

Interessant! Bankgeschäfte vom Callcenter bis aufs Börsenparkett

Call Center Berlin

„Ich bin mit meinem Job sehr zufrieden“, erzählt Simone Schmidt (45), Beraterin im Communication-Center der Deutschen Bank. Sie sei mit Leib und Seele bei den Kunden, betont sie überzeugend. Und das bereits seit der Gründung im Jahre 1997.

Aber, was sind die Aufgabenbereiche des Berliner Call-Centers? Neben der Kundenbetreuung und beratung, notwendigen Terminvereinbarungen, gehören die telefonische Produktvermittlung zum täglichen Geschäft.

Die insgesamt 465 Mitarbeiter arbeiten in mehreren Schichten zwischen fünf und acht Stunden täglich und sind somit 24 Stunden und sieben Tage die Woche über die Hotline erreichbar.

Bei dem Versuch einer Schülerin, den Telefonservice zu testen, tauchte ein bekanntes Problem auf. Da sie sich für die Vermittlung per Spracherkennung entschieden hatte, musste die Eingabe mehrfach wiederholt werden – aber die Technik versagte. Auch als Manuela Müller, Qualifikationstrainerin und Verantwortliche für die Ausbildung der fünf Azubis der DBD, es versuchte, zeigte sich, wie geräuschempfindlich der Computer ist. Auch sie scheiterte.



Trotz solcher Mängel, die gelegentlich auftreten können, war das Communication-Center Testsieger im Bereich Servicequalität im Vergleich zu allen großen Banken in Deutschland. Seit 2002 ist die Zahl der Anrufe um 133 Prozent gestiegen, was sicherlich daran liegt, dass viele Neukunden dazu gekommen sind, einige Filialen geschlossen wurden und immer mehr Kunden auf Telefon-Banking umsteigen. Aber die Zahl zeigt auch, dass die Call-Center einen Service bieten, der von vielen Kunden gerne genutzt wird. Dies bestätigt auch Beraterin Simone Schmidt, die häufig ein nettes „Danke“ von Kunden hört und die sich aufgrund der regelmäßig durchgeführten Schulungen stets in der Lage fühlt, die Kunden fachlich umfassend zu beraten. Die Mitarbeiterqualität wird darüber hinaus regelmäßig von Teamleitern überprüft. Sie schneiden beispielsweise Kundengespräche mit – natürlich erst nachdem das Einverständnis des Kunden eingeholt wurde. „Durch die Weiterqualifizierung verbessern wir ständig unseren Service“, so Qualifikationstrainerin Manuela Müller.

VON DER KLASSE 9 DER REGIONAL SCHULE, OLDENBURG

Von Lübeck über die Hauptstadt Berlin ging es für die ZiSch-Schüler bis in die Bankenmetropole Frankfurt am Main. Dort erhielten die „Jung-Redakteure“ einen umfassenden Einblick in die Aufgabenbereiche der Deutschen Bank.

Xetra, Freefloat, Dax? Ein Besuch an der Börse

Frankfurt: „Piep, piiiep!“ Den Sicherheitscheck im Eingangsbereich der Börse in Frankfurt am Main kann niemand täuschen. Das Wachpersonal hat die Monitore, die Taschen- und Jackeninhalte zeigen, fest im Blick – genauso wie die Wertpapierhändler, die auf dem Börsenparkett die Entwicklung der Aktien von Dax, TecDax und SDax auf je vier bis sechs Bildschirmen verfolgen.

Die Leistungskurse Wirtschaft und Politik des 12. und 13. Jahrgangs der Thomas-Mann-Schule aus Lübeck suchten auf Einladung der Deutschen Bank den größten deutschen Handelsplatz für Wertpapiere – die 1585 gegründete Frankfurter Börse.

Nach der Sicherheitsschleuse werden die 34 Schüler von Julia Korolev (22) in Empfang genommen. Sie ist Studentin der Volkswirtschaftslehre und führt als Besucherreferentin Gruppen durch die Börse. „Der Bulle steht für steigende Kurse, weil er von unten nach oben stößt, der Bär bedeutet fallende Kurse, denn er schlägt mit der Tatze von oben nach unten“, erläutert Julia Korolev in ihrem Vortrag über die Geschichte und das

