

Gut zuhören, Service bieten und Netzwerken

Digitalisierung, künstliche Intelligenz und Krisen im Welthandel sind die beherrschenden Schlagzeilen. Wie wichtig trotz allem gerade der persönliche Kontakt und Service im internationalen Geschäft sind, erläutert Dieter Morgenstern, Fachberater S-International im Kreis Steinfurt. Er geht nach 47 Jahren in der Sparkasse, davon 30 im internationalen Geschäft der Kreissparkasse Steinfurt, jetzt in den Ruhestand.



Im Gespräch mit

Dieter Morgenstern

Fachberater S-International im Kreis Steinfurt

Herr Morgenstern, die Medien sind voll mit Artikeln über internationale Handelskonflikte. Wie nehmen Sie als „Urgestein“ nach 30 Jahren im internationalen Geschäft der Kreissparkasse Steinfurt diese Berichte auf?

Wir verfolgen das Geschehen mit großem Interesse. Und wenn wir beispielsweise von einem Land wie Bangladesch hören, wo derzeit nur über Akkreditive oder Inkasso gehandelt werden kann, dann geben wir die Info selbstverständlich an unsere Kunden weiter.

Das Iran-Geschäft ist leider tot, aber sonst haben wir eigentlich keine direkten Auswirkungen. Anscheinend haben wir das Glück, dass unsere Kunden nur mit Ländern handeln, die keine Probleme machen.

Und der Brexit ist auch kein Thema bei Ihren Kunden?

Komischerweise nicht. Wir haben einen Kunden, der Ware aus England bezieht. Vorsichtshalber hat er im vergangenen Jahr seine Warenlager entsprechend aufgestockt. Aber das ist auch der einzige, der mir so einfällt. Insgesamt sind wir über Neuerungen, Änderungen und ‚sonstige Vorgänge‘ mit unseren Kunden in einem regelmäßigen Austausch.

Seit zwei Jahren kooperiert die Kreissparkasse Steinfurt im Auslandsgeschäft mit der Verbundsparkasse Emsdetten-Ochtrup in der S-International im Kreis Steinfurt. Wie hat sich Ihre Arbeit dadurch verändert?

Wir haben jetzt mehr Kunden und das Geschäftsgebiet ist größer geworden. Aber die Kunden sind sich ziemlich ähnlich.

Beide Institute haben von der Kooperation profitiert. Die Kunden der Verbundsparkasse waren begeistert, da wir ein paar mehr Möglichkeiten wie zum Beispiel einen eigenen SWIFT-Anschluss haben. Das ist ein schöner Mehrwert.

Manchmal kommt es im Eifer des Geschäfts noch vor, dass wir uns mit Kreissparkasse Steinfurt melden. Aber auch wenn wir dann einen Kunden der Verbundsparkasse am Telefon haben, löst dieser Versprecher bei den Kunden keine Irritationen aus. Auch mit den Kollegen aus Emsdetten und Ochtrup gibt es keine Berührungsängste. Das läuft reibungslos, die kontaktieren uns und wir fahren gemeinsam raus.

DSGV-Präsident Helmut Schleweis hat vor kurzem erklärt, dass sich die Sparkassen ihren Kunden stärker als Ratgeber jenseits von Finanzprodukten zur Seite stellen sollen, um sich vom Wettbewerb abzuheben. Neben den üblichen Bankprodukten im internationalen Geschäft bietet die S-International im Kreis Steinfurt ihren Kunden auch die Unterstützung bei der Suche nach Geschäftspartnern im Ausland mit Hilfe des EuropaService an. Wie reagieren Ihre Firmenkunden auf diesen Service?

Neue Kunden sind überrascht und fragen „Wie, das könnt ihr auch?“ Das wird insgesamt positiv aufgenommen und gut angenommen.

Vor kurzem rief zum Beispiel ein Kunde an, bei dem wir vor längerer Zeit eine erfolgreiche Vermittlung gemacht hatten. Aktuell ist er mit einem Unternehmen aus Island im Gespräch, um hier Geschäfte auf den Weg zu bringen. Das Unternehmen hatte er auf einer Messe getroffen und er möchte ein Produkt von denen importieren. Er hatte zwar keinen Bedarf an einer Geschäftspartnervermittlung, aber er kam wieder auf uns zu und fragte, wie wir den Zahlungsverkehr abwickeln könnten. Es ist also gut, positiv im Gedächtnis zu bleiben. Dann kommen die Kunden auch mit anderen Geschäften wieder.

Und wenn er nach seinem Besuch in Island feststellt, dass es doch nicht das richtige Unternehmen ist, dann werde ich ihn sicher fragen, ob wir ihn noch bei der Suche nach einem passenden Partner unterstützen können.

Ich kann sagen, generell bekommen wir ein sehr positives Feedback von denen, für die wir schon mal im Einsatz waren.

Sie bekommen vom EuropaService jeden Monat eine Liste mit aktuellen Kurzprofilen ausländischer Unternehmen, die Geschäftspartner in Deutschland suchen. Geben Sie diese an die Firmenkundenberater weiter?

Sobald wir sehen, das könnte zu Firma XY passen, werden wir aktiv. Dann schicken wir dem Kunden direkt ein interessantes Profil oder einen Hinweis auf eine geeignete Messe zu und setzen den Firmenkundenberater in Kopie. Die Kunden freuen sich, dass wir an sie gedacht haben.

