



Rundschreiben

Rundschreibenummer A255/2017

An die Kreditgenossenschaften/Geschäftsgebiet des Alt-RWGV

Modul VC7020 Potenzial-Check Omnikanalberater - Kundenberater für den digitalen Vertrieb auswählen und entwickeln **Zielgruppe: Vertriebsleitung, Personal**

Auf einen Blick

Potenzialanalyse für (zukünftige) Mitarbeiter im Omnikanal-Service bzw. in der Omnikanal-Beratung.

25. Oktober 2017

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Rahmen der Transformation zur Omnikanalbank werden sich die Anforderungen an die Kundenberater stark verändern. Zwar wird es weiterhin wichtig sein, im persönlichen Gespräch das Vertrauen zu gewinnen und die Bedürfnisse des Kunden in den Mittelpunkt zu stellen, aber es ist auch klar, dass der Berater der Zukunft nicht erfolgreich sein wird, wenn er die Kommunikation über die digitalen Kanäle wie Video, Telefon oder Chat nicht beherrscht.

Vor dem Hintergrund der zunehmenden Konzentration des Filialnetzes und der Investition in die digitalen und digital-persönlichen Kommunikationswege wird sich jede Bank die Frage stellen, mit welchen Kundenberatern machen wir den Weg in den Omnikanalvertrieb zum Erfolg.

Hier schafft der Potenzial-Check der GenoAkademie Entscheidungssicherheit. In einem Mix klassischer und digitaler Diagnosemethoden ermittelt das Assessment die Ausprägung zukunftsrelevanter, vertrieblicher Eigenschaften der Mitarbeiter. Ziel ist es, die Mitarbeiter zu identifizieren, die mit Freude und Engagement die Herausforderung der Kundenberatung im Omnikanalvertrieb annehmen werden.

Ihre Fragen beantwortet Ihnen gerne Sven Langner, Tel.: 02205 803-9277 oder per E-Mail: sven.langner@genossenschaftsverband.de.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre GenoAkademie

i.V.
Manfred Schlösser

i.A.
Sven Langner

VC7020 Potenzial-Check Omnikanalberatung

Zielgruppe	Serviceberater, Kundenberater, die sowohl klassisch (Filiale, Hausbesuch) als auch digital-persönlich (Video, Telefon, Co-Browsing) ihre Kunden beraten (werden).
Ihr Nutzen	Der Potenzial-Check Omnikanalberatung ist ein eignungsdiagnostisches Instrument, mit der Zielsetzung, die Mitarbeiter zu identifizieren, die ihre Vertriebsaufgaben in einem Omnikanal-Vertrieb engagiert und erfolgreich erfüllen werden. Das Ergebnis kann sowohl Grundlage für Besetzungsentscheidungen sein als auch Basis für eine gezielte Personalentwicklung der Mitarbeiter.
Inhalt	<p>Im Potenzial-Check Omnikanalberatung betrachten wir gezielt Eigenschaften und Verhalten, die Voraussetzungen für das erfolgreiche Agieren als Kundenberater in Zeiten der Digitalisierung sind. Hier einige Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none">- Umgehen mit technischen Beratungssystemen und professionelle Einbettung in das Kundengespräch- Kommunikation am Telefon und in der Online-/Video-Beratung- Emotionalisierung der persönlichen Beratung- Digitale Affinität sowie Kenntnisse in den aktuellen digitalen Bankanwendungen- Bereitschaft zu (eigener) Veränderung und Wandel <p>Der Potenzial-Check Omnikanalberatung wird an die Voraussetzungen der Bank und die daraus resultierenden Anforderungen an die Mitarbeiter angepasst.</p>
Termin/Ort	Inhouse-Veranstaltung
Ansprechpartner GenoAkademie	Dipl.-Psych. Sven Langner, GenoAkademie Tel: 02205 803-9277 E-Mail: sven.langner@genossenschaftsverband.de