Kundenorientierte Gesprächsführung in der Firmenkundenbetreuung

VTF-2602

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 Zielpräferenz 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
29.06.2026 - 23.07.2026

Ort
Beilngries

Preis
1.370,00 €

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

Buchen

ABG