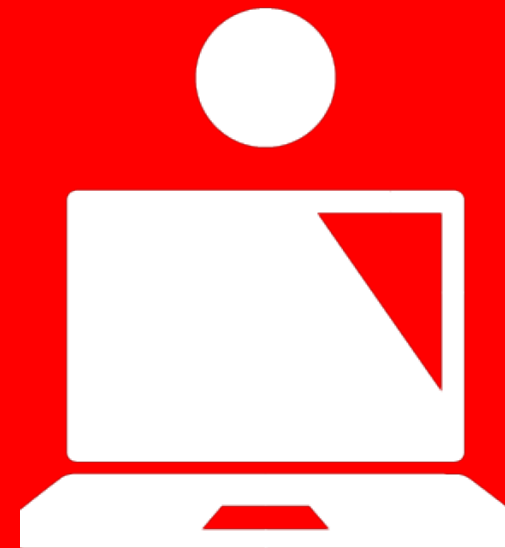


Data Analytics: Next-Best-Action

**Unterstützung der Mitarbeiter
im Vertrieb zur Anwendung von
„Data Analytics - NBA“**



Herausforderungen



Eine Akquise-, Ansprache- und Cross-selling-Kompetenz kann den Beratern unterstellt werden. Wirklich?

Annahme:

- Die Berater rufen selbstverständlich ihre Kunden an, um Beratungstermine zu vereinbaren. Jeder Berater bei jedem Kunden mit durchschlagendem Erfolg?
 - **„Richtige“ Akquise wurde selten richtig gelernt und professionell trainiert.**
- Die Berater bekommen in der Kundenübersicht (Berater) und nach jedem Prozess die Vertriebshinweise zum NBA angezeigt. Erfolgreiche Cross-selling-Ansprachen sind die Regel?
 - **Nicht jeder Berater nutzt die Kundenübersicht zur Gesprächsvorbereitung.**
 - **Der Kunde will nach Erledigung seines Anliegens nach Hause. Dem Berater fehlen spontan elegante Formulierungen, um beim Kunden einen weiteren Bedarf (für das NBA) zu wecken.**
- Natürlich verbessern Trainings den Vertriebserfolg. Zeit- und Geldbudgets sind jedoch knapp?
 - **Werfen Sie einen Blick auf die nächsten Seiten.**

Zwei Varianten zur Unter- stützung der Einführung von „SDA und NBA“



1 Impuls-Training inkl. eines Web-Based-Trainings (vor und nach dem Training nutzbar)

Zielgruppen:

- Kundenberater im stationären und medialen Vertrieb
- Servicemitarbeiter, Mitarbeiter im KC

Zielsetzung:

- Die Teilnehmer/-innen erkennen den Nutzen von DataAnalytics und dem NBA.
- Sie bekommen neue Impulse und entwickeln eigene Ideen zur erfolgreichen Cross-selling-Ansprache. Sie trainieren Spontanität in der Kundenansprache.
- Sie kennen und nutzen die Möglichkeiten der Seite „Kundenübersicht (Berater)“ für die gezielte Gesprächsvorbereitung.
- Sie wecken die Neugier des Kunden und vereinbaren mehr Termine im Rahmen von Kampagnen.

2 Multiplikatoren-Training inkl. eines Web-Based-Trainings

Zielgruppen:

- Multiplikatoren im stationären und medialen Vertrieb, Führungskräfte im Vertrieb

Zielsetzung:

- Die Teilnehmer/-innen erkennen den Nutzen von DataAnalytics und verstehen die grundsätzliche Funktionsweise.
- Sie bekommen neue Impulse und entwickeln eigene Ideen zur erfolgreichen Cross-selling-Ansprache.
- Sie trainieren Spontanität in der Kundenansprache und Bedarfsweckung am Telefon.
- Sie erhalten Trainingsmaterialien (Video-Learning) und Trainingsmethoden, um mit den Beratern die Ansprache zum NBA trainieren zu können und lernen eine Umsetzung des Trainingskonzeptes kennen.

Formate und Inhalte



Web-Based-Training (15 min) in Vorbereitung auf das webinar/Training

- Für ca. 6 verschiedene NBAs erhalten Sie jeweils eine Audiosequenz über 30 – 90 Sekunden. Beispielhaft wird gezeigt, wie eine Cross-selling-Ansprache in verschiedenen Situationen und zu verschiedenen Themen gelingen kann. Zusätzlich wird in einer kurzen Einführung die Idee und der Nutzen von SDA und NBA beraterfokussiert erklärt.
- Die Multiplikatoren nutzen diese vertrieblichen Impulse, um dies in Kleingruppen, z.B. Beratermeetings oder Teamrunden coachend zu vertiefen (z.B. mittels „Speed-Dating“).

Impuls-Training (2 Std. – 0,5 Tage, max. 12 Teilnehmer, webinar/Training)

- Die Bedeutung der Kundeneinwilligung für die zukünftige Zusammenarbeit als Berater verstehen und erfolgreich beim Kunden einholen
- Inhalte des WBTs aufgreifen und durch eigene Kundenfälle weitere Ideen zur erfolgreichen Ansprache erarbeiten und trainieren
- Sicher und schlagfertig argumentieren, Einwände erfolgreich beantworten

Multiplikatoren-Training (1/2 Tag – 1 Tag, max. 8 Teilnehmer, webinar/Training)

Zusätzlich zu den Inhalten des Impuls-Trainings

- Meine Rolle/Verantwortung als Multiplikator – innere Haltung und äußere Wirkung
- Stolpersteine frühzeitig erkennen, Hemmnisse abbauen, Sicherheit geben

Ihre Ansprechpartnerin



Sparkassenakademie Hessen-Thüringen

Sabine Höfer

Telefon: 06198 20-1117

E-Mail: sabine.hoefer@sgvht.de

