

Bernd W. Klöckner/Werner Dütting

Rechenttraining für Finanzdienstleister

## *Achtung*

In diesem Buch geht es ausschließlich um praxisorientierte, angewandte Finanzmathematik, um spannende Geldstrategien und verblüffende Rechenbeispiele für Ihre Beratungsgespräche. Kosten und Gebühren werden in einzelnen Fragen beispielhaft berücksichtigt und berechnet.

Individuelle steuerliche Aspekte können nicht pauschal berücksichtigt werden. Hier kann der Anwender bei entsprechender Übung Näherungslösungen für einzelne Fragestellungen errechnen. Eine individuelle Beurteilung der steuerlichen Auswirkungen der genannten Beispiele ist nicht Gegenstand dieses Buches und nur mit entsprechend komplexer Software nach Erfassung der steuerlichen Gesamtsituation des Kunden möglich. Im Zweifel sollte ohnehin ein Steuerberater die steuerlichen Auswirkungen eines Geldgeschäfts prüfen.

Die Inhalte dieses Buches wurden sorgfältig berechnet und geprüft. Autor, mitwirkende Autoren und Herausgeber übernehmen dennoch keine Gewähr und haften nicht für mögliche Verluste, die sich auf Grund der Umsetzung der in diesem Buch beschriebenen Gedanken und Ideen ergeben.

Alle Renditeannahmen dienen als Beispiel. Insbesondere beim Aktienfondssparen können wirtschaftliche Entwicklungen in schlechten Zeiten auch zu Kursverlusten führen.

### Wichtiger Hinweis:

Die Termine von Zahlungen sowie Zins- und Tilgungsverrechnungen werden bei Berechnungen mit dem BWK Business<sup>®</sup> Taschenrechner gleichgesetzt. Im Laufe der letzten Jahre hat sich diese Gleichsetzung als üblich herausgestellt. Nur bei Sparplänen mit mehreren Raten pro Jahr (zum Beispiel monatlich oder vierteljährlich) und einmaliger Zinsabrechnung im Jahr kann es gegenüber den mit dem BWK Business<sup>®</sup> Taschenrechner ermittelten Ergebnissen zu unerheblichen Abweichungen kommen.

Bernd W. Klöckner/Werner Dütting

# Rechenttraining für Finanzdienstleister

Altersvorsorge – Sparpläne –  
Finanzierungen

5., erweiterte Auflage



Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek  
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen  
Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über  
<<http://dnb.ddb.de>> abrufbar.

1. Auflage November 2001  
Nachdruck April 2002  
2. Auflage Oktober 2002  
Nachdruck März 2003  
Nachdruck Oktober 2003  
3., aktualisierte Auflage Juni 2004  
4., erweiterte Auflage April 2005  
5., erweiterte Auflage März 2007

Alle Rechte vorbehalten

© Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden 2007

Lektorat: Guido Notthoff

Der Gabler Verlag ist ein Unternehmen von Springer Science + Business Media.  
[www.gabler.de](http://www.gabler.de)



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: Nina Faber de.sign, Wiesbaden  
Foto: Manfred Riege, Nassau; Petra Sindelar, Koblenz  
Satz: FROMM MediaDesign, Selters/Ts.  
Druck und Bindung: Wilhelm & Adam, Heusenstamm  
Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier  
Printed in Germany

ISBN 978-3-8349-0400-3

# Inhalt

<b>Vorwort zur fünften Auflage</b> .....	IX
<b>Persönliches Vorwort</b> .....	XV
<b>Einleitung</b> .....	1
Geldgeschäfte – alltägliche Notwendigkeit .....	1
Finanzberater & Finanzrater .....	2
Mein Versprechen an Sie ist: Dieses Buch ist ein richtig gutes Geschäft! .....	3
Ausbildung für Finanzberater & Rechenkenntnisse .....	5
Brief im Original .....	5
Wer rechnet, verkauft nicht! .....	6
<b>Teil 1: Unsere Ausgangspunkte</b> .....	11
Banken – zu doof zum Rechnen .....	11
Musteraufgaben .....	12
Aufgabe 1 – Sparplan .....	12
Aufgabe 2 – Unterbrechung eines Sparplans .....	12
Aufgabe 3 – Bonussparplan & Effektivzins .....	13
Urteil der Tester .....	13
Einzigartige Gelddialoge statt Produktverkauf .....	14
Grundlagen der Finanzmathematik .....	16
Die Berechnung von Sparvorgängen .....	17
Einmalige Einzahlung eines Kapitals .....	17
Fortlaufende Einzahlung eines gleich bleibenden Kapitalbetrags .....	18
Unterjährige Einzahlung eines gleich bleibenden Kapitalbetrags .....	20
Berechnung von Darlehen .....	22

<b>Teil 2: Der Rechner zum Buch und zum Seminar</b>	27
Warum BWK Business®?	27
Rechnerbeschreibung	27
Eselsbrücke fürs Rechnen	30
Der finanzmathematische Taschenrechner BWK Business®	31
Grundbeispiele	33
Vorschüssige/Nachschüssige Zahlungen –	
Anrechnung der Zahlungen	42
Wie rechnet der BWK Business® den Effektivzins?	44
Weitere wichtige Funktionen	47
Die verschiedenen Modi des Taschenrechners	47
Übungen und Beispiele	49
<b>Teil 3: Produkt-Know-how/Geld-Know-how</b>	57
Lebens-/Rentenversicherung	57
Problemfall Todesfallschutz	64
Ausbildungsversicherung	71
Versicherungen mit Dynamik	76
Bonussparpläne	81
Zero-Bonds	86
Versicherungen & Fonds	93
Investmentfonds	97
Fondssparpläne	100
Ausgabeaufschlag	101
Performance und Rendite	103
Fondspicking	106
Unterbrechung von Sparplänen	115
Sparpläne mit Förderung	120
Immobilienfinanzierung	124
Tilgungssatz und Rate	125
Klassische Finanzierungen	126
Anschlussfinanzierung	128
Die Rate der Anschlussfinanzierung	128
Finanzierung mit Tilgungsaussetzung	136
Darlehen mit Disagio	143
Autofinanzierung	150
Leasingfinanzierung	153

<b>Teil 4: Verkaufsstrategien für Gewinner</b>	159
Einleitung	159
Die Bank zum Reichtum (86.400 €)	160
Viel Zeit mal wenig Geld oder wenig Zeit mal viel Geld!	161
Einfluss der Rendite	163
Die 2-Jahres-Regel	165
Die VIM-Formel	168
Der richtige Einstiegszeitpunkt	170
Vorsicht vor kurzfristiger Gier!	173
Vom Ursprung mit Gurus und ihren Versprechen	177
Ablaufmanagement	180
Was Rauchen wirklich kostet	184
Was zwischenzeitliche Entnahmen wirklich kosten	188
Vorsorge von Geburt an: mit 1.000 € zur ersten Million	191
Kindergeld & Fondssparen	193
Aktienchancen – Wo steht der Dow Jones in 100 Jahren?	199
Cost Average in der Praxis – einmal zum Nachrechnen!	201
<b>Teil 5: Das etwas andere Verkaufsgespräch</b>	209
Thema Altersvorsorge – ein typischer Dialog	210
Auf welchen Berechnungen baut dieses Beratungsgespräch auf?	215
Fortsetzung des Verkaufsgesprächs	216
Berechnung der „ewigen“ Rente	225
Die Rentnerinflation – Wie viel Geld Ihr Kunde wirklich brauchen wird	226
Beraten mit YOERS®	229
<b>Teil 6: Risikoabsicherung</b>	239
Berufsunfähigkeit	240
Risikolebensversicherungen	252
Kapitallebensversicherungen	259

