



## KUNDEN EINLADEN:

# Durch Kommunikation ins Geschäft kommen

**DURCHFÜHRUNGSART** ➤ Seminar / Workshop

**ZIELGRUPPE** ➤ Berater / Führungskräfte  
in den Geschäftsstellen und Filialen

**DAUER** ➤ 1 Tag

**TEILNEHMERZAHL** ➤ 8 – 10 Personen

## HINWEISE

Dieses Seminar richtet sich auch an Mitarbeiter in den Bereichen Service, Kasse und AKT sowie an Mitarbeiter, die nach längerer Zeit wieder im Vertrieb arbeiten möchten.

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



# ZIELE

Die Teilnehmer ...

- ▶ wissen, was „der Kunde von heute“ erwartet und kennen seine Bedürfnisse in Bezug auf „Sparkasse und Finanzen“
- ▶ selektieren ihre Kunden entsprechend zum Konzept und gestalten eine individuelle aktive Kundenansprache
- ▶ können Einwänden der Kunden passend begegnen und diese für das weitere Gespräch proaktiv nutzen
- ▶ lernen kundenorientierte Techniken kennen, Kunden mit und ohne konkretem Anlass anzusprechen und anzurufen
- ▶ haben in der Kommunikation immer „den 2. Satz“ parat und kommen deshalb nicht aus dem Konzept
- ▶ begeistern den Kunden durch moderne und zeitgemäße Telefonate und Gespräche
- ▶ laden die richtigen Kunden zum Beratungsgespräch ein
- ▶ entwickeln und üben viele wirksame Formulierungen, die universal im Kundendialog einsetzbar sind

# INHALTE

- ▶ Erfolgsfaktor „innere Grundhaltung“ – oder „Was habe ich mit Erfolg zu tun?“
- ▶ Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden
- ▶ Die stillen Fragen des Kunden beantworten
- ▶ Vorgehen zur proaktiven Nutzung von Ein- / Vorwänden der Kunden
- ▶ Ablauf bei konkreten Anlässen: Gesprächsstrategie mit „ANKE“
- ▶ „Die gehen immer-Formulierungen“: Zum Vorgehen bei Kunden mit wenig oder gar keinem Kontakt zur Sparkasse
- ▶ Anwendung der Inhalte auf mitgebrachte Echkundenfälle
- ▶ Den 15-Minuten-Kontakt optimal gestalten und nutzen
- ▶ Termintreue sichern – aber wie?
- ▶ Über den ganzen Tag: intensive Impulsübungen und Anwendungen mit dem Trainer
- ▶ Fazit und Sammlung: Erfolgsfaktoren einer professionellen Kundeneinladung
- ▶ Zielformulierung und Lerntransfer
- ▶ Seminarabschluss