

agenda

Interview mit Christian Sewing
und Frank Strauß

Seite 20

Tour digital: Vom Customer Lab
bis zur Factory

Seite 34

DB-Mitarbeiter und Schiedsrichter
Marco Fritz im Porträt

Seite 46

Für Mitarbeiter der Privat- und Firmenkundenbank N° 1-2017

NEU!

DAS HINTERGRUND-
MAGAZIN

FÜR MITARBEITER
IM HEIMATMARKT



IST DER

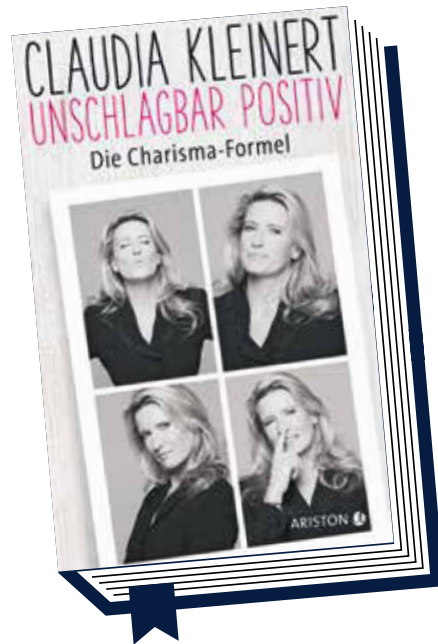
KUNDE

BEI UNS

KÖNIG?

Die Bank zwischen Anspruch und
Wirklichkeit Ab Seite 08





CLAUDIA KLEINERT

47, erklärt Deutschland täglich vor der „Tagesschau“ das Wetter. Ihre Karriere begann die Moderatorin mit einer Ausbildung zur Bankkauffrau bei der Deutschen Bank in Köln. Gerade hat sie ein Buch veröffentlicht: „Unschlagbar positiv. Die Charisma-Formel“ (Ariston, 19,99 Euro)

»CHARISMA KANN MAN TRAINIEREN«

BUCHTIPP Moderatorin Claudia Kleinert über den Weg zur besseren Ausstrahlung

IHRE KARRIERE BEGANN IN DER BANK. WELCHE ROLLE SPIELT AUSSTRAHLUNG BEI DER BERATUNG?

Stellen sich vor, Sie sitzen einem Berater gegenüber, der wirkt, als interessiere er sich gar nicht für Sie. Oder der übermäßig bemüht ist und dauernd Ihren Namen wiederholt. Ich käme mir als Kunde nicht ernst genommen vor.

CHARISMA HEISST GNADENGABE. KLINGT, ALS KÖNNE MAN DAS NICHT LERNEN.

Dann hätten ja alle Charismatiker schon in der Schule eine wahnsinnige Ausstrahlung gehabt – das ist Quatsch. Ausstrahlung besteht aus vielen Faktoren, die man trainieren kann.

IM BUCH SPRECHEN SIE VON VIER ELEMENTEN: SPRACHLICHE FÄHIGKEITEN, KÖRPERLICHE WIRKUNG, KLARER VERSTAND UND EMOTIONALITÄT. MUSS MAN IN ALLEN GLEICH GUT SEIN?

Nein. Denn das sind ja nicht nur vier übergeordnete Elemente, jeweils noch einmal in vier Wirkmechanismen unterteilt: Stimme und Ausdrucksfähigkeit zum Beispiel. Man

sollte wissen, worin man stark ist und wo es Luft nach oben gibt. Ich zum Beispiel funke stark im Bereich Empathie und Intuition. Deshalb versuche ich, meinen Fokus auf das Analytische zu legen, um so meine Wirkung zu verbessern.

WIE WIRD MAN DENN BESSER?

Indem man sich bewusst wird, wo man gut ist und wo es noch etwas zu tun gibt. Das erfährt man, indem man sich Rückmeldungen holt. Dabei kann einem auffallen, dass man oft gar nicht so wirkt, wie man denkt. Die eigene Schüchternheit etwa kommt vielleicht arrogant rüber. Die Souveränität wie Überheblichkeit. Man lernt: Es ist egal, was ich glaube, wie ich bin. Es kommt darauf an, wie ich wirke.

MAN MUSS SICH ALSO VERSTELLEN.

Um Gottes willen, bloß nicht! Es geht nicht ums Verstellen. Alle Faktoren einer tollen Ausstrahlung stecken ja schon in uns drin. Wir lassen nur viele davon im Laufe unseres Lebens verkümmern. Wenn Menschen etwa das Gefühl haben, sich ständig durchboxen zu müssen, verlieren sie ihre Fähigkeit zur Empathie. Aber die kann man trainieren. Man muss es nur wollen.

UN- GLEICHBERECHTIGUNG

STUDIE Gleichberechtigung scheint nach wie vor auch eine Frage der Perspektive zu sein. Das macht die jüngste „World of Work“-Studie des Karriereportals monster in Zusammenarbeit mit YouGov deutlich. Danach glauben 55 Prozent der befragten Männer in Großbritannien, Frankreich, den Niederlanden und Deutschland, dass die Gleichberechtigung von Frau und Mann voranschreitet. Dem stimmen allerdings nur 33 Prozent der Frauen zu. Vor allem die Chancengleichheit im Beruf ist ein Seismograf für den Stand der Gleichberechtigung: 63 Prozent der Frauen in den genannten Ländern finden, dass sie noch immer härter für Anerkennung und Beförderung arbeiten müssen als Männer. Die wiederum sehen das anders. Nur 26 Prozent der Männer finden, dass Frauen hier im Nachteil sind. Im Vergleich zu den Nachbarländern äußerten sich die Frauen in Deutschland übrigens am skeptischsten.

MOTIVIERT WAR GESTERN

LINKEDIN 467 Millionen Menschen weltweit sind bei LinkedIn registriert. Wenn sie sich in ihren Nutzerprofilen selbst beschreiben, greifen sie immer wieder auf dieselben Formulierungen zurück. LinkedIn hat die Profile ausgewertet und festgestellt: In Deutschland schmückt man sich am liebsten mit den Attributen „spezialisiert“, „Führungsqualitäten“ und „strategisch“. Interessant: 2016 war „motiviert“ noch das am dritthäufigsten genannte Attribut. 2017 ist es aus den Top 10 der Selbstbeschreibungen herausgefallen.

DIE TOP 10

1. **SPEZIALISIERT**
2. **FÜHRUNGSQUALITÄTEN**
3. **STRATEGISCH**
4. **FOKUSSIERT**
5. **EXPERTENWISSEN**
6. **ERFAHREN**
7. **LEIDENSCHAFTLICH**
8. **INNOVATIV**
9. **KREATIV**
10. **VERANTWORTUNGSVOLL**