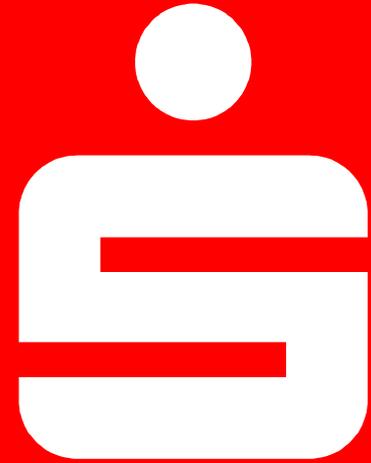


Neuvermessung der Sicherheit – unser Programm für mehr Entscheidungs- freude in der Anlageberatung



Unser Dozent:
Janko Laumann



Wozu.....



..... eine Neuvermessung der Sicherheit?

Die Anlagewelt von heute ist für viele Anlegende

- unübersichtlich,
- komplex und vor allem
- unsicher.

Wurden in der Vergangenheit überwiegend Aspekte der Sicherheit in der Anlage- und Sparberatung thematisiert, ist es heute zielführender, das Unsicherheitsempfinden der Anleger **aktiv** zu berücksichtigen.

Wenn wir wissen, dass etwas Unvorhergesehenes passieren kann, dann müssen wir darauf vorbereitet sein.
„Unsicherheit“ wird damit die Basis unseres Lebens und unserer Arbeitsweise.

Privatanleger reagieren logisch und aus unserer Sicht immer dem Berater/der Beraterin angemessen.

Sicherheit ist weniger die Grunderwartung des Vermeidens von Verlusten, sondern vielmehr das Erleben eines guten Gefühls und ohne Sorgen sein zu können.

Sicherheitserleben bei Anlegern ergibt sich demzufolge **nicht aus den Anlagelösungen.**

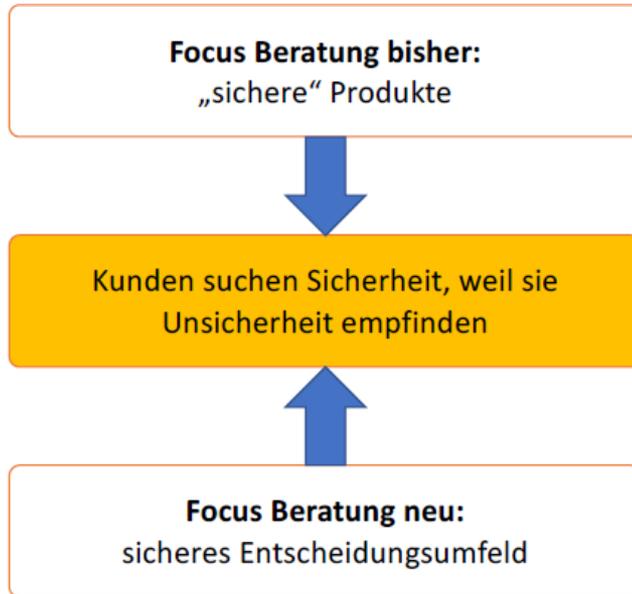
Es ist vielmehr die Folge eines erlebbaren und **sicherheits- und sinnstiftenden Verhaltens der Beraterinnen und Berater.** Kundenorientierung ist die Orientierung am und die Orientierung des Kunden.

Stringent umgesetzt schafft sie Erfolge für Anlegende und Beratende.



Fazit einführende Gedanken

Die Neuvermessung der Sicherheit.



- Kunden = Privatanleger
- Focus auf dem Wertpapiergeschäft
- Focus auf Wertpapierberatung
- Focus Verhalten in der Wertpapierberatung

Wie

..... begleiten wir Berater*innen für die Alltagspraxis?

Das Trainingskonzept folgt den einführenden Gedanken durch **konsequente Arbeit an einer Neuausrichtung der Entscheidungs- und Verhaltensstrategien** von Beraterinnen/Beratern und damit auch bei den anlegenden Privatkunden.

