

Ganzheitliche Kundenberatung mit der Finanzplanung oder dem Finanzkonzept



Trainingskonzepte für mehr Effizienz im Vertrieb



S

Strukturierte und ganzheitliche Beratung

Kunden wünschen nach wie vor eine fachkompetente Beratung. Nicht nur Preise und Konditionen sind Gründe für den Wechsel der Hauptbankverbindung, sondern auch schlechte Beratungsqualität. Kunden wollen keine Nummer sein, sondern als Persönlichkeit wahrgenommen werden und eine kompetente und maßgeschneiderte Betreuung nach individuellem Bedarf. Das haben die meisten deutschen Banken erkannt und forcieren daher ganzheitliche Beratungsangebote.

Die Sparkassenorganisation hat in den vergangenen Jahren mit der Einführung bedarfsorientierter Beratungsangebote, differenziert nach Kundenzielgruppen, auf diese Entwicklung reagiert.

Im Segment der Standard- und Basiskunden wurde das Sparkassen-Finanzkonzept als erster Baustein bereits im Jahr 2004 entwickelt. Mit der Sparkassen-Finanzplanung privat wurde anschließend das Kundensegment der Privat- und Individualkunden bedient. In einem letzten Schritt hat das Sparkassen-Finanzkonzept für Firmen- und Gewerbetunden die Beratungspalette vervollständigt.



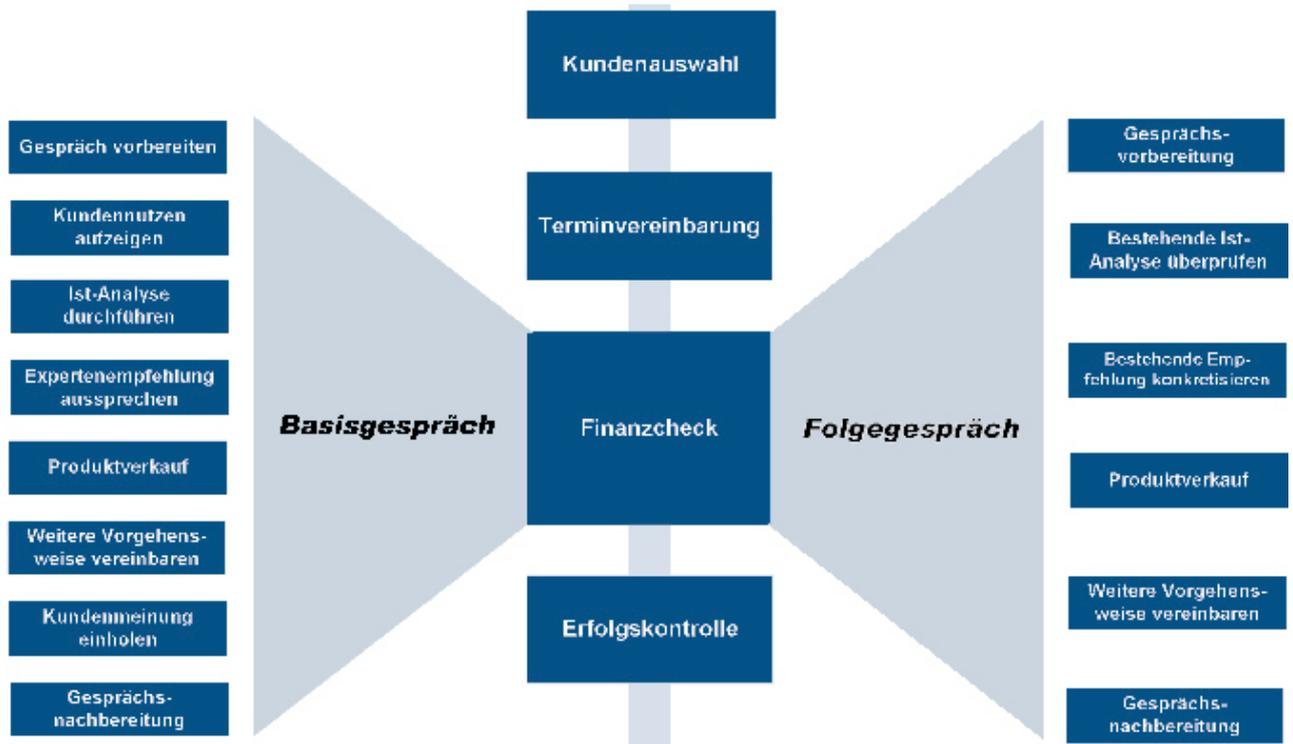
Die Grafik macht die unterschiedlichen Beratungsansätze im Privatkundenmarkt deutlich. Im Segment der Basiskunden und jungen Erwachsenen ist der Fokus auf eine weitestgehend standardisierte und zeitlich optimierte Beratung gerichtet. Schwerpunkt ist die Erfassung der derzeitigen Produktnutzung und eine daraus resultierender Soll-Ist-Vergleich.





