



Erfolgreicher Vertrieb

**im Digitalen Beratungs-Center**

## Inhaltsverzeichnis

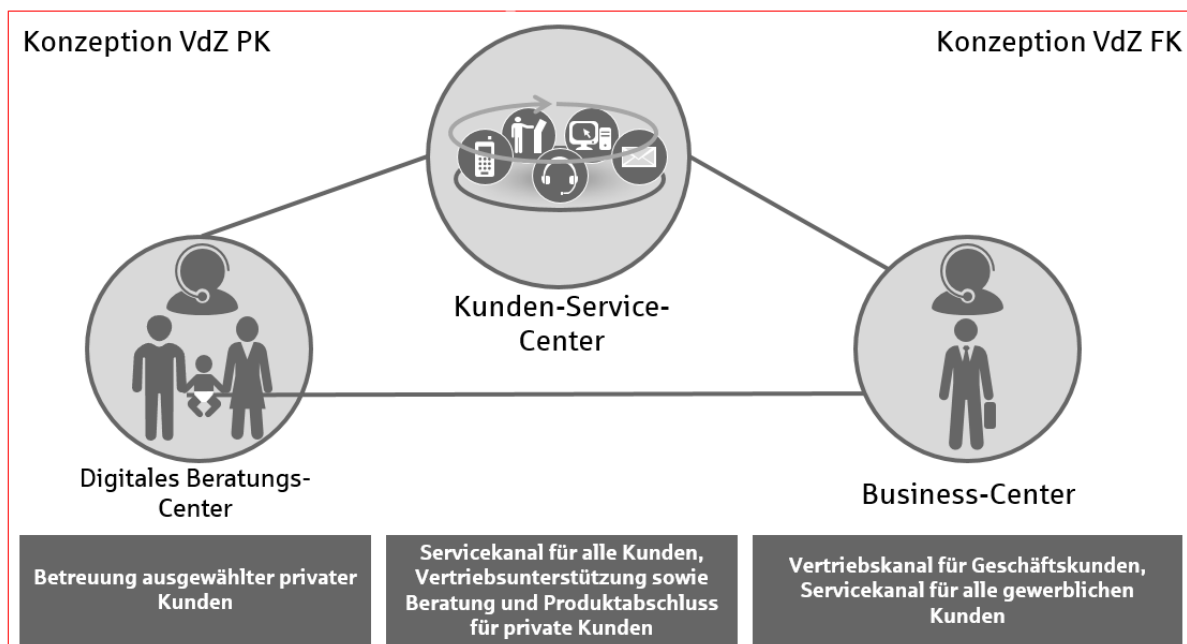
1	Vorwort.....	3
2	Unser Leistungsspektrum.....	5
2.1	Konzeptionsphase.....	5
2.2	Vorbereitungsphase .....	6
2.3	Umsetzungsphase .....	10
3	Das Team unserer Trainer und Coaches .....	12
4	Ihr Ansprechpartner beim Sparkassenverband Bayern .....	12
5	Ihre Ansprechpartner in der Sparkassenakademie .....	13

# 1 Vorwort

Online-Banking wird persönlich: Mit einem Klick auf das Videosymbol in der Internetfiliale nehmen Kunden Kontakt zu ihrer Sparkasse auf. Kunde und Berater können mit Bild und Ton kommunizieren. Orts- und zeitunabhängig!

Abhängig von Ihrer strategischen Ausrichtung werden Sie diesen zusätzlichen Vertriebsweg entweder zur Unterstützung der Effizienz- oder Wachstumsstrategie nutzen. Effizienz steigern, indem Servicekunden auf diesen im Vergleich zum stationären Vertrieb kostengünstigeren Kanal überleiten. Oder Sie selektieren multikanalaffine Potenzialkunden, die für die zugeordneten Kundenberater nicht mehr oder nur schlecht erreichbar sind und verfolgen damit mittels der Online-Beratung eine Intensivierung der Kundenbeziehung (Wachstumsstrategie). Mit der Online-Beratung sind Sie immer dort, wo der Kunde ist.

