



## Rundschreiben

Rundschreibenummer A268/2017

### An die Kreditgenossenschaften

### Qualifizierungskonzepte zum „Kundenkontakt 2.0“

#### Auf einen Blick

#### Herzlich Willkommen in der persönlich-digitalen Welt!

24. November 2017

Sehr geehrte Damen und Herren,

stehen Sie auch vor der Herausforderung, Mitarbeiter in das KundenServiceCenter zu entwickeln oder mit ihnen den Weg der Videoberatung zu gehen? Beschäftigt Sie die Frage, wie Sie langjährige Mitarbeiter für ihre neue Aufgabe in einem KSC begeistern können und möchten Sie dem Thema mit der Besetzung einer entsprechenden Leitungsfunktion für das KSC den angemessenen Stellenwert geben?

Mit unseren Trainings und Seminaren erhalten Ihre Mitarbeiter das Knowhow, um mit (Neu-) Kunden auf den persönlich-digitalen Kontaktkanälen souverän und professionell zu kommunizieren bzw. um in der Leitungsfunktion die Mitarbeiter entsprechend zu führen und zu fördern.

Alle Qualifizierungsbausteine berücksichtigen konsequent die Ergebnisse aus dem Projekt KundenFokus Privatkunden und unterstützen Sie dabei, diese in Ihren Häusern umzusetzen.

Details zu den Inhalten sowie Termine und Veranstaltungsorte finden Sie in der beigefügten Anlage.

Am 29. November 2017 von 11:00 Uhr - 12:00 Uhr bieten wir Ihnen ergänzend im Rahmen eines kostenlosen InfoWebinars weiterführende Informationen an. Ihre Anmeldung nehmen Sie bitte mit beigefügtem Formular vor oder unter [genoakademie@genossenschaftsverband.de](mailto:genoakademie@genossenschaftsverband.de).

Gerne führen wir die Module in der dargestellten oder auch in individualisierter Form vor Ort bei Ihnen in der Bank durch. Sie haben Fragen oder wünschen eine detaillierte Beratung zum Angebot?

Dann kontaktieren Sie Alexander Koll ([alexander.koll@genossenschaftsverband.de](mailto:alexander.koll@genossenschaftsverband.de), Tel.: 0171/2902190) oder Adriana Schumann ([adriana.schumann@genossenschaftsverband.de](mailto:adriana.schumann@genossenschaftsverband.de), Tel.: 0173/ 6137820).

Wir freuen uns darauf, Sie bei der Entwicklung Ihrer Mitarbeiter zu unterstützen.



