



Sparkassenakademie
Bayern



Erfolgreiche Kommunikation
im Kundenservice-Center (KSC)



Inhaltsverzeichnis

1	Unsere Philosophie.....	4
2	Unser Leistungsspektrum	5
3	Das Team unserer Trainer und Coaches.....	9
4	Ihre Ansprechpartner in der Sparkassenakademie	10
5	Quellen für konzeptionelle Fragestellungen	11

1 Unsere Philosophie

Das Telefon bleibt das wichtigste Kommunikationsmittel für den schnellen, direkten Kundenkontakt. Denn ein freundlicher, kompetenter Mitarbeiter, der den Kunden herzlich am Telefon begrüßt und betreut, gibt oft den Ausschlag für einen positiven oder negativen Geschäftsabschluss.

Durch das veränderte Kundenverhalten bekommt das Kundenservice-Center (KSC) eine zunehmend wichtigere Rolle. Weg von einer „telefonischen Vermittlungsstation“ hin zu einer vollumfänglichen und zunehmend fallabschließenden Serviceeinheit. Über „Outboundaktivitäten“ und „Veredelung von Serviceprozessen“ trägt das KSC zur vertrieblichen Wertschöpfung bei.



Das heißt:

- Ein sensibler Telefonstil Ihrer Mitarbeiter schafft die Basis für einen guten Kundenkontakt.
- Ihr Mitarbeiter muss durch positive und bildliche Sprache verstanden werden.
- Gerade im Telefonverkauf und bei der Telefonakquisition ist eine zielorientierte Gesprächsführung extrem wichtig.
- Aktives Zuhören ermöglicht die Chance auf Gewinnung neuer Vertriebsansätze (Veredelung).
- Neben dem Telefon bedarf es zunehmend einer kompetenten Beherrschung weiterer Medien (E-Mail, Text-Chat, ISP, OSP, ...)
- Die Mitarbeit im KSC erfordert einen flexiblen Einsatz der Medien.
- Die Veränderung vom Call-Center hin zu einem vollwertigen Kundenservice-Center bedeutet auch, vertriebliche Kompetenzen und Verantwortung aufzubauen.

Ob Training für Mitarbeiter in der Filiale oder Kundenservice-Center, Cross-Selling oder Veredelung von Serviceprozessen: Durch die umfassenden Erfahrungen unserer Trainer und Kooperationspartner bieten wir Ihnen professionelle Unterstützung, Ihre Kundenbeziehungen zu verbessern und Ihren (Vertriebs-)Erfolg zu steigern.

Da die Ausgangs- und Zielsituation in den Sparkassen erfahrungsgemäß meist unterschiedlich sind, führen wir die Trainings für KSC-Mitarbeiter nach individueller Auftragsklärung überwiegend vor Ort bei Ihnen in der Sparkasse durch.

2 Unser Leistungsspektrum

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

Terminieren und Verkaufen am Telefon

Ziele:

- Spaß und Erfolg bei der Kontaktaufnahme, der Terminvereinbarung und dem Verkauf am Telefon
- Erlernen der wichtigsten Regeln und Techniken
- Umgang mit Misserfolgen
- Motivation

Inhalte:

- Die eigene Einstellung
- Die Wünsche Ihres Gesprächspartners bei dessen Anruf
- Die Merkmale eines erfolgreichen Anrufes
- Die 7 Regeln des Telefonmarketings
- Nutzenargumentation
- Einwandbehandlung
- Formulierungshilfen

Veredelung - wissen, was Ihre Kunden (noch) brauchen

Ziele:

- Verständnis für Veredelung von Serviceprozessen als ersten und wichtigen Schritt zum Vertrieb schaffen
- Erkennen, welche Prozesse (eingehende Calls) zur vertrieblichen Ansprache genutzt werden können
- Erlernen des Handwerkszeugs zur Bedarfsanalyse/-weckung
- Sichere Anwendung

Inhalte:

- Nutzung des Inbounds zur vertrieblichen Ansprache
- Serviceprozesse, die sich zur Veredelung eignen
- Erkennen und Nutzen von Vertriebsimpulsen aus der IT
- Tipps und Tricks zur Durchführung des up-sellings
- Formulierungshilfen, Anspracheimpulse, Nutzenargumentation
- Gesprächstraining von ausgewählten Situationen

Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

Ziele:

- Erkennen von Beschwerden und souveräner Umgang damit
- Abgrenzung zwischen Beschwerden und Reklamationen
- Erlernen von Techniken im Umgang mit verärgerten Kunden
- Verständnis für die Motive, die hinter einer Beschwerde stehen
- Kennen und verstehen der Emotionsphasen während eines Beschwerdegesprächs

Inhalte:

- Die Unterscheidung von Beschwerden und Reklamationen
- Beschwerden erkennen und verstehen
- professioneller Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- Emotionsphasen bei Beschwerden
- Tipps und Tricks im Umgang mit schwierigen Kunden
- Der Ton macht die Musik

Erfolgsfaktor Stimme - überzeugend, wohlklingend und gesund sprechen

Ziele:

- Erfolg durch eine souveräne Sprechweise und angenehmen Stimmklang
- Gesunder sprechen und seltener heiser werden
- Bewusstsein über die Stärken und Potenziale der eigenen Stimme und
- Sprechweise für das Telefonieren
- Einstieg in eine dauerhafte Verbesserung mit persönlichen Stimm-Zielen

