



S

Schulungen für Mitarbeiter des Business-Centers

Unsere Beratungs- und Schulungsziele



Technologie & Raum

Das Zusammenspiel aus Mensch, Raum und Technologie spielt für die Omnikanalberatung eine große Rolle. Wenn sich die Arbeitsweisen der Menschen verändern, verändern sich auch die Bedürfnisse. Digitale Tools werden dabei zur Selbstverständlichkeit in allen Anwendungsbereichen.



Vertriebskompetenz

Neben den technischen Möglichkeiten müssen die vertrieblichen Fähigkeiten gefördert und ausgebaut werden. Das Beraten im Multikanal stellt die Mitarbeiter vor die Herausforderung, dem Kunden mit technischen Mitteln ein Beratungserlebnis zu schaffen, dass der vertrieblichen Qualität der Sparkasse entspricht.



Unternehmenskultur

Führen auf Distanz, Fehlerkultur, digitale Kompetenz – Omnikanalberatung bedarf vielfältiger Anpassungen der Führungsphilosophie, bis hin zu einem völlig neuen Mindset der Führungskräfte. Sie müssen neben einer technischer Unterstützung auch Coachingleistungen für ihr Team erbringen.

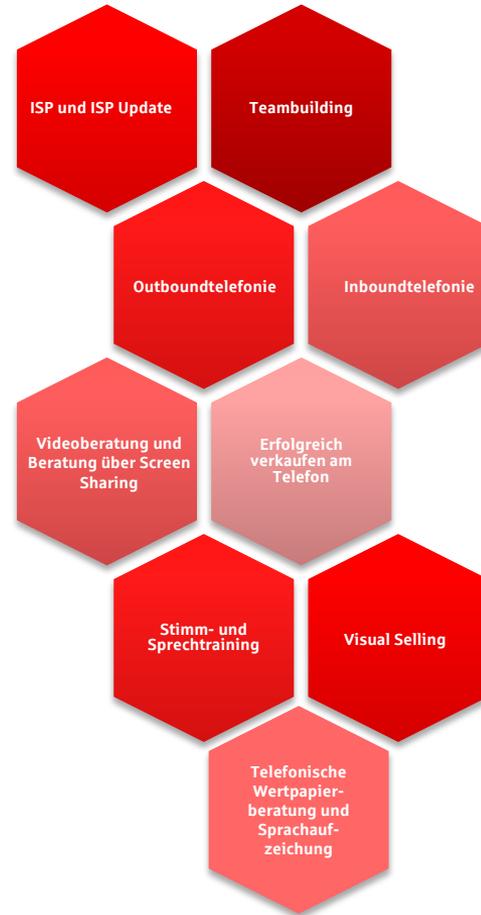
1

Schulungen

Übersicht der Bausteine

Tipp:

Neben den Grundlagenschulungen werden alle Bausteine auch als Experten bzw. Updateschulungen angeboten



Mögliche Bausteine für die Qualifizierung der Mitarbeiter im Business-Center

Baustein	Kurzbeschreibung	Dauer
Teambuilding	Die Zusammenarbeit im Team wird gemeinsam anhand der Kriterien Arbeitszeitenregelung, Prozesse und Zuständigkeiten geregelt. Die veränderten Kundenanforderungen und Ziele des Business-Centers werden besprochen und ein gemeinsamer Leistungsstandard vereinbart.	1 Tag Empfehlung: Gemeinsames begleitendes Teamevent (bspw. Abendessen)
Erfolgreich Verkaufen am Telefon	Von der reaktiven Kundenbetreuung zum aktiven Vertriebsweg – Vertriebspotentiale können durch gezielte Gesprächstechniken gehoben werden.	1 Tag Empfehlung: Coaching am Arbeitsplatz im Anschluss an die Schulung
Inboundtelefonie	Den anrufenden Kunden nicht nur mit dem eigentlichen Anliegen serviceseitig versorgen, sondern auch Vertriebsansätze erkennen und Kundenbindung generieren.	1 Tag Empfehlung: Coaching am Arbeitsplatz im Anschluss an die Schulung
Outboundtelefonie	Kundengespräche am Telefon optimal hinsichtlich Anlass, Zeit und Gesprächsstruktur vorbereiten. Die Kundenbindung kann durch gute Gesprächsführung intensiviert und das gefühlte Servicelevel des Kunden gehoben werden.	1 Tag Empfehlung: Coaching am Arbeitsplatz im Anschluss an die Schulung
Videoberatung und Screensharing	Videoberatung und Screensharing richtig und kundenorientiert in der Beratung einsetzen. Sicherheit im technischen Umgang und richtiger Einsatz im Beratungsgespräch werden erlangt.	1 Tag

