



**Hybride Beratung –
persönlich, telefonisch oder
digital – alles ist möglich.**



Übersicht

- Ausgangssituation und Zielbild zur hybriden Beratung
- Modulare und nachhaltige Qualifizierung
- Vertiefung einzelner Beratungsprozesse
- Leitfaden und Ansprechpartner beim SVB zu bankfachlichen Fragestellungen

Ausgangssituation & Zielbild



Die Ausgangs- situation

Sparkasse



- Kundenzufriedenheit ist unser höchstes Gut. Die Bedürfnisse unserer Kunden haben sich verändert. Kunden bestimmen selbst über welchen Kanal Sie mit der Sparkasse kommunizieren möchten.
- Die Sparkasse möchte als „Digitale Sparkasse der Zukunft“ wahrgenommen werden und die Maßnahme des Sparkassenverband Bayern zur „Multikanalberatung“ umsetzen
- Die Sparkasse möchte bei Ihren Kunden als attraktiver, moderner Ansprechpartner wahrgenommen werden und aktiv die Beratung mittels Screen-Sharing Ihren Kunden anbieten.
- Die Beratungsmöglichkeit per Telefon und/oder Screen-Sharing so wie der Videoberatung wird unterschiedlich von den Beratern wahrgenommen und genutzt.

Das Ziel

Sparkasse



- Die Berater im Vertrieb sollen verstärkt die Vertriebskanäle Telefon, Screen-Sharing und ggf. Videoberatung für Beratung und Verkauf von Finanzlösungen u.a. mit Hilfe von Skype for Business nutzen.
- Dabei soll das Telefonat und/oder die Screen-Sharing-Beratung für den Kunden informativ, abwechslungsreich und nutzenorientiert gestaltet werden, um die finanziellen Wünsche und Bedürfnisse optimal abzudecken.
- Die Sparkasse setzt sich das Ziel, sowohl mit Beratung auf Distanz als auch mit persönlichen Gesprächen den Kunden und seine Bedürfnisse in den Mittelpunkt zu stellen.

Was ist hybride Beratung?

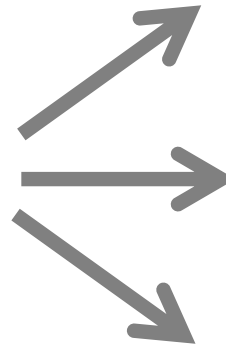
Die Anspracheinitiative liegt beim Berater – die Wahl des Beratungskanals beim Kunden



Kundenliste
Ereignisse



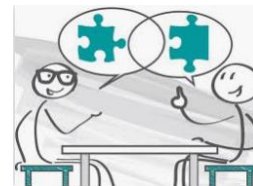
telefonische
Kundenansprache



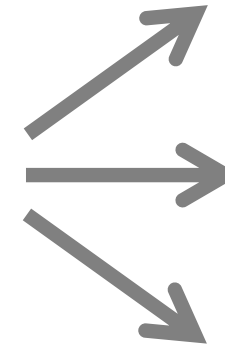
Beratung mittels
Screen-Sharing



Beratung per
Telefon



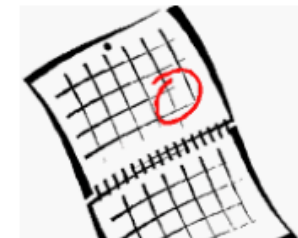
Beratung in der
Geschäftsstelle/im
BeratungsCenter



Produktverkauf



Internet-Filiale



Terminvormerkung

Modulare und nachhaltige Qualifizierung



Gesamtüberblick Qualifizierungsangebot ScreenSharing mit Skype for Business



Unser Angebot im Detail

Auftakt – Webinar

Hybride Beratung: Neu, anders, erfolgreich.

Dauer: 90 Minuten

ID 1327W

Ziel- gruppe

- Führungskräfte
- Privat- und Individualkundenberater
- Digital Paten, Vertriebscoaches

Ziel

- Als Führungskraft und/oder Multiplikator kennen Sie die Inhalte des modularen Qualifizierungsangebotes. Als Steuerer und Coach vor Ort integrieren Sie die Unterstützung individuell für Ihre Berater in den Führungs- und Coachingprozess. Ziel ist es, Ihre Mitarbeiter auf dem Weg zum hybriden Berater optimal zu begleiten und damit die Veränderung im Sparkassenvertrieb erfolgreich nachzuhalten.