Genossenschaftsverband  
Verband der Regionen

Mit freundlichen Grüßen

Ihre GenoAkademie

i. V.  
Manfred Schlösser

i. A.  
Alexander Koll

# Kundenkontakt 2.0



**Kundenkontakt 2.0**

Veränderung von  
der Filiale ins KSC

Herausfordernde  
Kunden

E-Mail- /  
Chatservice

Train the Tele-  
foncoach

Servicegespräch 2.0

Methodentraining  
Videoberatung

Coach the Coach

Beratungsgespräch  
2.0

Vertriebstraining  
Videoberatung

Stimme

Modulreihe  
Kundenkontakt 2.0

Outbound

Bildungsangebot  
GenoAkademie  
„Persönlich-digitales  
Banking“

Zertifizierter Leiter KSC

Zertifizierter KSC Agent

## Module Kundenkontakt 2.0

### Entwicklungsweg „Zert. KSC Agent“

Kunden- und  
serviceorientiert  
telefonieren im Inbound

Terminverkauf im  
Outbound

Reklamationen und  
herausfordernde Kunden

Zertifizierung durch  
ToJ-Begleitung

### Aufbau- und Spezialmodule

Vom Filialberater zum  
Mitarbeiter KSC

Stimme - so wird  
Stimme stimmig

Das Outbound-  
Gespräch

Das Servicegespräch  
2.0

Das  
Beratungsgespräch  
2.0

Umgang mit  
herausfordernden  
Kunden

Die Videoberatung /  
Der Videoservice

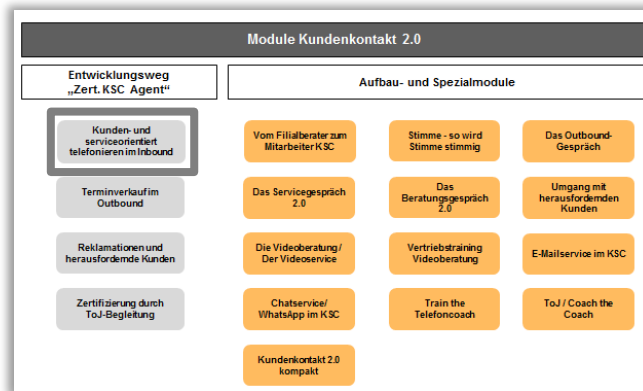
Vertriebstraining  
Videoberatung

E-Mailservice im KSC

Chatservice/  
WhatsApp im KSC

Train the  
Telefoncoach

Coach the  
Coach (ToJ)



## 38201 Kunden- und serviceorientiert telefonieren im Inbound

### ■ Inhalte:

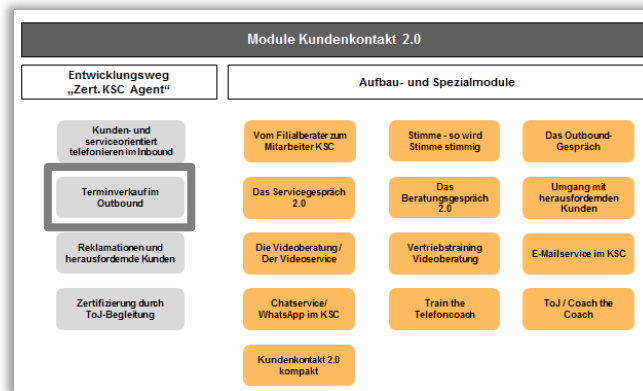
- Eisbergmodell und die eigene Persönlichkeit
- Grundhaltung und Perspektivwechsel
- Gesprächsstruktur, Fragetechniken, Aktives Zuhören
- Stimme - ein Teil der Gesamtwirkung
- Klimafaktoren einer positive Gesprächsatmosphäre, mit Worten wirken und begeistern
- Kundentypengerecht kommunizieren
- Gesprächswerkstatt

### ■ Ihr Nutzen:

- Ihre Mitarbeiter nutzen die Erfolgsfaktoren des telefonischen Kundenservice und werden zur Visitenkarte Ihres Hauses.
- Ihre Mitarbeiter erzeugen eine gefühlte Nähe zum Kunden und stärken die Kundenbindung.

### ■ Aufwand:

- 2 Tage



## 38202 Terminverkauf im Outbound

### ■ Inhalte:

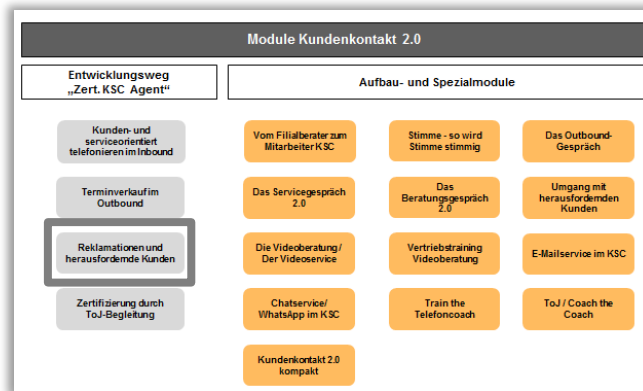
- Lebenszyklus eines Outbound Kontakts (Von der Vorbereitung bis zur Nachbereitung)
- Outbound Telefonie als Vertriebs- und Servicekanal
- Nutzen und Ziele für den Kunden und die Bank
- authentische und personalisierte Kundenansprache
- Einwandbehandlung und Brücken-/Nutzenformulierungen
- Kundensignale erkennen und nutzen
- Gesprächswerkstatt

### ■ Ihr Nutzen:

- Ihre Mitarbeiter sprechen Kunden überzeugend und zielgerichtet an.
- Ihre Mitarbeiter entwickeln einen individuellen Gesprächsleitfaden und Formulierungshilfen für Terminvereinbarungen.

