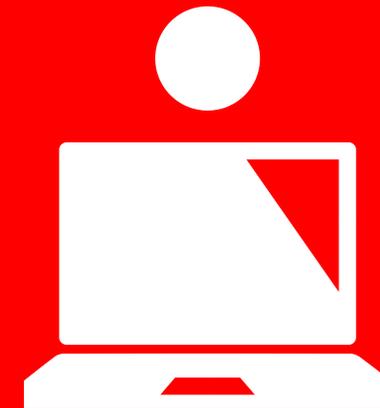


Hybride Beratung & Digitalisierung

**Für den Unternehmens-, Firmen-, und
Gewerbekunden**

**Persönlich, telefonisch, digital ...
... oder kombiniert**



Veränderungen in der Geschäftswelt



27.07.2020, ZUKUNFTSSTUDIE

Die Auswirkungen der Corona-Krise auf die Arbeitswelt: Was bleibt und was nicht?

Wie beeinflusst die Corona-Pandemie unsere Arbeitswelt? Unsere neue Sonderstudie fragt nach den langfristigen gesellschaftlichen, technologischen und wirtschaftlichen Auswirkungen und konzentriert sich dabei auf die wichtigsten Entwicklungen in Organisationen. Wie nachhaltig sind die innerbetrieblichen Effekte, wie reagieren politische und wirtschaftliche Entscheider?

Zwei grundsätzliche Tendenzen lassen sich erkennen:

Corona beschleunigt die digitale Transformation der betrieblichen Arbeitswelt.

Die Digitalisierung der Arbeitswelt erfährt durch Corona einen deutlichen Schub: 85 Prozent der Befragten glauben, dass Homeoffice und/oder mobile Arbeit sich als alternative Arbeitsform etablieren wird und das digitale (Kommunikations-)Tools zum allgegenwärtigen Arbeitsmittel werden.

92 Prozent der ExpertInnen geht davon aus, dass die Krise die digitale Transformation in Unternehmen beschleunigen wird. Sie erwarten, dass vor allem digitale Dienstleistungen und Kundenkommunikationskanäle auch nach der Krise noch verstärkt zum Einsatz kommen werden. Sowohl die räumliche wie auch die zeitliche Verteilung der Arbeit wird sich langfristig an den in der Krise neu etablierten Standards orientieren. Dem Vorurteil, dass die weitgehend isolierte Art des Arbeitens zu verminderter Arbeitsleistung führe, begegnen 87 Prozent der Befragten indem Sie sagen, dass im Home/Mobile Office mindestens gleich viel, wenn nicht sogar mehr gearbeitet würde.

Das Virus zwingt die Unternehmen, Neues auszuprobieren und Lösungen für die Weiterführung der täglichen Arbeit herbeizuführen, die - zumindest in Bezug auf die Arbeitswelt - so eigentlich neu nicht sind.

Quelle:

Bertelsmann Stiftung

Vorteile der Digitalisierung

Hybride Beratungen

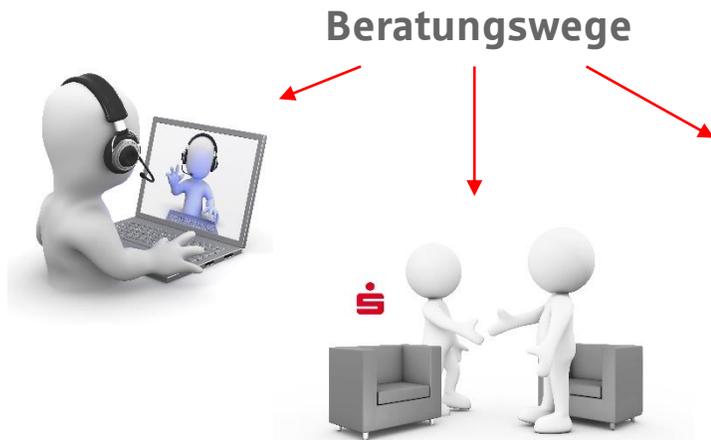


- Effizientere Arbeitsweise
 - Spart Zeit und Kosten (z.B. entfallen die Anfahrtswege).
 - Ermöglicht schnelle und flexible Integration von Spezialisten.
- Visualisierung und Distanz kombinierbar
- Kundenreaktion über die Mimik direkt erkennbar
- Nachhaltiger Effekt für die Umwelt

Hybride Beratung

Was versteht man unter
Hybrider Beratung?

- Die Anspracheinitiative liegt weiterhin beim Berater.
- Die Wahl des Beratungskanals liegt beim Kunden.



Vertragsabschluss

Ziele und Erfolge

Folgetermin



Internetfiliale /
Firmenkundenportal

Gewinner oder Verlierer?

Entscheiden Sie selbst.



- Die Digitalisierung und die Beratungsmedien haben sich rasant weiter entwickelt und bieten ganz neue Möglichkeiten.
- Wichtig ist, dass Sie professionell die Beratungsmedien einsetzen, um den Kunden von Ihrer Beratung zu **begeistern**.
- Nutzen Sie die positiven Auswirkungen der Pandemie auf die Arbeitswelt!



