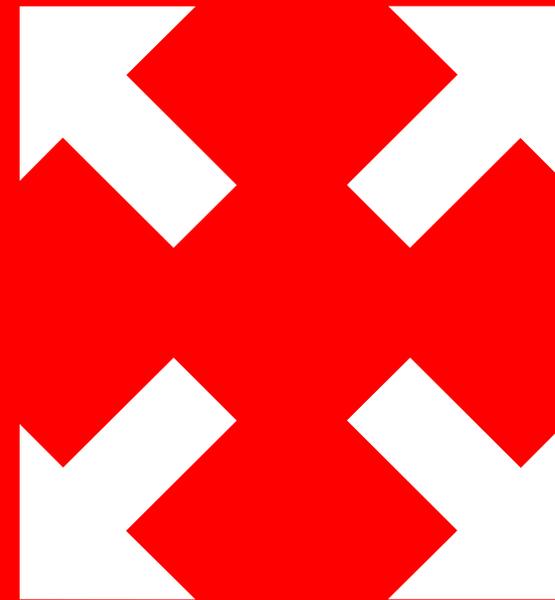




**Multikanalberatung –
persönlich, telefonisch,
digital oder Selbstberatung
– alles ist möglich.**

**Qualifizierungsangebot der
Sparkassenakademie Bayern**



Stand: 01.03.2024

Übersicht

- Ausgangssituation und Zielbild zur Multikanalberatung
- Qualifizierung im Überblick
- Vertiefung einzelner Qualifizierungen
- Leitfaden und Ansprechpartner beim SVB zu bankfachlichen Fragestellungen

1

Ausgangslage und 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 unterschiedlichen Kanälen Ihren Kunden anbieten.
- Die Beratungsmöglichkeit per Telefon und/oder Screen-Sharing so wie der Videoberatung wird unterschiedlich von den Beratern wahrgenommen und genutzt.
- Die Selbstberatungslösungen werden derzeit noch mehrheitlich als Konkurrenz und nicht als Ergänzung und Erleichterung der persönlichen Beratung wahrgenommen und genutzt.

