

Mehrwert mit geprüfter Qualität

Anfang Mai meldete TELIS FINANZ Rekordzahlen für das Geschäftsjahr 2007. Ende Mai zertifizierte der TÜV SÜD die Beratungsqualität des Regensburger Finanzberatungsunternehmens.



Prof. Dr. Peter Schaff, Geschäftsführer der TÜV SÜD Management Service, überreicht das TÜV SÜD-Zertifikat an Klaus Bolz, Vorsitzender des Vorstandes der TELIS FINANZ AG.

Das kontinuierliche Wachstum der TELIS FINANZ und höchste Standards in der Qualität der Beratung sind zwei Seiten einer Medaille. Herzstück der TELIS FINANZ ist ein umfangreiches Dienstleistungskonzept, das TELIS System. Es bietet Finanzberatern und Kunden wesentlichen Mehrwert. „Das TELIS System ist der entscheidende Faktor für unser fortwährendes Wachstum und die Qualität unserer Dienstleistung“, sagt **Klaus Bolz, Vorsitzender des Vorstandes der TELIS FINANZ AG.**

Für Berater, Mitarbeiter und Kunden der TELIS FINANZ AG war es ein ganz besonderer Augenblick: In der überfüllten, bis auf den letzten Platz besetzten Nürnberger Meistersingerhalle nahm Klaus Bolz am 31. Mai 2008 das Zertifikat „TÜV-geprüfte Beratungsqualität“ entgegen. Die 1992 gegründete TELIS FINANZ ist damit das erste und bislang einzige bundesweit tätige Finanzberatungsunternehmen, dem diese Auszeichnung verliehen wurde. Das TÜV-Siegel bestätigt die Kompetenzführerschaft der TELIS FINANZ.

TÜV-geprüfte Beratungsqualität. Der Prüfprozess, nach dem die TÜV-Tester vorgehen, folgt einer mehrteiligen, wissenschaftlich entwickelten Methode. Den Grad der Zufriedenheit der TELIS-Kunden zu messen, stand am Beginn des Testverfahrens. Mehr als 10.000 Kunden wurden dazu angeschrieben. Zudem kontrollierten und überprüften Auditoren des TÜV SÜD in der Regensburger Unternehmenszentrale und in Kanzleien der TELIS FINANZ unter anderem das Beratungskonzept, den Beratungsprozess und die IT-Ressourcen. Testberatungen, so genannte Mystery-Analysen, bei denen sich TÜV-Tester verdeckt

beraten ließen, waren ein weiterer, wichtiger Baustein der Prüfung. „Der Großteil dieser Testkunden ist zu echten TELIS-Kunden geworden. Schon alleine das spricht für die Qualität unserer Beratung“, berichtet Klaus Bolz. Die strengen Kriterien des TÜV SÜD hat TELIS FINANZ voll erfüllt: Bei der Fachkompetenz erreichten die Berater eine Note von 1,6, die Nachbetreuung durch TELIS FINANZ wurde mit 1,8 bewertet. Die Gesamtnote der Kundenzufriedenheit liegt bei 1,7. Die hervorragende Bewertung durch den TÜV ist vor allem auf das umfangreiche Serviceangebot der TELIS FINANZ zurückzuführen. Das als TELIS System bekannte Dienstleistungskonzept für Berater und Kunden wurde vom Unternehmen selbst entwickelt und wird seit Gründung des Unternehmens vor 15 Jahren permanent weiterentwickelt.

TELIS System: Mehrwert für Berater und Kunde. Ein zentraler Bestandteil dieses Systems ist ein fein abgestimmtes Beratungs- und Betreuungskonzept, das die Kunden des Unternehmens vom ersten Termin an über die verschiedenen Lebensphasen hinweg begleitet. „Vor der Erhebung der Haushaltsdaten eines Kunden stellen unsere Berater das Unternehmen und seine umfangreichen Dienstleistungen vor. Die Daten des Privathaushalts nehmen wir dann in einen Erfassungsbogen auf. Diesen schickt der jeweilige Finanzberater in unsere Regensburger Konzernzentrale“, erläutert Klaus Bolz. „In Regensburg werden die Daten und die eingearbeiteten Produktempfehlungen zentral erfasst. Damit nehmen wir dem Berater Arbeit ab. Zudem können die Berater sofort per EDV auf die gesamten Daten zugreifen.“ Zentrale Dateneingabe und -verwal-

tung haben für die Berater wesentliche Vorteile: Vollständig ausgefüllte Anträge erzeugt die TELIS-EDV voll automatisch aus den einmal hinterlegten und regelmäßig aktualisierten Kundendaten und der Angebotssoftware. Die elektronisch erzeugten Anträge beinhalten die gewünschten Tarife aus der breiten Palette der Produktpartner der TELIS FINANZ. Die Anträge sind VVG-konform und liefern zudem das nach der Vermittlerrichtlinie benötigte Beratungsprotokoll. Eine weitere Dienstleistung für Berater und Kunden ist das Vertragsmanagement, das durch die zentrale Datenverwaltung erst möglich wird. Haushalte werden auf Wunsch von Regensburg aus an wichtige Finanztermine erinnert und Termine für die Berater koordiniert.

