

# Newsletter 10

MehrKunden*Nutzen*>Mehr*Wert*>Mehr*Ertrag* – KAUFEN LASSEN® in der FirmenkundenBank

---

## Was finden Sie im NEWSLETTER No.10 „SHT-Trainer an Firmenkundenleiter“?

- Neulich im ToJ, Best-Practice Beispiel: Argumentation Alles aus einer Hand
- Fiducia BAP agree Firmenkunden: SHT-MittelstandsDialog in agree umgesetzt
- FinanzierungsQuickCheck: Mit 7 Fragen zu MehrNutzen und MehrErtrag
- ADG+SHT: Spezielles Führungskräfte-Training für Firmenkundenleiter
- Medientraining: Der wirkungsvolle Auftritt in Öffentlichkeit und Medien
- Praxistipp: Nutzenorientierte Controlling-Fragen zur besseren Kundenorientierung
- Aktuelle Termine 2009

Mit besten Wünschen für Ihren MehrErfolg

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



# Neulich im Training-on-the-Job

---

## **Analogien aus der Welt des Kunden nutzen**

Ein Hotelier von der Mosel ist im Gespräch mit seinem Bankberater begleitet im ToJ von SHT-Trainer Peter Wardenski.

Auf die Frage im Dialog nach seiner Einkaufsstrategie antwortet der Hotelier:

*"Früher habe ich immer auf jeden Cent geachtet. Ich habe alles immer beim Billigsten bestellt. Mit der Folge, dass ich 10mal am Tag beliefert wurde. Der Eine brachte das Gemüse, der Nächste die Getränke, der Dritte die Milch, der Vierte den Zucker. Am Ende war ich nur noch mit Wareneingang beschäftigt. 10mal am Tag. Dann auch noch 10mal buchen, 10 mal überweisen etc. Ich wurde ja gar nicht mehr fertig und kam gar nicht mehr zu meiner eigentlichen Arbeit.*

*Jetzt mache ich das anders, ich habe EINEN Großhändler, von dem bekomme ich alles, der kommt einmal am Tag und bucht am Monatsende alles zusammen ab. In Summe stehe ich so viel besser als vorher."*

Daraufhin fragt ihn der FirmenkundenBerater:

***"Wie schnell möchten Sie denn diese bessere Einkaufs-Strategie auch auf uns als Ihre Hausbank übertragen?"***

So hat der Berater sehr geschickt die Erkenntnis aus dem Einkauf des Kunden auf die Bank übertragen und dazu die Hinweise des Kunden spontan auf den Nutzen der Bank umgemünzt.

So verstehen Kunden aus eigener Erkenntnis den Nutzen von "Alles-aus-einer-Hand" viel leichter.

Im ZukunftsDialog sind extra dafür die Fragen zu Preispolitik, Einkaufsstrategie und Unternehmenskultur integriert. In der Vorbereitungsphase ist die Frage nach den Analogien und Parallelen des Kunden eingefügt.

Erkenntnis? Eine gezielte Vorbereitung und das systematische Aufnehmen der Kundeninformationen erleichtern schlagfertiges Argumentieren.

Weiterhin viele Erfolge wünschen Ihnen Ihre SHT-FirmenkundenTrainer



# Fiducia hat SHT-MittelstandsDialog umgesetzt

---

Ab sofort stehen Ihnen in agree® BAP: Beratung und Verkauf - Firmenkunde vier weitere, praxisgerechte Standardexposé-vorlagen zur Verfügung. Ihr IT-Partner Fiducia hat diese in enger Zusammenarbeit mit der SHT für eine effiziente, vertriebsorientierte Beratung von Firmenkunden in agree® BAP als Vorlagen umgesetzt.

Damit können Sie den erfolgreichen SHT-MittelstandsDialog in Ihrer Bank jetzt noch effizienter und systemgerecht auch unter agree® BAP einsetzen.

Speziell Ihnen als Stamm-Nutzer des SHT-MittelstandsDialog bieten wir eine individuelle, passgenaue Update-Lösung für die vertriebliche Umsetzung der neuen agree®-Anwendungen an. Sichern Sie sich damit auch über den Bankarbeitsplatz Ihren Vorsprung als aktive Firmenkundenbank.

In der Rubrik "NEWS" im VR InfoForum der Fiducia, Stichwort „Neue Exposévorlagen für die Firmenkundenberatung in agree BAP“ vom 30.07.2009 stehen weitere Informationen für Sie bereit.

Gerne informieren wir Sie vor Ort in einem persönlichen Gespräch oder erstellen Ihnen direkt ein konkretes Angebot für das optimale Update-Training in Ihrer Bank.

