



Geprüfte Beratungsqualität

Die regelmäßige TÜV-Kontrolle ist bei Autos Pflicht. Die regelmäßige Überprüfung der Beratungsqualität bietet TÜV SÜD auch Finanzdienstleistungsunternehmen an.

Doch warum lassen sich Unternehmen, wie die Regensburger TELIS FINANZ, überprüfen? Ein Grund ist sicher die exzellente Außendarstellung bei Kunden. Denn positiv überprüfte Beratungsqualität kann beim Kundengespräch eine ausgezeichnete Vertrauensbasis bewirken. Demnach ein Mehrwert!

„Mehr Kundenanfragen, mehr Kundentermine und viel Bestätigung von Kunden“, das sei die Folge der ersten TÜV-Zertifizierung gewesen, berichtet **Norbert Fink**, Direktionsleiter und Finanzwirt (CoB) der TELIS FINANZ. Schon im Frühjahr 2008 ließ sich das Unternehmen prüfen und erhielt das Qualitätssiegel „TÜV SÜD-geprüfte Beratungsqualität“

zum ersten Mal verliehen. Von Februar bis Mai 2009 fand nun die erneute Überprüfung statt. **Kathrin Birkner**, Expertin des TÜV SÜD für den Finanzdienstleistungs-

bereich, und ihr Team führen die umfangreichen Überprüfungen der Beratungsabläufe und Beratungsprozesse in der Direktion durch. In mehrstündigen Terminen



Kathrin Birkner, Expertin des TÜV SÜD für den Finanzdienstleistungsbereich, und **Norbert Fink**, Direktionsleiter und Finanzwirt (CoB) TELIS FINANZ





**Interview mit Professor Peter Schaff,
Geschäftsführer TÜV SÜD
Management Service**

finanzwelt: Wieso führt TÜV SÜD Zertifizierungen zur Beratungsqualität regelmäßig im Jahresturnus durch?

Schaff > Eine Zertifizierung ist keine einmalige Angelegenheit, sondern stößt einen Prozess der kontinuierlichen Verbesserung an: Abläufe im Unternehmen werden geprüft, verfeinert und standardisiert. Das überprüfen wir jährlich, und das kommt letztendlich den Kunden zugute.

finanzwelt: Welchen Nutzen hat ein Kunde, wenn er sich nach einem TÜV SÜD-zertifizierten Beratungsprozess beraten lässt? Worauf kann er sich verlassen?

Schaff > Er kann sicher sein, dass der Berater entsprechend ausgebildet ist und objektiv und umfassend berät. Etwaige Kosten müssen offengelegt werden und alles muss entsprechend dokumentiert werden. Das schafft Sicherheit. Durch standardisierte Unterlagen und eine festgelegte Vorgehensweise werden Fehler minimiert.

finanzwelt: Politiker fordern derzeit eine „TÜV-Prüfung“ für Finanzprodukte. Geht TÜV SÜD mit der Zertifizierung von Beratungsqualität darüber hinaus?

Schaff > Der Begriff „TÜV“ wird hier als geflügeltes Wort für ein funktionierendes, unabhängiges Qualitätssicherungssystem verwendet. Wir führen keine Bewertungen einzelner Produkte durch, sondern zertifizieren Prozesse und Managementsysteme zur Vermeidung von systematischen Fehlern in Organisationen. Das ist ein wichtiger Aspekt einer umfassenden Qualitätssicherung.

analysierten und bewerteten sie z. B. die Arbeitsweise von Norbert Fink und seinen Beratern in der Kemptener Direktion.

