



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



# Übersicht

- Ausgangssituation und Zielbild zur hybriden Beratung
- Modulare und nachhaltige Qualifizierung
- Vertiefung einzelner Beratungsprozesse

# Ausgangssituation & Zielbild



# Die Ausgangs- situation

## Sparkasse



- Die aktuelle Covid 19 Pandemie und die damit verbundene Empfehlung, persönliche Kontakte auf ein notwendiges Mindestmaß zu reduzieren, erschwert den klassischen stationären Vertrieb von Finanzlösungen.
- Bevorzugt werden Kundenanliegen per Telefon, E-Mail oder wenn möglich, über die InternetFiliale abgewickelt.
- Man hat die feste Überzeugung, dass auch nach der Covid 19 Pandemie der Kunde über den Kontaktkanal entscheidet und die für den stationären Vertrieb geöffneten digitalen Kanäle der Kundenberatung bestehen bleiben bzw. weiterentwickelt werden. (z.B. Skype for Business).



# Das Ziel

## Sparkasse



- Die Berater im Vertrieb sollen verstärkt die Vertriebskanäle Telefon und Screen-Sharing für Beratung und Verkauf von Finanzlösungen u.a. mit Hilfe von Skype for Business nutzen.
- Dabei soll das Telefonat und/oder die ScreenSharing-Beratung mit Skype for Business 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. Der digitale und stationäre Vertriebskanal wird dabei in der Beratung die gleiche Bedeutung & Nutzung haben, um sich als Finanzdienstleister zukunftsfähig aufzustellen.

# Was ist hybride Beratung?

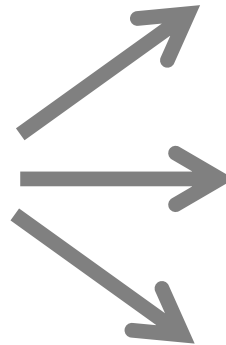
Die Anspracheinitiative liegt beim Berater – die Wahl des Beratungskanals beim Kunden



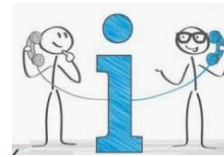
Kundenliste  
Ereignisse



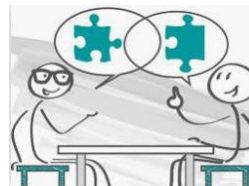
telefonische  
Kundenansprache



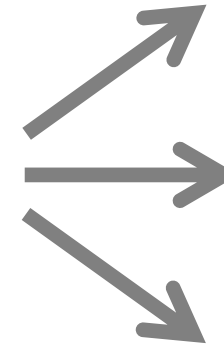
Beratung mittels  
Screen-Sharing



Beratung per  
Telefon



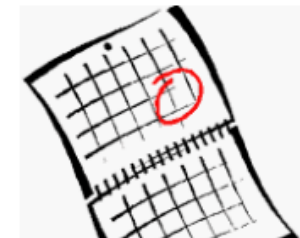
Beratung in der  
Geschäftsstelle/im  
BeratungsCenter