<b>Teil 7: Rechnen für Profis</b>	261
Eine Finca auf Mallorca	261
BfA Renteninformation – ein Praxisfall	274
Geld in Containern	283
Teil 1	283
Teil 2	284
<b>Teil 8: Übungsaufgaben</b>	289
Leichtere Übungsaufgaben	289
Mittelschwere Übungsaufgaben	291
Anspruchsvolle Übungsaufgaben	297
Lösungen zu den Übungsaufgaben	301
<b>Häufig gestellte Fragen</b>	363
<b>Schluss</b>	365
<b>Anhang</b>	367
Der Cost-Average-Effekt bei Fondssparplänen	367
<b>Dankeschön</b>	377
<b>Stichwortverzeichnis</b>	379
<b>Die Autoren</b>	383

# Vorwort zur fünften Auflage

von **Bernd W. Klöckner®**

Eine in der Finanzdienstleistungsbranche einzigartige Erfolgsstory geht weiter. Mit schnellerem Tempo als je zuvor. Mit mehr Erfolg als jemals zuvor. Zum Zeitpunkt des Erscheinens dieses Buches in nunmehr acht Ländern. Mit über 35.000 begeisterten, faszinierten Teilnehmern, die vielfach offensichtlich zu regelrechten Fans wurden. Erfolg, so sagt ein altes Sprichwort, hat viele Väter. Im Falle dieses Bestsellers „Rechenttraining für Finanzdienstleister“ wurde der große Erfolg möglich, weil Sie, liebe Leserinnen und Leser, dieses Buch, den Inhalt, das dazu gehörende Bernd W. Klöckner® Verkaufs-, Kommunikations- und Rechenttraining immer und immer wieder empfohlen haben. Und diejenigen unter Ihnen, die das, durch dieses Buch, vermittelte Know-how und das in den Trainings vermittelte Wissen trainieren und anwenden, berichten mir immer wieder von großartigen Erfolgen. Da gibt es den Bernd W. Klöckner® Kunden, der seinen Umsatz im Vergleich zum Vorjahr nach dem Buch und nach dem mehrtägigen Praxistraining verzehnfacht hat. Da gibt es eine Kundin, die mittlerweile mühelos Vorsorgesparpläne über mehrere tausend Euro, insbesondere bei Unternehmern, abschließt. Regelmäßig. Das und unzählige weitere Erfolgsberichte erreichen mich nun seit der Erstauflage dieses Bestsellers. Sie, liebe Leserinnen und Leser, haben diesen großartigen Erfolg für mich, für den Gabler Verlag und für meine Seminare und Trainings überhaupt erst möglich gemacht.

Ganz entscheidend zum Erfolg beigetragen hat ein enger Freund von mir, Werner Dütting. Er ist mit dieser 5. Auflage offizieller Co-Autor. Ohne seine unglaubliche Disziplin, ohne seine Leidenschaft für das Thema „angewandte Finanzmathematik“, ohne seine Konsequenz beim Umsetzen einmal gemeinsam ausgesprochener Ideen gäbe es diese 5. Auflage nicht. Ebenso gehört ein großer Dank Professor Heinrich Bockholt. Uns

verbindet nun seit über einem Jahrzehnt ein herzliches, faires und zu jedem Zeitpunkt neidloses, unterstützendes Miteinander. Das sind Beziehungen, die ich liebe. Wort gegen Wort. Fair für alle Seiten. Ich komme zu Marcel Hotz und Mirco Neubert. Mirco Neubert stellte uns den Kontakt zu Marcel Hotz her. Herr Hotz ist der Chefkoordinator in Asien für den neuen Finanztaschenrechner BWK Business®. Und hat exzellente Arbeit geleistet. Last but not least: Edgar Holzke. Als Chefentwickler und Chefprogrammierer hat er in meinem Auftrag das „Baby“ BWK Business® auf die Welt gebracht. Auftrag hin oder her. Edgar Holzke hat mit einer Leidenschaft gearbeitet und entwickelt, die beispiellos ist. Er ist der fachliche Entwicklungsvater des BWK Business®. Edgar: Das ist Dein Meisterstück. Vielen Dank für jede Minute, jeden Tag und die vielen Nächte.

Nun zu diesem Buch: Es ist mir und meinen Mitarbeitern, meinen Partnern etwas gelungen, was nahezu unmöglich schien. Gemeinsam insbesondere mit Dirk Runzheimer – dem großer Dank gebührt wurde ein eigenständiger Finanztaschenrechner entwickelt. Es ist die konsequente Weiterentwicklung der bisherigen „Hardware“. Am Anfang stand meine Idee. Die Vision: Einen Finanztaschenrechner entwickeln, der entsprechend der Dokumentationspflichten dokumentieren kann. Mit dem Sie nahezu alle denkbaren Praxisfälle in wenigen Sekunden lösen können. Mit dem selbst Cash-Flow-Berechnungen einfach, mühelos und spielerisch möglich sind. Das Ergebnis ist der BWK Business®. Sie haben mit diesem Finanztaschenrechner ein offensichtlich einzigartiges wie exzellentes Tool zur Hand. Sofort in der Praxis einsetzbar. Mühelos. Sofort mit Erfolg umsetzbar. Ich verspreche Ihnen: Wenn Sie die in diesem Bestseller „Rechenttraining für Finanzdienstleister“ gebrachten Übungen und Aufgaben trainieren, wenn Sie zudem die Verkaufssprache, die Rhetorik gemeinsam mit anderen Teilnehmern in den Bernd W. Klöckner® Seminaren und Trainings trainieren – immer und immer wieder – werden Sie Ihren bisherigen Erfolg vervielfachen. Das ist mein Versprechen an Sie. Nahezu waffenscheinpflichtig ist die Kombination aus sprachlicher und fachlicher Souveränität. Das ist es, was Sie tun müssen. Trainieren Sie – mit diesem Bestseller und in den Bernd W. Klöckner® Seminaren und Trainings die fachliche Souveränität. Trainieren Sie insbesondere in den mehrtägigen Seminaren und Trainings die sprachliche, rhetorische Souveränität. Sie haben Erfolg! Und viel wichtiger: Sie werden sehr, sehr zufriedene Kunden haben. Menschen, die Sie aus Überzeugung weiter emp-

fehlen. Das ist alles. Ich empfehle Ihnen insbesondere das Anfang 2007 – passend zum Bernd W. Klöckner® Verkaufs-, Kommunikations- und Rechenstraining – erscheinende Buch „Experte ist der Kunde – Systemisches Verkaufen und lösungsorientierte Beratung“<sup>©</sup>. Dieses Buch ist der Einstieg in das rund 1.000 Seiten starke Manual zu diesem Thema, das ebenfalls im Frühjahr 2007 erscheint. Nutzen Sie dazu in jedem Fall die Gedanken und Anregungen aus dem Bestseller „Verkaufstraining für Finanzdienstleister“. Die alles entscheidende Botschaft lautet: Gewinner verkaufen Information. Verlierer verkaufen Produkte. Für Sie gilt: Verkaufen Sie Information. Etablieren Sie sich als fachlich wie sprachlich kompetenter Ansprechpartner, die/der alle Geldfragen der eigenen Kunden mühelos, leicht und locker beantworten kann. Finanzberater statt Finanzrater<sup>®</sup>. Das ist die alles entscheidende Botschaft! Mit diesem Buch in der nunmehr 5. Auflage, basierend auf dem neuen Finanztaschenrechner BWK Business Business, haben Sie zweifelsohne alles, was Sie brauchen. Trainieren Sie! Immer und immer wieder! Wenden Sie es an! Immer und immer wieder! Sie haben Erfolg! Sie haben mehr Erfolg wie jemals zuvor.