### ■ Aufwand:

- 2 Tage



## 38203 Reklamationen und herausfordernde Kunden

### ■ Inhalte:

- Innere Haltung (Meine roten Knöpfe), Perspektivwechsel
- Eigenes Verhalten verstehen und steuern
- Situationsanalyse mit Signalerkennung, Deeskalationstechniken
- Tipps für den professionellen Umgang mit herausfordernden Kunden und Situationen
- Chancen und Vorteile von Reklamationen und Beschwerden
- Gesprächswerkstatt

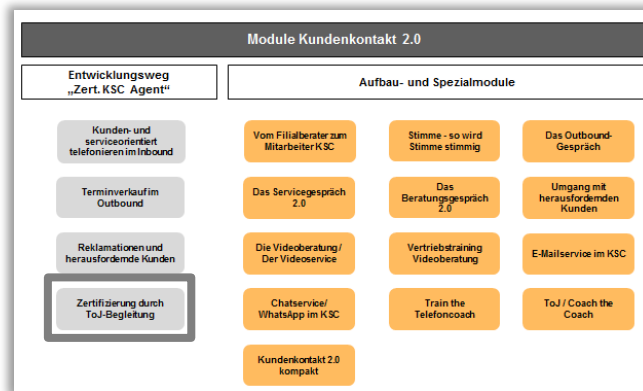
### ■ Ihr Nutzen:

- Ihre Mitarbeiter können Reklamationen souverän behandeln und herausfordernde Situationen oder Kunden professionell betreuen.
- Ihre Mitarbeiter entwickeln Kunden- und zielorientierte Formulierungen zur Optimierung ihrer Kundengespräche.

### ■ Aufwand:

- 2 Tage





## 38200 Zertifizierung im Rahmen einer Arbeitsplatzbegleitung (ToJ)

### ■ Inhalte:

- Persönliches Feedback zur individuellen Kommunikationsstärke und der situativen Nutzung der in den Kernmodulen vermittelten Instrumente und Methoden.

### ■ Ihr Nutzen:

- Durch die Teilnahme Ihrer Mitarbeiter am ToJ erfolgt gleichzeitig die Zertifizierung zum "Zertifizierten KSC Agent,,

### ■ Aufwand:

- 0,5 Tage pro MA (max. 3 TN pro Tag)

## Module Kundenkontakt 2.0

### Entwicklungsweg „Zert. KSC Agent“

Kunden- und  
serviceorientiert  
telefonieren im Inbound

Terminverkauf im  
Outbound

Reklamationen und  
herausfordernde Kunden

Zertifizierung durch  
ToJ-Begleitung

### Aufbau- und Spezialmodule

Vom Filialberater zum  
Mitarbeiter KSC

Stimme - so wird  
Stimme stimmig

Das Outbound-  
Gespräch

Das Servicegespräch  
2.0

Das  
Beratungsgespräch  
2.0

Umgang mit  
herausfordernden  
Kunden

Die Videoberatung /  
Der Videoservice

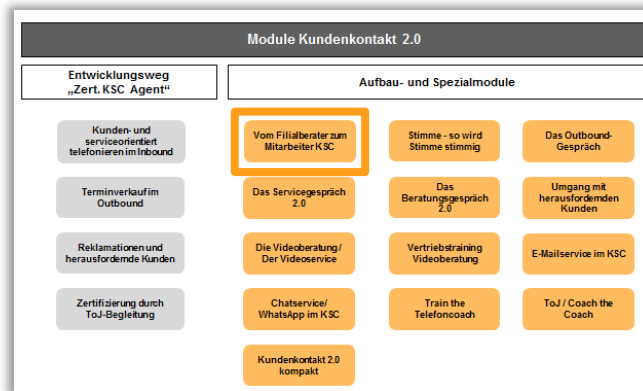
Vertriebstraining  
Videoberatung

E-Mailservice im KSC

Chatservice/  
WhatsApp im KSC

Train the  
Telefoncoach

Coach the  
Coach (ToJ)



## 38101 Vom Filialberater zum Mitarbeiter im KundenServiceCenter\*

### ■ Inhalte:

- Im Wandel der Zeit – Akzeptanz des Beraters im KSC,
- Perspektivwechsel – Rolle und Aufgaben eines Mitarbeiters/Beraters im KSC
- Veränderungskurve – Wo stehe ich?, Veränderungsprozess – Was ändert sich für mich?
- Umgang mit Veränderungen – Verstehen der eigenen Reaktion
- Vorteile, Chancen und Entwicklungsmöglichkeiten in der neuen Tätigkeit
- Werte und Antreiber – Stärken der eigenen Persönlichkeit und wie sie wirken

