

Newsletter 15

Sinnvoll und nachhaltig mehr Erfolg in der Firmenkundenbank

„Dafür habe ich zu wenig Zeit“ -

„Ich würde ja gerne mehr Zeit bei meinen Kunden sein, aber ich habe einfach zu wenig Zeit“ - Kennen Sie diese Aussage auch von sich?

Wenn wir alle den eigentlichen Anspruch leben und unsere Firmenkunden fördern wollen, brauchen wir Zeit für die Kunden. Wo sollen wir die hernehmen?

Wo sind die Zeitdiebe und wie können Sie die eliminieren? Oft kann man mit kleinen Veränderungen schon viel bewegen.

Weil das ein Dauerthema ist, haben wir eigens dafür eine Trainerin ins Team geholt, die sich auf MehrZeit für Firmenkunden spezialisiert hat. Lesen Sie einmal den Erfahrungsbericht der VR Bank Südliche Weinstraße eG.



Herzlich Ihr
Ulrich Zimmermann
„Sinnvoll und nachhaltig
MehrErfolg in der
FirmenkundenBank.“

Was finden Sie im NEWSLETTER No.15 Mehr Erfolg in der Firmenkundenbank?

- Neulich im ToJ - Was wollen Sie mir heute verkaufen?
- Best Practice - Mehr Zeit für die eigentlichen Aufgaben
- Best Practice - Ist-Analyse der Zeitdiebe vor Ort
- Der 21-Tage-Fokus - Trainingsimpuls für Ihre Praxis
- Das SHT -Trainerteam für die FirmenkundenBank
- Aktuelle Termine

Mit besten Wünschen für Ihren sinnvollen und nachhaltigen MehrErfolg

Ihre SHT-FirmenkundenTrainer -
Mehr Kunden*Nutzen* > Mehr*Wert* > Mehr*Ertrag!*



Neulich im Training-on-the-Job

Was wollen Sie mir denn verkaufen?

Der Kunde war angekündigt als langjähriger zufriedener Kunde. Ein Fahrlehrer, der sehr engagiert seine Schüler für sicheres Autofahren nach Prüfung fit macht. Wir machen den Weg frei. Der Kunde kommt zum Zukunfts-Dialog. Der Berater beginnt mit ein wenig SmallTalk und fragt, wie viele Leute er heute durch die Prüfung gebracht hat. Der Fahrlehrer erzählt völlig entspannt auch von seiner Horrorschülerin, die nach 106 Fahrstunden heute das zweite Mal durchgefallen ist.

Dann lenkt der Berater zum Gespräch über, der Kunde lehnt sich zurück, verschränkt die Arme und fragt: „Und Herr L. was wollen Sie mir denn heute verkaufen?“

Jetzt wird es spannend dachte ich als Trainer. So toll tragfähig ist die Beziehung anscheinend doch nicht? Und dann traue ich meinen Ohren nicht, als ich höre: „Sie Herr S. ich will Ihnen nichts verkaufen. Es soll ja nicht nur die Bank etwas davon haben, sondern Sie als Kunde sollen auch etwas davon haben!“

In der Reflektion nach dem Termin konnte der Berater selbst kaum glauben, was er eben gesagt hatte.

Was hätten Sie gesagt? Wie hätten Sie reagiert?

Im Gespräch hatte ich dann - gemäß Vereinbarung mit dem Berater- mich kurz ins Gespräch eingeklinkt und über Analogie und Don Juan Formulierungen die Situation aufgelöst.

Ich habe ihn angelacht und gesagt, „das ist genauso wie in Ihrer Fahrschule. Bei uns geht es auch nicht darum möglichste viele Fahrstunden zu verkaufen, sondern Fahrschüler möglichst fit fürs Autofahren nach der Prüfung zu machen bzw. möglichst vielen Unternehmern zu helfen, ihre Ziele zu erreichen.“



Der Kunde hat auch gelacht und sich entspannt. Der Berater konnte den ZukunftsDialog erfolgreich führen. Interessante Situation?