- Wir werben für einen entspannten, verantwortlichen und kompetenten Umgang mit Risiken und Anlageklassen.
- Wir befähigen Beraterinnen/Berater bessere Entscheidungen der Kunden zu ermöglichen und Risikostrategien mit Anlegenden zu entwickeln. Wir glauben dabei nicht an eine generelle Angst der Anlegenden vor möglichen Risiken.
- Wir setzen Leistung vor Produkt. Menschenkompetenz ergänzt Produktkompetenz. Die Wertpapierberatung ist ein Teil einer kundenorientierten „Anlegendenberatung“

Wir sind überzeugt, dass jetzt und künftig bei der Anlageberatung Sicherheit immer wieder neu vermessen wird.

Daher trägt auch unser Trainingsprogramm den Namen **„Neuvermessung der Sicherheit“**.



Inhaltliches (ein Auszug)

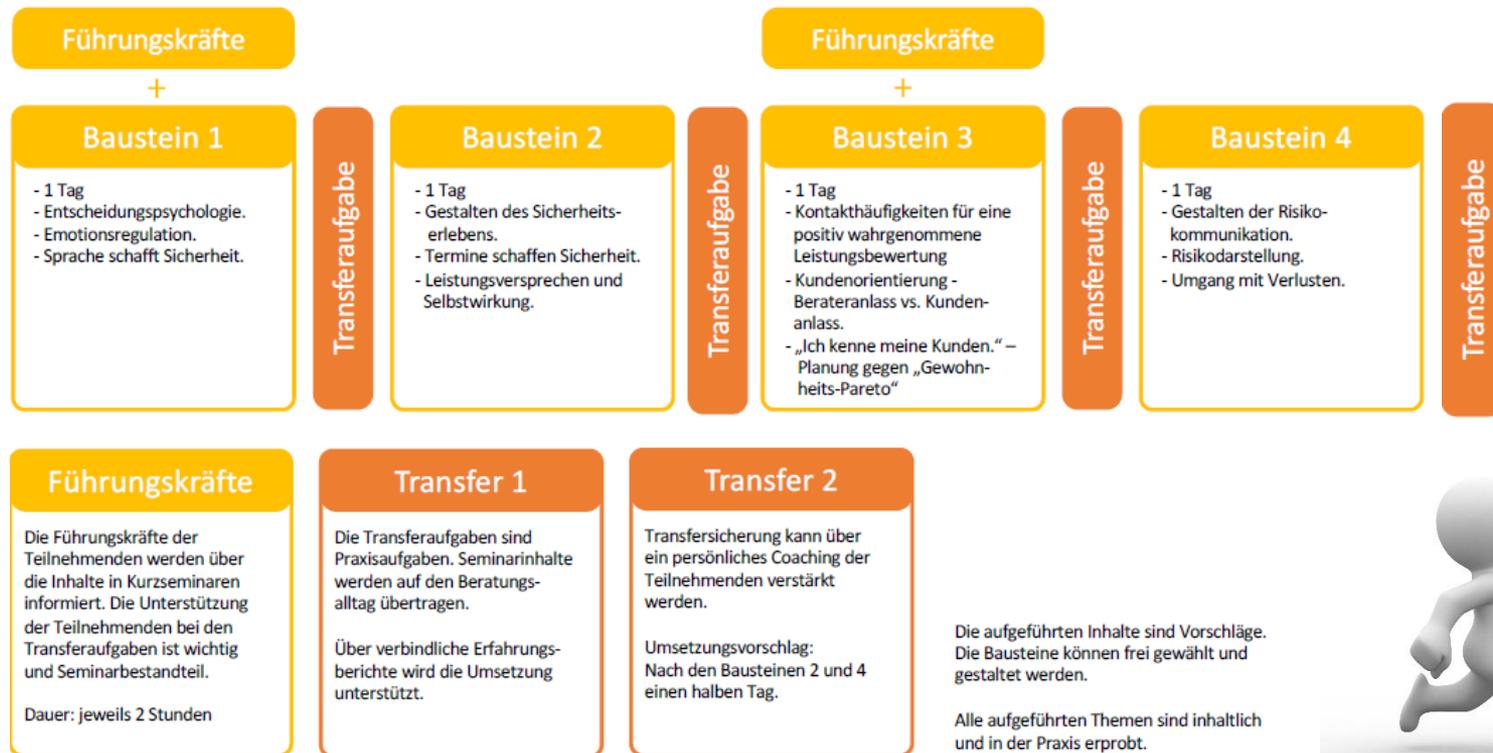


Mit Kunden für das Kunden-Portfolio arbeiten. Leistungs- statt Kostendiskussion. Kundenanlässe sind immer Beratungsanlässe.

