



Schulungen für Mitarbeiter der Direkt Filiale und des Business Centers

Konzept

**Wir erstellen Ihnen ein
auf Ihr Haus passendes
Schulungskonzept**

Die Schulungsbausteine richten sich sowohl an Mitarbeiter als auch Führungskräfte in der Direkt Filiale.

Neben der technischen Befähigung der Mitarbeiter ermöglichen die Bausteine auch eine Änderung des Mindsets. Die Direkt Filiale wird als neues Servicekonzept und Touchpoint mit dem Kunden verstanden.

Ein Teamtraining ermöglicht Gruppenzusammenhalt und gegenseitige Unterstützung. Die Mitarbeiter sehen ihre Tätigkeit als Chance, den Vertriebs Erfolg der Sparkasse nachhaltig zu steigern.

Die Führungskräfte werden hinsichtlich einer digitalen Führungsphilosophie geschult. Wesentliche Inhalte sind die Führung aus der Ferne sowie Methodenschulungen zur aktiven Förderung des eigenen Teams bei der Umsetzung der digitalen Beratung im Arbeitsalltag.



1

Schulungen

Übersicht der Bausteine

Tipp:

Neben den Grundlagenschulungen werden alle Bausteine auch als Experten bzw. Updateschulungen angeboten



Teambuilding

Zielgruppe:

Mitarbeiter und Führungskräfte

Ziel:

Das Team hat eigene Leistungsstandards definiert und arbeitet selbstorganisiert und mit hoher Eigenverantwortung zusammen. Durch ein hohes Maß an Kooperation und passender Kommunikation gelingt es dem Team sich gegenseitig zu motivieren und ein neues Servicelevel in der Sparkasse zu generieren. Aus einem Orga-Team wird ein echtes Vertriebsteam!

Inhalt:

- Zusammenarbeit im Team
- Regeln der Zusammenarbeit
- Arbeitszeitenregelung – Prozesse – Zuständigkeiten
- Veränderte Kundenanforderungen
 - Servicezeiten
 - Reaktionsschnelligkeit
 - Service als Kundenbindungselement
 - Digitaler Vertrieb
- Multitasking: Telefon – Textchat – OSPlus – ISP
- Das neue Service- und Beratungskonzept der Sparkasse leben

Umfang:

1 Tag

Empfehlung:

Das Teambuilding kann durch eine gemeinsames (digitales) Event nachhaltig gestaltet werden.



Erfolgreich verkaufen am Telefon

Zielgruppe:

Mitarbeiter im Inbound- und Outboundbereich

Ziel:

Die Teilnehmer können telefonische Kundengespräche vertriebsorientiert und qualitativ hochwertig vorbereiten und durchführen. Sie individualisieren die Gespräche ausgerichtet auf den Kunden und gehen selbstbewusst und vorteilsargumentativ auf Einwände ein. Sie stellen eine hohe Abschlussicherheit durch Verbindlichkeit und Nachhaltigkeit her.

Inhalt:

- Vertriebsansätze/ -anlässe im Telefonat erkennen
- Effiziente Gesprächsführung
- Kundentypen erkennen (am Telefon)
- Kunden individuell ansprechen
- Besonderheiten verbaler/ nonverbaler Kommunikation
- Gesprächsvorbereitung als Mittel des Gesprächserfolgs
- Gezielte Fragetechniken
- Verbindlichkeit in Gesprächen
- Abschlussorientierung erfolgreich umsetzen

Umfang:

1 Tag



Stimm – und Sprechtraining

Zielgruppe:

Mitarbeiter

Ziel:

Die eigene Stimme kann gezielt eingesetzt werden. Die Ausdruckskraft und die Belastbarkeit der eigenen Stimme werden verbessert und ausgebaut. Der eigene Persönlichkeit kann mit Hilfe des Sprechtrainings Ausdruck verliehen werden, wodurch eine höhere Glaubwürdigkeit und Überzeugungskraft erzielt werden können.

