



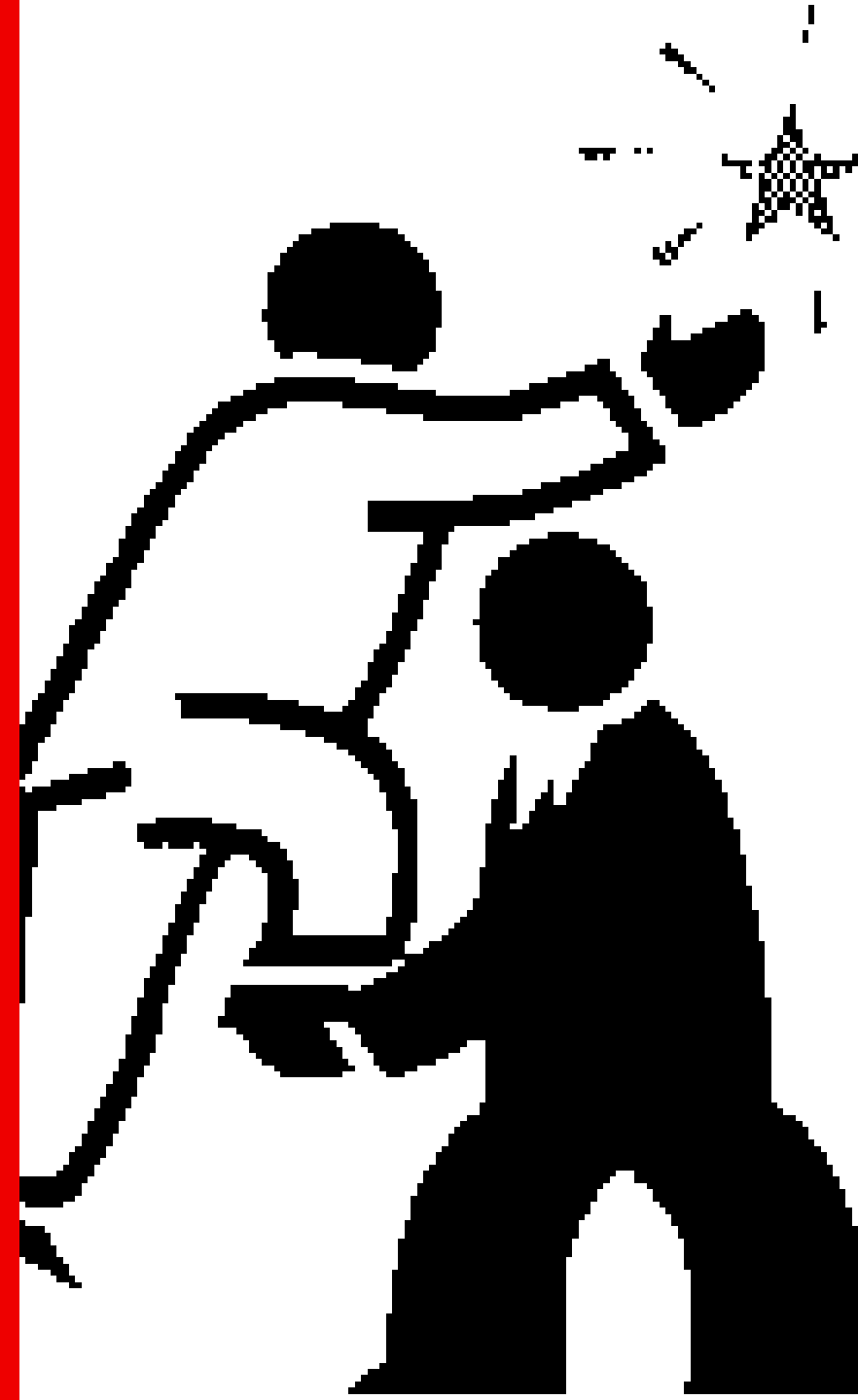
VDZ PK 2.2 – ÜBERGREIFENDE SERVICESTRATEGIE ERFOLGREICH ZUR SERVICE-EXZELLENZ

→ mit hoher Effizienz und zufriedener Kundschaft

Mit Trainings Concept = Kooperationspartner der Sparkassenakademie Hessen-Thüringen



**Sparkassen- und Giroverband
Hessen-Thüringen**



ÜBER TRAINING-CONCEPT

„Aus der Praxis, für die Praxis.“

Bei uns erhalten Sie keine graue Theorie!

Wir legen großen Wert darauf, dass unsere Trainerinnen und Trainer sich auch im täglichen Berufsleben mit den Thematiken, die sie Ihnen vermitteln, zu tun haben - in der Regel noch selbst in diesen Bereichen tätig sind.

So gewährleisten wir höchste Fachkompetenz, trainieren äußerst praxisnah und kennen die Trends und Herausforderungen, die Sie beschäftigen.

Das Ergebnis?

„Hohe Weiterempfehlung und viele langjährige, treue Kunden.“




MITGLIED
BVB BusinessNetzwerk

shoefer | Sparkassenakademie Hessen-Thüringen

Thorsten Böger
Gründer & Geschäftsführer

0151 64932113

Thorsten.Boeger@training-concept.de



„Wir wollen unsere Kundschaft mit
exzellentem Service begeistern.“

Dafür definieren wir unsere Servicestrategie neu.

...wir bauen digitale Kompetenzen bei unseren Servicemitarbeitenden aus.

...wir erweitern konsequent unsere Self-Service Angebote.

...wir flexibilisieren den Einsatz unserer Mitarbeitenden, um nah an unserer
Kundschaft zu sein.

