

## **Kommentare zur ver.di-Abstimmung „Verkaufsdruck – nein danke!“**

bis 1. März 2010 mit insgesamt **434 Kommentaren**

Die Ziffern der seit 10.12.2009 neuen Kommentare sind fett gesetzt. Die Zuordnung zu Sparte und Bundesland erfolgte aufgrund der Angaben der Teilnehmer/innen.

Einige Textteile sind kursiv gesetzt zur Korrektur oder zur Anonymisierung, leider zeigt der PDF-Konverter diese Formatierung nicht an. Wir bitten das zu beachten.

### **Baden-Württemberg**

50 Kommentare

#### **Aus privaten Banken:**

1.

Durch ständige Erhöhung des Drucks wird auf Dauer gar nichts erreicht. Die Angestellten werden krank und das hilft auch keinem Kunden.

2.

Der Verkaufsdruck wird immer stärker und ist kaum mehr zu ertragen. Viele bei uns leiden deshalb schon unter psychischen und körperlichen Beschwerden.

3.

Der Kunde wird nur noch missbraucht. Erträge der Bank stehen vor den Interessen des Kunden. Vorgesetzte zwingen Mitarbeiter zu mehr als grenzwertigen Verkaufspraktiken. Wer nicht mitzieht wird massiv gemobbt bzw. mit personalpolitischen Konsequenzen bedroht. Angst regiert.

4.

Es wäre schön, endlich mal wieder beraten zu können ohne den Chef im Nacken und nach Kundenbedürfnis

5.

Verkaufsdruck macht krank!!!!

6.

Es wird Zeit, dass endlich wieder der Mensch im Mittelpunkt steht und nicht die Forderungen einzelner Manager-

7.

Ich kann Ihrem Mitarbeiterbrief nur in allen Punkten zustimmen. Oberste Priorität sollte immer der Kunde und dessen Wünsche sein, und nicht der Verkauf eines Produktes, das der Kunde gar nicht braucht. Nur zufriedene Kunden kommen wieder und sorgen so für Nachhaltigkeit im Unternehmen.

8.

Was muss denn in unserer Welt noch alles geschehen, damit in den Entscheidungsebenen endlich erkannt wird, dass sich ihre Luftschlösser und Wunschvorstellungen schon wieder weit von der Realitätsebene befinden!

9.

Hoffe, dass sich was bewegt.

Das Gehalt wird immer weniger (z.B. kein Weihnachtsgeld bei Beamten) aber der Druck wächst.

10.

Sehr geehrte Damen und Herren,  
meinen Beruf als Berater mache ich gerne. Die Beratungsfunktion macht mir auch großen Spaß, wenn nicht ständig dieser Verkaufsdruck zu gewünschten Produkten wäre. Es wäre schön wenn die Bank nicht voraussetzen würde, dass bei einem Gesprächstermin ein Geschäft zustande kommen "sollte" bzw. "muss".

Dieser Spagat zwischen Forderungen Bank und Kundenwünsche ist sehr schwierig und sehr belastend für den Berater und setzt ihn auch psychisch sehr unter Druck. Es wäre schön für uns alle Berater, wenn die Bank hier ein wenig umdenken würde.

**11.**

Die Krise kommt nicht von ungefähr. Die Politik ist gefordert die Regelungen für künftiges Handeln vorzugeben. Solange man nicht aus den Fehlern der Vergangenheit lernt kann dies immer wieder passieren. Derzeit hat es den Anschein als hätte man nichts dazugelernt.

**12.**

01.01.2010 - 28.02.10 wird der Start eines neuen noch ausgefeilteren Vertriebssteuerungssystems sein, das den Vertriebler noch mehr in Rechtfertigungsposition bringt, wenn er seine Termine oder Ertragsplanung nicht erfolgreich umgesetzt hat. Dazu kommen verbindlich ein Teamgespräch am MO und ein Einzelgespräch am FR. Was als Unterstützung propagiert wird, sieht mir nach Gängelung und totalem Erfolgsdruck aus.

**13.**

Es macht einen krank dieser ewige Druck.

**14.**

Finanzprodukte, die auch von den Kunden verstanden werden.

**15.**

Bleiben sie bitte ganz stark dran an diesem Thema !!!

**16.**

Ich möchte keine vorgegebene Ansprache, sondern meine Worte benutzen dürfen. Keine Produkte anpreisen, bei denen ich weiß, dass diese nicht besser sind wie sie der Kunde bisher hat.

**Aus Bausparkasse:**

1.

Ich arbeite bei einem Versicherungsunternehmen (und vermittele auch für die Aachener Bausparkasse, daher habe ich priv. Bausparkasse angegeben) und habe von diesem Ihren Flyer erhalten. Ich hoffe, ich "darf" trotzdem mit abstimmen :-)

2.

Liebe KollegInnen in Deutschland. Ich schicke meine Unterstützung zu eurer Befragung und zu diesem ganz wichtigen Thema auch aus Österreich ab. Diese Aktion kann man nur unterstützen - alles Gute.

Liebe aus Wien sendet euch Helga Fichtinger/GPA-djp

**Aus Sparkassen:**

1.

Die Sparkassen sollten sich endlich wieder auf ihre Stärken besinnen - ihre Kunden! Nicht "verkaufen, verkaufen, verkaufen" hat die Sparkassen erfolgreich gemacht, sondern die Nähe zu den Kunden und der faire Umgang mit diesen (GUT.e Beratung statt reiner Verkauf!). 150 - 200 Jahre Sparkasse belegen, dass eine langfristige Kundenausrichtung erfolgreich ist!

2.

Ich bin nicht nur Mitarbeiter bei meiner Sparkasse, sondern auch Kunde bei meiner Sparkasse!

3.

Ich finde es wichtig variable Einkommen beizubehalten, sonst besteht kein Anreiz für Einsatz!

4.

Der TV zur SSZ muss geändert werden. Zurück zur alten Regelung ist sinnvoller als mittels Tarifvertrag die Argumente für Leistungsanreizmodelle zu verschärfen.

Die bisherigen Abstimmungszahlen 223 im Okt. sind aber mehr als verhalten! ...

5.

Der Kunde ist auch nicht dumm wendet sich ab, da er in einem Monat 3x Post bekommt wo Kleinkredit, Riester, Bausparen etc. angeboten wird. Das ist nicht nur zu viel für die Berater sondern auch für die Kunden selbst, da der Kunde das Vertrauen in seinen Berater verliert. Die Kunden wissen, dass wir keine "Bänker" mehr sind, sondern Verkäufer. Irgendwann verkaufen

wir, wenn die Marge stimmt, auch Waschmaschinen etc.

Außerdem werden den Mitarbeitern in der Zwischenzeit jährlich hochgerechnet, dass der Personalaufwand, also sein Gehalt, im Verbandsdurchschnitt viel zu hoch ist. Die Frage dabei ist nur ob die Tantiemen, Altersgehälter der Exvorstände und die Gehälter der Vorstände und Führungskräfte nicht auch zu hoch sind? Davon will niemand etwas wissen.

Die Zielvorgaben der Vorgesetzten und Controller sind heutzutage fast wie Blutegel. Sie saugen sich voll, immer mehr voll; allerdings fällt der gemeine Blutegel ab, aber diese neue Art von Blutegel kriegt irgendwie nicht genug.

**6.**

Sind wir wirklich schon vergleichbar mit "Drückerkolonnen" ??? Warum nennt uns die Jugend "Bankster" ??? Warum setzen wir unser größtes "Plus", die Kundennähe und das Kundenvertrauen auf's Spiel???

**7.**

Bin 42 Jahre als Geschäftsstellenleiter einer Sparkasse tätig. Habe von dem Verkaufsdruck so die Schnauze voll. Bin froh, in 6 Monaten in Ruhestand gehen zu können. Unter den geltenden Rahmenbedingungen würde ich diesen Beruf nicht mehr ergreifen.

**8.**

Die Zielvorgaben sind mittlerweile so unerreichbar hoch und durch Controlling/ Ranking/ Abschlussdruck/ „Verkaufen sollen in Drückermanier“ wird einem die Freude an der Arbeit vergällt.

Vor über 30 Jahren war der Beruf Bankkaufmann und die Tätigkeit in der Geschäftsstelle für mich "Kundenberatung in einem Dienstleistungsunternehmen" - heute bedeutet es Druck aushalten und irgendwie versuchen, den Kunden und sich selbst mit Anstand in die Augen blicken zu können.

Es ist ein immer größerer Spagat den man täglich ausüben muss.

Innere Kündigung, Krankmeldungen, Depression, psychosomatische Reha sind die logische Konsequenz.

Ausbildungsberuf Bankkaufmann ? Würde ich heute niemandem mehr empfehlen.

**9.**

Hauptproblem bei Zielvorgaben ist deren Zustandekommen. Viel zu wenig und zu selten werden tatsächliche Marktteilnehmer in diesen Prozess aktiv einbezogen. Die Folge daraus können unrealistische, marktferne Vorgaben sein. Vielleicht lassen sich für die Zukunft sog. Prognosebörsen (hier für Zielsetzungen) als Hilfsinstrument einsetzen.

**10.**

Wenn man seine Ziele nicht erreicht wird man versetzt, dies bedeutet Demotivation. Der Personalratsvorsitzende, verdi-Mitglied, ist teilweise zum Schweigen verurteilt, da er zu den Aktionen, Verkauf, schweigt.

**11.**

Ich unterstütze ver.di in allen Forderungen. Ich arbeite bei einer großen Sparkasse mit über 1000 Mitarbeitern. Mich stört an meinem Arbeitgeber am meisten, dass nach außen hin mit Menschlichkeit und Dienst am Gemeinwohl geworben wird, intern wird den Mitarbeiter alle 14 Tage in sog. "sales-meetings" die Hölle heiß gemacht, dass zu wenig Termine mit Kunden und nicht genug Absatz gemacht wurde. Ich hoffe ver.di kann sich da durchsetzen.

**12.**

Zunehmender Verkaufsdruck vernichtet das Vertrauen der Kunden, da immer mehr Berater nur noch nach ihren Zielen schauen. Das kann und darf nicht unser Ziel sein.

Berater hingegen, die mit dieser Praxis nicht klar kommen, was natürlich für diese spricht, kommen immer mehr unter Druck und verlieren den Spaß an der Arbeit.

Zunehmender Verkaufsdruck bringt nicht gutes, nur schlechtes!

**13.**

Der Druck wird immer und immer größer und immer mehr! Wir halten diesen Druck kaum mehr aus! Das Gehalt ist im Vergleich zu den Privatbanken schlechter bezahlt, aber der Druck ist nahezu der Gleiche. Hoffentlich macht ver.di da bald etwas ich habe deswegen auch schon

psychische Probleme, ich kann nicht mehr arbeiten. So geht es sehr vielen Kolleginnen und Kollegen.

#### 14.

Der Verkaufsdruck nimmt von Jahr zu Jahr immer mehr (zu) und ich sehe kein Licht am Ende des Tunnels. Die Sparkassen sollten hier mit Vorbild vorangehen, um sich das Vertrauen der Kunden zu erhalten. Bedarfsgerechte Beratung.

#### 15.

Liebes Verdi-Team,

es werden ständig und jedes Jahr unsere Ziele bis ins Unmachbare erhöht. Dann wird uns immer gesagt "ja, wir müssen halt kundengerecht verkaufen" und wenn die Zahlen dann nicht stimmen, macht man uns die Hölle heiß. Wie soll das gehen "kundenorientiert verkaufen" und die Zielvorgaben beachten? Das geht nicht!!! Unsere Ziele werden Jahr um Jahr erhöht und wir können nicht mehr!!! Obwohl unsere Filiale zu einen der besten gehört, kann ich nicht jedes Jahr die Ziele erreichen, weil diese ständig und immer weiter erhöht werden, und das trotz Krise. Das ist dem Vorstand völlig egal, er will einfach nur "Wachstum". Von öffentlichem Auftrag ist schon lange nicht mehr die Rede, die Sparkasse ist eine reine Verkaufssparkasse geworden. Ich komme mir vor wie im Supermarkt. Diese verrückten Zahlen sind einfach nicht mehr zu erreichen. Woher soll ich die Kunden denn herholen, wenn diese nicht abschließen wollen? Für mich ist das immer wieder ein Riesen-Horror! Und ich komme mir total bescheuert vor, weil ich Kunden fast schon anbetteln muss, damit ich ne Unterschrift auf dem Vertrag bekomme, was ich natürlich nicht tue. Bald ist die Woche wieder vorbei und wenn bis Freitag die Zahlen nicht stimmen, geht's wieder los. Dazwischen gibt es jede Woche mehrmals immer wieder Besprechungen, Einzelgespräche, Protokolle, Verkaufstagebücher, ganze Excel Dateien mit Erfolgsstatistiken aller Verkäufer (ja so nennen die uns "VERKÄUFER" nicht Berater), dann ständige Verkaufsseminare, Gehirnwäsche hoch zehn. Wir sollen den Kunden Fonds verkaufen, die nur der Bank vor allem satte Provisionen bringen sollen, dann geht der Fonds abwärts und wir bekommen vom Kunden alles ab. Dann heißt es seitens der Bank "Ja, sie müssen halt kundenorientiert verkaufen". Ich frage mich nur: Was sollen wir tun, wenn 99,9999 % aller Kunden SICHERHEIT und KEINE Fonds will? Wir sollen den Kunden Riester Verträge, Bausparverträge mit horrenden Summen (das nennt sich dann "perspektivischer Bausparvertrag") verkaufen. Natürlich auch Pflegeversicherungen, Rentenversicherungen, Lebensversicherungen, Krankenvollversicherungen, Sachversicherungen jeglicher Art, Immobilien- und Aktienfonds, Baufinanzierungen, Privatkredite (natürlich IMMER mit Restkreditversicherungen, sonst gibt es wieder Gespräche) und dann sollen wir immer auch eine Mindestanzahl an Gesprächen mit den Kunden pro Woche führen, was wir natürlich eingeben müssen. Damit das auch eingehalten wird, werden interne Tester eingesetzt die das überprüfen. Außerdem, werden die Kunden angerufen und man tarnt sich damit, dass man doch nur anruft um die Kundenzufriedenheit zu messen. Dabei ist das schlicht Kontrolle. Es wird den Kunden gefragt, ob er bestimmte Unterlagen erhalten hat, was mit ihm besprochen wurde usw... Und dann kommt direkt danach die Frage: Wieso haben Sie nicht eine Berufsunfähigkeitsversicherung verkauft? Es interessiert die Vorstände einfach nicht, wenn man sagt, dass der Kunde halt kein Geld hat, es sich erneut überlegen will, etc. Es ist nur noch Gier Gier Gier! Ich habe nichts dagegen, Leistung zu erbringen, aber die Zeit in der wir diese Ziele erfüllen müssen und vor allem die Zielvolumen ist der absolute Horror!!!! Das ist nicht zu erreichen und schon gar nicht "kundenorientiert"! Und es wird immer schlimmer! Immer neuere Konzepte und Vorgaben, sich ständig ändernde Vertriebsstrategien die alle nur darauf abzielen noch schneller und noch mehr zu verkaufen. Und wir "Verkäufer" haben persönlich nicht mal viel davon. Es heißt dann meist "das ist mit Ihrem Gehalt abgegolten". Eine kleine und nicht nennenswerte Summe erhalten Mitarbeiter nur bei Versicherungsprodukten, die ist aber nach Steuern so gering, dass man nicht mal merkt eine "Provision" erhalten zu haben. Den Großteil streicht die Sparkasse einfach selbst ein. Ich verzichte freiwillig auf die Provision ehrlich gesagt. Ich bin auch wirklich bereit Leistung zu erbringen, nicht umsonst sind wir eine der besten Filialen bzw. die beste überhaupt. Aber nicht mal mehr uns gelingt es trotz aller aller Anstrengungen die Ziele dieses Jahr zu erfüllen. Es interessiert nur niemanden. Die Ziele sind da, heißt es und diese

müssen erfüllt werden. Punkt.

BITTE TUT ENDLICH WAS, DAMIT DIESER VERRÜCKTE WAHNSINN ENDLICH ENDLICH AUFHÖRT!!!

IHR SEID UNSER SPRACHROHR UND WIR VERTRAUEN AUF EUCH IN DER HOFFNUNG DASS IHR DIESEM VERKAUFSWAHNSINN EIN ENDE BEREITET!

VIELEN DANK !

**16.**

ICH BIN NERVLICH TOTAL AM ENDE!!! HOFFENTLICH HÖRT DAS ENDLICH AUF! ICH KANN NICHT MEHR!! BITTE VER.DI HELFT UNS DIESEN VERKAUFSDRUCK ENDLICH EIN ENDE ZU BEREITEN!

**17**

Das Wir-Gefühl stärken anstatt Rennlisten zu führen

**Aus Genossenschaftsbanken:**

1.

Vom Grundsatz her finde ich Ziele ok, es müssen aber Vereinbarungen sein und keine Vorgaben - und bei Bedarf muss auch unterjährig angepasst werden, wenn der Markt es hergibt auch mal nach oben, aber auf jeden Fall nach unten, wenn es solche Ereignisse gibt wie die Finanzmarktkrise in 2008

2.

Ziele müssen sein, aber sie müssen erreichbar vereinbart (und nicht vorgegeben!) werden!

3.

Für eine faire Arbeit mit fairem tariflichen Gehalt

4.

Gott sei dank gibt es euch!

5.

Es ist vor allem schlimm, wenn die Führungskraft in jedem Gespräch nur das erwähnt, was nicht läuft, aber nie eine Bemerkung zu dem verliert, was gut läuft und man deshalb vor so einem Gespräch schon nicht mehr richtig schlafen und essen kann.

**6.**

Ich wünschte mir, dass der Chef einem einen schönen Urlaub wünscht, anstatt dessen wird schon auf die nächste Aktion hingewiesen. Soll man etwa seinen Urlaub damit verbringen, neue Ansprachen zu üben???

**7.**

Einerseits sollen durch stetiges Vertriebscontrolling die Berater verkaufen und nochmals verkaufen, andererseits wird den Kunden vorgegaukelt, sie würden bedarfsgerecht beraten. Im Backoffice gibt es mittlerweile nur eine Richtung Kosten sparen d.h. Personal einsparen. Fazit: Aus der Krise nichts gelernt.

**8.**

Diese Kampagne ist so unnötig wie ein Kropf.

**9.**

So einen Schwachsinn können nur Arbeitsplatzvernichter von verdi erfinden.

**10.**

Es gibt im Moment auch kein Anreiz für bessere Leistungen, weil alles unter einen Hut gekehrt wird. Jede Bank sagt der Kunde wird bedarfsgerecht beraten, aber wenn dann ein bestimmtes Produkt nicht genug abgesetzt wurde, wird drauf verwiesen dies abzusetzen. !!!!!!!!!!!!!!!

**11.**

Schluss mit Mobbing und Kündigungsdrohungen

**12.**

Grunds. Ablehnung der Variabilisierung der Einkommen.

**13.**

Zielvorgaben sind wichtig - nur so gibt es die Chance Qualität zu messen. Wichtig ist aber, dass Ziele mit guter Arbeit realistisch erreichbar sind. Gute Berater müssen sich absetzen können. Sie

investieren mit unter viel Freizeit in ihre Weiterbildung, die zwangsläufig zu guter Beratungsqualität führt. Gute Beratung hat auch den Verkauf zur Folge. Ich möchte keine Kollegen "mitschleppen", die auf dem Stand von 1980 verharren und damit glücklich sind. Ich habe ebenso wenig Lust meinem Chef jede Woche zu melden, was verkauft wurde, was nicht und warum nicht. Halbjahresziele wären ein guter Weg. Jeder Berater braucht Eigenverantwortung für sein Tun und ich bin mir bewusst, dass ich zumindestens mein Gehalt auch verdienen muss.

**14.**

Ich bin seit fast 40 Jahren bei einer Genossenschaftsbank beschäftigt. Bei meinem aktuellen Arbeitgeber war das Arbeiten bis vor ca. 3-4 Jahren noch menschlich, in den letzten beiden Jahren zählen nur noch Zahlen und Aktionen. Eine Aktion nach der anderen, lässt keine bedarfsgerechte Beratung zu. Die ganzheitliche Beratung, die eigentlich im Vordergrund stehen soll, bleibt auf der Strecke. Doch genau dafür wurden riesige Summen für Seminare ausgegeben. Ich frage mich für was, wenn ich das dann nicht leben darf. Tägliche Reportings zermürben die Mitarbeiter. Der Druck macht krank, man schläft keine Nacht mehr durch.

**15.**

Liebes ver.di, kümmere dich um einen geregelten Gehaltstarifvertrag für die Geno-Banken. !!

## Bayern

43 Kommentare

### Aus privaten Banken:

1.

