

Vivien Geimer

Berater-Assistentin aus vollem Herzen



Frau Geimer, Sie kamen im November 2019 von der SEB Bank zur Nordlux VM. Wie fühlen Sie sich nun mit neuen Kollegen und in neuer Umgebung?

Sehr gut und glücklich (lacht). Eine Woche nach meiner Übernahme ging ich direkt in den Mutterschaftsurlaub. Erst seit Februar unterstütze ich die Berater bei der Kundenbetreuung und bin sehr herzlich aufgenommen worden. Die funkelneuen Räumlichkeiten tun ihr Übriges für einen prima Neustart. Ich muss mich allerdings ein wenig umgewöhnen, weil der Unterschied zwischen einer Bank und einem Vermögensverwalter riesig ist.

Was meinen Sie konkret damit?

Wie soll ich sagen – Früher, in gleicher Position, habe ich mich verstärkt um Konten/Depots gekümmert, um technische Themen. Heute bin ich viel näher am Kunden dran, was mir viel Freude bereitet. Hier steht der Kunde im Fokus: die Berater tun alles, um dem Kundenwunsch entgegen zu kommen. Bei Banken gibt es viele andere Interessen, die zuerst bedient werden müssen. Zudem sind die Entscheidungswege bei uns viel kürzer, weil kein Mutterhaus befragt werden muss und die Mitarbeiterzahl (34, Anm. der Redaktion) überschaubar ist.

Ich empfinde die Mitarbeiter der Nordlux als sehr professionell, aber – du kommst hierher und weißt, du arbeitest mit Menschen. Und das spiegelt sich auch im Kundenkontakt wieder. Hier gibt es kein Call-Center, sondern jeder Kunde kennt seinen Ansprechpartner oder Vertreter, oft sogar mich und das auch noch persönlich. Das macht das Geschäft für mich aus. Wir sind die Schnittstelle zu verschiedenen Depotbanken, wo der Kunde wohl kaum einen Betreuer hat.

Und wie gestalten Sie Ihre Freizeit?

Ich bin sehr gerne draußen, für mich gibt es kein schlechtes Wetter, nur falsche Kleidung. Mein Töchterchen kommt natürlich mit und so entdecken wir gemeinsam die Welt und Natur neu.

Und welches Thema beschäftigt Sie in diesen unsicheren Zeiten?

Die gewachsenen Kunden-Berater-Beziehungen beruhen früher auch auf Besuchen vor Ort beim Kunden, was nun Corona-bedingt nur eingeschränkt möglich ist. Wir bieten den Kunden an, dass der Berater über Video-Konferenz das Depot mit dem Kunden bespricht. Das setzt natürlich die Bereitschaft vom Kunden voraus – aber auf diesem Wege können Depots und Wertentwicklungen gezeigt werden, fast wie im persönlichen Gespräch.

Ich hoffe, dass Corona bald vorbei ist und Beziehungen, auch im Privaten, gestärkt daraus hervorgehen.