Inhalte:

- Grundwissen zur Entstehung der Stimme
- Die Eigenschaften wohlklingender Stimmen
- Besondere Anforderungen an die Sprechweise am Telefon
- Tipps, Techniken und Methoden zu
 - klarem und deutlichem Sprechen
 - überzeugendem und souveränem Sprechen
 - entspanntem und angenehmen Sprechen

Live-Training im Kundenservice-Center

Ziele:

- Transfersicherung nach Seminarteilnahme vom Lernfeld ins Arbeitsfeld
- Lösungsentwicklung zu individuellen Hindernissen
- Abgleich Selbstbild - Fremdbild
- Stärken stärken
- Individuelle Beratung

Inhalte:

- Aktive Begleitung bei Inbound- und Outboundtelefonaten
- Zieldefinition für das Training
- Feedback und Beratung
- Nachhaltigkeit sichern durch Einbezug des Teamleiters

Kundenservice-Center professionell steuern und Mitarbeiter führen

Ziele:

- Erweiterung der Kenntnisse und Fertigkeiten zur vertriebs- und serviceorientierten Steuerung eines KSC
- Professionalisierung der Mitarbeiterführungscompetenz
- Aufbau von Trainings- und Coachingkompetenzen
- Akzeptanz in der Rolle als Telefontrainer und -coach
- Der Trainings- und Coachingsprozess in der Anwendung
- Souveräne und wertschätzende Durchführung von Trainings und Coachings
- Transfersicherung durch individuelle Begleitung

Inhalte:

- Positionierung eines modernen Kundenservice-Centers
- Organisation
- Mitarbeiterführung
- Training und Coaching
- Definition und Einsatzmöglichkeiten von Training und Coaching
- Rolle des Coaches und des Coachees
- Feedback und Coachingtechniken
- Merkmale eines gelungenen Trainings/Coachings
- Erfahrungsaustausch, Good- und Best-Praktice

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 Telefontrainern und Coaches. Dabei handelt es sich um freie Trainer, die ihren Trainingsschwerpunkt und ihre Profession seit vielen Jahren in der Unterstützung von Mitarbeitern in Kundenservice-Centern haben. Teils sind diese selbst noch in der Leitung und Steuerung von Kundenservice-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 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

✉ t.goettl@s-akaby.de
☎ 0871 504-2275

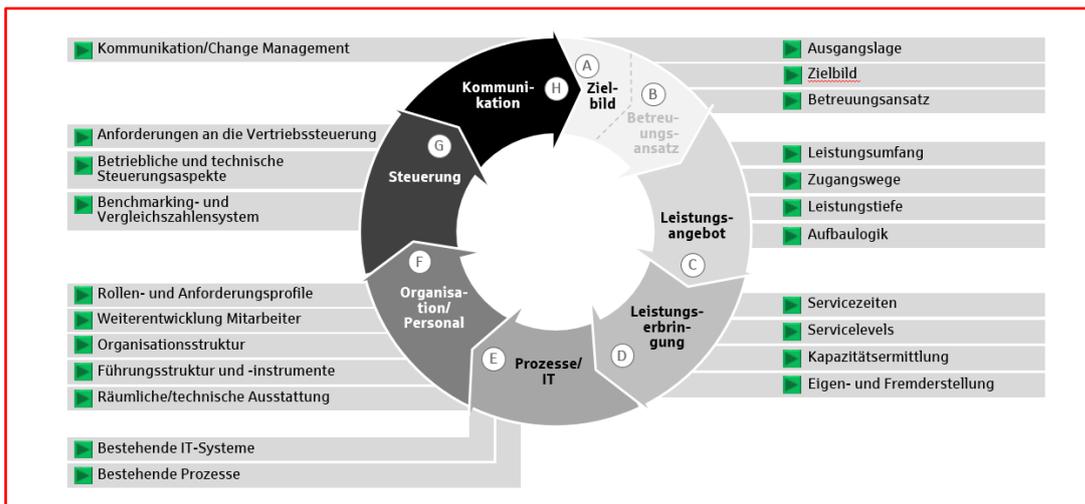


Rainer Kernstein
Bereichsleiter Private Kunden

✉ r.kernstein@s-akaby.de
☎ 0871 504-2298

5 Quellen für konzeptionelle Fragestellungen

Sie sind gerade beim Aufbau oder der Weiterentwicklung Ihres Kundenservice-Centers und suchen nach Empfehlungen und Erfahrungen? Umfangreiche konzeptionelle Ausarbeitungen finden Sie im DSGVO-Umsetzungsbaukasten. Hier ist die „Ergebnisdatenbank“ aus dem Vertiefungsprojekt „Kundenservice-Center/VdZ“ hinterlegt.



Darüber hinaus finden Sie umfangreiche Dokumentationen im S-VIP/Teamroom „Kundenservice-Center“.

Für alle strategischen und konzeptionellen Fragestellungen rund um die Themen Kundenservice-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

☎ 089 2173 1449

**Impressum**

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

Rainer Kernstein
Telefon: 0871 504-2298
Fax: 0871 504-442298
E-Mail: r.kernstein@s-akaby.de
www.sparkassenakademie-bayern.de
Stand: Februar 2023