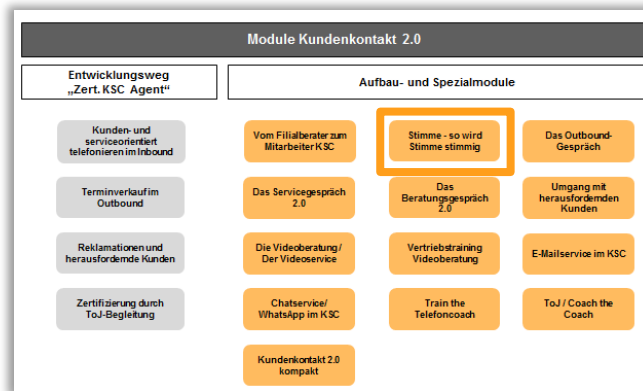
### ■ Ihr Nutzen:

- Ihre Mitarbeiter erkennen, dass Veränderungen Herausforderung und Chance zugleich sind.
- Ihre Mitarbeiter wissen, wie die eigene Einstellung den Veränderungsprozess positiv beeinflussen und mit gestalten kann.

### ■ Aufwand:

- 2 Tage

\*Name, Zielgruppe und Inhalte werden auf Wunsch individualisiert



## 38102 Stimme – so wird Stimme stimmig

### ■ Inhalte:

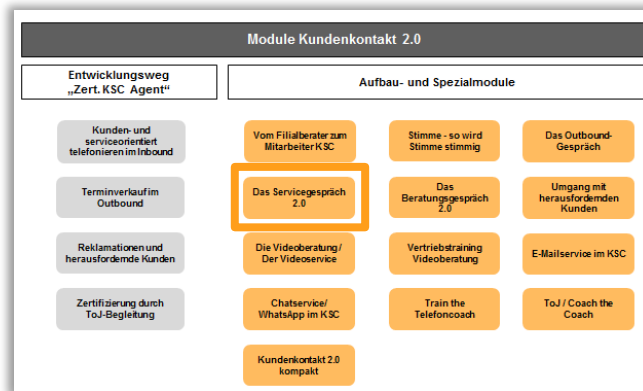
- Stimme - ein Teil der Gesamtwirkung
- Einfluss von Körperhaltung, Körperspannung und Artikulation
- Stimmhygiene (Do´s und Dont´s)
- Übungen für Zwischendurch
- Stimmaufnahme: Vorher / Nachher

### ■ Ihr Nutzen:

- Ihre Mitarbeiter erhalten hilfreiche Tipps für den Einsatz ihrer Stimme.
- Ihre Mitarbeiter erlernen Techniken, um ihre Stimme professionell zu nutzen und Gesund zu erhalten.

### ■ Aufwand:

- 1 Tag



## 38103 Das Outbound Gespräch

### ■ Inhalte:

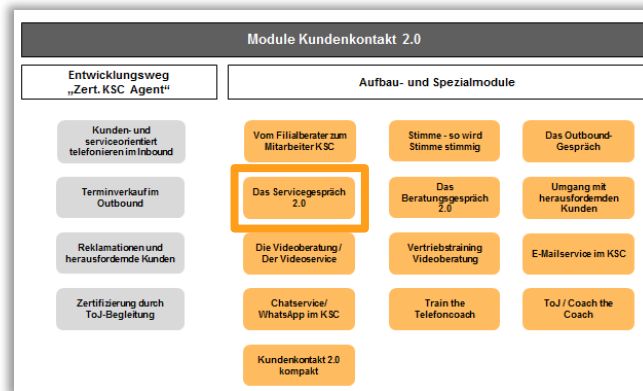
- Lebenszyklus eines Outbound Kontakts (Von der Vorbereitung bis zur Nachbereitung)
- authentische und personalisierte Kundenansprache,
- Einwandbehandlung und Brücken-/Nutzenformulierungen
- Wirkung von Stimme und Sprache, Verbale Visualisierungen
- Kundensignale erkennen und nutzen, 4-Seiten einer Nachricht, Gesprächswerkstatt

### ■ Ihr Nutzen:

- Ihre Mitarbeiter sprechen ihre Kunden überzeugend und zielgerichtet an.
- Ihre Mitarbeiter entwickeln einen individuellen Gesprächsleitfaden.
- Ihre Mitarbeiter erweitern im Erfahrungsaustausch ihren Methodenkoffer.

