



Schulungskonzept „Hybride Beratung“ der Sparkassenakademie Hessen-Thüringen

Kunden denken nicht in „Offline“- und „Online“- Kanälen: entscheidend ist die Option, nach Bedarf den Zugang zur Sparkasse zu variieren.



Die richtige Kombination von online und offline und die Verbindung beider Welten sind der Schlüssel zum Erfolg!

(Hybride) Vertriebsprozesse für Beratende

Vertriebliche Startseite

Integriertes
Ansprache-
management

Technik:
Screensharing, Co-
Browsing

Aktives Kunden-
beziehungs-
management in
allen Kanälen leben

„neo only“
OSP_neo Prozesse /
SFK Update...

Navigator

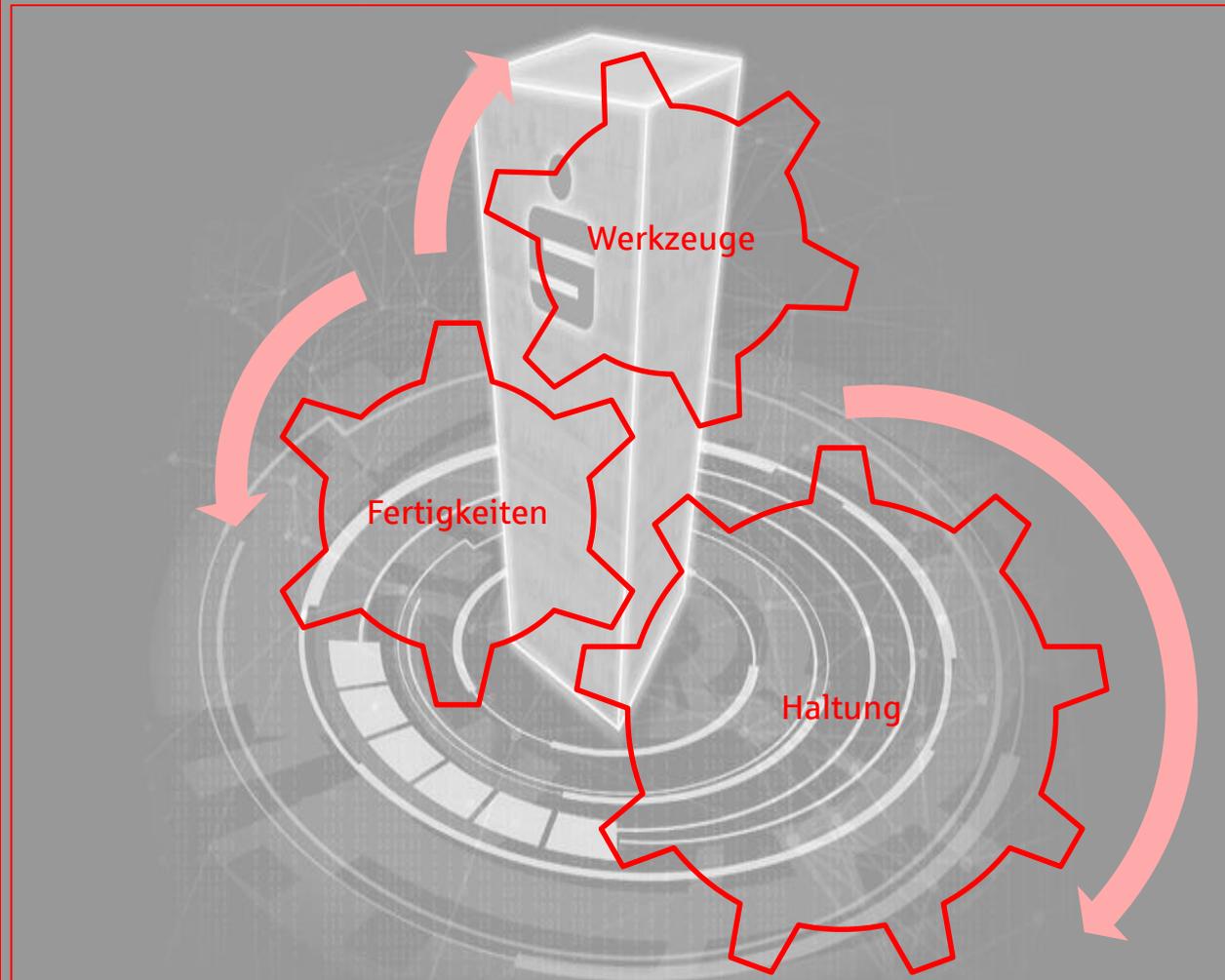
Fazit für Beratende in der (hybriden) Filiale

