

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort von Benedikt Weibel</b>	<b>11</b>
<b>Prolog</b>	<b>13</b>
<b>1 Das unvorstellbare Szenario der Digitalisierung</b>	<b>21</b>
1.1 Der Roboter, Partner des Menschen	21
1.2 Alma Advisor 1.0 – Digitale Kollegin des Bankier 5.0	24
1.2.1 Kritische Fragen zu Alma Advisor 1.0	28
<b>2 Predictive Advisory Competence® – die fünf Methoden des Bankier 5.0</b>	<b>32</b>
2.1 Die Methodenkompetenz macht den Unterschied	32
2.2 Die Kompetenz, Muster zu erkennen	35
2.2.1 Weniger ist manchmal mehr	35
2.2.2 Das strukturierte Arbeiten mit Mustern	41
2.2.2.1 Das große Bild wird sichtbar: Der PAC®-Würfel	41
2.2.2.2 Mehr Fakten und Wahrnehmungen für ein scharfes Bild	48
2.2.2.3 Reduktion auf maximal acht Aspekte und deren Verknüpfung	50
2.2.2.4 Interpretation, Hypothesenbildung und mögliche Lösung	55
2.3 Die Kompetenz, neue Lösungsansätze zu kreieren	63
2.3.1 Neues ist zu 90 Prozent eine Rekombination des Alten	63
2.3.2 Rahmen für erfolgreiche neue Lösungen	66
2.3.3 Drei Schritte zur neuen Lösung	69
2.3.3.1 Schritt 1: Wahlmöglichkeiten schaffen	69
2.3.3.2 Schritt 2: Entscheidungen treffen	72
2.3.3.3 Schritt 3: Prototypen bauen und diesen intern testen	73
2.3.4 Fragen des Skeptikers und zwei Antworten des Optimisten	74
2.4 Die Kompetenz, komplex zu kommunizieren	78
2.4.1 Reden verhält sich zu Kommunikation wie Autofahren zu Formel 1	78

2.4.2	Das Erkennen der menschlichen Grenzen und ihre Überwindung	83
2.4.3	Menschen gewinnen, nicht überzeugen – neun Aspekte	86
2.4.3.1	Aspekt 1: Resonanz ist der Schlüssel zur Kooperation	86
2.4.3.2	Aspekt 2: Partizipation – Resonanz erleben	88
2.4.3.3	Aspekt 3: Zielführendes Framing durch die bewusste Wortwahl	90
2.4.3.4	Aspekt 4: Die Wahl lassen – Ambivalenz-Management	91
2.4.3.5	Aspekt 5: Die angemessene Provokation – es braucht Erregung	94
2.4.3.6	Aspekt 6: Nutzenargumentation und Preise	96
2.4.3.7	Aspekt 7: Visualisieren via Zeichnung, Storytelling, Metaphern, Analogien	98
2.4.3.8	Aspekt 8: Einwandbehandlung – der Umgang mit „Nein“	100
2.4.3.9	Aspekt 9: Umgang mit Unsicherheit und Risiko	101
2.5	Die Kompetenz, physisch in Kontakt zu kommen	104
2.5.1	Anfassen ist Denken mit den Händen	105
2.5.1.1	Geist–Körper–Umwelt: Für immer verbunden	107
2.5.1.2	Embodiment – Kommunikation im Wechselspiel	109
2.5.1.3	Learning by doing – Kommunikation mit Artefakten	113
2.5.1.4	Überraschen und verändern mit Artefakten	115
2.5.1.5	Partizipation mit Artefakten	117
2.5.1.6	Das Resultat: Physischer Kontakt aktiviert Handlungen	119
2.6	Die Kompetenz, als Gastgeber Wahrnehmung zu steuern – die perfekte Gastgeberei	122
2.6.1	Eine Einladung soll ein Vergnügen sein – auch für den Gastgeber	122
2.6.2	Heitere Gelassenheit – Die Ausstrahlung des Gastgebers	124
2.6.2.1	Mit „Wu Wei“ zu „De“	125
2.6.2.2	Kunden können die Gelassenheit des Bankier 5.0 wahrnehmen	126
2.6.2.3	Identifikation	127
2.6.2.4	Ansprüche und Maßstäbe	128
2.6.3	Das Outfit, der Dresscode und seine ungeliebten Normen	132
2.6.3.1	Weniger Normen, mehr Stil	134

2.6.4	Die unmittelbare Umwelt: Räume und ihre Zeichen	136
2.6.4.1	Zeichen, die den Vertrauensaufbau fördern	140
2.6.4.2	Zeichen, die die Kooperationsbereitschaft ausbauen	141
2.6.4.3	Wichtige Zeichen, die die Aufmerksamkeit des Kunden fesseln	142
2.7	Fazit zur Methodenkompetenz	146
<b>3</b>	<b>Die Vertriebskultur für den Bankier 5.0</b>	<b>150</b>
3.1	Die Kraft der Kultur	150
3.2	Resilienz – Schutz für den Bankier 5.0	152
3.2.1	Resilienz – mehr als Zeitgeist?	152
3.2.2	Resilienz – was ist das?	153
3.2.3	Resilienzfaktoren aus der Praxis – Schutz vor Stressoren	155
3.2.3.1	Stärkende Resilienzfaktoren aus dem Selbst	156
3.2.3.2	Stärkende Resilienzfaktoren aus dem Körper	157
3.2.3.3	Stärkende Resilienzfaktoren aus der Umwelt	157
3.2.4	Resilienz ist profitabel, Schutz rechnet sich	158
3.3	Lustvolles Lernen – ein Paradigmenwechsel	159
3.3.1	Ein neuer Lern-Frame	161
3.3.1.1	Vier Eckpunkte bilden den Frame der Lern-Lust	162
3.3.2	Die neuen (Denk-) Räume	162
3.4	Die Führung des Bankier 5.0	164
3.4.1	Führen ist keine Tätigkeit, sondern „Beziehung leben“	165
3.4.1.1	Collaborate	166
3.4.1.2	Innovate	167
3.4.1.3	Empower to perform	168
	<b>Epilog</b>	<b>170</b>
	<b>Kurzfilm „Die Galerie der vergessenen Berufe“</b>	<b>174</b>
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>177</b>
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>187</b>