### ■ Aufwand:

- 2 Tage



## 38104 Das Servicegespräch 2.0

### ■ Inhalte:

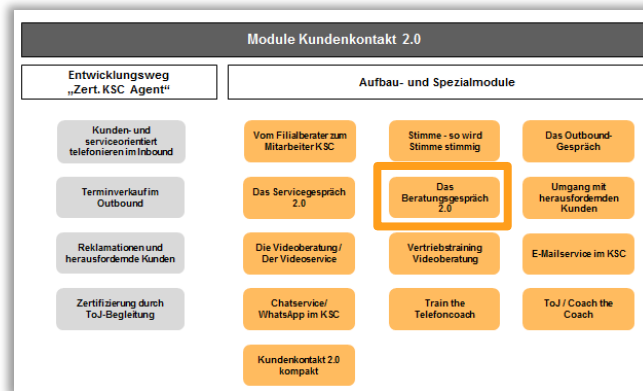
- Kollegiale Fallberatung
- Kommunikation in der Kunde-ICH-Beziehung, Perspektivwechsel + Grundhaltung,
- Gesprächsphasen, 3 Ebenen der Kommunikation
- Unsere Stimme – Der Ton macht die Musik
- Kundentypen
- Neurokommunikation, Wort- und Wertanalyse, Emotionskonto
- Brücken-/Nutzenformulierung, Einwandbehandlung
- Gesprächswerkstatt

### ■ Ihr Nutzen:

- Ihre Mitarbeiter steigern ihre Kommunikationsqualität und die gefühlten Nähe zum Kunden.
- Ihre Mitarbeiter erweitern im Erfahrungsaustausch ihren Methodenkoffer.

### ■ Aufwand:

- 2 Tage



## 38105 Das Beratungsgespräch 2.0

### ■ Inhalte:

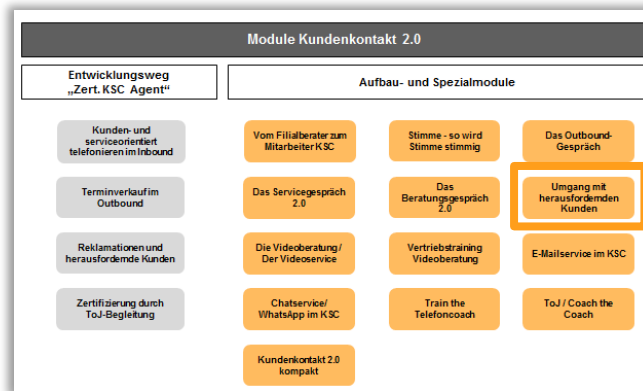
- Die genossenschaftliche Beratung am Telefon - Vom Abschluss zur Anfrage
- Verbales Visualisieren, 3 Ebenen der Kommunikation
- Kaufmotive, Aktives Zuhören
- Wort- / Wertanalyse
- Kundentypengerecht kommunizieren
- Gesprächswerkstatt

### ■ Ihr Nutzen:

- Ihre Mitarbeiter steigern die gefühlten Nähe zum Kunden und ihre Abschlussstärke.
- Ihre Mitarbeiter erweitern im Erfahrungsaustausch ihren Methodenkoffer.

### ■ Aufwand:

- 2 Tage



## 38107 Umgang mit herausfordernden Kunden

### ■ Inhalte:

- Kollegiale Fallberatung
- Innere Haltung (Meine Antreiber, meine Werte),
- Mein Trigger, meine Reaktion in herausfordernden Situationen > Eigenes Verhalten verstehen und steuern
- Souveräner Umgang mit verschiedenen Kommunikationstypen, Killerphrasen
- Situationsanalyse mit Signalerkennung, Deeskalationstechniken
- Tipps für den professionellen Umgang mit herausfordernden Kunden und Situationen
- Praxiswerkstatt

