

Trau, schau, wem

Bezüglich der Qualifikation dieses Beraters und des betreffenden Strukturvertriebs kann ich hier keine Stellung nehmen. Grundsätzlich ist es löblich, wenn die einzelnen Unternehmen eine interne Ausbildung für ihre Berater oder Verkäufer durchführen. Ob die Beratung letztlich Qualität hat, hängt von verschiedenen Kriterien ab.

Was ist denn eigentlich Qualität?

Ich definiere dies in der Form, dass ich behaupte: "Eine Beratung ist dann qualifiziert, wenn sie dem Kunden bezüglich seiner Wünsche und Ziele nützt." Qualität ist nicht eine Frage, wieviel Titel ein Berater auf seiner Visitenkarte hat und ob er das 'Grüezi' in mehreren Sprachen beherrscht. Die wichtigste Sprache ist die, die der Kunde versteht.

Neben dieser Qualität der Beratung ist sicherlich der fachliche Hintergrund wichtig, die fachliche Qualität oder Fachkompetenz. Hier haben sich in der Vergangenheit viele Strukturvertriebe schwer getan, diese zu vermitteln, da die sogenannten Fachreferenten nur aus den eigenen Reihen, also intern, kamen und selbst von der Materie zu wenig verstanden haben. Es gibt aber auch in den einzelnen Vertrieben fachlich versierte Berater, das will ich auch betonen. Heute werden bei den meisten Finanzvertrieben auch interne Prüfungen und Assessmentcenter durchgeführt, um die Qualifikation zu verbessern. Häufig handelt es sich leider nur um gewisse 'Alibiaktionen', um den Anschein zu wecken, "wir tun ja alles, um die Qualität zu verbessern".

Die Idee des Finanzplaner-Lehrganges ist damals aus der Notwendigkeit geboren worden, dass es zukünftig vermehrt Finanzberater geben wird, die nicht von Beginn ihrer beruflichen Entwicklung an bei einer Bank oder Versicherung tätig waren. Um eine Qualifizierung für eine ganzheitliche Finanzberatung, nämlich einer Finanzplanung, gegenüber der Öffentlichkeit darzustellen, bedurfte es einer zusätzlich Ausbildung, die eine eidgenössische Anerkennung erhält. Dies wurde auch mit dem Finanzplaner-Lehrgang an der HWV Aargau erreicht. So ist hiermit zumindest die Fachkompetenz eines solchen Beraters mit einem diesbezüglichen Nachweis auch gegenüber der Kundschaft sichergestellt.

Zwar gibt es neben den unterschiedlichen internen Ausbildungsmassnahmen einzelner Institute, einige davon durfte ich persönlich dabei unterstützen, auch diverse Weiterbildungsinstitute, die nun auch einen Finanzplaner-Lehrgang anbieten. Meist aber ohne das eidgenössische Akzept.

Die Frage, die sich sehr häufig stellt, ist, ob ein ehemaliger Handwerker heute überhaupt in der Finanzbranche qualifiziert beraten kann, da die Sache doch immer komplexer wird. Hier finde ich, sind einige Institute bei uns in der Schweiz noch nicht offen genug. Immer noch sehen sie einen Mitarbeiter mit KV-Abschluss oder Studium der bessere. Oder oft ist der Wunsch, einen Mitarbeiter mit "Unternehmergeist" zu haben, nichts anderes als jemanden, der nicht viel Geld ausgibt oder effizient arbeitet. Es wird dann eigentlich eher ein 'Buchhalter' gesucht. Ein wirklicher Unternehmer würde es in manchen Grossunternehmen sehr schwer haben, da sie wohl schon am ersten Tag mindestens dreimal gegen eine der zahlreichen Richtlinien verstossen hätten.

Ausschlaggebend für den Erfolg eines Beraters bei seinen Kunden ist nicht nur die Fachkompetenz, die vielleicht an bestimmten Titeln abzulesen ist, sondern vor allem die Beratungskompetenz und die Persönlichkeit des Beraters. Und gerade in den letzten beiden Punkten habe ich früher öfters hervorragende Leute gefunden, die aus dem Handwerk, einige aus der Konditorei, gekommen sind. An zwei ehemalige Mitarbeiter erinnere ich mich in

diesem Zusammenhang gerne, die heute zu den erfolgreichsten und kompetentesten Finanzberatern in Süddeutschland zählen. Ich würde sie auch als 'Unternehmer' bezeichnen.

Letztlich stellt sich für den Kunden die eher emotionale Frage: "Kann ich diesem Berater vertrauen?" Wenn er hier mit 'Nein' antwortet oder unsicher ist, dann steht die Geschäftsbeziehung bereits schon auf wackligen Füßen und dann würde selbst das Qualitätszertifikat einer Ausbildung zum 'eidg. Finanzplaner' nicht weiterhelfen. Deshalb mein Rat: Fragen Sie ruhig nach einem Zertifikat nach und schauen Sie ihrem neuen Berater vor allem in die Augen ...

Aufgrund der enormen Zunahme der freien und unabhängigen Finanzplaner, Wirtschaftsberater, Finanzoptimierer, Finanzberater oder Treuhänder - es gibt noch unzählige Bezeichnungen - war es sicherlich notwendig, dass es diesen Lehrgang gibt. Es ist ein wichtiger Schritt in die Richtung einer durch die Branche freiwillig initiierten Qualitätssicherung der freien Finanzberatung. Aber auch hier wird es weiter Modifizierungen geben müssen, um dem Bedarf des Marktes gerecht zu werden. So ist zur Zeit immer noch die eindeutige Messung von schulischen Leistungen z.B. in mathematischen Fächern oder auf den fachlichen Wissensgebieten leichter als dies in den für den Markt sehr bedeutenden kommunikativen Fähigkeiten der Fall ist. Aber gerade Letzteres sollte in allen Qualitätsbemühungen der Ausbildungsverantwortlichen zukünftig eine erheblich grössere Rolle spielen. Nur dann wird auch ein Ausbildungszertifikat für einen echten Unternehmer eine konkrete Aussage beinhalten.

Gerd Lehner ist Dozent am Finanzplaner-Lehrgang in Baden und Inhaber der DELTA Coaching AG, Walchwil.