

Russland gibt Rekord-Finanzspritze

Die russische Zentralbank hat gestern dem Bankensystem des Landes eine Rekord-Liquiditätsspritze über zwei Wertpapierpensionsgeschäfte von zusammen rund 300 Mrd. Rubel (8,33 Mrd. €) zur Verfügung gestellt. Die Mittel wurden zu Festzinsen von 6,35 Prozent und 6,03 Prozent zugeteilt. Die Interbankenzinsen liegen derzeit bei rund acht Prozent. Ähnlich wie an den meisten Geldmärkten gibt es auch in Russland als Folge der Kredit- und US-Hypothekenkrise Liquiditätsengpässe bei den Kreditinstituten. Aktuell kommt noch Mittelbedarf der Unternehmen für Steuerzahlungen hinzu, die Schätzungen zufolge über 100 Mrd. Rubel vom Markt abziehen werden. REUTERS

Opec uneins über Ölförderung

Die Organisation Erdöl fördernder Länder (Opec) hat gestern widersprüchliche Signale gesendet, ob sie ihre Ölförderung weiter anhebt. So erklärte Opec-Präsident Mohammad al-Hamli, das Kartell sei zu einer Ausweitung der Fördermenge bereit, „wenn das nötig ist“. Konkrete Pläne gebe es aber nicht. Katars Ölminister Abdullah bin Hamad al-Attiyah sagte, die Opec habe derzeit keine Pläne, die Produktion anzuheben, weil der Markt ausreichend versorgt sei. Die Opec berät nächsten Mittwoch über die Förderquoten. Die US-Ölvorräte sanken vergangene Woche mit 400 000 Barrel weniger als erwartet. Der Preis für die US-Sorte WTI zur Lieferung im Januar sackte bis 19 Uhr MEZ um 2,87 auf 91,55 Dollar/Barrel (159 Liter). REUTERS

Ein Trend jagt den anderen in der Bankenwelt. Viele davon hat Filialleiter Eberl schon einmal erlebt – in der Sparkasse der 80er-Jahre

VON RUTH FEND, FRANKFURT

Nichts bringt Manfred Eberl so auf die Palme wie Hotlines, die Kunden in endlosen Warteschleifen zermürben. „Ich habe eine Philosophie, die predige ich wie ein Verkürter: Wir sind ein Dienstleistungsgewerbe“, sagt der 58-jährige Filialleiter. Also werden seine Mitarbeiter in der größten Filiale der Frankfurter Sparkasse im nächsten Seminar gute alte Tugenden trainieren: Freundlichkeit und Höflichkeit. Über neue Finanzprodukte werden sie nichts lernen. „Das Fachliche setzen wir voraus.“

Die Zukunft der Bankfiliale sieht Eberl im Verkauf – und nur im Verkauf. „Früher hatten wir eine ganze Abteilung mit 200, 250 Leuten, die allein mit Zahlungsverkehr beschäftigt waren – die ist

heute ausgelagert“, sagt der Filialleiter.

Kaum einer hat den Wandel des Bankkundengeschäfts so hautnah erlebt wie er. Seit seiner Lehre als Bankkaufmann 1965 im ländlichen Oberfranken ist er im Geschäft, seit 33 Jahren in Führungspositionen in mehreren Filialen in Frankfurt, dabei immer dicht am Kunden. Eberl ist Überzeugungstäter: Seit dem Schulsparen in der Grundschule verkündet er, Banker zu werden. „Ich war vom ersten Tag an mit Leib und Seele im Beruf. Und das habe ich nie bereut“, sagt er noch heute.

Eberl hat fast alles erlebt, was einem Frontmann im Bankgeschäft passieren kann: von Strukturveränderungen bis zu Banküberfällen – von denen gleich zwei.

Nur eines ändere sich nicht: „Was wirklich wichtig ist, sind Vertraulichkeit und Wärme. Der Kunde muss das Gefühl haben, am eigenen Wohnzimmer zu sitzen.“ Das verriet ihm sein Vorstandsmitglied, als er mit 19 Jahren in die Großstadt zog.