Inhalt:

- Kennenlernen der eigenen Stimme
- Grundlagen für eine gesunde Stimmgebung
- Grundlagen für ausdrucksvolles, überzeugendes und gewinnendes Sprechen
- Stimmliche Wirkung kennenlernen und Kräftigung der Stimme
- Einübung optimaler Sprechatmung
- Krankheits- und Überlastungssymptomen vorbeugen
- Übungen, Tipps und Tricks für Stimme und Sprechen
- Praktische Übungsmodule

Umfang:

1 Tag



Inboundtelefonie als Cross-Selling- Wunder

Zielgruppe:

Mitarbeiter im Inboundbereich

Ziel:

Die Teilnehmer kennen die Besonderheiten der Inboundtelefonie und können diese mit ihrer individuellen Gesprächsstrategie umsetzen. Sie gewinnen Sicherheit in der Telefonie und steigern die Serviceorientierung. Durch aktives Ansprechen von Cross-Selling-Themen, werden Kundenpotentiale genutzt und Beratungsbedarf geweckt.

Inhalt:

- Kommunikationsgrundlagen und Verhalten am Telefon im Vergleich zu einer Face-to-Face Beratung
- Standardanlässe für Cross Selling Ansprachen nutzen
- Kundenorientiert Kommunizieren
- Kunden Nutzen hörbar gestalten
- Gesprächstechnik mit Wirkmechanismen vervollständigen (z.B. Einwänden vorbeugen)
- Schwierige Gespräche meistern
- Digitale Vertriebskanäle einbinden (z.B. Internetfiliale)
- Weitere Cross-Selling Anlässe erkennen und nutzen

Umfang:

1 Tag



Outboundtelefonie leicht gemacht

Zielgruppe:

Mitarbeiter im Outboundbereich

Ziel:

Die Besonderheiten der Outboundtelefonie sind den Teilnehmern bekannt. Die Herausforderungen werden durch eine individuelle Gesprächsstrategie der Teilnehmer gemeistert. Die Termintreue wird gesteigert, indem die Teilnehmer kundenorientierte Nutzenargumentation praktisch anwenden.

Inhalt:

- Grundstruktur der erfolgreichen Outboundtelefonie
- Kundenmanagement (welche Kundengruppe zu welcher Tageszeit, zu welchem Thema kontaktieren)
- Kundenorientiert kommunizieren
- Gesprächstechnik mit Wirkmechanismen vervollständigen (Einwänden vorbeugen)
- Nutzenorientiert argumentieren
- Verbindliche Termine vereinbaren
- Steigerung des Terminnutzen durch z. B. Ansprache mitzubringender Unterlagen

Umfang:

1 Tag



Interaktive- Service- Plattform (ISP)

Zielgruppe:
Mitarbeiter

Ziel:

Die Teilnehmer kennen die Besonderheiten der ISP / Muster ISP und können diese als technische Unterstützung in ihren Arbeitsalltag integrieren. Die Vorteile der vollumfänglichen Nutzung führen zu effektiveren Calls und erhöhen die Quote der positiven Gesprächsabläufe.

Inhalt:

- Abgrenzung des Umfangs der ISP / Muster ISP
- Möglichkeiten der Legitimation mit der ISP / Muster ISP
- Beispielhafte Einbindung medialer Prozesse in die ISP / Muster ISP
- Informationen der Startseite gezielt für TV nutzen
- Bewusstes Einsetzen der neo Kundenübersicht in bestimmten Gesprächen
- Erklärung der Schnittstellen

Umfang:

1 Tag

Textchat – Kommunikation einfach gestalten

Zielgruppe:

Mitarbeiter

Ziel:

Die geschriebene Kommunikation und ihre spezifischen Merkmale sind den Teilnehmern bekannt. Sie können digital vertriebsorientiert und qualitativ formulieren. Sie sind diesem synchronen Medium schnell und sicher – insbesondere im Einsatz von Textbausteinen, ergänzt um individualisierte, kundenorientierte Formulierungen.

