



An die Kreditgenossenschaften

Ansprechpartner: Alexander Koll  
Telefon: 0171 2902190  
Direktfax: 0251 7186-8199  
E-Mail: alexander.koll@rwgv.de

Rösrath, 30.06.2015

## **Modul VC5043 Vertriebsorientiertes Serviceverhalten**

### **Zielgruppe: Mitarbeiter im Service**

Sehr geehrte Damen und Herren,

fast jeder zweite deutsche Bankkunde erledigt seine Finanzgeschäfte inzwischen online; nur etwa ein Drittel der Überweisungen wird heute noch am Schalter getätigt. Viele Kunden versuchen sich über Medien „unabhängig“ zu informieren und hegen ein Misstrauen gegenüber der persönlichen Beratung. Gleichzeitig steigt der Druck innerhalb der Filialen. Ihre Servicemitarbeiter sollen Kunden aktiv ansprechen, Kaufsignale erkennen und Gesprächstermine vereinbaren.

Wie kann dies gelingen? In diesem Training erfahren Sie, wie Sie durch eine partnerschaftliche Kommunikation Vertrauen schaffen und durch gute Umgangsformen Wertschätzung signalisieren. Mit einer serviceorientierten Grundeinstellung und aufmerksamen Auftreten heben Sie sich von Ihren Mitbewerbern ab. Ein Kunde, der sich in der Filiale wohlfühlt und Vertrauen hat, erkennt, dass eine gute Beratung nicht durch Onlinebanking, Wirtschaftsmagazine oder Internet-Blogs ersetzt werden kann. So werden Sie zum ersten Ansprechpartner des Kunden für alle Fragen rund um Finanzen, private Absicherung und Anlagen.

Nutzen Sie dieses Inhouse-Training, um Ihre Mitarbeiter in Sachen Serviceverhalten optimal auszubilden.

Mit freundlichen Grüßen

Rheinisch-Westfälische Genossenschaftsakademie

gez. Manfred Schlösser

gez. Alexander Koll

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



## VC5043 Vertriebsorientiertes Serviceverhalten

<b>ZIELGRUPPE</b>	Mitarbeiter im Servicebereich
<b>IHR NUTZEN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Erfahren Sie, wie Sie vertriebsorientiert in Gesprächen agieren, ohne dem Kunden lästig zu werden, welche Umgangsformen zeitgemäß sind und wie Sie höflich und souveränen auf Ihre Kunden zugehen können.</li><li>• Lernen Sie, wie Sie ein Gespür für das richtige Verhalten in unterschiedlichen Situationen entwickeln und jederzeit angemessen reagieren können.</li><li>• Machen Sie sich der eigenen Wirkung auf andere bewusst und erfahren Sie, wie Sie unter Einbeziehung des geltenden Dresscodes Ihre Wirkung auf andere optimal gestalten können und wie Sie mit Ihrer Garderobe in Form, Schnitt und Material Ihr berufliches Erscheinungsbild wirkungsvoll unterstreichen.</li><li>• Erreichen Sie mehr durch ein gewinnendes Auftreten!</li></ul>
<b>INHALT</b>	<p>Tag 1</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wahrnehmung und Bewertung von Verhalten und Sprache</li><li>• Kommunikationsmodelle und Ihre Bedeutung für das Servicegespräch</li><li>• Durch Sprache eine positive Wahrnehmung erzeugen<ul style="list-style-type: none"><li>- Gesprächsaufbau</li><li>- Fragetechnik richtig einsetzen</li><li>- Kundenorientiertes Formulieren</li><li>- Aktives Zuhören</li><li>- Kaufsignale erkennen</li><li>- In schwierigen Gesprächssituationen überzeugen</li></ul></li></ul> <p>Tag 2</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Die Macht des ersten Eindrucks</li><li>• Begrüßen und Verabschieden des Kunden</li><li>• Den Kunden überleiten und zum Berater begleiten</li><li>• Distanzzonen verstehen und praktizieren</li><li>• Small-Talk die Kunst des kleinen Gespräches</li><li>• Sympathiefaktoren</li><li>• Stilsichere Wahl in Schnitt, Form und Material der Bekleidung</li><li>• Wirkung typgerechter Farben und deren Einsatz</li><li>• Aufbau einer Basisgarderobe</li><li>• Do's und Dont's bei der Wahl der Bekleidung</li><li>• Empfehlungen zu Qualität, Passform und Pflege der Berufskleidung</li></ul>
<b>TERMIN/ORT</b>	2 Tage
<b>DOZENT</b>	Agathe Gandaa, Sozial- und Verhaltenswissenschaftlerin, Zertifizierte Personalentwicklerin Hildegard Knoch-Will, Diplom-Image-Consultant und Visagistin
<b>ERGÄNZUNGEN</b>	Ergänzen Sie dieses Training zusätzlich mit unseren Trainings VC5017 "Kundenansprache mit und ohne Signal" und VC5026 "Die Beschwerde als Chance", die Sie ebenfalls als Inhouse-Massnahme durchführen können.