Was sagt noch Don Juan auf die Frage einer Frau „...und Sie verführen Frauen?“ „Ich würde mein Verlangen niemals aufdrängen. Ich bereite Frauen Vergnügen, wenn sie den Wunsch danach hegen. ...Und es wird das größte Vergnügen sein, dass Sie jemals erlebt haben werden.“

Im Training haben wir daraus das Leistungsversprechen und die Formulierung „Wenn Sie wollen...“ statt „wir wollen mit Ihnen...“ abgeleitet. Testen sie einmal den 180Grad Unterschied bei der Einleitung eines Gesprächs und sagen: „Wenn Sie wollen, stellen wir heute einmal gemeinsam die Erfolgsfaktoren Ihres Unternehmens auf den Prüfstand. Dann haben Sie nachher Klarheit und eine gute Entscheidungsbasis für...“ statt „wir wollen heute mal mit Ihnen über Ihre Firma und ihre Erfolgsfaktoren für die Zukunft sprechen.“

Damit laden Sie den Kunden ein. Er kann entscheiden. Sie bekommen keinen Widerstand. Er folgt Ihnen freiwillig.

Der zweite Kniff ist: Nutzen Sie Analogien zwischen dem Unternehmen und dem Ablauf des VR-FinanzPlan Mittelstand. Dann kann der Kunde leichter seinen Nutzen verstehen. Er bleibt in seiner Welt. Analogie souverän spielen, braucht etwas Übung. Nutzen Sie und die Gruppe Kaufen Lassen bei www.XING.com. Stellen Sie Ihre Fälle ein, wir helfen Ihnen im Online-Tutoring beim Finden und Formulieren der Analogien.

Es ist wie bei Ihnen... Wenn Sie wollen, helfen wir Ihnen gerne Ihre Ziele zu erreichen. ☺



best practice Bericht - VR Bank Südliche Weinstraße

Dieser Bericht beschreibt die Arbeit einer neuen

SHT-Kooperations-Trainerin Claudia Oestreich.

Sie ist spezialisiert auf die Optimierung der täglichen Prozesse hinter dem Markt in FirmenkundenBanken. Von der eigenen Orga bis zur effizienten Einbindung und Nutzung von Lotus Notes, agree etc. Ihr Know-how aus vielen Jahren erfolgreicher Arbeit in der Assistenz auf Vorstandsebene im FinanzVerbund stellt sie als zertifizierte SHT-Trainerin zur Verfügung.

Claudia Oestreich
Kooperationspartnerin und
Trainerin der SHT
Büro: 06349-928220
Mobil: 0176-83100180
claudia.oestreich@shtraining.de



Mehr Zeit und Energie für die eigentlichen Aufgaben.

Schon Lao Tse schrieb: „Sag es mir und ich werde es vergessen;
Zeig es mir und ich werde mich erinnern;
Lass es mich ausprobieren und ich werde verstehen.“

Irgendwie weiß man ja, wie Zeit effizient eingeteilt werden sollte, doch kaum einer setzt es regelmäßig um. Dass es jedoch sinnvoll ist, sich dauerhaft mit dem Thema „Prioritätenmanagement“ zu beschäftigen, belegte uns ein Training in unser Bank für die Damen und Herren der Vorstands- und Bereichsleitungsebene.

Nachdem den Teilnehmern ihr persönliches Leistungshoch (Bio-Rhythmus) bewusst gemacht wurde, durchspielten sie verschiedene Methoden zur Prioritätensetzung in Gruppenarbeit. Darüber hinaus wurden Zeitdiebe ermittelt und Lösungen erarbeitet, diese zu eliminieren. Das Thema stieß auf großes Interesse, da jeder Zeitdiebe in seinem Arbeitsumfeld entdeckt hat. Um effektive Zeitersparnis und dadurch Energiegewinn zu realisieren, wurden Lösungsansätze aufgezeigt und erarbeitet für die Bereiche:

Selbstmanagement der eigenen Büroorganisation, Informationsmanagement, Effiziente Sitzungen, Zuständigkeiten und Entscheidungsvorlagen.