Schluss mit unwürdigen Praktiken des Vertriebscontrolling: Unwürdig sind zum großen Teil bereits, leider bereits akzeptierte und damit legitimierte Praktiken durch die Arbeitnehmervertretung/GBR. Zusätzlicher Wildwuchs wird i.d.R. weder vom GBR noch örtlich bewusst registriert, noch reklamiert, geschweige unterbunden!!!

2.

Hallo an alle,

-Ich fordere angemessene Löhne für diese unmöglichen Zielvorgaben!

-Mein Gehalt wird von Jahr zu Jahr weniger, trotz der jährlichen Tarif-Lohnsteigerung!

\*Weihnachtsgeld und Vertriebszulagen werden immer weniger, was bleibt ist der normale Nettolohn, wovon ein Familienmensch schon seit langer Zeit zur unteren Einkommensschicht zählt!

-Gute Arbeit muss belohnt werden!!!!!!!!!!!!

Ich bedanke mich.

Mit freundlichen Grüßen

Ein einfacher Kundenberater

3.

Schluss mit dem Hochdruckverkauf am Kundenbedarf vorbei! Ein großer Dank an ver.di dafür, dass dieses Thema im Interesse der Beschäftigten kampagnesiert wird.

4.

Macht endlich Schluss mit unrealistischen Zielvorgaben. Schluss mit Aktionen bei denen die doppelte oder dreifache Zielerreichung gefordert wird. Wann stehen endlich wieder der Kunde und der kundenorientierte Mitarbeiter im Vordergrund?? Dazu gehört auch der Service und nicht nur der Verkauf auf Teufel komm' raus!!!!!! Vorstände und Manager, hört endlich auf damit euren Verkäufern vorzugeben was Sie Ihren Kunden zu verkaufen haben (Kundenorientierter Verkauf bedeutet für den Kunden: Er bekommt ein Produkt das er will und auch gleich versteht!!! Testkundenergebnisse können allenfalls zur Verbesserung der Qualität herangezogen werden und sollten nicht zur Vertriebskontrolle missbraucht werden (z.B. 1 Test in einem Monat entspricht 1 Kunde von vielen Hundert)

**5.**

Bei uns wird wieder mal ein Projekt "zur noch stärkeren Fokussierung auf die Kundenbedürfnisse" gestartet. Als Ergebnis wird es eine Umsegmentierung der Kundengruppen geben. Obwohl die Kunde-Betreuer-Beziehung von allen als das Wichtigste gepriesen wird, wird genau sie dabei drauf gehen. Ich frage mich zunehmend, ob das Management wirklich so dumm und unbelehrbar ist oder nur so abgehoben... oder ob der ständige Wechsel gewünscht ist? In der Bundesliga wird als Erfolgsrezept ja auch ständig der Trainer gewechselt, und es funktioniert sogar manchmal.

**6.**

Wie lange können wir Berater-/innen das noch durchhalten? Die "Sklaventreiber" im Vertriebscontrolling werden immer dreister, die Kunden bleiben mit ihren Bedürfnissen immer mehr auf der Strecke! Banken, die so weitermachen wie bisher, gehören an den Pranger!

**7.**

die Banken sind einfach blutsauger geworden. Beratungsqualität interessiert keinen mehr, sondern alleine der Vertriebserfolg. Welcher normal denkender Kunde vertraut noch der Bank? Die Börsennotierung hat die Privatbanken in diese Lage gebracht, immer mehr Rendite. Die Stadtparkassen und Regionalbanken machen auch Gewinne. Aber die Privatbanken wollen einfach zu viel. Und die gefälschten Statistiken in den Medien sollten auch mal abgeschafft werden, jeder ist die beste Bank und beste Versicherung usw... Ich könnte Geschichten erzählen, die die Bildzeitung tagelang beschäftigen würde. Wir brauchen unbedingt eine Veränderung, sonst läuft irgendwann einer amok. Und noch eine Wahrheit, die Bevölkerung (Durchschnitt) aus meiner Portfoliosicht, die hat kein Geld mehr!!! Pfändung, Hartz 4, Leiharbeiterlohn, befristete Arbeitsverträge, Überschuldung usw. Die Banken interessiert all das nicht, aber dem Staat auch nicht!!!

Und noch eins zum Thema Gehalt. Im Privatkundengeschäft sieht es so aus, dass die Chefs/Führungskräfte immer mehr bekommen und die an der Front immer mehr Ziel, Arbeit und weniger Gehalt.

Danke und liebe Grüße aus M.

**8.**

Ich habe erst vor kurzem meine Lehre beendet und leide jetzt unter dem enormen Vertriebsdruck - viel schlimmer noch ist das tägliche "Controlling"  
Ich ziehe ernsthaft eine Kündigung in Betracht...

**9.**

Es reicht. Das ganze hat nichts mehr mit Beratung zu tun!

**10.**

Ältere Mitarbeiter gehören nicht aufs Abstellgleis, zur "Task Force" (charmant umschrieben) oder z.B.V. (zur besonderen Verwendung) bis sie von selbst gehen, weil sie dem Druck nicht mehr stand halten. Wir brauchen für "lebenslanges Lernen" auch angepasste Weiterqualifizierungsmöglichkeiten.

**11.**

Da wir in unserer Region kein Betriebsratsmitglied haben, hält sich unser Regionsleiter nicht an Vorgaben, die der Betriebsrat mit der Geschäftsführung ausgehandelt hat!! Ich finde es wichtig, dass hier Konsequenzen drohen, wenn so etwas passiert!

**12.**

leider hat sich in der Beratung nichts aber auch gar nichts verändert...

**13.**

Vor der Bankenkrise sowie nach der Bankenkrise !!

**Aus Sparkassen:**

**1.**

Ich arbeite in einer österr. Sparkasse - ich kenne also die Probleme auch!

2.

Gemeinsam müssen wir dafür kämpfen, dass die leistungsbezogenen Komponenten aus den Tarifverträgen verschwinden. Denn der Druck macht uns krank!

3.

Ich predige in unserer Sparkasse tagtäglich die Sicherheit unserer Finanzgruppe aufgrund der konservativen und regional angesiedelten Geschäftsstrategie. Doch im gleichen Zug soll ich dem (dann konservativen Kunden) Produkte aus unseren "Aktionen" bzw. "Kampagnen" verkaufen? Nein danke! Bin Personalratsmitglied.

4.

Wöchentliche, schriftliche Stellungnahmen in denen ich meine Ziele für die Woche darlegen muss empfinde ich als Psychodruck!!! Man wird gezwungen keine realistischen Vorgaben reinzuschreiben sondern das was der Chef gerne sehen möchte!!

Objektive Beratung gibt es schon seit Jahren nicht mehr, die Bank muss Erträge erzielen, egal wie. Was der Kunde möchte interessiert nicht, es gibt div. Produkte die man verkaufen muss, damit der Ertrag stimmt, egal ob es zum Kunden passt oder nicht!

5.

Ich arbeite eigentlich sehr gern in meinem Beruf, doch aufgrund der immer anspruchsvolleren Zielvorgaben sehe ich mich nicht mehr als Dienstleisterin sondern als Verkäuferin und das auch noch zusätzlich im Versicherungsbereich wo andere eine 3 jährige Ausbildung absolvieren müssen. Meine Stärken liegen leider nicht im hemmungslosen Verkauf und ich versuche den Anforderungen gerecht zu werden, habe aber einige Probleme mit dem Zahlendruck. Eigentlich müsste ich wieder Vollzeit arbeiten (...) habe aber Angst die Zahlen nicht zu bringen. Ein Wechsel in eine interne Abteilung ist auch schwierig, weil das viele wollen. Einzige Alternative: Telefonbanking. Da würde ich lieber kündigen. Aber was dann? Bin über 40, also Zähne zusammenbeißen und durchhalten.

6.

Die Sparkassen (und Banken) erwarten loyale, hochqualifizierte und hochmotivierte Mitarbeiter, bei einer lächerlichen Bezahlung, die es für viele Angestellte nötig macht einem 2. Job nachzugehen. Von der psychischen Belastung durch unrealistische Ziele, ständige Überwachung, Verkaufsdruck usw. gar nicht zu sprechen.

7.

Es gibt genügend Produkte, die eine Bank verkauft und alle helfen der Bank, Ihr Streben nach Gewinnmaximierung zu erreichen. Gerade die Sparkassen, die mit Ihrem "öffentlichen Auftrag" noch hausieren gehen, sollten sich daran auch halten. Jedes Produkt, das ich dem Kunden verkaufe, bringt der Bank Gewinn - der Aktionismus entsteht doch nur daraus, dass die oberen Führungsriege Provisionen in teilweise schwindelerregender Höhe zusätzlich zu Ihrem SPK-"Gehalt" generieren. Der Buhmann ist wie immer der kleine Berater, der seinen Kopf für Gerichtsverfahren und Presse hinhalten muss - ohne auch nur zu ahnen, wie viel sein Kopf (der sowieso rollt) seinen Dienstherrn dafür finanziell eingebracht hat.

8.

höchste Zeit, dass dagegen massiv vorgegangen wird.

9.

...was haben wir in den Sparkassen wohl vor diesem Entlohnungssystemen gemacht? Geschlafen? ..... oder auch verkauft?

10.

das Vertriebscontrolling wird ständig aufgerüstet. Der Verkaufsdruck auf die Berater steigt immer mehr. Was nicht zuletzt bei vielen Kollegen zu Überforderung und Burnout führt.

11.

Leistungsanreizsysteme und Zielvorgaben sind eher demotivierend, da Ziele oft unerreichbar sind und bei Teilzielübererfüllung keine Verrechnung mit anderen Teilzielen erfolgt.



**12.**

Ich bin nicht im direkten Kundenkontakt, aber auch wir in den internen Abteilungen haben mit den ständigen Veränderungen zu tun.

**13.**

Immer weniger Personen müssen immer mehr Arbeitsgebiete in der gleichen Zeit übernehmen; man weiß nicht mehr, wo einem der Kopf steht!!!

**14.**

Seit 3 Jahren arbeite ich nicht mehr im Vertrieb. um dem zu entgehen, muss ich in einer Abteilung arbeiten, die nicht meiner Ausbildung entspricht.

**15.**

Unsere Gesundheit ist ernsthaft in Gefahr!

**16.**

Die Zielvorgaben sollen wenn möglich immer zu 150 % erfüllt sein. Da alle Geschäftsstellen bemüht sind über 100 % zu kommen, entspricht die Vorgabe bei 100 % im folgenden Jahr ein Vielfaches der letzten Jahre. Irgendwann ist Schluss die Kunden sind randvoll bedient. Umschichten wem nützt das - meist der Bank.

**17.**

Zielvorgaben nicht erreichbar Folge: Mobbing durch Führungskraft im höchsten Maße. Einsparung des Personals im Kundenkontakt aber Aufstockung der Führungsebene: Vorstände-Vorstandsassistenten-Gebietsdirektoren-Marktbereichleiter usw.

**18.**

Outsourcing ist kontraproduktiv. Es lähmt die Entscheidungen und Umsetzungen, da es noch mehr Beteiligte gibt. Ob es tatsächlich und letztendlich kostengünstiger ist, sei dahingestellt. Die Qualität leidet.

**19.**

Durch den Druck von Zielen, entwickelte sich bei mir in den zurückliegenden Jahren, eine sehr schwerwiegende posttraumatische Belastungsstörung. Ich befinde mich seit über zwei Jahren in Langzeittherapie bei einem Psychologen. Leider leide ich immer noch an Kopfdruck, Nasendruck, Ohrendruck und Augendruck (Tränen kommen aus den Augen). Bei dem Wort "Ziele" reagiert die Seele mit diesen körperlichen Symptomen und meine Gedanken drehen sich nur noch darum, dabei vergisst man die wichtigen Dinge im Leben. Ich hoffe, dass sich dies irgendwann mal wieder ändert.

**20.**

Auf der einen Seite heißt es, dass das abgeschlossene Jahr super gelaufen ist und dem Personal dafür gedankt wird, auf der anderen Seite erfolgen Einschnitte: z.B. bei uns ist der Faschingsdienstag seit vielen Jahren ein ganzer freier Tag, früher war es ein halber freier Tag. Ab diesem Jahr werden wir wieder mit 4 Stunden belastet.

**21.**

Die 5 Prozent sind mehr als gerecht!!!

**22.**

Selbst Azubis und bisherige Kassierer stehen unter dem Verkaufsdruck. Azubis werden für die Übernahme fast ausschließlich nur an den positiven Verkäufen gemessen. Schulische Leistungen wie Noten treten dabei in den Hintergrund. Nicht jeder kann von seinen Neigungen her ein Topverkäufer sein. Wer macht die andere Arbeit?

**Aus Genossenschaftsbank:**

1.

Der Verkaufsdruck hat sich seit Ausbruch der Finanzmarktkrise bei uns im Haus deutlich erhöht. Bedarfsorientierte Beratung findet zwar statt, allerdings wird hier nur der Bedarf der Bank berücksichtigt.

2.

In unserem Hause gibt es immer mehr Beschwerden von Kolleginnen und Kollegen, die von persönlichen Anfeindungen und Herabwürdigungen wg. mangelnder Leistung berichten.

3.

Hallo, der neue Slogan der Geno-Banken lautet ja: Hinter jedem steht etwas das ihn antreibt. Passen wir auf, dass es für die Kolleginnen und Kollegen in den Geno-Banken nicht heißt: "Hinter jedem steht einer der ihn antreibt"

Denke, dass dies leider schon (zu) oft der Fall ist.

Gruß

X

**4.**

Bis vor 5 Jahren war es noch möglich, den Kunden wirklich bedarfsgerecht zu beraten. Wenn wir jetzt noch so beraten, sind unsere Verkaufszahlen nicht gut genug und werden moniert.

**5.**

Der Verkaufsdruck hat in den letzten 2- ca. 4 Jahren ein Ausmaß angenommen, das menschlich und psychisch deutlich unter der Gürtellinie liegt. Hier muss schnellsten was passieren, dass dieser sich nicht noch weiter ausbreitet.

**6.**

Mehr Teilzeitarbeitsplätze für rückkehrwillige Mütter (und bitte nicht nur "Abfall"-Arbeitsplätze, sondern der bisherigen Qualifikation gerecht werdende Arbeit)

**7.**

Arbeit soll doch noch Spaß machen, oder nicht?

Was hilft es, wenn man jeden Morgen - fast schon widerwillig - in die Arbeit fährt, wohlwissend, dass man Kundentermine ZU HABEN HAT und natürlich auch Abschlüsse!?

**8.**

Ich finde es unmöglich, diese ständigen Kampagnen, immer wieder die selben Kunden ansprechen, obwohl man weiß, das die Produkte keine oder nur geringe Gewinne machen oder sogar durch die Kosten ins Minus rutschen.

## **Berlin-Brandenburg**

42 Kommentare

### **Aus privaten Banken:**

Berlin

1.

Leider steigt nicht nur der Verkaufsdruck, sondern auch die Rate von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen die diesem Druck nicht mehr gewachsen sind und krank werden! Dieser "Schaden" ist leider dann dauerhaft.

2.

Ziele müssen erreichbar sein, dann motivieren sie, alles andere ist destruktiv.

3.

Der Verkaufsdruck belastet einen auch privat. "Gesunde" Berater können mehr leisten, als unter Druck stehende "kranke" Berater.

Klar möchte ein Unternehmen Geld verdienen, aber nicht auf Kosten der Gesundheit der Mitarbeiter.

4.

Die Ziele werden jedes Jahr höher und jeder Berater hat verbrannte Depots. In der heutigen Zeit wird Anlage immer schwieriger, da die Kunden die vermögend sind, auch immer weniger werden und junge Kunden haben oft kein Geld zur Anlage, da sie gerade über die Runden kommen. Die Banken sollen wieder zu dem eigentlichen Bankgeschäft zurück kommen und nicht nur an die Aktionäre denken.

5.

Die Würde des Menschen ist unantastbar - der Umgang im Vertrieb ist damit nicht vereinbar.

6.

Ich arbeite nicht direkt im Vertrieb, bin aber 100 % solidarisch mit den Kolleg/innen dort.

7.

ich arbeite bei der Postbank

8.

vom dresdner banker zum commerzbanker, vom fußballprofi zum profi...mit verbundenen beinen

9.

Leistungsorientierte Bezahlung ja, aber nachvollziehbar und nicht ständig zu ändern.

10.

Man hat in dieser Branche gar kein Selbstbewusstsein mehr, man ist nur noch eine Nummer im Unternehmen und wird gesundheitlich kaputt gespielt.

Was die Vorstände verspielen müssen die Kundenberater wieder an Umsätze einfahren um jeden Preis, so dass die Vorstände weiterhin Ihre Bonizahlungen bekommen auch wenn Fehler gemacht werden. Das Bankenwesen ist nur noch eine Drückerkolonnie mehr nicht. Es wird immer von Bedarfsgerechter Beratung gesprochen, aber in Wirklichkeit werden schon vor dem Kundengespräch das Produkt und die Summe festgelegt. Die Kunden werden mit Telefonaten genervt und müssen sich noch rechtfertigen für was sie das Geld benötigen. Das sollte man zu schnell wie möglich ändern, dann macht das Arbeiten auch wieder Spaß und der gewünschte Vertriebs Erfolg kommt von ganz alleine.

**11.**

wenn Zielvorgaben, dann realistische und machbare Ziele

**12.**

Die Verlagerung von Arbeit an andere Standorte muss beendet werden. Die Arbeit muss zu den Menschen gebracht werden. Mit Standortschließungen werden unnötig Arbeitsplätze vernichtet und an anderen Standorten preiswert wieder aufgebaut.

Brandenburg

1.

Lasst uns wieder arbeiten und nicht in Telefonkonferenzen und Controlling-Gesprächen aufreiben.

2.

Umso mehr du verkaufst umso mehr Druck wird auf dich ausgeübt, da geht noch mehr, das ist der tägliche Wahnsinn. Management schiebt die dicke Kohle ein, und du bekommst Peanuts

### **Aus Sparkassen:**

Berlin

1.

Es geht um den Ruf und das Berufsbild unserer Branche.

2.

Die Arbeitsbedingungen werden immer schlechter. Früher trieb man Sklaven mit der Peitsche an, heute ist es der Termindruck und die Überwachung.

3.

- Mitarbeiter sollten nicht als "MAK" (Mitarbeiterkapazitäten), sondern als Menschen und als eigentliche Leistungsträger behandelt werden! Der/Die Mitarbeiter/in ist schließlich ein Mensch und Leistungsträger (s. o.) und kein Kostenfaktor!

- Abschaffung von sogenannten "Benchmarks", denn keine Bank oder Sparkasse ist wirklich untereinander vergleichbar!

4.

Das Projekt " Wege zum Kunden " , im Hause meines Arbeitgebers, scheint mehr oder weniger eine totale Ausrede zu sein. Für den Kunden bringt es keine Nähe, wenn Filialen geschlossen werden und weitere Arbeitsplätze abgebaut werden.

5.

Ich leide seit einigen Jahren an Tinnitus und habe von meinem HNO-Arzt eine erschreckende Feststellung gehört: über 80% der von Ihm behandelten Tinnitus-Erkrankten sind Bänker! Da Tinnitus eine stressbedingte Krankheit ist und in der Regel auch nicht mehr heilbar ist, finde ich diese Aussage sehr erschreckend!

6.

Der Mangel an Freude ist ein Verlust an Kraft!!!

7.

Es kann nicht sein, dass immer mehr Produkte Online abgeschlossen werden können, die nicht in persönliche Verkaufszahlen einfließen, und gleichzeitig die Zielvorgaben jährlich, teilweise 2-stellig, erhöht werden.

8.

Zielvorgaben sind okay, der Mensch ist nämlich von Natur aus bequem. Aber die Ziele sollten für die Mitarbeiter realisierbar sein. Es kann nicht angehen, dass man am Anfang des Jahres schon frustriert ist, weil man ganz genau weiß, dass die Ziele nicht zu schaffen sind

9.

Ich habe 20 Jahre sehr gerne bei meiner Sparkasse gearbeitet, habe mich engagiert und eingesetzt. Jetzt komme ich mir " minderwertig " vor, weil meine Verkaufszahlen nicht die Besten sind. Ich will wieder gerne arbeiten gehen und das Gefühl haben etwas Nützliches zu leisten. Ich berate die Kunden gerne, aber ich will Ihnen nichts überhelfen!!!

10.

Zielvorgaben ja, aber mehr Teamziele als Einzelziele und Ziele müssen erreichbar sein. Ziele sinnvoll verteilen, nicht nach dem Gießkannenprinzip sondern nach Fertigkeiten und Fähigkeiten des einzelnen Mitarbeiter(in)s

11.

