

Die Ergebnisse unserer Zufriedenheitsbefragung.

IN DER VORLETZTEN MARKT & MENSCHEN-AUSGABE HABEN WIR ÜBER UNSERE KUNDENZUFRIEDENHEITSBEFRAGUNG BERICHTET, DIE IM OKTOBER 2017 STATTFAND UND DURCH EXPERTEN VON CMX CONSULTING DURCHFÜHRT WURDE. JETZT FREUEN WIR UNS SEHR, IHNEN NACH EINER INTENSIVEN AUSWERTUNGSPHASE DIE ERGEBNISSE PRÄSENTIEREN ZU KÖNNEN.

Der Zufriedenheitsbefragung liegt der sogenannte NPS – Net Promoter Score – zugrunde, eine Kennzahl, mit der sich die Kundenzufriedenheit eines Unternehmens darstellen lässt. Um ihn zu ermitteln, wurden die kontaktierten Mandanten befragt, ob sie die Spiekermann & CO AG einem Freund, Bekannten oder Familienangehörigen weiterempfehlen würden – oder sogar schon einmal tatsächlich weiterempfohlen haben. Die Befragten geben die Wahrscheinlichkeit, mit der sie das Unternehmen weiterempfehlen, auf einer Skala von 0 bis 10 an.

Anhand des Verhältnisses der Bewertungen wird der NPS ausgerechnet, der einen Wert zwischen -100 und 100 annehmen kann. Die Spiekermann & CO AG erhielt bei 195 abgegebenen Bewertungen einen NPS von 39. Zur ungefähren Einordnung: Der NPS in der Branche „Banken“ liegt im Durchschnitt bei -5, der beste NPS-Wert beträgt 35, der schlechteste -29.

Ein gutes Ergebnis, wie Sebastian Kotte, Vorstand der Spiekermann & CO AG, findet: „Mit einem NPS-Wert von 39 liegen wir deutlich über dem Branchendurchschnitt. Wir freuen uns, dass unsere Mandanten unsere Arbeit schätzen und viele von ihnen die Spiekermann & CO AG gerne weiterempfehlen.“ Zahlen alleine aber sagen zu wenig über das Verhältnis zur Mandantschaft aus – im weiteren Verlauf der Interviews bestand deshalb für die Befragten die Möglichkeit, Anforderungen und Erwartungen frei zu formulieren. Das ehrliche und direkte Feedback zeigt, wo noch Ver-

besserungspotenziale liegen, die es jetzt zu nutzen gilt. „Auch, wenn uns die positive Resonanz freut und uns in unserer Arbeit bestärkt – natürlich gibt es Möglichkeiten zur Optimierung, die wir jetzt in Angriff nehmen“, erklärt Sebastian Kotte.

Besonders gut abschneiden konnte die Spiekermann & CO AG beim Punkt Beratung. Häufig erwähnt und positiv bewertet wurde die persönliche und individuelle Betreuung. Professionalität, Seriosität und fachliche Kompetenz sind weitere Aspekte, die in der Befragung gelobt wurden. „Dass unsere Mandantinnen und Mandanten gerade die persönliche Beratung so schätzen, freut uns sehr“, so Sebastian Kotte. „Uns ist wichtig, dass sich unsere Mandanten auch menschlich gut bei uns aufgehoben fühlen – gerade, weil es um so ein sensibles Thema wie das eigene Vermögen geht.“

Die erste Reaktion auf die Zufriedenheitsbefragung können Sie übrigens schon sehen: Als Resultat auf den geäußerten Wunsch nach einer umfassenden, ganzheitlichen Betreuung hat sich die Spiekermann & CO AG im Bereich der aktiv betreuten Vorsorge personell verstärkt. Mehr dazu erfahren Sie im Interview mit Timo Veeneman auf Seite 3. Zu weiteren Umsetzungen halten wir Sie auf dem Laufenden.

An dieser Stelle noch einmal herzlichen Dank an alle Mandantinnen und Mandanten der Spiekermann & CO AG, die an der Befragung teilgenommen haben und uns unterstützen!



Der Vorstand der Spiekermann & CO AG:
Dirk Scherz, Thomas Acker, Sebastian Kotte

Liebe Leserinnen und Leser!

Ein NPS von 39 in der Zufriedenheitsbefragung, im Gesamtergebnis ein „sehr gut“ bei den TOPS 2018 (siehe Seite 2): Das beides sind starke Indikatoren dafür, dass wir mit unserer besonderen Philosophie einen Nerv treffen und vieles richtig machen.

