

## - 12. Münchner Management Kolloquium -



*„Wertschöpfung durch Fokus auf den Kunden“*

**Dr. Herbert Walter**  
Vorstandsvorsitzender  
Dresdner Bank AG

### 1. „Kundenfokus“

Neue Geschäftsmodelle müssen vom Kunden her gedacht werden – Fazit: Wertschöpfung entsteht durch Kundenfokus. Vertrauen heißt, den Kundenfokus leben. Die Antwort ist das Geschäftsmodell der Beraterbank mit dem Schwerpunkt Kundenbeziehung

Zitat 1: „Ein wirklich kundenzentrisch geführtes Unternehmen löst Kundenversprechen detailliert ein.“

Zitat 2: „Wenn wir von Kundenfokus sprechen, reden wir wahrscheinlich mehr von Emotionen als Fakten.“

Zitat 3: „Um zu sehen, ob es ein Unternehmen mit dem kundenspezifischen Geschäftsmodell ernst meint, empfiehlt sich ein Blick in´s Internet. Finden sie dort nur Produkte, bekommen sie in der Filiale auch nichts anderes.“

Zitat 4: „Die Trennungsrate von der Bank ist etwa vergleichbar mit der Scheidungsquote.“

### 2. „Integrierter Finanzdienstleister“

Das Beste aus zwei Welten: Allianz und Dresdner Bank kombinieren ihre Stärken. Die Demografie bietet attraktive Potenziale für integrierte Finanzdienstleister.

Zitat 5: „Die Babyboomer-Generation frisst sich durch die mittleren Jahre. In wenigen Jahren ist die Hälfte der Gesellschaft älter als 50. Das spüren wir natürlich als Finanzdienstleister und müssen auf ältere Menschen stärker eingehen

### Weiterführende Literatur:

Wildemann, Horst (Hrsg.): [Wertschöpfung und Wettbewerb – Haben Unternehmen eine Heimat?](#), Tagungsband 12. Münchner Management Kolloquium

Wildemann, Horst: [Unternehmensstandort Deutschland – Wege zu einer wettbewerbsfähigen Wertschöpfungsgestaltung](#)

Wildemann, Horst: [Outsourcing – Offshoring – Verlagerung](#), TCW-report