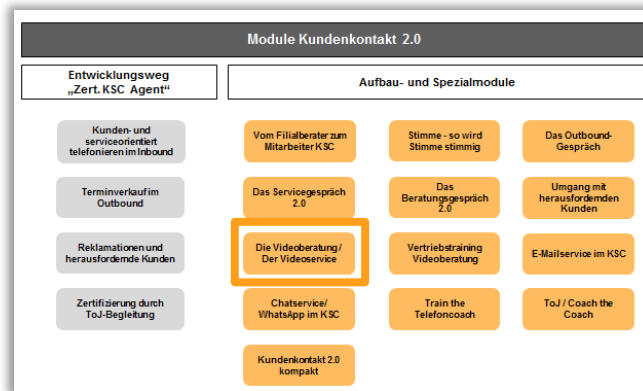
### ■ Ihr Nutzen:

- Ihre Mitarbeiter agieren sicher und professionell im Umgang mit herausfordernden Kunden.
- Ihre Mitarbeiter erweitern im Erfahrungsaustausch ihren Methodenkoffer.

### ■ Aufwand:

- 2 Tage





## 38106 Die Videoberatung / Der Videoservice

### ■ Inhalte:

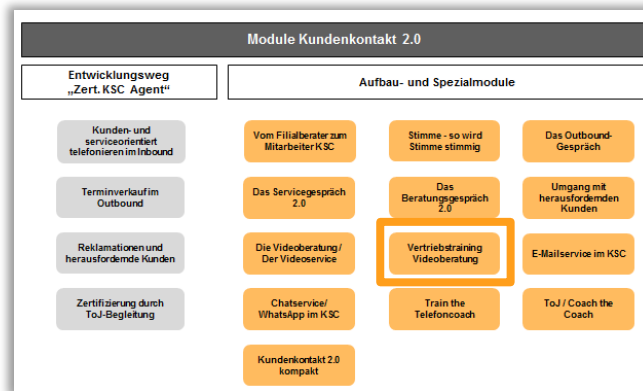
- Grundhaltung & Perspektivwechsel
- Hemmungen und Ängste abbauen
- 3 Blickwinkel
- Wirkfaktoren (Kommunikation, Kleidung - Kosmetik - Schmuck, Umgebung)
- Do's und Dont's
- Aufmerksamkeit erlangen und erhalten
- Videoanalyse in Verbindung mit verschiedenen Praxisübungen und Einbindung der Technik

### ■ Ihr Nutzen:

- Ihre Mitarbeiter kennen die eigene Videopräsenz und setzen sie bewusst ein.
- Ihre Mitarbeiter meistern herausfordernde Situationen in der Videoberatung/Videoservice.

### ■ Aufwand:

- 2 Tage



## 38110 – Vertriebsorientierte Videoberatung

### ■ Inhalte:

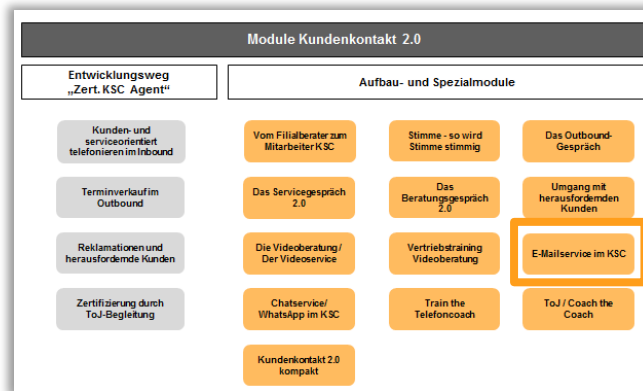
- Signale erkennen und mit der passenden Ansprache überleiten
- Mit dem Kundenbeziehungsmanagement den Bedarf optimal ermitteln
- Den Kunden bei der Erfüllung seiner Pläne und Vorhaben unterstützen, durch die Genossenschaftliche Beratung. Mögliche Themen: Vorsorge, Vermögen, Liquidität, Absichern und Immobilie
- Mit Kundeneinwänden souverän umgehen
- Den Abschluss zielorientiert meistern
- Erfolgreiche Umsetzung Ihres eigenen Vertriebskonzepts und Ihrer hauseigenen Kampagnen
- Die ziel- und kundenorientierte Kommunikation zwischen dem Generalisten und dem Spezialisten bei der Zuschaltung
- Videoanalyse in Verbindung mit verschiedenen Praxisübungen und Einbindung der Technik

### ■ Ihr Nutzen:

- Ihre Mitarbeiter erweitern die jeweilige persönliche Vertriebsstärke und bekommen das nötige Know-how, um Ihre Kunden optimal zu beraten.