Noch mehr als das bloße Ergebnis freut uns aber, dass sowohl beim Vermögensmanager-Test als auch bei der Zufriedenheitsbefragung die gute, persönliche Beratung gelobt wurde. Denn Vermögensberatung hört bei uns nicht bei der Anlagestrategie auf – ein vertrauensvolles Miteinander und Werte wie Diskretion und Unabhängigkeit sind uns dabei ebenso wichtig. Diese Ergebnisse bestätigen uns und sind gleichzeitig Ansporn, weiter an uns zu arbeiten. Dass wir damit bereits begonnen haben, können Sie auf Seite 3 nachlesen.

Wir bedanken uns herzlich bei Ihnen und wünschen schöne, sonnige Frühlingstage!


Dirk Scherz Thomas Acker Sebastian Kotte

SPIEKERMANN & CO AG
Ihre unabhängigen Vermögensbetreuer

Spiekermann & CO AG zählt zu den besten drei Vermögensverwaltern Deutschlands

TOLLER ERFOLG BEIM VERMÖGENSMANAGER-TEST TOPS 2018 DER PRIVATE BANKING PRÜFINSTANZ

Zuerst hat sich Margarete Kordt nichts dabei gedacht, als der Anruf aus Hamburg kam: Ein potenzieller Mandant fragte nach einem Termin in der Münsteraner Filiale. Auch beim persönlichen Beratungsgespräch war nichts ungewöhnlich.

Erst später erfuhr die Spiekermann & CO AG, dass der Hamburger Mandant ein verdeckter Testkäufer war. Im Rahmen des Vermögensmanager-Tests TOPS 2018 hatte die Private Banking Prüfinstanz (PBPI), ein Projekt des Verlages FUCHSBRIEFE und des Analysehauses Dr. Richter IQF, Testkunden zu 92 Vermögensverwaltern im deutschsprachigen Raum geschickt – darunter eben auch zur Niederlassung der Spiekermann & CO AG in Münster.

Im Gespräch gab der Testkunde an, sein Vermögen grundlegend umstrukturieren zu wollen. Angesichts von Brexit, Flüchtlingskrise und der EZB-Geldpolitik ziehe er gar in Erwägung, in ein Land außerhalb der EU umzuziehen oder sich dort zumindest einen Zweitwohnsitz zu suchen. Mit seinem Vermögen wolle er darum den Euro weitestgehend verlassen.

Im Anschluss an das Gespräch entwickelte die Spiekermann & CO AG wie üblich einen detaillierten Vermögensplan, zugeschnitten auf die spezifischen Bedürfnisse des Mandanten. Mit Erfolg, wie sich herausstellte: Als Sprecher des Vorstands erhielt Thomas Acker die Nachricht, dass die Spiekermann & CO AG beim Vermögensmanager-Test TOPS 2018 den neunten Platz erreicht hätte. „Wir freuen uns natürlich sehr über diese Auszeichnung und sind stolz auf die außerordentlich gute Bewertung“, erklärt Thomas Acker. „Dass wir unter den Top 10 Vermögensberatern gelandet sind, ist auch eine tolle Bestätigung für unsere Mandantinnen und Mandanten und festigt das Vertrauen in unsere Arbeit.“

Für den Test bewertete die PBPI das Beratungsgespräch, das mit einer Gewichtung von 45 Prozent in die Wertung einfluss. Die daraufhin entwickelte Vermögensstrategie machte 20 Prozent der Gesamtpunktzahl aus, gefolgt von den Kriterien Transparenz mit ebenfalls 20 Prozent und der Portfolioqualität mit 15 Prozent.

Punkten konnte die Spiekermann & CO AG vor allem beim persönlichen Beratungsgespräch. Die PBPI hob neben der fachlichen Kompetenz auch die freundliche Kommunikation und die Gründlichkeit hervor, mit der die Situation und die Anlagewünsche des Kunden analysiert wurden und belohnte die Spiekermann & CO AG in dieser Kategorie darum mit einem sehr guten dritten Platz. Gelobt wurden darüber hinaus die Offenheit und Transparenz des Vermögensverwalters. Insgesamt erhielt die Spiekermann & CO AG ein „sehr gutes“ Rating und belegte als drittbesten deutscher Vermögensverwalter den neunten Platz unter den getesteten Banken und Vermögensbetreuern aus Deutschland, Österreich, Liechtenstein, Luxemburg und der Schweiz. Thomas Acker nahm die Auszeichnung der Private Banking Prüfinstanz am 20. November 2017 bei einer feierlichen Verleihung in Berlin entgegen.



