

**Veranstaltungsort:** Austria Trend Hotel Schloss Wilhelminenberg, A 1160 Wien, Savoyenstr. 2  
Das im Neo-Empire-Stil eingerichtete Hotel Schloss bietet ein einzigartiges Ambiente, eine herrliche Aussicht über Wien und moderne Zimmer (4\*\*\*\*).  
Anreiseplan: <http://www.austria-trend.at/wiw>. Kostenlose Parkplätze vor dem Hotel.

**Anmeldung Zimmer:** Diese nehmen Sie bitte selbst vor.  
Bis 10.2.2012 steht ein Kontingent an Zimmern für Sie auf Abruf bereit.  
Kennwort: Banken-Kongress

Preis EZ: EUR 135,- pro Nacht (inkl. MwSt. und inkl. Frühstücksbuffet)  
Preis DZ: EUR 155,- pro Nacht (inkl. MwSt. und inkl. Frühstücksbuffet)

Telefon: ++43 – 1- 485 85 03 – 555, Fax: ++43 – 1 – 485 48 76  
E-Mail: [reservierung.schloss.wilhelminenberg@austria-trend.at](mailto:reservierung.schloss.wilhelminenberg@austria-trend.at)

**Kongressgebühr:** EUR 990,00 zzgl. 20 % gesetzliche Mehrwertsteuer

## Sonderangebot

**SONDERANGEBOT: „Zwei kommen – nur einer bezahlt“  
(= die 2. Person nimmt GRATIS teil)**

### ANMELDUNG BANK-MANAGEMENT-SYMPOSIUM 27.-28.3.2012

Wolfgang Ronzal Seminare und Kongresse, 1140 Wien  
Tel. + Fax: ++43 – 1 – 985 31 45, E-Mail: [wolfgang@ronzal.at](mailto:wolfgang@ronzal.at)

1. Person:

Vor- und Nachname \_\_\_\_\_  
Funktion/Abteilung \_\_\_\_\_  
Bank \_\_\_\_\_  
PLZ/Ort/Straße/Nr: \_\_\_\_\_

2. Person:

Vor- und Nachname \_\_\_\_\_  
Funktion/Abteilung \_\_\_\_\_

Teilnahme am Abendprogramm 27.3.2012:  
 ja  Anzahl Personen  nein

Bestätigung der Anmeldung und Rechnung an: Name/Adresse/Telefon/E-Mail: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

#### Bernhard Firnkes

Bernhard Firnkes ist stv. Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Kraichgau. Er hat das Bankgeschäft von der Pike auf gelernt und ist seit 1988 im Vorstand. Sein Verantwortungsgebiet umfassen das gesamte Privatkundengeschäft und das Private Banking sowie der Bereich Organisation. Unter seiner Leitung wurde der ganzheitliche strukturierte Verkaufsprozess und strukturierte Führungsprozess eingeführt.

#### Hermann Fröller, MBA

Hermann Fröller absolvierte die Ausbildung zum Bankkaufmann bei der Raiffeisenlandesbank OÖ. Nach seinem Wechsel zur Sparkasse OÖ im Jahr 2001 ist er seit 2006 Regionalleiter und verantwortlich für den Vertrieb Privatkunden, Freiberufler und Geschäftskunden. Er ist ausgebildeter Lehrtrainer für NLP, Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation, Coaching und Konsulent bei diversen Fachhochschulen.

#### Mag. Norbert Künzl

Mag. Norbert Künzl studierte BWL an der Wirtschaftsuniversität Wien. Bereits seit 1992 ist er für die update software AG tätig: Zunächst war er als Projektleiter für Kunden im Vertrieb zuständig, danach betreute er österreichische und internationale Finanzdienstleister. Von 2004–2006 war er Geschäftsführer der Niederlassung in Budapest, bevor er bis heute Direktor Financial Services bei update wurde.

#### Helmut Muthers

Helmut Muthers ist Experte für Unternehmenserfolg bei den Generationen 50plus und neue Ertragsquellen in Banken. Er gehört zu den Menschen 50plus und weiß, wovon er redet, wenn er über deren Bedürfnisse und Erwartungen spricht. Er ist Bankkaufmann, Betriebswirt, ehem. Bankvorstand und Bankensanierer. Er ist Vorstand und Mitglied im Club 55 – Gemeinschaft Europäischer Marketing- und Verkaufsexperten. Bücher: „30 Minuten Marketing 50plus“ und „Wettlauf um die Alten“.

#### Dr. Markus Schappert

Dr. Markus Schappert studierte Betriebswirtschaft an der Universität Regensburg und am Trinity College Dublin. Als langjähriger Berater bei zeb/ setzte er mit einer Vielzahl von Finanzdienstleistern insbesondere strategische und vertriebliche Lösungen um, im Zuge dessen promovierte er extern am Lehrstuhl für Bankmanagement und Controlling der Universität Basel. Heute verantwortet er als Prokurist das Firmenkundengeschäft der VR-Bank Bayreuth.

