

Kundenorientierte Gesprächsführung in der Firmenkundenbetreuung

VTF-2502

Zielgruppe

Mitarbeiter/innen mit Bankausbildung, die im Markt Firmenkunden eingesetzt sind oder (perspektivisch) eingesetzt werden.

Ihr Nutzen

- ✓ Kundenbedarf herausarbeiten und komplexe Lösungen abschlussorientiert präsentieren
- ✓ Gesprächsstrategien gezielt anwenden
- ✓ Kundenorientiertes Verhalten entwickeln und eigene Zielpreferenz verfolgen

Inhalt

- ✓ Initiative Kundenansprache
 - ✓ Anlassbezogene Kundenansprache
 - ✓ Gezielte und aktive Terminplanung für den Kundenbestand inkl. telefonischer Rückmeldung an Kunden
 - ✓ Ansprachestrategien mit Umsetzung an Beispielen
- ✓ Gezielte Gesprächsvorbereitung
 - ✓ Vorteile einer Gesprächsvorbereitung
 - ✓ Wesentliche Bestandteile einer Gesprächsvorbereitung
 - ✓ angemessener Zeitaufwand unter Ertrags- und Risikogesichtspunkten
 - ✓ Fallbezogene Gesprächsvorbereitung und Gestaltung des Gesprächsaufbaus
- ✓ Ganzheitlicher genossenschaftlicher Beratungsansatz
 - ✓ Initiieren und Führen von ganzheitlichen, ziel- und abschlussorientierten Kundengesprächen gem. vorgegebenen Marktbearbeitungskonzept
 - ✓ Bedarfsfelder der Zielgruppe Gewerbekunden hinsichtl. Profitabilität, Potenzial und Intensität der Geschäftsbeziehung (Ermittlung der Beratungsintensität)
 - ✓ Analyse der Ziele und Wünsche als Basis der ganzheitlichen Betreuung
- ✓ Aufbau eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs mit Firmenkunden
 - ✓ Gesprächsphasen
 - ✓ Einsatz von Gesprächsleitfäden für Firmenkundenberater
- ✓ Kundennutzenargumentation und Einwandbehandlung
 - ✓ Methoden
 - ✓ Bedeutung und Vorteile
 - ✓ Umsetzung an Beispielen
- ✓ Gesprächstraining
 - ✓ Genossenschaftliche Beratungsgespräche
 - ✓ Gespräche in den Bedarfsfeldern Finanzierung / Risiko+Absicherung / Liquidität und Zahlungsverkehr / Altersvorsorge + BAV
 - ✓ Preisgespräche und einfache Kreditablehnungen

Hinweis

Das Training ist Bestandteil der Qualifizierungsreihe Firmenkundenbetreuung I und bereitet gezielt auf den Kompetenznachweis vor. Bitte mitbringen:

- ✓ internetfähiges Tablet, alternativ Notebook (kein Bankgerät erforderlich)
- ✓ Taschenrechner

Vorbereitungsunterlagen

Diese Veranstaltung beinhaltet Vorbereitungsunterlagen und Aufgaben über VR-Bildung. Die Freischaltung des Lehrplans erfolgt 6 Wochen vor Veranstaltungsbeginn. Bitte bearbeiten Sie die Lerninhalte in Vorbereitung auf die Veranstaltung.

Leistungsnachweis

Es handelt sich um ein, im Sinne der IDD-Weiterbildungsverpflichtung relevantes Seminar gem. VersVermV, Anlage 1.

- ✓ Wirkung verbaler und nonverbaler Kommunikation
- ✓ allgemeine Grundzüge des Themas Nachhaltigkeit in Bezug auf Banken in der Online-Vorbereitungsphase

**Termin**

30.06.2025 -
29.07.2025

**Ort**

Beilngries

**Preis**

1.290,00 €

**Ansprechpartner**

Bernd Orthmann
08461/650-1352
bernd.orthmann@abg-bayern.de
Sabrina Waldhier
08461/650-1353
sabrina.waldhier@abg-bayern.de

Buchen

ABG  