Inhalt:

- Mit dem Textchat umgehen
- Darstellung der Face-to-Face Kommunikation im Vergleich zur Textchat-Kommunikation
- Standards für den Textchat erarbeiten
- Formulierungen digital gestalten
- Formulierung von Textbausteinen
- Kurzer Einblick in die technische Anwendung auf Seiten Berater und Kunde
- Einwände und Beschwerden per Textchat beantworten – welche Fehler sollte man vermeiden
- Digitale Kommunikation per Mail und Nachrichtencenter

Umfang:

1 Tag



Videoberatung als Vertriebskanal erfolgreich nutzen

Zielgruppe:

Mitarbeiter

Ziel:

Die technische Anwendung der Videoberatung kann von den Teilnehmern eingesetzt werden. Formulierungen können auf die Videoberatung angepasst und die Gespräche kunden- und vertriebsorientiert gestaltet werden. Die Teilnehmer sind sich ihrer Wirkung vor der Kamera bewusst und nutzen die Chancen der digitalen Möglichkeiten pro aktiv.

Inhalt:

- Mit Videochat/ Videoberatung umgehen
- Vergleich von Face-to-Face- Beratung und Videoberatung
- Formulierungen digital gestalten
- Kurzer Einblick in die Technik auf Seiten des Beraters und des Kunden
- Grafik Pad und Screen-Sharing zur visuellen Unterstützung einsetzen
- Standards der Videoberatung vereinbaren
- Checkliste (Vorbereitung, Gesprächsablauf, Nachbereitung) für die Videoberatung erstellen
- Ein Praxistag am Arbeitsplatz

Umfang:

2 Tage

Empfehlung:

Erweitern Sie das Trainingspaket um die Module OSPlus_neo und Vertriebskonzepte wie das Sparkassenfinanzkonzept und den Beratungsprozess Anlageberatung



Visual Selling im virtuellen Raum – Die Macht der Bilder nutzen

Zielgruppe:

Mitarbeiter

Ziel:

Die Teilnehmer sind in der Lage auch im virtuellen Raum mit Visualisierungen professionell zu interagieren. Sie können Kundenprobleme analysieren und Lösungen anschaulich präsentieren. Komplexe Produkte oder Gedankengänge können mit eingängigen Visualisierungen greifbar dargestellt werden.

Inhalt:

- Die Macht der Bilder
- Live-Visualisierung im Kundenkontakt
 - Problemanalyse mittels Visualisierung
 - Darstellung der Lösungsansätze durch visuelle Mittel
 - Verbindung von Fragetechniken und Live-Visualisierungen
- Visualisierungen im virtuellen Raum
- Visuelles Storytelling
- Schnell Bilder und Story's im Kundenkontakt entwickeln

Umfang:

1 Tag



Telefonische Wertpapierberatung und Sprachaufzeichnung

Zielgruppe: Berater

Ziel:

Routine und Sicherheit in der Dokumentation bei Wertpapierverkäufen am Telefon oder in der Videoberatung erlangen. Den Teilnehmern sind die Besonderheiten der digitalen Wertpapierberatung bewusst und es können Hemmschwellen abgebaut werden. Praxisnahe Tipps und eine Begleitung in Echtzeitgesprächen führen zu einer Vermeidung von Dokumentationsfehlern.

Inhalt:

- Analyse der IST Situation
- Identifikation von Handlungsfeldern und Abgleich von regulatorischen Anforderungen
- Erarbeitung von unterstützenden Hilfsmitteln
- Begleitung bei Echtgesprächen
- Empfehlung und praxisnahe Tipps zur Umsetzung der regulatorischen Anforderungen im Kundengespräch
- Vermeidung von Dokumentationsfehlern trotz „Vollblutvertriebler“
- Besondere Herausforderung der Wertpapierberatung am Telefon oder Bildschirm

Umfang:

Individuelles Schulungskonzept -
Verschiedene Bausteine über
Implusworkshop bis zur
Begleitung in Kundengesprächen



Das Team im Veränderungsprozess mitnehmen

Zielgruppe:

Führungskräfte

Ziel:

Für das Team gibt es einen Handlungsplan, mit dem Änderungen so umgesetzt werden können, dass es in seiner Leistungsfähigkeit weiterentwickelt wird. Die Führungskraft kann mit dem systemischen Teamwissen Zusammenhänge schneller identifizieren und bei Bedarf gezielt darauf reagieren. Mit erprobten Methoden wird das Team im Veränderungsprozess mitgenommen.