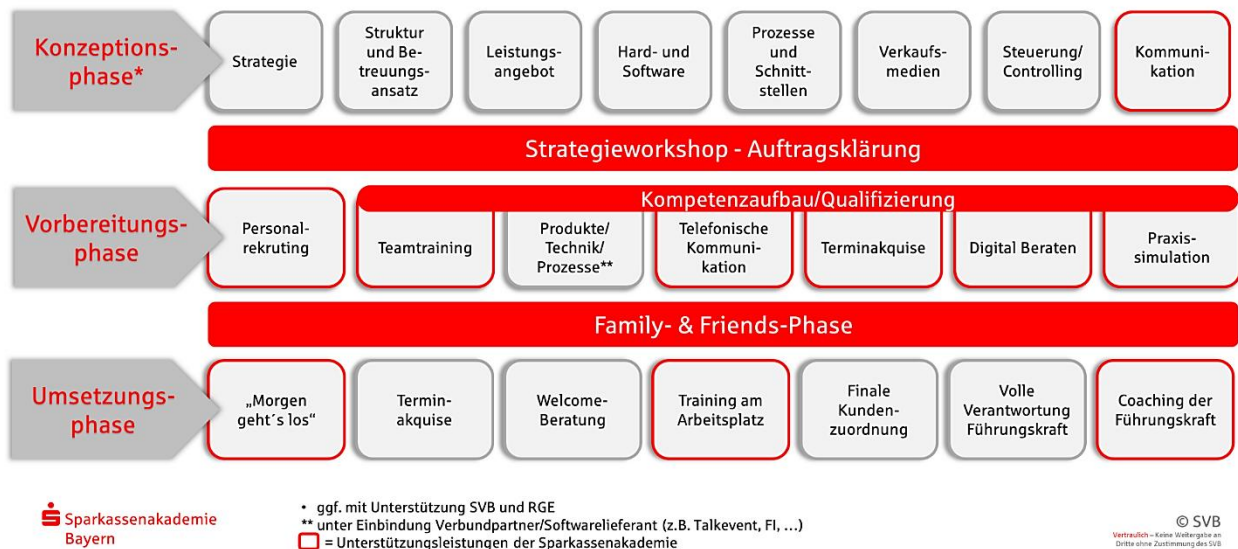
Hinweise zur konzeptionellen Ausgestaltung eines Digitalen Beratungs-Centers (DBC) wurden im Vertiefungsprojekt „Kunden-Service-Center“ innerhalb des DSGVO-Projektes „Vertriebsstrategie der Zukunft“ ausgearbeitet. Sie finden die „Ergebnisdatenbank“ dazu im „Umsetzungsbaukasten“. Die Ausarbeitung für das Business-Center erfolgte im Rahmen des Projektes VdZ Firmenkunden.



Ihrer gewählten Strategie folgend bedarf es einer zielgerichteten Weiterentwicklung digitaler und vertrieblicher Kompetenzen der von Ihnen ausgewählten Online-Berater.

Im Rahmen eines Strategieworkshops beraten wir Sie bezüglich der Qualifizierung Ihrer Mitarbeiter im neuen Digitalen Beratungs-Center. Das folgende Ergebnis ist ein spezifisches Trainingskonzept zur Vorbereitung eines erfolgreichen Marktauftritts.

## Projekttablauf „Digitalen Beratungs-Centers“



Sie haben die Online-Beratung bereits gestartet und sehen noch ausgewählten Unterstützungsbedarf zur Professionalisierung? Gerne trainieren wir mit Ihren Online-Beratern die erforderlichen Kompetenzen.

Für die Trainings im Digitalen Beratungs-Center stehen uns in der Online- und Telefonberatung erfahrene Trainer zur Verfügung, die ihre Praxiserfahrungen gerne an Sie weitergeben.

## 2 Unser Leistungsspektrum

### 2.1 Konzeptionsphase

Bereits in der Konzeptionsphase des DBC Projektes ist es wichtig ins Haus hinein zu kommunizieren und laufend alle Mitarbeiter über die Meilensteine der Entwicklung zu informieren. Klarheit in der Kommunikation gibt Sicherheit und unterstützt dabei, die neue digitale Vertriebs Einheit als wertvollen Schritt der Sparkasse in Richtung Zukunft zu sehen.

