

Kundenberatung: Erfolgreich durch die Mündliche Prüfung

Kundenprofile Kreditgeschäft

8. Auflage

Information zum Arbeiten mit diesen Kundenprofilen:

Es wird nicht immer auf jede einzelne Frage, die im Buch gestellt wird eine explizite Antwort gegeben. Gewisse Spielräume müssen beim Gespräch vorhanden sein, um die individuelle Note zu gewährleisten.

Ohnehin wird es oft zu Rückfragen des Kunden (Prüfers), je nach Formulierung des Beraters, kommen. Besonders bei Verständnisproblemen werden solche Zwischenfragen auftauchen.

Bei diesen Kundenprofilen handelt es sich um Anregungen, um eine grobe Struktur in die Trainingsgespräche zu bringen. Dabei wurden die verschiedenen Profile so gewählt, dass möglichst die unterschiedlichen Produktmodalitäten und Problemfälle behandelt werden können.

Viel Spaß beim Üben und viel Erfolg in Ihrer mündlichen Prüfung!

Ihr Achim Schütz

Kundenprofil Fall Nr. 6.1

Profil 1:

Michael Kind:

Das neue Auto soll 20.000 EUR kosten. Den alten Wagen nimmt der Händler für 3.000 EUR in Zahlung. Bei Barzahlung ist noch ein Rabatt von 1.000 EUR abziehbar. Der Arbeitsvertrag ist unbefristet vereinbart, die Probezeit ist vorbei. Herr Kind möchte bei seinem jetzigen Arbeitgeber bleiben. Er verdient 1.050 EUR monatlich. Herr Kind wohnt noch bei seinen Eltern und wird dort auch noch die nächsten Jahre wohnen.

Monatliche Ausgaben:

- 50 EUR Telefon
- 150 EUR Auto
- 100 EUR Versicherungen
- 50 EUR sollen noch gespart werden

Profil 2:

Michael Kind:

Das neue Auto soll 20.000 EUR kosten. Den alten Wagen nimmt der Händler für 4.000 EUR in Zahlung. Bei Barzahlung ist noch ein Rabatt von 1.000 EUR abziehbar. Der Arbeitsvertrag ist unbefristet vereinbart, die Probezeit ist vorbei. Er verdient 1.050 EUR monatlich. Herr Kind spielt im örtlichen Fußballverein und erhält monatlich noch 150 EUR Prämie. Er wohnt in einem 1½-Zimmer Appartement.

Monatliche Ausgaben:

- 200 EUR Miete
- 150 EUR Auto
- 125 EUR Versicherungen
- 50 EUR Telefon

Kundenprofil Fall Nr. 6.2

Profil 1:

Erwin Krämer:

Es werden Möbel im Wert von 4.500 EUR, eine Küche für 6.500 EUR und die Platten im Badezimmer für 1.000 EUR gekauft. Herr Krämer ist bereits seit drei Jahren bei der Bundeswehr verpflichtet. Insgesamt wird er dort acht Jahre bleiben, falls er nicht Berufssoldat wird. Frau Dahlmann wird 1.000 EUR an Eigenmitteln einbringen. In ihrer Mitverpflichtung sieht Herr Krämer keine Schwierigkeiten. Frau Dahlmann ist bereits langjährig in einem großen Einkaufszentrum unbefristet beschäftigt. Die Lohnzettel belegen das monatliche Gehalt von rund 800 EUR. Am liebsten wäre es Herrn Krämer, wenn auf Sicherheiten verzichtet werden könnte....

Monatliche Ausgaben:

- 400 EUR Miete
- 100 EUR Versicherungen
- 40 EUR Bausparen
- 250 EUR Auto
- 20 EUR Telefon

Profil 2:

Erwin Krämer:

Es werden Möbel im Wert von 4.500 EUR, eine Küche für 6.500 EUR und die Platten im Badezimmer für 1.000 EUR gekauft. Herr Krämer ist bereits seit zwei Jahren bei der Bundeswehr verpflichtet. Insgesamt ist er für vier Jahre dort verpflichtet. Wie es danach weiter gehen wird ist noch unklar. Möglicherweise wird er dann bei seinem Onkel in der Firma beginnen zu arbeiten. Frau Dahlmann wird 2.000 EUR an Eigenmitteln einbringen. Dafür kommt allerdings eine Mitverpflichtung nicht in Frage. Der Nettolohn von Frau Dahlmann i.H.v. 800 EUR mtl. ist mit Lohnzettel belegt. Als Rate stellt sich Herr Krämer einen Betrag von 250 - 300 EUR monatlich vor....