Charity-Konzert mit Osnabrücker Sopranistin Ulla Weller am 26. April 2018



Sopranistin Ulla Weller präsentiert beim Konzert einen facettenreichen Spannungsbogen durch die klassische Musikliteratur.

SAKRALMUSIK UND BELCANTO-KULTUR AUS FÜNF JAHRHUNDERTEN /
ERLÖS KOMMT DEM INKLUSIONS-PROJEKT „OASE DER BEGEGNUNG“ ZUGUTE

Beindruckende Klänge vor beeindruckender Kulisse: Die Osnabrücker Sopranistin Ulla Weller präsentiert am 26. April 2018 um 19.30 Uhr in der Bad Iburger St. Clemens Kirche am Schloss unter dem Titel „PASSION. Landluft. Liebe. Liturgie“ Lieder und Arien aus fünf Jahrhunderten. Ninel Potaschnik begleitet sie am Flügel.

Als Sponsor des Charity-Konzerts freut sich die Spiekermann & CO AG, dass der Erlös in das Inklusions-Projekt „Oase der Begegnung“ fließt – ein Bewegungspark

für Menschen mit und ohne Handicap auf dem Gelände des Sanatoriums Kassen in Bad Iburg.

Eintrittskarten in Form von Spenden-coupons können Sie bei uns im Vorverkauf zum Preis von 20 € erwerben. Melden Sie sich gerne telefonisch unter 05 41 – 3 35 88-0 oder schreiben uns eine E-Mail an mehrwert@spiekermann-ag.de

Wir freuen uns auf einen schönen Abend mit Ihnen!

Herzlich willkommen im Team:

Timo Veeneman verstärkt Spiekermann & CO AG



Timo Veeneman ist seit dem 1. Januar Vermögensbetreuer und Versicherungsfachmann bei der Spiekermann & CO AG

Ein Punkt, der in unserer Zufriedenheitsbefragung mehrfach genannt wurde, ist der Wunsch nach einer umfassenden Beratung in allen persönlichen Finanzfragen – zum Beispiel im Bereich Versicherungen und Altersvorsorge. Dem kommen wir gerne nach: Denn in Zukunft werden wir unsere Leistungen im Bereich der aktiv betreuten Vorsorge kontinuierlich ausweiten. Timo Veeneman verstärkt das Team der Spiekermann & CO AG darum seit dem 1. Januar 2018. Wir stellen Ihnen den gebürtigen Grafschafter in einem kurzen Interview vor.

Herr Veeneman, seit Anfang des Jahres sind Sie Teil des Teams der Spiekermann & CO AG in Osnabrück. Haben Sie sich schon gut einleben können?

Auf jeden Fall! Ich wurde hier sehr herzlich aufgenommen. So konnte ich mich schnell mit allen Abläufen und Prozessen im Unternehmen vertraut machen und mit

meiner Arbeit starten. Das vertrauensvolle und respektvolle Miteinander – sowohl gegenüber den Mandantinnen und Mandanten, als auch unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern – war u.a. einer der Gründe, mich für die Spiekermann & CO AG zu entscheiden.

Was sind Ihre Aufgaben im Unternehmen?

Zum einen erarbeite ich als Vermögensbetreuer individuell zugeschnittene Strategien für unsere Mandantschaft, betreue die Vermögenspläne und begleite gezielt den Vermögensaufbau. Darüber hinaus bin ich als Versicherungsfachmann aber auch im Bereich der aktiv betreuten Vorsorge für die Entwicklung von individuellen Vorsorgeleistungen für unsere Mandanten zuständig.

Ihre Zusatzqualifikation erlaubt es der Spiekermann & CO AG nun also auch im eigenen Hause Versicherungen direkt zu vermitteln?