Der Druck macht viele Kollegen krank und der Arbeitgeber ignoriert den Zusammenhang.

12.

Ich bin als Kundenberaterin bei der Sparkasse eingestellt worden und nicht als Verkäuferin.

13.

Es gibt keinerlei Veränderungen bei den Verkaufszielen und bei den Produkten. Aktuell gab es eine Abnahmeverpflichtung des Vertriebsbereichs für einen Kapitalmarktfloater für konservative Kunden der Erträge aus Zins-/Creditswap-Geschäften generieren soll.

14.

Ich möchte wieder ein Berater sein, kein Verkäufer

15.

Die körperliche und geistige Fitness lässt bei dieser Akkordarbeit (teils keine Pausen bzw. Pausen erst um 17 Uhr) bereits am Dienstag schon nach. Da auch kein Licht am Ende des Tunnels zu erkennen ist, fehlt die Motivation. Besonders stark von der langen Anwesenheitszeit (Dienstag und Donnerstag in der Regel immer mehr als die gesetzliche Höchst Arbeitszeit von 10 Stunden) sind die Familien aller Mitarbeiter belastet, wo es vereinzelt schon zu ernst zu nehmenden Problemen mit den Familienangehörigen kommt.

16.

Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren,  
ich denke, dass sich die dramatische Belastung im Vertrieb nur durch ein gesetzliches Verbot von Zielvorgaben für Produkte eindämmen lässt!!

Es wird viel diskutiert aber so gut wie nichts erreicht!!

Weiterhin ist in vielen Filialen, z.B. in der von XX, das Arbeiten nur unter immensen psychischen Belastungen und mit täglichen Angstgefühlen verbunden!

Mitarbeiter werden zu Einzelgesprächen zitiert und müssen sich rechtfertigen warum sie z.B. nur 76 Vertriebspunkte haben (Info: Durchschnitt = 67 Vertriebspunkte), schließlich bekomme man ja auch 100% Gehalt, also müssen auch alle Zielfelder mit mindestens 100% erfüllt werden, egal mit welchen Mitteln!!

Sätze wie z.B. "Sie sind einer derjenigen, der unsere Filiale im Gesamtranking nach unten zieht. Das werde ich nicht länger dulden" ...sind leider keine Seltenheit.

Solches Verhalten ist meiner Meinung nach nicht nur menschenverachtend und überheblich sondern auch sehr sehr gefährlich für die psychische Gesundheit aller Mitarbeiter.

**17.**

So, wie es im Moment ist, macht das Arbeiten krank und ich werde aus gesundheitlichen Gründen wahrscheinlich bald das Arbeitsverhältnis kündigen müssen, auch auf die Gefahr hin, dass das Arbeitsamt kein Arbeitslosengeld zahlen wird, weil die Kündigung von meiner Seite erfolgt.

**18.**

-Es kann nicht angehen, dass Kundenveranstaltungen über eine halbe Nacht zu "freiwilligen" PFLICHTveranstaltungen ohne Leistungsausgleich mutieren.

- Nichteinhaltung von gesetzlichen Pausenregelungen führt zwangsläufig zu hohen Krankenständen. Nur die Leitung scheint überrascht.

- Profitgier kommt vor dem Fall!

**19.**

M.E. gibt es ein aus der Historie gewachsenes Ungleichgewicht der Vergütung von älteren Kollegen/innen im Vergleich zu den Jungen. Soll heißen: Wer in einer "guten" Zeit bei einem Kreditinstitut mit seiner Arbeit begonnen hat, bekommt für gleiche oder sogar weniger Arbeit mehr Geld. Im Sinne der "Generationengerechtigkeit" und der damit verbundenen Leistungsmotivation der jungen Bankangestellten/innen sollte auch darüber mal gesprochen werden mit der Konsequenz, gerechter zu teilen und ein wenig Verkaufsdruck von den jungen Schultern zu nehmen, die sich für kleine Höhergruppierungen immer wieder "beweisen" müssen - und das teilweise ohne Erfolg.

**20.**

Es wird bereits betrogen, wo es nur was zu betrügen gibt. Gebühren werden verschwiegen. Risiken werden nicht erwähnt. Laufzeiten ab den sich eine Anlage erst lohnt, werden als unrealistisch abgetan. Verlust bei vorzeitiger Auflösung wird als eigene Dummheit der Kunden dargestellt und für einen neuen Abschluss gnadenlos ausgenutzt. Frische Fondsabschlüsse werden ohne jeden wirtschaftlichen Hintergrund bald möglichst wieder verkauft und erneut mit Gebühren anders wieder angelegt.

Ich bin Mitarbeiter im (Privatkundenbezirk xx) und was sich die Leitung dort alles herausnimmt, ohne auch nur ein bisschen zurückgehalten zu werden, ist auf jeden Fall schon starkes Mobbing und rücksichtsloses Verhalten. Mitarbeiter kommen mit Tränen in den Augen aus den regelmäßigen Psychogesprächen.

**21.**

Es macht keinen Spaß mehr

Brandenburg

**1.**

Ich bin z.Z. dabei, mich beruflich neu zu orientieren, da mein Beruf als Bankkaufmann/-frau mit kundenorientierter Beratung nichts mehr zu tun hat. Ich verkaufe täglich Finanzprodukte, die häufig in keinster Weise zur Lebenssituation des Kunden passen, ich brauche aber die Abschlüsse. Deshalb fällt es mir schwer, morgens noch in den Spiegel zu schauen.

## **Aus Genossenschaftsbanken:**

Berlin

1.  
Ich stimme für eine Abschaffung der Zielvorgaben insgesamt, eine bedarfsgerechte Beratung ist sonst nicht möglich. Die täglich stattfindenden Telefonanrufe beim Kunden sind ebenfalls eine Zumutung sowohl für die Kunden als auch für die Bankberater. Den Bankberater gibt es nicht mehr, nur noch den Verkäufer ohne Gewissen!
2.  
Der Aspekt des Vertrauens ist in den Zahlen einer Bank nicht zu ersehen. Doch dieser Aspekt ist im Kunden-Bank-Verhältnis so wichtig. Die Mitarbeiter aus dem Vertrieb sollten daher wesentlich stärker in Entscheidungen eingebunden werden.
3.  
Ich möchte meinen Kunden auch morgen noch in die Augen schauen können. Meine Erfahrung: Nach fairer Beratung kommen die Kunden/Erfolge von ganz alleine.
4.  
Gute Aktion!

5.  
- faire Führungskräfte

6.  
Ich bin gerne Beraterin, aber bei dem Verkaufsdruck und dem "immer nur auf das schauen, was an provisionsträchtigen Ergebnissen man am Ende der Woche erzielt hat", bezweifle ich, dass ich den richtigen Beruf für mich gewählt habe. Und das denken sich viele. Ich werde bei einer guten Gelegenheit, den Job wechseln auch bei geringerem Gehalt!!! Motivation ist so gut wie kaum noch da!

## **Niedersachsen-Bremen**

73 Kommentare

## **Aus privaten Banken:**

Niedersachsen

1.  
Ich arbeite als Filialdirektor einer Großbank: von umdenken keine rede! Ertrag, Ertrag, Ertrag auf Teufel komm' raus. Egal wie und egal mit welchen mitteln. Dass Kunden diese Lügen im Verkauf noch mitmachen ist unglaublich. ich hoffe stark auf heftige gesetzliche Regulierung und Honorarberatung.
2.  
Ich wünsche VERDI viel Erfolg!  
Grüß K. B.
3.  
Entgegen der Aussagen der Vorstandsmitglieder von Großbanken hat sich seit Ausbruch der Finanzkrise gar nichts geändert. Im Gegenteil der Vertriebsdruck ist noch grösser geworden. Es kann kein weiter so geben, im Gegenteil, die Verantwortlichen, die diese Krise verursacht haben müssen zur Rechenschaft gezogen werden.
4.  
Leistung soll und muss sich zwar lohnen; das geht aber viel besser über Teamleistungen und -ergebnisse. Keine Individualvereinbarungen mehr. Diese sind kontraproduktiv, da sie die Gier

steigern und eine gemeinsame Leistung ausbremst. Darüber hinaus sind mit Individualvereinbarungen immer operative Risiken latent vorhanden, wenn diese nicht sogar durch solche Vereinbarungen befördert werden.

5.

Ich mag meinen Job und arbeite sehr gerne mit meinen Kollegen und für meine Kunden. Der von Jahr zu Jahr steigende Zahlendruck macht es jedoch immer schwerer unbeschwert zur Arbeit zu kommen, das schlägt auf die eigene Stimmung und die im Team. Hier wächst der Konkurrenzkampf untereinander. Und dass wir unter Erfolgsdruck stehen, spüren letztendlich auch unsere Kunden. Immer weniger Personal um Kosten zu sparen, schränkt zudem die Servicequalität stark ein. Für jeden einzelnen führen nicht erreichte -weil nicht erreichbare- Ziele zu dem Gefühl versagt zu haben und kein wertvoller Mitarbeiter zu sein. Hier liegt die Gefahr ernsthaft krank zu werden..... Ich habe die Hoffnung, dass hier in nicht allzu ferner Zukunft ein Umdenken stattfindet und der Job wieder richtig Spaß machen kann.

6.

Endlich wieder das Wohlbefinden der Mitarbeiter als wertvollstes Kapital des Arbeitgebers in den Mittelpunkt stellen und wieder gutes Arbeitsklima schaffen.

7.

Zahlen, Zahlen, Zahlen. Nichts anderes hört man mehr.

Das Menschliche bleibt auf der Strecke. Krank darf man nicht werden - schon gibt's einen roten Strich, so habe ich zumindest den Eindruck. Die Belastung wird immer größer, das Personal immer weniger. Meines Erachtens die falsche langfristige Geschäftspolitik.

8.

Bei der Deutschen Bank wird seit Beginn des vierten Quartals die bedarfsgerechte Beratung groß geschrieben. Die Beratung und zufriedene Kunden sind wichtiger als der Vertriebs Erfolg. Ob dies wirklich zu weniger Controlling, weniger Vertriebsdruck und zu fairen Zielvorgaben führt bleibt abzuwarten.

9.

Schluss mit den Telefonkonferenzen mit dem Vorstand, wo das Delta analysiert wird und die erforderlichen Maßnahmen eingeleitet werden. Die hochgeschworene Wertschätzung findet nicht statt, da in der Telefonkonferenz auch Vertreter aus (anderen Abteilungen) teilnehmen.

10.

Meine Arbeitsbedingungen sind menschenunwürdig. Ich habe ein tägliches Controlling. Bis zu meiner Rente möchte ich das nicht mitmachen. Das halte ich gesundheitlich auch nicht aus.

11.

Es hat sich in den letzten Monaten nichts verändert, weder bei den Produkten noch bei der Arbeitsbelastung. Der Druck wird immer größer, erkannt wird dieses offenbar nicht.

**12.**

In unserer Filiale werden wir (...) in die Pflicht genommen, 200 % Ertrag im Januar 2010 zu erbringen, weil die Leitung sich profilieren möchte. Ich wurde letzte Woche (...) aufgefordert aufzuzeigen, wie ich einen fünfstelligen Ertrag in 1/2010 erbringen werde (Details des unverhältnismäßigen Kundenpotenzials). Wir sollen bereits Erträge "bunkern". Bitte vertraulich behandeln

**13.**

tägliches Controlling und utopische Zielvorgaben helfen nicht weiter.

**14.**

Mein Chef hat mir nach der Ausbildung gesagt: "Sind Sie ein Verkäufer? Nein? Dann haben sie hier nichts zu suchen... Wir sind Verkäufer, das muss Ihnen klar sein."

Manchmal komm ich mir vor wie auf einem türkischen Basar.

Ich habe mir die Ausbildung damals sorgfältig ausgesucht, weil ich KEIN Verkäufer sein wollte, nun bin ich es doch...

**15.**

Wir stehen unter Druck, der Stress wirkt sich mittlerweile auch gesundheitlich aus, Kopfschmerzen, Rückenschmerzen, Magenbeschwerden, Schlafprobleme

Bremen

1.

Der Druck dem wir ausgesetzt sind kommt einer Körperverletzung gleich!!!

2.

Es wurden keine Lehren aus der Finanzkrise gezogen.

Für 2010 wird ein Reinertrag vorgegeben. Zielgröße 2008 !!! (Abgeltungssteuer-Ansturm wurde aber nicht berücksichtigt)

3.

Sie sprechen mir aus der Seele!

### **Aus Sparkassen:**

Niedersachsen

1.

Weiter so!

2.

Ich bin erst seit Kurzem Beraterin. Einige Ziele kann ich nicht nachvollziehen, obwohl angeblich eine Potenzialanalyse zu Grunde gelegt wurde. Außerdem habe ich das Gefühl mich fast genauso lange mit der Statistik beschäftigen zu müssen wie mit meinen Kunden. Dass es Ziele gibt kann ich verstehen. Aber sie sollten auch erreichbar sein sonst geht die Motivation verloren. Toller Kommentar vom Chef ist übrigens: Das ist eben ein ehrgeiziges Ziel.

3.

Vormachen, Hilfestellungen geben, wie die Zielvorgaben erreicht werden können.

Bedarfsgerechte Beratung/Verkauf - sind dann Stückzahlen sinnvoll?

Wie sinnvoll ist das FDL-Konzept des DSGVO, gibt es nicht immer noch viel Sachbearbeitung und Service zu erledigen?

4.

Auffällig ist, dass Vorstände sich noch rechtzeitig vor dieser Finanzkrise eine exorbitante Steigerung ihrer Gehälter genehmigen ließen - mit der Begründung, wie anspruchsvoll die Erfüllung aller Bedingungen der Gesetzgebung und des Marktes sind. Es war wohl sicherlich bekannt, dass die Krise kommt, nur angeblich nicht wann genau und wie stark.

5.

Ich begrüße die Aktion ausdrücklich, da die Arbeitssituation der Berater hinsichtlich einer fairen und objektiven Beratung der Kunden immer schwieriger wird.

Eine Beratung im Kundeninteresse findet kaum noch statt, es zählen nur die Rendite und Zielerreichung für das laufende Jahr. Am Aufbau einer langen und vertrauensvollen Kundenbindung besteht seitens der Banken/Sparkassen meines Erachtens kein Interesse.

6.

Einführung der Altersteilzeit

7.

Besonders unwürdig empfinde ich die "Kontrollgespräche" mit Vorgesetzten. Hier werden einem die Lücken u fehlenden Abschlüsse aufgezeigt, in der Regel mit einer "Vereinbarung", wie viele Verkäufe ich in einem bestimmten Zeitraum zusätzlich nachweisen werde. Zusammen mit der normalen erwarteten Verkaufsleistung übersteigt das zumeist das Machbare. Rücksicht auf Personalstärke wird dabei eher selten genommen. Ebenso fallen nicht messbare Arbeitsvorgänge bei der Zeitverplanung unter den Tisch.



8.

Seit Anfang der 90er Jahre laufen die Verkaufsstrategien in die völlig falsche Richtung. Zielvereinbarungen und variable Vergütungsanteile in einem Vertrauensbereich wie dem Bankgeschäft gehören rigoros verboten - für alle Ebenen des Geschäftes. Es geht hier nicht nur um Vertrauensschäden bei den Kunden und unzumutbaren Verhältnissen vergleichbar den Callcenterpraktiken wie von Günter Wallraff geschildert; es geht auch um die Verhinderung von volkswirtschaftlichen Schäden, die durch konsequente Kapitalvernichtung bei dem Verkauf von für den Kunden sinnlosen Produkten entstehen und durch uns alle zu tragen sind.

9.

Bedarfsgerechter Verkauf erhöht die Arbeitsfreude sowie die Zufriedenheit von Kunden und Beratern. Die Ertragslage des Arbeitgebers wird bei kundenorientiertem Verkauf dauerhaft erhalten und gestärkt.

10.

Endlich wird DAS mal zum Thema der Gewerkschaft! Manchmal hat man als Einzelner das Gefühl alleine gegen Windmühlen zu kämpfen - viele Kollegen trauen sich gar nicht mehr, überhaupt noch was zu sagen. Sie ziehen den Kopf ein, sind resigniert und versuchen, irgendwie weiter zu machen. Das ist frustrierend, macht depressiv und krank!!

11.

Anreizsysteme bauen nur Druck auf und versauen obendrein noch das Arbeitsklima.

12.

Ich bin in der glücklichen Lage sehr "menschliche" Vorgesetzte zu haben!

13.

Ein Aussetzen der Ziele ist realitätsfremd. Vor allem in Zeiten des starken Wettbewerbs. Natürlich wäre eine Arbeitsweise ohne Zahlendruck deutlich angenehmer. Ich arbeite mittlerweile sehr ungerne in meiner Sparkasse.

Jedoch wird es sicher in den nächsten Jahren schlimmer werden.

Aus Sicht der Bankenbosse geht es ohne Ziele nicht, da eine Bank ohne dessen (diese-?) nicht mehr bestehen kann, da dann weniger Geld verdient wird.

14.

Die ständige Drang nach Wachstum und immerzu steigende Gewinne stehen stets im Vordergrund fast aller Führungskräfte, denn daran werden sie gemessen und bezahlt. Die unersättliche Gier der Führungspersönlichkeiten nach immer mehr Profit haben die Kundenberater zu stillen. Schaffen sie es nicht, drohen knallharte Gespräche im Büro des Vorgesetzten, damit verbunden Schlaflosigkeit, negativer Stress und im schlimmsten Fall der Burnout.

15.

Jede Woche habe ich ein "Gespräch" mit meinem Chef, wo mir immer gesagt wird wie schlecht ich doch eigentlich bin. Schon Tage vorher habe ich oft Magenschmerzen. Teilweise leide ich unter Schlafstörungen. Das muss aufhören. Es muss mehr Rücksicht auf ältere Mitarbeiter genommen werden.

16.

Der Punkt "Kundenbedarfsgerechte Beratung" ist für mich der aller wichtigste Aspekt hierbei; die anderen Punkte folgen daraus.

17.

Das Aussetzen der Zielvorgaben nicht nur für dieses Jahr sondern für immer. Deutliche Kennzeichnung und Missbilligung von Instituten die dieses Verfahren zur Gehaltsumverteilung (unten kürzen oben risikolos draufsetzen) ausnutzen. Die sogenannte Politik ermutigen diese Verfahren im Rahmen von Gesetzen oder Verordnungen zu verbieten.

18.

Was ist Schizophrenie?

Wenn ich Mitarbeitern mit dem Argument, sie würden nicht kundenorientiert beraten, Provisionszahlungen aus Abschlüssen zu Bausparverträgen und Versicherungen wegnehmen will, um sie dann in ein variables Vergütungssystem mit Berücksichtigung der persönlichen Verkaufszahlen zu integrieren...

19.

Nach 21 Jahren Vertrieb endlich wieder "atmen"...

20.

Es wäre für alle Beteiligten effektiver, wenn die Mitarbeiter wieder Spaß und weniger Erfolgsdruck bei der Arbeit hätten.

21.

Das Messen von Vertriebsleistung ist in Ordnung. Aber die beworbene "ganzheitliche Beratung" steht in einem signifikanten Widerspruch zum Produktverkauf, insbesondere wenn dieses mit Zielen, leistungsorientierter Vergütung und personalrechtlichen Konsequenzen bei Nichterfüllung verbunden ist. Eine Vertriebsmessung und die damit verbundenen Ziele müssen sich an den Marktpotentialen und dem Kundenbedürfnis orientieren.

Das jetzige Verfahren, in dem Vorstände nach eigenem Ermessen (und Befindlichkeiten) das "notwendige" Betriebsergebnis festlegen und vom "notwendigem" Betriebsergebnis auf die Vertriebsleistung kommen, also festlegen, was der Kunde braucht (oder haben hat), damit muss Schluss sein. Das ist weder im Sinne des Kunden, noch im Sinne des Beraters und schadet letztendlich dem Ansehen von uns Bankern. In der Folge werden wir Banker von den Verbraucherverbänden und der Öffentlichkeit nicht ganz unberechtigt an den Pranger gestellt. So wird das ehrwürdige Berufsbild von hunderttausenden von Beratern und Fachexperten kaputt gemacht - aus unseren eigenen Reihen heraus. /OK

22.

Ich fordere Respekt von unseren Vorständen vor der Leistung, die im täglichen Kundenkontakt seit Beginn der Krise von den Mitarbeitern im direkten Kundenkontakt erbracht wurde. Es war unsere persönliche Integrität und unser Vertrauensaufbau über Jahre der Schlimmeres verhindert hat. Und der Lohn dafür ist ein permanenter Druck nach mehr -mehr –mehr

23.