Monatliche Ausgaben Herr Krämer:

- 250 EUR Miete
- 50 EUR Versicherung
- 40 EUR Bausparen
- 40 EUR Zeitungen und Telefon

Monatliche Ausgaben Frau Dahlmann:

- 250 EUR Miete

- 50 EUR Versicherung
- 50 EUR Sparvertrag

Kundenprofil Fall Nr. 6.3

Profil 1:

Silvia Hodapp:

Frau Hodapp braucht 9.000 EUR für die Reise und plant weitere 1.000 EUR für die Reisekasse ein. Sie möchte im Anschluss an die Reise 700 EUR monatlich zurückführen und auch den bald fälligen Sparbrief zur Rückzahlung des Geldes verwenden.

Kundenprofil Fall Nr. 6.4

Profil 1:

Hannelore Sichel:

Frau Sichel möchte auch weiterhin den Großteil der Aktienanlagen in DAX-Werten belassen. Einen kleineren Teil möchte sie aber auch in spekulativere Aktien investieren. Am liebsten wäre ihr ein Blankokredit. Sie ist langjährig, unbefristet beim Finanzamt beschäftigt und möchte diese Arbeit auch weiter fortführen. Sie bekommt noch 500 EUR monatliche Rente von ihrem verstorbenen Ehemann.

Monatliche Ausgaben:

- 50 Telefon
- 100 EUR Versicherungen
- 100 EUR Altersvorsorge
- 50 EUR Garagenmiete
- 200 EUR sonstiges

Profil 2:

Hannelore Sichel:

Frau Sichel möchte künftig das Verhältnis spekulativer Aktien zu DAX-Werten etwa 50/50 halten. Eine Verpfändung der im Depot befindlichen Wertpapiere kann sich Frau Sichel vorstellen. Sie ist langjährig, unbefristet beim Finanzamt beschäftigt und möchte diese Arbeit auch weiter fortführen.

Monatliche Ausgaben:

- 300 EUR Miete
- 100 EUR Versicherungen
- 100 EUR Altersvorsorge
- 100 EUR Auto

Kundenprofil Fall Nr. 6.5

Profil 1:

Eheleute Messinger:

Der Kaufpreis soll 130.000 EUR betragen. Dazu kommt noch eine Maklercourtage von 5.500 EUR. Die 2001 fertig gestellte Wohnung ist in ruhiger Stadtrandlage und hat eine gehobene Ausstattung. Das Geld vom Geldmarktkonto und der zuteilungsreife Bausparvertrag sollen in die Finanzierung mit eingehen. Die Eheleute haben keine Kinder und es sind auch keine geplant. Die Wohnung soll als Sicherheit dienen. Die Arbeitsverhältnisse sind unbefristet und gesichert.

Monatliche Ausgaben z.Zt.:

- 500 EUR Miete
- 250 EUR Auto
- 100 EUR Kredit bei einer anderen Bank (in fünf Monaten abbezahlt)
- 200 EUR Versicherungen
- 200 EUR Altersvorsorge
- 100 EUR sollen monatlich gespart werden

Profil 2:

Eheleute Messinger:

Der Kaufpreis soll 130.000 EUR betragen. Die 2001 fertig gestellte Wohnung liegt in der Nähe eines Industriegebietes und hat eine gehobene Ausstattung. Das Geld vom Geldmarktkonto und der zuteilungsreife Bausparvertrag sollen in die Finanzierung mit eingehen. Die Eheleute haben keine Kinder, es sind aber in 4 bis 5 Jahren welche geplant. Dann wird Frau Messinger ihre Arbeit zumindest teilweise aufgeben. Die Wohnung soll als Sicherheit dienen. Die Arbeitsverhältnisse sind unbefristet und gesichert.