Mögliche Bausteine für die Qualifizierung der Mitarbeiter im Business-Center

Baustein	Kurzbeschreibung	Dauer
Stimm- und Sprechtraining	Die Stimme richtig und überzeugend am Telefon einsetzen. Überlastungen durch richtige Atmung vermeiden. Mimikresonanz auch am Telefon richtig einsetzen.	1 Tag
Visual Selling	Die Macht der Bilder auch in der digitalen Beratung einsetzen. Erstellen von einfachen Vorlagen zur Verwendung im Kundengespräch. Einbeziehung des Kunden durch Grafiken.	1 Tag
Telefonische Wertpapierberatung und Sprachaufzeichnung	Identifikation von Handlungsfeldern und Abgleich von regulatorischen Anforderungen. Erarbeitung von unterstützenden Hilfsmitteln und Begleitung bei Echtgesprächen.	Individuell
Interaktive-Service-Plattform (ISP)	Besonderheiten der ISP / Muster ISP sind bekannt. Die ISP kann als technische Unterstützung in den Arbeitsalltag integriert werden. Die Vorteile der vollumfänglichen Nutzung führen zu effektiveren Calls und erhöhen die Quote der positiven Gesprächsabläufe.	1 Tag
Textchat	Digital vertriebsorientiert und qualitativ formulieren. Sicherer und schneller Einsatz des Mediums– insbesondere im Einsatz von Textbausteinen, ergänzt um individualisierte, kundenorientierte Formulierungen.	1 Tag

Detaillierte Beschreibung der Bausteine

Teambuilding

Zielgruppe:

Mitarbeiter und Führungskräfte

Ziel:

Das Team hat eigene Leistungsstandards definiert und arbeitet selbstorganisiert und mit hoher Eigenverantwortung zusammen. Durch ein hohes Maß an Kooperation und passender Kommunikation gelingt es dem Team sich gegenseitig zu motivieren und ein neues Servicelevel in der Sparkasse zu generieren.

Inhalt:

- Zusammenarbeit im Team
- Regeln der Zusammenarbeit
- Arbeitszeitenregelung – Prozesse – Zuständigkeiten
- Veränderte Kundenanforderungen
 - Servicezeiten
 - Reaktionsschnelligkeit
 - Service als Kundenbindungselement
 - Digitaler Vertrieb
- Multitasking: Telefon – Textchat – OSPlus – ISP
- Das neue Service- und Beratungskonzept der Sparkasse leben

Umfang:

1 Tag

Empfehlung:

Das Teambuilding kann durch eine gemeinsames (digitales) Event nachhaltig gestaltet werden.



Erfolgreich verkaufen am Telefon

Zielgruppe:

Mitarbeiter im Inbound- und Outboundbereich

Ziel:

Die Teilnehmer können telefonische Kundengespräche vertriebsorientiert und qualitativ hochwertig vorbereiten und durchführen. Sie individualisieren die Gespräche ausgerichtet auf den Kunden und gehen selbstbewusst und vorteilsargumentativ auf Einwände ein. Sie stellen eine hohe Abschlussicherheit durch Verbindlichkeit und Nachhaltigkeit her.

Inhalt:

- Vertriebsansätze/ -anlässe im Telefonat erkennen
- Effiziente Gesprächsführung
- Kundentypen erkennen (am Telefon)
- Kunden individuell ansprechen
- Besonderheiten verbaler/ nonverbaler Kommunikation
- Gesprächsvorbereitung als Mittel des Gesprächserfolgs
- Gezielte Fragetechniken
- Verbindlichkeit in Gesprächen
- Abschlussorientierung erfolgreich umsetzen

Umfang:

1 Tag



Inboundtelefonie als Cross-Selling- Wunder

Zielgruppe:

Mitarbeiter im Inboundbereich

Ziel:

Die Teilnehmer kennen die Besonderheiten der Inboundtelefonie und können diese mit ihrer individuellen Gesprächsstrategie umsetzen. Sie gewinnen Sicherheit in der Telefonie und steigern die Serviceorientierung. Durch aktives Ansprechen von Cross-Selling-Themen, werden Kundenpotentiale genutzt und Beratungsbedarf geweckt.

