

KOMPAKT

Glattzentrum festigt Leaderposition

ZÜRICH – Über 7,7 Millionen Kundinnen und Kunden haben im vergangenen Jahr das Glattzentrum in Wallisellen ZH besucht. Das grösste Einkaufszentrum der Schweiz konnte seinen Umsatz um 0,7 Prozent auf 636,9 Millionen Franken steigern.

Bei der Flächenproduktivität zählt das Glattzentrum gemäss eigenen Angaben selbst im europäischen Vergleich zu den Spitzenreitern. Der Umsatz pro Quadratmeter Verkaufsfläche betrug im letzten Jahr rund 14 700 Franken. (sda)

Lem im Jahr 2004/05 von Konzernumbau belastet

ZÜRICH – Der Konzernumbau hat die Genfer Elektronik-Gruppe Lem im letzten Geschäftsjahr massiv belastet. Zwar ist der Umsatz gestiegen, der Gewinn schrumpfte aber auf ein Drittel. Schuld sind nicht weitergeführte Geschäftsbereiche, die Verluste einführen. Der Umsatz der Gruppe sei im vergangenen Geschäftsjahr 2004/05 (per Ende März) um 18,1 Prozent auf 190,3 Mio. Fr. geklettert, gab der Hersteller von Stromwandlern und Strommessgeräten am Freitag bekannt. (sda)

Milchverarbeiter Crema mit 4,7 Prozent weniger Umsatz

VILLARS-SUR-GLANE – Der Freiburger Milchverarbeiter Crema hat im vergangenen Jahr einen Umsatzrückgang um 4,7 Prozent auf 540,24 Mio. Fr. hinnehmen müssen. Das Betriebsergebnis vor Abschreibungen stieg dagegen um 3,4 Prozent auf 28,9 Mio. Franken. Crema zeigte sich in einer Mitteilung vom Freitag zufrieden mit dem Geschäftsgang. Es sei gelungen, die Betriebskosten zu senken und die Leistung der 2003 übernommenen Produktionswerke zu erhöhen. (sda)

**Sommerferien-Check inklusive gratis Kontroll-Check**

TRIESEN – Damit die Ferien am Strand und nicht am Strassenrand genossen werden können, bietet Adam Touring einen Sommerferien-Check für jede Automarke an. Wichtige Punkte, wie z.B. Pnendruck, Klimaanlage, Niveauekontrolle Servolenkung etc., werden zum Aktionspreis von 49 Franken geprüft. In dieser Aktion enthalten ist der Gratis-Check nach den Ferien. Denn Reisekilometer, Strassenschäden, Öl- und Bremsverbrauch sowie weitere Faktoren verlangen dem Auto eine Höchstleistung ab. Geprüft werden kann in jeder Adam-Touring-Filiale in der ganzen Schweiz und natürlich auch in der liechtensteinischen Vertretung in Triesen von Juni bis September 2005. Ein Filialverzeichnis ist auch unter www.adam-touring.ch abrufbar. (Anzeige)

MEINE MEINUNG: VON STEFAN LATERNER

Der kleine Unterschied

Private Banking: Kundenberater mit Einfühlungsvermögen sind erfolgreicher

Stefan Latenser, Mitglied der Geschäftsleitung Neue Bank AG in Vaduz.

Vor zehn Jahren waren «Duration» oder «Diversifikation» selbst in Expertenkreisen noch vielfach unbekannte Konzepte. Heute gehören sie zur Allgemeinbildung jedes Investment-Beraters: das Mass der Zinsempfindlichkeit von Obligationen und die Verteilung der Vermögenswerte auf verschiedene Anlagen. Und das fachliche und sachliche Wissen, die «hard factors», werden gepflegt und haben ihren Platz in der Praxis.

Ein Element des klassischen Private Banking jedoch scheint mir allzu oft bei der Wissensvermittlung in Vergessenheit zu geraten: die so genannten «soft skills». Das wurde mir klar bei meiner Zusammenarbeit mit deutschen Kundenberatern zur Akquisition deutscher Kunden für die deutsche Niederlassung einer Schweizer Grossbank. Manche Kundenberater bringen die Fähigkeit ehrlichen Interesses am Kunden mit, andere

nicht. Das war eben so und weiche Faktoren wurden lange Zeit weder ausdrücklich eingefordert noch gefördert.

