

Bank im Dialog

Der Kunde im Fokus der bankwirtschaftlichen Wertschöpfung



Kontext

In Zeiten der Krise besteht ein hohes Interesse an Konzepten zur Verbesserung des Status-Quo. Jede Krise impliziert daher Chancen auf Innovation und Fortschritt.

Aus Sicht der Universität St.Gallen bietet die Krise auch neue Perspektiven für Banken und Sparkassen. Ein wesentlicher Ansatzpunkt besteht in der Fokussierung der bankbetrieblichen Wertschöpfung auf den Kunden.

Der Wettbewerb um die Gunst der Kunden wird in Zukunft deutlich an Dynamik gewinnen. Dabei ist erkennbar, dass die meisten Finanzprodukte einfach substituierbar sind und nur marginale Differenzierungschancen bieten. Das eigentliche Produkt eignet sich nicht als Wettbewerbsfaktor.

Die wesentlichen Unterscheidungsmerkmale werden sich vielmehr in der Gestaltung von Kundenbeziehungen, überzeugenden Beratungsmodellen, Dienstleistungen und anderen Faktoren manifestieren.

Viele Institute haben daher in den letzten Jahren erste Konzepte zur Förderung der Kundenorientierung umgesetzt. Jedoch sind die Potentiale einer kundenfokussierten Wertschöpfungslogik noch längst nicht erschöpft. Im Dialog zwischen Forschung, Experten und Praxis skizzieren wir Perspektiven der bankbetrieblichen Zukunft.

Bank im Dialog

Die Universität St.Gallen initiiert mit **Bank-im-Dialog** ein exklusives Dialogprogramm und positioniert den Kunden im Fokus der bankwirtschaftlichen Wertschöpfung.

Dabei werden unterschiedliche Perspektiven, Sichtweisen aus Forschung und Praxis sowie innovative Formen zur Gestaltung und Nutzung der Kundenbeziehung skizziert.

Der Dialog umfasst Verständnis, Art der Umsetzung sowie die Faktoren für eine erfolgreiche Anwendung unterschiedlicher Konzepte aus verschiedenen Perspektiven.

In den Dialog werden exklusiv nur 50 Top-Führungskräfte aus Banken und Sparkassen sowie ausgewählte Wissenschaftler und Experten aus Deutschland, Österreich und der Schweiz einbezogen.

Die Ergebnisse des Dialogs werden im Rahmen einer Abschlusskonferenz am 26. März 2010 in St.Gallen diskutiert sowie in verschiedenen Formaten publiziert.

Mit **Bank-im-Dialog** bietet die Universität St.Gallen damit über einen mehrstufigen Prozess einzigartige Einsichten in die Dynamik von Banken und Sparkassen der Zukunft.



Mehrwerte

Für Vorstände aus bankwirtschaftlichen Instituten bietet **Bank-im-Dialog** die folgenden Vorteile:

- ▷ Verfügbarkeit der Dialogergebnisse, Marktforschung, Nutzung der Aussagen zu Sichtweisen, Einstellungen und Konzepten von Banken, Experten und Kunden
- ▷ Individuelle Auswertung der Untersuchung für das eigene Institut
- ▷ Nutzung von Kontakten und Impulsen für die eigene Institutsentwicklung
- ▷ Exklusiver Kontakt zu den 50 beteiligten Führungskräften, Nutzung des know-hows ausgewählter Experten und Wissenschaftler
- ▷ Möglichkeit zur Teilnahme an der gemeinsamen Abschlusskonferenz am 26. März 2010 in St.Gallen

Im Rahmen der Konferenz:

- ▷ Austausch mit Vorständen, Experten und Wissenschaftlern zur Umsetzung kundenorientierter Wettbewerbsstrategien
- ▷ Erweiterung persönlicher Netzwerke
- ▷ Möglichkeit zur Veröffentlichung eines eigenen Artikels im Rahmen der zugeordneten Buchpublikation

'Bank im Dialog' verbindet Marktforschung, Lernen, Netzwerke und Konferenzen in einem einzigen Konzept

Vorgehensweise

Bank-im-Dialog wird durch die Universität St.Gallen durchgeführt und im Rahmen einer Konferenz in St.Gallen abgeschlossen.

