



Management Service

**Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.**

Stand: 02.07.07

Seite: 1 von 12

Zertifizierung der Beratungsqualität

Kriterien zur Zertifizierung

„Top-Beratung ist Profisache“
Hochwertige Beratung schafft Erfolg.



Wo steht Ihr Unternehmen?
Wir finden es heraus!

© TÜV SÜD Management Service GmbH, 2007

Handelsregister München HRB 105439
Id.-Nr. DE 163924189
HypoVereinsbank München 2 711 885
BLZ 700 202 70

Geschäftsführer:
Prof. Dr. Peter Schaff

Telefon: 040 547-18 68
Telefax: 040-547-1891
eMail: Michel.Brandmaier@tuev-sued.de
www.finanz-tuev.com
www.tuev-sued.de

TÜV SÜD Management Service GmbH
TÜV SÜD AG
Ridlerstraße 65
80339 München
Deutschland

**Inhaltsverzeichnis:**

0. Präambel	3
1. Kriterien zum Management der Beratungsqualität	5
1.1 Ziele und Strategie.....	5
1.2 Beratungskonzept & Beratungsgrundsätze	5
1.3 Organisation und Kultur	5
1.4 Anforderungen zur Qualifikation der Mitarbeiter	6
1.5 Anforderungen an Ressourcen und IT	7
2. Kriterien zum Beratungsprozess.....	8
2.1 Anforderung an den Pre-Sales	8
2.2 Anforderung an die eigentliche Beratung	8
2.2.1 Phasenübergreifende Interaktionsqualität	8
2.2.2 Bedarfsanalyse	9
2.2.3 Angebotsanalyse	9
2.2.4 Beratung.....	10
2.2.5 Abschluss	10
2.2.6 Beratungsdokumentation	11
2.3 Anforderung an das After-Sales.....	11
2.4 Abwicklung	11
3. Überwachung und Weiterentwicklung des Beratungsprozesses.....	11



0. Präambel

Dieser Kriterienkatalog legt die Verantwortungen und die Prüfmethode für die Zertifizierung von beratenden Unternehmen fest.

Er stellt die Prüfgrundlage zur Bewertung und Zertifizierung des Managements, des Beratungsprozesses, der Kundenorientierung sowie der Qualifikation der diesbezüglich beratend tätigen Mitarbeiter in einer Organisation dar.

Hierfür muss ein transparentes Verfahren zur Vorgehensweise im Unternehmen etabliert sein. Dieses Verfahren muss dem Beratenden und dem Kunden jederzeit verständlich und vollständig dargestellt werden können.

Unter Beratungsqualität versteht die TÜV SÜD Management Service GmbH die ganzheitliche Informationsgüte bestimmt von Fach- und Sozialkompetenz, welche an den Kundenbedürfnissen ausgerichtet und frei von einseitigen Interessen ist.

Die Prüfung berücksichtigt keine objektive Beratung im Sinne einer Auswahl aus allen am Markt befindlichen Produktalternativen. Gegenstand der Zertifizierung ist der Beratungsprozess und die Gewährleistung, dass den Kunden alle wichtigen Informationen für eine Produktauswahl in einer geeigneter Art und Weise von dem Berater vermittelt werden. Unter neutral versteht die TÜV SÜD Management Service GmbH, dass der Berater den Endverbraucher auf alle Chancen und Risiken, die sich aus der Beratung und der Empfehlung ergeben können, aufmerksam macht und offen legt, wie er zu seiner Empfehlung gelangt ist.

Dieser Kriterienkatalog definiert qualitätsbezogene, technische und kundenorientierte Anforderungen sowie Mindestforderungen an die zu zertifizierende Organisationsstruktur bezogen auf einen definierten Beratungsprozess.

Das Prüfzeichen und die Zertifikatsurkunde „TÜV-geprüfte Beratungsqualität“ erhalten Unternehmen aller Branchen erst nach einer sorgfältigen Prüfung aller in diesem Kriterienkatalog genannten Anforderungen.