Produktverkauf



Internet-Filiale

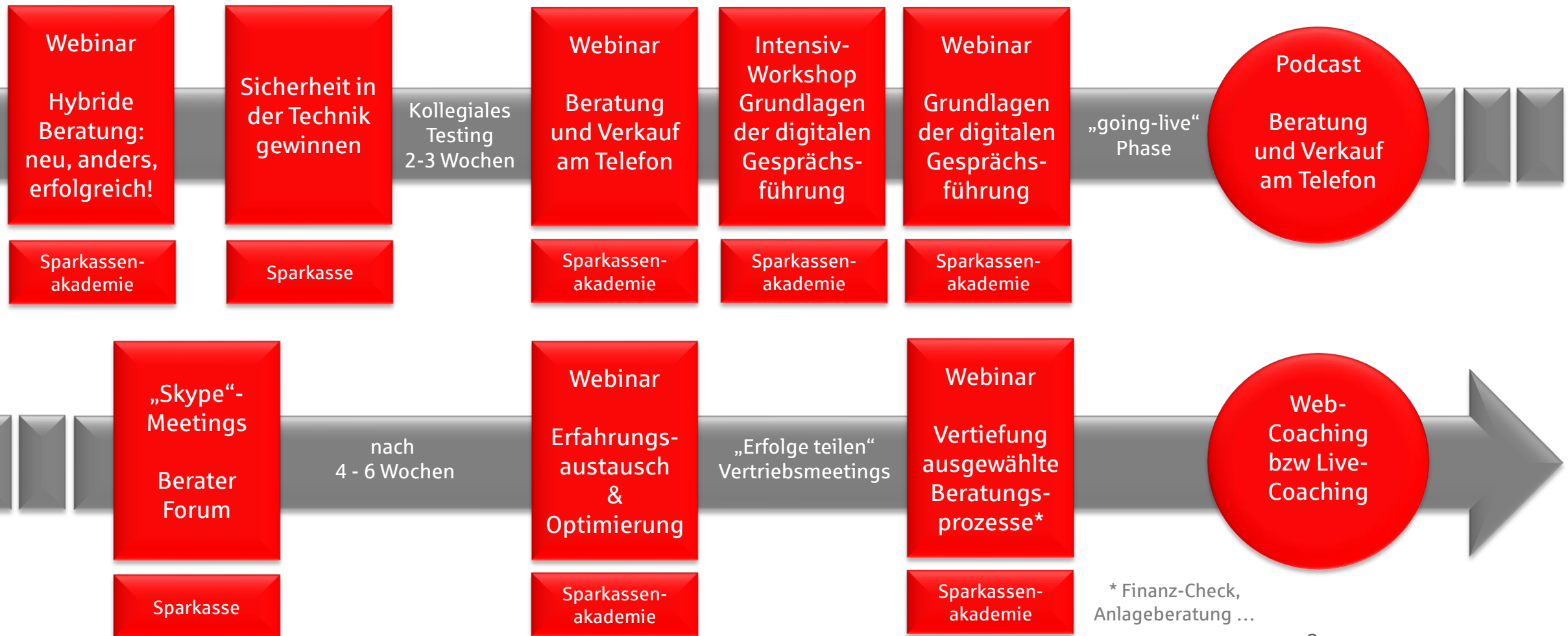


Terminvormerkung

# Modulare und nachhaltige Qualifizierung



# Gesamtüberblick Qualifizierungsangebot ScreenSharing mit Skype for Business





# Unser Angebot im Detail

## Auftakt – Webinar

## Hybride Beratung: Neu, anders, erfolgreich.

*Dauer: 1,5 Std.*

**ID 1327W**

### Ziel- gruppe

- Führungskräfte
- Vertriebscoaches
- Digital Paten, Multiplikatoren

### 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
- Details zu den einzelnen Modulen des Qualifizierungsangebotes
- „Blended Learning“ – der Einsatz unterschiedlicher Lernmethoden
- Nachhaltigkeit sichern durch Transferaufträge:  
Die Rolle der Führungskraft

# Unser Angebot im Detail

## Webinar

## Beratung & Verkauf am Telefon

**Dauer: 120 Minuten**

**ID 1329W**

<b>Ziel- gruppe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kundenberater, Privatkundenberater</li><li>• Vertriebscoaches, Digital Paten</li><li>• Führungskräfte</li></ul>
<b>Ziel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vorbereitet und strukturiert vertrieblich erfolgreiche Telefonate führen</li><li>• Kompetentes Auftreten beim Gesprächspartner am Telefon</li><li>• „einfach machen“ – der Vertragsabschluss per Telefon</li><li>• „call &amp; drive to web“ Kunden mitnehmen in die Bilderwelt der Sparkassen Websites</li><li>• Verbindlich bleiben, wann hören wir uns wieder?</li></ul>
<b>Inhalt</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Update: Was hat sich in den letzten Jahren in der telefonischen Terminvereinbarung geändert?</li><li>• Basics: Was sind die wesentlichen Erfolgsfaktoren im telefonischen Kundenkontakt?</li><li>• Einstellung: Wie wirken Sie am Telefon?</li><li>• Vorbereitung: Was ist Ihr roter Faden für eine erfolgreiche Gesprächsstruktur?</li><li>• Begeisterung: Mit welchen einfachen Sätzen begeistern Sie unsere Kunden?</li><li>• Gesprächsanlässe: Was sind pfiffige Ideen zum telefonischen Kundenkontakt?</li><li>• Einwand Behandlung: Der professionelle Umgang mit Einwänden Ihres Kunden.</li><li>• Verbindlichkeit: Wie sichern Sie die Termineinhaltung zur telefonischen Beratung?</li><li>• Bedarf wecken: Welche Impulse brauchen Ihre Kunden?</li><li>• Kunden aktivieren: Aufmerksamkeitssteigerung durch multimediale Vertriebsunterstützung?</li><li>• Verkauf*: Wie Sie die Kaufentscheidung als Schlüssel zum Erfolg bewusst fördern?</li></ul>