TELIS FINANZ: Unternehmensberater für den privaten Haushalt. Die Berater der TELIS FINANZ sind Unternehmensberater für den privaten Haushalt. Das dreiteilige Finanzgutachten ist ein hervorragendes Beispiel dafür, was darunter zu verstehen ist. Stehen nach der Datenerfassung alle Finanzdaten eines Kunden zur Verfügung, erstellt TELIS FINANZ für diesen individuell ein dreiteiliges Finanzgutachten nach der Financial-Planning-Methode. Dieses wird tagesaktuell aus der Zentrale an die Berater zurückgeschickt. Die drei Gutachten dienen als Leitfaden für mindestens drei Beratungsgespräche in den Kanzleien. Im ersten (Finanzgutachten Teil A) spricht der Berater mit dem Kunden über seine Ausgaben und Einnahmen sowie über seine existenzgefährdenden Risiken. Gemeinsam wird eine Finanzstrategie zur Senkung der Haushaltskosten entwickelt. Im zweiten Gespräch, zum Finanzgutachten Teil B, wird das wichtige Thema der Siche-



Ein Zeichen für Wachstum, Expansion und Eigenständigkeit setzte die TELIS FINANZ AG im Jahr 2005 mit dem Bau und dem Bezug einer neuen Konzernzentrale in Regensburg. Dort befinden sich das Ausbildungszentrum der TELIS Akademie für Finanzberatung und Führung sowie die Arbeitsplätze für die 150 Mitarbeiter in der Verwaltung.



Wesentlichen Mehrwert für Kunden und Berater bietet das Beratungs- und Betreuungskonzept der TELIS FINANZ, das die Kunden des Unternehmens über die verschiedenen Lebensphasen hinweg begleitet. Dieses Konzept ist ein zentraler Bestandteil des TELIS Systems, das seit der Gründung des Unternehmens vor 15 Jahren permanent weiter entwickelt wird.

Die TELIS FINANZ AG im Profil

Die TELIS FINANZ AG ist ein unabhängiges Finanzdienstleistungsunternehmen mit Sitz in Regensburg. Über 500 Finanzberater sind als Unternehmensberater für den privaten Haushalt bundesweit in 125 Kanzleien aktiv. 150 Mitarbeiter sind in der Konzernzentrale des Unternehmens beschäftigt. Die TELIS FINANZ AG betreut und verwaltet für ihre Kunden – rund 90.000 Haushalte – über 600.000 Verträge aus den Bereichen Finanzen, Vorsorge und Vermögen. Dabei werden durchschnittlich 6,8 Finanzverträge für die beratenen Privathaushalte betreut. Das Jahr 2007 hat das Unternehmen mit einem Rekordergebnis abgeschlossen. Die Gesamterlöse stiegen um 19,7 % auf 72,5 Mio Euro.



zung des Alterseinkommens besprochen. Dann werden, anhand des Gutachtens C, die Wünsche und Ziele der Kunden sowie der Schutz der bereits erworbenen Werte thematisiert.

Datenaktualisierung als entscheidender After-Sales-Service. Einen ganz wesentlichen Mehrwert der TELIS-Dienstleistung sieht Firmenchef Klaus Bolz in der Vertiefung der Kundenbeziehung. Dafür hat TELIS FINANZ umfangreiche After-Sales-Services entwickelt. Zu einem der wichtigsten gehört die regelmäßige Datenaktualisierung: „Wir bieten unseren Kunden spätestens nach 24 Monaten die Aktualisierung ihrer Finanzdaten an. 64 Prozent der 90.000 Haushalte, die wir betreuen, nehmen diese Dienstleistung regelmäßig in Anspruch. Dabei sind die Kosten für die Datenaktualisierung schon in den einmaligen 86 Euro Schutzgebühr für das erste Finanzgutachten enthalten.“ Ergebnis der ganzheitlichen Beratung sei eine Vertragsdichte von durchschnittlich 6,8 Verträgen pro beratenen Haushalt, so Klaus Bolz weiter. Ein TELIS-Berater betreut in der Regel etwa 300 Haushalte, also insgesamt rund 2.000 Verträge. Neben seinem eigenen guten Einkommen ist damit gleichzeitig gewährleistet, dass er sich um jeden Kunden immer noch persönlich kümmern kann. Dabei können TELIS-Berater dennoch wesentlich mehr Haushalte betreuen, als Berater, die ihre Gespräche beim Kunden zu Hause durchführen, beschreibt Klaus Bolz einen weiteren Eckpunkt des TELIS-Beratungskonzeptes: „Denn die Unternehmensberatung für den privaten Haushalt findet in den Kanzleien statt. Berater können so die Vorbereitung und die Durchführung EDV-gestützt effektiver gestalten und ersparen sich selbst zudem Anfahrtszeiten“, so der Vorstandsvorsitzende.

Mit der Verleihung des TÜV-Zertifikates „Geprüfte Beratungsqualität“ hat TELIS FINANZ bewiesen, dass das Konzept der Unternehmensberatung für den privaten Haushalt und das TELIS System mit seinem Dienstleistungsangebot höchste Standards in der Qualität der Beratung setzt. ■



KONTAKT
TELIS FINANZ AG
 Ziegetsdorfer Str. 116
 93051 Regensburg
 +49 (0) 941 / 6022 - 999
 kommunikation@telis-finanz.de
 www.telis-finanz.de