Das Programm wird durch die Universität St.Gallen wissenschaftlich begleitet. Damit werden Neutralität, Diskretion, Objektivität sowie eine hohe Validität der Untersuchungsergebnisse sichergestellt.

Das Programm differenziert sich durch diese Merkmale von typischen kommerziellen Marktforschungen.

Der Dialogprozess wird durch vier Hauptphasen gegliedert. Die Teilnehmer sind herzlich zur gemeinsamen Abschlusskonferenz nach St.Gallen eingeladen.

1 Vorbereitung

- ▷ Auswahl geeigneter Institute
- ▷ Exklusiver Teilnehmerkreis, 50 Top-Führungskräfte aus Deutschland, Österreich und der Schweiz

2 Durchführung

- ▷ Koordination und Vorbereitung der telefonischen Interviewtermine
- ▷ Durchführung der Interviews zwischen September und November 2009
- ▷ Dauer je Interview = ca. 30 Minuten

3 Auswertung

- ▷ Wissenschaftliche Auswertung der telefonischen Interviews
- ▷ Vorab-Zustellung der Ergebnisse an die teilnehmenden Institute

4 Dialog

- ▷ Austausch über die Untersuchungsergebnisse im Rahmen der Konferenz am 26. März 2010 in St.Gallen (in Form von Key Notes, Dialogrunden, Workshops, informeller Austausch)
- ▷ Veröffentlichung der Ergebnisse in verschiedenen Medienformaten

Teilnahmebedingungen

Die Kosten des Gesamtprogramms werden zum Teil durch die beteiligten Institute getragen. Dabei beträgt der Kostenanteil je Haus netto 1.400,00 €.

Durch die Kostenbeteiligung erhalten die teilnehmenden Institute die unter "Mehrwerte" dargestellten Vorteile:

(u.a. exklusive Verfügbarkeit der Untersuchungsergebnisse, Teilnahmeberechtigung an der gemeinsamen Abschlusskonferenz, Dialog mit den teilnehmenden Vorständen, Experten und Wissenschaftlern zur Umsetzung relevanter Umsetzungskonzepte, etc.)

Die Anmeldung zur Teilnahme erfolgt über ein Internetportal unter der Adresse:

<http://www.bank-im-dialog.ch>

Die Anmeldung und Teilnahme wird nach Eingang durch die Universität St.Gallen bestätigt.

Zur Teilnahme an "Bank im Dialog" sind ausschließlich Top-Führungskräfte aus Deutschland, Österreich und der Schweiz zugelassen.

Individuelle Ergebnisse und Konzepte werden streng vertraulich behandelt und stehen nur den jeweiligen Instituten selbst zur Verfügung.

Internationalität, Praxisnähe und eine integrative Sicht zeichnen die Ausbildung an der Universität St.Gallen (HSG) seit ihrer Gründung im Jahr 1898 aus. Heute bildet die HSG fast 6.000 Studierende aus 79 Nationen in Betriebswirtschaft, Volkswirtschaft, Rechts- und Sozialwissenschaften aus.

Mit Erfolg: Die HSG gehört zu den führenden Wirtschaftsuniversitäten Europas. (FT-Ranking 2008: Platz 1 im deutschsprachigen Europa und Platz 30 der führenden europäischen Business Schools).

Für ihre ganzheitliche Ausbildung auf höchstem akademischem Niveau erhielt sie mit der EQUIS- und AACSB-Akkreditierung internationale Gütesiegel. Studienabschlüsse sind auf Bachelor-, Master- und Doktorats- bzw. Ph.D.-Stufe möglich.

Zudem bietet die HSG erstklassige und umfassende Angebote für die Unternehmenspraxis. Kristallisationspunkte der Forschung an der HSG sind ihre 40 Institute, Forschungsstellen und Center, welche einen integralen Teil der Universität bilden. Die weitgehend autonom organisierten Institute finanzieren sich zu einem grossen Teil selbst, sind aber dennoch eng mit dem Universitätsbetrieb verbunden.

Universität St.Gallen
Institut für Marketing
Dufourstraße 40a
CH 9000 St.Gallen

Ansprechpartner:
Alexander Rossmann
Telefon +41 (0)76 240 79 85
Mobil +49 (0)172 711 20 60
eMail alexander.rossmann@unisg.ch

Bank im Dialog