### ■ Aufwand:

- 2 Tage



## 38111 E-Mailservice im KSC

### ■ Inhalte:

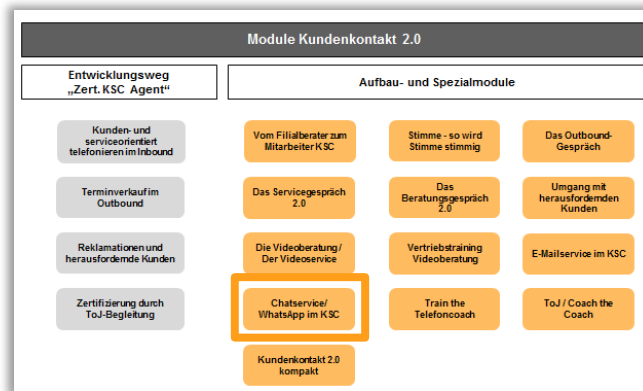
- Grundlagen der E-Mailkommunikation
- Struktur einer E-Mail
- Formales Schreiben vs. Freies Schreiben, Nutzung von Abkürzungen
- Textbausteine oder frei formulieren – Vorteile / Nachteile
- Rechtschreibung, Grammatik und Interpunktion
- Schreiben ist wie ein Gespräch, Schreibwerkstatt

### ■ Ihr Nutzen:

- Ihre Mitarbeiter erhalten hilfreiche Tipps für den Kundenkontakt per E-Mail.
- Ihre Mitarbeiter können formales und freies Schreiben sinnvoll kombinieren.
- Ihre Mitarbeiter können E-Mails in 3 Schritten professionell und ansprechend gestalten.

### ■ Aufwand:

- 1 Tag



## 38112 Chatservice/WhatsApp im KSC

### ■ Inhalte:

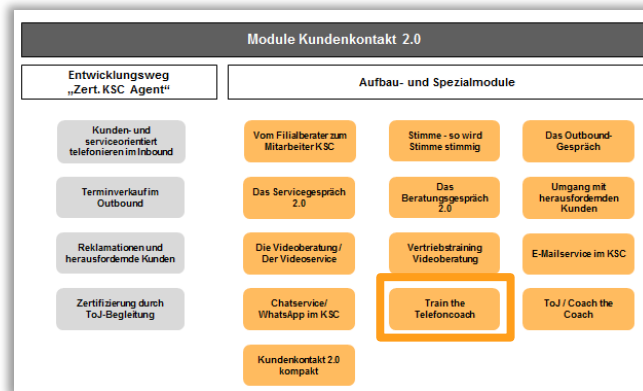
- Grundlagen der Chatkommunikation
- Struktur eines Chatgesprächs
- Freies Schreiben, Nutzung von Abkürzungen
- Textbausteine oder frei formulieren – Vorteile / Nachteile
- Do´s und Dont´s
- Schreiben ist wie ein Gespräch
- Schreibwerkstatt

### ■ Ihr Nutzen:

- Ihre Mitarbeiter erhalten hilfreiche Tipps für den Kundenkontakt per Chat.
- Ihre Mitarbeiter können versiert und kundenorientiert im Chat kommunizieren.

### ■ Aufwand:

- 1 Tag



## 38108 Train the Telefoncoach

### ■ Inhalte:

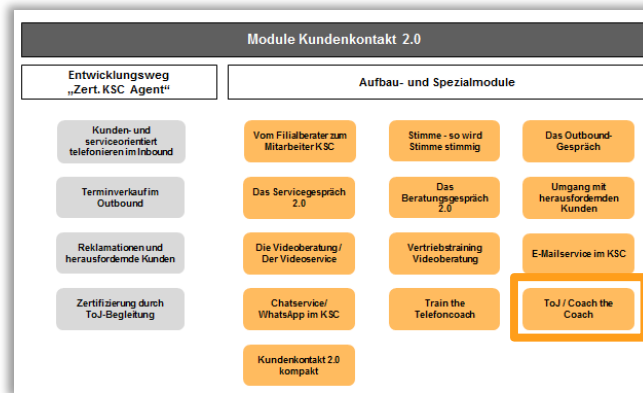
- Definition und Ziele des Coachings
- Rolle und Kompetenzen als Coach
- Phasen eines Coachings,
- Gesprächsführung im Coaching
- Wie gestalte ich eine Zielvereinbarung mit meinem Coachee?
- Umgang mit herausfordernden Coaching Situationen
- Coaching Werkstatt

### ■ Ihr Nutzen:

- Ihre Coachenden erhalten Werkzeuge für ein förderndes und forderndes Coaching.
- Ihre Coachenden interagieren wertschätzend und geben nachhaltiges Feedback auf Basis des Kundengesprächs.