Das Ziel

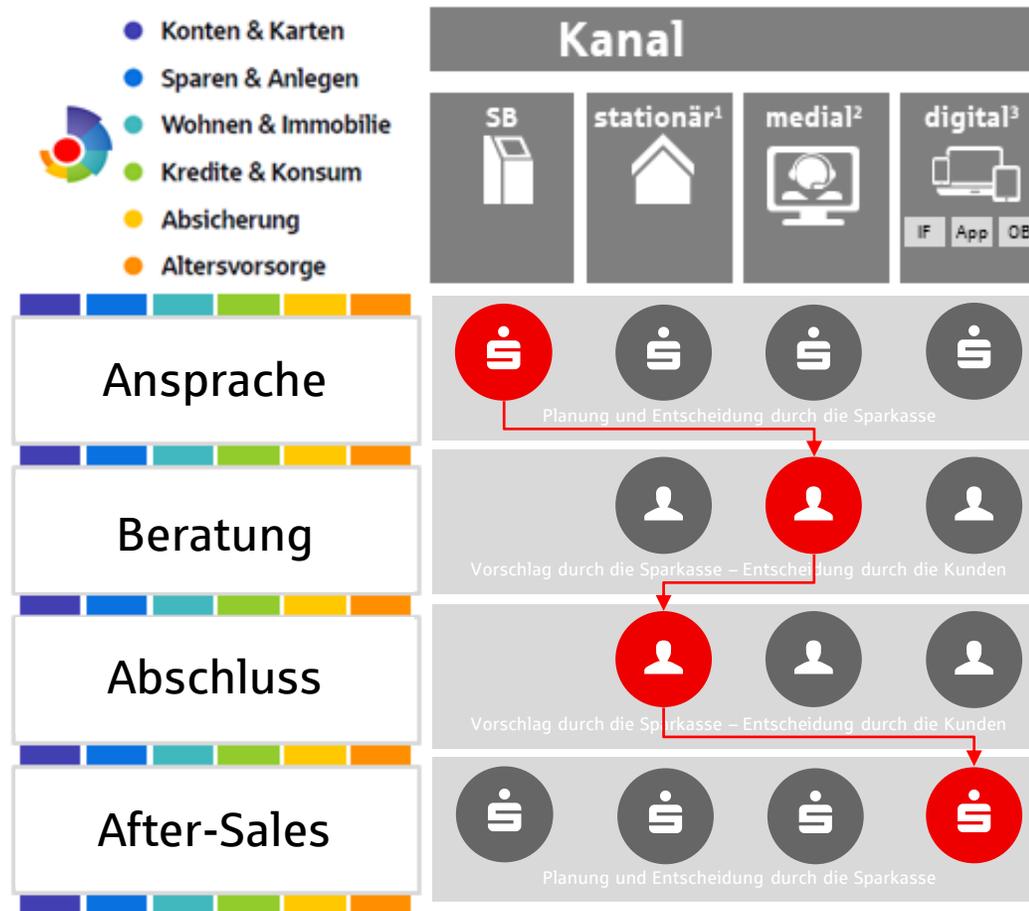
Sparkasse



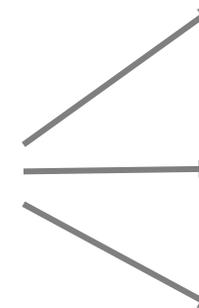
- Die Beratenden im Vertrieb sollen verstärkt die Vertriebskanäle Telefon, Screen-Sharing und Videoberatung für Beratung und Verkauf von Finanzlösungen u.a. mit Hilfe des Video-Berater-Chat bzw. von Skype for Business nutzen.
- Dabei soll die Beratung kanalunabhängig für den Kunden informativ, abwechslungsreich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

Was ist Multikanalberatung?

Die Ansprache-Initiative liegt bei der Sparkasse – die Wahl des Beratungskanals bei den Kunden



Beispielhafte Darstellung



Videoberatung



Screen-Sharing



Telefonberatung

Erfolgsfaktoren bei bedeutenden Veränderungen



2

Qualifizierung im Überblick

Qualifizierung Multikanalberatung

Bankfachliche
Kompetenz

Mediale
Kompetenz

Vertriebliche
Kompetenz

Initial-Meeting / Planungs-Konferenz

Technik

Prozesse & Standards

Telefonkommunikation



Direktvertrieb am
Telefon

Mediale
Telefonberatung

Video-
Beratung mit
Screensharing

Simulationstrainings

Chat- und E-Mail

Stimmtraining

Begleitung Startphase

Transfersicherung TaA - Praxisbegleitung

Schwierige Kommunikationssituationen

Erfahrungsaustausch in Team-Runden

Fachliche Trainings der Produktgeber

Führungskräfte

Train the Trainer für interne Trainer/-innen bzw. Vertriebsbegleiter/-innen in Sparkassen



Beispielhafte Ausbildungswege

Qualifizierung Multikanalberatung für DBCs

Modulare Planung
je nach Bedarf und
Ausgangslage der
Sparkasse möglich

Webinar
Hybride
Beratung:
neu, anders,
erfolgreich!

Sicherheit in
der Technik
gewinnen

Webinar
Beratung
und Verkauf
am Telefon

Intensiv-
Workshop
Grundlagen
der digitalen
Gesprächs-
führung

Webinar
Grundlagen
der digitalen
Gesprächs-
führung

Podcast
Beratung
und Verkauf
am Telefon

„Skype“-
Meetings
Berater
Forum

Webinar
Erfahrung-
austausch
digitale
Beratung

Webinar
Vertiefung
ausgewählte
Beratungs-
prozesse

Web-
Coaching
bzw. Live-
Coaching

Quick-Start in die Multikanalberatung

Neues
Qualifizierungs-
format

Transferauftrag

Transferauftrag

60 Minuten

**Berater-
Onboarding**

**Kunden-
Onboarding**

90 Minuten

90 Minuten

**Digital
verkaufen**

Live-Training

120 Minuten

180 Minuten

Professionalisierung

Transferauftrag

Transferauftrag

Nachhaltige Professionalisierung mit dem Core-Satellite-Ansatz

KI in der Beratung*

Digitaler Erlebnisverkauf
Tools in der Beratung

Einsatz IF für Verkauf
und Service

Junge Kunden
binden*

Führen von
Multikanalberatenden

Finanzkonzept
multikanal leben*

Grundlagen schaffen durch
z.B. Qualifizierungsangebot
„Multikanal für DBCs“ oder
„Quick-Start im Multikanal“

Visualisierungen

Wertpapierberatung
digital und rechtssicher

Kundenorientierte Kommunikation
im digitalen Raum*

Selbstberatungsprozesse

Aktiver Kanalwechsel
(multikanale Abschlussprozesse)*

*Derzeit in Planung,
sprechen Sie uns bei
Interesse gerne an.