→ Änderung
Rollenverständnis

1. Digitalisierung wird die Arbeit in den Filialen verändern.
2. Alle Mitarbeitenden im Vertrieb müssen die Tools und digitalen Anwendungen der Sparkasse erklären können, sich virtuos darin bewegen, den Nutzen für den jeweiligen Kunden erkennen, nennen können und begeistert sein von den neuen Möglichkeiten.
3. Es gilt persönlich passende Lösungen für den Kunden zu finden, damit Kunden begeistert sind.
4. Sozialkompetenz ist das Asset der Zukunft für die Kundenbeziehung.

Erforderliche Qualifikation der Mitarbeitenden

- Vertriebsführung
- PK/IK – Beratende
- Servicemitarbeitende



Schulungskonzept zur „Hybriden Beratung in der Sparkassenfiliale“





Kickoff Gesamt- vertrieb

Philosophie und
Strategie
vorstellen und
Umsetzung
Inhouse
Zielbild vermitteln
Schulungs-
konzept grob

Inhouse (online)
2 Stunden



Führungs- kräftework- shop

Vertiefung
Vertriebs-
philosophie
Neue Rolle
Führung, neue
Rolle Beratende,
Führungsprozess
mit Technik- u.a.
„Vertriebliche
Startseite nutzen
im Mitarbeiter-
gespräch“
Change-
begleitung

1 Tag in Präsenz



Erklärfilm „Hybride Beratung“

Was ist Hybride
Beratung?
Wie verändert es
die Beratung und
die
Kommunikations
wege und die
Kommunikation
zum Kunden
Teilnehmende:
alle Vertriebs-
mitarbeitenden

WBT



Workshop für Vertriebler

Beratung in
digitalen Kanälen
versus stationäre
Beratung in der
Filiale
Fallbeispiele
Kunden-
ansprache in
allen Kanäle
Beraterrolle neu
& Abläufe und
Aufgaben im
Team neu regeln

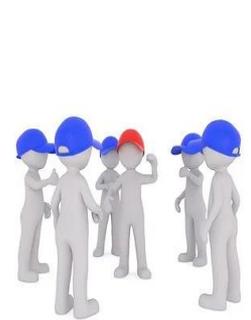
1 Tag in Präsenz



Service- leistung in der hybriden Filiale

Abläufe „Service
in einer hybriden
Filiale“
Termin-
vereinbarung
und Überleitung
Kunden-
ansprache in
allen Kanälen

Webinar /
2 Stunden



Praxistag in der Filiale inklusive Führungs- kräfte- coaching

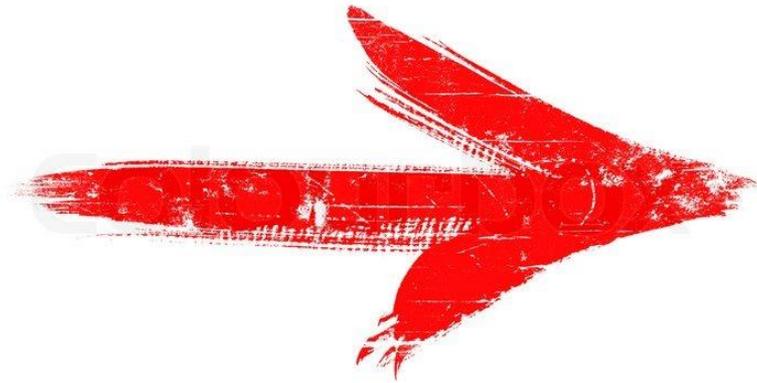
Begleitung des
Teams in der
Praxis mit
Feedback an die
Führungskraft

1 Tag in Präsenz

Blended Learning

Review

ggf. Optionale Tools: Fertigkeiten und Werkzeuge



...zur ausführlichen Modul- beschreibung

Planungs- workshop

Ziele

- Optimale Vorbereitung der gesamten Trainingsmaßnahme

Inhalt

- Vorstellung Customer Journey für die hybride Beratung durch die Sparkasse
- Klärung der bankfachlichen und technischen Voraussetzungen
- Erstellung der Handlungskompetenzen und Fertigkeiten pro Arbeitsplatz
- Ableitung von Handlungsfeldern
- Erstellung Schulungskonzeption

Zielgruppe: Leiter Vertriebsmanagement, Vertriebsführungskräfte, ggf. Leiter Medialer Vertrieb/DBC; Vertreter Personalentwicklung, punktuell: Orga/Administration