Die Vorstände der Sparkassen sollten dringend überprüfen, ob die Kunden mit der aktuellen Beratung zufrieden sind. Selbstverständlich muss ein gutes Ergebnis in einer Periode erzielt werden, momentan ist es aber viel wichtiger, das Vertrauen der Kunden und ihre Zufriedenheit zu sichern, um das allgemeine Ansehen, dass Banken und deren Angestellte "genießen", wieder herzustellen. Zielvorgaben sind sicher keine schlechte Maßnahme, sollten aber sehr gut durchdacht werden, was meiner Meinung nach nicht passiert. Außerdem sollten diejenigen, die Führungspositionen innehaben, einmal darüber nachdenken, das man auch mit Lob viel erreichen kann - dergleichen hört man leider schon seit geraumer Zeit immer weniger. Gute und sehr gute Leistungen sind selbstverständlich geworden, macht man Fehler, wird man sofort an den Pranger gestellt.

Vielleicht sollten Vorstände auch einmal Fortbildungen für Führungskräfte veranlassen, damit auch diese mit ihren Mitarbeitern umgehen können bzw. auch einfach einmal Positionen überdenken und neu besetzen.

24.

keine Einzelziele, sondern Teamziele

keine "Zielvorgaben", sondern Zielabsprachen von unten nach oben

25.

Schluss mit Drücker-Mentalität im Bankgewerbe! Ich erkenne das Berufsbild nicht wieder, das ich einst gelernt habe und auf welches ich stolz war.

26.

Ziele müssen sein, das kennen wir seit Jahren. Aber sie müssen realistisch sein und nicht jedes Jahr höher werden.

27.

...und dann noch Rente mit 67! Der extreme unsinnige Druck ist nicht auf Dauer zu ertragen, keine Zeit mehr für Kreativität, völlig blödsinnige Kampagnen, die Sparkassen schaden sich selbst damit, gerade die Sparkassen sollten weiterhin nachhaltig arbeiten und nicht am Rande der Sittenwidrigkeit!

28.

wie sollen Ziele erreicht werden und gleichzeitig bedarfsgerecht verkauft werden. Der Druck wird immer höher, die Altersteilzeit sollte verlängert werden.

**29.**

habe meine Arbeitszeit bereits auf 50 % gesenkt, weil der Druck zu stark wurde, habe meine Zielvorgaben aber immer erreicht bzw. übertraffen. Werde in 2 Jahren im Alter von 58 Jahren aufhören, um weitere gesundheitliche Probleme zu stoppen.

**30.**

Ziele können sein, sie müssen aber unbedingt vernünftig gelebt werden und sollten auch max. auf ein Team bezogen sein. "Belohnungen" On Top an das Team.

Keine Erfolgsvergütungen als Anreizsystem. Faires Verkaufen muss gelten - kein Abzocken.

Abzocken führt zum Ausschluss

**31.**

Vertriebscontrolling muss sein - jedoch sinnvoll und von Leuten installiert, die auch die Praxis kennen und verstehen.

**32.**

Meine Meinung ist, das der Verkaufsdruck in den Banken so langsam an die Grenze des Zumutbaren geht und das es an der Zeit ist, dagegen etwas zu tun, von daher finde ich diese Aktion von Verdi klasse!

**33.**

Früher waren wir Berater, heute leider nur noch Hochdruckverkäufer. Früher bekam der Kunde was er brauchte, heute bekommt er alles was ich gerade verkaufen soll bzw. muss, egal ob der Kunde es braucht oder ob er sich es leisten kann.

Per Aktivitätencontrolling muss sich der Berater bald noch rechtfertigen, wenn er zu häufig auf Toilette geht. Ich hab die Schnauze voll, genug ist genug.

**34.**

Trotz Finanzkrise wird der Druck größer Produkte zu verkaufen, die sehr wahrscheinlich den Bach runtergehen werden. Die Kundenbedürfnisse sind zweitrangig, trotz anders lautender Äußerungen aus den Vorständen.

**35.**

Ich habe den "Verkaufsdruck nein Danke" Aufsteller auf meinen Schreibtisch gestellt und wurde auf Grund dessen zum Vorstand zitiert...

Die Aktion scheint also einen Nerv zu treffen! Gäbe es das Zielsystem nicht, würde man mehr auf seinen Kunden eingehen.

**36.**

je größer die Not des Institutes, je größer der Druck

**37.**

- die Variabilisierung der Einkommen könnte u.U. auch positive Auswirkungen für die Arbeitnehmer haben. Dieses ist an dieser Stelle zu differenzieren.

- auch das Ändern von Vertriebsstrategien könnte u.U. zeitgemäß erforderlich sein.

**38.**

Wir Mitarbeiter dürfen den rasant steigenden Druck aushalten, bezahlen mit Gehaltskürzungen und der Gesundheit und die Manager bekommen immer mehr Geld!

Wer diese schlimme Entwicklung - leider auch - in den Sparkassen beenden will, muss diese Abstimmung nutzen!

**39.**

Schluss mit dem ständig steigenden Verkaufsdruck!

**40.**

Unsere "Strategen" gehen unbeirrt weiter in Richtung Ziel" Vereinbarungen". Ungeachtet der Vorjahresergebnisse werden Steigerungsraten von mehr als 20 % "vereinbart". Das lähmt jeden Erfolgswillen.

Die Entscheidungsträger mögen bitte nur 3 Monate hintereinander einmal ihre eigenen aufgestellten Ziele erfüllen!!!!

**41.**

Die Abschaffung des Urlaub- u. Weihnachtsgeldes u. des 13. Monatsgehaltes bei gleichzeitiger Einführung der SSZ war ein fataler Fehler, der sich in der Folge negativ auf die Ertragssituation der Sparkassen und die Gesundheit der betroffenen Arbeitnehmer auswirkt!!!

Bremen

1.

Sofern erreichbare Zielvorgaben getroffen werden ist dies völlig i. O. Eine angemessene variable Bezahlung auf Grund erreichbarer Zielvorgaben ist ebenfalls vertretbar.

**2.**

Bei "Erfolgsorientierter Bezahlung" Anrechnung der persönlich erreichten Punkte und nicht die laut Zielerreichung des gesamten Vertriebsbereichs.

**Aus Genossenschaftsbanken:**

Niedersachsen

1.

Ich finde es gut, dass ver.di das Thema so aufgreift. Zur Tarifrunde sollte eine breite Kundenkampagne organisiert werden. So kann die Bereitschaft der Bankarbeitgeber zu einem Tarifabschluss merklich gesteigert werden.

2.

Warum?

3.

Zielvorgaben sollten, wenn es sie überhaupt geben muss, realistisch und individuell sein, und nicht auf einzelne bzw. Zweigstellen herunter gebrochen werden.

4.

Unwürdiges Controlling - und somit schlechte Führungskräfte - sind sicherlich fehl am Platz. Aber Mitarbeiter ohne verkäuferisches Selbstverständnis sind als Bankberater in der heutigen Zeit sicherlich genauso fehl am Platz und hierzu gehören Zielvorgaben sowie ein leistungsbezogenes Vergütungssystem. Gute Verkäufer haben damit kein Problem und schlechte Verkäufer gehören nicht in den Markt.

5.

Ich fühle mich ständig überfordert und habe Schlafstörungen. Es wird von Jahr zu Jahr schlimmer. Lange kann ich das nicht mehr aushalten, obwohl ich seit diesem Jahr schon auf 30 Stunden reduziert habe.

6.

Das Banken-Management ist für die Mitarbeiter frustrierend. Wirklich erfolgreiche Manager sind Leader, die ihre Mitarbeiter mit einer VISION führen, die den Mitarbeitern und Kunden einen Nutzen bringt. Ein Nutzen, eine Vision, die wirklich begeistert. Reine Zahlen als Ziele vorzugeben, begeistert nicht und ich frage mich, was bringt mir das und meinen Kunden. Wer mit Druck geführt wird, gibt den Druck weiter, an seine Mitarbeiter und am Ende an seine Kunden. Wir sollten uns fragen, was haben unsere Kunden davon, wenn sie zu uns in die Beratung kommen? Was bewegt den Kunden? Wo liegen seine Ziele/Wünsche/Erwartungen und wie kann ich diese Ziele mit meinen Angeboten/Produkten erfüllen? Wir suchen Kunden zu einem Produkt. Viel einfacher wäre es, die richtigen Produkte für den Kunden zu finden. Ich glaube es muss ein gewaltiger Umdenkprozess in den Führungsetagen der Banken stattfinden.

7.

Bringt das Thema Zielvorgaben und Vertriebscontrolling gekoppelt mit variablen Gehältern und deren Auswirkungen in der Beratung in die Öffentlichkeit

8.

Das Gerede von ganzheitlicher Beratung ist in vielen Fällen nur Theorie!

9.

Wenn man bei den Leuten immer nur Angst erzeugt, ist das m. E. auch für die Banken kontraproduktiv!!

10.

Das ist eine sehr gute Aktion! Ich wünsche Euch, und mir/uns, dass sich noch ganz viele Bankangestellte an der Aktion beteiligen. Es darf kein "weiter so" geben!

**11.**

Wir müssen das Vertrauen der Kolleginnen und Kollegen, sowie auch der Kunden zurückgewinnen. Das Vertrauen der Kunden können wir sicherlich einfacher gewinnen, indem wir sie wieder in die Bank zurückholen, und nicht durch weitere Automatisierung hinausjagen.

**12.**

Dieser ständige Druck in der Bank kann einen ja nur krank machen. Auch wir haben Kollegen mit Burnout-Syndrom oder psychischen Problemen in der Bank - Tendenz steigend. Wenn das so weitergeht, lasse ich mich bald auch behandeln!!

## **Hamburg**

4 Kommentare

### **Aus privater Bank:**

1.

Es wäre gut wenn Banken wieder zu einem Geschäftsmodell langfristige Zinserträge kämen statt kurzfristige und einmalige Provisionserträge die jährlich neu gemacht werden müssen.

2.

Ich bin jetzt schon wieder in den Zielvereinbarung und nur mit Hilfe / Druck des Betriebsrates sehe eine einigermaßen gute Lösung für mich zu Stande kommen.

### **Aus Sparkasse:**

1.

Durch diesen extremen Verkaufsdruck werden die Angestellten psychisch fertig gemacht! Die Gesundheit leidet enorm darunter! Ich bin selber erst 20 und hatte schon eine Darmentzündung die durch Stress ausgelöst wurde!

2.

verstärkte Kontrolle wird als Training/Coaching getarnt

## **Hessen**

69 Kommentare

### **Aus privaten Banken:**

1.

Bankangestellte müssen für die Kunden als weitgehend neutrale und kompetente Berater agieren (können). Vor 20 Jahren war dies noch so.

2.

Es ist noch schlimmer als vor der Finanzkrise!!!!

3.

Wenn man die Zielvorgaben aussetzt, stellt sich die Frage, was das für die Höhe des Zielbonus bei bestehenden Zielvereinbarungen bedeutet.

ver.di sollte "Bezahlung für 100% Zielerfüllung" fordern.

4.

Ich habe zwar mit dem Verkauf von Finanzdienstleistungen nichts zu tun, kenne aber aus Gesprächen mit Kollegen aus diesem Bereich die Zustände; deshalb muss was geschehen!

5.

Bei uns in der Bank haben wir so nichts mit dem Vertrieb zu tun da ich einer Transaktionsbank arbeite.

Wenn ich aber als Kunde in mein Kreditinstitut komme um eine Beratung wegen Anlagemöglichkeiten zu bekommen muss selbst ich als gelernter Bankkaufmann aufpassen was ich will.

Ich finde es sehr schade dass man nicht mehr das Interesse der Kunden handelt, sondern nur noch den eigenen Profit.

6.

Der Zahlendruck nimmt immer mehr zu; 120 % Zielerreichung ist noch nicht genug; auch wenn man gute Zahlen schreibt wird weiter von einem gefordert noch mehr zu leisten

7.

Ich bin der Meinung dass die Privatkundenvorstände schon erkannt haben, dass das Vertrauen der Kunden zurückgewonnen werden muss. Allerdings entsteht das Problem in den mittleren bis unteren Führungsebenen, wo 80% der Führungskräfte Profilerungsneurotiker sind und nur an Ihre Karriere denken. Auch die neuen Richtlinien (z.B. MiFID, WPHG 2 etc.) werden nicht für mehr Transparenz sorgen. Es geht nicht nur um den Schutz der Kunden. Wer schützt uns Mitarbeiter vor diesen Führungskräften???

8.

Ganz ehrlich... Diese Fragen kommen mir eher hetzerisch vor, als von einer seriösen Gewerkschaft...

Was soll diese Abstimmung bringen? Welche Schlüsse kann man daraus ziehen? Kann man daraus pauschale Aussagen treffen?

Finde ich sehr unprofessionell. Deswegen bin ich auch bei der DBV.

P.S.: Gerade merke ich, das ich eine der obigen Antworten ankreuzen MUSS. Wow, kaum zu glauben, dass es jmd. gibt, dem die Arbeit im Vertrieb Spaß macht, seine Ziele erreicht, das Leistungsanreizsystem gut findet usw... Leute, kommt mal auf den Boden zurück!

9.

Selbst die eigenen Kollegen und Kolleginnen in der in der Filiale für Personal der Commerzbank (Kontoführung für Bankkonten von Mitarbeitern/-Innen) haben offenbar so unter "Zielvereinbarungen" zu leiden, dass diese ihren eigenen Kollegen und Kolleginnen telefonisch wenig lukrative Produkte anbieten müssen!!

Günter B. (Pensionär Commerzbank)

10.

Berater müssten um ein Produkt zu verkaufen besser geschult werden, und nicht immer auf irgendwelchen Verkaufsseminaren teilnehmen.

11.

Wir brauchen eine Auslichtung der Häuptlinge und dafür mehr Indianer. Es hilft nicht wenn alle Jagdstrategien entwerfen und keiner den Bogen nimmt und schießt.

12.

So wie die Arbeitsbedingungen jetzt sind führen sie zu gesundheitlichen Schäden. Es muss sich unbedingt etwas ändern. Der Kunde erhält keine bedarfsgerechte Beratung mehr. Produkte werden in Mogelpackungen angeboten, das ist nicht seriös. Viele Kunden kommen schon gar nicht mehr zur Beratung.

13.

Auf Vertrauensbasis mit dem Kunden eine langjährige Beziehung mit der Bank sollte doch im Interesse aller Banken sein. Dazu gehört eine Bedarfsgerechte Beratung der Kunden. Kein Verkauf von Produkten welche nur der Bank Nutzen bringen!

14.

Wir sind nicht nur Verkäufer. Der Ruf als solche ist aber leider mittlerweile weit verbreitet. Schade das langjährige auf Vertrauensbasis funktionierende Kundenbeziehungen darunter leiden müssen.

15.

Die Banken haben anscheinend aus der Finanzkrise nichts gelernt.

16.

Es ist toll, dass ver.di sich dafür einsetzt und ich hoffe es bewirkt eine Veränderung

17.

Nur wenn die Berater sich gegen die allgemeine Praktik wehren, können wir gegenüber unseren Kunden das Gesicht wahren. Vorstände kennen weder die Bedürfnisse noch die Argumente der Kunden an der Basis.

**18.**

Ich finde es gut, dass ver.di sich endlich diesem Thema annimmt.

**19.**

Jeder Kunde sollte wissen, dass eine AG nun mal auch nur der Gewinnmaximierung nachrennt

**20.**

Nach Ihrer "Meisterleistung" bei der letzten Tarifrunde (immer wieder Verzögerung des Abschlusses, dann zur Zeit der größten Krise Abschluss zu denkbar schlechten Konditionen) bin ich noch mehr davon überzeugt: es ist eine Schande für dieses Land, dass Sie die Tarifverhandlungen führen ohne von mir als Betroffenen irgendein Mandat zu haben... zum Glück laufen Ihnen ja ohnehin die Mitglieder weg und ich als Mittvierziger sehe die Chance, in meinem Leben noch Ihr Ende zu erleben....

**21.**

Ich möchte meine Kunden ehrlich und gut beraten können, damit ich ihnen im Ort noch in die Augen sehen kann.

## **Aus Bausparkasse**

**1.**

Die Gewerkschaft ver.di trägt doch eine Mitschuld an der Situation in den Sparkassen. Der TVöD (Tarifvertrag des öffentlichen Dienstes) ist doch eine absolute Lachnummer. Ein mieses Stückwerk mit einer Variabilisierung einer bis zum Abschluss des TVöD festen Gehaltsstruktur. Auch ist ein Eingruppierungstarifvertrag noch immer nicht abgeschlossen. Die Arbeitgeber nutzen diese Situation doch aus. ver.di setzt sich für die Sparkassen ein? Wenn ich sogenannte einvernehmliche Dienstvereinbarungen der ver.di-Personalräte lese, kann ich nur noch verzweifeln. ver.di hilft nicht.

## **Aus Sparkassen:**

**1.**

Es sollte bedarfsgerecht beraten und verkauft werden, es sollte nicht die fehlenden Zahlen sondern der Kundenbedarf im Vordergrund stehen. Nur so kann das Berufsbild des Bankkaufmannes ordentlich bleiben und auch die Arbeit wieder Spaß machen.

**2.**

Der Druck auf die Mitarbeiter wird so permanent erhöht und der Arbeitstag verdichtet. Und die Anleger werden nach den Interessen der Bank beraten. Und das alles nur mit dem Ziel

steigender Provisionserträge.  
Ich finde die Verdi-Forderungen klasse!

3.

ver.di...ändert was!!! ;-)

4.

Ohne Worte, jeder Berater(in) muss die Beratung nach dem eigenen Gewissen vornehmen

5.

Eine Forderung sollte auch sein: neue Eingruppierungsrichtlinien anstatt Gehalt nur nach Verkaufszahlen

6.

Ich bitte verdi hier ganz massiv Druck auf die Arbeitgeber auszuüben, da psych. Krankheiten immer mehr zunehmen.

7.

Jedes Jahr noch eins draufsetzen - wie lange soll das noch so weitergehen? Erst wenn alle Mitarbeiter an den Folgen des Dauerstresses erkranken? Immer schneller, immer besser, immer mehr... Wann ist das Ende der Teufelsspirale erreicht?

8.

Viel Erfolg

9.

Aus der Krise nichts gelernt, im Gegenteil, da die Erträge wegbrechen wird der Druck noch größer. Aber die Verantwortlichen interessiert das nicht, sie haben zwar die Krise zu verantworten, werden aber nicht zur Verantwortung gezogen, im Gegenteil, sie werden noch mit Millionenboni belohnt. Der "kleine" Banker darf's ausbaden!

10.

Seriöse Angebote bzw. marktgerechte Renditen erhöhen die Kundenbindung und das Vertrauen.

Außerdem sind die meisten Kunden genervt durch die ständigen Ansprachen am Schalter bzw. Anrufe. Ebenso ergeht es dem Mitarbeiter, der die Quote erfüllen muss

11.

Immer mehr Mitarbeiter sind am Rande ihrer Leistungsgrenze angelangt, Depressionen und Burnout nehmen zu, aber die Vorstände und Arbeitgeber scheint das nicht zu interessieren, Es gibt ja genug Junge Kollegen. Die Altersvorsorge wird für die MA gekürzt, der Vorstand behält seine Altersvorsorge (ist ja gesetzlich geregelt)

12.

In den Sparkassen ist es fast noch schlimmer wie bei den Privatbanken! Es muss über alles Rechenschaft abgelegt werden, und das täglich, manchmal sogar zweimal am Tag. Der Druck ist so groß, dass man immer wieder krank wird, was die Situation noch verschlimmert, weil man ja dann "die Kollegen im Stich lässt"!

13.

Verkaufsdruck macht krank - und Kunden unzufrieden!

**14.**

Bei uns werden drei verschiedene Controllingsysteme für die Abschluss- und Terminkontrolle eingesetzt, wovon eines sogar durch den Mitarbeiter selbst gefüttert werden muss. Welch Zeitverschwendung!

**15.**

Die Kultur nähert sich der der Großbanken. Der Umgang miteinander ist Geringschätzung.

**16.**

Ich würde mich freuen, wenn auch mal etwas umgesetzt werden würde.

Nicht nur als Umfragen, Befragungen, Meinungsabfragen etc.



**17.**

Ich finde Eure Aktion sehr gut. Ob Ihr jedoch von der Politik die für die Umsetzung notwendige Unterstützung erhalten werdet? Ich befürchte nein und hoffe ja!!

**18.**

Geldangelegenheiten sind Vertrauenssache.

Wie sollen die Kunden den Bankberatern vertrauen, wenn Sie genau wissen, dass diese im Sinne Ihres Arbeitsgebers agieren und weniger im Sinne des Kunden. Wenn das Vertrauen des Kunden zu seinem Berater einmal zerstört wurde, ist es nicht mehr wieder herzustellen. Wann verstehen die Vorstände endlich, das nur ein zufriedener Kunde auch ein langjähriger Kunde ist.

