



S

Schulungen für Mitarbeiter zur
Omnikanalberatung

Konzept

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

Die Schulungsbausteine richten sich sowohl an Mitarbeiter als auch Führungskräfte im Vertrieb.

Neben der technischen Befähigung der Mitarbeiter ermöglichen die Bausteine auch eine Änderung des Mindsets. Der Omnikanalvertrieb wird als Chance und Mehrwert für den Kunden verstanden. Gleichzeitig wird die vertriebliche Kompetenz im Omnikanal geschult, sodass Hemmschwellen abgebaut werden können.

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.



Unsere Beratungs- und Schulungsbereiche



Technologie & Raum

Das Zusammenspiel aus Mensch, Raum und Technologie spielt für die Omnikanalberatung eine große Rolle. Wenn sich die Arbeitsweisen der Menschen verändern, verändern sich auch die Bedürfnisse. Digitale Tools werden dabei zur Selbstverständlichkeit in allen Anwendungsbereichen.



Vertriebskompetenz

Neben den technischen Möglichkeiten müssen die vertrieblichen Fähigkeiten gefördert und ausgebaut werden. Das Beraten im Multikanal stellt die Mitarbeiter vor die Herausforderung, dem Kunden mit technischen Mitteln ein Beratungserlebnis zu schaffen, dass der vertrieblichen Qualität der Sparkasse entspricht.



Unternehmenskultur

Führen auf Distanz, Fehlerkultur, digitale Kompetenz – Omnikanalberatung bedarf vielfältiger Anpassungen der Führungsphilosophie, bis hin zu einem völlig neuen Mindset der Führungskräfte. Sie müssen neben einer technischer Unterstützung auch Coachingleistungen für ihr Team erbringen.

1

Schulungen

Übersicht der Bausteine

Tipp:

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



Vertrieb im Omnikanal

Zielgruppe: Berater und Führungskräfte

Ziel:

Die Veränderung der Sparkassenprodukte und –beratung ist den Teilnehmern bekannt und es werden Zusammenhänge deutlich. Die Teilnehmer verstehen, welche strategischen digitalen Ziele in der Sparkasse bestehen und wie diese gemeinsam erreicht werden können. Die Anforderungen eines digitalen Kunden werden von den Teilnehmern erkannt und können adressatengerecht erfüllt werden. 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.

Inhalt:

- Auswirkung der Digitalisierung auf die Arbeitswelt und Sparkasse
- Überblick und Ausblick digitale Sparkassenprodukte und -beratung
- Der digitale Kunde – welche Anforderungen haben die Kunden und wie werden wir diesen gerecht?
- Erkennen und Abbauen von Ängsten und Hemmnissen
- Digitale Werkzeuge im Team erfolgreich einsetzen

Umfang:

1 Tag

Empfehlung:

Durch anschließende Vertriebscoachings (bspw. *Videoberatung* und *Erfolgreich verkaufen am Telefon*) kann der Baustein nachhaltig gestaltet werden.

Erfolgreich verkaufen am Telefon

Zielgruppe: Berater und Führungskräfte

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



Videoberatung und Screensharing als Vertriebskanal erfolgreich nutzen

Zielgruppe: Berater

Ziel:

Die technische Anwendung der Videoberatung oder des Screen Sharings kann von den Teilnehmern eingesetzt werden. Formulierungen können auf den jeweiligen Kanal 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/ Screen Sharing umgehen
- Vergleich von Face-to-Face- Beratung und digitaler Beratung
- 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



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
Impulsworkshop bis zur
Begleitung in Kundengesprächen



Visual Selling im virtuellen Raum – Die Macht der Bilder nutzen

Zielgruppe: Berater

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



Bildschirmberatung erfolgreich einsetzen

Zielgruppe: Berater

Ziel:

Die Teilnehmer kennen die Besonderheiten der Bildschirmberatung. Sie binden den Kunden aktiv in die Bildschirmberatung ein und können die Technik sicher und kundenorientiert bedienen. Sie können den Kunden begeistern und ihn thematisch sowie vertrieblich über die neue.n Medien mitnehmen

Inhalt:

- Bildschirme und Tablets in der Beratung einsetzen
- Methodiken in der Bildschirmberatung vorstellen
- Kundentypen beachten und adressatengerecht einbinden
- Kunden in die mobile Beratung aktiv einbinden
- Beratungsprozesse (z.B. OSPlus_neo) einsetzen
- Schulung von technischen Besonderheiten
- Training am Beispiel von Produktgruppen

Umfang:

1 Tag

Empfehlung:

Coaching am Arbeitsplatz zur Nachhaltigkeit

Coaching im Omnikanal

Zielgruppe: Führungskräfte

Ziel:

Die Führungskraft versteht dich als digitaler Unterstützer für die Mitarbeiter. Er kann sie begeistern und begleitet sie in der Herausforderung einer omnikanischen Beratung und hybriden Arbeitsstruktur. Er kann die digitalen Möglichkeiten als Chance für die Kundenbeziehung vermitteln und ist Ansprechpartner in schwierigen Situationen.

Inhalt:

- Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitswelt
- Digitale Sparkassenwelt
- Chancen der Digitalisierung – vom Kunden her gedacht
- Die 4 Persönlichkeitstypen zur Digitalisierung
- Abbauen von Ängsten und Hemmnissen
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Digitale Werkzeuge im Team
- Mitarbeiter für die digitale Nutzung gewinnen und entwickeln
- Agile Führung in einer modernen Arbeitswelt

Umfang:

2 Tage



Führen von hybriden Teams

Zielgruppe: Führungskräfte von hybriden Teams

Ziel:

Die Führungskräfte kennen Methoden und Vorgehensweisen für Führung im Homeoffice und für die effektivere Zusammenarbeit hybrider Teams. Die Teilnehmer können Transparenz im Team herstellen und können neue Kommunikationswege etablieren. Sie schaffen eine neue Struktur im Tagesablauf und unterstützen die Mitarbeiter im Umgang mit Unsicherheiten und Veränderungen.

Inhalt:

- Chancen und Herausforderungen bei hybriden Teams – wie verändert sich die Führung?
- Sinnvolle hybride Arbeitssituationen und Erfolgsfaktoren
- Kommunikation mit hybriden Teams
 - Informationsfluss
 - Kommunikationsformate
 - Online-Meetings und Workshops
- Teamspirit und Motivation von hybriden Teams
- Veränderungen in hybriden Teams meistern

Umfang:

5 Interaktive Online-Seminare a
Stunden

Empfehlung:

Zusätzlich können Einzel-
Coachings nach den
individuellen Bedürfnissen
konzipiert werden



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

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