Beim nächsten Mal wäre das wichtige Thema „Delegation“ zu behandeln, da hier enormes Verbesserungspotenzial besteht. Das Training hat die Erwartungen der Teilnehmer erfüllt (teilweise sogar übererfüllt) und wird weiterempfohlen. Das nächste Training für die Teamleitungs-Ebene ist bereits gebucht.

Die Beauftragung von Training-on-the-Job und Tele-Trainings wären dann die nächsten Schritte in Richtung Individualität und Nachhaltigkeit, damit neues Wissen zur Gewohnheit wird. In diesem Sinne: Wir werden auch durch kontinuierliche Weiterbildung und unter Berücksichtigung unserer Führungsgrundsätze/Leitsätze unsere Bank erfolgreich in die Zukunft steuern.

Es grüßt aus Bad Bergzabern
Markus Laux
Vorstand der VR Bank Südliche Weinstraße



IST-Analyse in Ihrer Bank - „MehrZeit für Vertrieb“

Zeitdiebe-Ist-Analyse für FirmenkundenBerater

Aus der Erfahrung vieler Projekte wissen wir, dass man schon mit kleinen Veränderungen in der Eigenorganisation und beim Selbstmanagement eines Beraters einiges an Zeit gewinnen kann. Sie können das spezielle Know-how für sich nutzen und mit einer Ist-Analyse Ihr Optimierungspotenzial identifizieren. Wie sieht diese 2,5-stündige Analyse am eigenen Arbeitsplatz aus?



Wir machen den Weg frei.

- An einem Tag werden 3 Berater begleitet und deren Eigenorganisation und Selbstmanagement gezielt auf der Suche nach MehrZeit hinterfragt.
- **Planung:** Wie und wann wird der Tag geplant? Wie passt das zur Leistungskurve? Wie viel Puffer ist eingeplant? Wie sind die Prioritäten gesetzt?
 - **Kundentermine:** Wie erfolgt die Vor- und Nachbereitung von Kundenterminen? Wie ist sie eingeplant?
 - **Mails:** Wie und wann werden E-Mails bearbeitet? Wie ist die Ablagesystematik, wie die Weiterverarbeitung gelöst?
 - **IT:** Welche Softwaresysteme werden wie und für was verwendet? Wie sind die Schnittstellen?
 - **Ablage:** Wie ist die eigene Ablage strukturiert?
 - **Delegation:** Wie viel wird wie delegiert? Wie viel wird zurück delegiert?
 - **Kooperation:** Wie effektiv ist das kollegiale Miteinander (Markt / Marktfolge / Assistenzen / Führung)?
 - **Ergonomie:** Wie ist der Arbeitsplatz ergonomisch auf die eigenen Bedürfnisse ausgerichtet? Wie organisiert?
- >>Als Ergebnis kennen Sie die Zeitdiebe und deren Optimierungsansätze.

Ihre Investition für 3 Berater: 1.550,-- €

Ihre SHT-Trainerin: Claudia Oestreich, Kooperationspartnerin der SHT, Spezialisiert auf MehrZeit für Firmenkundenberater in GenoBanken



Sinnvoll und nachhaltig MehrErfolg in der FirmenkundenBank | Kaufen Lassen ® | © SHT GmbH

SHT
Training für den FinanzVerbund

Trainingsimpuls für den laufenden Monat:



Der „21-Tage-Fokus“

Der Trainer geht - die Schwerkraft bleibt. Die „72 Stunden – 21 Tage Regel“ besagt, dass man Erkenntnisse binnen 72 Stunden nach der Erkenntnis und konsequent 21 Tage lang umsetzen/anwenden muss, um sein Verhalten dauerhaft zu verändern. Ab Newsletter 14 bekommen Sie immer einen neuen 21-Tage-Fokus, den Sie für 21 Tage im Fokus behalten. So bekommen Sie alle 4 Wochen einen neuen Impuls, um wichtige Inhalte und Vorgehensweise aus dem Training im Alltag zu verankern.

Aktueller 21-Tage-Fokus - Analogien nutzen,

um besser ins Gespräch zu kommen, die Sichtweise des Kunden besser zu verstehen und mögliche Einwände aus Kundensicht argumentieren zu können.