Mit dem Überleitungsprozess der Kunden, weg vom stationären Berater hin zum digitalen Beratungszentrum, wird es ernst. Zum einen gilt es jetzt einen guten ersten Eindruck bei Kunden mit dem „Welcome“-Brief zu hinterlassen, aber auch klare Vereinbarungen in der Kommunikation intern wie extern zu treffen.

#### Kommunikation nach innen & außen

##### Ziele:

Ziel ist es Mitarbeiter und Kunden frühzeitig mit einem überzeugenden Kommunikationskonzept in die Welt der digitalen Beratung mitzunehmen. Überraschen Sie mit moderner Sprache, Offenheit und Transparenz und starten Sie positiv in die neue Vertriebswelt.

##### Inhalte:

- Innovative Informationskanäle intern wie extern nutzen
- Kunden begeistern mit einer aktuellen und modernen Sprache bereits beim „Welcome“-Brief
- Up-date der Standardtexte Email und schriftliche Kommunikation, Behördendeutsch war gestern
- Kommunikationsregeln intern festlegen:  
Wann konkret und wie konkret?
- Überleitungsprozess der Kunden, wie sprechen wir intern miteinander?

## 2.2 Vorbereitungsphase

### Personalrekruting

#### Ziele:

Ziel ist es, bereits im Übergang von der Konzeptionsphase zur Vorbereitungsphase mit der strategischen Personalplanung zu beginnen und durch innovatives Personalrekruting Lust zu machen, auf einen zukunftsorientierten Arbeitsplatz.

#### Inhalte:

- Neue innovative Ideen zum Personalrekruting (Xing, LinkedIn, ...)
- Bewusster Aufbau eines Beziehungsmanagements im Haus
- Image-Pflege des DBC's frühzeitig und bewusst beginnen
- „Marken-Prozess“ DBC → Wirkung des DBC-Leiters

### Teamtraining

#### Ziele:

Ein neues leistungsfähiges Team entsteht aus verschiedenen Individuen mit unterschiedlicher (Sparkassen-)Biografie. Durch den Teamtag entsteht Stolz und ein Commitment hinsichtlich des neuen Vertriebsauftrags. Jeder weiß, dass er sich auf den anderen verlassen kann. Es herrscht Klarheit bezüglich der Aufgabenorganisation und Führung.

#### Inhalte:

- Kennenlernen und Wertschätzung der neuen Kollegen und Persönlichkeiten
- Aufbau eines Zusammengehörigkeitsgefühls
- Etwas NEUES und BEDEUTENDES entsteht
- Betreuungs- und Vertriebsstrategie/Vertriebsauftrag
- Zusammenspiel mit anderen Vertriebseinheiten
- Arbeitsplatzgestaltung
- Festlegung von Spielregeln und Qualitätsstandards
- Organisation, Aufgabenverteilung und Arbeitszeitenreglung
- Zuständigkeiten und Vertretungen
- Definition von Leistungsangebot und Erfolg

## Grundlagen der Gesprächsführung am Telefon

### Ziele:

- Kenntnis und Anwendung der Grundlagen der Kommunikation am Telefon
- Sicheres Beherrschen verschiedener Gesprächstechniken
- Adäquater Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und Situationen
- Kenntnis und Beherrschung entsprechender Techniken

### Inhalte:

- Grundlagen der Kommunikation
- Kundenorientiertes Verhalten
- Richtiges Sprechen am Telefon
- Struktur eines Telefongesprächs
- Aktives Zuhören
- Argumentations- und Fragetechniken
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Umgang mit Beschwerden

## Aktives Zuhören und Gesprächsführung

### Ziele:

- Erlernen der Fähigkeit, dem Gesprächspartner das Zuhören zu signalisieren und Empathie zu zeigen
- Erkennen und Erlernen der Unterschiede zwischen Hören, Hinhören und aktivem Zuhören
- Verständnis und Berücksichtigung der Belange des Gesprächspartners und der dahinterstehenden Interessen
- Kenntnis und Anwendung der Stufen des aktiven Zuhörens
- Gesprächsführung und -deeskalation durch aktives Zuhören

### Inhalte:

- Begriffserklärung Hören-Hinhören-Aktives Zuhören
- Formen des aktiven Zuhörens
- Verständnis für den Gesprächspartner zeigen
- Zwischen den Zeilen hören
- Der kontrollierte Dialog

## Gesprächsakquise

### Ziele:

In den seltensten Fällen wird der Kunde für eine Beratung aktiv. Gemäß des Kundenkontaktmanagements der Sparkasse bedarf es auch für das DBC einer aktiven Kundenansprache und Terminakquisition. Diese soll konsequent und erfolgreich gestaltet werden.