Zurzeit erfordert die Sichtung der Kurzprofile viel Handarbeit. Können Sie sich vorstellen, dass es mal eine Verknüpfung der Eurokontakte mit den Informationen, die Sie als Sparkasse von Ihren Kunden in OSPlus haben, gibt?

Es wäre klasse, wenn das datenschutzkonform funktioniert und wir nur noch den Hinweis bekommen, da gibt es einen Kunden, zu dem könnte dieses Profil passen.

Haben Sie denn schon etwas davon mitbekommen, ob Ihre Kunden die App S-weltweit nutzen, um dort vielleicht die Kurzprofile zu sichten?

Angesprochen wurden wir bislang nicht darauf, aber bei der generellen Nutzung der App ist die Kreissparkasse Steinfurt fast immer auf Platz 1 bei Sparkassen vergleichbarer Größe. Und im breiteren Vergleich sind wir auch unter den Top 10. Wir machen da wirklich viel Werbung und unsere Auszubildenden bekommen als ersten Auftrag, sich die App herunter zu laden. Somit können sie Kunden, die z. B. verreisen wollen, die App direkt vorstellen.

Was hat Ihnen in den 30 Jahren im internationalen Geschäft am meisten geholfen?

Ich würde sagen, es ist vor allem wichtig gut zuzuhören, was der Kunde erzählt. Da bekommt man manchmal mehr mit, als wenn man gezielt fragt. Wenn man den Kunden animiert, selbst zu erzählen, dann kommt oft heraus, dass hier noch was angedacht ist, da noch überlegt wird und dort noch was geplant ist. Da kann man dann super drauf reagieren und gezielt Hilfe anbieten.

Dieser Service und der persönliche Kontakt sind trotz aller digitalen Angebote das A und O. Auf diese Weise können wir uns von unseren Mitbewerbern abgrenzen. Denn das macht Sparkasse aus.

Ich habe zum Beispiel drei Kunden, die von FinTechs angeschrieben wurden. Doch alle drei sind bei uns geblieben. Die haben nicht nur auf die Konditionen, sondern auf den Service und die persönliche Nähe geschaut.

Ist es aber nicht aufgrund der gestiegenen Anforderungen schwieriger, die Kontaktpflege aufrecht zu erhalten?

Es wird nicht einfacher, denn sowohl bei uns als auch bei den Kunden ist die Termindichte extrem hoch. Trotzdem sind die persönlichen Gespräche extrem wichtig und die Zeit ist für beide Seiten gut investiert. Wir fahren beispielsweise auch noch jedes Jahr nach Frankfurt zur Heimtextil, weil wir viele Kunden aus der Textilindustrie haben. Wir sind dann einen ganzen Tag außer Haus. Aber wir erfahren auf der Messe unheimlich viel Neues von unseren Kunden. Es ist fast ein familiäres Zusammentreffen, und das wird auch vom Kunden honoriert.

Sie stehen jetzt kurz vor dem Renteneintritt. Was war für Sie im internationalen Bereich besonders bemerkenswert?

Was mir sehr in Erinnerung geblieben ist, ist die Einladung als Referent zum Mittelstandsforum in Berlin im Jahr 2011. Da gab es einen Arbeitskreis, in dem der

EuropaService vorgestellt wurde. Die Vorstellung war in drei Segmente unterteilt:

- Einleitung durch eine Kollegin des DSGV
- Aus Sicht einer Landesbank
- Praxisorientiert aus Sicht einer Sparkasse

Den letzten Part habe ich übernommen und berichtet, was wir im Bereich EuropaService machen. Das habe ich mit ein paar Beispielen unterlegt. Es gab eine gute Presse und ich hatte anschließend noch Anrufe von anderen Sparkassenberatern, weil deren Chef sie gefragt hat warum machen die das und wir nicht?“. Oder ein Kunde ist bei einem Berater gewesen und hat ihn gefragt „Geht das bei dir auch?“ Es war ein kleines Schneeballsystem. Bemerkenswert finde ich auch, dass sich von meinem Fachseminar Ausland, der 1997 mit 18 Teilnehmern stattfand, noch zehn Leute jährlich treffen. Auf den Treffen tauschen wir uns nur am Rand über dienstliche Dinge aus. Aber während der Arbeitszeit ist dies Netzwerk sehr hilfreich, indem man schnell mal jemanden anrufen kann, um zu fragen „Kennst Du solch einen Fall?“ oder „Weißt du jemanden, der das schon mal hatte?“. Das hilft immer und macht außerdem noch viel Spaß!

Mehr zur S-International im Kreis Steinfurt unter <https://www.ksk-steinfurt.de/fi/home/produkte/internationales-geschaeft/s-international-im-kreis-steinfurt.html>

Mehr zum EuropaService unter <https://www.europaservice.dsgv.de/>

Copyright

© Diese Ausarbeitung oder Teile aus ihr dürfen ohne Erlaubnis des EuropaService der Sparkassen-Finanzgruppe nicht reproduziert werden. Zitate sind mit Nennung der Quelle gestattet. Die Weitergabe durch Institute der Sparkassen-Finanzgruppe an deren Kunden ist frei.

Iris Hemker

Länderinfos, Kooperationservice

E-Mail an Iris Hemker

Telefon 030 20225 5796

Fax 030 20225 5799