Liebe Leserinnen! Lieber Leser! Ich freue mich über Empfehlungen! Ich freue mich, gemeinsam mit Ihnen nun einen nächsten Erfolgsschritt bei dieser einzigartigen Erfolgsstory zu machen. Als Finanzdienstleister/in haben Sie einen wundervollen Beruf. Ich will sogar sagen: Es ist der wundervollste Beruf dieser Zeit. Es ist ein wichtiger Beruf. Die Menschen brauchen Sie. Die Menschen brauchen Ihren kompetenten Rat. Jeder Tag zählt. Ich will Ihnen zum Ende meinen Lieblingsspruch nennen: Ihre Kunden haben ein Recht auf Abschluss. Mit diesem Bestseller in den Händen und dem Finanztaschenrechner haben Sie alles, was Sie brauchen, damit Ihre Kunden aus Überzeugung abschließen. Mit diesen beiden Tools werden Sie Ihre Kunden faszinieren, begeistern, überzeugen. Zusätzlich zu Ihrer bisherigen Vorgehensweise.

Ich wünsche Ihnen großartige Erfolge! Ich wünsche Ihnen persönlichen und finanziellen Erfolg!

Ihr  
*Bernd W. Klöckner*

[www.berndwkloeckner.com](http://www.berndwkloeckner.com)  
[mail@berndwkloeckner.com](mailto:mail@berndwkloeckner.com)

# Vorwort zur fünften Auflage

von **Werner Dütting**

Die Erfolgsstory geht weiter mit dem Bernd W. Klöckner® Verkaufs- und Rechenraining. National wie auch international. Auch der Bestseller „Rechenraining für Finanzdienstleister“ geht nach nur 5 Jahren in die 5. Auflage. Diese 5. Auflage des Bernd W. Klöckner® Bestsellers „Rechenraining für Finanzdienstleister“ ist quasi ein Meilenstein in der Finanzberatung. Setzt einen Meilenstein. Weil: Diese 5. Auflage ist komplett neu überarbeitet und basiert nun auf dem neu entwickelten, in der Finanzbranche einzigartigen, finanzmathematischen Taschenrechner BWK Business®. Der BWK Business® ist die konsequente Fortentwicklung des den Bernd W. Klöckner® Büchern bislang zugrunde liegendem finanzmathematischen Taschenrechners. Ziel war es, ein Instrument zu erschaffen, was Ihnen als Finanzverkäufer und Finanzberater Ihre tägliche Arbeit noch einmal spürbar erleichtert. Der BWK Business® ist ein konsequenter Schritt hin zu noch mehr Souveränität und spürbarer Kompetenz in jedem Kundengespräch. Fünf Jahre hat ein kleines Team von leidenschaftlichen Entwicklern, Programmierern und Praktikern an der perfekten Funktionsweise dieses neuen finanzmathematischen Taschenrechners gesessen. Wir hatten eine Vision. Nun ist es Realität. Das Ergebnis ist: Der BWK Business® schlägt alle herkömmlichen Modelle finanzmathematischer Taschenrechner. Ob die verschiedenen Zinseszinsberechnungen inklusive frei wählbarer Dynamik, ob die neuartigen Steuermöglichkeiten im Rahmen von Cash-Flow-Berechnungen. Der BWK Business® setzt Maßstäbe.

Mit diesem Bestseller und dem finanzmathematischen Taschenrechner BWK Business® können Sie noch mehr Berechnungen für Ihren Kunden durchführen. Ganz nach der Bernd W. Klöckner® Methode, nämlich: Taschenrechner, Papier und Stift. Sie werden weniger auf PC-Software

zurückgreifen müssen. Sie werden nahezu alle gängigen Praxisfälle mit dem BWK Business® rechnen können. Begeistern Sie den Kunden mit noch mehr Souveränität und noch mehr Beratungsmöglichkeiten. Berechnen Sie dem Kunden die Wunschrente, welchen Sparbetrag er dafür aufbringen muss und variieren Sie mit oder ohne Dynamik. Rechnen Sie mit unterschiedlichen Zahlungsreihen. Was auch immer Sie tun! Sie werden feststellen: Sie überzeugen Ihre Kunden mit Zahlen und Begeisterung. So haben Sie Erfolg. Und wenn Sie Erfolg haben, sind wir erfolgreich. Das ist alles. Immer wieder berichten Seminarteilnehmer und Leser dieses Buches von tollen Umsatzsteigerungen, nachdem sie mit dem Taschenrechner, Zettel und Stift im Kundengespräch verkauft haben. Nachdem Sie mit der durch die Anwendung des Finanztaschenrechners neu gewonnenen Flexibilität und Souveränität Beziehung geschaffen haben. Schreiben Sie uns Ihre Erfolge! Bringen Sie auf den Punkt, was genau es Ihnen gebracht hat. Welchen persönlichen Erfolg? Welchen finanziellen Erfolg? Wie wirkt sich Ihre neu gewonnene Flexibilität und Souveränität aus? Und so weiter. Gerne hören wir auch von Ihren Erfahrungen und Erlebnissen: [mail@berndwklueckner.com](mailto:mail@berndwklueckner.com).

Nun wünsche auch ich Ihnen viel Spaß beim Lesen dieses Buches. Auf weitere erfolgreiche Zusammenarbeit.

Ihr  
*Werner Dütting*

[www.duetting.com](http://www.duetting.com)  
[werner@duetting.com](mailto:werner@duetting.com)

# Persönliches Vorwort

Finanzmathematik ist ein trockenes Thema. Finanzmathematik, überhaupt Mathematik, ist schlichtweg unverständlich und eigentlich doch in jeder Hinsicht überflüssig – eine Art magische Geheimwissenschaft, bestehend aus zahlreichen Formeln, die sich niemand auf Dauer oder wenn, dann nur der eingeweihte Profi und Insider merken kann. Allen anderen, denen es womöglich gelingen könnte, die Formeln zu behalten, können sie auf Dauer kaum spielerisch anwenden. Zumindest nicht so, dass es auch noch – Finanzdienstleister wie Kunde – Spaß macht. Überhaupt: Sich intensiv mit Geld zu beschäftigen hat für zahlreiche Menschen etwas Abschreckendes. Das gilt nicht nur für Verbraucher, sondern – eigentlich überraschend – für die Mehrzahl der Finanzdienstleister. Ob Call Center-Mitarbeiter, Versicherungsvertreter, freier Finanzdienstleister, Fondsspezialist oder Banker: Um Finanzmathematik machen die meisten – obwohl Finanzberater – einen großen Bogen. Nicht wenige hoffen dabei, dass ihre mangelnden Kenntnisse und Fähigkeiten auf diesem Gebiet niemandem auffallen mögen.