#### Florian Schwarzbauer

Florian Schwarzbauer ist Dipl.Betriebswirt (FH) bei der Rottaler Raiffeisenbank eG. Sein Spezialgebiet ist innovatives Bankmarketing. Freiberuflich ist er für diverse Finanzdienstleister und Banken u.a. in diesem Segment tätig. Als Autor hat er Fachartikel und Bücher, u.a. das Buch „Modernes Marketing für das Bankgeschäft – Mit Kreativität und kleinem Budget zu mehr Verkaufserfolg“ – verfasst.

#### Kay Siemund

Kay Siemund ist Leiter Innovationsmanagement im Portfoliomanagement der GAD eG. in Münster. Sein Aufgabenschwerpunkt ist die Identifikation von Zukunftsthemen und deren F&E-Begleitung. Davor verantwortete er Strategien für VR-Banken zu den Themen Internet, eCommerce, SB sowie zum Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (Groupware).

#### Gerd Streuber

Gerd Streuber ist seit 1986 Vorstandsmitglied einer Genossenschaftsbank und verantwortlich für den Markt. Die Volksbank Hildesheimer Börde eG ist eine etablierte, gesunde Bank mit einer Bilanzsumme von ca. 550 Millionen Euro und fast 17.000 Mitgliedern. Zu ihren Alleinstellungsmerkmalen in der Region Hildesheim gehören u.a. die Agrarkundenbetreuung, das Private Banking und die Kundenclubs.

#### Leonhard Zintl

Leonhard Zintl prägt seit über 20 Jahren die Volksbank Mittweida eG, bei der er seit 1997 Vorstandsmitglied und seit 2009 Vorstandsvorsitzender ist. In dieser Zeit baute er kontinuierlich das Privatkundengeschäft, die Vertriebssteuerung und das Gesamtbankcontrolling auf. Er wirkt aktiv in verschiedenen Gremien des Genossenschaftlichen Finanzverbunds mit. Die Volksbank Mittweida eG steht für eine hohe Wirtschaftlichkeit und effiziente Prozessgestaltung.

## DIE NEUEN HERAUSFORDERUNGEN IM PRIVATKUNDENGESCHÄFT



**Bank-Management-Symposium  
27.-28. März 2012 Wien,  
Hotel Schloss Wilhelminenberg**

**Viele Wege führen künftig zum Kunden  
aber „Die Filiale bleibt die Nr. 1“**

*„Über 80 % der Abschlüsse werden nach wie vor in  
Zweigstellen abgewickelt!“  
(Studie der Gesellschaft für Konsumforschung)*

**Sonderangebot:  
Die 2. Person aus Ihrer Bank nimmt GRATIS teil**



RW Wolfgang Ronzal  
Motivierte Mitarbeiter = Begeisterte Kunden = Mehr Verkaufen  
[www.ronzal.at](http://www.ronzal.at)

# ANMELDUNG

# DIE EXPERTEN

FACHKONGRESS

„Der persönliche Kontakt und die Filiale rücken wieder stärker in den Fokus!“

(Axel Liebetrau, deutscher Zukunftsexperte)

#### TOP-Themen des Symposiums:

- ▶ Ihre Wachstumsmärkte: 50plus, Frauen, Migranten
- ▶ Die Filiale der Zukunft: stationär, mobil und online
- ▶ Social Media: Meinungsmacher UND Vertriebsinstrument
- ▶ Heraus aus der Preis- und Austauschfalle = Alleinstellung!
- ▶ Ganzheitliche Beratung mit System und Struktur
- ▶ Einstieg in die Honorarberatung
- ▶ Guerilla-Marketing: Neue Chancen für Regionalbanken

#### Ihr internationaler Experte: Ralf R. Strupat

Ralf R. Strupat ist Inhaber einer Full-Service-Agentur für Kunden-Begeisterung. Dabei sieht der Umsetzungsexperte die BeGEISTERUNG von Chef – Mitarbeitern – Kunden als ganzheitlichen Ansatz und hilft seinen Kunden, sich mit gelebter Kunden-Begeisterung von der Masse abzuheben. Er ist Autor vieler Fachartikel und Bücher: „Das bunte Ei – Mit Kunden-Begeisterung gewinnen“ und „Der Eiertanz – Mitarbeiter-Begeisterung als entscheidender Führungsfaktor.“

#### Veranstalter: Wolfgang Ronzal

Wolfgang Ronzal war über 30 Jahre in leitenden Funktionen bei der Erste Bank AG Wien tätig, u.a. als Filialleiter, Marktbereichsleiter sowie zuletzt als Direktor für den Filialvertrieb Wien. Seit 1998 selbständige Tätigkeit als Trainer und Berater. Er ist Experte und Buchautor zu den Themen „Servicequalität und Kundenbindung“, „Mitarbeiterführung und Motivation“, „Vertriebssteuerung und -unterstützung“, sowie die Kundengruppe „50plus“.