S strukturierte und ganzheitliche Beratung

Im Privat- und Individualkundenbereich ist die Vorgehensweise differenzierter und stärker auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten.



Eine deutliche Gliederung in Basis- und Folgegespräche, eine starke Fokussierung auf die Ziele und Wünsche des Kunden und eine Vertiefung in den Hauptberatungsfeldern über Detailanalysen machen deutlich, dass der Individualität eines jeden einzelnen Kunden Rechnung getragen wird.





Sand im Getriebe??!

So gut wie die Beratungssystematik, die Materialien für die Kundenberatung, die Unterstützung über EDV-Systeme wie OSPlus-Vertrieb und die Vertriebsunterstützung durch Verkaufsfördermaßnahmen und Werbung auch ist – letztendlich ist es der Mensch, der Kundenberater, der im Dialog mit seinen Kunden diesen Beratungsansatz umsetzen soll. Und das funktioniert nicht immer so, wie es sich die Vertriebsleitung wünscht.

Die Ursachen sind vielfältig, lassen sich aber in den meisten Instituten auf einige wenige beobachtbare Punkte reduzieren:



- ▶ Zu wenig eigene Akquise: Die Anzahl der Basis- und Folgegespräche ist zu gering. Die Möglichkeiten der telefonischen Kundenakquise werden nicht ausreichend genutzt. Naheliegende Akquisechancen (Einflugschneisen für das Thema ganzheitliche Beratung) darüber hinaus nicht wahrgenommen.
- ▶ Es wird nur der „blutende Finger“ verbunden: Der Berater ist überwiegend auf Bring-Geschäft fokussiert. D.h. der Kunde kommt mit einem Thema (blutender Finger) und genau dieser Ansatz wird im Beratungsgespräch behandelt (blutender Finger verbunden). Weitergehende Ansätze werden nicht angesprochen und genutzt.
- ▶ Ziele und Wünsche werden nur oberflächlich ermittelt. Der Berater stellt eine oder zwei Fragen zu diesem Themenkomplex (Was steht denn bei Ihnen in den nächsten Jahren so an?) und hakt nicht gezielt nach. Das Ergebnis: Ohne Ziele und Wünsche fehlen Ansätze für Empfehlungen. Das ganzheitliche Beratungsgespräch entspricht einer Gleichung: Ziele und Wünsche - Bestandsaufnahme = Produktempfehlung. Fehlt ein Teil der Gleichung, dann kann das Gespräch nicht funktionieren.
- ▶ Die Beratungsgespräche sind nicht ergiebig: Gerade bei den Beratungsgesprächen zum Thema Finanzplanung haben wir häufig beobachtet, dass die Bedarfsermittlung abgebrochen wurde, sobald ein konkreter Beratungsansatz erkannt wurde. In der Folge kommt sofort ein Angebot auf den Tisch, weitere Ansätze werden nicht mehr thematisiert.
- ▶ Aus den Augen, aus dem Sinn: Es wird nicht ausreichend dokumentiert. Themen werden sehr wohl besprochen, künftige Beratungsansätze in der Situation auch erkannt. Sehr häufig sind die Notizen aber unvollständig oder werden einfach nicht als Akquisitionsansätze im EDV-System eingepflegt.
- ▶ Tue Gutes...und niemand redet darüber: Nur selten wird dem Kunden nach dem Beratungsgespräch ein Feedback abgefordert...und noch seltener wird er um eine Empfehlung gebeten bzw. zu einer Empfehlung aufgefordert. So versickern die erfolgversprechendsten Ansätze im persönlichen, sozialen Netzwerk des Kunden.

Sie wollen frischen Wind in die ganzheitliche Beratung in Ihrem Haus bringen? Sie nutzen derzeit andere Beratungsstrategien, tragen sich nunmehr mit dem Gedanken eine ganzheitliche Beratungssystematik einzuführen?

Lesen Sie auf den folgenden Seiten, welche methodischen und strategischen Ansätze in Ihrem Haus wirken können.