Diese Scheu hat dabei für viele mit Erinnerungen an den Mathematikunterricht in der Schule zu tun. Also mit Erlebnissen in einem Unterrichtsfach, das für die meisten graue Theorie blieb – von wenigen Lichtblicken und Aha-Erlebnissen einmal abgesehen. Nicht selten endeten diese mathematischen Kämpfe mit einer Vier oder Fünf auf dem Zeugnis. War die Note gut oder sehr gut in anderen Fächern grundsätzlich realistisch und erreichbar, galten doch für uns alle diejenigen unserer Mitschüler, die in Mathe mit sehr gut glänzten, als kleine Genies. Mathematik, das ist die lebendige Erinnerung an in der Regel schwer verdauliche Unterrichtskost, von höheren Mächten ausgedacht, anscheinend nur, um Schüler und Studenten gleichermaßen zu ärgern. Ich erinnere mich persönlich genau an die Hochachtung, die ich meiner älteren Schwester gegenüber

empfang, wenn sie mal wieder eine Eins in einer Mathe-Arbeit oder gar im Zeugnis nach Hause brachte. Sie erschien mir in diesen Momenten stets unerreichbar weit weg. Offenbar hatte meine Schwester Zutritt zu einer Welt, die mir in jeglicher Hinsicht verschlossen war.

Damit nicht genug. Bis auf wenige glückliche Momente setzten sich meine eher frustrierenden mathematischen Erlebnisse gleich zu Beginn meines Studiums fort. Bereits in den ersten Stunden ging es los mit Zins- und Zinseszinsrechnungen und unzählige Beispiele prasselten auf mich ein: Zu Erbschleicher Bruno Schwindel, der jeden Tag seiner Tante Erna Harmlos eine Prise Arsen verabreicht und mit dem Tod seiner Tante in 2 Jahren rechnet. Er verkauft sein Erbe zu 28 Prozent Zins vorab (Barwert) an einen Mafiosi. Ich erinnere mich ebenso an den Fall des armen Schluckers Hugo Mäuschen und der Kreditvermittlung via Kredithai sowie an die Geschichte des Erblassers Hugo Raffer und des Erbneffen Theobald Lustig.

Während wir Studenten, nachdem wir mühevoll versucht hatten, Zinsseszinsformeln zu verstehen und nach beliebigen Variablen aufzulösen, uns nun um Lösungen diverser Spar- und Leasingaufgaben bemühten, hatte offensichtlich unser Professor, dem ich einiges zu verdanken habe, jede Menge Spaß. Nach sorgfältiger Beobachtung wurde mir klar, dass irgendetwas nicht mit rechten Dingen zugeht. Denn: Bereits wenige Sekunden, nachdem er eine Aufgabe gestellt hatte, wusste er deutlich sichtbar und bereits entspannt lächelnd die richtige Lösung. In der Hand hielt er dabei stets einen kleinen Taschenrechner. War ich anfangs noch der Meinung, es sei eine mit den Grundrechenarten ausgestattete übliche Version (umso mehr stieg die mit diesem Irrtum verbundene, ohnehin vorhandene Ehrfurcht des Studenten vor seinem Professor), konnte ich eines Tages den Namen des Herstellers erkennen. Kaum gelesen, schon gehandelt. Zum ersten Mal erlebte ich die Bedeutung des Gewinnerprinzips „Tue es jetzt!“. Noch am gleichen Tag besorgte ich mir einen Prospekt der Taschenrechner und siehe da, ich stieß auf finanzmathematische Taschenrechner. Ich suchte mir eine günstige Variante aus und wenige Tage später war ich glücklicher Besitzer eines finanzmathematischen Taschenrechners. Nach einigen Seiten Handbuchstudium und ersten kleinen Übungen spürte ich den Beginn einer faszinierenden Leidenschaft. Plötzlich verbanden sich Fragestellungen rund ums Thema Geld

mit der Möglichkeit, diese Fragen nach eigenen Grundüberlegungen in Sekundenschnelle zu lösen. Die im Handbuch beschriebenen Beispiele waren für mich einleuchtend, verständlich, praxisorientiert. Aus der wenig spaßigen Theorie wurde plötzlich faszinierende Praxis. Mit jeder richtig gelösten Aufgabe aus dem Handbuch, mit jeder in der Folge selbst ausgedachten und berechneten Aufgabe stieg die Motivation, besser, immer besser zu werden und immer schneller rechnen zu können. Ich erinnere mich noch genau an die nächsten Vorlesungen im Fach Finanzierung und Investition. Zum ersten Mal spürte ich Freude und Neugier auf die nächsten Aufgaben, die mittels der Finanzmathematik zu lösen waren. Und als die Aufgaben kamen, machte mir der Unterricht Spaß wie nie zuvor. Warum erzähle ich Ihnen das so ausführlich? Ich möchte Sie anstecken mit der Faszination der Zahlen. Ich möchte in Ihnen die Leidenschaft für angewandte, praxisorientierte Finanzmathematik wecken. Ich möchte Ihnen sagen, dass sich Ihr Leben als Finanzdienstleister erheblich verändern wird, wenn Sie nach Studium dieses Buches und Anwendung der zahlreichen Praxisfälle schneller als je zuvor mit Zahlen „spielen“ können. Sie werden bereits nach wenigen Seiten und den ersten Übungen feststellen, dass Sie selbst immer wieder neue Berechnungsvarianten der vorgegebenen Fälle ausprobieren. Sie werden Ihren Beruf als Finanzdienstleister in einem völlig neuen Licht und als völlig neue Herausforderung sehen. Möglicherweise werden Sie, gleich wie lange Sie dabei sind, den Beruf des Finanzberaters erstmals so richtig entdecken.

Glauben Sie mir: Wenn Sie bis heute zu den Menschen zählten, die sich sagten: „Das werde ich niemals spielerisch beherrschen“, dann stimmt das nicht. Testen Sie sich und Ihre Einstellung einmal mit meiner so genannten „Wollen-Sie-das-wirklich“-Methode. Fragen Sie sich einfach, ob Sie das mit der praxisorientierten, spaßbringenden Finanzmathematik wirklich niemals beherrschen wollen. Auf diese Frage werden viele von Ihnen antworten „Nein, so war das nicht gemeint. Ich würde schon gern wollen ...“. Diesen Test mache ich im Übrigen auch in allen meinen Seminaren zu diesem Rechenraining. Ich frage in die Runde: „Wer von Ihnen glaubt, praxisorientierte Finanzmathematik niemals ganz zu beherrschen?“ Grundsätzlich bejahen diese Frage bis zu 90 Prozent der Teilnehmer. Dann bitte ich, die Hände zunächst oben zu lassen, während ich die zweite Frage stelle. Sie lautet, wie Sie sicherlich längst erraten haben: „*Wollen* Sie das wirklich niemals beherrschen?“ Und schon ziehen

fast immer alle Befragten ihr Ja-Wort mit Entschlossenheit zurück. Die Botschaft lautet also: Sie *wollen* es können. Sie *wollen* praxisorientierte Finanzmathematik beherrschen. Verstehen Sie. Sie wollen es!