Die alte Bankerweisheit ist heute für Großbanken das neue Mantra: Ihre Berater haben jetzt als „Relationship Manager“ für Kundenbindung zu sorgen. Eberls treuester



Ringt seinen Mitarbeitern Freundlichkeit ab: **Manfred Eberl**, Filialleiter der Frankfurter Sparkasse

FTD-SERIE BANK DER ZUKUNFT TEIL 9

Zurück in die Zukunft



Ringt seinen Mitarbeitern Freundlichkeit ab: **Manfred Eberl**, Filialleiter der Frankfurter Sparkasse

Kunde von 1974 fährt noch heute 200 Kilometer weit zu ihm in die Beratung. „Der lässt nicht von mir“, kokettiert Eberl.

Auch sonst ist sein Alltag heute gespickt von Déjà-vu-Erlebnissen. Seminare wie sie seine Mitarbeiter nun durchlaufen, hat er in ähnlicher Form schon vor 25 Jahren mitgemacht. Hat tagelang Rhetorik, Mimik und Bewegung studiert, seinen Gesichtsausdruck beobachtet – den der Seminarleiter als zu grimmig befand.

Und plötzlich sei die ins Hintertreffen geratene Öffentlichkeitsarbeit der Sparkassen beim Vorstand wieder en vogue, sagt Eberl. Führungskräfte sollten mehr Präsenz bei Sportveranstaltungen und Festen zeigen. Eberl selbst war in den 80ern Mitglied in mehreren Karnevalsvereinen, dem Schützenverein, beim Fußball, überall gibt es einen Preis zu verleihen. Und am Wochenende findet man Eberl auf der Pferderennbahn. „Ich war manchmal mehr in der Öffentlichkeit als in der Filiale“, erzählt Eberl. Der Vorstand wollte es damals so: „Man

meinte, dass man bei diesen Gelegenheiten auch auf Geldfragen angesprochen würde. Das war Abholarbeit für die Filiale“.

Sogar eine schnelle Karriere wie die seine hält er nach langer Zeit wieder für möglich – weil qualifizierte Leute, besonders Produktspezialisten, wieder heiß umworben sind. Die Zeiten, in denen Auszubildende nicht übernommen werden, seien vorbei. Eberl selbst beriet bereits mit 22 Jahren Kunden. Mit 24 leitete er seine erste Filiale.

Und doch weht der Wind heute schärfer. „Die Kundenbedürfnisse, gerade in der Geldanlage, sind so gestiegen, dass Sie die als Allrounder gar nicht mehr befriedigen können“, sagt Eberl. Die Sparkasse spezialisierte sich deshalb in den 90er-Jahren, gründete eigene Center für Vermögende, für Baufinanzierung, für das Mengengeschäft. Die Ideen kamen von einer Unternehmensberatung, Eberl war als Vertreter aus der Praxis eingebunden.

Dabei stellte sich heraus: Die vielen Filialen in der Innenstadt rechnen sich nicht mehr. Bei den darauf folgenden Zusammenlegungen erwischte es 2003 auch die Kundenzentrale in der Hasengasse – die Eberl mit 45 Mitarbeitern 16 Jahre lang höchst erfolgreich geführt hatte. „Natürlich hat mein Herz da geblutet“, gibt Eberl zu. Verkaufswettbewerbe hatten sie gewonnen, waren zusammen für vier Tage und 55 000 DM durch die Schweiz gefahren. Hatten im Vergnügungsausschuss geplant, „was wir als Nächstes anstellen könnten“.

Die Zeiten sind vorbei. „Der Druck auf jeden Arbeitsplatz, ob an der Kasse oder in der Führung, ist enorm gestiegen“, sagt Eberl. „Wir sind ständig gefordert, die Erlöse zu steigern und Kosten zu senken“, sagt Eberl. Auch der Kunde habe sich verändert. „Als ich angefangen habe, haben 70 Prozent unserer Klientel gesagt: Ich will zur Sparkasse. Heute vergleicht der Kunde im Internet und sucht den niedrigsten Preis.“ Die Hausbank der 70er- und 80er-Jahre, die gebe es nicht mehr. Um im Preiskampf nicht unterzugehen, macht sich Eberl für die ganzheitliche Betreuung stark, für den besten Service. Und deswegen wird er seine Mitarbeiter noch durch weitere Seminare in Sachen Freundlichkeit jagen.