Ich verstehe nur, was ich seh

Herbert Grönemeyer bringt mit zwei Verszeilen aus "Lied 7 - Ich versteh" unseren Trainingsansatz auf den Punkt:

*Es verläuft sich die Theorie - Sie kennt genau das Was und Wie,
 Sie spricht nur, damit's sie gibt - Sie verfliegt sonst ins Nichts
 Ich versteh, Ich versteh, Ich versteh nur, was ich seh*

*Alles wurde schon mal erlebt - Man denkt genau, wie alles geht
 Und kennt auch jeden klugen Spruch - Jeden Kniff und jeden Dreh
 Ich versteh, Ich versteh, Ich versteh nur, was ich erleb*



Training - aus der Praxis, für die Praxis, in der Praxis.

Unsere Teilnehmer im Seminar sind aktiv: Gruppenarbeit, Partnerarbeiten und Übungen lassen sie effizient lernen und erleben. Das "Training am Arbeitsplatz" ist dabei das Bindeglied zwischen Theorie und Praxis, eine wertvolle Ergänzung und sichert nachhaltig den Transfer in die Praxis. Damit sind wir auch nah an den Wünschen der Geschäftsleitung: Reduzierte Abwesenheit vom Arbeitsplatz und dadurch eine effiziente Durchführung:

- ▶ So wenig Theorie wie nötig, so viel Praxis wie möglich (Ich versteh nur, was ich seh)
- ▶ Aufteilung des theoretischen Inputs in Kurzworkshop-Serien
- ▶ Einbezug des Wochenendes in die Planung der Veranstaltungen
- ▶ Nutzung alternativer/interaktiver Methoden der theoretischen Wissensvermittlung

Methodenvielfalt - Elemente im Intervalltraining

Die Rahmenbedingungen der einzelnen Häuser sind unterschiedlich, Mitarbeiter haben sehr differenziertes Vorwissen zu dem Thema, die Integration in die Gesamtvertriebsstrategie des Hauses ist nicht vergleichbar mit anderen Sparkassen. Es gibt genug Gründe keine „Angebot von der Stange“ zu wählen. In unseren Projekten zur Vertrieboptimierung sind meist intensive Vorgespräche zur Erstellung eines Angebotes notwendig, die dann ein detailliertes und differenziertes Angebot zur Folge haben. Dabei können folgende Elemente in das Konzept einfließen.

Trainingsbedarfsermittlung (TBE)

Bei größeren Projekten empfiehlt sich häufig eine detaillierte Trainingsbedarfsermittlung, um ein effizientes, auf die Aufgabenstellung abgestimmtes und zielgruppengerechtes Vorgehen sicherzustellen. Darüber hinaus bringt eine intensive TBE Sparpotentiale bei der Ausgestaltung der Maßnahme, da nicht für jeden Teilnehmer dasselbe Maßnahmenbündel vorgesehen werden muss, Wir vermeiden damit zudem einen Gießkanneneffekt, der manche Teilnehmer eher ermüdet, da Inhalte schon mehrfach vermittelt wurden.



Ich verstehe nur, was ich seh

Seminar/Workshop/Training

So wenig Abwesenheit vom Arbeitsplatz wie nötig, so viel Eigeninitiative wie möglich, das Ganze verbunden mit effektiven und modernen Methoden der Transfersicherung, kennzeichnen unsere individuellen Seminar designs. Ergänzt wird die theoretische Wissensvermittlung um moderne Alternativen zur Transfersicherung, wie Telefonkonferenzen, Impulsmails oder Newsletter zum Thema. Die Themen für die theoretische Wissensvermittlung werden mit Ihnen detailliert abgestimmt. Im Themenfeld der ganzheitlichen Beratung können dabei folgende Inhalte relevant sein:

- ▶ Bedarfssituationen der Kunden und verkaufpsychologische Hintergründe
- ▶ Systematik und Vorgehen bei der Akquise und Terminvereinbarung
- ▶ Beratungssystematik Finanzplanung oder Finanzkonzept
- ▶ Vorbereitung des Kundengesprächs
- ▶ Struktur und Phasen des Beratungsgesprächs
- ▶ Besonderheiten bei Argumentation und Einwandbehandlung
- ▶ Umgang mit der Technik, eigenen Visualisierungen und Beratungsmedien
- ▶ Verhaltensorientierte Ansätze - (wir nutzen hier das DISG-Modell)
- ▶ Nachbereitung des Kundengesprächs und Dokumentation



Planspiel

Im Planspiel werden in Kleingruppenarbeit die theoretischen Inhalte aus dem Seminar vertieft. Basis hierfür sind meist echte Kundenlegenden, die in praxisnahe Rollenübungen eingebracht werden. Das Feedback erfolgt unmittelbar und in mündlicher und schriftlicher Form. Die Dokumentation der Lern- und Handlungsfelder ist dann eine Basis für das Training am Arbeitsplatz.