Funktionieren der Frankfurter Börse, an der ausschließlich Wertpapiere gehandelt werden. Neben einigen Grundlagen wie den unterschiedlichen Börsen- und Handelsformen oder Begriffen wie Stück- und Nennwertaktie erklärt die Referentin am Beispiel der BMW-Aktie die drei verschiedenen Transparenzstandards, denen Aktiengesellschaften unterliegen: den Prime-, General- und Entrystandard. Der Primestandard als höchster internationaler Standard ist Voraussetzung für die Aufnahme einer Aktie in die Indizes Dax, MDax, TecDax und SDax. Unternehmen, die Aktien in diesem Standard emittieren, müssen vierteljährlich einen Geschäftsbericht in deutscher und englischer Sprache vorlegen. Die Aktiengesellschaften der anderen Standards müssen dies nur halbo- oder ganzjährig tun. Der Dax enthält die 30 umsatzstärksten Primestandard notierten deutschen Aktien, auch Bluechips genannt. Sie werden anhand ihres Börsenumsatzes der letzten zwölf Monate und ihrer aktuellen Marktkapitalisierung – gemessen am Freefloat – ausgewählt.

Auf die praktische Abwicklung des Wertpapierhandels kommt Julia Korolev am Ende ihres Vortrages zu sprechen. „Hier in Frankfurt haben wir beide Börsenformen, den Computer- und den Parkethandel.“ Letzteren nehmen die Schüler im Anschluss an den Vortrag selbst in Augenschein. Von der Besuchertribüne

„Es geht um Menschen, nicht um Zensuren“, erzählt Wolf Döbler (42), Berufsausbilder bei der Deutschen Bank. Zurzeit beschäftigt er 50 Auszubildende Bankkaufleute im Bereich Ostsee/Lübeck, die aus bundesweit 27 000 Bewerbungen ausgewählt wurden und nun auf verschiedene Filialen verteilt sind. Doch wie kommt man an einen Ausbildungsplatz bei der Deutschen Bank und was bietet sie einem? Alles beginnt

mit einer Bewerbung, die ab 2009 nur noch online verschickt werden kann. Ausbildungsbeginn ist immer im August des Jahres, bewerben kann man sich allerdings schon im Frühjahr. Wer in die engere Auswahl kommt, muss einen Eignungstest bestehen. Die daraus ausgewählten Bewerber werden zu einer Gesprächsrunde eingeladen. „Für uns zählen Fähigkeiten wie Kontaktfreudigkeit, Teamfähigkeit und Flexibilität“, sagt Ausbilder Döbler. Natürlich sind die schulischen Leistungen nicht ganz unwichtig – Voraussetzung ist ein Realschulabschluss – aber eine gute Ausstrahlung, Freundlichkeit und Selbstbewusstsein sind bedeutender. Wer all diese Voraussetzungen mitbringt, ist in der Branche genau richtig.

Dass die Ausbildungszeit nicht immer einfach ist, bestätigen die Azubis. „Neben der Startwoche, der Ver-

hat man einen guten Überblick über das Herzstück der Börse, das Parkett. Wer hier wild gestikulierende, hektische, Haare raufende Broker erwartet hat, wird enttäuscht. Es geht im mäßig gefüllten Saal eher zu wie in einem normalen Büro. Die Broker sitzen lässig in ihren Stühlen und beobachten neben den Kursen auch das Sportfernsehen auf einem ihrer Bildschirme oder genießen Currywurst mit Pommes. „Da läuft ja gar nichts“, äußert sich der ein oder andere Schüler.

Auf einem der Informationsbildschirme auf der Besuchertribüne ist mehr los. Er zeigt das zentrale elektronische Xetra-Orderbuch für den

Computerhandel. Mit Hilfe von Xetra handeln etwa 4600 registrierte Broker aus 19 Ländern, darunter Gibraltar, Vereinigte Arabische Emirate, Irland und Schweden über einen zentralen Computer. Zum Verständnis aller erläutert Julia Korolev die einzelnen Spalten des Orderbuches: die für die Kennziffer eines Dax-Unternehmens, die für angebotene und nachgefragte Menge und die für die jeweiligen Preise. Wenn Preis und Stückzahl übereinstimmen, führt das System den Handel automatisch aus. In Sekundenschnelle verändern sich die Ziffern auf dem Bildschirm, zu schnell für Besucher, um die Transaktionen im Einzelnen nachvollzie-

hen zu können. Über 90 Prozent des gesamten Aktienhandels, bei Dax-Werten sogar 98 Prozent, laufen über Xetra. Zu den Vorteilen dieses Systems zählt, dass es im Millisekundenkontakt arbeitet und in Spitzenzeiten eine Million Aufträge pro Tag bewältigt. Außerdem ist es kostengünstig, da keine Gebühren oder Courttagen an Skontrofführer anfallen.