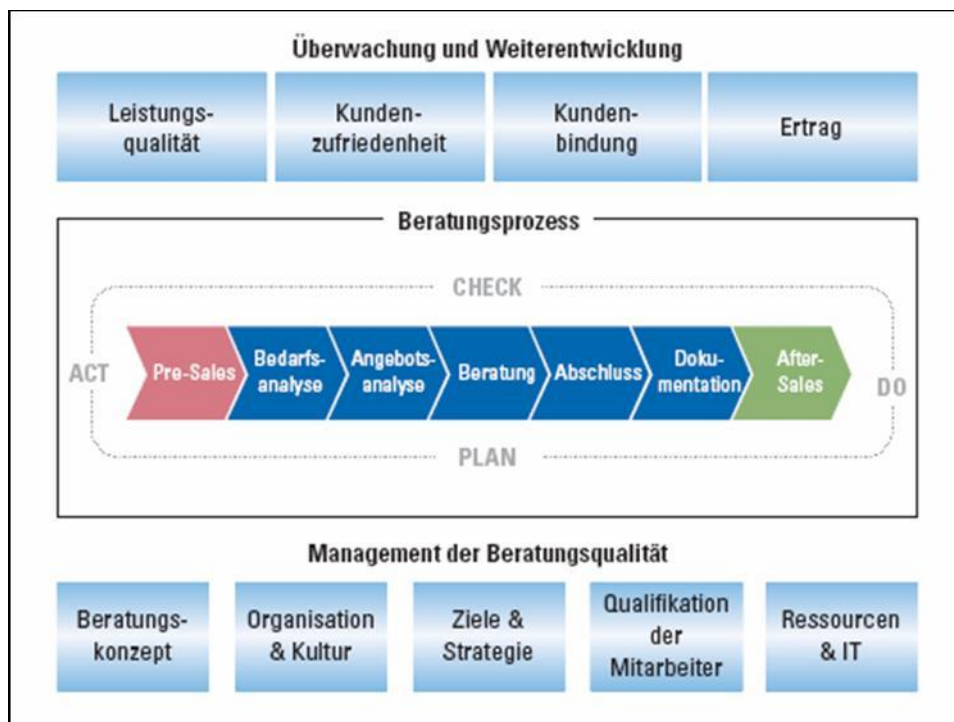
Dennoch kann die TÜV SÜD Management Service GmbH keine Garantie dafür übernehmen, dass alle zugrunde liegenden Kriterien immer eingehalten werden.

Die von der TÜV SÜD Management Service GmbH erstellten Kriterien wurden unter Berücksichtigung und in Ergänzung zu den gesetzlichen Regelungen, Verordnungen und Verlautbarungen aufgestellt, zu deren Einhaltung die geprüften Unternehmen per Gesetz verpflichtet sind.

Die Vergabe des Prüfzeichens „TÜV-geprüfte Beratungsqualität“ ersetzt keine rechtliche, steuerrechtliche oder betriebswirtschaftliche Beratung, wie z.B. diejenige im Sinne der EU-Vermittlerrichtlinie, des Rechtsberatungsgesetzes (RBerG), des Hypothekendarlehenbankgesetzes (HypBankG) oder des Kreditwesengesetzes (KWG). Die TÜV SÜD Management Service GmbH weist ausdrücklich darauf hin, dass mit dem Auftrag zur Überprüfung des Beratungsprozesses von Unternehmen kein Auftrag im Sinne einer Beratungsleistung einhergeht.

Die ‚Beratungsqualität‘ wird durch prozessorientierte Dokumentenprüfungen, ein Audit vor Ort sowie die Durchführung von Mystery Analysen und Kundenbefragungen bewertet. Dabei kann die Dokumentenprüfung Bestandteil des Audits vor Ort sein.

Die Überprüfung der Kriterien erfolgt bei der TÜV SÜD Management Service GmbH durch eine umfangreiche Kombination aus subjektiven und objektiven Prüfmethode. Durch unseren vier Prüfmethode-Mix kann zum einen eine seriöse Aussage über die ‚Beratungsqualität‘ Ihres Unternehmens getroffen und zum anderen ein deutlicher Mehrwert in Form von Verbesserungspotenzialen gegeben werden.