Mit diesem Buch haben Sie nun erstmals die Möglichkeit, Ihr Wollen mit Tun zu verbinden. Die alles entscheidende Botschaft lautet: Nehmen Sie das Buch und den finanzmathematischen Taschenrechner BWK Business® zur Hand und legen Sie los. Ich verspreche Ihnen: Jede der vor Ihnen liegenden rund 390 Seiten wird Ihnen Spaß machen.

Ihr Geldtrainer

*Bernd W. Klöckner*

# Einleitung

## Geldgeschäfte – alltägliche Notwendigkeit

Immer wieder müssen wir, ob wir wollen oder nicht, in unserem Leben rechnen. Denn: Geldgeschäfte begleiten Sie und Ihre Kunden ein Leben lang. Sie – und Ihre Kunden – legen Geld an, schließen Versicherungen ab, finanzieren Immobilien oder tun sonst was. Geldgeschäfte, im Wesentlichen die beiden Bereiche Geldanlage und Kredite, gehören dazu. Wer hier selbst kein Know-how aufbaut, muss sich stets auf Angaben Dritter verlassen. Das wiederum ist auf Dauer höchst gefährlich. Denn: Am 13. Januar 2000 fällte der Bundesgerichtshof, immerhin das höchste deutsche Zivilgericht, ein Urteil, aus dem sich (auszugsweise) folgende Pflichten bezüglich der Beraterhaftung für Finanzdienstleister ableiten lassen:

- 1. Fehlt es einem Anlageberater, einem Finanzdienstleister an Sachkunde, muss er diese fehlende Sachkunde offen legen. Das bedeutet: Können Sie selbst als Finanzdienstleister nicht rechnen, müssten Sie zu Ihren Kunden sagen „Hey, ich kann zwar Sparpläne und Sparplanvariationen nicht unbedingt richtig und sicher berechnen, würde Sie aber gern in Sachen Geldanlage beraten.“*
- 2. Finanzdienstleister haben vermittelte Finanzprodukte auf die wirtschaftliche Tragfähigkeit hin zu prüfen. – In der Praxis bedeutet das: Sie müssen Angaben im Zweifel auch mal nachrechnen können.*

Fazit: Sie *können* nicht mit dem Rechnen beginnen. Sie *müssen*! Auf jeden Fall müssen Sie mit dem Selbst-Rechnen-können beginnen, wollen Sie auf Dauer als Finanzdienstleister erfolgreich (über)leben. Sie haben richtig gelesen: Es geht auch ums Überleben, also nicht nur darum, dass

Sie heute von Ihren Abschlüssen leben können, sondern auch darum, dass Sie so gut beraten, dass Sie nicht übermorgen mit dutzenden von Kundenklagen überzogen werden. Es gilt also für Kunden und Finanzdienstleister: Nicht glauben, rechnen!

*Die alles entscheidende Botschaft – ob Sie das gerne hören oder nicht – lautet: Rechnen Sie als Finanzdienstleister. Lernen Sie es. Jetzt! Mit diesem Buch und dem in diesem Buch vorgestellten finanzmathematischem Taschenrechner BWK Business®. Sie haben keine Wahl, es sei denn, Sie wollen statt Finanzberater auf Dauer Finanzrater sein.*

## Finanzberater & Finanzrater

Als Finanzdienstleister vertrauen Ihnen Ihre Kunden. Ihre Kunden gehen davon aus, dass Sie rechnen, dass Sie mit Zahlen umgehen können. Diese Erwartungshaltung ist selbstverständlich. Schließlich gehen Sie, wenn Sie einen Zahnarzt aufsuchen, auch davon aus, dass dieser Zahnprobleme erfolgreich lösen kann. Welches Vertrauen würde ein Zahnarzt auslösen, der lediglich erklären würde?

*„Ich habe hier einige Produkte, mit denen ich Ihre Zähne gern behandeln würde. Ich glaube, dass diese Produkte gut sind, überprüft habe ich jedoch noch nichts davon. Ehrlich gesagt: Ich handele ein wenig aus dem Bauch heraus. Sie sind doch damit einverstanden, oder ...?“*

Hand aufs Herz. Erstens würden wir fluchtartig die Praxis dieses Zahnarztes verlassen, zweitens würden wir jedem von unserer schlechten Erfahrung berichten. So einfach und einleuchtend uns dieses Verhalten im Fall des Zahnarztes erscheint, umso weniger wird es von Finanzdienstleistern beachtet. Denn: Bei einem Finanzdienstleister, der mit dem Geld seiner Kunden arbeiten will, gehen Kunden zu Recht davon aus, dass dieser Finanzdienstleister selbst rechnen kann. Schließlich ist er ja Finanzberater. Würde er dagegen beim Thema Geldgeschäfte und Rechnen selbst im Dunkeln tappen, wäre es eben kein Finanzberater, sondern, so wie ich es immer nenne, ein Finanzrater.

Finanzrater ↔ Finanz~~ber~~rater

Finanzrater sind also alle die Finanzberater, die gemeinsam mit ihren Kunden beim Thema Geld und Geldprodukte immer mal wieder mehr oder weniger raten, was besser sein könnte.

*Die Botschaft an Sie lautet also: Nehmen Sie den Beruf des Finanzberaters ernst. Verabschieden Sie sich von allem, was Sie zum Finanzrater stempeln könnte. Wenn Sie beim Thema Finanzen nicht ständig raten wollen, müssen Sie nachrechnen können. Und genau das erfahren Sie mit den zahlreichen Praxisfällen in diesem Buch.*

## **Mein Versprechen an Sie ist: Dieses Buch ist ein richtig gutes Geschäft!**

In meinem Buch „Die Magie des Erfolges“ beschreibe ich meine Definition eines guten Geschäftes. Demnach ist dann grundsätzlich ein Geschäft ein gutes Geschäft, wenn es danach besser geht als davor. Nach diesem Buch geht es Ihnen besser als zuvor. Deswegen ist der Kauf dieses Buches ein wirklich gutes Geschäft. Sie müssen lediglich das tun, was Sie in diesem Buch üben. Dazu sollten Sie jeden Tag zwei oder drei Menschen in das etwas andere, in diesem Buch beschriebene Verkaufsgespräch verwickeln. Ich verspreche Ihnen: Wenn Sie die in diesem Buch genannten Rechenbeispiele, das etwas andere Verkaufsgespräch und die Strategien für das Kundengespräch anwenden, wird die Zahl Ihrer Geschäftsabschlüsse rapide zunehmen. Noch besser: Die Höhe je Geschäftsabschluss wird steigen. Statt mühevoll Sparpläne für 100 oder 150 € zu verkaufen, werden Sie erleben, wie Ihre Kunden freiwillig 200 oder 300 € investieren *wollen* – was wiederum einem Zuwachs von 100 Prozent entspricht. Sie werden mehr Empfehlungen als früher bekommen. Es wird passieren, dass Ihnen Ihre zufriedenen Kunden von sich aus weitere Namen von Freunden und Bekannten nennen, mit denen Sie unbedingt sprechen müssen. Alles, was Sie künftig für diese Form der Überzeugung benötigen, ist ein Blatt Papier, ein Stift und den ganz speziellen Taschenrechner.

