



Karlheinz Walz,
 Prokurist & Leiter Marktbereich

Der Blog zum Jubiläum

125 Jahre wird man nicht alle Tage alt. Wir nehmen dieses Jubiläum zum Anlass, Ihnen nicht nur unsere Geschichte in einer Chronik zu präsentieren, sondern Sie auch in unserem Jubiläumsblog das ganze Jahr 2017 hindurch zu informieren. So finden Sie den Blog im Netz: blog.raibacalw.de



Einfach diesen
 QR-Code einscannen
 und zum Blog gelangen:
blog.raibacalw.de

Die beste Beratung kommt von »glücklichen« Bankern

Der Nordschwarzwald ist schön. Viel unverfälschte Natur. Reine Luft, saubere Bäche und Flüsse. Ein Ort für ein lustvolles Leben. Aber den heute wohl modernsten Banken-Standort überhaupt erwartet man hier irgendwie nicht sofort. Sollte man aber. Und kann man auch. In Neubulach.

■ Von Axel H. Kunert

Okay, so etwas wie die »Wallstreet« sucht man hier vergebens. Oder »Mainhattan«. - »Das Türmchenbauen überlassen wir anderen.« Die Schaltzentrale der Raiffeisenbank im Kreis Calw in der »Bankenmetropole« Neubulach kommt mit gerade einmal zwei Obergeschossen aus. Und setzt doch Zeichen. Was die nachhaltig-ökologische Bauweise und Energieversorgung (Geothermie zum Heizen und Kühlen) angeht. Aber auch bei dem, was eine moderne Kundenberatung im Finanzwesen heute auszeichnet.

Uwe Rapp, Leiter Vertrieb der Raiffeisenbank im Kreis Calw, und sein Kollege Karlheinz Walz, Prokurist und Leiter Marktbereich, stehen für diese moderne Kundenberatung. Was erfahrene Bankkunden sofort spüren im Gespräch mit den beiden: die Herren haben richtig gute Laune. Nicht nur bei diesem Gespräch, versichern sie glaubhaft. Darf man einen Banker heute fragen, ob er glücklich ist? Darf man das überhaupt fragen?

»Warum nicht?«, zuckt Rapp mit den Achseln und erzählt, dass er ein »Überzeugungstäter« in seinem Job sei. Eigentlich habe er mal Maschinenbau gelernt. »Aber ich wollte immer schon in die Beratung. Menschen bei der Bewältigung ihrer Herausforderungen helfen.« Das ist doch so schön um wahr zu sein!? - »Na ja, wir sind hier ja nicht die »typischen« Banker, wie sich die Menschen draußen die Leute in diesem Beruf vorstellen.« Angst- und/oder Gier getrieben. Angst, in einer der Rationalisierungsphasen den Job zu verlieren, weil Shareholder mehr

Rendite fordern. Gier, die einem für die nächsten Boni die Kunden über den Tisch ziehen lässt. »Das alles gibt es bei einer Genossenschaftsbank nicht.« Oder umgekehrt ausgedrückt: als »glücklicher« Genossenschaftsbanker bist du für alle Zeit für den Rest des Bankenmarkts »versaut«. - »Ich würde nie für eine andere Bank arbeiten wollen. Um keinen Preis der Welt.«

Wer einem in einem Beratungsgespräch für einen dringend benötigten Kredit oder eine langfristig orientierte Finanzanlage mit einem solchen Selbstverständnis und einem solchen Selbstbewusstsein gegenübertritt, beeindruckt. Verunsichert vielleicht auch ein wenig - kann das sein? Die Erfahrung der letzten 125 Jahre mit der Raiffeisenbank im Kreis Calw und ihren Vorgänger-Banken lehrt: Ja, das kann sein - seit Generationen schon. Hier arbeiten Menschen von nebenan. Aus deinem direkten sozialen Umfeld. Null Anonymität, nur Ehrlichkeit und Authentizität. »Wir haben in diesem Umfeld gar keine andere Chance, als bedingungslos kalkulierbar für unsere Kunden zu sein.« Wenn das auf allen Ebenen funktioniert - und es funktioniert bei der Raiba: »Ja, das ist dann auch echtes Glück, das erleben und leben zu dürfen.«

Soweit die Vorteile des »ländlichen Bankenstandorts Neubulach« - und seiner Satelliten, sprich: Geschäftsstellen und Niederlassungen der Raiba in der Region. Und wie ist das mit der Modernität, dem modernsten Bankenstandort der Welt? - Die drückt sich nie in Hochglanzfassaden zum Himmel steigender Konzernzentralen aus, sondern »wie deine Kunden dich als ihren Bank- und Finanzberater heute am besten erreichen können, wenn sie dich und deine Hilfe wirklich brauchen.« Klassisch ging man dann zur Bank an den Bankschalter - und stellte seine Fragen. Dafür muss eine Bank nah am Kunden sein, regional optimal erreichbar. Check! - »Das kann in unserem Heimatmarkt nach wie vor keiner besser als wir!«