Die *Überwachung und Weiterentwicklung* Ihrer Beratungsqualität (siehe Darstellung oben) prüfen die TÜV SÜD Management Service GmbH mittels einer Kundenbefragung und Mystery Analysen, wobei wir den *Beratungsprozess* und das *Management der Beratungsqualität*, also Ihre Strategie und Ziele, mittels der Dokumentenprüfung und eines Monitoring vor Ort prüfen.

1. Kriterien zum Management der Beratungsqualität

1.1 Ziele und Strategie

Beschreibung
Quantitative und qualitative Ziele wurden für Beratungsleistung definiert.
Die Maßgabe hoher Beratungsqualität wird von allen Führungskräften gelebt und kommuniziert.
Das Verhältnis zwischen nachhaltiger Beratungsqualität und kurzfristiger Umsatzoptimierung wird kontinuierlich optimiert und überwacht.

1.2 Beratungskonzept & Beratungsgrundsätze

Beschreibung
<p>Beratungskonzept: Es existiert ein formales Beratungskonzept.</p>
<p>Beratungskonzept: Es existiert keine einseitige Fokussierung auf den Anbietervorteil)</p>
<p>Beratungskonzept: Es ist in der Lage, nach unterschiedlichen Bedarfstypen, z.B. nach dem Lebenszykluskonzept, zu differenzieren.</p>
<p>Beratungskonzept: Das Beratungskonzept wurde durch Hausjuristen oder externe Juristen geprüft. Hier wurde festgestellt, dass alle relevanten gesetzlichen bzw. rechtlichen Anforderungen erfüllt werden.</p>
<p>Beratungsgrundsätze: Das Unternehmen verfolgt einen strukturierten, gesamtheitlichen und bedarfsorientierten Beratungsprozess, der die Kunden befähigt, aus den Empfehlungen die für sie beste Leistung zu wählen. Darüber hinaus gilt es, die freie Entscheidung des Kunden zu bewahren. Für jeden Kunden wird auf Wunsch eine maßgeschneiderte Strategie entwickelt, um den individuellen Bedarf zu decken, welcher entsprechend der aktuellen Lebensplanung der Kunden angepasst wird. Ferner muss die Beratung frei von einseitigen Interessen sein.</p>

1.3 Organisation und Kultur

Beschreibung
<p>Allg. Organisation: Das Management unterstützt alle Kriterien aus diesem Katalog und vermittelt sie seinen Mitarbeitern.</p>

<p>Allg. Organisation: Das Management wird kontinuierlich die Einhaltung dieser Kriterien überprüfen und leitet – falls nötig Korrekturmaßnahmen ein. Dabei können die Ergebnisse der jährlichen Überprüfung und Bewertungen als Basis für Optimierungen der entsprechenden Prozesse und Verfahren dienen.</p>
<p>Allg. Organisation: Die verantwortlichen Mitarbeiter kommunizieren den definierten Beratungsprozess im gesamten Unternehmen und fordern die richtige Anwendung ein.</p>
<p>Aufbauorganisation: Es existieren definierte Kommunikationsverfahren, über die Zentrale und Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt gemeinsam das Thema Beratungsqualität weiterentwickeln.</p>
<p>Aufbauorganisation: Innerhalb der Organisation ist klar definiert, welche Stellen und Positionen Kunden beraten dürfen. Es sind Verfahren festgelegt, die beschreiben, welcher Berater „was“ beraten darf und „was“ nicht.</p>
<p>Ablauforganisation: Die Beratungskonzeption ist klar verständlich. Sie steht allen Mitarbeitern zur Verfügung und ist bekannt.</p>
<p>Ablauforganisation: Das Management ist dafür verantwortlich, dass alle für die Beratung notwendigen Informationen aktuell und in geeigneter Form zur Verfügung stehen.</p>
<p>Ablauforganisation: Die internen und externen Schnittstellen zur Abwicklung von abgeschlossenen Produkten und Leistungen bzw. zwischen Kundenberatung und Marktfolge sind klar definiert, werden laufend überwacht und funktionieren für alle Seiten sehr zufriedenstellend.</p>
<p>Kultur: Beratungsqualität ist als Thema fest in der Unternehmenskultur verankert.</p>