Inhalt

- Hybride Beratung:
neu, anders und erfolgreich im stationären Vertrieb
- Gemeinsames Verständnis „Hybride Beratung“
- Strategie & Zielbild der Sparkasse für die vertriebliche Ausrichtung im stationären Vertrieb
- Begeistern kann nur, wer begeistert ist - wie gewinnen Sie Ihre Kolleginnen und Kollegen für die hybride Beratung?
- Ohne Nachhaltigkeit geht´s nicht: Wie gelingt es Ihnen die Vorteile der hybriden Beratung nachhaltig in den Beratungsalltag zu integrieren?

Unser Angebot im Detail

Webinar

Beratung & Verkauf am Telefon

Dauer: 120 Minuten

ID 1329W

Ziel- gruppe

- Führungskräfte
- Privat- und Individualkundenberater
- Digital Paten, Vertriebscoaches

Ziel

- Vorbereitet und strukturiert vertrieblich erfolgreiche Telefonate führen
- Kompetentes Auftreten beim Gesprächspartner am Telefon
- „einfach machen“ – der Vertragsabschluss per Telefon
- „call & drive to web“ Kunden mitnehmen in die Bilderwelt der Sparkassen Websites
- Verbindlich bleiben, wann hören wir uns wieder?

Inhalt

- Update:
Was hat sich in den letzten Jahren in der telefonischen Terminvereinbarung geändert?
- Basics:
Was sind die wesentlichen Erfolgsfaktoren im telefonischen Kundenkontakt?
- Einstellung:
Wie wirken Sie am Telefon?
- Vorbereitung:
Was ist Ihr roter Faden für eine erfolgreiche Gesprächsstruktur?
- Begeisterung:
Mit welchen einfachen Sätzen begeistern Sie unsere Kunden?
- Gesprächsanlässe:
Was sind pfiffige Ideen zum telefonischen Kundenkontakt?
- Einwand Behandlung:
Der professionelle Umgang mit Einwänden Ihres Kunden.
- Verbindlichkeit:
Wie sichern Sie die Termineinhaltung zur telefonischen Beratung?
- Bedarf wecken:
Welche Impulse brauchen Ihre Kunden?
- Kunden aktivieren:
Aufmerksamkeitssteigerung durch multimediale Vertriebsunterstützung?
- Verkauf*:
Wie Sie die Kaufentscheidung als Schlüssel zum Erfolg bewusst fördern?

Unser Angebot im Detail

Intensiv-Workshop

Grundlagen der digitalen Gesprächs- führung

Dauer 1 Tag

ID 1323

Ziel- gruppe

- Führungskräfte
- Privat- und Individualkundenberater
- Digital Paten, Vertriebscoaches

Ziel

- Einführung in die professionelle Gesprächsführung und Kundenbetreuung mittels Screen-Sharing.
- Aufbau Methodenkompetenz in der Multikanalberatung
- Ideen & Unterstützung zur nachhaltigen Umsetzung

Inhalt

- Startklar für den digitalen Vertrieb:
Wie mache ich mich schnell fit für die Online-Beratung?
- Change zu PC/Smartphone/Tablet in der Beratung – den Kunden in die Veränderung mitnehmen
- Multitasking im Vertrieb:
Einsatz von Stimme und Visualisierung in der Beratung
- Zielgerichtete Beratung – OSPlus_neo und Verkaufshilfen der Verbundpartner optimal nutzen
- Unterstützer in der Beratung:
OSPlus_neo und Verkaufshilfen zielgerichtet nutzen
- Verbindlichkeit im Digitalen Vertrieb
- Testen & Trainieren mit individuellem Feedback

Unser Angebot im Detail

Webinar

Grundlagen der digitalen Gesprächs- führung

Dauer: 0,5 Tage

ID 1321W

Ziel- gruppe

- Führungskräfte
- Privat- und Individualkundenberater

Ziel

- Tipps für die professionelle Gesprächsführung und Kundenbetreuung mittels Screen-Sharing.
- Aufbau Methodenkompetenz in der Multikanalberatung