Was machen mein Kunde und ich eigentlich gleich?

Die Frage kennen Sie aus Bereich Vorbereitung in jedem SHT-Dialog. Versetzen Sie sich in die Lages Ihres Kunden und fragen Sie sich vor JEDEM Kundengespräch:

- In wie weit macht der sich mit seinen Kunden VOR Beginn seiner Arbeit über das **Idealbild** für den Endkunden klar? Was soll am Ende erreicht sein?
- Welche **Erfolgsfaktoren** checkt Ihr Unternehmer, um das Wunschziel seiner Kunden zu erreichen?
- Wann präsentiert er auf welche Weise **Ideen, Vorschläge, Ergebnisse** und mögliche Vorgehensweisen bei seinen Endkunden? Und wie erfreut ist Ihr Unternehmer, wenn der Endkunde mit seinen Ideen dann zu einem anderen läuft und die dort billiger oder der Bekanntschaft wegen umsetzen will?
- Welchen **Anspruch in Qualität, Leistung, Preis, alles aus einer Hand, Garantien** haben der Unternehmer und Sie gemeinsam?

Ergänzende Info / Grundsatzüberlegung:

Ähnlichkeiten machen sympathisch, Sie verstehen Ihren Kunden besser und können z.B. aus der Erlebenswelt des Kunden heraus besser Preise, Risiken und Paketlösungen argumentieren.

Vor jedem Kundengespräch:

Stellen Sie sich die Fragen links

Im Kundengespräch:

Plaudern Sie einfach zu Beginn mit dem Kunden „... mir ist aufgefallen, dass wir beide sehr ähnliche Geschäftsabläufe haben. Ich kann mir vorstellen, dass auch Sie zuerst mit Ihren Kunden klären, was am Ende idealerweise herausgekommen sein soll (Idealbild), sich dann anschauen, auf was Sie alles achten müssen, damit es klappt (Erfolgsfaktoren) und dann am Ende vergleichen, wie nah Sie der Zielsetzung gekommen sind (ErgebnisDialog).“

Im nächsten Teammeeting:

Jeder erzählt seine Erlebnisse mit Analogien. Wie haben die Kunden reagiert.