In diesem Bereich setzen wir häufig Videotechnik ein, so dass jeder Teilnehmer eine DVD mit seiner Trainingssequenz zur weiteren Bearbeitung und Reflexion mit nach Hause nehmen kann.



Trainings am Arbeitsplatz (TaA)

Wahrscheinlich die aufwändigste Form des Trainings, mit Sicherheit aber auch die Methode, die am ehesten Erfolg verspricht. Hier begleiten wir den Kundenberater unmittelbar in der Praxis: Gesprächsvorbereitung, Gesprächsdurchführung und Gesprächsnachbereitung stehen dabei im Mittelpunkt. Hier gilt keine Ausrede. Diese Form der Begleitung ist nicht gestellt, sondern Praxis pur. Direkt und unmittelbar in alltäglichen Situationen.



Kundencoaching mit dem Clou®-Konzept

Ein Mosaikstein zu mehr Qualität und Erfolg in der ganzheitlichen Beratung

Das von mir am häufigsten beobachtete Problem in der Finanzplanberatung: Ziele und Wünsche werden nur oberflächlich ermittelt. Der Berater stellt eine oder zwei Fragen zu diesem Themenkomplex (Was steht denn bei Ihnen in den nächsten Jahren so an?) und hakt nicht gezielt nach. Das Ergebnis: Ohne Ziele und Wünsche fehlen Ansätze für Empfehlungen. Dabei entspricht das ganzheitliche Beratungsgespräch einer Gleichung:

$$\text{Ziele und Wünsche - Bestandsaufnahme} \\ = \\ \text{Produktempfehlung.}$$

Fehlt ein Teil der Gleichung, dann kann das Gespräch nicht funktionieren, können keine Produktempfehlungen entwickelt werden.

Ein Lösungsansatz hierzu ist das Clou®-Konzept als methodisch-verkäufliche Ergänzung in der Beratungsstrategie zum Finanzkonzept oder Finanzplanung. Die Vorgehensweise ist abgeleitet und angelehnt an Methoden aus der systemischen Beratung und wird als Systemaufstellung, Familienaufstellung oder Organisationsaufstellung in Therapie und Coaching eingesetzt. Hintergrund ist, dass über die Visualisierung und gestalterische eigene Arbeit dem Klienten Zusammenhänge, Reflexionen und Erkenntnisse zur eigenen Situation schneller und intensiver erlebbar werden.



Hier setzt das Clou®-Konzept an. In einem ersten Schritt macht der Berater am eigenen Beispiel vor, in welchem Zusammenhang seine eigenen Ziele und Wünsche stehen und welche Auswirkungen das auf die finanzielle Planung und ganzheitliche Situation hat. Hierzu bedient er sich einer Magnettafel mit verschiedenen, in Ihrer Bedeutung frei interpretierbaren Symbolen, die er auf einer Zeitachse auf der Tafel anordnet.

Danach überlässt er die Tafel dem Kunden, der damit (möglichst ungestört und unbeeinflusst vom Berater) die Darstellung seiner eigenen Situation erarbeitet. Anschließend werden die verschiedenen Symbole gemeinsam mit dem Berater besprochen und in Ihrer Bedeutung erläutert. Durch vertiefende Fragen und Konkretisierungen entsteht so ein detailliertes Bild der Ziele und

Wünsche des Kunden, die im Finanzplanungsbogen dokumentiert werden. Die Visualisierung ist aufgrund des Magnetsystems kopierbar und kann somit der Gesprächsdokumentation beigelegt werden.

Erfahrungen mit Beratern haben gezeigt, dass diese Vorgehensweise die Zahl der Ansätze für Produktempfehlungen mindestens um das 2-3fache erhöht. Diese Ergebnisse und das damit verbundene positive Feedback der Kunden rechtfertigen den etwas höheren Zeitaufwand für diese Vorgehensweise.

Gerne mache ich Ihnen gemeinsam mit meinem Partner financetainment ein Angebot zur Integration des Clou®-Konzeptes in Ihre hauseigenen Strategien.