Wir sollen den Kunden an uns binden, das funktioniert aber nur, wenn der Kunde nicht fürchten muss an seinem Bedarf vorbei beraten zu werden.

Ich wünsche mir nichts sehnlicher, als dass ich den Kunden wieder bedarfsgerecht beraten darf und zwar nach seinem Bedarf und nicht dem meines Vorstandes.

**19.**

die verantwortlichen haben nichts, aber auch gar nichts aus der Finanzkrise gelernt. die gier kam schnell zurück. zum Thema überstunden:

wir dürfen uns nicht weiter ausbeuten lassen, denkt mal darüber nach, wie sich das gehalten darstellt, wenn ihr die mehrstunden, die nicht vergütet werden, in blanke Euros umrechnet. das ist moderne Sklaverei. die verantwortlichen reiben sich die Hände.

**20.**

Ich bin nur noch ein guter Berater, wenn ich möglichst hohe Wertpapier-Umsätze mache, und der Ertrag hierdurch gesteigert wird. Durch immer mehr "Bürokratismus" bleibt weniger Zeit gut zu beraten. Stimmen die Zahlen nicht, wirst du gnadenlos "an den Pranger" gestellt. Öffentlich aufgelegte Zahlen bei Besprechungen sollen hier anscheinend zielführend sein. Meine Arbeit kotzt mich nur noch an. Es macht schon lange keinen Spaß mehr. Ich hoffe, dass ich mich noch knapp 10 Jahre irgendwie durchschlagen kann. Dann will ich mit aller Macht in Rente gehen. 44 Jahre sind dann genug.

MfG

Fridolin Frisch

**21.**

Ich habe vor fast 29 Jahren meine Ausbildung begonnen und bin gern Kundenberater geworden. In den letzten Jahren bin ich zum Verkäufer für Finanzdienstleistungen geworden, ich erkenne meinen Beruf (das Wort "Job" hasse ich) oft nicht mehr wieder.

**22.**

Ich bin seit Überleitung von BAT in TVÖD kein Gewerkschaftsmitglied mehr, weil: Die Gewerkschaften haben sich seinerzeit ein unfassbares System von den Arbeitgebern verkaufen lassen. Obwohl vielleicht die Arbeitnehmervertreter damals noch nicht glauben konnten, dass die Arbeitgeber alle ihre Möglichkeiten auch rigoros umsetzen werden: Sie tun es ohne Gnade, modernes Sklaventum hat Einzug gehalten! Mobbing ist an der Tagesordnung. Dafür muss man sich heute noch schämen!

**23.**

Danke an ver.di für diese Abstimmungen! Die unwürdigen Praktiken die sich mehr und mehr in unserer Branche ausbreiten müssen endlich gestoppt werden. Die Kolleginnen und Kollegen sollen endlich wieder fair und kompetent beraten dürfen statt unfair und inkompetent verkaufen zu müssen. Die Zustände, die von ganz oben so gewünscht sind, sorgen immer mehr für Frust und Wissenskonflikte bei allen Mitarbeitern. So darf es nicht weitergehen. Ich hoffe es tut sich was.

**24.**

So viele kranke Mitarbeiter mit psychischen Problemen und Angstzuständen gab es noch nie, erschreckend dabei die Zahl der jungen Leute

**25.**

Ich will nach meiner Ausbildung eine Stelle als Serviceberater ausüben. Jedoch wird es schwierig, weil der Service in den Filialen unserer Sparkasse abgebaut wird. Es geht nur noch um den Verkauf von Fonds und Riester, weil wir dort die höchste Marge haben. Die Berater müssen

dann unter Druck verkaufen und die Kunden haben dann das Nachsehen, weil viele nicht mit dem Geldautomaten zurechtkommen.

**26.**

Die Interessen des Kunden, sollten endlich wieder im Mittelpunkt stehen und nicht auf Teufel komm raus versucht werden Abschlüsse zu erreichen.

**27.**

In unserer Sparkasse wird angewiesen, die Serviceteammitarbeiter und andere "Indianer" mit max. 27 Punkten bei der Sparkassen-Sonderzahlung zu bewerten - bei 30 Punkten gibt es 100 %. Hier wird die jeweilige Führungskraft zu einer Umverteilung bei ihren Mitarbeitern von unten nach oben genötigt, indem man pauschal davon ausgeht, dass kleinere Angestellte keine volle Leistung bringen können.

**28.**

Bei uns ist's noch human, weil die Zahlen noch stimmen. Aber es steht zu befürchten, dass sich das ändert - trotz aller gegenlautenden Beteuerungen.

**29.**

Wir sind keine Berater mehr, was uns als Sparkasse eigentlich ausmacht und unsere Stärke ist, sondern nur noch (Ziel-)Verkäufer... Das ist der falsche Weg, der uns zwar kurzfristig teuer erkaufte Erfolg bringt aber langfristig der Kundenbindung schadet!!!

**30.**

Ich danke Euch für Eure Arbeit!

**31.**

Alice im Wunderland? Mit welchem Button kann ich eine Alternative wählen - Ihre Wünsche gehen mir alle in die falsche Richtung!

**32.**

ein gesunder Druck ist dennoch ok... denn nur so kann man wirtschaftlich als Unternehmen arbeiten.

**33.**

Auch Mitarbeiter sind Kunden und es ist traurig wie mit diesen Kunden umgegangen wird.

**34.**

Immer mehr Kolleg/innen halten sich mit Medikamenten "fit". Ich finde es schon bedenklich, wenn man von Ärzten gefragt wird, was denn bei unserer Sparkasse los ist!!! Auch die Kunden werden immer kritischer und wollen beraten und nicht bequatscht werden!!! Begeisterung schafft Motivation und Motivation schafft Erfolg - Druck erzeugt nur Angst und Angst erzeugt Fehler/Krankheit! Wann kapiert das die Verantwortlichen endlich???

**35.**

Abbau von Kontrolle und Förderung des Verkaufs.

**36.**

Nach wie vor geht es bei uns nur ums Verkaufen. Produktziele, Gesprächsvorgaben, möglichst zwei Mal am Tag berichten was gelaufen ist. Bei unseren Vorständen hat keiner aus der Finanzkrise, aus dem Lehman-Desaster gelernt.

**37.**

Ziele, Ziele, Ziele und trotzdem sind wir nie gut, was läuft da falsch?

**Aus Genossenschaftsbanken:**

1.

Lullen an Kunden zu verkaufen sind unlautere Geschäfte und sollten als Finanzprodukte in Finanzinstituten keinen Platz haben. Sie müssen jederzeit vom Kunden ohne Verluste an Banken zurückgegeben werden können.

2.

Es geht heuer nicht mehr um die Kundenwünsche, es geht nur noch darum wie erwirtschaftet ich vom Kunden genug Provision, ob der Kunde sein Geld verliert oder minus macht, ist den heutigen Bankbossen scheißegal. nur diese Kerle sind für das Desaster in Deutschland verantwortlich, dafür werden sie auch noch fürstlich belohnt mit Gratifikationen oder Boni.

3.

Ich arbeite seit 7,5 Jahren im Vertrieb. Seitdem sind die Vertriebszahlen jährlich erheblich gestiegen.

Wir bekommen monatliche Vertriebsrankings, in der die Kollegen gegenseitig ihre "Erfolge" sehen können. Somit steht man immer in direkter Konkurrenz!

Ebenfalls stehen monatliche "Vertriebsgespräche" an. Wenn diese nicht im Rahmen oder erklärbar sind, ist der Tag anschließend gelaufen. Ich musste mir schon dreimal in diesem Jahr von meinem Vorgesetzten sagen lassen, dass ich eine "Enttäuschung" für Ihn bin!!!!

Ich kann nachts kaum mehr schlafen und bin physisch und psychisch total angeschlagen.

Ich werde die nächst Gelegenheit zu einem Jobwechsel außerhalb des Vertriebes wahrnehmen.

4.

Von Bankgeschäften allein kann wohl keine Bank mehr leben, Verbund mit Fondgesellschaften, Bausparkassen, Versicherungen, etc. muss wohl sein. Ziele müssen abgesprochen u. nach Einschätzung des Beraters zu 70% vereinbart werden. Insgesamt: Verkaufsdruck nein danke!!!

5.

Es ist kaum noch zu ertragen! Es wird immer was Neues erfunden mit dem Druck gemacht wird!

6.

Danke ver.di

Kämpft bitte weiter!

7.

Ich habe 23 Jahre in einer privaten Bank gearbeitet und seit 01.07.2008 bei einer Genossenschaftsbank: diese ist gerade dabei, die gleichen Fehler der Privatbanken "nachzumachen" mit Wegfall 13.Gehalt bzw. Variabilisierung der Einkommen (nur wenn Ziel erreicht wird, soll Zahlung des vollen Gehaltes erfolgen)

8.

nur noch Umsatz ist wichtig, die Kunden werden verarscht, die Verkäufer verheizt

9.

Der Job Banker wird immer menschenunwürdiger. Man muss nur noch die Kunden "verarschen" und kann niemandem mehr in die Augen sehen. Der Druck wird immer größer und die Gier der Vorstände ebenso. Schaffst du deine Ziele nicht, wirst du systematisch fertig gemacht. Ich hatte letztes Jahr schon 2 x einen Hörsturz, aber die Gesundheit der Mitarbeiter interessiert schon lange niemanden mehr. Wenn man nicht das macht, was die Oberen von einem erwarten, wird man einfach ausgetauscht. So ist das heute leider! Mit Spaß an der Arbeit hat das leider nichts mehr zu tun!!! Schade!

10.

Wann wird Herr XXX von der Volksbank eG Kreis Irgendwo endlich gestoppt? Müssen erst Mitarbeiter zu Tode kommen?

## **Nord**

19 Kommentare

## **Aus Banken**

Mecklenburg-Vorpommern

1.

Man macht Arbeit nach Stundenplan

## **Aus Sparkassen:**

Mecklenburg-Vorpommern

1.

Ich bin Personalratsvorsitzende und sehe jeden Tag, wie der Verkaufsdruck zunimmt. Die Mitarbeiter/innen sind zum Teil am Ende ihrer Kräfte. Ja es muss Schluss damit gemacht werden, Arbeit soll wieder Spaß machen!!!

2.

nichts dazugelernt

3.

Ich werde nach 21 Jahren Sparkasse in diesem Jahr kündigen, Schluss mit Lustig, Wenn die Vorstände in den Banken von dieser Thematik erfahren würden, was leider nicht der Fall ist, dann würden auch etliche Köpfe in der mittleren Etage rollen. Übrigens für alle Mutigen ein Hinweis: ich gehe mit fast 49 Jahren in die Selbstständigkeit, besser als mit 55 in die Klapse!

4.

Hoffentlich bringt es mal was. Nicht nur schreiben, sondern handeln!

5.

Es ist ei eine Arbeit von der man krank wird. Der ständige Druck und die tägliche Kontrolle ist die eine Seite der Belastung und die andere, nicht geringere Belastung ist die Tatsache, dass man unter Druck Verkäufe tätigt, die man mit seinem Gewissen und den Kunden gegenüber nicht vertreten kann und will.

6.

Der Druck wird immer schlimmer. Selbst in Zeiten der Finanzkrise wird keine Rücksicht genommen, sondern immer mehr Verkauf von den Mitarbeitern verlangt. Das muss endlich ein Ende haben. Ziele sollten zwar sein aber nicht in diesem Maße. Wir tun damit unseren Kunden keinen Gefallen und der Wirtschaft auch nicht. Irgendwann wird das alles auf die Banken zurückprallen. Leute macht bloß was!

7.

Das Gespräch mit den Kunden sollte nach seinen Wünschen gestaltet werden und nicht im Sinne der Zielerfüllung stehen.

8.

Zielvorgaben sollten realistisch sein, ein Aussetzen nur für ein Jahr bringt nichts, dann sind die Vorgaben im kommenden Jahr wieder höher. Zielvorgaben sollten auch für Mitarbeiter Ü 58 keine unüberwindliche Hürde sein, denn das nimmt einem die Freude an der Arbeit und macht seelisch krank und so ist ein Arbeiten bis 67 Jahre nicht möglich, denn unsere jungen Menschen werden schon vorher depressiv.

Mir ist es ganz wichtig, dass ich den Kunden bedarfsgerecht beraten kann, somit Vertrauen in meine eigene Kompetenz dem Kunden gegenüber aufbaue und das Produkt dem Kunden verkaufe, welches er tatsächlich für sich wünscht und nicht von mir aufdiktiert wird, weil es in meiner Zielvorgabe so gefordert wird.

9.

Ich hoffe, dass mit dieser Aktion etwas ausgelöst und erreicht wird bei den Vorständen der Banken und auch bei deutschen Unternehmen. Es läuft nur noch auf Gewinnmaximierung heraus. Die Leistung, einen Kunden gut zu betreuen und im Haus zu halten, wird nicht hoch bewertet. Es zählen nur Verbundabschlüsse und da werden die Ziele Jahr für Jahr hochgeschraubt. Das nimmt nie ein Ende - wo sollen wir da landen? Die Bezahlung des Gehaltes wird einem auch noch vorgeworfen, dass man zu viel Personalkosten verursacht. Wo bleibt unsere Beteiligung an den Gewinnen? Der Vorstand bekommt sie ja auch! Ich bin gern Kundenberater, aber mit diesen Bedingungen werde ich auch immer schlechter fertig. Ich möchte entspannt Kunden beraten und auch so, dass man sich auf Augenhöhe treffen kann. Ich bin auch bereit für die o.g. Forderungen auf die Straße zu gehen und ein Zeichen zu setzen für bessere Bedingungen!

## 10

Unsere Vorgesetzten müssen wieder die Realität zur Basis finden. Sie müssen wieder befähigt werden, unsere Kollegen zu motivieren, statt zu demotivieren. Viele Kolleginnen und Kollegen fühlen sich eingeengt durch die ständige Erhöhung der Zielvorgaben. Eine Entfaltung der Persönlichkeit ist dadurch leider nicht mehr möglich.

## 11.

Der Druck nimmt immer mehr zu. Früher hatte man noch wirklichen Spaß an der Arbeit. Heute macht man sich nur noch über den Zielerreichungsgrad Sorgen. Leider bewegen wir uns nicht mehr im Sektor: "Bedarfsgerechtes Verkaufen". Man schaut nur noch nach den laufenden Aktionen, die gestartet werden (leider viel zu oft total blindlings). Diese Entwicklung stimmt mich schon traurig. So ist es auch kein Wunder, dass viele Kollegen den Alltag nur noch mit Medikamenten überstehen, um den Druck noch ertragen zu können.

Schleswig-Holstein:

1. Ich seh's mal von der anderen Seite: Ohne Zielvorgaben kann eine Firma in Zeiten von scharfem Wettbewerb kaum überleben. Wie sehen die Strategien von Verdi dazu aus? Arbeitsplatzabbau oder Gehaltsverzicht? Oder wird über Qualität mehr verkauft?

2.

Bedingt durch immer kürzer getaktete Kontrollen der Verkaufsergebnisse und der Aktivitäten gibt es einen hohen Krankenstand, auch schon bei jungen Kollegen-in.

3.

Gehaltsgruppen werden im Vertrieb nur noch nach Verkaufszahlen vergeben. Qualität zählt nicht mehr. Sachbearbeitungstätigkeiten werden an Fremdunternehmen ausgelagert.

Der Krankenstand unter den Kollegen, die gewissenhaft arbeiten und kundenbedarfsgerecht beraten möchten, steigt.

An einen Arbeitsplatzwechsel ist bei einem Alter ab Mitte Vierzig im heutigen Arbeitsmarkt nicht mehr zu denken. Also geht man solange mit "Bauchschmerzen" weiter zur Arbeit bis es nicht mehr geht.

4.

Ich bin erst 23 und habe bereits jetzt aufgrund des Verkaufsdrucks mehrere (!) Krankheiten bekommen.

Anstelle von Tipps für die gute Beratung meiner Kunden bekomme ich von meinem Vertriebsleiter zu hören, dass man "mit Verkaufssprüchen jeden Kunden umkrepeln kann und man die Kunden zum finanziellen Glück zwingen muss".

5.

In diesem Jahr bin ich zwar gut mit meinen Zielvorgaben zurecht gekommen, aber die werden ja nicht so bleiben. Dauerhaft macht mich das krank. Ich schlafe schlecht, habe Angst und in stressigen Zeiten auch ständig Magenprobleme, da ich Angst habe, mein Ziel nicht zu erreichen. Als Vollzeitkraft bin ich da zeitlich ja noch im Vorteil. Meine Kollegen sind da ziemlich neben der Spur und bekommen ständig Druck, statt mal gut zuzureden, zu loben und damit vielleicht auch etwas zu motivieren. Auf Wünsche wird gar nicht mehr eingegangen. Nur noch Vertrieb, Vertrieb, Vertrieb. Es gibt ja schließlich auch noch andere Aufgaben die zu erledigen sind. Ich habe am Verkauf viel Spaß und meine Kolleginnen würden gerne eher Service machen. Das ist angeblich nicht möglich zu teilen, hahahaha. Wat de Buer nich kennt...

Dann wird im Gegenzug über den hohen Krankenstand gestöhnt. Woher kommt der denn?!

Man soll am Werkzeug nicht sparen und es außerdem gut pflegen, dann hat man auch lange gut davon! Tradition und Wissen zählen heute scheinbar nicht mehr. Ich bin zwar erst 40, aber manchmal denke ich, ich komme aus der Urzeit.

## Aus Genossenschaftsbanken

Mecklenburg-Vorpommern

### 1.

In unserer Bank ist der Zahlenteufel los. Während für teures Geld ein neuer Vorstand (je ein neuer Chef für Personal und für Controlling) eingekauft wurden, herrscht einfach nur noch Angst in der Bank bei den Arbeitnehmern. Wir sind ja nicht einmal im Tarifvertrag----das schürt die Angst - ich komme von einer Privatbank und dachte nicht, dass bei einer Bank kein Tarifvertrag mit ver.di existiert.

Ich frage mich, wo das hinführen soll, da ich noch mind. 35 Jahre arbeiten darf. Habe selbst schon durch den Job eine Depression erfahren dürfen. Die Bank hat das beste Ergebnis dieses Jahr gefahren und meint..... naja geht! Manchmal fühlen wir uns wie in früheren Jahrhunderten als Leibeigene. Stimmen die persönlichen Zahlen, unterhält der Chef sich mit einem, stimmen Sie nicht wird man geschnitten. Mobbing ? Nein nicht doch !

Hätte ich jemals gewusst wie das ausartet, wäre ich nie in die Bank gegangen. Dabei liebe ich Kunden und den Verkauf. Seufz

### 2.

Nach nunmehr fast 20 Jahren in einer Genossenschaftsbank ist von meinem schönen Beruf als Kundenberater nicht mehr viel übrig geblieben.

Es weht ein rauer Wind, wer nicht genug verkauft, wird ausgemustert und kann gehen. Der Kunde darf nur noch als Kuh betrachtet werden, die abgemolken werden muss.

Bedarf und Beratung stehen leider nicht an erster Stelle sondern die Umsatzzahlen.

Wann werden wir jemals wieder diesen wunderschönen respektierlichen Beruf zu dem verhelfen was er eigentlich ist?

## Nordrhein-Westfalen

71 Kommentare

### Aus privaten Banken:

#### 1.

Wo Beraterbank dran steht soll auch wieder Beratung erfolgen. Wir wollen keine "Drückerkolonie" sein!

#### 2.

So lange Provisionen, bei Erreichung von Zielvorgaben, auch an die Führungskräfte gezahlt werden, so lange wird sich leider an dem System nichts ändern.

#### 3.

Ich unterstütze die Aktion voll und ganz. Der Druck wird immer größer auch die Zielvorgaben. Dem muss ein Riegel vorgeschoben werden.

#### 4.

Meine Gesundheit ist angeschlagen +++ in den umliegenden Filialen fallen in den letzten Monaten immer mehr Koll. krankheitsbedingt aus +++ in Filiale A fällt ein Koll. mit Burnout aus, einige Zeit später ein weiterer Koll. mit gleichen Symptomen +++ ein MA hat Herz-Kreislaufprobleme +++ in Filiale B fällt ein Koll. in der Filiale um, muss mit dem Krankenwagen abgeholt werden +++ In Filiale C fällt wieder ein Koll. mit Burnout aus +++ Der Umgangston mancher Führungskräfte ist erschreckend, hinzu kommen Mails vom Gebietsleiter, die von einigen Filialleitern ungefiltert zu den MA weitergeleitet werden, um noch mehr Druck auszuüben, ganz zu schweigen von dem Druck der noch in 4-Augen "Gesprächen" auf die Koll. ausgeübt wird. Unter Wertschätzung eines Menschen verstehe ich etwas anderes. Ich bitte um vertrauliche Behandlung, aber das ist ja selbstverständlich.