Übersicht Trainings- angebot

1. Digital vs. Präsenz = Die Mischung macht´s! Hybrid beraten – Firmen- und Gewerbekundenberater inkl. Spezialisten
2. Digital vs. Präsenz = Die Mischung macht´s! Hybrid beraten - Spezialist Payment/ Girofachberater
3. Professioneller, souveräner & zugleich wirkungsvoller Auftritt bei Beratungen und Konferenzen in der digitalen Firmen- und Gewerbekundenwelt
4. Der Firmenkundenbetreuer im digitalen Zeitalter
5. Das Business-Center

1

**Digital vs.
Präsenz = Die
Mischung
macht's!**

Gewerbe- und Firmenkundenberater

Die Mischung macht's

Der Trainingsplan



Gewerbe- und Firmenkundenberater



Gerne auch individuell für Ihr Haus als Inhouse Maßnahme buchbar.

Modul A

Fokus Technik: Grundlagen

Über Skype oder per WebEx

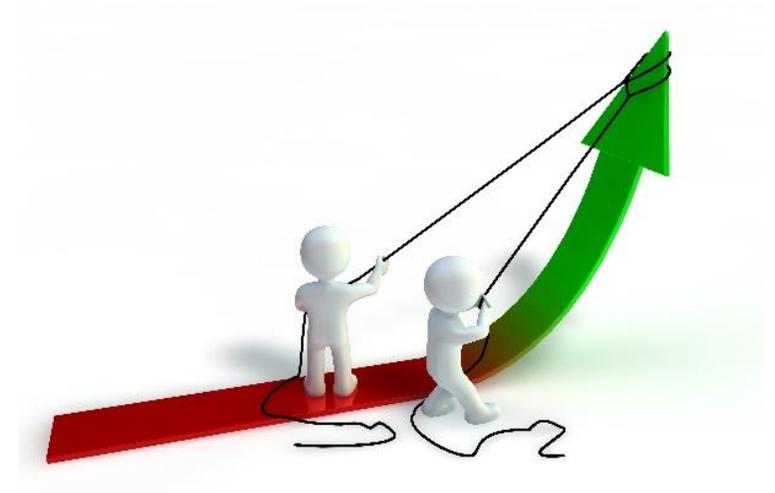
- Kleingruppentraining
- Dauer: ½ Tag
- Inhalte:
 - Die Zukunft der Kundenberatung
 - Die Besonderheiten von WebEx und Skype
 - Ablauf der digitalen Beratung – Blick hinter die Kulissen
 - Professionaler Umgang mit der Kamera
 - ScreenSharing – Worauf muss ich achten?
 - Professioneller Medieneinsatz
 - Austesten & probieren
 - Fragen und Transfer



Modul B: Fokus Vertrieb

Über Skype oder per WebEx

- Kleingruppentraining
- Dauer: ½ Tag
- Inhalte:
 - Das professionelle Verkaufsgespräch
 - Training der eigenen Sequenzen
 - Feedback und Vorschau
 - Fragen



Modul C Review

Über Skype oder per WebEx

- Kleingruppentraining
- Dauer: 90 Minuten
- Inhalte:
 - Erfahrungsaustausch
 - Was ist Ihnen gut gelungen?
 - „Highlights“ and „Lowlights“



Optional: Live Training

Skype 4 Business o.a.

- Einzelcoaching
- Dauer: ½ Tag
- Inhalt:
 - Gemeinsame Vorbereitung der Webkonferenz
 - Beobachtung des Kundengesprächs
 - Nachbereitung des Finanzkonzeptgesprächs
 - Erarbeitung der Stärken und Potenzialen in der Videokonferenz
 - Was kann beibehalten werden und wo erkennt der/die Berater*in Entwicklungschancen?
 - Vereinbarung für die Zukunft