Der Xetra-Handel findet börsentäglich zwischen 9 Uhr und 17.30 Uhr statt. Der durchschnittliche Tagesumsatz beträgt neun Milliarden Euro. Der größte Vorteil des Xetra-Systems ist die, aufgrund des elektronischen Orderbuchs gegebene

Transparenz. Alle Banken und das Wertpapierhandelshaus verfügen über einen vollkommenen Einblick in das Orderbuch und damit gleichzeitig über alle Informationen.

Übrigens stieg am Freitag des Besuchs der Dax um drei Prozentpunkte auf 4645 Punkte und die von den Schülern betrachtete BMW-Aktie verbesserte sich um 11,6 Prozent. „Vielleicht waren das die Gründe dafür, dass die Stimmung auf dem Börsenparkett so entspannt war“, mutmaßen die Schüler auf der Heimreise.

VOM LEISTUNGSKURS WIRTSCHAFT UND POLITIK DES 12. JAHRGANGS DER THOMAS-MANN-SCHULE, LÜBECK



Schülerin Janina Joscht (18) weiß genau wo sich der tägliche Handel abspielt – auf dem Börsenparkett in Frankfurt.

Die Deutsche Bank als Global Player

„Leistung aus Leidenschaft“, „Die Bank für Europa“: Werbesprüche, denen wir täglich in den Medien begegnen. Doch was steckt dahinter? Laut Expertenaussagen sei die Deutsche Bank sogar der mächtigste Geldkonzern Deutschlands, in Fachkreisen auch als „Global Player“ bekannt. Von dieser Aussage mussten wir, die Schüler des bilingualen Erdkundekurses der Thomas-Mann-Schule aus Lübeck, jedoch erst einmal überzeugt werden.

So machten wir uns auf den Weg nach Frankfurt am Main zu einer der bedeutendsten europäischen Finanzmetropolen, um hier an einer Informationsveranstaltung über die Rolle der Deutschen Bank als „Global Player“ teilzunehmen – passend zum Thema, in englischer Sprache.

Mittendrin in der am Tage doch sehr grauen Skyline, das „Headquarter“ der



Englisch als Weltsprache – der bilinguale Kurs der Thomas-Mann-Schule in der Bankenmetropole Frankfurt am Main.

Deutschen Bank, die sogenannten Frankfurter „Twin Towers“. Aufgrund von Umbauten, die in beiden Zwillingstürmen den Energieverbrauch imens reduzieren sollen, wurden wir von Corinna Fernando, zuständig für die Besuchergruppen der Deutschen Bank, in einem der zahlreichen Ausweichquartiere in der Frankfurter City empfangen.

Die Deutsche Bank ist seit ihrer Gründung 1870 in Berlin international tätig. Dies wurde auch in einem Film über die Geschichte des Unternehmens erklärt. Nachdem die Bank die Turbulenzen der beiden Weltkriege überstanden hatte, wurde die Auslandspräsenz durch Filialgründungen zum Beispiel in London, New York, Hongkong und Singapur erneut ausgebaut. Seit 2001 wird die Deutsche Bank-Aktie an der New York Stock Exchange gehandelt.

Heute arbeiten rund 81 000 Mitarbeiter in 75 Ländern für das Unternehmen – so bewegt das Geldinstitut weltweit etwa zwei Billionen Euro.

Die Frage, ob die Deutsche Bank im globalen Wettbewerb noch groß und einflussreich genug ist, um sich gegen die internationale Konkurrenz auf Dauer zu behaupten, bleibt nach Meinung einiger Schüler unbeantwortet.

Außerdem bekamen wir einen Einblick in die Filiale Q110, die zeigt, wie eine moderne Bank im 21. Jahrhundert aussehen sollte, in der die Menschen weiter in den Mittelpunkt rücken.

Durch Einblicke in die Managementstrukturen haben wir zu guter Letzt noch einen interessanten Eindruck in die häuslichen als auch globalen Verflechtungen bekommen.

VOM 13. JAHRGANG DES ERDKUNDEKURSES DER THOMAS-MANN-SCHULE, LÜBECK



Bank-Azubi Mareike Dudda erzählt den interessierten Schülerinnen Details zur Ausbildung.