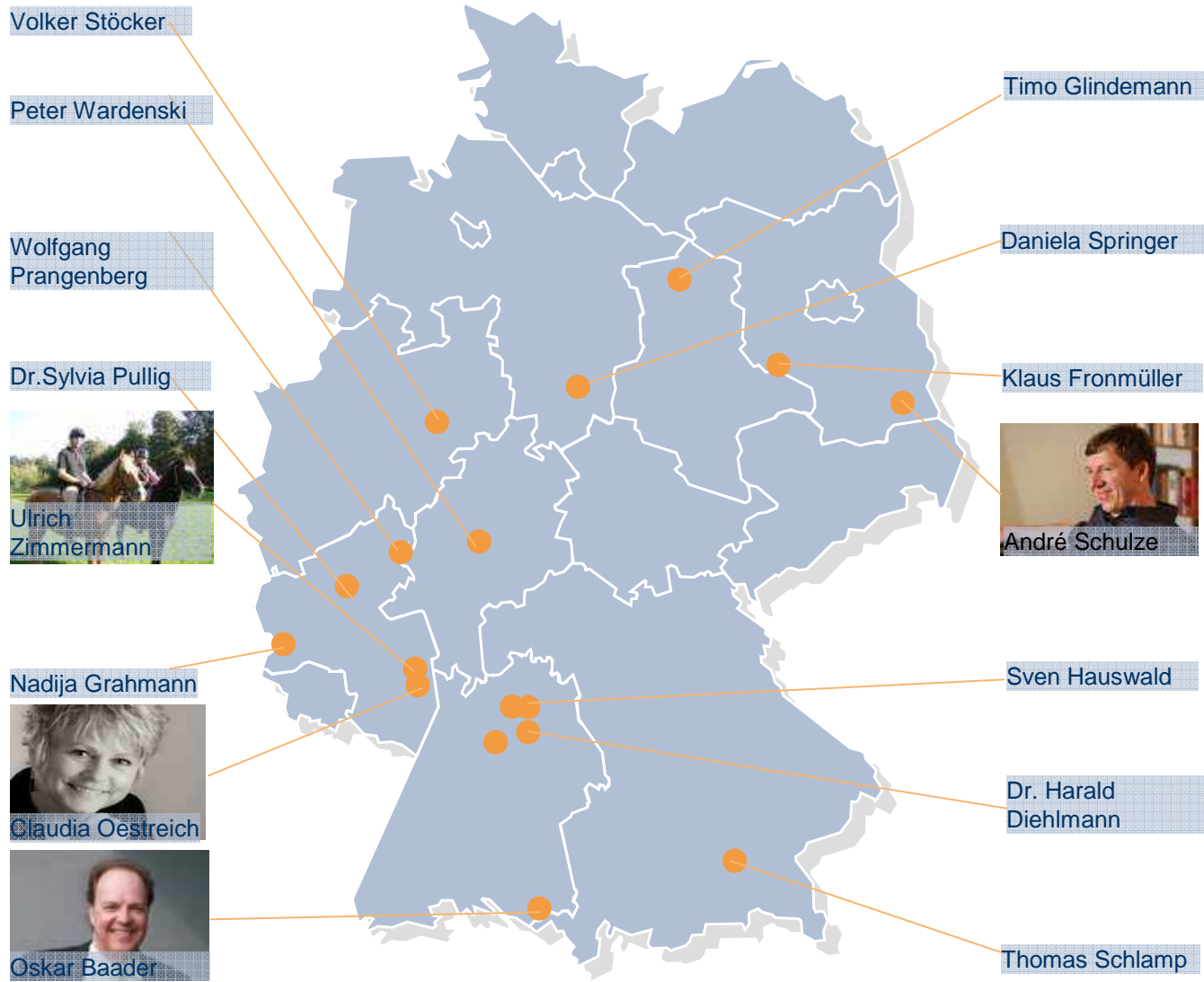
Gruppe Kaufen Lassen in XING:

Nutzen Sie dieses Forum zum Austausch mit anderen Bank-Beratern und Trainern, um für sich gute Beispiele zu finden.

Die beste Story kommt in den nächsten Newsletter – Wenn Sie wollen. Trauen Sie sich.



Das SHT-Trainerteam für die FirmenkundenBank



André Schulze

„Mit Sinn leben, handeln und lernen“

gebürtig und wohnhaft in Sachsen, Trainingsschwerpunkt Baden Württemberg, seit 10 Jahren bei der SHT als trainierender Unternehmer für Genossenschaftsbanken. Trainingsthemen: langfristige und nachhaltige Personalentwicklung mit dem SHT TrainingsCenter® und Training für die Firmenkundenberater.

Erfahrener Trainer für Firmenkundenberater zum SHT MittelstandsDialog



InfoCoupon und SeminarAnmeldung FAX 0791-465484



Hiermit melden wir die unten genannten Personen zu den angekreuzten Steps und den jeweiligen Konditionen an.

Mehr Zeit für Vertrieb

Wir haben Interesse daran, mehr Zeit für unsere Kernaufgaben und die Betreuung unserer Kunden zu schaffen und bitten um Kontaktaufnahme

IST-Analyse „Mehr Zeit für Vertrieb“

1-tägige IST-Analyse für 3 Berater, die Optimierungspotenzial aufzeigt und nützliche Tipps an die Hand gibt.

Investition: 1.550,-- €

Trainerin: Claudia Oestreich

Offene BasisTraining ZukunftsDialog

für kleinere Banken, Nachrücker oder zum Testen des Konzepts

Termin: 8./9. Dezember 2010

Region: Oberschwaben

Trainer: Oskar Baader

Termin: 25./26. Januar 2011

Region: Bremen

Trainer: Ulrich Zimmermann

Vorname _____

Nachname _____

Investition: 695,-- €, für jeden weiteren Berater 395,-- €

Meine Wünsche/Ideen/Anregungen _____

Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SHT Schwäbisch Hall Training GmbH.

Datum / Stempel und Unterschrift der Bank