\* Wir bitten im Vorfeld des **Webinars** um Zulieferung, welche Formen die Sparkasse für rechtsverbindliche Produktverkaufsprozesse vorsieht. Vgl. auch Folgeseite.

# Bei einer Vielzahl von Prozessen ist der Verzicht auf Kundenunterschrift möglich

Quelle: SVB, S22 „Handlungsfähig im Vertrieb“ vom 07.04.2020

## Verzicht auf Kundenunterschrift

- Person neu anlegen und Personendaten ändern
- Girokonto ändern und löschen
- **Online-Banking, Eröffnung in der IF**, sperren, entsperren, Versand neue Zugangsdaten, Limit (zeitlich begrenzt) ändern, Verträge löschen
- Dispokredit löschen, erhöhen und reduzieren (sofern Rahmenvertrag vorhanden)
- SparkassenCard PLUS ändern
- Dauerauftrag, PS-Dauerauftrag und Plus-Sparen einrichten, ändern und löschen (ohne individuelle Betragsgrenze)
- SparkassenCard bestellen, ändern, sperren, entsperren, kündigen/löschen, Ersatzkartenbestellung, Botenkarte, Fehlbedienungs-zähler
- Kreditkarten ändern, sperren und kündigen/löschen
- Sparkonten (inkl. Vertragssparen und VL) eröffnen, ändern/kündigen und auflösen
- Sparkassenbrief/Termingeld anlegen, ändern und auflösen
- Geldmarktkonto anlegen, ändern und auflösen
- Betreuung einrichten, ändern und aufheben
- Verfügungsberechtigungen löschen
- NV-Bescheinigung einrichten, löschen
- Werbeeinverständnis einholen
- Kundenstammvertrag löschen
- Notarielle Generalvollmacht erfassen, löschen

## Elektronische Kundenunterschrift<sup>1</sup>

- Girokonto einrichten
- Online-Banking: Personenvertrag/Kundenvertrag/Kontovertrag inkl. Limit eröffnen, Limit permanent ändern, neues Sicherungsmedium
- Dispokredit einrichten (Rahmenvertrag)
- Kreditkarte bestellen
- Kundeneinwilligungen (Datenschutz, Verbund, Elternvollmacht, ...)
- Verfügungsberechtigungen einrichten
- Zustimmung gesetzlicher Vertreter
- Freistellungsauftrag einrichten und ändern
- Kundensafe vermieten und kündigen
- Vertrag z. G. Dritter einrichten, widerrufen
- Sparkassenvorsorgevollmacht einrichten und widerrufen
- Generalvollmacht (DSV-Formular) einrichten u. widerrufen
- Sparbuchverlust
- Kontoinhaber ändern
- Mietkaution Treuhand und Verpfändung an den Vermieter anlegen, Mietkaution ändern, Mietkaution Treuhand auflösen

## Kundenunterschrift (auf Papier)

- SparkassenCard PLUS einrichten
- Einzüge Fremdbanken
- Sparkassen-Umzugs-Service
- Verpfändete Mietkaution auflösen (in der Praxis: Freigabe durch Vermieter auf Antragsformular)

Durch den konsequenten Unterschriftsverzicht, den Einsatz der elektronischen Unterschrift, die Bündelung von Unterschriften und den Ansatz des neuen flexiblen Produktverkaufs ist der Einsatz eines Kundenstammvertrages künftig nicht mehr erforderlich. Dessen Vorteile können über diese Maßnahmen bereits realisiert werden.