## **Praxis-Foren im Fiducia-Gebiet**

**Termin/Ort** 23. Oktober in Bad Boll  
02. Dezember - Raum Oberschwaben  
03. Dezember - Raum Stuttgart  
04. Dezember - Raum Leipzig

**Zeiten:** 12.30 Uhr bis 17.00 Uhr

**Teilnehmer:** Bereichsleiter Firmenkunden

**Referenten:** FirmenkundenTrainer der SHT

**Beitrag:** Kostenumlage 99€, inkl. Teilnehmerunterlagen, Tagungsgetränken, Mittagsimbiss

**Anmeldung:** per Fax mit dem Anmeldebogen auf der letzten Seite des Newsletters



# Effizient und effektiv zu MehrGeschäft: FinanzierungsQuickCheck + LösungsDialoge



*"Ich würde ja gerne mehr ZukunftsDialoge führen, aber ich komme ja kaum dazu, ich habe ja so viele Finanzierungsanfragen. Die muss ich ja erst mal abarbeiten"*

Mit dem ZukunftsDialog als "FinanzierungsQuick-Check" schaffen Sie mit nur 7 Fragen deutlich mehr Geschäft, gewinnen deutlich besseren Einblick in die plausiblen Dauerpläne des Unternehmers und reduzieren so auch die Risiken. Außerdem gibt es passend zu den meisten FinanzierungsAnfragen (Maschinen, Gewerbehalle, PV-Anlage, KFZ/LKW, Umfinanzierung/Linien-Erweiterung) vorgefertigte LösungsDialoge mit fertig konzipierten und ausformulierten Minimal-Normal-Optimal Lösungen.

In einem 1-Tages-Training können Sie Ihre Berater fit machen, dieses Tool auch in Ihrer Bank einzusetzen. Sie können 1 Tag inhouse Ihre Mannschaft in Ihrer Bank trainieren lassen oder einzelne Berater gezielt zu einem offenen Training anmelden. Nutzen Sie dazu den Bogen auf der letzten Seite.

- Gezielte Vorbereitung
- Nutzenorientierte Auswahlfrage - Konzeption schlägt Kondition
- Klares Dauermandat
- Klare Spielregeln
- Gezielte Nachbereitung
- 7 vorstrukturierte Lösungspakete für deutlich erweitertes Cross-Selling

## Termine für offene Trainings:

- 3. November: Region **Hannover/Hamburg**
- 4. November: Region **Stuttgart**
- 5. November: Region **Rheinland**



# Führungsaufgabe: Die Glut am Glühen halten

---



Mit unseren Trainings Aufbruchstimmung zu schaffen, ist recht leicht. Das Feuer richtig auflodern zu lassen, das ist OK. Die wirklich große Herausforderung ist es, im Tagesalltag dauerhaft die Glut am Glühen zu halten.

Gerade zu diesem Punkt haben wir mit der ADG zusammen ein 2 Tage Training speziell für aktive Führung mit dem VR-FinanzPlan Mittelstand im Sinne des ProFi-Projekts entwickelt.

Neben den technischen Voraussetzung und dem Einführen bestimmter Strukturen ist die vornehmliche Aufgabe, die Vertriebskultur der Firmenkundenbank dauerhaft auf KundenNutzen-, MehrWert- und MehrErtrags-Orientierung zu wandeln.

Dazu lernen und trainieren Sie gezielt die praxisorientierte Umsetzung in Meetings, Einzelgesprächen, Praxisbegleitung Ihrer Mitarbeiter, Einbindung der Verbundpartner etc.

## **2 Tage Führungskräfte Workshop: VR-FinanzPlan Mittelstand - Mehr Erfolg durch vertriebsorientierte Führung**

**Termin:** 07.-08. Dezember 2009

**Zeiten:** 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr

**Ort:** Schloss Montabaur, ADG

**Teilnehmer:** 6-12 Führungskräfte der FirmenkundenBank

**Trainer:** Ulrich Zimmermann, SHT-Trainer

**Investition:** 850€ zzgl. Mehrwertsteuer, inkl. Teilnehmerunterlagen, Tagungsgetränken, Mittagessen

**Anmeldung:** über ADG oder SHT bis 31. Oktober per Fax mit dem Anmeldebogen auf der letzten Seite des Newsletters



# Medientraining: Der wirkungsvolle Auftritt in Öffentlichkeit und Medien!

Nutzen Sie die aktuelle „Krise“ als Chance,

- um sich aktiv von Wettbewerben zu differenzieren?
- um den Ertragsdruck nicht über Druck an den Markt weiterzugeben, sondern über Sog einzufangen?
- um Unternehmer möglichst umfassend vom Nutzen der GenoWelt zu überzeugen und sich als ihr Berater zu positionieren?

Der Nutzen Ihrer Genossenschaftsbank für den Mittelstand lässt sich jetzt besonders gut und klar vermitteln. Damit legen Sie die Grundlage für partnerschaftliche Geschäftsbeziehungen und Zusatzgeschäfte.

In unserem 2-tägigen Medientraining erarbeiten Sie für sich **klare, nutzenorientierte und rechenbare Argumentarien für Unternehmer und Presse** um sich klar vom Wettbewerb zu differenzieren. ...Und dann **testen Sie Ihre Wirkung** direkt unter professioneller Begleitung vor Mikrofon und laufender Kamera.

