



An die Kreditgenossenschaften

Rundschreiben A290/2015

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

Rösrath, 01.12.2015

**Module VC6010 - VC6013**  
**Kompakttraining Genossenschaftliche Beratung**  
**Zielgruppe: Kundenberater und -betreuer**



Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie führen die Genossenschaftliche Beratung in Ihrer Bank ein? Sie möchten Ihre Kundenberater in der vertrieblichen Anwendung der neuen Beratungsformate qualifizieren? Oder Sie haben Mitarbeiter, die nach der Einführung zu Ihnen gekommen sind und jetzt aufqualifiziert werden müssen?

In unserem Kompakttraining zur Genossenschaftlichen Beratung erlernen Ihre Kundenberater die erfolgreiche Gesprächsführung im Zusammenspiel mit den technischen Prozessen. Als Ergebnis können Sie eine vertriebsorientierte und transparente Beratung auf Basis unserer genossenschaftlichen Werte erwarten.

Profitieren Sie von unseren umfangreichen Erfahrungen aus vielen Inhouse-Trainings, die wir gerne an Ihre Berater weitergeben.


Haben Sie Fragen zu dem Training oder wünschen Sie eine individuelle Konzeption für Ihr Haus? Dann stehe ich Ihnen als Ansprechpartner zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen  
Rheinisch-Westfälische Genossenschaftsakademie

gez. Manfred Schlösser

gez. Alexander Koll

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



**VC6010 Mit der Genossenschaftliche Beratung erfolgreiche Kundengespräche führen  
Modul 1: Das Kundenbeziehungsmanagement**

<b>ZIELGRUPPE</b>	Kundenberater und -betreuer
<b>IHR NUTZEN</b>	Das Kundenbeziehungsmanagement ist der zentrale Ausgangspunkt zu den verschiedenen Beratungsthemen des Kunden. Sie erlernen die technische und vertriebliche Anwendung des Beratungsprozesses in der Praxis. Anhand der einzelnen Prozessschritte entwickeln Sie Ihre persönliche Vorgehensweise und gestalten Ihre individuellen Methodik. Sie erlernen den sicheren und kompetenten Umgang vom "Kundenbeziehungsmanagement" in bank21.
<b>INHALT</b>	<p>Tag 1:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Einführung in die Beratungsphilosophie "Beratungsqualität"</li><li>- Das Berater selbstverständnis als notwendige Einstellung für die Kundenbeziehung</li><li>- Die technischen Grundfunktionen und Aufbau des Prozesses</li><li>- Die Schnittstellen zu anderen bank21-Anwendungen</li><li>- Das Kundencockpit als Ausgangsbasis für alle Beratungsthemen</li></ul> <p>Tag 2:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Die vertriebsorientierte Anwendung des Prozesses "Kundenbeziehungsmanagement"</li><li>- Die Gesprächsvorbereitung und die Agenda als Einstieg in den Prozess</li><li>- Über die Vorstellung der Bank zur Erwartungsfrage</li><li>- Die Analyse der Ziele und Wünsche als wichtigster Prozessschritt der ganzheitlichen Beratung</li><li>- Das Finanzhaus und die Gesprächsunterlage als Verkaufshilfe</li><li>- Die Ermittlung der aktuellen finanziellen und persönlichen Situation des Kunden</li><li>- Der Gesprächsabschluss mit der Priorisierung der Ziele und Wünsche</li><li>- Klärung und Abstimmung der weiteren Vorgehensweise</li></ul>
<b>TERMIN/ORT</b>	14. und 15. März 2016 in der RWGA Forsbach
<b>TRAINER</b>	Alexander Koll und Andreas Kaufmann, Trainer RWGA
<b>IHRE INVESTITION</b>	520 Euro zzgl. Bewirtungs- und ggf. Übernachtungskosten

Idealerweise haben die Teilnehmer im Vorfeld das entsprechende Onlinelernprogramm bearbeitet.

Für die nachhaltige Transfersicherung empfehlen wir eine Praxisbegleitung vor Ort am Beraterplatz.



**VC6011 Mit der Genossenschaftliche Beratung erfolgreiche Kundengespräche führen  
Modul 2: Das Beratungsthema Vermögen**

<b>ZIELGRUPPE</b>	Kundenberater und -betreuer
<b>IHR NUTZEN</b>	Im Training zum Beratungsthema "Vermögen" dreht sich alles um Vermögen anlegen, optimieren und ansparen. Anhand der einzelnen Prozessschritte in den verschiedenen Bedarfsfeldern entwickeln Sie Ihre persönliche Methodik und gestalten Ihre individuellen Formulierungen. Sie gewinnen die erforderliche Sicherheit in der praktischen Anwendung dieses Beratungsthemas in bank21.
<b>INHALT</b>	<p>Voraussetzung:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kenntnisse des Prozesses "Kundenbeziehungsmanagement"</li><li>- Produktwissen in Anlageprodukte sowie deren Erfassung in bank21</li></ul> <p>Inhalt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Überleitung aus dem Kundenbeziehungsmanagement und dem Kundencockpit</li><li>- Vertriebsorientierte Anwendung des Beratungsthema "Vermögen"</li><li>- kundenorientierter Umgang mit den Bedarfsfeldern "Vermögen ansparen/anlegen", "einfache Wertpapierberatung" und "Vermögen optimieren"</li><li>- Umgang mit der Produktempfehlung aus der Hausmeinung</li><li>- Erkennen von Vertriebsansätzen für andere Bedarfsfelder</li></ul>
<b>TERMIN/ORT</b>	16. März 2016 in der RWGA Forsbach
<b>TRAINER</b>	Alexander Koll und Andreas Kaufmann, Trainer RWGA
<b>IHRE INVESTITION</b>	260 Euro zzgl. Bewirtungs- und ggf. Übernachtungskosten

