



NEIN ZUM VERKAUFSDRUCK JA ZUM GUTEN VERKAUF VON PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN

Am gestrigen 29. Jänner haben wir Gewerkschaftsorganisationen gemeinsam am von uns gewünschten Treffen mit der Geschäftsleitung, vertreten durch den Generaldirektor Alberto Naef, den Vizedirektor Stefan Schmidhammer und den Vertretern der Personalleitung Georg Mair am Tinkhof, Christian Unterkircher und Deborah Segatti, teilgenommen.

Auf der Tagesordnung: Budget und zugeteilte Verkaufsziele.

Wir halten es für unsere Bank für grundlegend und lebensnotwendig, unseren Aktionären exzellente Bilanzen zu präsentieren, die auch gewährleisten, dass wir als Lokalbank am Markt bestehen bleiben.

Deshalb haben wir darauf hingewiesen, dass wir nur mit **motivierten Mitarbeitern** unsere Ziele erreichen können. Die Mitarbeiter einzubinden und zu motivieren, wobei gleichzeitig ein anreizendes Arbeitsumfeld geschaffen wird, wo ihre Professionalität und ihr tägliches Engagement wertgeschätzt wird, ist der beste Weg, um die erwarteten Ergebnisse zu erzielen.

Andererseits ist die Anwendung von **Verkaufsmethoden mit gezieltem Druck** auf die einzelnen Mitarbeiter und der Forderung, **individuelle quantitative Ziele** zu erreichen, eine überholte Praktik, die bereits von anderen Banken erprobt wurde und nicht die erwarteten Ergebnisse gebracht hat. Jeder weiß, zu welchem Ergebnis das führt. Solche Methoden auch in der Volksbank anzuwenden, zeugt von Mangel an Weitsicht und Strategie.

Dem Angebot von Produkten für den Kunden muss eine gezielte Schulung über Verkaufsmethoden und -instrumente vorausgehen. Auch sollten wir zuerst verstehen, von welchen Tätigkeiten Zeit abgezweigt werden kann, um sich neuen Verkaufsaktivitäten widmen zu können. Die derzeitige Arbeitsbelastung in den Filialen, auch bedingt durch schwerfällige Prozeduren, lässt keinen Spielraum für neue Verkaufsoffensiven.

Es braucht genügend Schulung und **Aufstockung des Personalstands**: Man erreicht die Ziele nicht, indem man einen bereits vollen Waggon noch weiter belädt.

Nicht zuletzt haben wir darauf hingewiesen, dass unser Nationaler Kollektivvertrag die **Zuweisung individueller quantitativer Ziele verbietet**. Es besteht die reale Gefahr, uns dadurch der Aufmerksamkeit der Medien und, noch schlimmer, jener der Aufsichtsbehörden anzuliefern.

Die Einhaltung jener Regeln, die es uns ermöglichen, "Ergebnisse zu erzielen", muss das Leitmotiv der Geschäftsleitung sein, von der sich alle **ein hohes Maß an Kompetenz und angemessener professioneller Vorbereitung** erwarten, im Einklang mit den Anforderungen an die Governance einer Bank, die weiterhin als autonome Bank in ihrem Einzugsgebiet bestehen will.

Konkret haben wir den Generaldirektor aufgefordert:

- **die vertraglichen Bestimmungen in Bezug auf den Verkaufsdruck einzuhalten und gleichzeitig nach nachhaltigen Verkaufsmethoden zu suchen;**
- **die individuellen Zielvorgaben dort zurückzunehmen, wo sie eventuell zugewiesen wurden.**

Darüber hinaus müssen sich Mitarbeiter bei ihren Kundengesprächen, sei es in Präsenz als auch telefonisch, nicht zwingend von anderen Kollegen flankieren lassen, es sei denn, sie haben ausdrücklich um Unterstützung gebeten und der Kunde ist damit einverstanden.

Der Generaldirektor hat alle unsere Einwände angehört und zugesichert, "eine Kurskorrektur vorzunehmen". Es wird unsere Aufgabe sein, dies zu überprüfen und entsprechend einzugreifen.

Wir halten Euch über die Entwicklungen auf dem Laufenden.

Bozen, 29. Jänner 2021