

Inhalt

Titelthema: Kundenzentrierung

- 20** **„There is only one boss. The customer.“**
Eine aktuelle Studie zeigt, warum echte Kundenzentrierung jetzt entscheidend ist
-
- 28** **Kundenzentrierung ist (auch) Organisationsaufgabe**
Kundenzentrierung wird zum wirtschaftlichen Faktor – und zur Frage von Organisation, Steuerung und messbarem Vertrauen
-
- 34** **Kundenzentrierung als fortwährende Aufgabe**
Eine strategische Notwendigkeit, die über Marketing hinausgeht und den operativen Kern der Bank betrifft
-
- 40** **Kundennähe braucht Konsistenz**
Hybride Beratung rückt als verbindendes Element im Beratungsprozess in den Fokus
-
- 44** **Nicht allein auf hoher See**
Banken sind immer mehr technologiegetrieben – und spielen immer stärker die Rolle des Orientierungsgebers in einem komplexen Finanzumfeld



Rubriken

- 1** Editorial
- 4** Gruppe und Branche
- 18** Kolumne: Innoskop
- 19** Zitate des Monats
- 49** Stellenmarkt
- 50** Praxis und Management
- 68** Wissen und Perspektive
- 78** Genossenschaftsforum
- 79** Impressum
- 80** Vorschau 05/2025, Rückschau, Fundstück



Gruppe und Branche

- 4 Ziele übertroffen**
BVR-Jahrespressekonferenz: Die Genossenschaftsbanken haben ihre selbstgesteckten Ziele übertroffen
- 8 Auf robustem Wachstumskurs**
Die Bilanz und G+V der deutschen Genossenschaftsbanken für das Jahr 2025
- 14 Einzigartige Kultur**
Wechsel an der Spitze von Union Investment: Hans-Joachim Reinke und André Haagmann im Gespräch

Praxis und Management

- 50 Energie als strategisches Handlungsfeld**
Geschäftspolitische Chancen für Genossenschaftsbanken im Firmenkundengeschäft
- 56 Was Kreditinstitute jetzt strukturell ändern müssen**
Durch das Entgelttransparenzgesetz ist in Banken einiges zu tun
- 60 Wichtige Werkzeuge im Bankvertrieb**
Für die VR Bank Südpfalz sind Technologien wie Avatare und KI klare Mittel zum Zweck
- 64 Wenn Mitarbeiter ihre eigene Software entwickeln**
Hyperautomatisierung wird vom technologischen Nischenthema zum zentralen Hebel der Unternehmensstrategie

Wissen und Perspektive

- 68 Deutschlands Regionen driften auseinander**
Die Divergenz der Entwicklung der Immobilienmärkte ist für die Strategie von Genossenschaftsbanken entscheidend
- 74 Der Mittelstand sorgt sich – und handelt zu wenig**
Eine Studie der R+V zeigt Handlungsbedarf für genossenschaftliche Institute