1.4 Anforderungen zur Qualifikation der Mitarbeiter

Beschreibung
<p>Personalauswahl: Im Rahmen der Auswahl von Mitarbeitern für die Kundenberatung werden Auswahlverfahren genutzt, die eine weitestgehend objektive Beurteilung der notwendigen fachlichen und sozialen Kompetenzen ermöglichen (bspw. Assessment-Center mit Rollenspielen)</p>
<p>Qualifikation: Alle Mitarbeiter, die direkt mit Kunden in Verbindung stehen, müssen sozial kompetent, d.h. freundlich, geduldig, gründlich und schnell sein sowie fachlich und methodisch kompetent erfahren sein.</p>
<p>Qualifikation: Die Mitarbeiter, die im Hintergrund für die Abwicklung der Beratung verantwortlich sind, müssen ebenfalls zuverlässig, risiko-, qualitäts-, prozessbewusst und im Sinne des Kunden handeln.</p>

Personalentwicklung:

Es existieren systematische Bemühungen, Qualifikationsdefizite aufzudecken und zu beheben.

Personalentwicklung:

Die Kundenberater werden individuell und bedarfsgerecht über die grundsätzlich geforderten Qualifikationen hinaus in unternehmenseigenen Beratungsleistungen und bezüglich Erwartungen der Kunden geschult. Ferner werden den Mitarbeitern sog. Soft Skills betreffend der Kommunikation, Lösungskreativität, Abwicklung von Beschwerden und Fachkompetenz geeignet vermittelt.

1.5 Anforderungen an Ressourcen und IT

Beschreibung
<p>Allg. Ressourcen: Das Management muss die erforderlichen personellen, räumlichen und technischen Ressourcen ermitteln und bereitstellen, um das Vertriebs- und Beratungssystem hinsichtlich der angebotenen Leistungen zu verwirklichen, aufrecht zu erhalten und die Wirksamkeit ständig zu verbessern.</p>
<p>Allg. Ressourcen: Ausreichende Ressourcen und Informationen werden vom Management zur Verfügung gestellt, so dass die Durchführung und Überwachung des Beratungsprozesses gewährleistet wird.</p>
<p>IT: Hausfremde Produkte und sonstige Verbindlichkeiten können im Beratungstool eingegeben und bei der Bedarfsermittlung berücksichtigt werden.</p>
<p>IT: Die IT läuft in der Wahrnehmung der Berater stabil und zuverlässig.</p>
<p>IT: Die bestehenden IT-Lösungen ermöglichen Visualisierungen im Beratungsprozess und das Erstellen von aussagekräftigen Kundenunterlagen.</p>
<p>IT: Die IT-Lösung stellt im Anschluss an den Beratungsprozess die Vertragsabwicklung sicher.</p>

2. Kriterien zum Beratungsprozess

2.1 Anforderung an den Pre-Sales

Beschreibung
<p>Kommunikation und Werbung: In der Kommunikation bezüglich der Beratungs- und Produktleistungen und in der Akquisition von Aufträgen verpflichtet sich das Unternehmen zu Sorgfalt, Klarheit und Wahrheit gegenüber den Kunden. Die Werbebotschaft entspricht stets der Produktwahrheit.</p>
<p>Kommunikation und Werbung: Kosten und Preise für Leistungen des Unternehmens sind vollständig und einfach für Kunden erfassbar – auch ohne Beratung.</p>
<p>Vertraulichkeit: Das Unternehmen behandelt alle internen Vorgänge und Informationen des Kunden, die ihm durch seine Arbeit bekannt werden, streng vertraulich. Insbesondere werden auftragsbezogene Unterlagen nicht an Dritte weitergegeben. Die Einhaltung des Datenschutzgesetzes bzw. ggf. etwaiger Branchenbestimmungen wird vorausgesetzt.</p>
<p>Seriosität und Effektivität: Die Berater empfehlen ihre Dienste nur dann, wenn sie erwarten, dass ihre Produkte/Leistungen Vorteile für den Kunden bringen.</p>

