

# Newsletter Nr. 20

ProFi-Qualität für Firmenkunden



***Nicht der Intelligenteste gewinnt,  
sondern der Konsequenteste.  
Beides zusammen wäre perfekt.***

Diese Aussage passt perfekt zum Schwerpunkt-Thema dieses Newsletters: Die Betreuung der Geschäftskunden.

Auch hier gilt: Lieber mal unvollständig angefangen als perfekt gezögert.

Die allermeisten kleineren Firmen sind froh, wenn die Bank sich kümmert, zuhört und die ein oder andere Idee beisteuert.

Klare Gespräche, einfache und verständliche Lösungen.

Das wird von vielen Firmenkunden eingefordert und gewünscht.

Die auf das Firmenkundengeschäft spezialisierten SHT-Trainer zeigen Ihnen wie es geht.

Ein weiterer wertvoller Beitrag für ... kleinere Firmen, Ihre Bank und die FinanzGruppe.

Herzlichst Ihr

Ulrich Zimmermann



## Was finden Sie im NEWSLETTER Nr. 20? ProFi-Qualität für Firmenkunden

- Neulich im ToJ – „Das habe ich mir rot im Kalender angestrichen“
- Geschäftskunden beraten und betreuen (Cluster 3+4)
- FührungsProfi im Firmenkundengeschäft – Workshops für nachhaltige Umsetzung
- Das SHT -Trainerteam für die FirmenkundenBank
- Aktuelle Termine

Mit besten Wünschen

Ihre SHT-FirmenkundenTrainer – ProFi-Qualität für Firmenkunden

## Neulich im Training-on-the-Job – Das habe ich mir rot im Kalender angestrichen.

### „Das habe ich rot im Kalender angestrichen“

Der Bankkunde begrüßt uns mit den Worten *„Also, dass Sie mal den Weg zu mir in die Firma finden, hätte ich mir nie zu träumen gewagt. Ich hab's extra rot im Kalender angestrichen.“*

Dann nutzt er die Gelegenheit - aus seiner Sicht stellvertretend für viele kleine Unternehmer und Selbständige, die ihre Bank so erleben - uns zu erzählen, was ihn antreibt. *„Ja klar kann ich zur Bank gehen, wenn mal was ist. Aber anscheinend bin ich ja zu klein, als dass man sich aktiv um mich kümmern will. Deshalb ist es toll, dass ihr heute nach immerhin 15 Jahren mal vorbeikommt. Solange bin ich schon Kunde bei euch. Und ganz ernst, es war in all den Jahren noch niemand hier, um zu schauen, was ich eigentlich so mache. Deswegen, wie gesagt, ein heiliger Tag, den ich rot angestrichen habe. Anscheinend bin ich der Bank dann doch wichtig genug. Das finde ich gut.“*

*Wissen Sie ich tobe den ganzen Tag von früh bis spät hier durch die Firma, um alles auf die Reihe zu bekommen: Firma, Familie, Umsatz, genug Ertrag, neue Kunden, Aufträge, Angebote, Mahnungen usw. usw.. ...Und wer hilft mir denn dabei, im Tagesalltag den Kopf und den Rücken frei zu haben? Weder Sie als Bank noch mein Steuerberater. Ihr wollt alle nur Gebühren und möglichst wenig dafür tun. So ist das. ...Und jetzt erzählen Sie mal, warum Sie heute gekommen sind.“*

