

# TÜV geprüfte Kundenberatung gültig für: Firmenkundenbetreuung Prüfgrundlagen



## Basisanforderungen

Kontext der Organisation (Zweck, Einflussfaktoren, Ansprüche und Erwartungen, Wirkungskreis)

Die wesentlichen Forderungen der Norm ISO 9001:2015 hinsichtlich Verstehen, Führung, Planung, Aktualisierung, der Spezifikation der Aufgabenstellung sowie der Validierung und Verifizierung der Spezifikation sind erfüllt.

- Kontext der Organisation
- Führung
- Planung
- Unterstützung
- Bewertung der Leistung
- Verbesserungsprozess.

## Kommunikationsmittel

Die Kommunikationsmittel für die Dienstleistung sind vollständig und enthalten für den Kunden verständliche Informationen. Dies gilt für:

- alle Werbemittel wie Flyer, Prospekte, Anzeigen
- Verträge und Beschreibungen
- schriftliche Hilfsmittel wie Fragebögen oder Checklisten
- die Aufklärung über Kosten, Gebühren, Vertragspartner und Bedingungen

## Prozessdokumentation

Der Dienstleistungsprozess ist angemessen dokumentiert. Die wesentlichen Dokumentationen sind verfügbar und bekanntgemacht. Der Ablauf der Dienstleistung ist beschrieben. Die verwendeten Hilfsmittel (Software, Formblätter, etc.) sind festgelegt. Es besteht eine Kompetenzregelung. Die dargestellten Ergebnisse haben die vorgeschriebene Qualifikation. Die Marktbeobachtung ist organisiert. Die Ermittlung von Randbedingungen, wie z.B. Rechtsänderungen, etc. ist beschrieben. Vorbeugende Maßnahmen zur Qualitätssicherung sind festgelegt.

## Umsetzung

Der Dienstleistungsprozess ist im Unternehmen umgesetzt. Es müssen geeignete Verfahren wirksam sein, die die Kriterien in der Organisation umsetzen. Die notwendigen und geeigneten Mittel zur Erfüllung der Kriterien stehen bereit. Dabei kann es sich z.B. um geschultes Personal und/oder die erforderliche technische Infrastruktur handeln. Für die Einhaltung der fortlaufenden Aktualisierung von notwendigen Daten ist das Management verantwortlich. Die Durchführung der Aktualisierung kann delegiert werden.

## Kontrolle

Das Management kontrolliert den Dienstleistungsprozess. Das Management verpflichtet sich zur regelmäßigen Ermittlung von Kundenbedürfnissen sowie deren Kommunikation und Fixierung im Unternehmen. Im Rahmen der Prozessdefinition wird stetig ermittelt, welche Personen die Dienstleistung erbringen. Ebenso wird ermittelt, ob Ressourcen und Verantwortlichkeiten vorhanden sind, um die Dienstleistung zu erbringen bzw. die Kundenanforderungen zu erfüllen. Aus den ermittelten Kundenanforderungen werden Ziele und Maßnahmen abgeleitet, welche an die verantwortlichen Mitarbeiter übertragen werden. Es ist sichergestellt, dass diese Ziele auf allen Ebenen verstanden und umgesetzt sind. Die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen sind regelmäßig ermittelt. Sie sind den Mitarbeitern vermittelt. Die Überprüfung der Einhaltung geschieht regelmäßig.

## Beraterqualifikation

Die Berater erfüllen die qualitativen Ansprüche an eine Zertifizierung durch den TÜV Saarland. Es ist sichergestellt, dass das Personal sich der Bedeutung und Wichtigkeit seiner Tätigkeit bewusst ist. Das Personal ist ausreichend informiert, wie es zur Erreichung der gesetzten Ziele beiträgt. Es werden geeignete Aufzeichnungen zu Ausbildung, Schulung, Fertigkeiten und Erfahrung geführt. Regelmäßige Teambesprechungen tragen weitestgehend zum Informationsfluss bei. Die Liste der Berater mit der Kompetenz eine Firmenkunden zu beraten ist vollständig vorhanden. Bedarfsorientierte Schulungen finden statt. Die Unterstützung durch das Produktmanagement ist zielführend installiert und umgesetzt.

## Gesetze und Richtlinien

Gesetze und Richtlinien werden beachtet. Aktualisierungsprozeduren sind gesichert. Die Unterstützung durch den Verband/übergeordnete Organisation ist gewährleistet. Ein IKS ist eingerichtet. Die Prüfung erfolgt durch die interne Revision. Es ist sichergestellt, dass diese Ziele auf allen Ebenen verstanden und im erforderlichen Maß umgesetzt werden. Die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen werden regelmäßig ermittelt, den Mitarbeitern vermittelt und deren Einhaltung stichprobenartig überprüft.

# Mindestanforderungen

## Analyse Firmensituation

Die Firmensituation und das Umfeld der Firma werden vollständig (soweit möglich) analysiert. Hierzu zählen u.a.:

- Firmengröße
- Branche
- Kunden,- Lieferanten,- und Auftragsstruktur
- Wettbewerbssituation
- betriebliche Daten aus Bilanz und der GuV-Rechnung
- Informationen aus dem Rating
- Absicherung von Risiken etc..

## Analyse private Situation des Unternehmers

Soweit es sich um den Inhaber der Firma um einen Einzelunternehmer handelt, wird auch das private Umfeld analysiert. Hierzu zählen u.a.:

- Absicherung von Risiken
- Altersvorsorge
- Privatkredite
- Vermögensanlagen
- Steueroptimierung, etc..

## Kundenwünsche/Kundenanforderungen

Ein systematisches Hinterfragen der Wünsche des Interessenten ist installiert. Hierzu zählen u.a. Kredite, Anlagen, Liquiditätssteuerung, Steueroptimierung, Absicherung von Risiken, Nachfolgeregelungen, Veräußerung, Internationalisierung, etc.. Mit Existenzgründern werden ausführliche Gespräche geführt. Bei Bestandskunden wird eine Substanzbewertung und eine Aktualisierung der Daten durchgeführt.

## Unterbreitung Handlungsvorschläge nach Empfehlungslogik

Basierend auf den Analyseerkenntnissen und den Wünschen werden Handlungsvorschläge unterbreitet, die den Stand der abgesicherten Erkenntnis von Bankfachleuten widerspiegeln. Es existiert eine Empfehlungslogik. Folgende Aspekte werden berücksichtigt:

- Daten der Bilanz und GuV
- Durchschnittswerte vergleichbarer Firmen
- Auffälligkeiten zu Referenzdaten
- steuerliche Aspekte
- Verfügbarkeit des eingesetzten Kapitals
- staatliche oder sonstige Fördermittel
- rechtliche Randbedingungen
- Kosten der Bank etc.

## Freie Entscheidung des Kunden

Der Kunde entscheidet eigenverantwortlich über die Umsetzung der Empfehlungen. Es ist ein ausreichender und nachvollziehbarer Dokumentationsprozess für die Umsetzung der individuellen Lösungen vorhanden.

## Langfristige Betreuung

Der Kunde wird langfristig betreut. Es finden systematische Vereinbarungen über weitergehende Beratungsgespräche statt. Routinewiederholung der Beratung nach 1 bis 3 Jahren und eine anlassbezogene Beratung nach definierten Ereignissen.