

Promi-Butler bringt Bankern Benimm-Regeln bei Donnerstag, 18. August 2016 16:05

Die Unnahbarkeit der Banker gehört bald der Vergangenheit an. Denn neuerdings müssen sie beim Butler in die Schule.

Seit es keine Selbstverständlichkeit mehr ist, dass ein Kunde auf Lebzeiten seiner Bank die Treue hält, müssen sich auch die Kundenberater neue Manieren zulegen. Darum schicken manche Banken ihr Personal nun zum Butler in die Schule. Korrektes Benehmen und Bedienen ist jetzt angesagt – zum Beispiel bei der Bank Linth.

Sie hat sich vor einiger Zeit zum Ziel gesetzt, eine «Bank der Zukunft» zu werden, was sie etwa mit [ihrem neuen Filialkonzept](#) oder ihrem [hybriden Robo-Advisor-Modell](#) vorlebt. Über beides hat *finews.ch* verschiedentlich berichtet.

Branchenweiter Transformationsprozess

Für ein regional tätiges Finanzinstitut mischt die Bank Linth in diesem branchenweiten Transformationsprozess tatsächlich sehr weit vorne mit. Doch nun geht das Geldhaus noch einen Schritt weiter, wie CEO **David Sarasin** am Donnerstag in Rapperswil erklärte.

Künftig lernen sämtliche Mitarbeiter, die im direkten Kundenkontakt stehen, von einem renommierten Butler, wie man mit der Klientel elegant umgeht. Insgesamt müssen rund 120 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bank Linth einen solchen Kurs durchlaufen.

Radikaler Filialumbau

Der Grund dafür liegt auf der Hand: Seit das Bankgeschäft immer mehr zu einem Beratungsgeschäft mutiert – denn alle übrigen Transaktionen lassen sich mittlerweile online abwickeln –, muss auch der physische Umgang mit den Kunden neu interpretiert werden, zumal auch der klassische Panzerglas-Schalter immer mehr der Vergangenheit angehört.

Das ist bei der Bank Linth der Fall, wo es im Zuge eines radikalen Filialumbaus in den insgesamt 19 Geschäftsstellen bloss noch «Begegnungszonen» gibt und es umso mehr auf Benimm-Regeln, korrektes Auftreten und Empathie ankommt.

Butler bei Gunter Sachs

Promi-Butler bringt Bankern Benimm-Regeln bei Donnerstag, 18. August 2016 16:05



Wie konsequent die Bank diesen Paradigmenwechsel anpackt, unterstreicht allein schon die Tatsache, dass sie für die Ausbildung einen der renommiertesten Butler in der Schweiz angeheuert hat: **Hanspeter Vochezer** (*Bild links*). Er hat nicht nur sämtliche Ausbildungen, die es auf diesem Gebiet gibt, erfolgreich absolviert, sondern er war als Butler auch schon für den legendären Lebemann und Playboy **Gunter Sachs** tätig.

Seit 2011 ist Vochezer Inhaber der Firma [Hosting Professionals](#), die Knigge-Seminare und Management-Schulungen in den Bereichen Personal-Branding und Image-Consulting anbietet. Auf die Kombination Butler und Banker setzt nicht nur die Bank Linth, auch die [Schweizer Grossbank UBS](#) nimmt die Dienste Vochezers in Anspruch.

Ein gemeinsames Gebot

Für die Bank Linth ist das Engagement eines Butlers eine weitere Etappe auf dem Weg zur «Bank der Zukunft». Gleichzeitig illustriert dieses Projekt auch, welchem fundamentalen Wandel das Berufsbild des Bankers mittlerweile ausgesetzt ist. Allerdings gibt es zwischen Butlern und Bankern auch mindestens eine Gemeinsamkeit: Bei beiden ist Diskretion oberstes Gebot.