5.

Ferner erscheint es mir wichtig, Regulierungen abzuschaffen. Insbesondere sollte das Eigenkapitalerfordernis für operationelle Risiken durch die Aufsicht vorgeschrieben werden. Hierdurch könnte die "Prozessorientierte Einzelkostenkalkulation" obsolet werden. Diese führt nämlich dazu, dass von den KI "Geschäftsmodelle" definiert werden müssen, es müssen "Handbücher" geschrieben werden (welche Arbeitsschritte werden von welcher Einheit/Mitarbeiter ausgeführt). Dies sind "Prozesse", von denen nicht abgewichen wird; Aufgaben werden abgegrenzt; die Mitarbeiter helfen sich nicht gegenseitig; jeder schaut nur auf seinen eigenen Arbeitsplatz; 1 Aufgabe (sei sie auch noch so leicht) wird auf mehrere Mitarbeiter verteilt; Fließbandarbeit; Unzufriedenheit; Solidarität geht verloren.

6.

Der Personalstand ist so niedrig, dass man noch nicht einmal krank sein darf und krank zur Bank kommt. Dann der "ungerechte" Verkaufsdruck. Selbst wenn man selbst seine Ziele erreicht und überschritten hat, wird gefordert, dass man für andere Filiale in einer Region mit aufholt und bekommt dann noch wieder Zielvorgaben oben drauf. Das ist schlicht und ergreifend "Mobbing".

7.

Immer wieder neue „Ziele“, immer wieder neue Drohungen, immer wieder Verachtung für getane Arbeit, immer wieder Kontrollen, immer wieder Bespitzelungen...und wofür? Dass man als Erwachsener wie ein Kleinkind behandelt wird? Ich könnte kotzen wenn ich sehe wie meine sogenannten Führungspersonen von mal zu mal dreister und fetter werden!!! und das alles auf den Schultern des Kleinen Mannes. Mach damit es mir gut geht und ich mir Dein Weihnachtsgeld einsacken kann. Ich arbeite bei der Xbank und grüße besonders Frau H., Herrn W., Herr K. Herr S. (Namen gekürzt) und all ihre Arschkriecher

8.

Der vorletzte Punkt ist besonders wichtig!

9.

Ich bin bei meiner Bank, der National-Bank AG sehr zufrieden, aber wünsche auf Grund diverser Erfahrungen mit Großbanken eine deutliche Verbesserung der Arbeitsbedingungen. Es muss endlich wieder BEDARFSGERECHT beraten werden.

10.

Ich bin über 30 Jahre bei der Bank beschäftigt, fast die Hälfte der Zeit in derselben Zweigstelle als Teilzeitkraft. Bis vor Kurzem waren wir ein gutes Team, sind Kunden an einem meiner Nichtarbeitstage zur Unterschrift gekommen, haben die Kollegen das einfach weitergeleitet. Jetzt haben wir durch Personalwechsel – und zunächst führungslos, weil der neue Chef erst später kommt und die Stellvertretung sehr kurzfristig erst in dieser Position, die Leitung übernehmen durfte/musste und überfordert ist – nur noch egoistische, junge Kollegen mit dem VE Zeichen in den Augen, ohne Rücksicht auf Verluste. Obwohl die wirkliche Beratung von Menschen (neuester Slogan: der Kunde steht im Mittelpunkt unserer Beratung, was war denn vorher??) mir sehr viel Freude bereitet, setzt mir dieses neue Team emotional sehr zu, sodass ich zum ersten Mal über Alternativen für mich nachgedacht habe. Schade.

11.

Liebe Kollegen,  
ich kenne in meiner Funktion als freigestellter BR viele Kollegen, die vom Verkaufsdruck krank geworden sind! Abgesehen davon gefährdet diese Gier unsere Arbeitsplätze!

Glück auf

M.

12.

Leiter, die Ihre Mitarbeiter zu unsauberen Geschäften drängen ("Zertifikat = Alternative zum Sparbuch" u.Ä.) dürften nie wieder eine Leitungsposition belegen. Stattdessen werden diese noch gelobt und gefördert.

13.

Als wichtigsten Punkt sehe ich "Schluss mit unwürdigen Praktiken des Vertriebscontrollings". Diese Praktiken haben sich nämlich in dem letzten Jahr drastisch verstärkt. Ertragsplanungen zum Beispiel lösen einen enormen Verkaufsdruck aus.

14.

Ich möchte nicht mehr pauschale Zielvorgaben bekommen. Auch möchte ich nicht mehr Ziele in 12 Einzelbereichen bekommen. Es reicht auch, wenn wir ein realistisches Ziel bekommen.

15.

Der Druck ist kaum noch auszuhalten!!!

16.

Ich arbeite im Filialvertrieb der Postbank und stelle fest, dass fast alle meine Kollegen wie auch ich selbst unter starken Schlafstörungen leiden. Ehrlich gesagt weiß ich nicht wie lange ich das noch aushalte. Mittlerweile bin ich soweit es Zwingend in Kauf zu nehmen arbeitslos zu werden. Auch ohne den Vertriebsdruck leisten wir schon absolut genug. Weiß nicht wohin das noch führen soll. Man wird genötigt doch noch offensiver Druck auf den Kunden auszuüben, kann das mit meinem Sozialen Gewissen nicht vereinbaren.

17.

Es reicht langsam. Inzwischen werden persönliches Mobbing und ABSICHTLICH verschwindende Beratungsprotokolle als Mittel eingesetzt, Vertriebsmitarbeiter los zu werden und unter Druck zu setzen. Das ist schon nicht mehr unverantwortlich und unmenschlich, das gehört vor Gericht. Grade die Bank, mit der sie im Kontenbereich kooperieren, ist mit Abstand die Spitze des Übels. Wie Sie darauf kommen, mit diesem Laden zusammen zu arbeiten, erschließt sich mir nicht.

**18.**

Vertriebsgebiet Xstadt ist davon sogar noch stärker betroffen

**19.**

Verhinderung von staatlichen Rückforderungen gegenüber Banken. Dies ist kontraproduktiv. Wenn schon Banken staatstragend sind, dann bitte auch in den Apfel beißen und umsichtig agieren und nicht noch oben drauf Stimmung verschlechtern und Verkaufsdruck erhöhen.

**20.**

Ich bin seit zwanzig Jahren im Firmenkundengeschäft tätig und habe den Eindruck, dass ich mittlerweile bei einem Versicherungsunternehmen arbeite. Auch im Firmenkundengeschäft ist ausschließlich von Vorsorgezielen die Rede, von Kredit redet kein Mensch mehr, mehr noch: die Ampeln für Kredite sind auf Rot gestellt, was gerade in der aktuellen Phase ein Skandal ist, noch zudem unseren Politikern gegenüber etwas völlig anderes erzählt wird.

**21.**

Trotz Finanzkrise wurde mein Ziel (Vertriebsergebnis von 2008 auf 2009 um über 20% auf fast sechsstelliger Betrag erhöht (bei Tarifgehalt!). Eine weitere Erhöhung für 2010 um mind. 10-15% wurde schon angedeutet, mit der Begründung: "Ihnen wurde ein zu geringes Ziel 2009 vorgegeben, Sie haben es ja erreicht". Tolle Motivation, oder?? Auf der anderen Seite werden die Kreditvergaberichtlinien so drastisch verschärft, dass Kunden ohne ordentlichen Eigenkapitalanteil gar nicht mehr um Kredit nachfragen müssen. Kredite, die bis Herbst 2009 machbar waren, werden seit 11/2009 systematisch sofort abgelehnt. Und dann Steigerung des Vertriebsergebnisses?? Das macht langsam wirklich krank!!

**22.**

Das ist ja schlimmer als je zuvor (XBank)  
Mobbing ist Tagesordnung

**23.**

Forderungen an unsere Politiker: Stopp von horrenden Managergehältern, vor allem bei Unternehmen (Banken), die staatliche Hilfen (Steuergelder) in Anspruch nehmen.

**24.**

Der Druck durch Zielvorgaben ist sehr hoch geworden, immer besonders dann nochmal, wenn Führungskräfte ausgetauscht werden. Wöchentliche Mitarbeiter-Gespräche und tägliche Teambesprechungen finden statt, um das wöchentliche Ziel immer präsent zu haben. In meiner



Filiale sind bereits mehrere Kollegen erkrankt und über ein Jahr krank. Auf einer Betriebsversammlung wurde von einem Chef behauptet, es gäbe keine Zielvereinbarungen und keiner hat etwas dazu gesagt, alle hatten Angst.

**25.**

Es wird immer schlimmer! Keiner hat aus der Krise gelernt. Ich hänge meinen Job als leitender Mitarbeiter an den Nagel. Allerdings geht es mir als Kundenberater durch eine leistungsabhängige Bezahlung auch künftig nicht besser.

**26.**

Bei aller Notwendigkeit Erträge zu erwirtschaften, muss der Kunde im Vordergrund stehen und auf keinen Fall das Produkt!!

**27.**

Der Druck auf die Berater ist mittlerweile unmenschlich. In der Öffentlichkeit wirbt die Bank mit fairer Beratung und hinter den Kulissen werden die Berater gezwungen, den Kunden ohne Rücksicht auf Verluste auszunehmen (Zitat Regionalleiter Ruhrgebiet: " Wir müssen den Kunden ausschöpfen" . Wie das gemeint ist, sollte allen klar sein! Gebietsleiter und Regionalleiter in privaten Banken sind nur noch rücksichtslose Einpeitscher, die vom seriösen, langfristigen Bankgeschäft nicht die geringste Ahnung haben. Es interessiert keine Langfristigkeit oder Nachhaltigkeit der Erträge. Es interessiert noch nicht einmal dieser Monat. Es interessiert nur heute!! Es scheint so, als ob wir eine kriminelle Organisation im Mantel einer seriösen Bank wären. Meine Kollegen und ich überlegen inzwischen nur noch, wie wir unsere Gesundheit schützen können. Sicherlich muss in vernünftigen Abständen "controlled" werden, aber nicht dreimal am Tag! Alles ist viel viel schlimmer, als vor der Finanzkrise. Die Berater aller Banken hoffen aus Gesundheitsgründen auf ver.di! Mit "scheinheiligen" Gesundheits-Workshops ist übrigens KEINEM geholfen. Vielen Dank und viel Erfolg!!!

**28.**

Die Zielstruktur meines Arbeitgebers bedingt, dass man mir einen Teil meiner Kunden sowie einen Teil meines Gehaltes nimmt; ich werde von TG 8 sozusagen auf TG 7 zurückgestuft (eingefroren). Darüber hinaus wird unsere Filiale, die erst letztes Jahr umgebaut wurde, erneut umgebaut, sodass ich auch noch einen Teil meiner Kollegen verliere. Wo bitteschön bleibt die Verantwortung der Bank dem Mitarbeiter gegenüber??

**29.**

Auch in den nachfolgenden Abteilung (wie bei mir Kreditabteilung) bekommen wir den Vertriebsdruck immer öfter zu spüren. Da werden Kredite genehmigt, die eigentlich nicht darstellbar sind. D.h. ich weiß vorher schon, dass ich den Kunden in einem Jahr wieder auf dem Tisch habe, ihm aber kündigen muss... Da ist keinem mit geholfen!

**30.**

Ich warte darauf, dass der erste Bankangestellte sich aufhängt oder Amok läuft. Es ist nicht mehr auszuhalten.

**31.**

Kontrollen und Verkaufsdruck waren noch nie so stark wie jetzt - die Banken wollten doch alles besser machen - oder?

**32.**

Es sollte den Vorständen auch mal klar werden, dass ständiges "Drehen" der Depots und die damit verbundenen Kosten die Renditen der Kunden derart schmälern, dass für die Kunden nichts mehr übrig bleibt. Irgendwann merkt das auch der treueste Kunde und sagt "nein danke" zu künftigen Angeboten oder geht im schlimmsten Fall ganz!

**33.**

Banken sollen beraten! Nicht Drückerkolonnen spielen!

**34.**

Mit Magenschmerzen zur Arbeit - nein Danke.

Was mich noch zur Arbeit antreibt:

\* mein Gehalt

\* die netten Kollegen

**35.**

Meiner Meinung nach hat keiner wirklich aus der Finanzkrise gelernt. Hier hat sich nichts geändert, nach wie vor finden 2x die Woche Gespräche statt, in denen man erklären muss wie man plant nächste Woche sein Ziel zu schaffen und warum man es in der letzten Woche nicht erreicht hat. Druck pur! Aber verkaufe trotzdem nur Produkte, die ich verstehe und die zu dem Kunden passen! Harte Zeiten für Mitarbeiter wie mich!

**36.**

Ehrlich gesagt, kann ich den Aussagen (Ergebnissen) nicht wirklich folgen. Seit 24 Jahren übe ich den Beruf Bankkaufmann aus. Viele Mitarbeiter haben eine falsche Vorstellung vom Beruf. Der Bankkaufmann ist genauso Verkäufer wie der Einzelhandelskaufmann (Verkäufer im Handel), der Automobilkaufmann (Autoverkäufer) usw. Das war auch in der Vergangenheit nicht anders. Früher konnten sich aber die nicht vertriebsstarken Mitarbeiter hinter den vertriebsstarken Mitarbeitern verstecken. Wer meint, er kann als Kaufmann nur beraten, ist hier leider falsch und sollte sich beruflich dorthin orientieren wo er meint, seine Wünsche zu 100% verwirklichen zu können. Vereinfacht gesagt: Jeder Mitarbeiter gleich in welchem Unternehmen, gleich in welcher Tätigkeit produziert oder verkauft etwas und erreicht dadurch einen Mehrwert für das Unternehmen und bekommt dafür eine Entlohnung: So funktioniert der Kapitalismus. Wenn wir alle nur beraten wollen, dann brauchen wir die Planwirtschaft. Wie hier das Ergebnis aussieht, ist ja bekannt.

Klar die Ziele werden immer anspruchsvoller und teilweise auch nicht mehr nachvollziehbar fixiert, dies wird es aber in allen Bereichen der Wirtschaft so geben.

Seit 24 Jahren berate ich aber meine Kunden anlegergerecht und schaffe den Spagat, hierbei auch meine Ziele zu erreichen. Ich kann jeden morgen noch in den Spiegel schauen. In den letzten 8 Jahren als Führungskraft habe ich es geschafft, ein faires Miteinander in der Einheit zu schaffen und hierfür auch Vorbild zu sein. Wenn die Controllinginstrumente genauso eingesetzt werden, wie es sich die Arbeitgeber offiziell vorstellen und wie es im Übrigen auch mit den Betriebsräten abgestimmt ist, ist dies in keinster Weise unwürdig, sondern eine Hilfestellung für den Mitarbeiter, dies spiegeln mir übrigens meine Mitarbeiter.

Als Führungskraft ist es meine Aufgabe Druck zu nehmen, Vorbild und Motivator zu sein. Wenn ich die mir gegebenen Ziele nachvollziehbar und fair verteile, erreiche ich trotz der hohen Ziele eine Akzeptanz der Mitarbeiter, die allen Seiten hilft.

Das Problem ist eigentlich nicht der hohe Druck, unwürdiges Controlling etc. sondern, dass es einige Führungskräfte gibt die zwar einen integrativen, situativen Führungsstil erlernt haben, diesen aber nicht anwenden und auch nicht den Mut haben, diesen Stil von ihrem Vorgesetzten einzufordern.

Leistungsanreize und Zielvorgaben müssen sein. Wer im Privaten sich keine Ziele setzt, wird auch nie was erreichen, dies ist im Berufsleben ebenso. Geld ist ein Leistungsanreiz, ich sehr keine andere Möglichkeit Anreize zu schaffen die etwas wert sind und motivieren: Incentive-Veranstaltungen braucht niemand, Pokale etc. auch nicht.

Das, was verändert werden sollte, ist Schaffung einer vernünftigen Führungskultur im Unternehmen. Dann sind alle anderen auftretenden Probleme leicht zu beheben.

**37.**

Von 20 Azubis in meiner Bankkaufleute-Klasse wollen nur 4-5 Stück übernommen werden, da Sie den Vertrieb von seiner wahren Seite kennengelernt haben.

**Aus Sparkassen:**

1.

Ich unterstütze die o.g. Punkte voll und ganz. Leider befürchte ich, dass sich die Arbeitgeber nichts davon annehmen werden.

2.

Ohne Ziele geht es m. E. nicht!

(als sie das Ziel aus den Augen verloren, verdoppelten sie ihre Anstrengungen.....)

3.

Ich wünsche mir die Zeit zurück, als wir uns das vertrauensvolle Arbeiten mit unseren Kunden noch leisten bzw. erlauben durften.

4.

Für mich heißt Kundenbindung: Die Interessen des Kunden haben "Vorrang" und der Kundenberater soll(te) diese in Einklang mit den Interessen der Sparkasse bringen. An erster Stelle der Kunde, an zweiter Stelle das Produkt, das sowohl der Kunde wie auch der Berater versteht !

Auszubildende sollten "ausgebildet" werden und nicht bereits im Rahmen der Ausbildung mit "Verkaufsdruck" konfrontiert werden. Eine qualifizierte Sachbearbeitung ist auch die Säule eines guten Verkaufs.

5.

Auch in Sparkassen hat sich die Profitgier etabliert. Schlechte Grundvergütungen bei einem unwürdigen Verkaufsdruck incl. Controlling, wo Kundenwünsche auf der Strecke bleiben. Respekt und Anstand vor Mitarbeitern hat überhaupt keinen Stellenwert mehr. Wer das wohl bis 67 aushalten soll. Die Arbeitsbedingungen müssen sich deutlich verbessern und Vorruhestandsregelungen müssen weiterhin erhalten bleiben.

6.

Vor allem der Punkt mit der Verständlichkeit der Produkte ist wichtig! In den letzten Jahren ist kein Produkt auf den Markt gekommen zu dem es nicht ein „DICKES“ Handbuch gab. Leider werden die Produkte immer schwieriger zu erklären und das hat dann zur Folge, dass wir den Kunden nur noch das nach unserer Meinung WICHTIGSTE erklären... Es wäre also wünschenswert, wenn es mal wieder verständliche Produkte geben würde.

7.

Nicht nur die Zielvorgaben für dieses Jahr sollten abgeschafft werden, sondern generell. Sie entsprechen nicht der Forderung nach "Zielvereinbarungen"! In unserem Haus muss jeder Berater zudem diese "Vereinbarung" unterschreiben, um ihr eine gewisse Verbindlichkeit zu geben. Das setzt die Berater zusätzlich psychologisch unter Druck, weil dadurch die Angst vor Konsequenzen geschürt wird. - Auch den Punkt der "kundenbedarfsgerechten Beratung" möchte ich vehement unterstreichen, denn der produkt- und ergebnisorientierte Verkauf entspricht keinesfalls den Kundenbedürfnissen!

Generell möchte ich anmerken, dass "FDL" und leistungsorientierte Vergütung (LOV) einander widersprechende Systeme sind: FDL ist teamorientiert, LOV bevorzugt aber die Einzelwertung. Die fast zeitgleiche Einführung beider Systeme hat bei vielen Mitarbeitern zu Verwirrung und letztendlich zu Einzelkämpferverhalten geführt. Der ursprüngliche Dienstleistungsgedanke (dieser Begriff steckt ja auch in "FDL" - das ich nicht lache!) ist der neuen Ausrichtung zur Vertriebsparkasse leider völlig gewichen. Ein gleichberechtigtes Nebeneinander wäre für alle von Vorteil: für die Kunden, die Mitarbeiter und nicht zuletzt für den Ruf und den Bestand der Sparkassen! Hier wäre m. E. ein großes Betätigungsfeld für ver.di, nämlich durch entsprechende manteltarifliche Vereinbarungen eine Modifizierung der Leistungsorientierung in der Bezahlung zu erreichen.

8.

Seit Jahren habe ich nichts mehr von Verantwortung für Kundengelder gehört. Nur Noch Zahlen und Ziele für provisionsträchtige Versicherungs- und Fondsprodukte. Keine bedarfsgerechte Beratung sondern Verkauf egal wie. Wieso schreitet hier das Verbraucherministerium nicht ein?

9.

die Arbeit, die mir früher richtigen Spaß machte, lässt mich heute unter dem Verkaufsdruck krank werden

10.

ich denke abends nur noch über die Zielerreichung und die diversen Messinstrumente nach, ich fühle mich ausgebeutet

11.

