

# Kräftig anpacken

*Sportlich und als Team bewältigt die Postbank Direkt die Herausforderungen der Zukunft. Die Führungskräftetagung kombinierte deshalb Bewegung und Business.*



**Werner Wessinghage**  
verdeutlichte die  
Herausforderungen in  
der täglichen Arbeit.

**kontakt**  
claudia.wittig@  
postbank.de

Warum stehen 80 gestandene Führungskräfte auf einem Bein und stupsen sich an? Die lockere Animation war der „Eisbrecher“ beim Führungskräftetreffen der Postbank Direkt Mitte März in Mainz. Sie zeigte, dass Standhaftigkeit eine wichtige Eigenschaft ist und sportliche Bewegung großen Wert hat.

Das Online- und Callcenter-Geschäft hat seinen festen Platz in der Strategie der Postbank und ist damit Teil des Consumer Bankings in PBC. Dabei soll der Direkt-Bereich das Wachstum bei Giro und Ratenkredit forcieren und das Online-Geschäft zu einem wesentlichen Umsatz- und Ergebnisfaktor ausbauen. Große Bedeutung kommt den Synergie-Effekten mit der Deutschen Bank zu. „Wir lernen voneinander, das ist sehr positiv“, so Bereichsleiter Werner Wessinghage. Die Bedeutung der Direktkanäle als Treiber für neue Entwicklungen unterstrich Postbank Vorstand Michael Meyer: „Videoberatung oder der Ausbau unserer Präsenz in den modernen Social-Media-Kanälen sind unverzichtbare Innovationen.“ Die Arbeit in den Direktkanälen war und bleibt herausfordernd, das machte Wessinghage deutlich.

Zu einer zunehmend kritischen Einstellung der Verbraucher kommen immer anspruchsvollere regulatorische Vorgaben mit Besonderheiten für die Direktkanäle. Und neben dem Tagesgeschäft bringen Sonderthemen die Drähte zum Callcenter immer wieder zum Glühen: „Allein Themen wie V-Pay, Ablösung der iTAN oder Systemausfälle haben das Volumen um 800.000 Anrufe erhöht“, erläuterte Wessinghage. Aber trotz der schwierigen Bedingungen lieferte Direkt ein starkes Vertriebsergebnis von 42 Millionen Euro. Bei Giro lag man über 100 Prozent Zielerreichung, bei Giro-Upgrades über 190 Prozent.

„Unsere Herkunft ist unsere Stärke“, sagte der Bereichsleiter in seinem Initialvortrag „Zukunft braucht Herkunft“. „Unser einzigartiger Teamgeist war und ist die Basis unseres Erfolgs – auch und gerade in schwierigen Phasen.“ Um den Herausforderungen gewachsen zu sein, spielt neben guter Führung auch das Gesundheitsmanagement eine wichtige Rolle. Praxisnahe Übungen für Bewegung am Arbeitsplatz wurden gleich ausprobiert. Und die Direkt-Führungsmannschaft raffte sich sogar zum Frühspor auf.

» Auf dem Programm der Tagung standen auch Übungen mit dem Theraband, die gut am Arbeitsplatz zu machen sind.