Die Botschaft lautet schlicht: Wenden Sie die in diesem Buch beschriebenen Methoden jeden Tag ein oder zweimal in Ihren Gesprächen an. Sie werden dann bereits nach kurzer Zeit mehr Geldgespräche mit interessierten Kunden führen als jemals zuvor. Ich möchte Ihnen, wenn Sie

schon ein Buch über ein ganz besonderes Rechentraining lesen, Ihren möglichen Zusatzerfolg einmal ausrechnen. Stellen wir uns vor, Sie führen nach Studium dieses Buches ab sofort jeden Monat mit den in diesem Buch beschriebenen Methoden und Ansätzen fünf zusätzliche Geldgespräche mit interessierten Menschen. Also im Durchschnitt fünf Geldgespräche mehr als in der Vergangenheit. Von diesen fünf Geldgesprächen entscheiden sich auf Grund Ihres überzeugenden Auftretens und Ihrer praxisorientierten, am Bedürfnis der jeweiligen Kunden ausgerichteten Zahlenbeispielen jeweils drei Gesprächspartner je Monat für den Abschluss eines Sparvertrages, sagen wir einer leistungsstarken, fondsgebundenen Lebensversicherung.

Ihre Provision je Vertragsabschluss beträgt 1.500 €. Macht zusammen monatlich 4.500 € Mehreinnahmen. Wenn Sie jetzt eine der wichtigsten Sparregeln „Spare im Überfluss“ selbst beachten, legen Sie diese 4.500 € monatlich einfach zur Seite. Nach 10 Jahren, angelegt zu angenommen effektiv 10 Prozent, beträgt Ihr Vermögen bereits rund 900.000 €.

Ich garantiere Ihnen: Das in diesem Buch beschriebene Programm kostet Sie bei entsprechend konsequenter Anwendung kein Geld, sondern bringt Ihnen das Vielfache dessen, was Sie für das Buch und den Rechner ausgegeben haben. Das alles ist im Übrigen keine Theorie, sondern von mir selbst in den Jahren 1988 bis 1995 aktiv im Verkauf gelebte Praxis. Meine Hilfsmittel für meine eigenen beachtlichen Verkaufserfolge waren: ein Stift, ein Blatt Papier und mein damaliger finanzmathematischer Taschenrechner.

*Die Botschaft für Sie lautet: Das in diesem Buch beschriebene Programm und Know-how ist für Sie ein wirklich gutes Geschäft. Es ist ein Geschäft, bei dem es Ihnen nachher besser geht als zuvor. Sollten Sie bereits eines meiner Seminare zum Thema Rechentraining besucht und den Rechner seitdem regelmäßig angewandt und im Kundengespräch eingesetzt haben, werden Sie das mit dem guten Geschäft bestätigen können.*

# Ausbildung für Finanzberater & Rechenkenntnisse

Im Folgenden lesen Sie den Originalwortlaut eines Finanzberaters, der 1998 eine Ausbildung zum Fachberater für Finanzdienstleistungen absolvierte.

## Brief im Original

„Die Ausbildung 1998 umfasste für den Bereich „*Grundzüge der Finanzmathematik*“ 11 so genannte „*Arbeitseinheiten*“, die sich in die Unterbereiche „*Zinsrechnung*“ und „*Rentenrechnung*“ aufteilten.

Alle finanzmathematischen Problemstellungen wurden mittels der entsprechenden mathematischen Formeln behandelt. Bekanntermaßen sind zur Lösung bestimmter Fragestellungen Berechnungen über die so genannte höhere Mathematik notwendig, wenn zum Beispiel Logarithmen berechnet werden müssen. Kursteilnehmer ohne fortgeschrittene Mathematikkenntnisse (ich zum Beispiel besuchte ein mathematisch-naturwissenschaftliches Gymnasium) haben hier ernsthafte Verständnisschwierigkeiten gehabt. Über die Anwendung des finanzmathematischen Taschenrechners, der auch von „*Nicht-Mathematikern*“ problemlos genutzt werden kann, konnten aber die komplexen Berechnungsverfahren anschaulich und für den Anwender verständlich gemacht werden. Da der Taschenrechner alle finanzmathematischen Berechnungen durchführt, haben wir im Gruppenstudium die Übungsaufgaben sowohl über die Eingabe aller Daten der mathematischen Formeln gelöst, als auch über die Zuhilfenahme der Speicherfunktionen für die praktische Anwendung. Die Lösung musste ja identisch sein.

Diese Form des „doppelten“ Lernens mit dem finanzmathematischen Taschenrechner hat nicht nur viel Spaß gemacht (es wurden kleine Wettkämpfe ausgetragen, wer die Lösung zuerst richtig berechnet hatte), auch bei der schriftlichen Prüfung war unsere Gruppe zum Teil nach nur einem Drittel der vorgegebenen Zeit fertig, da über die Berechnung mittels der Speicherfunktionen das Ergebnis korrekt war, aber die mühselige Anwendung der Formeln nicht mehr vonnöten war. Aus Sicherheitsgründen wurden die Formeln auswendig gelernt, aber sofort wieder vergessen (Kurzzeitgedächtnis).

Neben den Grundzügen der Finanzmathematik wurden auch in anderen Ausbildungseinheiten finanzmathematische Probleme behandelt. So z. B. in den Arbeitseinheiten über Investment oder zum Bausparen. Die Anforderungen hier waren eher bescheiden. Lösungen wurden immer über den finanzmathematischen Taschenrechner herbeigeführt.

Der Vorteil war eindeutig der, dass die Teilnehmer sowohl komplexe finanzmathematische Zusammenhänge begreifen konnten, als auch schnell den Rechner in seiner immensen Bedeutung für ihre tägliche Praxis schätzen gelernt haben. Kein Kundenberater unseres Hauses geht mehr ohne den finanzmathematischen Taschenrechner zum Kunden.“

Warum zitiere ich diesen Brief? Es ist wichtig, dass die Ausbildungsinhalte in Bezug auf Finanzmathematik generell an die Praxis angepasst werden müssen. Der Teilnehmer, der mir den Brief zur Verfügung stellte, hatte den Vorteil, dass er bei einem Seminar in meinem Institut das Rechnen erlernt hatte und innerhalb seiner Ausbildung zum Finanzberater sich eine Gruppe Gleichgesinnter traf. Doch noch immer absolvieren hunderte Finanzdienstleister eine wie auch immer geartete Ausbildung, ohne praxisorientiert rechnen zu lernen. Wir alle können diesen Zustand ein wenig besser machen. Erzählen Sie von diesem Buch und den in Kombination von Buch und Rechner gebotenen Möglichkeiten. Sie sind Finanzdienstleister in der Ausbildung. Dann fordern Sie die in diesem Buch beschriebene Form der praxisorientierten Finanzmathematik.