Inhalt

- Startklar für den digitalen Vertrieb:
Wie mache ich mich schnell fit für die Online-Beratung?
- Change zu PC/Smartphone/Tablet:
Den Kunden in der Veränderung mitnehmen
- Multitasking im Vertrieb:
Einsatz von Stimme und Visualisierung in der ScreenSharing-Beratung
- Zielgerichtete Beratung für mehr Beratungserfolg
- Unterstützer in der Beratung:
OSPlus_neo und Verkaufshilfen optimal nutzen
- Verbindlichkeit im digitalen Vertrieb

Unser Angebot im Detail

Podcast

Erfolgreich akquirieren und verkaufen am Telefon

ID 1318

Ziel- gruppe

- Kundenberater, Privatkundenberater
- Vertriebscoaches, Digital Paten
- Führungskräfte

Ziel

- Unterstützung für Führungskraft & Multiplikatoren beim Roll-Out
- „ankern“ der Lerninhalte aus dem Webinar
- Podcasts sind für Berater jederzeit und auf Dauer abrufbar
- Zeitlich und örtlich flexible Qualifizierung
- Wiederholung und Vertiefung der Grundlagen telefonischer Kundenakquise

Inhalt

1. Einführung (2:34 Minuten)
2. Der Köder muss dem Fisch und dem Angler schmecken (6:01 Minuten)
3. Exit Strategien (8:43 Minuten)
4. Gesprächsvorbereitung (6:02 Minuten)
5. Gesprächsbestätigung (5:43 Minuten)
6. Chance Corona (7:02 Minuten)
7. Hybride Beratung (6:24 Minuten)
8. Verkauf 4.0 oder die Macht der Fragen (8:33 Minuten)
9. Systematische Marktbearbeitung - Akquise von "Graukunden" (13:33 Minuten)
10. Das Wichtigste im Schnelldurchlauf (6:14 Minuten)

Unser Angebot im Detail

Skype-Meeting's

Berater-Forum

Sparkasse

Einführungsphase:

14-tägig
später nach Bedarf

Ziel

- Erste Erfolge teilen und leben einer „es geht“-Mentalität
- Veränderung „leicht machen“ durch den kollegialen Austausch untereinander
- Kollegiale Hilfestellung und lösungsorientierte Umgang mit anfänglichen Problemen

Inhalt

- Bildung virtueller Peer-Groups in der Sparkasse
- Moderation & Begleitung durch den Trainer, Vertriebscoaches oder PE
- Kollegialer Austausch von „good practice“-Beispielen
- Klärung der Fragen aus dem internen Feedback-Prozess
- Unkomplizierte Unterstützung „ad-hoc“ durch Kolleginnen und Kollegen der IT, Vertriebsmanagement oder auch des Digitalen Beratungs-Center



Vertiefung einzelner Beratungsprozesse



Unser Angebot im Detail

Webinar

Erfahrungsaustausch digitale Beratung

Dauer: 120 Minuten

ID 1324W



Sparkassenverband
Bayern

Ziel- gruppe	<ul style="list-style-type: none">Berater*innen im Privatkundenvertrieb
Ziel	<ul style="list-style-type: none">Die Teilnehmer tauschen sich digital in einem Webinar über die ersten Erfahrungen aus der Transferphase aus.Im Vorfeld wird eine Themenabfrage gestartetinhaltliche Themenwünsche der Teilnehmer stehen im Fokus
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">Rückblick auf die ersten Wochen in der digitalen BeratungKlärung offener FragenThemenwünsche der Teilnehmerje nach Umfang der Themenwünsche werden vom Trainer weitere Themen integriert, z.B.<ul style="list-style-type: none">Umgang mit anspruchsvollen Kunden in der Online-Beratung,Abschlusssicherheit im digitalen Beratungsgespräch,Einsatz von Detailanalysen OSPlus_neo.