2.2 Anforderung an die eigentliche Beratung

2.2.1 Phasenübergreifende Interaktionsqualität

Beschreibung
<p>Soziale Kompetenz: Die Berater sind sich bewusst, dass neben der sachlichen Lösung die menschlichen Beziehungen große Bedeutung haben. Die Berater drücken sich verständlich sowie nachvollziehbar aus und gehen individuell auf den Wissensstand der Kunden ein.</p>
<p>Verständlichkeit: Der Kundenberater orientiert sich hinsichtlich Terminologie am Kunden. Grundsätzlich findet keine Überforderung des Kunden durch Fachterminologie statt. Die Kundenberater verfügen über die Fähigkeit, sich auf den Kenntnisstand des Kunden einzustellen.</p>
<p>Freundlichkeit: Die Kundenberater sind freundlich und zuvorkommend.</p>
<p>Einfühlungsvermögen: Die Kundenberater versetzen sich in allen Belangen in den Kunden, erfassen seine Situation, fassen diese zusammen und reagieren auch bei emotional schwierigen Beratungsthemen kompetent und kundenorientiert.</p>
<p>Hilfsbereitschaft: Die Kundenberater erklären schwierige Sachverhalte und bieten aktiv ihre Unterstützung auch nach Abschluss an.</p>

Verlässlichkeit:

Die Kundenberater tätigen nur Aussagen, die von ihnen oder dem Unternehmen auch tatsächlich verlässlich eingehalten werden. Insbesondere halten die Berater selbst ihre terminlichen Zusagen ein.

2.2.2 Bedarfsanalyse

Beschreibung
<p>Ziele und Wünsche: Das Beratungsgespräch ist so aufgebaut, dass in einem ersten Schritt die Ziele und Wünsche des Kunden ermittelt werden. Im Anschluss wird eine Bestandaufnahme durchgeführt, priorisiert und mit dem Ziele und Wünsche abgeglichen.</p>
<p>Allgemeine Lebenssituation: Anhand eines unternehmensweiten Standards (bspw. Leitfragen) werden die persönlichen Umstände erfasst.</p>
<p>Finanzielle Lebenssituation: Anhand eines unternehmensweiten Standards wird die Finanz- bzw. Vermögenssituation (Vermögensbilanz) der Kunden ermittelt.</p>
<p>Risikomentalität: Anhand von aufgeführten Beispielen des Beraters ist der Kunde in der Lage seine Risikomentalität einzustufen.</p>
<p>Nachvollziehbarkeit: Dem Kunden wird kontinuierlich verdeutlicht, warum der Kundenberater welche Informationen benötigt. Informationen, die keine Relevanz für die konkrete Beratung haben, werden nicht erfragt.</p>

2.2.3 Angebotsanalyse

Beschreibung
<p>Beratungsermittlung: Erst nachdem die Kunden sich einer Risikomentalität zugeordnet haben, wird mittels eines Ist-/Soll-Abgleichs der Bedarf unter Berücksichtigung der aktuellen Lebenssituation ermittelt.</p>
<p>Empfehlungen: Die Berater üben nicht nur eine gutachterliche Tätigkeit aus, sondern erarbeiten maßgeschneiderte Empfehlungen auf Grundlage des ermittelten Bedarfs.</p>
<p>Optimierung: Je nach Beratungstiefe, werden im Rahmen der Optimierung Altanlagen und Versicherungen bei der Empfehlungsauswahl gemäß der ermittelten Risikomentalität angepasst.</p>
<p>Flexibilität & Produktangebot: Das Unternehmen verfügt über flexible Leistungen und ein ausreichendes Produktangebot.</p>
<p>Risikoorientierung zum Kunden: Für die eingeschätzte Risikoklasse des Kunden sind Produkte fest definiert.</p>

Staatliche Förderungen:

Sofern es die Beratungssituation erfordert, wird auf staatliche Fördermöglichkeiten hingewiesen.