## **Wer rechnet, verkauft nicht!**

An diesen Spruch glauben bis heute noch so manche Vertriebsprofis. Vermittler dürfen nicht so schlau gemacht werden, lautet häufig der Kommentar unter der Hand, sonst verkaufen sie ja nichts. Irrtum! Ein Finanzdienstleister, der fasziniert von Geld ist, verkauft immer erfolgreicher als derjenige, der beim Verkauf noch den richtigen Sinn sucht. Als Vertriebsvorstand, als Führungskraft lade ich Sie ein: Buchen Sie ein Seminar zum Thema Rechenttraining. Schenken Sie Ihren Mitarbeitern das Buch zum Rechenttraining und üben Sie. Gestehen Sie sich und für Ihre Organisation ein, dass Sie bis heute nicht locker und leicht rechnen können. Dann handeln Sie. Das sind die Erfolgsschritte eins und zwei. Die Kundentermine und Geschäftsabschlüsse Ihrer Organisation werden

steigen. Die Botschaft lautet: Steigern Sie Ihre Umsätze, indem Sie Ihren Mitarbeitern das Rechnen beibringen (lassen). Sie werden auf Dauer nur gewinnen. Im Folgenden möchte ich Ihnen einige Stellungnahmen von Teilnehmern meiner bisherigen in Deutschland, Österreich und der Schweiz durchgeführten Seminare wiedergeben:

- Udo Heiermann, Deutsche Vermögensberatung AG:  
*Ich fand es hervorragend, weil der Rechner überall (länderübergreifend) einsetzbar ist. Man bzw. ich kann kompetenter auftreten. Die Souveränität wird größer. Das Selbstbewusstsein wird erhöht. Ich bin in der Lage junge Vermögensberater schneller kompetent zu machen!*  
VIELEN DANK!
- Manfred Kornweibel, Swiss Life:  
*Ein Weg, um Kompetenz gegenüber dem Geschäftspartner zu dokumentieren und auf diesem Wege höhere Sparbeiträge zu generieren. Wenn man das Rechnen beherrscht, kann man „zaubern“.*
- Mario Maihold, Deutsche Bank AG:  
*Nach 14 Jahren Tätigkeit im Finanzwesen habe ich heute einfachste Methoden kennen lernen dürfen um meinen Kunden finanzmathematische Zusammenhänge in Zukunft selbstsicherer vortragen zu können. Danke*
- Ulrike Zeh, Württembergische Versicherung:  
*„IST-Zustand 9.30 Uhr: Total überraschend, interessant, einleuchtend – Praktische Handhabung des Rechners: Überzeugend bei kompletter Beherrschung. ERGO: Training, Training, Training! Kurzer knapper Tipp zum Verkaufsgespräch: SUPER Erfolge für die Zukunft: Ein ‚Muss‘ bei künftigen Beratungen!“*

Zusammenfassend gilt: Geldgeschäfte gehören in unserem Leben dazu. Ohne Geldgeschäfte geht nichts. Je phantasievoller die Produktnamen der Geldprodukte, je vielfältiger die angebotenen Leistungen und Konditionen, desto wichtiger wird es, rechnen zu können. Wer als Finanzdienstleister hofft, auf Dauer ohne Rechenkenntnisse auszukommen, verliert jede Menge Geschäft und hat schlichtweg den falschen Beruf (bleibt Finanzrater). Rechnen können ist für Finanzdienstleister wie Verbraucher gleichermaßen wichtig. Nur Finanzdienstleister und Verbrau-

cher, die rechnen, schützen ihr Geld vor falschen Geldentscheidungen. Nur wer rechnet, kann auf die wichtige und bei allen Geldgeschäften wesentliche Frage „Was fließt mir aus der Tasche raus (Auszahlungen) und was fließt mir in die Tasche rein (Einzahlungen)?“ eine verlässliche Antwort geben. Qualifizierte Finanzdienstleister rechnen ihren Kunden vor, was eine Geldentscheidung an Gewinn bringt oder bringen kann, signalisieren damit Kompetenz als Basis für auch weiteres Kundenvertrauen und sichern sich das wichtigste Kapital eines jeden Verkäufers: Empfehlungen.

*Erlernen Sie den in diesem Buch beschriebenen, spielerischen Umgang mit Zahlen und Geldgesprächen. Dann machen Sie sich ein paar schöne Stunden, machen Sie möglichst viele Termine und erzählen Sie es möglichst vielen Kunden!*

## ***Hinweis 1 – Mitarbeit***

*Wenn Sie selbst, während Sie dieses Buch lesen, auf eigene, nicht in diesem Buch genannte Berechnungsbeispiele kommen oder über spannende Einzelfälle berichten können, die Sie mittels des finanzmathematischen Taschenrechners BWK Business® erfolgreich lösen, schreiben Sie mir von diesen Rechenaufgaben. Ich bitte Sie, mir dann das Recht zum Abdruck zu überlassen.*

*Wichtiger Hinweis!*

*Das Rechnen mit dem BWK Business® zeichnet sich dadurch aus, dass Sie grundsätzlich unterschiedlich schnelle Lösungsvarianten zu einer Aufgabe berechnen können. In diesem Buch hat man sich aus Platzgründen auf eine Lösung konzentriert. Betrachten Sie diese Lösung als Leitfaden. Nach einiger Übung werden Sie möglicherweise unterschiedliche Ansätze finden, den genannten Lösungsweg abzukürzen.*

*Bei der nächsten Auflage dieses Buches werde ich die interessantesten Fälle – falls Sie wünschen unter Angabe Ihres Namens – vorstellen. – Besten Dank!*

## ***Hinweis 2 – Eigene Rechenseminare***

*Hin und wieder nahmen an meinen Seminaren Finanzdienstleister teil, die in Folge eigene Rechentrainings veranstalteten. Leider jedoch ohne die nötige Sicherheit im Umgang mit dem Rechner und ohne die ausreichende Fachkenntnis.*

*Ich empfehle Ihnen daher: Üben Sie zunächst den in jeder Hinsicht sicheren Umgang mit einem finanzmathematischen Taschenrechner, bevor Sie eigene Seminare veranstalten. Für Basis- und Intensivtrainings stehe ich Ihnen darüber hinaus gern zur Verfügung. Ebenfalls zur Ausbildung als lizenzierter Trainer im Bereich Rechentraining.*

*Kontakt: [mail@berndwkloeckner.com](mailto:mail@berndwkloeckner.com) – Besten Dank!*

## Unsere Ausgangspunkte

### Banken – zu doof zum Rechnen

Vorab eine kleine Geschichte:

*Treffen sich ein Jurist, ein Ingenieur und ein Finanzberater. Es wird die Frage gestellt, wie viel 12 multipliziert mit 20 ergibt. Der Jurist antwortet: „Unter Abwägen aller Tatsachen und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht nenne ich als Vergleichsvorschlag den Betrag von 240.“ Der Ingenieur meint: „Unter Hinzuziehen aller – auch unbekanntnen – Variablen und Berücksichtigung aller denkbaren möglichen Einflüsse sage ich 240.“ Darauf antwortet der Finanzberater: „Wissen Sie, sagen Sie mir doch einfach, was in etwa rauskommen soll, und dann biege ich das schon hin.“*

Diese Geschichte des ratenden Finanzberaters, der mal so, mal so rechnet und eigentlich nicht so recht Ahnung davon hat, wie er mit Zahlen umgehen soll, wiederholte sich abgewandelt in der Praxis vor einiger Zeit.