Wobei sich diese persönliche, Auge-in-Auge-Beratung vom Bankschalter weg, hin in die speziell ausgestatteten Beratungsräume verlagert hat. Verbraucherschutz, gesetzliche Anforderun-

gen verlangen hier vermehrte Dokumentationspflichten zur Beratung. Ein bisschen »baden wir hier die Fehler und Dreistigkeiten der Kollegen anderer, größerer Banken aus der Vergangenheit aus«, aber andererseits: »Verbraucherschutz ist immer gut.« Und eine Dokumentation - am besten Software gestützt, um ja nichts zu vergessen - gibt umgekehrt auch dem Berater ein zusätzliches Maß an Sicherheit, dem Kunden wirklich besten Service und bestmögliche Informationen zu bieten.

Allerdings - und das ist nicht die Zukunft, sondern längst Alltag auch im Kreis Calw: »Die Kundenberatung auch über digitale Kanäle wird immer wichtiger.« Entscheidender Faktor, der hier die Entwicklung treibt, sei dabei die Zeit, die Kunden heute noch für ihre Bankgeschäfte aufwenden wollen. »Früher nahm man sich extra einen Tag Urlaub, zog sich fein an, wenn man zum Beispiel für einen Kredit zur Bank musste.« Klar ist das persönliche Gespräch auch heute »immer noch die Basis von allem« - gerade für Neukunden, »die uns gerne, wenn sie mögen, die »ganze Story« erzählen dürfen.«

Aber im Alltag muss es dann im Zweifel immer schneller gehen. »Was kein Problem heute mehr ist.« Das Online-Banking der deutschen Genossenschaftsbanken bietet heute eine solche Fülle an Funktionalitäten und Möglichkeiten. Formulare können auch online auf der sicheren Internet-Seite der Raiba ausgefüllt werden - für »eine schnellstmögliche Bearbeitung.« Selbst Wertpapiergeschäfte in Echtzeit sind für den, der es möchte und sich dafür akkreditiert, über die Raiba-Online-Kanäle möglich. »Die sind online natürlich auch günstiger und in der Regel schneller, als wenn man solche Aufträge etwa telefonisch aufgibt.«

Im Bereich des digitalen Banking und auch unserer digitalen Beratung ist sehr viel in Bewegung, wobei sich die Volks- und Raiffeisenbanken mit ihrem Online-Angebot sehr eng am Kundenverhalten orientieren.« Der Kunde entscheidet, auf welchem Weg und in welcher Form er seine Bankgeschäfte erledigen will - was längst auch via App vom Smartphone aus möglich ist. Wobei zusätzliche sichere (Bank-)Dienstleistungen ihm auch sonst das Leben in der virtuellen Welt erleichtern sollen, etwa durch die Nutzung der verschiedenen modulierten Online-Bezahlformate wie »paydirekt«, »giropay« oder »GiroCode«.



Arno Ayasse

Foto: Kunert

Woran erkennt man »die beste Bank der Welt«?

■ von Axel H. Kunert

Naja klar - an ihren Kunden: Das Unternehmen Rexer Busreisen wuchs mit der Raiffeisenbank im Kreis Calw in Rekordzeit zum größten privaten Busunternehmen in Baden-Württemberg

Woran erkennt man »die beste Bank der Welt«? An einer imposanten Unternehmenszentrale? An beeindruckenden Quartalszahlen? An der strahlend-lächelnden Präsenz ihrer Manager in den Wirtschafts-Gazetten dieser Welt?

Alles Quatsch. Man erkennt die wirklich beste Bank der Welt ganz einfach an ihren Kunden. Wie es diesen Kunden geht, welche Erfolgsgeschichte sie schreiben können - mit ihrer Hausbank an ihrer Seite. Wie sie Dank ihrer Hausbank auch durch vielleicht schwierige Zeiten kommt, Krisen gemeinsam übersteht. Wie die Kunden über ihre Bank reden, sie loben, weiter empfehlen. Und »kein schlechtes Haar« auf ihren Bankberater kommen lassen.

Vor exakt 86 Jahren gründete Albert Rexer mit einer Liniens-Konzession zwischen Agenbach und Calw und einem Fahrzeug das Unternehmen »Omnibusverkehr Albert Rexer«. Der Betrieb entwickelte sich nach dem Krieg langsam aber stetig. 1963 übergab Albert Rexer seine Firma an die zweitälteste Tochter Elisabeth Rexer-Ayasse, die wiederum 1996 den Stab an Gründer-Enkel Arno Ayasse weiterreichte. Zu diesem Zeitpunkt besaß »Rexer Busreisen« ganze elf Fahrzeuge und hatte sich als Busreise-Veranstalter in der Region einen Namen gemacht.