In letzter Zeit sind immer wieder Presseberichte über die „bösen“ Banken und „böse“ Banker im Umlauf. Leider unterscheiden diese all zu oft nicht zwischen Genossenschaftsbanken und anderen Banken. Den wirkungsvollen Einsatz Ihrer Argumentarien in Sitzungen, vor Entscheidungsgremien, vor Kunden, bei Presseanfragen, in Interviews, im Scheinwerferlicht laufender Kameras und vor Mikros trainieren Sie stressfest in diesen beiden Tagen.

## 2 Tage Spezial-Entscheider-Training: Argumentation und Medienfestigkeit in der Krise

**Termin:** 19.-20. November 2009

**Zeiten:** 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr

**Ort:** Business-TV Studio Schwäbisch Hall

**Teilnehmer:** 6-8 Führungskräfte der FirmenkundenBank

**Trainer:** Tanja Keitel, Moderatorin in Radio und TV  
Ulrich Zimmermann, SHT-Trainer

**Investition:** 895€ zzgl. Mehrwertsteuer, inkl.  
Teilnehmerunterlagen, Tagungsgetränken,  
Mittagessen

**Anmeldung:** bis 20. Oktober per Fax mit dem Anmeldebogen  
auf der letzten Seite des Newsletters



# Praxistipp: Jeder hat etwas, das ihn antreibt.



**Um das Herz und den Verstand eines Menschen zu verstehen, schaue nicht darauf, was er erreicht hat, sondern wonach er sich sehnt.**

**Khalil Gibran**

Was treibt denn unsere Kunden an?  
Wonach sehnen sie sich wirklich?

### **Führungs-Tipp:**

Fragen Sie Ihre Berater einfach einmal bei jeder neuen Kreditanfrage, was den Kunden denn wirklich antreibt den Kredit haben zu wollen?

Die Motive dahinter sind sicher ausschlaggebender als der Zinssatz.

Was treibt ihn an? Warum will er den Kredit wirklich haben?

Der ZukunftsDialog als FinanzierungsQuickCheck hat sich hier sehr gut bewährt. In 7 Fragen zu breiterem Geschäft.

Auch der FinanzierungsQuickCheck ist jetzt in agree umgesetzt. In der MinD.banker Version ist er seit Januar integriert.

# InfoCoupon und SeminarAnmeldung FAX 0791-465484



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

|  |         |          |
|--|---------|----------|
| <input type="checkbox"/> <b>Vertriebsorientierte Führung mit dem VR-FinanzPlan</b> | Vorname | Nachname |
| Termin: 07.12.-08.12.2009  | _____   | _____    |
| Ort: ADG Montabaur   | _____   | _____    |
| Investition: 850,-€  | _____   | _____    |
| Trainer: Ulrich Zimmermann   |         |          |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> <b>SHT-MittelstandsDialog umgesetzt in agree Firmenkunden</b>                        |   |  |
| <input type="checkbox"/> Bitte setzen Sie sich bzgl. einer Gesprächsterminvereinbarung mit uns in Verbindung. |   |  |
| <input type="checkbox"/> Wir melden uns zum Praxisforum an  | <input type="checkbox"/> 23.Oktober in Bad Boll     | <input type="checkbox"/> 02.Dezember - Raum Oberschwaben |
| <input type="checkbox"/> 03.Dezember - Raum Stuttgart   | <input type="checkbox"/> 04.Dezember - Raum Leipzig |  |
| Ihr Invest: 99,-€   | _____   | _____  |
| Trainer: SHT-FirmenkundenTrainer  |   |  |

|  |         |          |
|--|---------|----------|
| <input type="checkbox"/> <b>Workshop FinanzierungsQuickCheck + LösungsDialoge</b>        | Vorname | Nachname |
| <input type="checkbox"/> 3. November: Region Hannover/Hamburg                            | _____   | _____    |
| <input type="checkbox"/> 4. November: Region Stuttgart                                   | _____   | _____    |
| <input type="checkbox"/> 5. November: Region Rheinland                                   | _____   | _____    |
| je 09.00 -17.00 Uhr, Ihre Investition: 350,-€ je TN, Trainer: Ulrich Zimmermann          |         |          |
| <input type="checkbox"/> wir möchten einen Termin für einen Tag Training in unserer Bank |         |          |

|  |         |          |
|--|---------|----------|
| <input type="checkbox"/> <b>2 Tage Spezial-Entscheider-Training: Argumentation und Medienfestigkeit in der Krise</b> | Vorname | Nachname |
| Termin: 19.-20. November 2009  | _____   | _____    |
| Ort: Business TV-Studio in Schwäbisch Hall   | _____   | _____    |
| Investition: 895,-€  | _____   | _____    |
| Trainer: Tanja Keitel und Ulrich Zimmermann  |         |          |

|  |         |          |
|--|---------|----------|
| <input type="checkbox"/> <b>offenes BasisTraining MittelstandsDialog z.B. für neue Berater</b> | Vorname | Nachname |
| Termin: 17.18. November 2009   | _____   | _____    |
| Ort: Volksbank Hameln-Stadthagen   | _____   | _____    |
| Investition: 450,-€  | _____   | _____    |
| Trainer: Ulrich Zimmermann   |         |          |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> <b>Meine Wünsche/Ideen/Anregungen</b> |  |  |
|--|--|--|

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