Sicherheit und Qualität geht vor Verkaufsdruck und Abzocke der Kunden. Vertrieb und Aktivität muss sein, doch nicht um jeden Preis - ein variabler Leistungsanreiz ist sinnvoll aber nicht zu

Lasten bisheriger erkämpfter Leistungen - Mitarbeiter müssen motiviert und mit Freude an der Arbeit agieren, dann kommt der Erfolg von ganz alleine! Die Finanzkrise hat uns gezeigt, dass die Gier Opfer wie Lehman Brother, etc. gefordert hat! Der Grundgedanke der öffentlich rechtlichen Institute darf nicht verloren gehen, er gibt Vertrauen und Stabilisiert das Bankensystem Deutschlands. Bitte kämpfen Sie dafür!

MfG

Leiter XXX / Vertriebssteuerer

12.

Zielvorgaben sind praktisch nicht zu erreichen! Aber das wird sich wohl auch im kommenden Jahr nicht ändern!

13.

Der absoluten "Abschluss-Geilheit" muss endlich ein Riegel vorgeschoben werden!

14.

Nicht nur die Berater müssen Ihre "Zahlen" machen. Ich arbeite im Service, wurde deshalb herunter gestuft und muss heute Zahlenvorgaben durch Telefonaktionen und Kundenansprachen erfüllen. In diesem Jahr müssen wir Servicekräfte zudem "Kontounfallversicherungen" verkaufen.

Durch den Zahlendruck wurde ich krank + bin mittlerweile in therapeutischer Behandlung.

15.

Ich bin in einem ImmobilienCenter meines Arbeitgebers als Baufinanzierungsberater tätig. Die beschriebene Situation zum Verkaufsdruck erlebe ich täglich. In den vergangenen 5 Jahren stand ich zweimal kurz vor einem Burnout. Ich weiß nicht, wie lange das noch gut geht!

Jährlich !!! werden die Zielvorgaben teils kräftig erhöht, worauf die Erwartungen und Vorgaben des Vorstandes basieren ist nicht bekannt.

16.

Die SSZ benachteiligt Mitarbeiter im Vertrieb, da gibt es nämlich schon die gläsernen Mitarbeiter

17.

Der Druck ist für mich so unerträglich geworden, dass ich mittlerweile unter Bluthochdruck leide. Ständige Vertriebsrunden/Fazitgespräche und Erhebungen/Statistiken zum erreichten Ertrag tun ein Übriges.

18.

Ich möchte dem Kunden Produkte verkaufen, die zu ihm passen und nicht weil die Bank meint, damit eine hohe Provision zu bekommen

19.

Das Leistungsanzreizsystem ist ungerecht. Neue Bezeichnung dafür müsste lauten: "Nasenprämie" oder Prämie für Liebedienerei. Es lebe die Ziehsohnwirtschaft!

20.

Mittlerweile werden Drückermethoden angewandt

z.B. in dieser WOCHE müssen Sie 5 Altersvorsorgeprodukte VERKAUFEN...!!!!

21.

Diese vorgenannte Meinung ist von 32 Mitarbeitern der Kreissparkasse abgegeben worden und somit von mir (PR-Vorsitzender) hiermit übermittelt worden. Also die vorgenannte Meinung mal

32.

22.

mehr und mehr Druck, Erhöhung der Ziele in allen Bereichen in 2-stelligen Bereichen, ständige Gespräche mit Vorgesetzten (zeitraubend) und dann noch 200% Leistung abfordern, wie soll man da noch motiviert arbeiten gehen können !!!

**23.**

Wann begreifen wir endlich wieder unseren eigentlichen Auftrag im deutschen Bankensektor??? Bedarfsgerecht gibt es nur noch in der schönen bunten Werbung...

**24.**

Letztendlich geht es auch um unsere Gesundheit! Ohne die läuft nämlich gar nichts ! Wir wollen doch alle noch unsere Rente erleben, oder !?

**25.**

Die SSZ (Sparkassen Sonderzahlung) hat mich krank gemacht!!!!

**26.**

Trotz Wirtschaftskrise werden die "Ziele" immer weiter erhöht. Auch für 2010 - teilweise über 30 %. Es ist einfach nicht mehr nachzuvollziehen. Bald handeln wir wie die privaten Banken!!

**27.**

Die Zahl der Kolleginnen und Kollegen mit Burnout steigt auch in meiner Sparkasse stetig an. Dies ist aufgrund von immer höheren Zielvorgaben, mit weniger Personal und immer komplizierteren Finanzprodukten auch kein Wunder. Es wollen immer mehr Mitarbeiter aus dem Markt, doch aufgrund Personalmangel ist dies nicht möglich. Die Folge, es werden immer mehr Mitarbeiter krank.

**28.**

Seit zehn Jahren arbeite ich als Privatkundenbetreuer bei einer Großsparkasse. Bis heute konnte mir keine Führungskraft erklären, wie Produktzielvorgaben mit einer dem Kunden angebotenen ganzheitlichen Beratung vereinbar sind. Nicht nur unsere Kunden werden damit ver..., auch wir Betreuer. Dieses System ist einfach Krank!

**29.**

Es muss endlich mal Schluss sein, mit dem Verkaufsdruck. Kaum eine Minute mehr, wo es nicht um Zielerreichungen, -vorgaben und -verkaufen geht. Vor lauter Gier zählt alles andere nicht mehr. Zufriedene Kunden, zufriedene Mitarbeiter, Gesundheit, Kollegialität - alles Fremdworte und Alibifloskeln. Die Realität sieht anders aus! Wie lange kann das noch gut gehen?

**30.**

Wann erkennen die Vorstände unserer Sparkassen endlich, dass die "ganzheitliche Beratung" und die dadurch angestrebte Kundenbindung und Kundenzufriedenheit mit Einzelzielen wie Neugeschäftspunkten, Versicherungen, Altersvorsorge, Bausparen, Direkten Erträgen, etc., etc. niemals funktionieren wird?! Machen Sie so weiter, gibt es wohl bald keine gesunden Mitarbeiter und irgendwann auch keine Kunden mehr...

**Aus Genossenschaftsbanken:**

**1.**

Die Banken haben alle ein schlechtes Image.

Wenn sie den berechtigten Forderungen nachgeben, bin ich mir sicher, wird es beim Kunden das Vertrauen steigern. Durch den Zahlendruck der Arbeitgeber ist der Krankenstand der Mitarbeiter stark erhöht.

**2.**

Es ist äußerst erschreckend für mich zu erkennen, wie sich mein Beruf in den letzten 10 Jahren verändert hat. Man muss sich schon eine Bärenhaut zulegen, damit der Druck noch einigermaßen ausgehalten kann und auszuhalten ist. Wie sieht das Bank/Wirtschaftsleben (oder Zusammenleben der Menschen) in Zukunft aus?

Wird alles amerikanisiert? Hoffentlich nicht. Diesen Marshall-Plan benötigen wir nicht.

Mein Vater hat schon vor 40 Jahren gesagt, dass das Kapital alles beherrscht und diktiert und die Politiker sich im Sog des Kapitals sonnen werden. Die sich durch die Hofierung des Kapitals ergebenden Politikervorteile, ausgelöst und unterstützt durch zum Teil wohlwollende Gesetzgebung, werden diese Politiker für sich einverleiben.

Für das gemeine Volk können in dieser Situation nur wenige Brotkrumen übrig bleiben.

**3.**

Zielvorgaben halte ich für absolut sinnvoll um im Rahmen eines leistungsorientierten Zeitmanagements einen vernünftigen Jahres-, Monats- und Wochenplan zu erstellen. Eine Überprüfung der Leistungsanreizsysteme halte ich für sinnvoll. Eine Ausweitung des variablen Einkommens würde ich begrüßen, denn nur so findet eine faire Vergütung für motivierte und organisierte Bankberater statt. Vertriebscontrolling ist ein wichtiges Instrument zur Eigenkontrolle, zum Planen und zum Steuern. Die vom Markt zur Verfügung gestellten Produkte

sind in meinen Augen klar und einfach strukturiert und für beide Seiten absolut transparent.  
Fazit: Die von ver.di geforderten Anforderungen kann ich nur zum Teil unterstützen.

**4.**

Ich arbeite bei einer überregionalen Genossenschaftsbank, es ist ein absoluter Wahnsinn, auf unserer Filiale nehmen von 11 Arbeitnehmern 8 Mitarbeiter Stimmungsaufheller und Antidepressiva, man wird zum ausführenden Organ und darf keinerlei eigene Gedanken oder Anmerkungen machen, sonst wird der Druck noch verstärkt und immer mit dem Verlust des Arbeitsplatzes Angst verbreitet. Es ist nicht mehr der Arbeitgeber, wo man vor Jahren noch gerne und voll Stolz gearbeitet hat.

## **Rheinland-Pfalz, Saarland**

31 Kommentare

### **Aus privaten Banken:**

Rheinland-Pfalz

1.

Lasst Euch von den Co-Bänkern nicht irre machen!!!!

2.

alle Banken haben aus der Finanzkrise nichts gelernt es geht immer noch weiter. Druck auf die Berater ist gang und gebe, die wird mit Schließung der Filiale begründet. Die ist lächerlich.

3.

Jedem ist bekannt, dass schon lange nicht mehr im Interesse des Kunden gehandelt wird, sondern nur die Produkte der Bank auf Teufel komm raus abgesetzt werden müssen. Es verdient keiner, außer der Bank (Ausgabeaufschläge!) Wir Berater wissen schon nicht mehr, was wir unseren Kunden noch alles auftischen und verkaufen sollen. Unsere Führungskräfte interessieren nur irgendwelche Ranglisten in denen aufgezeigt wird, welche Filiale/Niederlassung an welcher Rangstelle steht. Es geht nur um die Selbstprofilierung der "Führungskräfte". Täglich werden Absatzerfolge abgefragt und Druck aufgebaut, nach dem Motto: "Bis Ende der Woche möchte ich Ihre Strategie aufgezeigt bekommen um die Verkaufsziele zu erfüllen". Rutscht die Filiale/Niederlassung in der Rangliste nach unten, Stichwort "Rotwoche", wird der Verkaufsdruck noch mal erhöht und jeder einzelne Berater täglich abgefragt, was er denn nun abgesetzt hat und was er zu tun gedenkt um das Delta zu schließen.

Das ist doch alles nicht mehr normal!!

4.

Es wird immer schlimmer. Der Druck macht krank. Ich habe den Beruf gelernt und arbeite seit über 25 Jahren als "Kundenberater". Jetzt bin ich "Verkäufer" Controlling und "Vertriebsunterstützung" ist ALLES!

5.

Aus der Finanzkrise nichts gelernt! Es geht unvermindert weiter. Profilierungssucht der Führungskräfte nach Rankings und Standings. Wen interessiert das Interesse der Kunden - drück raus, was der Bank den meisten Profit bringt. Keiner verdient, außer der Bank (Ausgabeaufschläge, Fundings, etc.). Wie macht man ein kleines Vermögen? Gib uns ein großes! Wie war und zugleich zynisch ist dieser Spruch. Die Branche spricht von Zurückgewinnung des Kundenvertrauens und verhält sich genau konträr. Tägliche Abfrage nach dem Motto: Was ist denn gelaufen? Wieso nicht mehr? Das kann nicht sein! Dann sind sie der falsche Mann am falschen Platz. Mobbing ist Alltag. Den über Jahre vorhandenen Vertrauensvorschuss (Banken sind seriös) haben wir mutwillig und mit Profitgier systematisch zerschlagen. Wir sind so schlimm wie die schlimmste Drückertruppe. Bedauerlich: Als Einzelner hat man keine Chance, sich zu wehren. Psychodruck und die Verpflichtung, die Familie zu ernähren nageln einem am Job fest. Wo sind die Alternativen?

Früher war man stolz, Banker zu sein. Heute möchte man es nicht mehr sagen, wenn man nach seinem Beruf gefragt wird. Schäme mich für die Branche.  
... und Führungskräfte mit Stil, Achtung, das gibt es schon lange nicht mehr. Überall rumwirbeln und dann den Scherbenhaufen mit Abfindung hinterlassen.  
Aber: Wir sind ja Globalplayers! Einfach zum Kotzen.

**6.**

Wichtig ist, dass endlich eine klare Linie in der Vertriebsstrategie gefahren wird und nicht immer wieder der Weg geändert wird.

**7.**

Lesen Sie doch mal folgenden Artikel:

„Main (dpa) Die Commerzbank hat Fehlern der Beratung von Privatkunden den Kampf angesagt. "Wir brauchen in unserer Branche eine neue Ehrlichkeit", sagte der Privatkunden-Chef der Commerzbank, Achim Kassow. Damit will Deutschlands zweitgrößte Bank das Vertrauen der Kunden zurückgewinnen. Im Moment stecke die Bankenbranche noch in einer Vertrauenskrise, sagte der Commerzbank-Vorstand. Gleichzeitig gab Kassow zu, dass es bei der Kundenberatung auch zu Fehlern komme: "An manchen Stellen muss man leider sagen, da ist der Kunde einfach falsch verstanden und damit falsch beraten worden." Um dies künftig zu verhindern, werde die Commerzbank vom kommenden Jahr an unter anderem Kundenbefragungen einführen. Gleichzeitig sollen Mitarbeiter ihre Beratungsgespräche ab Jahresbeginn vorab mit ihren Vorgesetzten inhaltlich absprechen. "Wir werden von unseren Kunden daran gemessen, ob wir über die aktuelle Diskussion hinausgehend die Qualität der Beratung wirklich verbessern", betonte Kassow. Derzeit könne man zwar schnell messen, wie viel Umsatz der einzelne Berater gemacht hat. Es fehle aber an einem System, auch die Qualität der Beratungsgespräche zu messen. Künftig sollen deshalb jeden Monat allein 15.000 Kunden im Retailgeschäft, die ein Geschäft abgeschlossen haben, befragt werden. Ziel sei es, durch das direkte Feedback Kundenbedürfnisse noch besser zu verstehen und schnell auf Mängel reagieren zu können. "Die Realität zeigt: Nicht jeder, der unterschreibt, hat auch hundertprozentig verstanden, was er unterschreibt. Auch wenn er es ausdrücklich bestätigt. Das ist ein Thema, bei dem ich sage: da haben wir was zu tun." Nachholbedarf sieht Kassow daher auch bei der Fähigkeit der Kundenberater, Fachsprache allgemein verständlich zu übersetzen. "Das ist für mich der Teil von unserer Dienstleistung, in dem wir am schnellsten besser werden können". Sein Job sei es, sicherzustellen, dass alle Verkäufe "den handwerklichen Regeln meines Gewerbes" entsprechen. "Da habe ich immer Handlungsbedarf." Ein Problem sieht Kassow in den Verkaufsvorgaben für bestimmte Produkte. Läuft der Absatz schlecht, neigten Berater dazu, die ausgewählten Produkte auch Kunden anzubieten, die nicht als Kernzielgruppe ausgewählt worden waren. "Das Risiko von Falschberatung steigt dann aus dem Gefühl heraus, Produktziele erreichen zu müssen." Deshalb sei Qualitätsmessung so wichtig. "Natürlich wollen wir auch verkaufen und zwar nicht irgendwelche, sondern die richtigen Produkte. Aber dazu muss ich Qualität auch messen können." In der Praxis würden derartige Fehler nur bei den wenigsten Beratungsgesprächen vorkommen. "Prozentual ist das ein kleines Problem, aber es kratzt an der Reputation der Branche und des eigenen Hauses. Ich kann mir das nicht leisten, die Kollateralschäden sind zu hoch." Es sei nicht im Interesse der Bank, dass der Kunde Geschäfte abschließt, die er nicht versteht, betonte Kassow. "Genau das müssen wir verhindern." Kassow räumte ein: "Die Finanzkrise war auch notwendig, um solche Hausaufgaben zu machen." Bisher seien die Banken im Prinzip immer davon ausgegangen, dass es reicht, beim Angebot alles richtig zu machen. "Wenn man ehrlich ist, muss man, um wirklich sicher zu sein, auch am Ende noch eine Kontrollschleife einziehen." Es müsse immer die Frage gestellt werden, ob das geplante Angebot überhaupt zum jeweiligen Kunden passt. In dieser Hinsicht passierten in dem Gewerbe immer wieder Fehler.“ Quelle: Märkische Oberzeitung 12.12.2009

Mein Kommentar: Der Vertriebsalltag sieht weiterhin so aus wie immer. Im Gegenteil, ist es noch schlimmer geworden. Wer nicht die geforderten Zahlen bringt, hat alsbald Gespräche mit seinen Vorgesetzten zu befürchten. Es ist schon sehr verwunderlich, dass ausgerechnet die

Verursacher des Zahlendrucks versuchen, sich weiße Westen überzuziehen und die Fehler von hinten durch die Brust den Beratern zuschieben.

**8.**

Angeblich hätten die Bankmanager aus der Finanzkrise gelernt!! Leider sehe ich gegenüber 2008 (Beginn der Finanzkrise), weder in 2009 noch in 2010 eine Änderung. Die Vertriebsziele wurden bisher jedes Jahr erhöht. Auch kommen immer mehr Tools hinzu, um den Erfolg, Terminquote usw. eines Beraters zu messen. Die Berater werden gezwungen, mit den Ersparnissen der Kunden zu "spielen", um den Erfolg der Bank bzw. die Vertriebsziele zu erreichen. Für mich ist dies schon lange keine Beratung mehr, sondern nur ein melken der Kühe (Kunden). Auch durch die Einführung des Beratungsprotokolls bei Wertpapiergeschäften gehen die unseriösen Geschäfte weiter. Damit muss endlich mal Schluss sein.

**9.**

ausspruch meines vorgesetzten: eine bank wie früher gibt es nicht mehr - von diesem gedanken können sich verabschieden - wir sind verkäufer - wer das nicht kapiert sollte sich einen anderen job suchen.

Saarland:

1.

Das schlimme an der ganzen Misere ist, dass grundsätzlich die Personen die Vorgesetzte sind die diesen Druck nach unten weitergeben, im gleichen Boot sitzen und im Grunde unproduktiv sind und von der Basis nur sehr wenig Ahnung haben.

2.

aus der Finanzmarktkrise wurde nichts gelernt - der Druck ist noch stärker geworden. Es werden immer wieder "Argumente gefunden", warum Wertpapiere getauscht werden sollen

**Aus Sparkassen:**

Rheinland-Pfalz

1.

Die Vorstände sollten mal wieder etwas menschlicher denken und sich in die "Basis" hineinversetzen. V.a. kann es nicht sein, dass jemandem, der eh kein Geld hat, noch alle möglichen Versicherungen aufs Auge gedrückt werden sollen.

2.

Man ist als Mitarbeiter im Vertrieb völlig "gläsern" d.h. de facto gibt es die Einzelmessung bereits.

3.

bitte massiv angehen!!

4.

Schuster, bleib bei deinen Leisten - das sollte auch für die Banker gelten

5.

Es drängt sich immer mehr der Verdacht auf, dass die "Oberen Zehntausend" nur Söldner mit ggf. 5-Jahresverträgen sind, und nur einzig auf Ihre Bonifikation achten. Kommt ein neues Gesicht in den Vorstand, wird alles umgekrempelt ... gleich bleibt nur eines: die Zielvorgaben steigen immer mehr!

6.

Verkaufsdruck führt zu Fehlberatungen und Fehlberatungen führen zum Vertrauensverlust. Daraus resultiert dann, dass langfristig gute Kunden abspringen und die Bank mehr Verluste erleidet, als hätte sie den Kunden richtig beraten.

**7.**

Nicht zuletzt hat der letzte Tarifabschluss mit der Möglichkeit zur Variabilisierung des "14." Gehalts bedeutend zur Beunruhigung des Personals beigetragen. Ziele werden an die "SSZ - Sparkassensonderzahlung" gekoppelt. Bei uns wurden psychologisch ausgebildete Berater



engagiert, um unter der Überschrift "Führungskräfte-Weiterbildung" Gesprächstaktiken zu vermitteln, um Mitarbeiter entsprechend zu "coachen". Das SSZ-Controlling bedeutet einen enormen Zeitaufwand. Trotz monetär relativ geringfügiger Auswirkungen, wird SSZ negativ wahrgenommen. Die täglichen Tätigkeiten orientieren sich immer stärker an den SSZ-Zielen - auch im Backoffice-Bereich. SSZ fördert das Gegeneinander statt des Miteinanders. Bereiche grenzen sich durch „Schnittstellendefinitionen“ immer stärker voneinander ab. Letztendlich ist das Ausfluss der Mehrarbeit bei gleichzeitig sinkendem Personalbestand. „Freiwillige“ Überstunden (man kann ja die Kollegen nicht hängen lassen) verfallen unbezahlt. Das wird als selbstverständlich hingenommen. Das Problem an SSZ ist, dass es nicht um die Verteilung eines „Zusatz-Etats“ geht, sondern dieser Verteilungstopf erst durch Einbehalt eines Teils des vormals garantierten Tarifgehalts gefüttert wird. Um dann wieder das zu erhalten, was früher garantiert war, sind nun Ziele zu erfüllen. Die Ziele werden abgeleitet vom Erreichten des Vorjahres. Selbst herausragende außerordentlich gute Ergebnisse werden als Basis genommen, um weitere Steigerungen für das kommende Jahr vorzugeben. Woher die kommen sollen, bleibt unbeantwortet. Sachliche Diskussionen über den Realitätsgrad der Ziele sind nicht möglich, weil die Herleitung der Ziele selbst nicht nachvollziehbar ist. Im Vordergrund steht immer die Aufwands-Ertrags-Relation.