Idealerweise haben die Teilnehmer im Vorfeld das entsprechende Onlinelernprogramm bearbeitet.

Für die nachhaltige Transfersicherung empfehlen wir eine Praxisbegleitung vor Ort am Beraterplatz.



## **VC6012 Mit der Genossenschaftliche Beratung erfolgreiche Kundengespräche führen Modul 3: Das Beratungsthema Vorsorge**

<b>ZIELGRUPPE</b>	Kundenberater und -betreuer Vorsorgeberater
<b>IHR NUTZEN</b>	Im Training zum Beratungsthema "Vorsorge" dreht sich alles um die eigene Altersvorsorge und die Vorsorge für Kinder. Anhand der einzelnen Prozessschritte in den verschiedenen Bedarfsfeldern entwickeln Sie Ihre persönliche Methodik und gestalten Ihre individuellen Formulierungen. Sie gewinnen die erforderliche Sicherheit in der praktischen Anwendung dieses Beratungsthemas in bank21.
<b>INHALT</b>	Voraussetzung: - Kenntnisse des Prozesses "Kundenbeziehungsmanagement" - Produktwissen in Vorsorgeprodukte sowie deren Erfassung in bank21  Inhalt: - Überleitung aus dem Kundenbeziehungsmanagement und dem Kundencockpit - Vertriebsorientierte Anwendung des Beratungsthema "Vorsorge" - kundenorientierter Umgang mit den Bedarfsfeldern "Für das Alter vorsorgen" und "Für die Kinder vorsorgen" - Umgang mit den Produktempfehlungen aus der Hausmeinung - Erkennen von Vertriebsansätzen für andere Bedarfsfelder
<b>TERMIN/ORT</b>	17. März 2016 in der RWGA Forsbach
<b>TRAINER</b>	Alexander Koll und Andreas Kaufmann, Trainer RWGA
<b>IHRE INVESTITION</b>	260 Euro zzgl. Bewirtungs- und ggf. Übernachtungskosten

Idealerweise haben die Teilnehmer im Vorfeld das entsprechende Onlinelernprogramm bearbeitet.  
Für die nachhaltige Transfersicherung empfehlen wir eine Praxisbegleitung vor Ort am Beraterplatz.



## **VC6013 Mit der Genossenschaftliche Beratung erfolgreiche Kundengespräche führen Modul 4: Das Beratungsthema Immobilie**

<b>ZIELGRUPPE</b>	Kundenberater und -betreuer Baufinanzierungsberater
<b>IHR NUTZEN</b>	Im Training zum Beratungsthema "Immobilie" dreht sich alles um die private Baufinanzierung. Anhand der einzelnen Prozessschritte in den verschiedenen Bedarfsfeldern entwickeln Sie Ihre persönliche Methodik und gestalten Ihre individuellen Formulierungen. Sie gewinnen die erforderliche Sicherheit in der praktischen Anwendung dieses Beratungsthemas in bank21.
<b>INHALT</b>	Voraussetzung: - Kenntnisse des Prozesses "Kundenbeziehungsmanagement" - Produktwissen aus der Baufinanzierung sowie deren Erfassung in bank21  Inhalt: - Überleitung aus dem Kundenbeziehungsmanagement und dem Kundencockpit - Vertriebsorientierte Anwendung des Beratungsthema "Immobilien" - kundenorientierter Umgang mit den Bedarfsfeldern "Wohneigentum erwerben/finanzieren", "Modernisieren/Renovieren", "Anschlussfinanzierung sichern" und "in Immobilien anlegen" - Umgang mit den Produktempfehlungen aus der Hausmeinung - Erkennen von Vertriebsansätzen für andere Bedarfsfelder
<b>TERMIN/ORT</b>	18. März 2016 in der RWGA Forsbach
<b>TRAINER</b>	Alexander Koll und Andreas Kaufmann, Trainer RWGA
<b>IHRE INVESTITION</b>	260 Euro zzgl. Bewirtungs- und ggf. Übernachtungskosten

Idealerweise haben die Teilnehmer im Vorfeld das entsprechende Onlinelernprogramm bearbeitet.  
Für die nachhaltige Transfersicherung empfehlen wir eine Praxisbegleitung vor Ort am Beraterplatz.