Doch seit der Kuchen nicht mehr grösser wird im Private Banking und der Wettbewerb damit härter wird, sieht sich die Branche zunehmend mit einer eigentlich alten Tatsache konfrontiert: Die sozio-emotionalen Faktoren könnten im Wettbewerb entscheidend werden. Untersuchungen haben gezeigt, dass die Kundenberater erfolgreicher sind, die sich für die Belange ihrer Kunden wirklich, sprich ehrlich interessieren, Sachverhalte, Wünsche, Ängste, Vorbehalte identifizieren und mit ihrem Gegenüber gemeinsam Lösungen und Optionen erarbeiten.

Was solche Kundenberater einbringen, klingt einfach: Sie hören zu, analysieren, wägen Vor- und Nachteile unterschiedlicher Lösungsansätze ab, um sie dann auch umzusetzen. Sie bringen Empathie

mit, die Bereitschaft und die Fähigkeit, sich in die Vorstellung anderer Menschen einzufühlen und in ganz natürlicher Weise danach zu handeln. Vielleicht ist Einfühlungsvermögen nicht jedem gegeben, sicher gilt es im Wirtschaftsleben nicht als Basiswert. Erlernbar ist es allemal, den Kunden und seine Bedürfnisse in den Vordergrund zu rücken.

Nicht grinsende Schmeichelei ist gefragt, auch nicht Lippenbekenntnisse in Hochglanzbroschüren. Es geht um das Verstehenwollen um der besten Lösung für den Kunden und damit letztlich des Unternehmenserfolgs willen. Wenn wir als Anlageberater und Vermögensverwalter nach den «hard factors» nun auch noch unsere Expertise in den «soft skills» üben, sind wir gut gerüstet für einen immer härteren Wettbewerb. «Soft skills make the difference», aber nur, wenn das Bemühen um Sache und Menschen ehrlich ist.

Der Berg ruft!

Wander- und Testtag für Berg- und Trekking-Schuhe bei Schuh Risch in Schaan

SCHAAN – Die «Lowa»-Wander- und Trekkingschuhe sind eingetroffen und darum veranstaltet Schuh Risch am Sonntag, 12. Juni, einen Wander- und Testtag. Wer hat Lust, neben einem Wander- und Trekkingschuh-Test in geselliger Atmosphäre die frische Luft, die Natur und die Berge zu geniessen? Schuh Risch macht's möglich!

Jeder, der sich diesen Event auf keinen Fall entgehen lassen will, sollte am 12. Juni um 9 Uhr bei der Talstation Flumserberg sein. Hoch oben auf den Bergen warten die neuen Modelle von «Lowa» zur Anprobe und sind für die anschliessende Wanderung bereit. Die Gruppen werden in zwei Leistungskategorien eingeteilt. Egal ob Sportler oder gemüthlicher Läufer – jeder kann beim Wandertag dabei sein. Auf der von ortskundigen Bergführern geführten Wanderung hat man dann die Möglichkeit, die Schuhe ausgiebig zu testen.

Nach der Wanderung steht die Geselligkeit im Vordergrund. In einer urchigen Berghütte kann man neben einer Zwischenverpflegung, Gedanken und Erlebnisse austauschen und den herrlichen Wanderweg gemüthlich ausklingen lassen. Karolina und Dominik Risch freuen sich bereits heute auf diesen speziellen



Wander- und Testtag: Mit dem Risch-Team am Sonntag, 12. Juni, die «Lowa»-Wander- und Trekkingschuhe testen.

Tag und auf viele Wander- und Testlustige.

Innovativ und konkurrenzlos

«Lowa», der innovative und konkurrenzlose Bergschuh, gewann 2004 gleich drei der wichtigsten Editors-Choice-Auszeichnungen und belegte jeweils den ersten Platz in der

Kategorie «Bergschuhe» bei den führenden amerikanischen Magazinen «Outside», «Backpacker» und «Camping Life». Weitere Informationen gibt es auch im Internet unter www.schuhrisch.li. Anmeldungen zum Wander- und Testtag bitte bis spätestens Mittwoch, 8. Juni unter Telefon 237 59 00. (Anzeige)

ANZEIGE



Spielregeln

Einstieg ins Spiel monatlich möglich

- Zwischen dem 3.1.05 und dem 10.12.05 erscheint diese Anzeige in unregelmässigen Abständen.
- Rechnen Sie jeweils alle Zahlen mit den entsprechenden Operationszeichen während des gesamten Jahres zusammen.
- Immer am 12. jeden Monats können Sie das aktuelle Zwischenergebnis einsenden, Monatspreise gewinnen und sich für das Finale am 27.12.05 qualifizieren.
- Teilnahmeberechtigt sind alle, die Zutritt ins Casino Bad Ragaz haben, Mindestalter 18 Jahre.

Weitere Infos: www.volksblatt.li