### ■ Aufwand:

- 2 Tage (optimal ergänzt um 38109 Coach the Coach)



## 38109 Coach the Coach/Trainer

### ■ Inhalte:

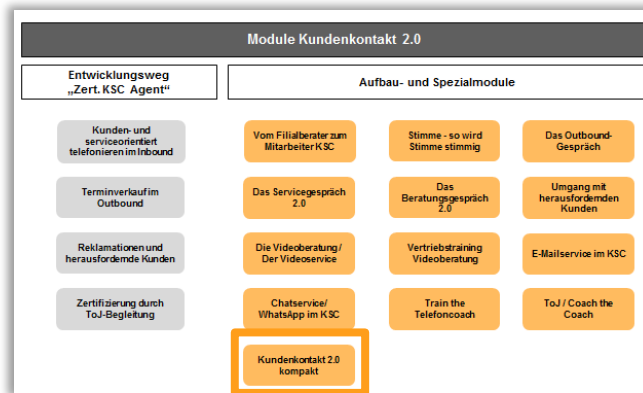
- Trainer begleitet das Coaching als Beobachter
- Feedback zur Interaktion mit dem Coachee
- Feedback zur Umsetzung der Telefonstandards
- (Feedback zum Einsatz des Coaching Bogens)

### ■ Ihr Nutzen:

- Ihr Coach erkennt und fördert die Stärken Ihrer Mitarbeiter.
- Ihr Coach fordert die Umsetzung Ihrer Telefonstandards aktiv ein und argumentiert aus Sicht der Kundenerwartung und des Kundennutzens.
- Ihr Coach agiert souverän in seiner Rolle als Vorbild und Vertrauensperson.

### ■ Aufwand:

- 1 Tag



## 38110 Kundenkontakt 2.0 kompakt

### ■ Inhalte:

- Kommunikation in der Kunde-Ich-Beziehung
- Wahrnehmung + Prozess der Informationsaufnahme und –verarbeitung
- Veränderungsprozess – Einer neuer Zugangsweg entsteht > Mitarbeiter- und Kundensicht
- Unterschiede und Gemeinsamkeiten des digitalen Kundenkontakts Telefon, E-Mail, Chat und Video
- Wirkfaktoren und wie sie die Kommunikation im persönlich-digitalen Banking beeinflussen
- Die Stimme – Der Ton macht Musik
- Praxiswerkstatt

### ■ Ihr Nutzen:

- Ihre Mitarbeiter kennen die Unterschiede, Gemeinsamkeiten, Vorteile und Nachteile des digitalen Kundenkontakts via Telefon, Chat, E-Mail und Video.

### ■ Aufwand:

- 2 Tage

- Durchführung als Seminar/Gruppen-  
training bzw. Arbeitsplatzbegleitung
- Ort der Durchführung: offenes Seminar  
bzw. vor Ort in Ihrer Bank
- Preise siehe [www.genoakademie.de](http://www.genoakademie.de)  
bzw. bei Individualisierung auf Anfrage







### **Adriana Schumann**

Genossenschaftsverband – Verband der Regionen e. V.  
GenoAkademie/Trainerin  
Hannoversche Straße 149  
30627 Hannover  
Mobil: 0173 613 7820  
E-Mail: [adriana.schumann@genossenschaftsverband.de](mailto:adriana.schumann@genossenschaftsverband.de)

Visitenkarten zum  
„Download“



### **Sabine Kohl**

Genossenschaftsverband - Verband der Regionen e.V.  
GenoAkademie/Leiterin Bildung JobTraining Vertrieb -Nord-  
Hannoversche Straße 149  
30627 Hannover  
Telefon: +49 511 9574-5428  
E-Mail: [sabine.kohl@genossenschaftsverband.de](mailto:sabine.kohl@genossenschaftsverband.de)