Kurz und schmerzlos

Sie wollen die Einführungsmaßnahme zum Thema Finanzkonzept oder Finanzplanung weitestgehend mit hauseigener Unterstützung realisieren, vertrauen aber bei Motivation und Einschulung der Mitarbeiter einer fachkompetenten Unterstützung? Wir bieten Ihnen eine themenzentrierte und unter Kostengesichtspunkten schlanke Lösung.

Theorieschulung - Einführungsveranstaltung

- ▶ 1 Tag
- ▶ max. 15 Teilnehmer
- ▶ Seminar

Inhalte:

- ▶ Sensibilisierung ganzheitliche Beratung
- ▶ Einführung in den Beratungsprozess
- ▶ Vorstellung der Materialien
- ▶ Umgang mit den Beratungstools
- ▶ Umgang mit dem Verkäuferleitfaden
- ▶ Tipps für die erste Bearbeitungsphase

Selbststudium und erste Testphase mit Unterstützung durch den Verkäuferleitfaden

ca. 3 wöchige Praxisphase

Planspiel - Vertiefungsphase

- ▶ 1 Tag
- ▶ max 6 Teilnehmer
- ▶ Training

Inhalte:

- ▶ Erprobung der Vorgehensweise und Umgang mit den Beratungsmedien im reflecting Team
- ▶ Bearbeitung Hauptbogen und ggf. Detailanalysen (Finanzplanung)
- ▶ Basis: Vorbereitete Echkundenlegenden
- ▶ Mündliches und schriftliches Feedback zu den Gesprächssituationen
- ▶ DVD mit den Videos zu den Planspielen zur Transfersicherung in Verbindung mit dem Feedbackbogen

Umsetzung Clou®-Konzept

- ▶ Basis ist ein individuelles Umsetzungskonzepts für Ihr Haus
- ▶ ca. 0,5 Tage Seminar
- ▶ Training am Arbeitsplatz zur Transfersicherung



Einbindung der Führungskraft

Die Führungskraft ist das Bindeglied zwischen Trainer und Trainee. Sie hilft, den Transfer nachhaltig zu sichern. In unseren Trainings sind die Führungskräfte nicht Beobachter der Maßnahme sondern aktive Teilnehmer. Über ein Führungskräftecoaching binden wir die unmittelbare Führungskraft aktiv ein.

Die Inhalte stehen dabei in einem engen Zusammenhang zu den Seminarthemen. Im Rahmen der TBE wird dabei gemeinsam mit der Führungskraft und der Personalentwicklung eine Entscheidung über den Umfang der Begleitung getroffen.



Voraussetzung für ein Führungskräftecoaching ist die freiwillige und „überzeugte“ Teilnahme der Führungskräfte und eine nachhaltige Unterstützung des jeweiligen Coachees durch seine Führungskraft, also durch den Vertriebsleiter.

Vertrauen ist auch hier die Basis der Zusammenarbeit. In einem offenen Dialog zwischen Trainer, Berater und Führungskraft wird transparent gemacht, welche Informationen aus dem Trainingsprozess zwischen Trainer und Trainee an die Führungskraft weitergegeben werden. Diese Klarheit ist notwendig, um gemeinsam und effektiv an Stärken und Schwächen arbeiten zu können.



Qualifizierung Vertriebsbegleiter

„Wir sind gekommen um uns überflüssig zu machen!“

Dieser alte Trainerspruch hat auch im Vertriebstraining Gültigkeit. Nach der Maßnahme entfernt sich der externe Trainer aus dem Vertriebs- und Trainingsprozess. Damit ist der Prozess jedoch nicht abgeschlossen. Vertriebsorientierung und Verkaufsprozesse bedürfen einer stetigen Korrektur und immer wieder neuer Impulse.

Auch vor dem Hintergrund einer Kostensenkung im Fortbildungsbereich macht der Aufbau eines kleinen Teams von sogenannten Vertriebsbegleitern Sinn. Im Rahmen einer kollegialen Beratung übernehmen diese Vertriebsbegleiter die Rolle des Trainers in der Begleitung am Arbeitsplatz. Häufig wird diese Aufgabe von erfahrenen „Senior-Beratern“, Teamkoordinatoren oder Vertriebsführungskräften wahrgenommen.

