

Must-Haves für Finanzdienstleister:

10 Gründe, warum Sie ein Mitarbeiter-Schulungsprogramm brauchen



Die Finanzdienstleistungsbranche steht vor einigen Herausforderungen im Bereich Lernen und Weiterbildung: schneller Wandel, komplexe Informationen, hybride Arbeitsumgebungen, hohe Fluktuation - die Liste lässt sich fortsetzen.

Die gute Nachricht: Mit etwas Initiative und den richtigen Enablement-Tools können Finanzdienstleistungsunternehmen die Herausforderungen bei der Mitarbeiterentwicklung in Erfolgsgeschichten umwandeln. Die folgenden Vorteile verdeutlichen, warum Schulungen gerade in dieser Branche so wichtig sind.



Sensible und komplizierte Finanzprozesse einfach darstellen

Kundenberater im Finanzdienstleistungssektor müssen meist komplexere Informationen verarbeiten als andere Berater. Mit einer effektiven Schulungssoftware, die wichtige Informationen in kleine Lerneinheiten unterteilt, werden sie besser auf diese Herausforderungen vorbereitet und können sie direkt angehen. Gut geschulte Mitarbeiter fühlen sich **3,3-mal eher in der Lage**, Kundenprobleme zu lösen - eine Zahl, die verdeutlicht, warum Schulungen in Unternehmen mit komplexen Prozessen so wichtig sind. (Das trifft heute übrigens auf fast alle Mitarbeiter zu. **67 % der Callcenter-Leiter geben** an, dass Kundenbetreuer komplexere Anfragen bearbeiten müssen als früher).



#2 Die digitale Transformation problemlos meistern

Die digitale Transformation in der Finanzdienstleistungsbranche soll sowohl das Kundenerlebnis als auch das Mitarbeitererlebnis verbessern. Laut einer **PwC-Studie** zeigen sich jedoch 39 % der CEOs von Banken und Kapitalmärkten besorgt über das derzeitige Tempo des technologischen Wandels. Mit den richtigen Enablement-Tools bewältigen Mitarbeiter den Wandel souverän und bearbeiten Kundeninteraktionen schnell, ruhig und effektiv..

#3 Regelmäßige Schulungsmodule anbieten

Kundenservice-Center im Finanzbereich sind heute anders als noch vor einem Jahrzehnt aufgestellt. Da viele Center hybrid arbeiten, müssen Trainer eine Möglichkeit finden, sowohl den Mitarbeitern vor Ort als auch Remote-Mitarbeitern dieselben Fähigkeiten zu vermitteln. Dru Delaforet, Corporate Trainer bei Lower.com, unterstreicht **die Bedeutung von Schulungen**: “Wir sind in einer Branche mit viel Bewegung und manche Prozesse können verwirrend sein. Daher war es uns sehr wichtig, den Mitarbeitern, die jeden Tag mit diesen Prozessen zu tun haben, einheitliches Wissen zu vermitteln.”

#4 Effiziente Cross-Trainings für umfassenden Kunden-Support

Einer **Aberdeen-Studie** zufolge nutzen 55 % der Kundenservicecenter mindestens sieben Kontaktkanäle. Bei dieser Vielzahl an Kanälen ist es kaum verwunderlich, dass der Support von Kanal zu Kanal oft uneinheitlich ist. Indem Sie kanalspezifische Best Practices und Expertenwissen an einem für alle Mitarbeiter zugänglichen Ort bereitstellen, lassen sich uneinheitliche Kommunikationsansätze verringern oder gleich ganz beseitigen.

#5

Effektive Weiterbildungen für Mitarbeiter

Lediglich **17 % der CEOs von Banken und Kapitalmärkten** haben signifikante Fortschritte bei der Einführung eines Fortbildungsprogramms gemacht, das sowohl Soft Skills als auch technische und digitale Fähigkeiten umfasst. Es gibt also durchaus noch Potenzial nach oben. Statt über die Einstellung neuer Mitarbeiter nachzudenken, investieren Sie lieber in ein schlagkräftiges, effektives Team aus bestehenden Mitarbeitern. Der Schlüssel liegt in der Auswahl eines Tools, mit dem Sie die Kompetenzentwicklung einer Vielzahl von Mitarbeitern gleichzeitig steuern können.