3

Vertiefung einzelner Qualifizierungen

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 multikanal 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

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



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. Privates Finanzkonzept, 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



Unser Angebot im Detail

Web-Coaching

Dauer: 1,5 Stunden Coaching
je Berater

ID 1325W



Ziel- gruppe

- Berater*innen im Privatkundenvertrieb

Ziel

- Individuelles Coaching der Berater, persönliche Begleitung und Professionalisierung der Multikanal-Beratungskompetenz.

Inhalt

- Berater und Trainer führen ein digitales Beratungsgespräch, wobei der Trainer die Kundenrolle übernimmt.
- Berater erhält ein individuelles Feedback inklusiv Hinweis auf Stärken und Entwicklungspotenziale
- Mindset Berater, Mindset Kunde → welche Sichtweisen sind jetzt angesagt, um erfolgreich den Vertrieb der Zukunft mitzugestalten ?

Umfang

- 1,5 Stunden Coaching je Berater
- Nach individueller Vereinbarung mit der Sparkasse zwei Berater je 0,5 Tage

Unser Angebot im Detail

Ausbildungsreihe: Quick-Start in die Multikanalberatung

Dauer: 1,5 Tage gesamt
(verteilt auf 5 Bausteine mit
Transferaufträgen)

ID 1310

Quick-Start in die Multikanalberatung

Neues
Qualifizierungs-
format



Zielgruppe & Ziele

Zielgruppe: Privatkundenberatende, Individualkundenberatende, Multikanalberatende

- Zielgerichtetes und praxisfokussiertes Onboarding in die Multikanalberatung
- Technische Fitness in der Multikanalberatung erlangen
- Kunden für die Multikanalberatung begeistern
- Im digitalen Raum persönlich verkaufen lernen
- Praktische Erfahrungen im geschützten Raum sammeln
- Kollegialen Austausch und Best-Practice für das weitere Lernen fördern

Inhalt

Die modulare Qualifizierung setzt auf eine, auf die umsetzungsrelevanten Themen reduzierte Inhaltsvermittlung mit unmittelbarer Umsetzung in die eigene Praxis. Durch dieses schrittweise Vorgehen schaffen wir eine schnellere nachhaltige Vermittlung der Kernkompetenzen in der Multikanalberatung.

Modul 1

Berater Onboarding:

- Standortbestimmung
- Grundfitness Technik
- Kalendereinladung

- Screen-Sharing
- Webcam
- Einsatz im Homeoffice
- Nutzen für mich als Berater

Modul 2

Kunden Onboarding:

- Digital ist keine Altersfrage
- Digital ist keine Frage der Entfernung
- Integration der digitalen Beratung in den Alltag

- Kunden in die digitale Beratung mitnehmen
- Nutzen für den Kunden
- Digitale Nähe leben
- Neukunden/"Graukunden" gewinnen

Modul 3

Digital verkaufen:

- Spielregeln
- Einsatz Stimme – Mimik – Gestik
- Visualisierung

- Digital so authentisch wie in Präsenz
- Digital schneller abschließen
- Souverän im Multitasking

Modul 4

Live-Training

- Simulation von realen Kundengesprächen im 2er Tandem
- Wirken im digitalen Raum

- Einsatz von Tools
- Erlerntes aktiv anwenden
- (Gesprächstraining im 2er Tandem)
- Individuelles Feedback

Modul 5

Professionalisierung:

- Reflektion Praxiserfahrungen
- Erfahrungsaustausch

- Best-Practice



4

**Leitfaden und
Ansprechpartner
beim SVB zu
bankfachlichen
Fragestellungen**



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

**Entwicklung und
Vertiefung der
Multikanalberatung**



**Leitfaden für die bayerischen
Sparkassen**

Version 2.0

COPYRIGHT SVB/SGE 2021



Sparkassenverband
Bayern

© SVB

Vertraulich – Keine Weitergabe an
Dritte ohne Zustimmung des SVB

Ihre Ansprechpartner

Tobias Göttl
Referent Private Kunden



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