Inhalt:

- Der Wandel im Team durch den Wandel
- Rollenklarheit im Team
- Integration und Inklusion der Änderungen
- Warum Veränderungen ohne Stress nicht möglich sind und wie diese Energie förderlich genutzt werden kann
- Zielbilder einer Teamentwicklung und des Teams
- Leistungsbereitschaft und –fähigkeit eines Teams in Zeiten der Veränderung
- Den Leistungs- und Prozessverlusten entgegen wirken
- Methoden der zielgerichteten Teamentwicklung

Umfang:

1 Tag



Die Direkt Filiale professionell steuern und Mitarbeiter führen

Zielgruppe:

Führungskräfte

Ziel:

Erweiterung der Kenntnisse zur vertriebs- und serviceorientierten Steuerung einer Direkt Filiale. Professionalisierung der Mitarbeiterführungskompetenz und Generierung einer konstruktiven Arbeitsbeziehung zwischen den Beteiligten. Die Teilnehmer erfahren einen Ausbau ihrer Trainings- und Coachingkompetenz.

Inhalt:

- Positionierung einer modernen Direkt Filiale nach Innen und Außen
- Organisation der neuen Einheit und Abstimmung mit stationärem Vertrieb
- Mitarbeiterführung im Veränderungsprozess
- Training und Coaching-Methoden für unterschiedliche Mitarbeitertypen
- Erfahrungsaustausch, Best Practice Beispiele

Umfang:

1 Tag



Refresher/ Update Schulungen

Zielgruppe:

Mitarbeiter bestehende Direkt Filialen und Business Center

Ziel:

Nach dem Abgleich der Ist-Situation, sind effektivere Verhaltensweisen und Abläufe in kurzen Trainingssequenzen geübt. Die Mitarbeiter haben neben den bisherigen erfolgreichen Strategien neue dazu gelernt und können sich flexibler auf Situationen einstellen und reagieren.

Inhalt:

- Analyse der IST Situation
- Identifikation von Handlungsfeldern und Abgleich von definierten Kommunikations- und Qualitätsstandards
- Intensive Sequenztrainings
- Beispielthemen:
 - Prägnanz in den Gesprächen
 - Selbstbewusste Angebote offerieren
 - Kunden für alle Kanäle begeistern
- Coachings am Arbeitsplatz

Umfang:

2 Tage



2

Methoden

Eingesetzte Onlinebausteine:

Webinare (Live-Schulungen über die Webinarsoftware vitero)

Blink.it (Kleine Lerneinheiten, die strukturiert durch die Themen führen, Handlungsaufforderungen beinhalten und über Wissenstest den Lernfortschritt ermitteln)

Präsenzmaßnahmen:

Kompetenzorientierte Wissensvermittlung – bestehend aus kurzen Input-Einheiten und direkter Anwendung der vermittelten Inhalte mit anschließender Reflektion. Die Schulungsmaßnahmen werden vorzugsweise Inhouse durchgeführt.

Die Schulungsbausteine sind i.d.R. eine Kombination aus Präsenz- und Onlinemaßnahmen (Blended Learning).

3

Rahmenbe- dingungen

Preise:

Tagessatz: 1.950 € zzgl. Reisekosten

Baustein Visual Selling im virtuellen Raum – 3.500 € zzgl. Reisekosten

Baustein Stimm – und Sprechtraining im virtuellen Raum – 2.300 € zzgl. Reisekosten

Rahmenbedingungen der Schulungen:

Bitte beachten Sie, dass unsere Schulungen oftmals mit direkten Übungen verbunden sind. Daher sollten die Arbeitsplätze und die zu verwendende Technik der Teilnehmer für die Schulungen zur Verfügung stehen.

Erfahrungsaustausche:

Neben dem Qualifizierungsangebot für Ihre Mitarbeiter bieten wir Ihnen in Potsdam zentrale Erfahrungsaustausche an. Wir informieren Sie rechtzeitig per Rundschreiben.

4

Ansprechpartner



Anke
Matthes

Nord-Ostdeutsche Sparkassenakademie

Telefon: 0160 97375663

Mail: anke.matthes@nosa-online.de