

GASTBEITRAG

Frauen und Finanzen Jenseits der Tradition

VON BERND NOLTE *)

Börsen-Zeitung, 5.10.2004
Es ist ein ganz gewöhnlicher Abend. Das Telefon klingelt. Sie geht ran. Eine sympathische Stimme meldet sich am anderen Ende. „Könnte ich mal bitte ihren Mann sprechen?“ „Worum geht’s denn?“, fragt sie nach. „Wir haben da ein paar interessante Finanzangebote, die wir gerne Ihrem Mann vorstellen möchten.“ Diese Szene wiederholt sich immer wieder mit wechselnden Akteuren, Anlässen und Orten. Mal ist es ein einmaliges Finanzangebot für „ihn“, mal ein interessantes Leasingmodell für den sportlichen „Fahrer“ und mal eine Kreditkarte, die „er“ unbedingt haben muss – er kann sich ja für seine Frau eine „Zweit“-Karte ausstellen lassen.

„Sie“ bleibt außen vor

Zeit- und Ortswechsel: Ein typisches Beratungsgespräch in einer typischen Filiale. Das Thema: Eine Baufinanzierung. Sie sind beide zum Beratungstermin erschienen, sie und er – so was macht man ja schließlich nicht alle Tage. Das erste Drittel des Beratungsgesprächs wird ausschließlich zwischen den beiden Herren bestritten. Im zweiten Drittel des Gesprächs schaltet „Sie“ sich ein und beginnt bei einzelnen Punkten gezielt nachzuhaken – schließlich hat sie sich gut auf diesen Termin vorbereitet. Und was beobachten wir: „Sie“ fragt nach, „Er“ erhält die Antwort. Und „Sie“ schnappt schließlich ein und zieht sich zurück. Kein Problem, denken viele, denn entscheiden wird schließlich „Er“. Irrtum. Denn es sind heute fast immer die Frauen, die die letzte Entscheidung in Konsum- und zunehmend auch in Finanzfragen treffen. Zeit also, umzudenken.

Ein Frauenleben ist heute durch sehr unterschiedliche Stationen und vielfältig kombinierte Lebenswege geprägt: Berufsausbildung und -ein-

stieg, Immobilienkauf, Partnerschaft, Geburt eines Kindes und Erziehung, Rückkehr ins Berufsleben oder Existenzgründung, Pflege der Eltern, erneute Rückkehr ins Berufsleben, Erbschaft, (Früh-)Rente. Da gewinnt nur eine umfassende Beratungskompetenz und gezielte Ansprache in den jeweiligen Lebensmomenten der Kundinnen.

Denn die Kombination aus Familie, Partnerschaft, Hobbys und Beruf bietet beste Cross-Selling-Ansätze für eine Beratung, die sich auch um die Finanzierung eines Appartements an einem neuen Ort, des häuslichen Dienstes für die Pflege der Eltern oder um die Altersversorgung in einem Scheidungsfall kümmert (immerhin trifft das mittlerweile jede dritte Ehe!).

Kopf und Bauch ansprechen

Was für ein Fortschritt gegenüber Standardangeboten und Ansprachen wie „Wollen Sie eigentlich Kassenpatientin bleiben oder sich lieber mit einem Zusatzangebot unsererseits privat versichern?“. Denn Frauen gestatten durchaus, dass ein Vertrauenspartner in ihr Leben eingreift. Aber sie wollen über ihren Kopf und ihren Bauch angesprochen werden, jemanden haben, der sie ernst nimmt, sie und ihre Situation versteht, ihre Bedürfnisse erkennt und anerkennt, ihre Werte, Maßstäbe und Träume. Der in den „magic moments“ nach dem EVA-Prinzip handelt: einfühlen, verstehen und aktiv betreuen! Höchste Zeit also, manches anders und besser zu machen.

*) Dr. Bernd Nolte ist Mitbegründer von 4P Consulting und lehrt in Zürich, New York und Berlin. „Es sind heute fast immer die Frauen, die die letzte Entscheidung in Konsum- und zunehmend auch in Finanzfragen treffen.“