

## KLARTEXT

# Auf Augenhöhe

Geschäftsbeziehungen mit der Bank sind in erster Linie Vertrauenssache. Vertrauen aus einer Intuition, aus einem Gefühl oder einer Eingebung heraus, ist zu wenig. Vertrauen braucht Fakten. Informationen müssen beiderseits ausgetauscht werden. Vertrauen entsteht, wenn Sie Fragen stellen und Antworten hinterfragen können. Und zwar auf gleicher Augenhöhe mit dem Bank-Betriebswirt.

**Sie sind Kunde**, nicht Bittsteller! Der Bank-Betriebswirt, Ihr Gesprächspartner und Berater, ist gleichzeitig Verkäufer der von seiner Bank angebotenen „Produkte“. Er berät Sie, um mit Ihnen ins Geschäft zu kommen und für seine Bank Geschäfte zu machen. Diese Situation aus Sicht des Verkäufers kennen Sie, wenn Sie sich in Ihren Geschäftsalltag versetzen, sehr gut. Sie überzeugen Ihre Kunden mit Glaubwürdigkeit und Sym-

pathie. Die Kaufentscheidung jedoch trifft immer Ihr Kunde. Als Bankkunde treffen Sie die Entscheidung, welches „Bankprodukt“ Sie einkaufen.

Bankgeschäfte sind für Sie als Kunde und für die Bank immer mit Risiken verbunden. Die Bank analysiert im Rahmen einer Kreditwürdigkeitsprüfung, ob Sie und Ihr Vorhaben die Voraussetzung für eine ordnungsgemäße Rückzahlung und Erfüllung der Verbindlichkeiten bieten.

Unternehmer, die mit gesundem Selbstbewusstsein Ihren Kunden begegnen und seriöse Geschäftsleute sind, fühlen sich oft, wenn es um Ihre persönliche und unternehmerische Kreditwürdigkeit geht, schlecht und machen sich zum Bittsteller. Plötzlich ist ihr Vertrauen in die eigene Person sehr wechselhaft, sie verlieren den Blick fürs Sachliche, fühlen sich überfordert und geraten bereits vor dem für ihr Unternehmen

## Bankgespräche mit Strategie!

- Bereiten Sie sich grundsätzlich auf jedes Bankgespräch vor. Schriftliche Vorbereitungen haben den Vorteil, dass Sie nichts Wichtiges vergessen und sich bei kritischen Fragen des Bank-Betriebswirtes besser auf die „Sache“ konzentrieren können.
- Stecken Sie gemeinsam mit Ihrem Geschäftspartner die mindeste und maximale Höhe des Kreditbedarfes ab. Loten Sie gemeinsam sorgfältig aus, ob Sie aus betriebswirtschaftlicher Sicht die Schulden verkraften und persönlich tragen können. Dabei ist es für jeden wichtig, bewusst Verantwortung zu übernehmen. Nicht mit dem Rücken an der Wand, sondern auf gleicher Augenhöhe mit wertschätzenden Umgangsweisen.
- Achten Sie auch darauf, dass Sie nicht gestresst, gereizt oder abgehetzt zum Bankgespräch kommen.
- Überzeugen Sie durch seriöses Auftreten, mit sozialkompetentem Verhalten, Offenheit und Zielstrebigkeit beim Informationsaustausch. Bleiben Sie sachlich, stellen Sie Ihre Fragen und fordern Sie klare Aussagen sowie für Laien verständliche Auskünfte und Antworten.
- Achten Sie auf Intimität. Schützen Sie Ihre Privatsphäre und die Ihrer Familie.
- Machen Sie sich Notizen, damit wichtige Informationen nicht verloren gehen.
- Lassen Sie sich grundsätzlich ein schriftliches Angebot machen. Auf der Basis dieses Angebotes können Sie nach eingehender Prüfung mit Ihrem Geschäftspartner, Ihrem Steuerberater und anderen Vertrauenspersonen, die Sie zu Rate ziehen, in Ruhe Entscheidungen treffen.
- Beenden Sie das Gespräch ernst und einvernehmlich.
- Vereinbaren Sie mit Ihrem persönlichen Bank-Betriebswirt gleich den nächsten persönlichen Gesprächstermin, um Entscheidungen zu besprechen. Treffen Sie sich grundsätzlich immer persönlich, auch dann, wenn Sie sich für ein Angebot bei einer anderen Bank entschieden haben.



existenziell wichtigen Bankgespräch mit dem Rücken an die Wand. Und verlassen damit bereits vor dem Bankgespräch die gleiche Augenhöhe mit Ihrem persönlichen Gesprächs- und Verhandlungspartner.

**Die Basis** für Verhandlungs- und Gesprächserfolge ist Ihre emotionale Seite. Wer sich von vornherein aus eigenen Ängsten heraus bei existenziell wichtigen Verhandlungen mit dem Rücken an die Wand stellt, hat eigentlich nur eine Möglichkeit seinem „mächtigen“ Gesprächspartner auszuweichen. Er kann in die Hocke gehen und sich immer kleiner machen. Was bewirkt, dass damit sein Verhandlungspartner

immer größer und „mächtiger“ erscheint. Erst, wenn er diese Position körperlich und emotional nicht mehr aushält, ist er in der Lage mit einem befreienden Sprung in die Höhe sich aus dieser Zwangslage zu befreien.

**Wer ergebnisorientiert** mit gesundem Selbstbewusstsein Gespräche führt weiß, dass keiner der Gesprächspartner mit dem Rücken an der Wand stehen darf, wenn er Verhandlungsgespräche zu seiner Zufriedenheit abschließen will.

Rosemarie Wagler,  
Heilpädagogin und Supervisorin  
Fotos: Wagler

## *Klartext?*

Eine neue Serie, die Sie 2008 durchs Jahr begleiten soll. In lockerer Folge finden Sie unter dieser Rubrik Artikel, die sich vor allem um Themen rund um Kommunikation drehen werden – innerhalb Ihres Unternehmens oder auch nach außen. „Was können wir von unseren Mitarbeitern erwarten – was müssen wir erwarten?“ „Geschäfts- und Lebenspartner – eine Herausforderung oder auch „Die Angst zu versagen“, sind nur einige Beispiele aus Ihrem Geschäftsalltag“, über die es an dieser Stelle gehen wird.

Unsere Autorin Rosemarie Wagler ist für ihre Seminare vor Ort bekannt. Sie ist Konfliktmanagerin, Heilpädagogin und Supervisorin.