Unser Angebot im Detail

Vertiefungs-Webinar einzelner Beratungsprozesse

Dauer: 0,5 Tage

ID 1326W



Sparkassenverband
Bayern

Ziel- gruppe

- Berater*innen im Privatkundenvertrieb

Ziel

- Sicherheit in der Gesprächsführung mit ausgewählten OSPlus_neo Beratungsprozessen
- Professionelle Navigation zwischen Beratungsprozessen und ergänzenden Visualisierungen
- Kunden in die Welt des „Erlebniskauf“ einladen, mitnehmen und begeistern

Inhalt

- Inhaltliche, mentale und organisatorische Gesprächsvorbereitung (z.B. unterstützende Visualisierungen schnell im Zugriff haben)
- Den Gesprächseinstieg interessant gestalten
- Souverän gesteuerter Medien-/Kanalwechsel
- Professioneller Einsatz von OSPlus_neo Beratungsprozessen in der digitalen Beratung (z.B. Finanz-Check, AV-Tool, Anlageberatungsprozess BPA, Detailanalyse Immobilien, usw.)
- Klare, für Kunden nachvollziehbare Bedarfsanalyse
- Zielgerichteter Einsatz von digitalen Medien zur Visualisierung, jeweils abgestimmt auf den gewählten Beratungsprozess
- Von der Angebotspräsentation zum Vertriebsabschluss
- Wenn es schwierig wird: Schlagfertige Reaktionen
- Der Gesprächsausstieg
- Besonderheiten in der Angebotspräsentation
- Die Gesprächsnachbereitung

© SVB

Vertraulich – Keine Weitergabe an
Dritte ohne Zustimmung des SVB

Unser Angebot im Detail

Web-Coaching

Dauer: 1,5 Stunden Coaching
je Berater

ID 1325W



Sparkassenverband
Bayern

Ziel- gruppe	<ul style="list-style-type: none">Berater*innen im Privatkundenvertrieb
Ziel	<ul style="list-style-type: none">Individuelles Coaching der Berater, persönliche Begleitung und Professionalisierung der Multikanal-Beratungskompetenz.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">Berater und Trainer führen ein digitales Beratungsgespräch, wobei der Trainer die Kundenrolle übernimmt.Berater erhält ein individuelles Feedback inklusiv Hinweis auf Stärken und EntwicklungspotenzialeMindset Berater, Mindset Kunde → welche Sichtweisen sind jetzt angesagt, um erfolgreich den Vertrieb der Zukunft mitzugestalten ?
Umfang	<ul style="list-style-type: none">1,5 Stunden Coaching je BeraterNach individueller Vereinbarung mit der Sparkasse zwei Berater je 0,5 Tage

Leitfaden zum Auf- und Ausbau der Multikanal- beratung

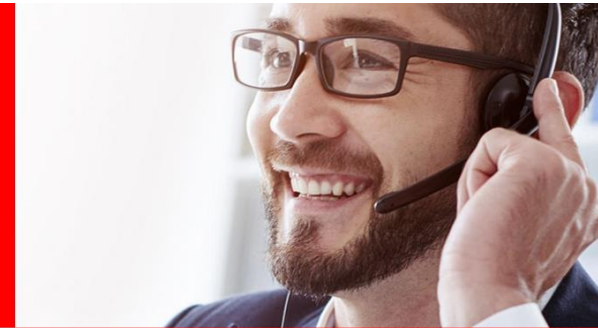
Sie haben zum Auf- oder Ausbau der Multikanalberatung noch die ein oder andere bankfachliche Fragestellung zu lösen?
Dann verweisen wir auf den Leitfaden des Sparkassenverbandes Bayern und den zuständigen Kollegen
Herrn Peter Korff
Referent KSC & DBC
Sparkassenverband Bayern
Telefon: +49 89 2173-1449 Mobil: +49 160 97859755
E-Mail: peter.korff@svb-muc.de

**Auf- & Ausbau der
Multikanalberatung**



**Leitfaden für die bayerischen
Sparkassen**

Version 1.0



Ihre Ansprechpartner

Tobias Göttl
Referent Private Kunden



Telefonnummer: 0871/504-2275
E-Mail-Adresse: t.goettl@s-akaby.de