Heute umfasst der Fuhrpark von »Rexer« stolze 140 »Autos«, wie Arno Ayasse seine Busse liebevoll nennt. Würde man die hintereinander aufstellen, wäre der Rexer-Bus-Korso so zwei bis drei Kilometer lang. Rexer Busreisen gilt damit landesweit in Baden-Württemberg als das größte private Bus-

unternehmen - mit Aktivitäten in den Geschäftsbereichen »Busreisen«, »Liniendienst« und »Fernbus«.

Was vielleicht überraschen mag: der Großteil dieses rasanten Unternehmens-Wachstums fand erst nach dem Jahr 2010 statt, als Rexer die Firma Schöttle-Reisen aus Neuweiler übernahm und in den eigenen Betrieb integrierte. »Damals nahmen wir für unseren Betrieb eine strategische Neuausrichtung vor - und entschieden uns offensiv für einen aktiven Expansionskurs.« Was Arno Ayasse dafür brauchte und auch gezielt suchte: eine verlässliche neue Hausbank, mit der diese auf Wachstum programmierte neue Geschäftspolitik sich würde umsetzen lassen.

»Durch Empfehlung aus dem Bekanntenkreis entstand damals der Kontakt zur Raiffeisenbank in Neubulach.« Was Arno Ayasse vor allem dabei brauchte: »Eine Bank, die auch einmal, wenn nötig, sehr schnelle Entscheidungen treffen kann.« Das bedinge bei der Bank flache Hierarchien, eine direkte Ansprechbarkeit der Mitarbeiter, straffe Entscheidungswege. »Und ein sehr großes Vertrauen zwischen Bank und uns als Kunde.« All das habe sich »erstaunlich rasch« mit der Raiffeisenbank im Kreis Calw entwickeln können, wobei damit aber »auch für uns als Bankkunde einige Pflichten verbunden« seien.

»Das Vertrauen gewinnt man, wenn es ums Geld geht, nur mit bedingungsloser Transparenz - in beide Richtungen.« Keine Sonntagsreden, keine Schönfärberei, »kein Blabla«, sondern »immer nur die nackten, ehrlichen Fakten - auch wenn der Wind mal etwas schärfer weht.« Ein regelmäßiges Berichtswesen der Bank gegenüber müsse da selbstverständlich sein, »gerade wenn es um solch intensive Wachstumsphasen eines Unternehmens geht wie wir sie in den letzten Jahren realisiert haben.« Um große Firmenüber-

nahmen zu stemmen, wie beispielsweise die der Verkehrsbetriebe Nagoldtal (VBN) durch Rexer. Oder neue Geschäftsfelder zu entwickeln - wie aktuell auf dem hart umkämpften Fernbusmarkt.

»Andererseits muss ich mich als Unternehmer ebenso auf die bedingungslose Zuverlässigkeit meiner Bank verlassen können - dass mein Gegenüber dort mit den Informationen über meinen Betrieb absolut diskret und vertraulich umgeht.« Die ultimative Verlässlichkeit, zu der für Arno Ayasse »auch die Kontinuität der Ansprechpartner bei dieser Bank« gehört - »auch über längere Zeiträume.« - Nur so lasse sich eine stabile, belastbare Geschäftsbeziehung zur Hausbank entwickeln, die sich gerade dann zu bewähren habe, »wenn es mal wirklich sehr schnell gehen muss mit den Entscheidungen.«

»Ein sehr großer Teil unseres Erfolges und unserer Expansionsgeschichte hat Rexer Busreisen tatsächlich der Raiffeisenbank im Kreis Calw und den dortigen Mitarbeitern zu verdanken«, gerade auch, weil nicht immer alles reibungslos klappe, was man als Unternehmer neu anfasse. Auch in solchen Situationen sei mit der »Raiba« immer ein »offener und reibungsloser Umgang« möglich gewesen. »Das kenn' ich auch anders - aus früheren Zeiten, mit anderen Banken.« Er persönlich habe auch ein bisschen erst »durch Schaden klug« werden müssen, »um die für mich beste Bank der Welt« entdecken zu können - und das quasi »um die Ecke, gleich neben an.«

Das sei eigentlich »das faszinierendste an dieser Entdeckung« gewesen: »Eine Bank, die quasi deinen Geschäftserfolg als eigenen Geschäftszweck in ihrer Satzung festgeschrieben hat.« Und dafür »tatsächlich alles tut, was notwendig ist.«



Uwe Rapp, Leiter Vertrieb