Diese erfahrenen Praktiker werden von uns im Rahmen einer Qualifizierungsmaßnahme zum Vertriebsbegleiter ausgebildet. Dabei werden insbesondere die Besonderheiten der Trainingssituation am Arbeitsplatz behandelt und wertvolle Tipps zum Umgang mit unterschiedlichen Mitarbeitertypen vermittelt.





Was mich qualifiziert?

Diese Frage werden Sie sich und auch mir mit Sicherheit stellen. Aus den Rückmeldungen meiner Kunden sind es vor allem folgende Aussagen, die meine Arbeit und die meiner Netzwerkpartner kennzeichnen:

- ▶ Praktiker mit Stallgeruch
- ▶ Qualifiziertes und klares, nachvollziehbares Feedback im Training am Arbeitsplatz
- ▶ Systematisches und gleichzeitig emphatisches Vorgehen in der Trainingssituation

Diese Qualität basiert auf:

- ▶ Intime Branchenkenntnisse: Seit 1974 in der Sparkassenorganisation tätig
- ▶ Ausbildung als Sparkassen-Betriebswirt
- ▶ Langjährige Erfahrungen als Kundenberater und Vertriebsführungskraft
- ▶ Seit 1993 erfolgreiche Durchführung von Vertriebs- und Führungskräfte trainings
- ▶ Qualifizierte Fachausbildung in den Bereichen Marketing und Vertriebstraining
- ▶ Qualifizierung als systemischer Business-Coach
- ▶ Seit 1990 intensive Auseinandersetzung mit dem Thema ganzheitliche Beratung





P

 reise

Unsere Preise für individuell geplante Maßnahmen vereinbaren wir in einem persönlichen Gespräch. Je nach Umfang und konzeptioneller Detaillierung können unterschiedliche Preis- und Rabattstaffeln vereinbart werden. Zur Orientierung haben wir unsere Nebenkosten aufgeführt:



Nebenkosten	▶	Fahrtkosten PKW je km	0,58 €
	▶	Bahn 1. Klasse	Bahntarif
	▶	Flug Economy	Nach Beleg
	▶	Andere Verkehrsmittel wie Bus/Taxi	Nach Beleg
	▶	Erforderliche Übernachtungen für Trainer und Mitarbeiter	Nach Beleg
	▶	Ab 500 km Entfernung Vergütung Reisetag	300 €
	▶	Telefax/Telefongebühren/Materialkosten/Versandkosten/Kopierkosten/Teilnehmerunterlagen pauschal	150 €
	▶	Fotoprotokolle, je Seminar/Workshop nach Umfang	30-50 €

Gültig ab 1. Januar 2012

Die aufgeführten Preise gelten zzgl. 19 % Mehrwertsteuer

Neben unseren im Preis enthaltenen Teilnehmerunterlagen sind zur Durchführung des Seminars und zur Ermittlung des Persönlichkeits-Profiles weitere Materialien für jeden Teilnehmer erforderlich. Diese Positionen werden separat in Rechnung gestellt.



R

Referenzen

Nachfolgend haben wir eine kleine Auswahl der Unternehmen aufgelistet, die wir in den letzten Jahren betreut haben. Mit dem Unternehmen WGPartner haben wir an der Entwicklung der Beratungshilfe Finanzplanung im Rahmen des DSGVO-Projektes mitgearbeitet. Eine komplette Referenzliste - auch zu anderen Themen - finden Sie in stets aktueller Form auf unseren Web-Seiten. Gerne nennen wir Ihnen auf Wunsch Rufnummer und Namen der direkten Ansprechpartner in den Unternehmen.



Fragen Sie uns!

Institute	
Sparkasse Arnsberg-Sundern	Vertriebstrainings ganzheitliche Beratung
Fördesparkasse	Finanzkonzept Standardkunden
Sparkasse Dinslaken	Finanzplanung Individualkunden
Sparkasse Zollernalb	Vertriebstrainings ganzheitliche Beratung Einführung Finanz-Fahrplan
Sparkasse Höxter	Seminare Beratungsprotokoll
Sparkasse Gladbeck	Finanzplanung Individualkunden und Finanzkonzept PK
Weberbank AG	Vertriebstrainings ganzheitliche Beratung
SaarLB	Vertriebstrainings ganzheitliche Beratung
LBS Saar	Vertriebstrainings



GESSER.biz - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Peter Gesser
 Lucas-Cranach-Strasse 29
 45768 Marl

fon +49 2365 518104
 fax +49 2365 518105
 mobil +49 172 28 13368

peter.gesser@gesser.biz

www.gesser.biz
www.ganz-einfach.info