2.2.4 Beratung

Beschreibung
<p>Entscheidungsfreiheit Kunde: Die Beratung findet frei von einseitigen Interessen statt.</p>
<p>Beratungstransparenz: Die Beratung und Analyse ist nachvollziehbar. Das Für und Wider einzelner Produkt- und Leistungsmöglichkeiten wird dem Kunden vor dem Hintergrund der preislichen Unterschiede klar dargestellt.</p>
<p>Produkttransparenz: Das Unternehmen präzisiert die Angebote so, dass der Kunde genau weiß, welche Leistungen enthalten oder ausgeschlossen sind bzw. welches Risiko und welche Chancen mit der Leistung verbunden sind.</p>
<p>Preistransparenz: Ferner werden alle mit dem Angebot verbundenen Kosten erläutert und schriftlich ausgehändigt. Dies erfolgt auch anhand des aktuell gültigen Preisverzeichnisses.</p>
<p>Provisionstransparenz: Die Kundenberater weisen auf die Möglichkeit der Offenlegung der Provisionen (Rückvergütungen) bei Aktienfonds oder Anlageprodukten hin. Auf Nachfrage werden diese unmittelbar offen gelegt.</p>

2.2.5 Abschluss

Beschreibung
<p>Vertragsunterlagen: Gemeinsam mit dem Kunden werden die notwendigen Dokumente zum Abschluss durchgesprochen. Es findet eine Erklärung aller Dokumente statt.</p>
<p>Vertragsunterlagen: Die Dokumente sind derart gestaltet, dass sie für den Kunden auch im Nachgang verständlich sind.</p>
<p>Vertragsunterlagen: Die Dokumente enthalten Hinweise für den Kunden, an wen er sich bei Rückfragen wenden kann.</p>
<p>Beratungsergebnis: Der Kunde erhält ggf. neben den Vertragsunterlagen auch das Beratungsergebnis visualisiert aufbereitet und nachvollziehbar gestaltet.</p>
<p>Feedback: Der Kundenberater gibt dem Kunden seine Kontaktdaten bzw. weist auf Kontaktmöglichkeiten bei Rückfragen hin.</p>

2.2.6 Beratungsdokumentation

Beschreibung
<p>Dokumentation: Der Gesprächsinhalt und Ablauf muss festgehalten werden.</p>

2.3 Anforderung an das After-Sales

Beschreibung
<p>Laufende Optimierung: Der Kunde wird über Leistungs-/ Produktänderungen sowie rechtliche Änderungen, die Einfluss auf die erworbene Leistung haben, auf dem aktuellen Stand gehalten. Ferner ist in branchenüblichen Zeitabständen oder bei aktuellem Anlass durch den Berater ein Termin zu vereinbaren, bei dem ggf. Produktänderungen oder eine Bedarfermittlung sowie die aktuelle Ist-Situation abgeglichen werden.</p>
<p>Kundenfeedback: Die Kundenberater nehmen aktiv Kundenfeedback auf und kommunizieren es intern. Dies gilt sowohl für kritisches oder positives Feedback zum Beratungsprozess und Produktangebot als auch zur Abwicklung der abgeschlossenen Leistungen.</p>

2.4 Abwicklung

Beschreibung
Die Bearbeitungszeiten der Abwicklung entsprechen den Aussagen der Berater.
Während der Produktnutzung steht der Berater bzw. die Kundenberatung für Rückfragen zur Verfügung.

3. Überwachung und Weiterentwicklung des Beratungsprozesses

Beschreibung
<p>Kundenfeedback: Reklamationen und Beschwerden werden als informative Quelle zur Verbesserung der eigenen Leistungen anerkannt.</p>
<p>Controlling: Es ist ein Verfahren zu entwickeln und anzuwenden, dass die Beratungsqualität misst.</p>
<p>Wirksamkeitsmessung: Das Management leitet von der Wirksamkeitsmessung geeignete und nachhaltige Maßnahmen ab, um die Bearbeitungsqualität stets an den Bedürfnissen der Kunden auszurichten.</p>
<p>Mystery-Analysen: Es werden jährlich beispielsweise Beratungstests, Beschwerden, Testanrufe im Call-Center etc. initiiert, um stichprobenartig ihre Beratungsqualität auf die Probe zu stellen. Die Gesamtnote der Mystery Analysen bei einer Skala von 1 bis 5 muss mindestens 2,25 betragen.</p>



Kundenzufriedenheit:

In der Regel muss alle zwei Jahre eine Kundenbefragung durchgeführt werden. Diese Kundenbefragung berücksichtigt explizit die Dimensionen der Beratungsqualität. Die Gesamtnote bei einer Skala von 1 bis 5 muss mindestens 2,25 betragen.