



RWGA • Raiffeisenstraße 10-16 • 51503 Rösrath-Forsbach

An die  
Kreditgenossenschaften

Rundschreiben A237/2016

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

Rösrath, 17.10.2016

**Modul VC6501 - Inhouseangebot  
Kundenbeziehungsmanagement PRO - die wahren  
Kundenwünsche ermitteln  
Zielgruppe: Kundenberater und -betreuer**



Sehr geehrte Damen und Herren,

das Kundenbeziehungsmanagement ist das Kernelement der Genossenschaftlichen Beratung. In diesem Beratungsprozess ermitteln Ihre Berater die Ziele und Wünsche des Kunden. Wie viele Bedarfsfelder schaffen Ihre Berater zu erfragen und welche sind diese? Inwieweit erfahren Sie die tatsächlichen Motive Ihrer Kunden? Sind sich Ihre Kunden selbst über ihre eigenen Bedürfnisse bewusst? Können Ihre Kunden diese überhaupt beschreiben und zum Ausdruck bringen?

In unserem Training "Kundenbeziehungsmanagement PRO - die wahren Kundenwünsche ermitteln" lernen Sie kreative und originelle Methoden kennen, mit denen Sie die individuellen Bedarfe des Kunden zielführend ermitteln können. Nutzen Sie ausgefallene Tools, um den Beratungsprozess vertriebsorientiert zu gestalten. Nur ein lebendiges KBM überzeugt Ihren Kunden vom Mehrwert der ganzheitlichen Beratung!

Haben Sie Fragen zu dem Training oder wünschen Sie eine individuelle Durchführung in Ihrem Haus? Ich freue mich auf Ihre Nachricht (E-Mail: alexander.koll@rwgv.de oder Tel.: 0171-2902190).

Mit freundlichen Grüßen  
Rheinisch-Westfälische Genossenschaftsakademie

i. V. gez. Manfred Schlösser      i. A. gez. Alexander Koll

Hinweis:

Das Training richtet sich an Kundenberater und -betreuer, die bereits Erfahrung in der Anwendung des KBM haben und ihr Methoden-Repertoire bei der Bedarfsanalyse erweitern wollen.

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

Sitz des Unternehmens: Münster • Registergericht: Münster • Vereinsregister-Nr.: VR 4350  
Vorstandsmitglieder: Ralf W. Barkey (Vorsitz) – Siegfried Mehring • Vorsitzender des Verwaltungsrates: Klaus Geurden  
Hinweis: Es gelten die „Sonderbedingungen des RWGV für die Teilnahme an Bildungsveranstaltungen“ der Akademie.



## **VC6501 Kundenbeziehungsmanagement PRO - die wahren Kundenwünsche ermitteln**

<b>ZIELGRUPPE</b>	Kundenberater und -betreuer, die bereits das KBM nutzen
<b>IHR NUTZEN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sie lernen, wie Sie die wirklichen Denkmuster und Motive Ihrer Kunden erkennen</li><li>- Sie werden mit verschiedenen Methoden vertraut, mit denen Sie erfolgreich die Ziele und Wünsche Ihrer Kunden in der jeweiligen Lebensphase ermitteln können</li><li>- Sie verbessern die Kommunikation mit Ihren Kunden durch den Einsatz von verschiedenen rhetorischen Hilfsmitteln</li><li>- Sie erweitern Ihre Möglichkeiten in der Bedarfsanalyse um kreative und flexible Gesprächsführungsmethoden</li></ul>
<b>INHALT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kundenbeziehungsmanagement: Mit dem Kunden auf die gleiche "Wellenlänge" kommen</li><li>- Tatsächliche Kundenwünsche erkennen, aufnehmen und dem Kunden reflektieren</li><li>- Handlungsmuster des Kunden im Beratungs- und Kaufprozess verstehen und beeinflussen</li><li>- Kaufmotive ermitteln: Fragetechniken und -strategien geschickt einsetzen</li><li>- Perspektivenwechsel: In den Kunden hineinversetzen, seine Sicht einnehmen und verstehen</li><li>- Bildhafte Sprache, Visualisierungen und Symbole gekonnt einsetzen</li><li>- Storytelling: Passende Geschichten zu Produkten und Leistungen entwickeln und anwenden</li><li>- Kreative Methoden für die rhetorische Gestaltung des KBM-Gespräches</li></ul>
<b>DAUER</b>	2 Tage
<b>TRAINER</b>	Alexander Koll und Anja Brandt
<b>ERGÄNZUNGEN</b>	Kenntnisse und Erfahrungen in der Anwendung des KBM werden vorausgesetzt.