WWW.FTD.DE/
ZUKUNFTSBANK

Bereit für größere Aufgaben? Nutzen Sie den Stellenmarkt der Süddeutschen Zeitung.



Der Stellenmarkt der Süddeutschen Zeitung ist der ideale **Karrierebegleiter** für alle, die sich einer neuen Herausforderung gewachsen fühlen. Hochwertige Stellenangebote finden Sie mittwochs und samstags in Ihrer Süddeutschen Zeitung und täglich unter www.sueddeutsche.de/stellenmarkt.

Süddeutsche Zeitung
Wer sie liest, sieht mehr.

www.sueddeutsche.de/stellenmarkt

BÖRSEN EUROPA

Zinssenkungsfantasie verursacht Börsenrally

VON ALEXANDER BRÜCKNER, FRANKFURT

Neue Zinssenkungshoffnungen in den Vereinigten Staaten und Spekulationen über einen Einstieg von ausländischen Staatsfonds bei Finanzunternehmen haben Europas Aktienmärkte gestern zu deutlichen Kursgewinnen verholten. Äußerungen des Vize-Chefs der US-Notenbank Fed, Donald Kohn, schürten Erwartungen, die Fed könne ihren Zins weiter senken. Zudem setzten Anleger auf den Einstieg arabischer Investoren bei Europas Banken. „Die Ölgelder wollen investiert werden und europäische Banken würden gut in das Portfolio arabischer Investoren passen“, sagte Christoph Schmidt, Analyst bei N.M. Fleischhacker. Am Vortag hatte die Citigroup eine Milliarden-spritze aus Abu Dhabi erhalten. Auch chinesische Investoren werden als mögliche Beteiligungspartner gehandelt.

Fed-Vize Kohn brachte zusätzlichen Schwung. Er sprach von der Notwendigkeit einer „flexiblen“ Geldpolitik – was Beobachter als Signal werteten, dass die Tür für Zinssenkungen offen steht. Der Dax stieg um 2,6 % auf 7723,66 Punkte. Der europäische Stoxx 50 gewann 2,7 %, genau wie der FTSE 100 in London. Der CAC 40 in Paris legte

2,3 % zu. In Frankfurt stieg Hypo Real Estate um 4,8 %. Auch die Commerzbank, die Deutsche Bank und die Postbank zählten mit Anstiegen zwischen 3,9 % und 5,3 % zu den Gewinnern. „Die momentane Bewertung der Banken macht sie zu attraktiven Übernahmehzielen“, so Schmidt. Realistische Chancen sieht er aber nur für eine Übernahme der Postbank.

Auf europäischem Parkett bot sich ein ähnliches Bild. UBS eroberte mit einem Kurssprung von 6,7 % im Stoxx den Spitzenplatz. Credit Suisse hatte die Titel auf „Outperform“ hochgestuft. Außerdem halten sich seit Tagen Gerüchte, wonach sich eine chinesische Großbank am Schweizer Institut beteiligen wolle. Barclays stieg um 5,7 % und auch die Royal Bank of Scotland legte mit einem Anstieg von 5,3 % deutlich zu.

Analystenlob verhalf den Aktien von Linde und Allianz im Dax zu Kursgewinnen von 4,2 % und 3,8 %. Die deutschen Nebenwerte verzeichneten deutliche Anstiege. Der MDax kletterte um 3,2 % auf 9589,40 Punkte, und der TecDax um 3,8 % auf 939,34 Zähler. Im Höhenrausch befanden sich die Aktien des Telekommunikationsanbieters Versatel, die um 11,3 % zulegten. Grund waren Gerüchte einer möglichen Übernahme des Unternehmens.

„Deutsche Banken sind attraktive Übernahmehziele“

Christoph Schmidt