#6

Höhere Kundenzufriedenheit durch individuelle Schulungen und Coachings

Die Bedeutung von Fortbildung und Weiterentwicklung am Arbeitsplatz lässt sich am deutlichsten an besseren Geschäftsergebnissen messen. Mit einem Schulungs- und Coaching-Tool wie Lessonly von Seismic erbringen Mitarbeiter bessere Leistungen, die messbar sind: Die CSAT-Werte steigen um 18 %.

Woran genau liegt das? Vermutlich ist es eine Kombination mehrerer Faktoren, ein wichtiger ist jedoch das Mitarbeiter-Engagement. **Laut einer Gartner-Studie** sehen 86 % der Führungskräfte, die für das Kundenerlebnis verantwortlich sind, Mitarbeiter-Engagement als einen der wichtigsten Faktoren für bessere Kundenerlebnisse an.

#7

Geringere Mitarbeiterfluktuation sorgt für ein besseres Kundenerlebnis

Die Kosten für den Ersatz eines einzigen Kundenservice-Mitarbeiters liegen bei **stolzen 8.780 US-Dollar**. Die Investitionen in bessere Einarbeitung und Schulung, um viele dieser Mitarbeiter im Unternehmen zu halten? Erheblich weniger. Doch welchen Einfluss haben Schulungen wirklich auf die Personalbindung? Auf den ersten Blick wirkt das wie ein großer Sprung.

Verdeutlichen wir uns den Gedanken noch etwas. Denken Sie an eine Zeit zurück, in der Sie sich nicht ausreichend auf eine Aufgabe vorbereitet fühlten. Haben Sie Ihre Fähigkeiten angezweifelt und ans Aufgeben gedacht, wenn auch nur einen Moment lang? Denken Sie jetzt an eine Zeit, in der Sie sich vollkommen bereit und gut gerüstet fühlten, eine Herausforderung anzugehen. In letzterer haben Sie wahrscheinlich nicht daran gedacht, das Handtuch zu werfen.

#8

Eine Kultur der Empathie entwickeln

Callcenter sind der neue "Empathie-Kanal", in dem Kundendienstmitarbeiter mit komplizierten und emotional aufgeladenen Kunden umgehen müssen. Dies trifft insbesondere auf die Finanzdienstleistungsbranche zu, in der die Mitarbeiter mit besonders sensiblen Fragestellungen und schwierigen Situationen konfrontiert sind. Ein hohes Maß an Einfühlungsvermögen wird mit einer **besseren Unternehmensleistung** und einer engeren Teambindung in Verbindung gebracht. Dies zeigt, wie wichtig umfassende Mitarbeiterschulungen sowohl auf persönlicher als auch auf organisatorischer Ebene sind.



#9

Höhere Mitarbeitermotivation

Ein durchdachtes und gründliches Schulungsprogramm kann die gesamte Arbeitserfahrung der Mitarbeiter von Anfang bis Ende verändern. Sarah Hanson von MJ Insurance berichtet, dass die Mitarbeitermotivation seit der Einführung von Lessonly höher ist als zuvor, was sie auf den verbesserten Onboarding-Prozess des Unternehmens zurückführt.

#10

Kosteneinsparungen

Die Finanzbranche ist oft noch stärker auf den Gewinn ausgerichtet als andere Branchen. Obwohl eine gute Schulungs- und Enablement-Software eine Vorabinvestition ist, zahlt sie sich aus.

Der Nutzen wird in folgender Studie deutlich: Forrester hat für uns den **Total Economic Impact™** bei einem Fintech-Unternehmen untersucht. Das Ergebnis: Der Konzern steigerte seine Sales Pipeline um 63 Millionen US-Dollar und erzielte mit Lessonly by Seismic innerhalb von drei Jahren einen ROI von 124 %.

Es gibt kaum etwas, was gegen fundierte Mitarbeiterschulungen sprechen würde. In einem wettbewerbsintensiven Umfeld wie der Finanzdienstleistungsbranche sind Mitarbeiterschulungen schlichtweg unverzichtbar. Wir unterstützen Sie gerne. Finden Sie heraus, ob unsere Schulungs-, Enablement- und Coaching-Software das Richtige für Ihr Team ist, und **vereinbaren Sie einen Termin** für ein Gespräch mit uns.

