



Masterlehrgang „COACHING & ORGANISATIONSENTWICKLUNG“

Abschluss im Juni 2009

Erlebte Finanzkrise 2007/2008, Krisenmanagement und Lernpotenziale am Beispiel von Private Banking-Berater/innen Niederösterreichischer Raiffeisenbanken

Mag. Nikolaus Mittheisz

nikolaus.mittheisz@raiffeisenbank.at

Zusammenfassung:

In dieser MasterThesis wird in einer empirischen Untersuchung das subjektive Erleben der Finanzkrise 2007/2008, die Ausprägungen des Krisenmanagements und die daraus erkannten Lernpotenziale am Beispiel von Private Banking-Berater/innen Niederösterreichischer Raiffeisenbanken erforscht. Die Auseinandersetzung mit der Geschichte des Geldes und der Geldanlage, mit der Chronologie der Finanzkrise 2007/2008 und mit Krisenmanagement dienen als theoretische Grundlage dieser Arbeit.

Im empirischen Teil wurden narrative Interviews mit Private Banking-Berater/innen durchgeführt und diese anhand der qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet. Die wichtigste Komponente im Krisenmanagement war eine schnelle, offene und über alle Organisationsebenen hinweg funktionierende interne und externe Kommunikation. Die größten Lernpotenziale werden von den interviewten Personen in der punktuellen

Verbesserung der internen Kommunikation und der Entscheidungs- und Handlungsgeschwindigkeit, im kritischen Überdenken der Produktwelt, in der Rückbesinnung auf die Unternehmenswerte regionaler Banken und in der Erweiterung der Ausbildung um den Aspekt des Kundenumgangs in Krisensituationen gesehen.

Abstract:

This MasterThesis explores the Raiffeisen NÖ-W Private Finance Consultants' personal experience, crisis management and derived learning potentials during the financial crisis 2007/2008 utilising empirical studies. The theoretical basis for this paper lies in the examination of the history of money and investment, the chronology of the financial crisis 2007/2008 and crisis management in general.

The empirical part was derived from the qualitative analysis of narrative interviews with Private Banking Consultants. Quick, open and cross-organisational communication both internally and externally was found out to be the factor of utmost importance in efficient and effective crisis management.

The major learning potentials were seen by the interviewees to be: improvement of internal communications, speeding up decision making and taking action, critical scrutiny of the product portfolio, return to the values of regional banking and training for clientcentered behaviour in crisis situations.