



An die  
Kreditgenossenschaften

Ansprechpartner: C. Selbach / M. Köhler  
Durchwahl: 0251 7186-8414  
Direktfax: 0251 7186-8199  
E-Mail: christoph.selbach@rwgv.de

Rösrath, 05.03.2015

## **Modul VC4013** **Souveräner Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen**

Sehr geehrte Damen und Herren,

als Firmenkundenbetreuer oder Intensivkundenberater stehen Sie in verschiedenen Situationen stets vor der Herausforderung, die Interessen von Kunde und Bank zu einer guten Lösung zusammenzuführen.

Ob im Rahmen von Sicherheitenverhandlungen, bei Kreditlehnungen oder insgesamt bei kritischen Engagements können aus Verhandlungssituationen schnell unangenehme Konfliktgespräche erwachsen.

Durch dieses Training gut vorbereitet werden Sie künftig vorausschauend sowie selbstbewusst agieren und durch eine geschickte Gesprächsführung Konfliktpotenziale vermeiden.

Haben Sie Fragen zu dem Training oder wünschen Sie eine individuelle Durchführung in Ihrem Haus? Ich freue mich auf Ihren Anruf! Christoph Selbach, Tel. 0251 7186 8414, christoph.selbach@rwgv.de.

Mit freundlichen Grüßen  
Rheinisch-Westfälische Genossenschaftsakademie

gez. Manfred Schlösser    gez. Christoph Selbach

Qualifikation braucht einen Partner. [www.rwga.de](http://www.rwga.de)



## **MODUL VC4013**

### **Souveräner Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen**

<b>ZIELGRUPPE</b>	Firmen- und Gewerbekundenbetreuer Intensivkundenbetreuer und Sanierer
<b>IHR NUTZEN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sie reduzieren durch geschickte Gesprächsführung das Konfliktpotenzial in Gesprächen.</li><li>- Sie motivieren Ihre Kunden zur Mitarbeit.</li><li>- Sie erarbeiten sich konkretes Handwerkszeug, um sich herausfordernden Gesprächen souverän zu verhalten.</li></ul>
<b>INHALT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Grundlagen Konfliktmanagement.</li><li>- Wer sind unsere Kunden und was erwarten Sie?</li><li>- Rollenfunktion und innere Einstellung.</li><li>- Gesprächsvorbereitung und Vorbereitungsgespräch mit dem bisherigen Betreuer, Analyse der Unterlagen und Gesprächsziele festlegen.</li><li>- Verhandlungen mit mehreren Gesprächspartnern und Bürgen.</li><li>- Professioneller Umgang mit typischen "Problem-Charakteren".</li></ul>
<b>TERMIN/ORT</b>	29.04.-30.04.2015 in Weissenburg Hotelbetrieb GmbH, Billerbeck
<b>TRAINER</b>	Wolfgang Müller Unternehmensberater und Trainer
<b>IHRE INVESTITION</b>	520 Euro zzgl. Bewirtungs- und Übernachtungskosten.