ERFOLGREICH ZUR SERVICE-EXZELLENZ

Sie erhalten mit unserem **Trainingskonzept „Erfolgreich zur Service-Exzellenz“** ein individuelle Trainingsmaßnahme, um Ihre Beratenden **im Rahmen der übergreifenden Servicestrategie im Rahmen der VdZ PK 2.2** zu qualifizieren. Gemäß des **Rollenprofils „Service-Mitarbeiter über alle Kanäle“** vermitteln wir Ihren Beratenden umfangreiche Fach- und Methodenkompetenz, mit dem Schwerpunkt auf **Digitale Kompetenz** sowie **Kundenorientierung und Servicekompetenz**.

In dieser **individuellen Maßnahme** stimmen wir die Inhalte exakt auf Ihre Sparkasse ab. Die Veranstaltung erfolgt im **Workshop Charakter**. Dieser lässt die Teilnehmerinnen und Teilnehmer **ergebnisorientiert gemeinsame Lösungen** erarbeiten und sorgt für **hohe Akzeptanz** in der Gruppe.

Der **modulartige Aufbau** ermöglicht eine flexible und kurzfristige Anpassung an den identifizierten Schulungsbedarf der Sparkasse .

Kick-Off für FK zum Start
Digital I ca. 60 Minuten

Wahlmodul

Basismodul
Digitale Kompetenz I Kundenorientierung & Servicekompetenz
Vor Ort I 1 Tag

Pflichtmodul

Vertiefungsmodul
Digitale Kompetenz
Vor Ort I 1 Tag

Vertiefungsmodul
Kundenorientierung
Vor Ort I 1 Tag

Vertiefungsmodul
KSC
Vor Ort I 1 Tag

*Wahlmodule
(es können alle
Module gewählt
werden)*

Nachhaltigkeitsmodul
Begleitung im Kundenservice/KSC
Vor Ort I individuell je MA-Anzahl

Wahlmodul

TRAININGSINHALTE UND LERNZIELE DER MODULE

Jede Maßnahme gestalten wir nach Ihren individuellen Wünschen und Zielen!

Kick-Off für Führungskräfte

- Schaffen eines gemeinsamen Verständnisses für den Trainingsauftrag
- Präzisierung des Zielbildes der Maßnahme
- Impulse der Führungskräfte für die Trainings
- Klärung offener Fragen

Basismodul

Digitale Kompetenz (Basis)

- Vermittlung des notwendigen Wissens zum digitalen Angebot der Sparkasse
- Kennenlernen der Self-Service Möglichkeiten für unsere Kundschaft
- Sicherer Umgang mit bankinternen Anwendungen und digitalen Tools der Sparkasse
- Verbesserung der Problemlösungskompetenz bei technischen Problemen der Kundschaft

TRAININGSINHALTE UND LERNZIELE DER MODULE

Basismodul

Kundenorientierung & Servicekompetenz (Basis)

- Unserer Kundschaft freundlich und empathisch entgegenreten – kundenorientiert kommunizieren
- Kennenlernen einfacher Instrumente konsequenter Gastgeberkultur für hohe Kundenzufriedenheit
- Bedarfe unserer Kundschaft erkennen und effizient in die richtigen Kanäle lenken
- Professioneller Umgang mit Beschwerden und Konfliktsituationen

Im Basismodul können wir zu den genannten Inhalten eine gute Grundlage für die Umsetzung der übergreifenden Servicestrategie schaffen. Aufgrund der Neuartigkeit des Rollenprofils „Service-Mitarbeiter über alle Kanäle“ empfehlen wir jedoch ausdrücklich die Buchung der Wahlmodule, insbesondere bei einer hohen Anzahl von Mitarbeitenden aus dem Quereinstieg, um die aus unserer Sicht notwendige Trainingstiefe zu erreichen.

Vertiefungsmodul

Digitale Kompetenz

Vor Ort | 1 Tag

Vertiefungsmodul

Kundenorientierung

Vor Ort | 1 Tag

Vertiefungsmodul

KSC

Vor Ort | 1 Tag

Vertiefung der im Basismodul vermittelten Inhalte

u.a. ergänzt durch Praxisübungen, konsequentes beachten der Rangfolge der Servicierung, Erkennen von Vertriebsanlässen, Grundlagen S-KIPilot zur effizienten Erledigung von Serviceanliegen.

Weitere Themen nach Absprache.

Vorbereitung auf die neue Servicestruktur

- Vorbereitung der Mitarbeitenden auf den Einsatz am Telefon bzw. im stationären Service
- Kompetenzvermittlung zum erfolgreichen Telefonieren
- Bedarfsanalyse und Problemlösung am Telefon
- Steuerung der Kunden am Telefon in den Self-Service
- Deeskalation emotionaler Gesprächssituationen

Nachhaltigkeitsmodul

Begleitung im Kundenservice/KSC
Vor Ort | individuell je MA-Anzahl

Vertiefung der erlernten Inhalte im direkten Kundenkontakt

Unsere Trainerin oder unser Trainer begleitet Ihre Mitarbeitenden im stationären Service oder im KSC direkt am A

In diesem Modul können individuelle Schwerpunkte gesetzt und an persönlichen Potentialen gearbeitet werden. Die Teilnehmenden erhalten
und können mit der Trainerin oder dem Trainer weitere sinnvolle Lernfelder besprechen.

Pro Mitarbeitenden empfehlen wir eine Coachingzeit von mindestens 2 Stunden.

Ihre Ansprechpartnerin für die individuelle Inhousemaßnahme „Service-Exzellenz“



Sabine Höfer

Mail: sabine.hoefer@sgvht.de

Phone: 069 2175 269

Handy: 0162 2510358