Tatzeit: Juli 1998. Eine Verbraucherzeitschrift veröffentlicht unter meiner redaktionellen Leitung Testergebnisse eines Beratungstests. Tatort: Durchgeführt wurde der Test bei acht großen deutschen Banken beziehungsweise Sparkassen. Jeweils in fünf Städten wurden Berater der Filialen getestet. Tathergang: Es ging um Fragen zu den Themen Inflation, Kaufkraft, Berechnung von Sparraten und Effektivzinsen von Sparplänen. Auf dem Prüfstand: Das Rechentalent der Banken. Drei Vorgaben waren Gewähr dafür, dass es bei diesem Bankentest in höchstem Maße fair zugging.

1. *Jedes Hilfsmittel zur Lösung der Rechenaufgaben war zugelassen.*
2. *Es gab keinerlei Zeitvorgaben.*
3. *Jederzeit konnten Kollegen oder Vorgesetzte zur Beantwortung hinzugezogen werden.*

Im Folgenden möchte ich Ihnen einige der Fragen nennen. Vielleicht nutzen Sie als aktiver Finanzdienstleister die Möglichkeit und versuchen die Fragen möglichst kurzfristig zu beantworten. Testen Sie sich einfach einmal selbst, dann lesen Sie, was die Banken so alles rechnen konnten (oder auch nicht), und zum Schluss erfahren Sie, welche Eindrücke die Tester der Zeitschrift von der Beratungsqualität der Banken gewonnen haben.

## **Musteraufgaben**

### **■ Aufgabe 1 – Sparplan**

Wie hoch ist die Sparrate, um in 20 Jahren ein Vermögen in Höhe von 540.000 DM aufzubauen? Annahme: Zins pro Jahr 7 Prozent.

*Auswertung: 3 korrekte Antworten von 40 Filialen*

### **■ Aufgabe 2 – Unterbrechung eines Sparplans**

Jemand möchte 540.000 DM in 20 Jahren bei 7 Prozent angenommenem Zins pro Jahr mit der Lösung aus Aufgabe 1 sparen (bei den 37 Filialen, in denen Berater keine Antwort wussten, wurde die Lösung aus Frage 1 vorgegeben). Aus persönlichen Gründen weist er jedoch darauf hin, dass er vom 5. bis zum 10. Jahr mit dem Sparen aussetzen will. Dann spart er weiter vom zehnten bis zum 20. Jahr. Wie hoch ist jetzt die notwendige Sparrate in den letzten 10 Jahren, um das Ziel von 540.000 DM zu erreichen?

*Auswertung: 0 korrekte Antworten von 40 Filialen*

### ■ Aufgabe 3 – Bonusparplan & Effektivzins

In Kopie wurde ein Original eines Bonusparvertrages vorgelegt. Monatlich 500,00 DM Sparrate ergaben laut diesem Sparvorschlag über 25 Jahre inklusive des einmaligen Bonus zum Ende 267.310,00 DM. Gefragt war nach dem Effektivzins des gesamten Bonusparplans.

*Auswertung: 1 korrekte Antwort von 40 Filialen*

### ■ Urteil der Tester

*Andrea M.: „Nach den ersten Bankbesuchen war ich regelrecht schockiert. Statt unsere Fragen zu beantworten, herrschte oft große Hilflosigkeit. Auch wenn wir in Ruhe nachfragten und selbst dann, wenn in der Bank Kollegen zu Hilfe gerufen wurden, zeigten sich viele Lücken. Schlimm ist, wenn Berater stur an ihrem PC-Rechenprogramm festhalten, auch wenn dies keinen Sinn macht. Eine Super-Leistung zeigte der Hypo-Banker in Berlin. In weniger als einer Stunde nannte er fast zu allen Fragen kompetent, freundlich und zuvorkommend die Antworten.“*

*Carmen M.: „Mein persönlicher Eindruck: Nur die wenigsten Berater können individuell auf die einfachen Bedürfnisse und Fragen einer interessierten Kundin eingehen. Sobald eine Frage nicht mehr zu der festen Abfragereihenfolge bankinterner, finanzmathematischer PC-Programme passt, haben viele Berater ein großes Problem und finden keine Antwort mehr. Schlimm fand ich persönlich einen Fall, wo die mangelnde Leistung darauf geschoben wurde, dass die Beraterin soeben erst aus dem Urlaub zurückgekehrt und der PC noch nicht geladen sei.“*

*Christoph G.: „Für mich als gelernter Bankkaufmann mit Berufserfahrung waren die erschreckenden Ergebnisse keine Überraschung. So werden zum Beispiel im Rahmen der Bankausbildung finanzmathematische Kenntnisse nur in geringem Umfang vermittelt. Erschreckend waren die Testergebnisse für mich insbesondere deshalb, weil unsere Fragen durchaus übliche Fragen eines interessierten Kunden waren und den Beratern wirklich Zeit gegeben wurde. Mein Fazit: Es fehlte an einfachem Fachwissen und es mangelt an Sicherheit.“*

Das klare Urteil des gesamten Beratungstests in Sachen Rechenkünste der Finanzdienstleister: Rechnen mangelhaft! Verstehen Sie: Damit meine ich selbstverständlich nicht Sie. Ich meine die anderen. Doch ist es nicht wirklich blamabel für einen Berufsstand? Ohne wenn und aber war das Ergebnis in 30 Prozent aller Filialen die Note mangelhaft. Über 60 Prozent schnitten gerade einmal mit der Gesamtnote ausreichend ab, wobei in diesen Fällen die vereinzelt Wissensfragen die erheblichen Lücken in Sachen Rechenkenntnisse zum Teil ausglich.

*Die Botschaft für Sie: Tun Sie alles und gehören Sie zu denjenigen, die mit Rechen-Know-how und praxisorientierter Finanzmathematik spielerisch umgehen können. Sorgen Sie – insbesondere als verantwortliche Führungskraft – dafür, dass Ihre Mitarbeiter spielerisch rechnen können. Ihre Mitarbeiter werden es Ihnen in Cent und Euro an zusätzlichen Geschäftsabschlüssen zurückzahlen! Aus zahlreichen Seminaren und aus der Praxis darf ich Ihnen versichern: Sie verlieren jedes Jahr immense Umsätze, weil Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum großen Teil nicht spielerisch mit den Kunden rechnen können. Rechnen können ist für Finanzdienstleister keine „Kann-Regel“. Rechnen können ist ein Muss!*

## Einzigartige Gelddialoge statt Produktverkauf

Finanzdienstleister tun gut daran, sich öfter einmal in die Lage ihrer Kunden zu versetzen. Denn: Die Vorgehensweise der Gewinner „Die Botschaft muss dem Fisch schmecken, nicht dem Angler“ wird regelmäßig von Finanzdienstleistern verletzt. Ich empfehle Ihnen meine eigene Testmethode: Hin und wieder höre ich Finanzdienstleistern aufmerksam zu (etwa bei Gesprächen mit Freunden). Ich halte mich aus dem Beratungsgespräch, in den meisten Fällen aus dem Beratungsmonolog, heraus und höre einfach nur zu. Meistens wird es bereits nach kurzer Zeit unerträglich, wie mühevoll zahlreiche Finanzdienstleister versuchen, ihre Produkte anzupreisen. Spielen Sie selbst auch einmal Kunde! Tun Sie es. Sie werden erleben: Statt einfach nur über Geld, Geldbedürfnisse und Altersvorsorge zu sprechen, wird mit allen Tricks und Argumenten versucht, das eigene Produkt als besonders geeignet darzustellen. Ich