

Kreditgespräch – Gute Vorbereitung spart Zeit

Von [Carl-Dietrich Sander](#)



Viel zu oft gehen Firmenkunde und Banker unzufrieden aus einem Kreditgespräch – zu wenig ist abschließend geklärt, zu viel muss nachgearbeitet werden. Das muss nicht sein, wenn Banker und Kunde sich besser vorbereiten. Das kostet zunächst Zeit, spart später aber ungleich mehr ein.

Kompakt

- Ehrenrunden in Kreditgesprächen können vermieden werden, wenn Bank und Kunde sich im Vorfeld besser vorbereiten.
- Dazu gehört es auch, sich aufeinander abgestimmt vorzubereiten – Kommunikation ist alles!
- Im Ergebnis steigen Produktivität und Vertrauen, der nachträgliche Aufwand sinkt.

Komplett

Das Bankgespräch ist vorbei – Firmenkundenbetreuer und Firmenkunde haben sich verabschiedet und ziehen jeder für sich ihr gedankliches Resümee:

Banker:

war nicht richtig produktiv – drei Themen müssen wir nachbearbeiten – also noch ein Gespräch – das passt überhaupt nicht in meine Planung.

Kunde: Das hätte ich mir anders vorgestellt – ich bin nicht richtig weitergekommen – wir müssen noch eine Runde drehen – ich brauche aber doch zügig eine Entscheidung der Bank.

Was ist passiert?

Für beide Seiten haben sich die in das Gespräch gesetzten Erwartungen nicht erfüllt. Was bleibt, ist beidseitiger Frust über den höheren Zeitaufwand, der den Kunden in seinen Zielen behindert und die Bank Geld kostet, das sie mit dem Kundenengagement vielleicht gar nicht verdienen kann.

Hätte diese Ehrenrunde verhindert werden können? Vermutlich – oder sogar mit Sicherheit – ja! Durch eine gezielte Gesprächsvorbereitung auf beiden Seiten. Und so sieht das im Idealfall aus:



Management und Strategie für Handwerk und Mittelstand

1. **Der Kunde hat einen Gesprächswunsch** zu Thema X – zum Beispiel eine Erweiterungsinvestition in Maschinen für 125.000 Euro. Er macht sich Stichpunkte: Ziele; Gründe, die dafür sprechen und mögliche Probleme, die damit verbunden sein könnten (Umsetzung); seine Finanzierungsüberlegungen (z.B. Eigenkapitaleinsatz); was er im Bankgespräch erreichen will.
2. **Er ruft seinen Banker an**, schildert kurz das Thema und stellt die entscheidende Frage: Welche Informationen und Unterlagen benötigen Sie von mir, um meine Kreditanfrage entscheiden zu können? Benötigen Sie diese vor oder erst im Gespräch? Ein Termin wird festgelegt mit Blick darauf, wie viel Zeit der Kunde benötigen wird, diese Informationen zusammenzustellen.
3. **Der Banker gibt dazu eine klare Antwort** – am besten, indem er eine entsprechende Checkliste übersendet, damit keine telefonischen Missverständnisse entstehen können.
4. **Der Kunde bereitet die Unterlagen vor** und sendet sie in einem kompletten Paket an die Bank (oder bringt sie mit ins Gespräch– je nachdem wie besprochen). Sollten sich beim Erarbeiten Fragen an die Bank ergeben, werden diese sofort telefonisch geklärt – und nicht erst im vereinbarten Gesprächstermin.
5. **Vor dem Gespräch definiert der Kunde** für sich auf der Basis der erarbeiteten Unterlagen die einzelnen für ihn wichtigen Gesprächspunkte und seine Ziele. Das gleiche tut der Banker – am besten nachdem er die eingegangenen Unterlagen gesichtet hat.
6. **Drei oder vier Tage vor dem Gesprächstermin werden die jeweiligen Gesprächspunkte-Listen ausgetauscht** – so wird keiner im Gespräch mit Aspekten überrascht, die er nicht beantworten kann.
7. **Im Gespräch** werden die Punkte in einer von beiden Partnern zu Beginn abgestimmten Reihenfolge abgearbeitet.
8. **In der Regel wird ein Gespräch auf dieser Vorbereitungsbasis zu einem klaren Ergebnis führen.** Dass dies aufseiten der Bank nicht unbedingt die Kreditentscheidung sein wird, ist im Rahmen von MaRisk und Vier-Augen-Prinzip klar. Aber es wird die Aussage an den Kunden sein: Spätestens bis zum ... werde ich Ihnen die Entscheidung mitteilen können. Und sollte diese Aussage nicht vom Banker kommen, sollte der Kunde nach der klaren Zeitachse fragen.
9. **Sollten sich jetzt doch noch offene Fragen ergeben**, werden das vermutlich nur noch Details sein, die beide Seiten zügig und mit klaren Terminvereinbarungen klären können.

Auch wenn der Beispielfall von der Kundenseite ausgeht. **Dieses Vorgehen empfiehlt sich umgekehrt genauso, wenn der Gesprächswunsch von der Bank ausgeht.** Und natürlich für jedes beliebige Gesprächsthema von beiden Seiten.

Einwenden mag mancher Banker und Unternehmer, dass er für eine so aufwändige Vorbereitung keine Zeit habe – oder so viel Zeit nicht investieren könne. Dann sollte er sich nach dem Gespräch allerdings nicht darüber ärgern, wenn er die gewünschten Ergebnisse nicht erzielt – und anschließend noch richtig viel Zeit in die Hand nehmen muss.

Die in die Gesprächsvorbereitung investierte Zeit bekommen beide Seiten doppelt und dreifach zurück:

- Produktives Gespräch mit klarem Ausgang
- Gute Gesprächsgrundlage und damit Vertrauensbasis
- Geringer Nachbereitungsaufwand

Carl-Dietrich Sander




[Buchempfehlung – Carl-Dietrich Sander: Firmenkunden auf Augenhöhe](#)

Dieser Artikel wurde am 20.12.07 von [Carl-Dietrich Sander](#) verfasst.

 [drucken](#)  [Artikel versenden](#)

Weitere Artikel zum Thema:

 [Firmenkunden – Sechs Schritte zur klaren Kommunikation](#) - 22-10-07 22:36

 [Ratingkommunikation – Selbstverpflichtung der Banken ist wenig hilfreich](#) -12-05-07 03:30