Format/Dauer: Online (Webex) 0,5-1 Tag

Gebühr: 950,00 Euro, keine Gebühr, wenn Umsetzung durch Akademie

Kickoff

Ziele

Die Teilnehmenden werden über relevante Faktoren der Ausgangssituation informiert. Die wesentliche Philosophie der „Hybriden Beratung“ und die ganzheitlichen Betreuung der Sparkassenkunden in allen Kanälen stehen hier im Mittelpunkt. Ergänzend zu den neuen Vertriebsprozessen (z.B. IAM, mediale Prozesse etc.) werden die Herausforderungen der Veränderung thematisiert und Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Einführung in die Sparkasse vorgestellt.

Inhalt

- Kernbotschaften der Hybriden Beratung und deren Veränderung für die gesamte Sparkasse
- Zielsetzung und wesentliche Informationen aus den begleitenden Projekten
- Ausblick weitere geplante Entwicklungen
- Vertriebliche Story – Customer Journey
- Anforderungen an die Rolle der Führungskräfte und der Beratenden
- Schulungskonzeption vorstellen

Zielgruppe: Gesamtvertrieb

Format: 2-3 Stunden Online oder Präsenz

Gebühr: 950 €

Workshop für Führungs- kräfte

Ziele

Die Führungskraft lernt das Zielbild der hybriden Filiale mit „Omnikanalberatenden“ kennen und kann die neuen Rollen und Aufgaben in der Filiale begleitend umsetzen. Sie erlernt Methoden zur Begleitung der Mitarbeitenden in der Veränderung und trägt dadurch zur Umsetzung der hybriden Beratung in der Sparkasse bei.

Inhalt

- Vermittlung der neuen Vertriebsphilosophie und deren Einordnung
- Rolle und Aufgaben der Führungskraft in der Veränderung
- Methoden für die Begleitung von Mitarbeitenden
- (neue) Rollen und Aufgaben der Mitarbeitenden
- Aktive Begleitung der OSP_neo-Prozesseinführung und Umsetzung
- Aktive Begleitung der Mitarbeitenden
- Veränderungsprozesse initiieren und voranbringen
- Widerstände erkennen und abbauen
- Erarbeitung des Begrüßungspart für den Vertriebsworkshop

Zielgruppe

Vertriebsführungskräfte, interne Trainer/Coaches

Format

1 Tag Präsenz

Gebühr

1900,00 Euro

31.05.2023

Erklär- film zur hybriden Beratung

Ziele

Lernende erkennen, welche Vorteile die Hybride Beratung für die Kunden und die Sparkasse hat.
Lernende wissen, wie Kunden mediale Beratungsprozesse (Altersvorsorge, Einkommen sichern, Sparen & Anlegen) nutzen können und wie diese in die eigene Beratung integriert werden können.
Lernende wissen, wo Aktivitäten der Kunden in den medialen Prozessen in OSPlus_neo abgebildet werden und wie diese vertrieblich genutzt werden.

Inhalt

- Erläuterung der hybriden Beratung und Transfer in die Vertriebspraxis
- Kennenlernen der Selbstberatungslösungen und deren Datenerfassungen in OSP_neo
- Nutzung der Daten in der aktiven Kundenansprache
- Vorteile für Kunden und Beratende

Zielgruppe

Vertriebsmitarbeitende

Format

Erklärfilm (Blended Learning Komponente)

Gebühr: siehe nächste Folie

Preise Erklär- filme zur hybriden Beratung

Verkaufspreis für WBT zur HYBRIDEN BERATUNG

Die alleinige Nutzung des E-Learning wird nicht aktiv angeboten.

Sparkassengröße Bilanzvolumen in €	Preis für die unbegrenzte Nutzung in der Sparkasse
< 0,75 Mrd.	400 € einmalig
< 1,50 Mrd.	800 € einmalig
< 3,00 Mrd.	1.100 € einmalig
< 5,00 Mrd.	1.500 € einmalig
> 5,00 Mrd.	2.000 € einmalig



Workshop für Vertriebs- mitarbeitende

Ziele

Die Beratenden lernen die neue Vertriebsphilosophie kennen und ihre Rollen und Aufgaben in der hybriden Beratung. Sie nutzen aktiv OSP_neo-Prozesse und beherrschen die Kundenansprachen und Kundenberatung in allen Kanälen. Die Beratenden können Kundenbeziehungen in allen Kanälen aufbauen und intensivieren.