Das ist richtig. Wir können unseren Mandantinnen und Mandanten damit einen noch umfassenderen Service und mehr Leistungen direkt bei uns aus einer Hand bieten. Zusätzlich zum umfangreichen Partnernetzwerk besteht jetzt auch im Haus die Möglichkeit, über Versicherungsprodukte zu informieren und diese auch zu vermitteln – natürlich wie gewohnt unabhängig und ohne Provisionsinteressen. Gerade im Bereich der aktiv betreuten Vorsorge ist das interessant. Produkte zur privaten Vorsorge etwa sind häufig wenig

flexibel und binden den Kunden stark. Wir bieten deshalb eine aktive und flexibel betreute Altersvorsorge an, die sich ganz der individuellen Lebenssituation anpasst und bei der sich die Mandantinnen und Mandanten weder auf feste Laufzeiten noch bestimmte Anlageklassen festlegen.

Was haben Sie vor Ihrer Tätigkeit bei der Spiekermann & CO AG gemacht?

Ich habe zunächst an der Hochschule Osnabrück Betriebswirtschaft und Management studiert. Später folgten dann noch die IHK-Ausbildungen zum Finanzanlagen- und Versicherungsfachmann. Zuletzt war ich acht Jahre lang selbstständig, habe als unabhängiger Investmentberater gearbeitet und meine Kunden ganzheitlich rund um das Thema Vermögen beraten.

Und außerhalb der Spiekermann & CO AG – welchen Interessen gehen Sie in Ihrer Freizeit nach?

Ich bin Mitglied des Round Table Grafschaft Bentheim – neben dem Netzwerken beschäftigen uns hier vor allem wohltätige Zwecke. Im letzten Jahr war ich vor Ort, als wir mit unserem „Weihnachtspäckchenkonvoi“ über 132.000 Geschenke an bedürftige Kinder in Bulgarien, Moldawien, Rumänien und der Ukraine verteilt haben. Eine super Aktion! Ansonsten bin ich sehr naturverbunden und verbringe meine Zeit gerne draußen. Im Urlaub reise ich am liebsten nach Skandinavien, um dort zu wandern und zu zelten und einfach die weiten Flächen und die Ruhe zu genießen.

90 Minuten, 200 Entscheidungen

Nicolas Winter berichtet über die Herausforderungen als Fußballschiedsrichter

In Sekundenschnelle unbequeme Entscheidungen treffen, noch dazu vor einem Millionenpublikum: Schiedsrichter stehen Woche für Woche unter einem enormen Druck. Wie sie mit dieser Verantwortung umgehen und was wir uns von ihnen für andere Lebensbereiche abschauen können, davon berichtet Nicolas Winter am 17. Mai 2018 um 18 Uhr in unserem Haus.

Der 26-jährige Südpfälzer studiert Sportbusiness-Management und ist Schiedsrichter beim Deutschen Fußballbund. Seit der Saison 16/17 leitet er Spiele der 3. Liga und ist als Schiedsrichterassistent und 4. Offizieller in der 2. Bundesliga im Einsatz.



Bitte melden Sie sich online über unsere Homepage www.spiekermann-ag.de oder telefonisch unter 05 41 – 3 35 88-0 für die Veranstaltung an.

Die Frau, die uns Tomate-Mozzarella brachte

SIE HAT FÜR ALLES EIN REZEPT: SEIT ÜBER 50 JAHREN BESTIMMT FRIEDERUN KÖHNEN DARÜBER MIT, WAS IN DEUTSCHLAND AUF DEN TISCH KOMMT.

In fast gemütlicher Wohnzimmeratmosphäre plauderte die Grande Dame der Lebensmittelbranche bei unserem „Get-together unter Frauen“ über die Anfangszeit ihres Start-ups und ihren mutigen Weg zur erfolgreichen Unternehmerin.

Als Friederun Köhnen sich 1965 im Alter von 23 Jahren eine „Versuchsküche“ (bestehend aus einem Herd im Keller ihres Elternhauses) einrichtete und sich mit einem Startkapital von 600 DM selbständig machte, wurde sie noch vielerorts belächelt. Davon unbeeindruckt und gedanklich immer einen Schritt voraus hat sie – inspiriert von ihren eigenen Erfahrungen – viele Produktinnovationen auf den Weg gebracht.

So erkannte sie schon sehr früh, dass Frauen nicht mehr so viel Zeit mit dem Kochen verbringen wollten. Sie griff also für ihren ersten Auftrag einfach zum Telefon und rief bei Herrn Müller von Müller's Mühle an, um ihm die Idee von Erbsen, Bohnen und Linsen in Dosen zu verkaufen. Skeptisch ließ Herr Müller sich darauf ein und es stellte sich schnell heraus, dass die

Kunden die zeitsparenden Dosen-Bohnen liebten. Das erste Fertiggericht war geboren! Ähnlich schlugen weitere Ideen von Friederun Köhnen ein: Eiskugelbeutel, portionierbare Tiefkühlprodukte, die Currywurst für die Mikrowelle, das Schnitzel für den Toaster oder auch Fix-Produkte in Tüten, immer im Fokus: Convenience und Genuss.

