden. Die Reiserichtlinien werden die zunehmende Bevorzugung umweltfreundlicher Optionen, wie z.B. Bahnreisen, festschreiben. Aber es wird Reisen geben. Die Bedeutung persönlicher Beziehungen zeigt, dass die Vermögensverwalter zu persönlichen Kontakten mit Kunden ebenso zurückkehren wollen wie mit Kollegen. Physische Treffen werden in den kommenden Jahren nicht vollständig durch Videokonferenzen ersetzt werden, aber für ein zweistündiges Treffen ins Flugzeug zu steigen, wird auch nicht mehr als praktikabel angesehen werden. Starke persönliche Beziehungen sind ein Schlüsselement für den geschäftlichen Erfolg. Um solche Beziehungen aufzubauen, muss man reisen und vor Ort Präsenz zeigen.