### Inhalte:

- professionelle Haltung zur Akquise
- Kundenselektion
- Gesprächsvorbereitung
- zielbezogene oder allgemeine Kundenansprache
- Neugier für die digitale Beratung wecken
- Umgang mit Hemmungen & Rückschlägen
- Behandlung von Einwänden
- Verstärkung der Termintreue, Ausstieg bei Ablehnung
- konstruktiver Umgang mit Misserfolgen – Stärkung der Frustrationstoleranz





## Digital Beraten

### Ziele:

Professionelle Gesprächsführung und Kundenbetreuung mittels Telefon, Screen-Sharing, Co-Browsing und/oder Videoberatung  
(abhängig von Ihrer gewählten Beratungsform)

### Inhalte:

- Besonderheiten bei der Beratung mit digitalen Medien
- Multitasking in der digitalen Beratung
- Inhaltliche und mentale Gesprächsvorbereitung
- Welcome-Call: Das erste Mal ...
- Den Gesprächseinstieg interessant gestalten
- Der „web-check“
- Sprache und Stimme bewusst einsetzen
- Bilder im Kopf des Kunden erzeugen
- Souverän gesteuerter Medien-/Kanalwechsel
- Einsatz von OSPlus\_neo in der digitalen Beratung
- Klare, nachvollziehbare Bedarfsanalyse
- Zielgerichteter Einsatz von digitalen Medien zur Visualisierung
- Übungen auf Basis der Bedarfsfelder/Produkte im Finanzcheck
- Die Besonderheiten in der Angebotspräsentation
- Von der Angebotspräsentation zum Vertriebsabschluss
- Wenn es schwierig wird: Schlagfertige Reaktionen
- Der Gesprächsausstieg
- Die Gesprächsnachbereitung

## 2.3 Umsetzungsphase

### Morgen geht´s los

#### Ziele:

Die Mitarbeiter sind hoch motiviert und gut vorbereitet auf den Start ihres neuen Digitalen BeratungsCenters.

#### Inhalte:

- Finale Vorbereitung
- Klärung letzter Fragestellungen
- Optimierung und best-practice zu div. Themen aus Erfahrungen der Family&Friends-Phase
- letzte Übung relevanter Themen, Prozesse, Verhaltensweisen
- Emotionaler Start

### Live-Training im Digitalen Beratungs-Center

#### Ziele:

Die Mitarbeiter verstetigen ihre Kompetenz und erhöhen zunehmend ihren Vertriebs-erfolg. Sie gewinnen an Souveränität. Individuelle Erfahrungen werden reflektiert und Lösungen zugeführt.

#### Inhalte:

- Identifizierung fallspezifischer Besonderheiten
- Erlebte Problemstellungen in der Beratung – Entwicklung von Lösungsansätzen
- Aktive Begleitung von Terminakquise und Beratungssituationen inkl. Feedback-prozess
- Transferauftrag nach jeder Trainings-/Coachingeinheit
- Einbezug der Führungskraft zur Sicherung der nachhaltigen Entwicklung

## Coaching der Führungskraft

### Ziele:

Das Team ist gut gestartet und die volle Führungs- und Ergebnisverantwortung ist aus dem Projekt nun auf die Führungskraft übergegangen. Zur Meisterung von unplanmäßigen Situationen und zur Sicherung der nachhaltigen Umsetzung wird die Führungskraft von einem Coach beraten.