Inhalt

- Vermittlung der neuen Vertriebsphilosophie durch die Führungskraft
- Erarbeiten der Abläufe in der hybriden Beratung
- Rolle und Aufgaben in der hybriden Beratung kennenlernen
- Aktive Kundenansprache in verschiedenen Kanälen
- Aufbau und Intensivierung von Kundenbeziehungen
- Anwenden von neuen Tools und OSP-Prozessen im Kundengespräch
- Chancen von hybrider Beratung nutzen

Zielgruppe

PK/IK - Beratende

Format

1 Tag Präsenzseminar

Gebühr

1650,00 Euro (keine MwSt.)

31.05.2023

Service- leistung in der hybriden Filiale

Ziele

Die Servicemitarbeitenden lernen die neue Vertriebsphilosophie kennen. Sie leiten die Kunden aktiv in mediale Kanäle und Services über und nutzen die (neuen) OSP_neo Prozesse.

Inhalt

- Vermittlung der neuen Vertriebsphilosophie
- Kennenlernen von OSP_neo Prozessen/Services und deren Anwendung in der aktiven Kundenansprache
- Aufbau und Intensivierung von Kundenbeziehungen
- Training von Überleitungsansprachen und Kundenvorteilsargumenten für die medialen Kanäle

Zielgruppe

Servicemitarbeitende und ggf. KSC Mitarbeitende

Format

2 Stunden Webinar

Gebühr

900,00 Euro (keine MwSt.)

Praxistag in der Filiale inklusive Führungs- kräfte- coaching

Ziele

Das Filialteam setzt die Vertriebsphilosophie „hybride Beratung“ um, und agiert kunden- und vertriebsorientiert im Team. Sie nutzen aktiv OSP_neo-Prozesse und beherrschen die Kundenansprachen und Kundenberatung in allen Kanälen. Die Führungskraft steuert und begleitet aktiv den Veränderungsprozess.

Inhalt

- Der Trainer coacht das Filialteam, die Beratenden und die Servicekräfte in der Umsetzung der neuen Vertriebsphilosophie
- Die Führungskraft erhält im persönlichen Gespräch wichtige Hinweise und Impulse zur Führungsaufgabe in der Veränderung und Begleitung des Teams

Zielgruppe

Filialteam

Format

Präsenz

Gebühr

1900,00 Euro (keine MwSt.)

OSP_neo Filme

Ziele

Die Lernenden lernen die Prozesse in OSP_neo kennen.

Inhalt

Film 1: Systematik und Philosophie von OSPlus_neo

- Neo-Logik, Menüstruktur, Personenanlage, Favoriten

Film 2: Gesprächsvorbereitung mit der Kundenübersicht (Berater)

- u.a. wesentliche Inhalte, Übersicht, Personenmappe, Multibank, etc.

Film 3: Die Anwendung „Der Vertrag“

- Vertragsübersicht/-Mappe

Film 4: Vertriebliche Startseite

- u.a. Ereignissystem, Aufgaben, Kalender, etc.

Film 5: Kommunikationscenter

- u.a. Kundenkommunikation, Formularcenter

Zielgruppe

alle Vertriebsmitarbeitenden

Format

Lernfilm (selbstorganisiertes Lernen)

Gebühr

200 € pro 1 Mrd. Bilanzsumme (gerundet); jedoch mindestens 100 € und max. 2000 € (keine MwSt.)

Weitere Skillset-Formate zur Ergänzung des Schulungs- konzeptes „Hybride Beratung“ in der Sparkasse

- Lernnuggets zu OSP_neo – Anwendungen in Webinarform
- Lernnuggets zur vertrieblichen und kommunikativen Unterstützung in der Beratung in Webinarform
→ *siehe Ecadia Kennziffer 07.102 209-225*

- Webinar „Startklar für die digitale Beratung mit Screensharing und Webcam“
- Webinar „Mitarbeitende in die Beratung der Zukunft begleiten“
- Webinar „Beratung und Verkauf am Telefon“
→ *siehe Ecadia Kennziffer 07.102.201*

- Trainingskonzept „Fit und professionell in der telefonischen und digitalen Beratung“
→ *siehe Homepage der Sparkassenakademie Hessen-Thüringen*

Ansprechpartner: Christoph Müller

Telefonnummer: 069 2175 265

E-Mail-Adresse: christoph.mueller@sgvht.de



Ansprechpartnerin: Sabine Höfer

Telefonnummer: 069 2175 269

E-Mail-Adresse: sabine.hoefer@sgvht.de



**Wir
beraten
Sie hierzu
gerne!**