Monatliche Ausgaben:

- 400 EUR Miete
- 150 EUR Auto
- 100 EUR Versicherungen
- 100 EUR sonstiges

Kundenprofil Fall Nr. 6.6

Profil 1:

Eheleute Müller:

Der Kostenvoranschlag des Architekten hat eine Erhöhung um 10.000 EUR ergeben. Die Eigenmittel sind gleich geblieben. Der Bausparvertrag soll mit in die Finanzierung eingehen. Herr Müller hat ein nebenberufliches Gewerbe angemeldet, aus dem er monatlich ca. 200 EUR Einnahmen erzielt. Das Arbeitsverhältnis ist gesichert.

Monatliche Ausgaben:

- 20 EUR Vereins-, Parteibeiträge
- 300 EUR Auto und Versicherung
- 200 EUR sonst. inkl. Bausparen

Profil 2:

Eheleute Müller:

Der Kostenvoranschlag des Architekten hat eine Erhöhung um 10.000 EUR ergeben. Die Eigenmittel sind allerdings gleich geblieben. Neu sind aber die geplanten Eigenleistungen von ca. 10.000 EUR. Das Arbeitsverhältnis von Herrn Müller ist gesichert.

Monatliche Ausgaben:

- 200 EUR Auto
- 100 EUR Versicherungen
- 100 EUR sonstiges

Kundenprofil Fall Nr. 6.7

Profil 1:

Herr Schneider:

Die Investition wird etwa 30.000 EUR kosten. Selbst möchte Herr Schneider keine Beträge einbringen. Der Jahresabschluss des letzten Geschäftsjahres und des Steuerbescheides wies einen Gewinn bzw. Einkommen von 65.000 EUR aus. Nach den Vorstellungen von Herrn Schneider soll der Kredit etwa fünf Jahre laufen. Als Sicherheit kann er eine Grundschuld auf sein geerbtes Wohnhaus anbieten.

Profil 2:

Herr Schneider:

Die Investition würde eigentlich rund 30.000 EUR kosten. Allerdings rechnet Herr Schneider damit, Eigenleitungen von 10.000 EUR einzubringen. Der Jahresabschluss des letzten Geschäftsjahres und des Steuerbescheides wies einen Gewinn bzw. Einkommen von 75.000 EUR aus. Herr Schneider verfügt kann freie Grundschulden auf sein geerbtes Wohnhaus von 15.000 EUR anbieten.

Kundenprofil Fall Nr. 6.8

Profil 1:

Eifrig GmbH:

Die Maschine an sich soll 30.000 EUR kosten. Dazu kommen dann noch Transport- und Montagekosten von 3.000 EUR. Der gesamte Betrag soll finanziert werden. In etwa vier Wochen soll die Maschine geliefert werden. Dann kann die Produktion aufgenommen werden. Herr Eifrig hat bereits einen neuen Kunden akquiriert, für den mit der Maschine produziert werden soll. Die GmbH kann sich im Moment vor Aufträgen kaum retten. Es mussten sogar schon Aufträge abgelehnt werden. Der Jahresüberschuss wird auch dieses Jahr wohl wieder steigen. Da die Firma im Inland bereits genügend absetzen kann sind Auslandsgeschäfte nicht geplant. Eine Versicherung der Maschine hält Herr Eifrig für sinnvoll. Die Besicherung sollte nach Vorstellung von Herrn Eifrig blanko erfolgen. Eine Erhöhung des Limits auf dem KK scheint sinnvoll.

Profil 2:

Eifrig GmbH:

Die Maschine an sich soll 30.000 EUR kosten. Dazu kommen dann noch Transport- und Montagekosten von 3.000 EUR. Der gesamte Betrag soll finanziert werden. In etwa vier Wochen soll die Maschine geliefert werden. Dann kann die Produktion aufgenommen werden. Die Anschaffung erfolgte, als Ersatz für zwei alte, abgeschriebene Maschinen. Mit der neuen Maschine kann nicht nur schneller sondern auch qualitativ hochwertiger produziert werden. Da die Arbeit auf den beiden alten Maschinen nicht so hochwertig war hat die GmbH zwei wichtige Kunden verloren. Herr Eifrig hofft aber mit der neuen Maschine einen der beiden wieder gewinnen zu können. Der Gewinn wird dieses Jahr voraussichtlich um etwa 10 Prozent zurückgehen. An eine Ausweitung des Geschäftes ins Ausland hatte Herr Eifrig und sein Kollege auch schon gedacht, um neue Kunden zu gewinnen. Als Sicherheit für den Kredit könnte die Maschine dienen