- Selbstwirkung von Beratern und **Strategien zur Entscheidungsfindung** mit Privatanlegern.
- Worte geben Bedeutung und lösen Handlungstendenzen aus: Wie Berater und Beraterinnen mit einer veränderten und kundenorientierten **Wortwahl** den Verlauf und Erfolg des Beratungsgesprächs steuern (Passivveredelung) können.
- Risiko in unsicheren Zeiten beraten und **Anlegern Sicherheit geben**: Wie mit einer kundenorientierten Risikoberatung Sicherheit geschaffen und die Unsicherheit von Privatanlegern reduziert wird.
- **Rendite, Kosten und Emotionen** - Leistungs- statt Kostendiskussion.
- Zeit zu reden: Die **Kontakthäufigkeiten** ist ein Garant für eine positiv wahrgenommene Leistungsbewertung.
- **Kundenorientierung** - Berateranlass versus Kundenanlass.
- Regeln schaffen Entscheidungs- und Verhaltenssicherheit - **das persönliche Leistungsversprechen**.
- „Ich kenne meine Kunden.“ - **Planung gegen „Gewohnheits-Pareto“**.

In der aktuellen Beratung von Privatanlegern ist nichts was Beratende tun egal. Wir schaffen Verhaltens-, Entscheidungs- und Wirkungsklarheit.

Nun konkret- ein möglicher Ablauf



Stimmen von denen, die schon dabei waren

„Es ist das erste Mal, dass ich erlebe, dass Berater/innen neidisch auf Kursteilnehmer/innen sind. Es werden Unterschiede in den Kundengesprächen und -erfolgen für alle sichtbar.“

(Leiterin Beratungszentrum)

„Es ist viel Arbeit, aber die Kundengespräche laufen authentischer. Das ist schön.“

(Kursteilnehmerin)

„Warum gab es so ein Training nicht schon eher. Kunden die ich schon lange kenne, lerne ich auf eine andere Art neu kennen“

(Kursteilnehmer)

„Viel mehr Geschäft! Selbst mit Kunden, bei denen wir es nicht erwartet hätten.“

(Leiter Beratungszentrum)

„Es gibt bei uns keinen Kundengespräch ohne Folgetermin mehr.“ (Leiter Beratungszentrum)

Mit wem wir arbeiten: Berater*innen im Privatkundengeschäft (vermögende Kunden)
Wie viel Teilnehmer*innen passen in eine Gruppe?: max. 12

Was Sie von uns erwarten können:

- *hausindividuelle Abstimmung (Erwartungsklärung) und professionelle Vorbereitung auf das Programm*
- *Impulse für die führende Begleitung*
- *Moderne Lernkultur (Kombination aus Präsenz-Seminaren, webinar und Lernimpulse über blink.it)*
- *Skripte zum Nachlernen und Transferaufgaben für die Praxis*

Sie wollen die Sicherheit mit Ihren Berater*innen neu vermessen?

Wir sind gern für Sie da.

Auf Basis eines Abstimmungsgespräches erstellen wir Ihnen gern Ihr Umsetzungsangebot.

Hinweis:

*Da zahlreiche Inhalte auf das Thema Beratungskompetenz einzahlen, ist eine Anrechnung i.S.d. **IDD** aus unserer Sicht möglich (Zeiten je nach Umsetzungsumfang).*



Finanzgruppe
Nord-Ostdeutsche Sparkassenakademie

Ihre Ansprechpartnerin/
Referentin der NOSA

Ina Wehr

Tel.: 0151 15174745

E-Mail: ina.wehr@nosa-online.de



Wissen, was
wichtig ist

www.nosa-online.de