



## ERFOLGSKOMMUNIKATION MIT BERATUNGSTOOLS: Beratungsprozess Anlageberatung, Altersvorsorge und Risikoabsicherung kundenorientiert anwenden

- DURCHFÜHRUNGSART** ➤ Seminar / Workshop
- ZIELGRUPPE** ➤ Berater / Führungskräfte  
in den Geschäftsstellen und Filialen  
sowie in der Vermögensbetreuung
- DAUER** ➤ 1 Tag Beratungsprozess Anlageberatung  
1 Tag Altvorsorge und Absicherung
- TEILNEHMERZAHL** ➤ 8 – 10 Personen

### HINWEISE

Dieses Seminar findet direkt mit Anwendung der OSP-Beratungstools statt.  
Die Teilnehmer wenden das Tool sowohl von der Technik als auch von  
der Kommunikation an.

**Inhalte und Ziele dieses Seminars finden Sie auf der Rückseite!**



# ZIELE

Die Teilnehmer ...

- ▶ erkennen die Ansätze und Anlässe, bei denen der Einsatz des jeweiligen Beratungstools sinnvoll und möglich ist
- ▶ laden die Kunden entsprechend der Anlässe unter Vorteilsargumentation individuell ein
- ▶ wissen, welche Unterlagen der Kunde zum Beratungsgespräch mitbringen soll und platzieren diese Informationen beim Kunden
- ▶ lernen den Einstieg in jedes Beratungstool kennen: den Einstieg gut gestalten und die stillen Frage des Kunden beantworten
- ▶ lernen die Anwendung des Beratungstools mit kundenorientierter Sprache unter ständiger Einbindung des Kunden in das Gespräch
- ▶ schaffen es, den Kunden von A bis Z im Gespräch in seiner Aufmerksamkeit zu halten und verbinden die Fragen aus dem Beratungstool immer mit der Situation des Kunden
- ▶ erfahren dabei weitere Themen und Bedürfnisse des Kunden, die später zum cross-selling genutzt werden können
- ▶ bringen die Beratung mit dem Beratungstool vertriebsorientiert zum Abschluss und verkaufen entsprechende Lösungen
- ▶ leiten den Kunden über Einsatz der Beratungsmedien in ein ganzheitliches Beratungsgespräch mit dem Finanz-Check über
- ▶ üben alle Facetten mit anderen Teilnehmern bzw. mit dem Trainer
- ▶ setzen das Beratungstool im Seminar in Übungsgesprächen ein und gewinnen damit Sicherheit für die Kundengespräche

# INHALTE

- ▶ Sammlung von Anlässen zur Anwendung des Beratungstools
- ▶ Den Kunden zum Gespräch einladen
- ▶ Den Einstieg in das Gespräch gestalten und den Bogen spannen
- ▶ Anwendung des Beratungstools mit dem Schwerpunkt auf optimale, verständliche, energiegelade Kommunikation mit dem Kunden
- ▶ Herausarbeiten von cross-selling-Themen
- ▶ Verlauf von Lösungen passend zum Anlass des Kunden
- ▶ Überleitung in die ganzheitliche Kundenberatung mit dem Finanz-Check
- ▶ Folgebetreuung / Folgetermine verbindlich vereinbaren