



Fit und professionell in der telefonischen und digitalen Beratung

Trainingskonzept



Übersicht über die Bausteine des Trainingskonzeptes für Berater „Fit und professionell in der telefonischen und digitalen Beratung“



Web-Training für Führungskräfte

„Mindset Beratung 21“ – Mitarbeiter in die Beratung der Zukunft begleiten

Die digitale Beratung ist mittlerweile nicht mehr wegzudenken. Doch wie nehmen wir Sparkassen unsere Mitarbeiter mit? Wie begleiten wir die Kolleginnen und Kollegen in die „Neue Beratung 2021“? Mit welcher Einstellung gehen die Beraterinnen und Berater in die Filiale und wie steht es um ihr „Mindset“?

Ziel dieses Workshops ist es, Ihnen Methoden an die Hand zu geben, wie Sie das Mindset der Berater für die „Beratung 2021“ stärken und sie für die Beratung der Zukunft fit machen.

Inhalte:

- „Beratung 2021“ – Welche Anforderungen hat eine moderne Beratung mit Screensharing und Videochat und wie werden diese Erwartungen von den Mitarbeitern erfüllt?
- „Mindset Digitale Beratung“ - Mehr als nur Einstellung
- Verhaltensmuster in der Beratung – Welche bringen uns weiter und wie gehen wir mit den "Bremsklötzen" im Praxiseinsatz um?
- Einblick und Methoden zur Digitalen-Beratung
- Wie Sie im „Change“ gut kommunizieren und welche Kommunikationsmodelle wirklich nützlich sind
- So werden Sie und Ihre Mitarbeiter fit durch Feedback und Ihre Begleitung
- Die Führungskraft als Vorbild und „Digi-Coach“ für die Beratung per Telefon, Screensharing und Webcam
- Nachhaltigkeit in der digitalen Beratung: Wie können Sie die Trainingsthemen begleiten und nachhaltig unterstützen?

Web-Training für Berater

Beratung und Verkauf am Telefon

In diesem Training werden Ihnen die Grundlagen vermittelt, um gut vorbereitet und strukturiert vertriebllich erfolgreiche Telefonate zu führen.

Kompetentes Auftreten beim Gesprächspartner am Telefon, bildhafte Sprache und "einfach machen" der Beratung via Telefon stehen hier im Fokus.

Inhalte:

- Update: Was hat sich in den letzten Jahren bzgl. Telefon geändert?
- Basics: Was sind die wesentlichen Erfolgsfaktoren im telefonischen Kundenkontakt?
- Einstellung: Wie wirken Sie am Telefon?
- Vorbereitung: Der „Rote Faden“ für Ihren Gesprächserfolg.
- Mit welchen einfachen Sätzen begeistern Sie Ihre Kunden?
- Gesprächsanlässe:
Was sind pfiffige Ideen zum telefonischen Kundenkontakt?
- Vom Wunsch zum Produkt: „Kopfkino“ am Telefon.
- Verbindlichkeit: Care-Call → Telefonberatung → Vertrieb
- Bedarf wecken: Welche Impulse brauchen Ihre Kunden?
- Kunden aktivieren: Aufmerksamkeitssteigerung durch multimediale Vertriebsunterstützung?
- Verkauf: Wie Sie die Kaufentscheidung als Schlüssel zum Erfolg bewusst fördern!

Web-Training für Berater

Startklar für die digitale Beratung mit Screenshotting und Webcam

In dem virtuellen Workshop werden Ihnen die wichtigsten Grundlagen der digitalen Beratung vermittelt.

Ziel des Workshops ist es, Sie vertriebllich einzustimmen und in die digitale Beratung mitzunehmen.

Die Berater erhalten allgemeine Impulse für ihren digitalen „Beraterkoffer“ und Praxisbeispiele zum Einsatz verschiedener Anwendungen in der digitalen Beratung via Screen-Sharing und Webcam.

Inhalte:

- Persönlich, telefonisch, digital, hybrid – was macht Ihre Beratung aus?
- „Change“ zur virtuellen Beratung
- TOP-Tipps für Ihr digitales Beratungsgespräch
- Zielgerichtete Gesprächsführung für mehr Beratungserfolg
- Videoberatung als Selbstverständnis in Ihrem Gespräch
- Sicheres Auftreten bei „Multitasking“
- Sinnvoller Medienwechsel im Gesprächsverlauf
- Besonderheiten im „Video-ON“ in Bezug auf Ihre Körpersprache
- Tempo rausnehmen - gezielt mit Fragen den Kunden abholen – Wo wird mehr Zeit benötigt?
- Das Gespräch modular führen und die geeigneten Schritte mit dem Kunden abstimmen - Was ist hier die richtige Taktung?
- Unterstützer in der Beratung – OSPlus_neo, Verkaufshilfen, Folien, Apps, Internetseiten zielgerichtet nutzen
- Finanz-Check und Detailanalysen virtuell im Einsatz
- Abschlussorientierung im digitalen Vertrieb

Praxis-Workshop für Berater

Digitale Beratung im Live-Training mit Echtkundenfällen

Die Inhalte der Webtrainings werden in diesem Baustein intensiviert und im Live-Training vertieft.

In diesem Workshop werden Echtkunden besprochen sowie verschiedene Gesprächsstrategien und der Einsatz der Stilmittel der digitalen Beratung in Live-Situationen geprobt.

Inhalte:

- Klärung Ihrer offenen Fragen aus dem Praxistransfer
- Training von Eckkunden-Situationen
- Kunden- und beraterbezogene Vertriebs-Tipps für die digitale Beratung
- Individuelles Feedback

TRAINING

Vorbereitungsauftrag für den Workshop:

Jeder Berater erhält den Vorbereitungsauftrag, 2 Eckkundenfälle in den Workshop mitzubringen. Die selektierten Kunden sollen im Anschluss an das Training beraten werden. Die Gespräche sollen bereits terminiert sein, damit der Übungsnutzen aus den Sequenzen direkt in die Praxis umgesetzt werden kann.

Erfahrungs-Forum für Berater und Führungskräfte

Best-Practice-Runde, Fragen-
Forum und neue Impulse im
virtuellen Austausch

Inhalte:

- Standpunktbetrachtung „Digitale Beratung“ -
Was haben Sie erreicht? Wo klappt es gut und wo haben Sie noch
Potenzial?
- Best-Practice-Stories im „Speed-Dating“
- Klärung offener Fragen :
Die Fragen können direkt im Workshop gestellt werden oder im Vorfeld
durch die Sparkasse gesammelt an den Trainer gegeben werden.
- Impuls-Runde: Was gibt es Neues in der digitalen Beratung?

Weitere Inhalte können im Vorfeld abgesprochen werden.



Sparkassenakademie Hessen-Thüringen

Ansprechpartner:

Christoph Müller

Tel. 06198-201105

christoph.mueller@sgvht.de