

Fundview 01.04.2020

Home Office und Aktien-Crash: Wie gehen Vermögensverwalter mit der Corona-Krise um? Vier Vermögensverwalter diskutieren ihre Business- und Investment-Aufstellung in Zeiten des Corona-Virus. Überwiegen auf den Kapitalmärkten derzeit die Chancen oder die Risiken? Und wie stellen sich Vermögensverwalter in Zeiten von Home Office und Telefonkonferenzen auf der Business-Seite auf?



Oliver Howard · 01.04.2020

Das Vertrauensverhältnis mit den Kunden stärken

Robert Bauer

Mademann & Kollegen GmbH

Gesellschafter

Als wir unser Unternehmen im Jahre 2014 gründeten, haben wir die Gelegenheit genutzt und in modernste IT-Infrastruktur investiert. Durch Cloud-Computing, Voice over IP-Telefonie, Direktanbindungen an alle unsere Depotbanken samt elektronischen Dokumenten- und Datenaustausch sind wir sehr gut aufgestellt. Alle unsere Mitarbeiter haben die Möglichkeit vom Home Office aus zu arbeiten. Es macht für unsere Arbeit und somit für unsere Kunden keinen Unterschied. Dezentral aber durch einen regelmäßigen Informationsaustausch doch eng miteinander verbunden. In unseren Augen ein unschätzbare Vorteil, denn diese Lösung kommt uns und somit unseren Kunden gerade in dieser herausfordernden Situation sehr zu Gute. Das Risiko eines Infekts und somit Ausfalls ist hierdurch von unserer Seite aus auf ein Minimum reduziert. Somit können wir uns auf das Wesentliche konzentrieren, die intensive Kommunikation mit unseren Kunden. Die Information über die aktuelle Marktsituation, unsere Anlagestrategie im jeweiligen Kundendepot erfolgt zumeist telefonisch, per Mail sowie durch regelmäßige, aktuell fast wöchentliche Newsletter. Jeder Kundenanruf wird angenommen beziehungsweise wenn wir gerade im Gespräch sind, wird unmittelbar zurückgerufen. Noch nie in meiner 20-jährigen Tätigkeit als Vermögensverwalter hatte ich einen engeren Kontakt zu meinen Mandanten als aktuell. Die ersten Gespräche, bei denen der Kunde parallel über eine Software Einblick auf unsere Rechner erhält und in Echtzeit sein eigenes Depot in unserem hauseigenen Management-System sieht, waren für die Mandanten sehr anschaulich und äußerst informativ. Wir merken, dass dies zunehmend gefragt wird.

Durch diese neuen Möglichkeiten verbessern wir auch nach Corona die Kommunikation mit Kunden, die in weiter entfernten Metropolen wohnen. Wann, wenn nicht jetzt, können wir als Vermögensverwalter unsere Vorteile in der engen Kundenbindung besser ausspielen. Zwar ändern sich die Kommunikationswege, nicht jedoch der persönliche und intensive Austausch. Wir erhoffen uns durch die schnelle und beständige Verfügbarkeit und den erweiterten Informationsfluss das Vertrauensverhältnis zu stärken und letztendlich neue Kundenempfehlungen durch unsere Mandanten zu erhalten, so wie schon in den Zeiten vor Ausbruch der Corona-Pandemie.