Tarifverträge werden dadurch teilweise ad absurdum geführt. In der nächsten Tarifrunde muss daher unbedingt dieser variable Unsinn abgeschafft werden. Und zwar komplett! Ich fordere „Keine Bezeichnungen mehr wie Weihnachtsgeld oder 13. oder 14. Monatsgehalt oder Urlaubsgeld, sondern Umlage des Jahresentgeltes auf 12 gleiche Raten.“ Nur dann ist die Diskussion um einzelne Gehaltsbestandteile endgültig beendet. Und die prozentualen Erhöhungen wirken auf das komplette Gehalt und damit auch nachhaltig in der Zukunft. Sollten sich die Sparkassen weiterhin oder immer stärker so verhalten wie der private Bankensektor, sind die Einkommensstufen im Bereich der Sparkassen an diejenigen des privaten Banksektors anzupassen. Gleicher Druck - gleiche Kohle!

**8.**

Stoppt endlich diesen Wahnsinn!

**9.**

Von diesen Forderungen ist mir am Wichtigsten, dass unser Einkommen nicht weiter variabilisiert wird.

**10.**

Inzwischen wird täglich nach den Zahlen gefragt und diskutiert wie sie zu erreichen sind, was für Listen selektiert werden und dass man Termine machen muss, damit die Terminquote stimmt. Inzwischen weiß ich vor lauter Listen nicht mehr wohin.

**11.**

Auch wenn es die Chefs nie zugeben würden, es herrscht auch bei den Sparkassen ein Verkaufsdruck. Es wird controlled bis in die letzten Spitzen des Tagesgeschäftes, der Berater ist gläsern und fühlt sich wie ein Affe im Käfig!

Saarland

1.

Prima, dass Ihr Euch endlich auch dieses Thema zur Aufgabe macht. Unsere Kunden fühlen sich bei dem ganzen Aktionismus und den Verkäufern mittlerweile auch belästigt und wollen wir uns nicht von den Drückerkolonnen und privaten Vermögensberatern abgrenzen. In unserem Haus gilt trotz Finanzkonzept Verkauf vor bedarfsorientierter Beratung und wenn ein vermöglicher Kunde stirbt hast du schon Angst, dass das Geld weggeht.

2.

Die Vorstände haben noch nicht verstanden, dass die Bankwelt eine andere geworden ist. Kein Mensch will mehr z.B. Fonds kaufen - trotzdem werden, wie jetzt wieder am Ende des Jahres, noch Aktionen auf den Weg gebracht, wie die Provisionserträge noch schnell gesteigert werden sollen mit "Potentiallisten" auf denen Kunden aufgeführt sind die zu einem erheblichen Teil

jenseits der 80 Jahre sind!!! Der schnelle Gewinn durch die Provisionsgeschäfte ist noch nicht aus den Köpfen der Vorstände 'raus - die Mitarbeiter müssen es ausbaden!

3.

Der Verkaufsdruck wird immer größer, die Zielvorgaben immer unrealistischer. Eine Bedarfsgerechte Beratung ist in einigen Fällen nicht mehr möglich! Hunderte von Überstunden dürfen nicht abgebaut werden, sondern fließen mehr oder weniger mit in die Zielerreichung mit ein (Engagement des Mitarbeiters). Der Bankkaufmann wird zum Roboter!!!

4.

Das Verbundsystem hat die Sparkassen zu billigen Handlangern der Landesbanken gemacht. Sie müssen die intelligenten neuen Finanzprodukte" der Landesbankstrategen verkaufen, ob sie wollen oder nicht. Individuelle Vorgaben, Controlling, Repressalien und Sanktionen sorgen dafür. Die Überordnung Landesbank und Unterordnung der willfährigen Sparkassen hat das Geldeinsammeln im großen Stil und grenzenlosen Zocken wesentlich begünstigt.

5.

Orwells 1984 ist lange her, heute ist die Überwachung - neudeutsch Controlling - deutlich weiter

### **Aus Genossenschaftsbank:**

Rheinland-Pfalz

1.

Ich bin nach 23 Berufsjahren bei einer freundlichen und fairen Bank seit Januar 2009 mit Depressionen und einem Burnout Syndrom im Krankenstand. Der Vertriebsdruck war nicht mehr auszuhalten. Vorgesetzte kennen keine Menschlichkeit mehr. Kollegen erzählen mir dass es z.Zt. noch schlimmer geworden ist. So kann es nicht weitergehen.

2.

Nur mit motivierten Mitarbeitern, die gerne beraten und arbeiten, wird es auf Dauer möglich sein, als Bank in dem veränderten Umfeld mit seinen hohen Anforderungen, auf Dauer erfolgreich zu sein. Wenn dies in den Köpfen der Arbeitgeber ankommt, wäre viel erreicht.

3.

Ohne täglichen Verkaufsdruck

Ohne Mobbing

Ohne Existenzängste

angepasste Ziele auf das "Wirtschaftswachstum" und nicht an das Vorstandeinkommenswachstum

Mut zu negativen Wachstumsraten

4.

Mich kotzt es an. Ich bin Führungskraft in einer der größten deutschen Genossenschaftsbanken (...). Wir werden schlicht und ergreifend verarscht. Verkaufen, Verkaufen, Verkaufen. Der Druck ist riesig, das Controlling gigantisch. Ich habe die Schnauze voll und kann das nicht mal sagen = ich bin Führungskraft in der 3. Reihe. Die Stellenbesetzung wurde von 4 auf 3 reduziert, mein Vorgesetzter verspricht mir im Dezember noch, dass unser kleiner Standort davon nicht betroffen sei, in der Januar-Sitzung wusste er davon nichts mehr. Leute, so geht's nicht. ver.di macht bitte Druck - nicht am Verhandlungstisch, geht mit den Rückmeldungen raus. Die Öffentlichkeit muss informiert werden, welche sch... Bedingungen die Bankkaufleute heute haben. Abzocke ist vornehm. Die Branche verliert Ihr Gesicht und steuert auf den Exitus zu. Ich könnte noch sooo vieles berichten!

## Sachsen, Sachsen-Anhalt, Thüringen

32 Kommentare

### Aus privater Bank:

Sachsen

**1.**

Ich habe vor ca. einem halben Jahr meine Ausbildung in der Bank erfolgreich abgeschlossen, wo ich z.Zt. auch tätig bin. Ich wurde befristet für 1 Jahr übernommen. Nach meinen bis jetzt gewonnenen Erfahrungen und Erlebnissen muss ich sagen, dass ich froh bin, wenn die Zeit vorüber ist. Es ist wirklich erschreckend, wie das Bankgeschäft in der heutigen Zeit betrieben wird. Der ständige Druck u die permanente Kontrolle der Ergebnisse ist absolut furchtbar. Es nimmt einen jeglichen Spaß an der Arbeit.

Sachsen-Anhalt

**1.**

Menschenunwürdige Führungspraktiken bestimmen das Arbeitsleben in der Xbank. Führen durch Druck und Angstverbreitung durch Führungskräfte die nicht mehr mit Menschen arbeiten und selbst teilweise überfordert sind mit ihrem Job.  
Viele meiner Kollegen kommen nur noch zur Arbeit, um am 15. Geld mitzunehmen, durchhalten so lange das Schiff noch über Wasser bleibt.

Thüringen

**1.**

ich begrüße diese Aktionen, viel Erfolg

**2.**

Zu den Vertriebsvorgaben: Immer schneller, immer höher, immer weiter! "Noten 1 bis 4, wobei 4 die beste ist. Wer 100% erreicht erhält eine 3." So wird der Vertrieb gesteuert.

Zum Vertriebscontrolling: Von Rechtfertigungen zum Einzelergebnis bis hin zur Androhung der Kündigung ist alles vertreten. "Welche Kunden haben Sie wann auf welches Produkt mit welchem Ergebnis angesprochen."

Zur Beratungsqualität: Verkaufen, verkaufen, verkaufen - und an die Provision denken! "Sie sind nicht der Anwalt Ihrer Kunden." Aber durch zunehmende Dokumentationspflichten werden die Berater künftig stärker in der Haftung sein.

Zur leistungsgerechten Vergütung: Die Vorgaben werden so hoch angesetzt, dass eine Erreichung der Ziele in den Sparten und einzelnen Produkten nicht möglich ist. Dadurch wird der Druck erhöht und Geld gespart - außer bei den Führungskräften!

Zum Teamgeist: Wir waren Kameraden, wurden zu Kollegen und sind nun Konkurrenten! Von Kundenklau bis Mobbing ist alles vertreten. Nur noch für "den" Abschluss leben.

Zur Gesundheit: Unwohlsein, psychosomatische Leiden, psychische Erkrankungen, Burnout, Depressionen und Suizide nehmen zu. Und zunehmend gefährdet sind Menschen in der Finanzbranche. Erschreckend - und tödlich!

**3.**

Ich stimme in 5 von 7 Punkten überein. Sehr gute Idee.

## **Aus Sparkassen:**

Sachsen

1.  
Mehr Wertschätzung für und Vertrauen in die Mitarbeiter, keine Gängelei sondern arbeiten lassen!!!
2.  
Ich arbeite bei einer Landesbank
3.  
Den Forderungen setze ich noch folgende hinzu:  
Führungskräfte müssen mehr soziale Kompetenz im Umgang mit den täglichen Anforderungen nachweisen und leben. Auch sie müssen einer Überprüfung mit Folgen bei Nichteignung wie beim AN unterzogen werden.  
Durch den AG
4.  
- statt Aussetzen von Zielvorgaben besser die Akzeptanz, dass u.a. angesichts der Finanzmarktkrise o.g. Vorgaben schlicht unrealistisch sind  
- die Formulierung der Forderung zu Finanzprodukten ist unglücklich gewählt; unsere Mitarbeiter/innen sind fachlich sehr gut ausgebildet. Darin besteht nicht das eigentliche Problem.
5.  
Es kann nicht sein, dass man von der Führungskraft in einem persönlichen Gespräch aufgefordert wird, darüber nachzudenken, ob man seinen Job weitermachen möchte. Der Grund ist, dass man nicht zu den 150%-Mitarbeitern gehört, sondern "nur" im guten Mittelfeld liegt. Ich habe das Gefühl, dass es egal ist wie viel ich verkaufe, es ist nie genug. Fragwürdig finde ich auch, dass für Führungskräftenachwuchs im Vertrieb nur der Vertriebserfolg maßgeblich ist, aber keine fachliche Ausbildung. Sozialkompetenz ist sogar hinderlich.
6.  
es muss endlich was getan werden -damit man wieder gern auf Arbeit geht und nicht krank wird
7.  
Art und Weise von Druck und Controlling sind zunehmend menschenunwürdig, wertschätzender Umgang miteinander ist völlig verloren gegangen!!!
8.  
... und es wird immer schlimmer...
  
9.  
Ich habe meine Arbeit immer sehr gerne getan. Der Verkaufsdruck in den letzten Jahren hat dazu geführt, dass ich nur noch auf meinen Ruhestand hinlebe.
10.  
Ich möchte ein transparentes Vertriebscontrolling, was für mich als Berater durchschaubar ist.
11.  
Mir hat es immer Spaß gemacht, unsere Kunden bedarfsgerecht zu beraten. Leider wird jetzt von uns erwartet, bessere Versicherungsvertreter zu sein und auf Teufel komm raus zu verkloppen, was die höchste Provision bringt. Ich weiß nicht wie lange ich das noch aushalten kann. Es macht einen kaputt und eines ist sicher, die Kunden spüren diesen Druck. Wo sind wir nur hingekommen in den Sparkassen.
12.  
Ich bin ein erfolgreicher Berater und empfinde keinen Verkaufsdruck. Bisher habe ich noch nicht erlebt, dass meine Kollegen von unserem Chef gezwungen werden auf Arbeit zu kommen. Sie kommen jeden Tag freiwillig, jammern rum und haben am Gehaltstag nichts Besseres zu tun als zu schauen, wann denn endlich das Gehalt auf dem Konto ist. Keiner muss sich dem sogenannten Vertriebsdruck aussetzen - einfach kündigen und schon kann man ganz entspannt

jeden Tag genießen. Ich mache meine Arbeit gern und bin froh, dass es ein Controllingssystem gibt welches aussagt, wie erfolgreich ich bin und welche Aufgaben noch vor mir liegen.

#### Sachsen-Anhalt

1.

Generell stehe ich dafür, dass Leistung sich lohnen muss. Daher finde ich den Grundgedanken einer leistungsorientierten Zusatzvergütung!!!! gut. Die Umsetzung ist das Problem.

In Banken und Sparkassen ist der Abschlussdruck seit Jahren gestiegen. Beratung erfolgt in die Richtung der von der Geschäftsleitung aktuell vorgegebenen Produkte.

Wenn das die Kunden wüssten...

Ich will jedenfalls kein Berater mehr sein.

2.

Was als Mitarbeitermotivation startet...

...endet in Frust und Depression

Mitarbeitern wird Zuckerbrot versprochen, doch spüren dürfen Sie nur die Peitsche!

Nachdem man ausgebrannt und leer ist wird man fallen gelassen. Der Mitarbeiter wird verwendet wie ein ausgeschriebener Einwegkugelschreiber.

3.

Die "Anreizsysteme" bieten keinen Anreiz mehr, denn sie werden von Jahr zu Jahr immens erhöht, sodass eine Erreichung immer unwahrscheinlicher, wenn nicht sogar unmöglich wird.

Klar ist Geld ein Anreiz, aber bei höherem Grundgehalt wäre bei so manchem auch die Einstellung von vorn herein deutlich besser.

#### Thüringen

1.

Die Versicherungsagenturen in den Sparkassen sind einem besonderen Druck ausgeliefert!!

2.

Hier in der örtlichen Sparkasse im Versicherungsbereich ist der Verkaufsdruck extrem!

3.

Im Kern unterstütze ich die Aussagen von ver.di.

Allerdings gibt es ein Spannungsfeld, da die Sparkassen (wie auch die Banken) ihre Erträge nicht durch Beraten sondern durch Verkaufen erwirtschaften.

Dennoch gilt: kein Verkauf auf Teufel komm raus!

4.

In unserer Sparkasse erfolgen mittlerweile eine wöchentliche Kontrolle der Vertriebsgespräche und der vereinbarten Termine für die Folgewoche, jeden Donnerstag. Hat man nicht mindestens xx Termine für die Folgewoche und x S-Finanzkonzept-Basisgesprächstermine, gibt es Ärger mit dem Chef. Dann heißt es am Donnerstagabend so lange telefonieren bis die Quote stimmt. Teilweise wird gleich ein "Telefoncoaching" mit dem Chef zusammen durchgeführt.

Einige Mitarbeiter/innen sind mittlerweile so verzweifelt, dass sie fiktive Termine in ihre Kalender eintragen, um die geforderte Quote zu erfüllen. Die Kollegen/Kolleginnen die dem Druck nicht mehr standhalten, melden sich häufig krank, was aber gleichzeitig den Rest des Teams belastet.

Termine müssen aufgefangen werden und man hat keine Zeit zum Telefonieren um Termine für die Folgewoche zu vereinbaren und der Teufelskreis beginnt von vorn. Außerdem gibt es jede Woche eine so genannte Teamrunde in der jeder Mitarbeiter vor versammelter Mannschaft über seine Vertriebsfolge und Termine Rechenschaft ablegen muss, als ob die Rankinglisten, Rennlisten und Vertriebsaktionsauswertungen in welchen alle Mitarbeiter mit Namen veröffentlicht werden nicht schon reichen würden. Innerhalb der letzten 2 Jahre hat sich unsere Sparkasse in eine reine Geschäftsbank verwandelt und wir unterscheiden uns in keinsten Weise mehr von den früher so gescholtenen Vermögensberatern die einfach nur verkloppen auf Teufel komm raus. Leider glaube ich nicht, dass ich das alles mit meinen jetzt jungen Jahren bis zur

Rente durchstehen kann und will, wenn ich sehe, dass sogar Kollegen/Kolleginnen die jünger sind als ich das Handtuch werfen. Auch wenn es an der Situation nichts ändert, freut es mich mir hier einmal Luft gemacht zu haben und hoffe, dass verddi seine Forderungen durchsetzen kann.

**5.**

Sehr geehrte Damen und Herren,  
ich empfinde die Ziele nicht als Druck. Als guter Berater erledige ich diese quasi nebenher. Und das Beste: Es wirkt sich auch finanziell aus!!! Vielleicht ist ein Verkäuferberuf nicht für alle etwas?

**6.**

Man hält es kaum noch aus, mit dem Druck und dem täglichen Kontrollieren der Chefs, was wurde verkauft...etc.

Wenn ver.di diese Forderungen durch bekommen würde, wäre das eine Erneuerung des ganzen Banksystems zum Wohle des Kunden und der Mitarbeiter, ein Anfang für jeden Bereich. Die Erfüllung dieser Punkte wären wichtiger als jede durchgebrachte Lohnerhöhung oder ähnliches.

So lange es aber private Drücker a la AWA, KSG, Bonfinanz, DVAG und wie sie alle heißen gibt und unsere gierigen Chefs und ihre verfluchten Handlanger Gewinne und Prämien in Gefahr sehen (eigene), wird diese Forderung auch nur im Ansatz nicht durchgehen und es ändert sich nichts, ganz im Gegenteil. Ich persönlich bin bereit mit allen Mitteln, wirklich mit allen dieses durchzusetzen, wenn es zum "Kampf " verdi gegen Gier-und Menschenfeindliche Vorgesetzte kommt.

Ich wünsche Ihnen VIEL Kraft, geben Sie nicht auf und wenn ich wüsste wie ich helfen könnte, würde ich es tun.

Ich stehe mit meinen Koll. in den Startlöchern. BITTE WEITERMACHEN

Ein frustrierter Sparkassenangestellter, der auf sein Gehalt angewiesen ist.

**7.**

Die Ziele und Kontrollen werden seit 1991 immer weiter erweitert. Es wird immer schwieriger frei zu beraten. Man braucht schon ein breites Kreuz, um seine Verkaufs- und Beratungsstrategien zu behaupten.

**8.**

Vertrauen in unsere Leistungsbereitschaft und der Teamgeist müssen anstelle von Druck und Einzelcontrolling wieder in den Focus gerückt werden

**Aus Genossenschaftsbank:**

Sachsen-Anhalt

**1.**

Die Praktiken werden immer schlimmer. Man hört nur noch wenn nicht verkauft wird, werden arbeitsrechtliche Maßnahmen eingeleitet. Ich war 2009 zweimal daran bereits zerbrochen. Ich würde gern beraten aber nicht in diesem Umfeld des Verkaufsdrucks und des über den Tisch ziehen der Kunden

Thüringen

**1.**

Leistungsdruck ist so hoch das man ständig krank davon wird und dann der Kreislauf, man seine Ziele nicht schafft. Das Arbeitsklima leidet darunter. Man ist nicht mehr fair miteinander, jeder sieht zu, dass er mit dem A.... an die Decke kommt.

**2.**

Die Vertriebs- und Produktvorgaben steigen von Jahr zu Jahr, der Teamdruck von Monat zu Monat und der Rechtfertigungsdruck von Woche zu Woche. Der "innere Druck" jedoch wächst von Tag zu Tag.

Und gerade wegen der Bankenkrise steigt der Vertriebsdruck - trotz anders lautender Aussagen des Vorstandes. Auch wenn die Ergebnisse gut sind, es reicht nie.

Und damit einhergehend steigen die Krankheitstage, Burnout und Depression.

Dieses System ist krank und macht krank!

**3.**

Ich habe knapp 8 Jahre für die XBank gearbeitet. Dann habe ich auf einem Seminar eine Kollegin kennengelernt, die gelernte Zugbegleiterin bei der DB war. Als ich sie nach ihrer Vorbildung und Vorbereitung für die neue Bankberaterfunktion fragte, antwortete sie mir, dass dieses einwöchige Vertriebsseminar die Vorbereitung sei. Wozu habe ich eine 2,5jährige Ausbildung gemacht?