



40

# Die Bank des Jahres



Die emotion banking-Geschäftsführer Christian Rauscher und Barbara Aigner flankieren die Vorstände der siegreichen Banken.



Im Rahmen der victor Fachkonferenz wurde gezeigt, welchen Einfluss vermeintlich weiche Faktoren wie Unternehmenskultur auf den wirtschaftlichen Erfolg haben. Bei der anschließenden Gala wurden acht Bankinstitute mit den begehrten victor Awards ausgezeichnet. Sechs davon kommen aus Österreich, aber der Sieg ging nach Deutschland.

**> Zum bereits zehnten Mal** wurden in Baden bei Wien die victor Awards für herausragende Leistungen im Bankenwesen vergeben. Die Jubiläumsveranstaltung nutzte Christian Rauscher, Gründer und Geschäftsführer von emotion banking, um einen Blick zurück zu werfen. Denn der Erfolg der Veranstaltung war keineswegs vorprogrammiert. »Die Zweifel waren deutlich zu spüren. Wer steht hinter der Auszeichnung und warum sollten sich Banken um vermeintlich »esoterische« Themen wie Unternehmenskultur und Mit-

arbeiterzufriedenheit kümmern?«, so Rauscher. Doch das Konzept ging auf. Heute ist die Bedeutung einer stärkenden Kultur für Banken unbestritten. Aber immer noch

*»Zur Exzellenz gehören auch Einfachheit und Kosteneffizienz.«  
Barbara Aigner, emotion banking*

taucht die Frage auf, was diese »Soft Facts« denn nun wirklich bringen. Mit dem Analysetool victor von emotion banking wird seit Jahren versucht, die wirtschaftlichen Auswirkungen darzustellen. »Heuer konnte erstmals klar belegt werden, dass es einen signifikanten Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit der Mitarbeiter und den Leistungen in der Kundenberatung gibt«, erklärte Rauscher im Rahmen der victor Konferenz im Vorfeld der Preisverleihung. »Zufriedene Mitarbeiter sprechen öfters mit ihren Kunden und in einer besseren Qualität.« Weiters reduziert eine hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter nachweislich die Personalfluktuationen und stärkt damit die Beziehung zu den Kunden. Die gute Beratung und Beziehungspflege wirkt sich wiederum positiv auf die Gesamtzufriedenheit der Kunden aus. Eine hohe Kundenzufriedenheit wiederum führt zu positiver Mundpropaganda und diese stärkt die Zufriedenheit der Mitarbeiter, da sie stolz auf den Arbeitgeber sind. »Wenn man so möchte eine Art Perpetuum Mobile, ein sich selbst befeuernder Prozess. Der aber



Nach 2011 darf sich die Volksbank Mosbach zum zweiten Mal über den Titel »Bank des Jahres« freuen.



in beide Richtungen führen kann, zur Exzellenz oder zum Abstieg«, betonte Rauscher. In jedem Fall verlange Exzellenz einen klaren Fokus. »Exzellenz fängt bei jedem Einzelnen an! Zuerst entscheiden, dass man wirklich herausragend werden will, dann festlegen, in welchem Bereich. Gut sind heute bereits sehr viele«, so Rauscher.

victor gilt heute als eines der zentralen strategischen Steuerungsinstrumente, wie Vorjahressieger Johann Moser von der Raiffeisenbank Ried im Innkreis bestätigte: »Dank victor haben wir unsere Ziele nicht aus den Augen verloren, aber wir wissen auch, dass wir uns dennoch jeden Tag neu anstrengen müssen.« victor gibt jeder Bank ein 360-Grad-Feedback, in dem die wesent-



»Eine Bank ist dann exzellent, wenn sie trotz der schwierigen Rahmenbedingungen den Mut hat, Veränderungen und Innovationen vorzunehmen.«

Franz Rudorfer,  
Wirtschaftskammer Österreich



lichen Stakeholdergruppen – Führungskräfte, Mitarbeiter und Kunden – befragt werden. Der zentrale Unterschied zu einer reinen Marktforschung liegt darin, dass victor die Sichtweisen der Stakeholdergruppen gegenüberstellt und dadurch sogenannte Gaps aufzeigt, was der Bank ermöglicht, unerwünschte heterogene Bereiche zu identifizieren und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Darüber hinaus schaffen internationale Benchmarks klare Stärken- und Schwächenprofile.

#### >> And the victor goes to... <<

Nach der Fachkonferenz wurde es dann so richtig spannend. Acht Categoriesieger



## DIE SIEGER 2013

Das Rennen um die Auszeichnungen war im zehnten Jahr der victor Awards laut Jury besonders knapp. Sechs Kategorien konnten heimische Institute für sich entscheiden, ein Award ging nach Südtirol, den Gesamtsieg sicherte sich die Volksbank Mosbach aus Baden-Württemberg.

- > **Bank des Jahres 2013:** Volksbank Mosbach (D)
- > **Kategorie Strategie:** Volksbank Mosbach (D)
- > **Kategorie Führung:** Sparkasse Neuhofen (A)

- > **Kategorie Mitarbeiter:** Raiffeisenbank Bezau-Mellau-Bizau (A)
- > **Kategorie Kunde:** Bankhaus Spängler (A)
- > **Kategorie Firmenkunde:** RLB Burgenland (A)
- > **Kategorie Unternehmenskultur:** Sparkasse Neuhofen (A)
- > **Kategorie Dynamik:** Südtiroler Volksbank (I)
- > **Kategorie Innovation:** Raiffeisenbank Gramastetten-Herzogsdorf (A)

und die »Bank des Jahres« wollten gekürt werden. Die meisten Gewinner kamen auch heuer wieder aus Österreich, der Gesamtsieg ging aber nach Deutschland (siehe Kästen). Die Volksbank Mosbach darf sich über die Auszeichnung »Bank des Jahres« freuen. Mosbach überzeugte die Jury mit 2200 von 2500 möglichen Punkten. »Wir freuen uns über den Sieg, nehmen aber nicht nur wegen dem Wettbewerb an victor teil, sondern vor allem, um ihn als Managementinstrument zu nutzen, wodurch wir uns noch weiter verbessern können«, erklärte Vorstandsdirektor Klaus Saffenreuther. Herausragend zeigte sich die »Bank des Jahres« auch in der Kategorie »Strategie«. Mit 443 von 500 möglichen Punkten in dieser Kategorie ist Mosbach ein Beispiel für ausgezeichnete strategische Ausrichtung. »100 % der Mitarbeiter und Führungskräfte kennen die Vision und die strategischen Stoßrichtungen und können vermutlich auch im Schlaf die Vision nennen. Neun von zehn Mitarbeitern handeln vollständig nach der Vision, zudem werden die Aufgaben des strategischen Manage-

ments exzellent gemeistert. Das spüren auch die Kunden, die die Bank mit Attributen wie »lösungsorientiert, ausgezeichnete Beratung, tolles Engagement und super Kompetenz« beschreiben«, so die Jury-Begründung.

## DIE GEWINNER SEIT 2004

- > **2004:** Schoellerbank AG (A)
- > **2005:** Raiffeisen Private Banking Wien (A)
- > **2006:** VB Leasing (A)
- > **2007:** Sparkasse Neuhofen (A)
- > **2008:** Volksbank Südburgenland (A)
- > **2009:** Sparkasse Neuhofen (A)
- > **2010:** Raiffeisenbank Gramastetten-Herzogsdorf (A)
- > **2011:** Volksbank Mosbach (D)
- > **2012:** Raiffeisenbank Region Ried (A)
- > **2013:** Volksbank Mosbach (D)