Inhalt:

- Kommunikationsgrundlagen und Verhalten am Telefon im Vergleich zu einer Face-to-Face Beratung
- Standardanlässe für Cross Selling Ansprachen nutzen
- Kundenorientiert Kommunizieren
- Kunden Nutzen hörbar gestalten
- Gesprächstechnik mit Wirkmechanismen vervollständigen (z.B. Einwänden vorbeugen)
- Schwierige Gespräche meistern
- Digitale Vertriebskanäle einbinden (z.B. Internetfiliale)
- Weitere Cross-Selling Anlässe erkennen und nutzen

Umfang:

1 Tag



Outboundtelefonie leicht gemacht

Zielgruppe:

Mitarbeiter im Outboundbereich

Ziel:

Die Besonderheiten der Outboundtelefonie sind den Teilnehmern bekannt. Die Herausforderungen werden durch eine individuelle Gesprächsstrategie der Teilnehmer gemeistert. Die Termintreue wird gesteigert, indem die Teilnehmer kundenorientierte Nutzenargumentation praktisch anwenden.

Inhalt:

- Grundstruktur der erfolgreichen Outboundtelefonie
- Kundenmanagement (welche Kundengruppe zu welcher Tageszeit, zu welchem Thema kontaktieren)
- Kundenorientiert kommunizieren
- Gesprächstechnik mit Wirkmechanismen vervollständigen (Einwänden vorbeugen)
- Nutzenorientiert argumentieren
- Verbindliche Termine vereinbaren
- Steigerung des Terminnutzen durch z. B. Ansprache mitzubringender Unterlagen

Umfang:

1 Tag



Stimm – und Sprechtraining

Zielgruppe:

Mitarbeiter

Ziel:

Die eigene Stimme kann gezielt eingesetzt werden. Die Ausdruckskraft und die Belastbarkeit der eigenen Stimme werden verbessert und ausgebaut. Der eigene Persönlichkeit kann mit Hilfe des Sprechtrainings Ausdruck verliehen werden, wodurch eine höhere Glaubwürdigkeit und Überzeugungskraft erzielt werden können.

Inhalt:

- Kennenlernen der eigenen Stimme
- Grundlagen für eine gesunde Stimmgebung
- Grundlagen für ausdrucksvolles, überzeugendes und gewinnendes Sprechen
- Stimmliche Wirkung kennenlernen und Kräftigung der Stimme
- Einübung optimaler Sprechatmung
- Krankheits- und Überlastungssymptomen vorbeugen
- Übungen, Tipps und Tricks für Stimme und Sprechen
- Praktische Übungsmodule

Umfang:

1 Tag

Interaktive- Service- Plattform (ISP)

Zielgruppe:
Mitarbeiter

Ziel:

Die Teilnehmer kennen die Besonderheiten der ISP / Muster ISP und können diese als technische Unterstützung in ihren Arbeitsalltag integrieren. Die Vorteile der vollumfänglichen Nutzung führen zu effektiveren Calls und erhöhen die Quote der positiven Gesprächsabläufe.

Inhalt:

- Abgrenzung des Umfangs der ISP / Muster ISP
- Möglichkeiten der Legitimation mit der ISP / Muster ISP
- Beispielhafte Einbindung medialer Prozesse in die ISP / Muster ISP
- Informationen der Startseite gezielt für TV nutzen
- Bewusstes Einsetzen der neo Kundenübersicht in bestimmten Gesprächen
- Erklärung der Schnittstellen

Umfang:

1 Tag



Textchat – Kommunikation einfach gestalten

Zielgruppe:

Mitarbeiter

Ziel:

Die geschriebene Kommunikation und ihre spezifischen Merkmale sind den Teilnehmern bekannt. Sie können digital vertriebsorientiert und qualitativ formulieren. Sie sind diesem synchronen Medium schnell und sicher – insbesondere im Einsatz von Textbausteinen, ergänzt um individualisierte, kundenorientierte Formulierungen.

Inhalt:

- Mit dem Textchat umgehen
- Darstellung der Face-to-Face Kommunikation im Vergleich zur Textchat-Kommunikation
- Standards für den Textchat erarbeiten
- Formulierungen digital gestalten
- Formulierung von Textbausteinen
- Kurzer Einblick in die technische Anwendung auf Seiten Berater und Kunde
- Einwände und Beschwerden per Textchat beantworten – welche Fehler sollte man vermeiden
- Digitale Kommunikation per Mail und Nachrichtencenter

Umfang:

1 Tag



Videoberatung und Screensharing als Vertriebskanal erfolgreich nutzen

Zielgruppe:

Mitarbeiter

Ziel:

Die technische Anwendung der Videoberatung kann von den Teilnehmern eingesetzt werden. Formulierungen können auf die Videoberatung angepasst und die Gespräche kunden- und vertriebsorientiert gestaltet werden. Die Teilnehmer sind sich ihrer Wirkung vor der Kamera bewusst und nutzen die Chancen der digitalen Möglichkeiten pro aktiv.