Kooperationspartner:



update.revolution – das neue CRM-System für Banken  
Seit 20 Jahren unterstützen wir Finanzdienstleister mit CRM-Lösungen: update software AG  
www.update.com



MANZ'sche Verlags- und Universitätsbuchhandlung Wien  
www.manz.de



Fit for Business  
Gesünder und effizienter arbeiten mit dem Bürostuhl "swopper"  
www.swopper-stuhl.de



Finanz-Marketing Verband Österreich www.fmv.or.at

## 1. TAG, 27. MÄRZ 2012

- 14.15–14.30 **Eröffnung des Kongresses**  
**Die Filiale bleibt die Nr. 1**
- Ausbau Online-Banking UND Stärkung der traditionellen Vertriebswege
  - Der Trend: Einfache Geschäfte online ABER: Beratung in der Filiale
- 14.30–15.15 **Ver-rückte Zeiten brauchen ver-rückte Banken**
- 2 Zielgruppen entscheiden: Menschen 50plus und Frauen
  - Heraus aus der Preis- und Austauschbarkeitsfalle
  - Das Leuchtturm-Prinzip: Alleinstellung im Wettbewerb
- 15.30–16.15 **bank 21 – die Filiale der Zukunft**
- Die Bank aus Sicht der Kunden – Projekt Innovationsforum – Megatrends erlebbar machen
  - 50p/Silberne Revolution
  - Mobile „Online“-Filiale
  - Ideen von morgen und übermorgen
- 16.30–17.15 **Social Media/Social CRM**
- Meinungsmacher oder Vertriebsinstrument?
  - Wie sehen die tatsächlichen Potenziale für Kundenbeziehungen aus?
  - Messbar machen der Wirksamkeit?
- 17.30–18.30 **Vom Lei(d)t-Bild zur gelebten Kundenbegeisterung**
- Von Wissensriesen und Umsetzungszwergen
  - Die Magie der kleinen Dinge – Weltmeister in Kleinigkeiten
  - Kleine Gesten mit großer Wirkung
- 19.00 **Informeller Erfahrungsaustausch**

**Wolfgang Ronzal**  
Seminare und Kongresse,  
Wien  
Ehem. Direktor Vertrieb  
Erste Bank, Wien

**Helmut Muthers**  
MUTHERS INSTITUT für  
Strategisches Chancen-  
Management  
Hennef (Sieg)/Köln

**Kay Siemund**  
Leiter  
Innovationsmanagement  
GAD eG Münster

**Mag. Norbert Künzl**  
Direktor Financial  
Services Int.  
update sales GmbH Wien

**Ralf R. Strupat**  
Inhaber der Agentur für  
gelebte Kundenbegeisterung  
Halle /Westfalen

Villa Aurora/Bergbauernhof



## 2. TAG, 28. MÄRZ 2012

- 09.00–09.45 **Club „aktiv55“ – eine Investition, die sich gelohnt hat**
- Erfolgreiches und praxisorientiertes Konzept für die reiferen Jahrgänge
  - Ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal im Wettbewerb
  - 10 Jahre Club „aktiv55“: mehr als 3.500 Mitglieder
- 10.00–10.45 **VEP-Projekt: Vorsorge- und Erbschaftsplanung**
- Estate Planning im regionalen Markt
  - Integration in ein ganzheitliches Betreuungskonzept
  - Gelungener Einstieg in die Honorarberatung
- 10.45–11.15 **Kaffeepause**
- 11.15–11.45 **Kunden mit Migrationshintergrund**
- Ausrichtung einer Regionalbank auf diesen Markt
  - Einbindung in die Kunden- und Betreuungsstrukturen
  - Chancen und Risiken
- 12.00–12.45 **Guerilla-Marketing**
- Mit Kreativität und kleinem Budget zu mehr Erfolg
  - Realisierung unkonventioneller Marketingmaßnahmen
  - Neue Chancen speziell für Regionalbanken
- 12.45–13.45 **Mittagspause**
- 13.45–14.30 **Mit hoher Beratungsqualität einen markanten Mehrwert bieten**
- Erfahrungen als Pilotbank im BVR-Projekt „Systematisierung und Optimierung der Qualität in Beratungsprozessen“
  - Struktur als „Leitplanke“ für den Berater: Vom Kundenbedarf zur Produktempfehlung
  - Vereinbarkeit von individueller Beratung und Qualitätsstandards
- 14.45–15.30 **Mit Begeisterung verkaufen**
- Ganzheitliche Beratung als Schlüssel zum Erfolg
  - Der Mensch macht den Unterschied
  - Geht nicht – gibt's nicht!
- 15.30–15.45 **Zusammenfassung**

**Gerd Streuber**  
Vorstand  
Volksbank Hildesheimer  
Börde  
Söhlde

**Dr. Markus Schappert**  
Bereichsleiter  
VR-Bank Bayreuth  
Bayreuth

**Hermann Fröller**  
Regionaldirektor  
Sparkasse Oberösterreich  
Linz

**Florian Schwarzbauer**  
FS Training und Consulting  
Rottaler Raiffeisenbank  
Pocking

**Leonhard Zintl**  
Vorstandsvorsitzender  
Volksbank Mittweida  
Mittweida

**Bernhard Firnkes**  
Stv. Vorstandsvorsitzender  
Sparkasse Kraichgau  
Bruchsal

Wolfgang Ronzal



# DER INHALT

# TAGUNGSPROGRAMM