Friederun Köhnen hat sich dabei nie als Person verkauft, sondern ein individuelles Full-Service-System für Unternehmen entwickelt, das von der Idee über die Verpackung, PR und Medienpräsenz bis hin zum eigenen Foto- und Filmstudio reicht.

Mit ihren Produktideen, Rezepten und Kochbüchern hat sie zudem geholfen, viele ausländische Trends in die deutsche Küche zu bringen: Hartweizennudeln, Rucola, Sojasoße, Tiramisu und natürlich Tomate-Mozzarella. Alles wurde dem deutschen



Gemütliche Atmosphäre und nette Gespräche beim Get-together unter Frauen: Margarete Kordt, Friederun Köhnen und Andrea Kotte.

Gaumen angepasst und über Rezepte in Zeitschriften, Verpackungen und Rezeptbeileger zu den Produkten bekannt gemacht. Mit dem Ergebnis, dass ein Teller Tomate-Mozzarella heute bei keinem Buffet fehlen darf.

„Wir hatten viele Möglichkeiten zu dieser Zeit, weil der Markt noch offen war“, sagt Friederun Köhnen. „Aber auch heute noch gilt: Man muss den Mut haben, Ideen umzusetzen – nicht nur darüber reden, sondern machen!“

Marktkommentar

Die gute Börsenstimmung des Jahres 2017 fand im Januar zunächst ihre Fortsetzung. Motiviert durch die Unternehmenssteuerreform in den USA legten die Weltbörsen unter der Führung der USA zunächst eine positive Gangart an den Tag. Doch Anfang Februar schlug die Stimmung dann um und mündete in fallenden Aktiennotierungen weltweit. Die häufig gestellte Frage war natürlich, was den Kursrutsch überhaupt verursacht hat. Doch zu dieser Frage bedarf es zunächst einer Einschränkung: Es ist müßig, bei Preisbewegungen an den Finanzmärkten direkte Kausalitäten bestimmen zu wollen. Das wird der Komplexität der Märkte nicht gerecht. Es braucht immer ein Zusammenspiel mehrerer Faktoren – und Massenpsychologie – um eine stärkere Preisbewegung auszulösen. Die am meisten gehörte Begründung für die schwache Kursentwicklung ab Anfang

Februar sind die steigenden Zinsen in den USA. Gleichwohl dürften die Zinsen nicht so stark steigen, dass sie zu einem großen Gegenspieler zu den Aktienmärkten mutieren könnten. Die weiterhin global steigende Verschuldung dürfte dieses nicht zulassen. Für die Spiekermann & CO AG bleiben Aktien daher auf langfristige Sicht weiterhin erste Wahl. In der aktuellen Marktphase jedoch macht es Sinn, den langfristigen Basisbausteinen eine flexible Komponente hinzuzufügen, die in der Lage ist, auf Chancen zu reagieren. Strategische Liquidität im Rahmen einer Quotensteuerung sollte daher in den nächsten Jahren ein ergänzender Depotbaustein sein, auch, weil die Notenbanken versuchen werden, Liquidität dem Finanzsystem wieder zu entziehen. Mögliche Korrekturen bieten dann immer wieder Chancen, die Aktienquote antizyklisch anzupassen. Des Weiteren ist

aufgrund der unterschiedlichen Bewertungen an den Aktienmärkten eine globale Streuung inklusive der Schwellenländer und Japan sinnvoll. In ein gut diversifiziertes Vermögen gehört auch Gold als attraktiv bewerteter Inflationsschutz.

IMPRESSUM

Herausgeber:
Spiekermann & CO AG
Rolandstraße 10, 49078 Osnabrück
Tel.: 05 41 - 3 35 88-0, Fax: -33
E-Mail: marktundmenschen@spiekermann-ag.de
Internet: www.spiekermann-ag.de

Verantwortlich für den Inhalt:
Thomas Acker (als Sprecher des Vorstands)

Alle Informationen und Nachrichten werden nach bestem Wissen und Gewissen erarbeitet, aber ohne Gewähr veröffentlicht.

Bildnachweis: Spiekermann & CO AG