

28. Januar 2019 | Porträt

„Gutes Miteinander, gute Ergebnisse“

Robert Reuter

Christoph-Michael Gräber ist leidenschaftlicher Vertriebler. Er leitet bereits in jungen Jahren das größte PrivatkundenCenter der Berliner Sparkasse mit und arbeitet mit seinen Kollegen nach agilen Methoden. An erster Stelle stehen für ihn Eigenverantwortung und offene Kommunikation.

Berlin Alexanderplatz. Tausende Passanten aus mehr als hundert Nationen flanieren täglich über den geschichtsträchtigen Ort, dem der Schriftsteller Alfred Döblin schon 1929 mit seinem gleichnamigen Roman ein Denkmal setzte. Mitten im Gewühl aus Menschenströmen, fliegenden Händlern, zwischen kleinen und großen Ladengeschäften, gehen die Mitarbeiter der Berliner Sparkasse den täglichen Geschäften nach.

Seit März 2018 leitet Christoph-Michael Gräber gemeinsam mit seiner Kollegin Karen Pihatschek das Privatkundencenter am Stammsitz der Berliner Sparkasse, dem 1932 erbauten Alexanderhaus. Es ist das größte der Berliner Sparkasse und seit dem Umbau im vergangenen Jahr auch mit das modernste. Die Kundschaft ist bunt gemischt und zunehmend international. Gerade einmal 30 Jahre ist der Berliner alt, groß geworden im Bezirk Rudow, wo er 2007 das Abitur ablegte. Auch ein Studium wäre möglich gewesen, doch Gräber entschied sich für eine Ausbildung zum Bankkaufmann. „Ich wollte möglichst schnell in die berufliche Praxis“, sagt er. Weiterqualifizierungen schlossen sich an, zum professionellen Vermögensberater, zum Vertriebscoach und in der Führungskräfteausbildung der Berliner Sparkasse.

Im Finanzcenter Berlin-Marzahn ging es hinein ins Kundengeschäft. 2015 übernahm Gräber eine leitende Funktion. Probleme mit den älteren Kollegen gab es nicht. „Im Gegenteil, mein Wunsch nach mehr Verantwortung wurde gern gesehen.“ Nach und nach entwickelte Gräber eigene Vorstellungen für die Führung und das Beratungsgeschäft, die er in einem sparkasseninternen Veränderungsprojekt mit einbringen konnte. „Ein Ziel der Überlegungen war es, durch moderne Führung und eine zeitgemäße Arbeitsorganisation die Motivation und Zufriedenheit der Mitarbeiter zu steigern“, sagt er.

Feedback gibt es auch für die Führungsarbeit

Moderne Führung also, doch wie sieht die aus? „Auch wenn ich unser Privatkundencenter gemeinsam mit meiner Kollegin leiten darf, verstehe ich mich natürlich als Teil des Teams“, sagt Gräber. „Hier arbeiten alle eigenverantwortlich. Teamziele sind ein wichtiger Begriff bei uns, genauso die individuellen Stärken und Bedürfnisse der Mitarbeiter.“ Viel Wert legt er auf offene Kommunikation. „Wir sprechen viel miteinander, der Ton ist vertraut und trotzdem respektvoll.“ Einmal im Monat gibt es eine Feedbackrunde, bei der auch Gräber Rückmeldungen erhält. „Bisher bin ich bei unseren Gesprächsrunden immer glimpflich davongekommen“, sagt er lächelnd. Auf die 2018 eröffnete Filiale im neuen Design ist er stolz. Hohe Decken und große Fensterflächen lassen viel Licht ins Innere. Die Warteschlangen früherer Zeiten gibt es nicht mehr. Ein neues Leitsystem, mit dem die Kundenwünsche per Fingertipp am Empfangsdisplay vorsortiert werden, hat die Abläufe entzerrt. Ein paar Wartende gibt es noch, die jedoch in moderner Atmosphäre bequem sitzen und das kostenlose W-Lan nutzen – auch an frei zugänglichen Geräten. Die Filiale wird zum Kieztreff, die Kunden können sich an „Kiezwänden“ über Aktuelles informieren oder am Büchertausch beteiligen.

„Unsere Kunden sollen sich wohlfühlen“, sagt Gräber, „zudem kommt die gesparte Zeit der Beratung zugute.“ Wohlfühlen sollen sich aber auch die Mitarbeiter, zuerst durch den Umgang miteinander, doch ebenso durch flexible Zeitpläne und eine zeitgemäße Büroarchitektur. So stehen „Rückzugsinseln“ bereit, um Kundengespräche in Ruhe vor- oder nachzubereiten, Lernen vom anderen wird durch gemeinsames Beraten praktiziert. Mit 30 schon alle Ziele erreicht? „Nein“, so Gräber lachend, „der Wandel wird immer wieder neue Herausforderungen mit sich bringen“ – die wolle er mitgestalten. Und auch im Privaten steht Neues an: „Ich werde in diesem Jahr heiraten, und das ist eine Veränderung, auf die ich mich am meisten freue.“

Robert Reuter: „Gutes Miteinander, gute Ergebnisse“, in SparkassenZeitung (28. Januar 2019). URL: . Abgerufen am: 02. März 2019

Scannen Sie diesen Code mit Ihrem Smartphone
und lesen Sie diesen und weitere Beiträge online