2

**Digital vs.
Präsenz = Die
Mischung
macht's!**

Spezialist Payment/Giروفachberater

Die Mischung macht`s

Der Trainingsplan



Modul A

Fokus Technik: Grundlagen

Über Skype oder per WebEx

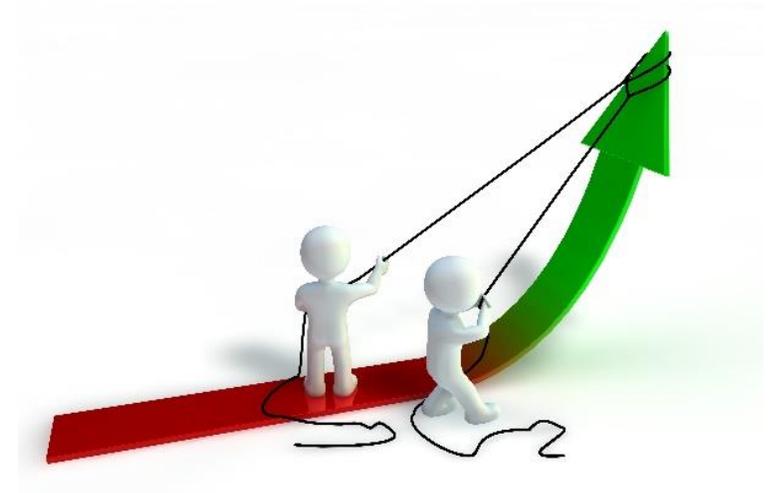
- Kleingruppentraining
- Dauer: 1 Tag
- Inhalte:
 - Die Zukunft der Kundenberatung
 - Die Besonderheiten von WebEx, Skype, Teams und Zoom
 - Ablauf der digitalen Beratung – Blick hinter die Kulissen
 - Professionaler Umgang mit der Kamera
 - ScreenSharing – Worauf muss ich achten?
 - Professioneller Medieneinsatz
 - Austesten & probieren
 - Aus der Praxis und für die Praxis:
 - Kunden für die digitale Beratung gewinnen
 - In welchen Gesprächsphasen macht eine digitale Beratung sinn?
 - Musterpräsentation
 - Fragen und Transfer



Modul B: Fokus Vertrieb

Über Skype oder per WebEx

- Kleingruppentraining
- Dauer: ½ Tag
- Inhalte:
 - Das professionelle Verkaufsgespräch
 - Training der eigenen Sequenzen
 - Feedback und Vorschau
 - Fragen



Modul C Review

Über Skype oder per WebEx

- Kleingruppentraining
- Dauer: 90 Minuten
- Inhalte:
 - Erfahrungsaustausch
 - Was ist Ihnen gut gelungen?
 - „Highlights“ and „Lowlights“



3

Wirkungsvoller Auftritt bei digitalen Beratungen und Konferenzen

Firmen- und Gewerbekundenbereich

3.



Präsenzveranstaltung:

- ID 2167 Professioneller, souveräner & zugleich wirkungsvoller Auftritt bei Beratungen und Konferenzen in der digitalen Firmen- und Gewerbekundenwelt
- Professionelles Training mit wertvollen Hinweisen für einen wirkungsvollen Online Auftritt
- Der ideale Platz sowie die Tücken der Kamera und wie Sie die Kamera spielerisch zum Vorteil in der Beratung zum Einsatz bringen
- Wichtigkeit des digitalen Blickkontaktes, Rhetorik-Techniken in der Onlinekommunikation
- Rollenspiel mit Video-Feedback -> Der Blickwinkel aus der Kundenperspektive

4

Der Firmenkunden- betreuer*in im digitalen Zeitalter

4.



Präsenzveranstaltung:

- ID 2157 Der Firmenkundenbetreuer*in im digitalen Zeitalter
 - Megatrend Digitalisierung. Was um uns herum passiert.
 - Digitalisierung im Firmenkundengeschäft – Vertriebsstrategie der Zukunft (VdZ)
 - Überblick der digitalen Lösungen, dadurch mehr Sicherheit bei der Ansprache
 - Mediale Kompetenz der Firmenkundenbetreuer*in
 - Firmenkundenportal, Business-Center, Girofachberater*in

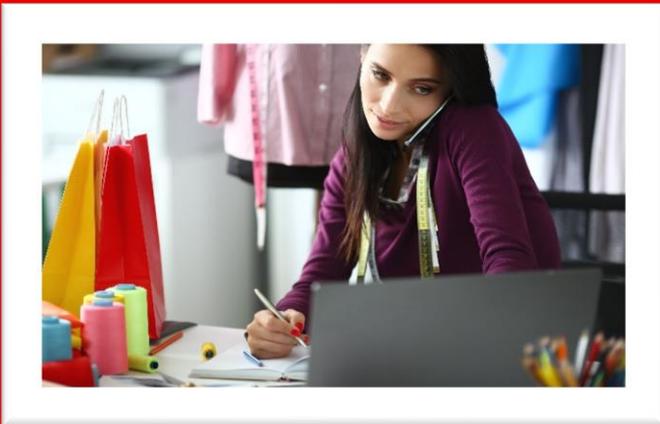
5

Business- Center

5.

Das Business-Center

- Qualifizierungsmaßnahmen bei Einführung des Business-Center
 - siehe Präsentation Business-Center
- ID 2082W Erfahrungsaustausch Business-Center im Vertrieb – Best Practice
 - Sparkassenübergreifender Erfahrungsaustausch der Mitarbeiter
- Modulare Seminarreihe „Geschäftskunden im Fokus“
ID 2771, ID 2772, ID 2773, ID 2775 und ID 2776



Ihre Ansprechpartner*in



Werner Ammerl
Bereichsleiter
Firmenkunden / Immobilien & Kredit

Telefon: +49 871 504-2278
E-Mail: w.ammerl@s-akaby.de



Magnus Jahrstorfer
Referent
Stv. Leiter Bereich Firmenkunden /
Immobilien & Kredit

Telefon: +49 871 504-2376
E-Mail: m.jahrstorfer@s-akaby.de



Katrin Moritz
Referentin
Firmenkunden / Immobilien & Kredit

Telefon: +49 871 504-2386
E-Mail: k.moritz@s-akaby.de