### Inhalte:

- Identifizierung fallspezifischer Besonderheiten in der Mitarbeiterführung
- Erlebte Problemstellungen Steuerung und Vertriebszielerreichung
- Entwicklung von Lösungsansätzen
- Beratung und Training von Maßnahmen zur Performancesteigerung und Sicherung der Nachhaltigkeit

### 3 Das Team unserer Trainer und Coaches

Der Erfolg einer Qualifizierungsmaßnahme hängt auch davon ab, wie es dem Trainer bzw. Coach gelingt, die Akzeptanz beim Teilnehmer zu erlangen. Seitens des Trainers ist hier neben inhaltlicher Kompetenz auch Empathie, Branchen-Know-how und eine überzeugende Persönlichkeit von wesentlicher Bedeutung.

Um dem gerecht zu werden, kooperieren wir als Sparkassenakademie Bayern mit professionellen Trainern und Coaches für die digitale Beratung. Dabei handelt es sich um freie Trainer, die ihren Trainingsschwerpunkt und ihre Profession in der Unterstützung von Mitarbeitern in Digitalen Beratungs-Centern haben. Teils sind diese selbst noch in der Leitung und Steuerung von Digitalen Beratungs-Centern in Sparkassen in Verantwortung.

Alle Trainer und Coaches verfügen über eine professionelle Ausbildung und sind erfahren in ihren jeweiligen Spezialgebieten. Die Arbeit jedes einzelnen ist geprägt von hohem Engagement und Qualitätsbewusstsein, welches Ihnen und Ihren Führungskräften eine professionelle und zielfokussierte Zusammenarbeit garantiert. Fragen Sie uns gerne nach Referenzen.

### 4 Ihr Ansprechpartner beim Sparkassenverband Bayern

Sollten Sie weitergehende Fragestellungen zu konzeptionellen Themen haben, so finden Sie umfangreiche Dokumentationen im S-VIP/Teamroom „Kunden-Service-Center“.

Für alle strategischen und konzeptionellen Fragestellungen rund um die Themen Kunden-Service-Center (KSC) und Digitales Beratungs-Center (DBC) steht Ihnen im Sparkassenverband gerne zur Verfügung:



**Peter Korff**  
Referent Medialer Vertrieb im Bereich Vertrieb Privatkunden

✉ [peter.korff@svb-muc.de](mailto:peter.korff@svb-muc.de)

☎ 089 2173 1449

## 5 Ihre Ansprechpartner in der Sparkassenakademie

Auf Basis des vorweg beschriebenen Leistungsangebots klären wir mit Ihnen vor jeder Trainingsmaßnahme Ihren speziellen Bedarf ab und erstellen Ihnen in der Folge ein individuelles Trainingskonzept. Abhängig von Ihrer Ausgangssituation, Ihrem Ziel und der Größe der Einheit.

Dabei pflegen wir für Inhouse-Maßnahmen folgende Vorgehensweise:

- Individuelle Auftragsklärung und Erstellung eines maßgeschneiderten Trainingskonzeptes.
- Einsatz von Trainern mit einem inhaltlichen Background aus der Finanzdienstleistungsbranche.
- Kurze Seminarinputs von nur 4-8 Stunden mit sofortigem Transfer vom Lern- ins Arbeitsfeld durch anschließende Live-Trainings.
- Sicherung der Nachhaltigkeit durch Einbindung und Beratung der Führungskraft

Wir würden uns freuen, wenn wir bei Ihnen mit dieser Broschüre „Geschmack auf mehr“ erzielen konnten. Wir stehen Ihnen für weitere Informationen gerne zur Verfügung.

Als persönliche Ansprechpartner stehen Ihnen gerne zur Verfügung:



**Tobias Göttl**  
Referent Private Kunden

✉ [s.goettl@s-akaby.de](mailto:s.goettl@s-akaby.de)

☎ 0871 504 2275



**Rainer Kernstein**  
Bereichsleiter Private Kunden

✉ [r.kernstein@s-akaby.de](mailto:r.kernstein@s-akaby.de)

☎ 0871 504 2298

**Impressum**

Herausgeber  
Sparkassenakademie  
Sparkassenverband Bayern  
Körperschaft des öffentlichen Rechts  
Bürgermeister-Zeiler-Str. 1  
84036 Landshut

Tobias Göttl  
Telefon: 0871 504-2275  
E-Mail: [t.goettl@s-akaby.de](mailto:t.goettl@s-akaby.de)  
[www.sparkassenakademie-bayern.de](http://www.sparkassenakademie-bayern.de)  
Stand: Februar 2023