Inhalt:

- Mit Videochat/ Videoberatung umgehen
- Vergleich von Face-to-Face- Beratung und Videoberatung
- Formulierungen digital gestalten
- Kurzer Einblick in die Technik auf Seiten des Beraters und des Kunden
- Grafik Pad und Screen-Sharing zur visuellen Unterstützung einsetzen
- Standards der Videoberatung vereinbaren
- Checkliste (Vorbereitung, Gesprächsablauf, Nachbereitung) für die Videoberatung erstellen
- Ein Praxistag am Arbeitsplatz

Umfang:

2 Tage

Empfehlung:

Erweitern Sie das Trainingspaket um die Module OSPlus_neo und Vertriebskonzepte wie das Sparkassenfinanzkonzept und den Beratungsprozess Anlageberatung



Visual Selling im virtuellen Raum – Die Macht der Bilder nutzen

Zielgruppe:

Mitarbeiter

Ziel:

Die Teilnehmer sind in der Lage auch im virtuellen Raum mit Visualisierungen professionell zu interagieren. Sie können Kundenprobleme analysieren und Lösungen anschaulich präsentieren. Komplexe Produkte oder Gedankengänge können mit eingängigen Visualisierungen greifbar dargestellt werden.

Inhalt:

- Die Macht der Bilder
- Live-Visualisierung im Kundenkontakt
 - Problemanalyse mittels Visualisierung
 - Darstellung der Lösungsansätze durch visuelle Mittel
 - Verbindung von Fragetechniken und Live-Visualisierungen
- Visualisierungen im virtuellen Raum
- Visuelles Storytelling
- Schnell Bilder und Story's im Kundenkontakt entwickeln

Umfang:

1 Tag



Telefonische Wertpapierberatung und Sprachaufzeichnung

Zielgruppe: Berater

Ziel:

Routine und Sicherheit in der Dokumentation bei Wertpapierverkäufen am Telefon oder in der Videoberatung erlangen. Den Teilnehmern sind die Besonderheiten der digitalen Wertpapierberatung bewusst und es können Hemmschwellen abgebaut werden. Praxisnahe Tipps und eine Begleitung in Echtzeitgesprächen führen zu einer Vermeidung von Dokumentationsfehlern.

Inhalt:

- Analyse der IST Situation
- Identifikation von Handlungsfeldern und Abgleich von regulatorischen Anforderungen
- Erarbeitung von unterstützenden Hilfsmitteln
- Begleitung bei Echtgesprächen
- Empfehlung und praxisnahe Tipps zur Umsetzung der regulatorischen Anforderungen im Kundengespräch
- Vermeidung von Dokumentationsfehlern trotz „Vollblutvertriebler“
- Besondere Herausforderung der Wertpapierberatung am Telefon oder Bildschirm

Umfang:

Individuelles Schulungskonzept -
Verschiedene Bausteine über
Implusworkshop bis zur
Begleitung in Kundengesprächen



2

Methoden

Eingesetzte Onlinebausteine:

Webinare (Live-Schulungen über die Webinarsoftware vitero)

Blink.it (Kleine Lerneinheiten, die strukturiert durch die Themen führen, Handlungsaufforderungen beinhalten und über Wissenstest den Lernfortschritt ermitteln)

Präsenzmaßnahmen:

Kompetenzorientierte Wissensvermittlung – bestehend aus kurzen Input-Einheiten und direkter Anwendung der vermittelten Inhalte mit anschließender Reflektion. Die Schulungsmaßnahmen werden vorzugsweise Inhouse durchgeführt.

Die Schulungsbausteine sind i.d.R. eine Kombination aus Präsenz- und Onlinemaßnahmen (Blended Learning).

3

Rahmenbe- dingungen

Preise:

Tagessatz: 1.950 € zzgl. Reisekosten

Baustein Visual Selling im virtuellen Raum – 3.500 € zzgl. Reisekosten

Baustein Stimm – und Sprechtraining im virtuellen Raum – 2.300 € zzgl. Reisekosten

Rahmenbedingungen der Schulungen:

Bitte beachten Sie, dass unsere Schulungen oftmals mit direkten Übungen verbunden sind. Daher sollten die Arbeitsplätze und die zu verwendende Technik der Teilnehmer für die Schulungen zur Verfügung stehen.

Erfahrungsaustausche:

Neben dem Qualifizierungsangebot für Ihre Mitarbeiter bieten wir Ihnen in Potsdam zentrale Erfahrungsaustausche an. Wir informieren Sie rechtzeitig per Rundschreiben.

4

Ansprechpartner



Anke
Matthes

Nord-Ostdeutsche Sparkassenakademie

Telefon: 0160 97375663

Mail: anke.matthes@nosa-online.de