1 Elektronische Kundenunterschrift per Pen-Pad oder iPad möglich (siehe VdZ-Empfehlung zur technischen Ausstattung von Geschäftsstellen)

Quelle: Modell P 2.0 (Empfehlungen gelten für den stationären Vertrieb), VdZ

# Unser Angebot im Detail

## Intensiv-Workshop Grundlagen der digitalen Gesprächs- führung

Dauer 1 Tag

ID 1323

### Ziel- gruppe

- Führungskräfte
- Vertriebscoaches
- Multiplikatoren bzw. Digital Paten der hybriden Beratung in den Geschäftsstellen

### 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?
- Gesprächsvorbereitung Berater/Kunde:  
Was ist neu zu beachten?
- Mit der digitalen Beratung nah am Kunden bleiben
- Change zu PC/Smartphone/Tablet:  
Den Kunden in der Veränderung mitnehmen
- Multitasking im Vertrieb:  
Einsatz von Stimme und Visualisierung in der Beratung
- Drehbücher und Verkaufshilfen – wer braucht wie viel?
- Zielgerichtete Gesprächsführung für mehr Beratungserfolg
- Unterstützer in der Beratung:  
OSPlus\_neo und Verkaufshilfen zielgerichtet nutzen
- Der Finanz-Check und Detailanalysen im Einsatz bei der digitalen Beratung
- Verbindlichkeit im digitalen Vertrieb
- Testen & Trainieren: Welcome, Beratungsgespräche & Verbindlichkeit

\* Wir bitten im Vorfeld des Webinars um Zulieferung, welche Formen die Sparkasse für rechtsverbindliche Produktverkaufsprozesse vorsieht. Vgl. auch Folgeseite.



# Unser Angebot im Detail

## Webinar

## Grundlagen der digitalen Gesprächs- führung

**Dauer: 0,5 Tage**

**ID 1321W**

### Ziel- gruppe

- Kundenberater, Privatkundenberater
- Führungskräfte

### Ziel

- Einführung in 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?
- Gesprächsvorbereitung Berater/Kunde: Was ist neu zu beachten?
- Mit der digitalen Beratung nah am Kunden bleiben
- Change zu PC/Smartphone/Tablet:  
Den Kunden in der Veränderung mitnehmen
- Multitasking im Vertrieb:  
Einsatz von Stimme und Visualisierung in der Beratung
- Zielgerichtete Gesprächsführung für mehr Beratungserfolg
- Unterstützer in der Beratung:  
OSPlus\_neo und Verkaufshilfen zielgerichtet nutzen
- Der Finanz-Check und Detailanalysen im Einsatz bei der digitalen Beratung
- Verbindlichkeit im digitalen Vertrieb

\* Wir bitten im Vorfeld des Webinars um Zulieferung, welche Formen die Sparkasse für rechtsverbindliche Produktverkaufsprozesse vorsieht. Vgl. auch Folgeseite.

# 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

ID 1324W

*Dauer: 120 Minuten*

### Ziel

- Die Teilnehmer tauschen sich digital in einem Webinar über die ersten Erfahrungen aus der Transferphase aus.
- Im Vorfeld wird eine Themenabfrage gestartet
- inhaltliche Themenwünschen der Teilnehmer stehen im Fokus

### Inhalt

- Rückblick auf die ersten Wochen in der digitalen Beratung
- Klärung offener Fragen
- Themenwünsche der Teilnehmer
- je nach Umfang der Themenwünsche werden vom Trainer weitere Themen integriert, z.B.
  - 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

**ID 1326W**

**Dauer: 0,5 Tage**

### 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



# Unser Angebot im Detail

## Web-Coaching

ID 1325

### Ziel

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

### Inhalt

- WebCoaching  
Berater und Trainer führen ein Kundengespräch, wobei der Trainer die Kundenrolle übernimmt. Das individuelle Feedback erfolgt in einem WebCoaching anhand der Video-Analyse.



# Ihre Ansprechpartnerin

Stefanie Kurz  
Referentin Private Kunden



Telefonnummer: 0871/504-2248  
E-Mail-Adresse: [s.kurz@s-akaby.de](mailto:s.kurz@s-akaby.de)