Testverfahren. „Mit der Auditierung von Direktionen und Kanzleien der TELIS FINANZ überwachen wir vor allem, inwiefern die systematischen Beratungskonzepte des Unternehmens auch in der Praxis eingehalten werden“, erläutert Kathrin Birkner. Die Methoden des TÜV SÜD gehen aber noch weit darüber hinaus: Die 38-jährige Projektleiterin diskutiert bspw. Tages- und Terminbesprechungen, validiert und überprüft Schulungsmaßnahmen und kontrolliert die Produkttransparenz. „Wir bewerten die gesamten administrativen Abläufe sowie die Beratungsstrategie in den TELIS-Direktionen und Kanzleien, auch der berufliche Werdegang der Berater wird einer genauen Kontrolle unterzogen. Darüber hinaus begleiten wir Beratungen in der Kanzlei. Das alles fließt in unsere Bewertung ein.“

TÜV reloaded. Dass die Prüfung eines Finanzberatungsunternehmens und dessen Dienstleistung nicht nur einmal erfolgt, sondern im Jahresturnus wiederholt wird, ist eine Besonderheit in der Konzeption des TÜV SÜD-Zertifikates. Hier ist man sich sicher: Eine Dienstleistung müsse objektiv sowie den gesellschaftlichen wie auch wirtschaftlichen Veränderungen angepasst sein. „Zertifizierung durch den TÜV SÜD bedeutet den Beginn eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Das kann und soll keine einmalige Angelegenheit sein. Dass wir dabei eine jährliche Überprüfung durchführen, ist deswegen die logische Folge und kommt letztendlich vor allem den Kunden zugute“, erläutert Frau Birkner.

Punkt für Punkt. Der Zertifizierungsprozess erfolgt in mehreren Schritten. Die Auditierung von Kanzleien und Direktionen ist ein Element davon. Neben der Überprüfung der Abläufe und Beratungen in mehreren Kanzleien und Direktionen der TELIS FINANZ kontrolliert TÜV SÜD auch die Arbeit in der Regensburger Zentrale. Die TÜV-Auditoren überprüfen Prozesse, Abläufe und Instrumente von Abteilungen und Verwaltungsteams. Test-Beratungen in den Kanzleien, aber auch direkte Kundenbefragungen der Mandanten hinsichtlich der Beratungsqualität und der Zufriedenheit fließen in die Bewertung ein. Eine Gesamtnote von 1,7 ermit-

telte der TÜV SÜD nach Auswertung der Befragung. **Rainer Leidl**, Leiter Marketing TELIS FINANZ AG und Auditbeauftragter, weiß, dass ein vollständiges Bild des Unternehmens und seiner Beratungsqualität nur über die Prüfung aller Aspekte erfolgen kann. „Wir haben mit einem geprüften Konzept klare Vorteile. Es gibt genaue Abläufe für die Arbeit im Innen- und Außendienst. Wir können frühzeitig Fehler erkennen und unsere Dienstleistung den aktuellen Gegebenheiten anpassen. Unsere Arbeit ist somit effizienter, wodurch Mandanten und Mitarbeiter eindeutig Vorteile haben.“

Nebst der Kemptener Direktion hat der TÜV SÜD 14 weitere TELIS-Kanzleien im Jahr 2009 überprüft. Berater und Führungskräfte wie Norbert Fink wissen, welche Vorteile es hat, über ein zertifiziertes Beratungskonzept zu verfügen: „Die Überprüfung und Zertifizierung der Beratungsqualität bestätigt uns von unabhängiger Seite: Unser Konzept der Unternehmensberatung für den privaten Haushalt setzt höchste Maßstäbe. Kathrin Birkner



Rainer Leidl
Leiter Marketing, Auditbeauftragter TELIS FINANZ AG

fügt hinzu: „Der Kunde kann sich darauf verlassen, dass der Berater ausgebildet ist und objektiv und umfassend berät. Kosten müssen offengelegt werden, und natürlich gehören auch die Dokumentation und die Protokollierung der Beratung dazu. Dem Kunden verschafft das Sicherheit und Verlässlichkeit. Durch systematische Vorgehensweise und standardisierte Dokumente werden Fehler nachweislich minimiert.“ Die Berater können sich demnach sicher sein: Mit dem TELIS-System® bieten sie eine Dienstleistung an, die zum zweiten Mal mit dem Zertifikat „TÜV SÜD geprüfte Beratungsqualität“ ausgezeichnet wurde. Regelmäßige TÜV-Kontrolle macht demnach nicht nur beim Auto Sinn! ■

Marc Oehme