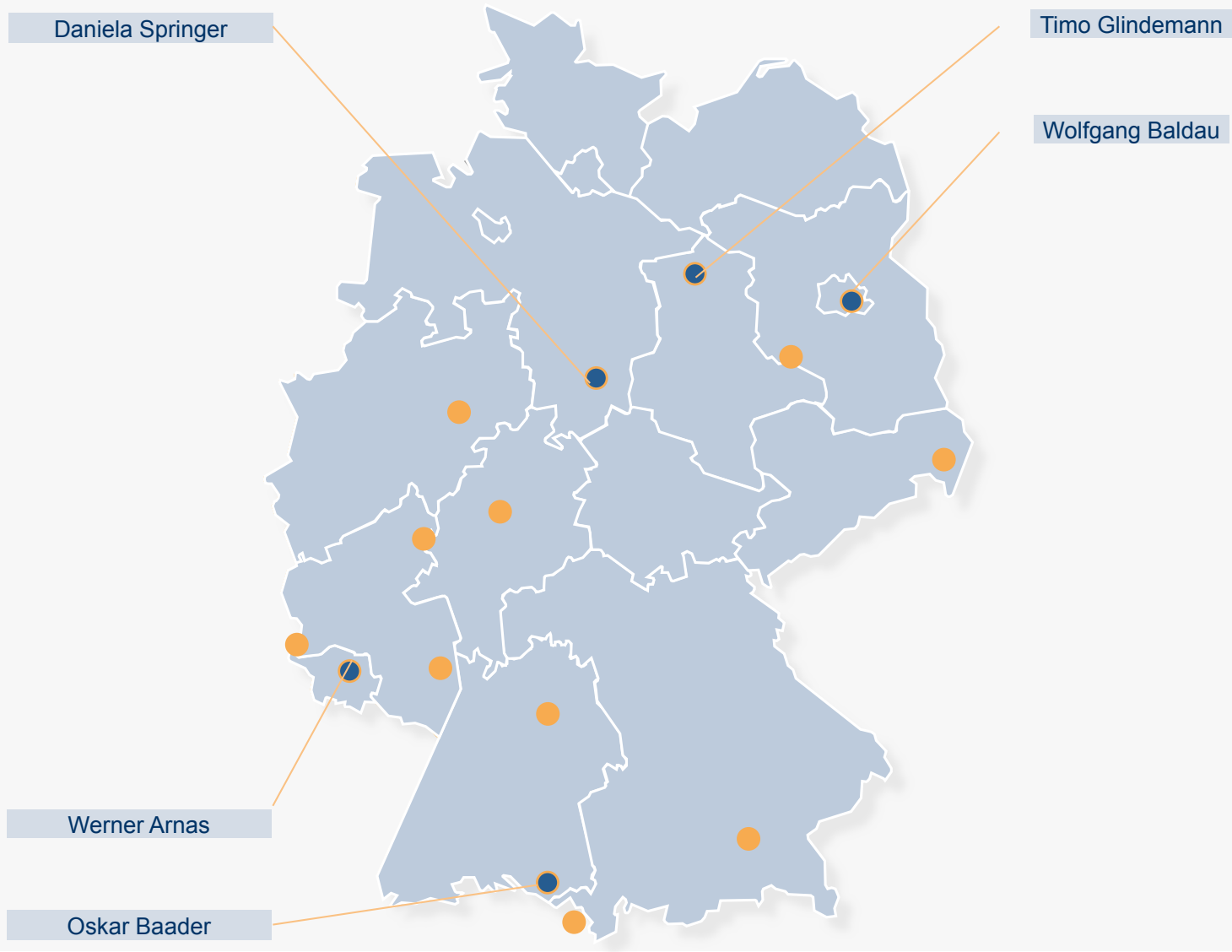
Das war natürlich nicht der Wunscheinstieg, den der Bankberater sich gewünscht hätte, aber mehr Steilvorlagen für das neue Konzept der Betreuung von Geschäftskunden konnte der Kunde dem Berater nicht liefern. Am Ende haben wir die vier Fragen aus dem ZukunftDialog Gewerbekunden gut beantwortet bekommen, haben ein gemeinsames Zielbild entwickelt, der Kunde hat versprochen, alles bei der Bank zu machen, wenn sie sich wirklich kümmert.... Ein guter ToJ-Termin!



**„ich würde ja alles bei Euch machen, wenn Ihr Euch wirklich um mich kümmern würdet...“**



# Das SHT-Trainerteam für die Geschäftskundenbetreuung



# Profis trainieren ständig. FührungsProFi im Firmenkundengeschäft

## Idee:

Firmenkundenleiter, die mit der SHT trainiert haben, treffen sich 2-3 mal jährlich in regionalen Gruppen und können so mit Kollegen und Trainern gemeinsam den angestoßenen Entwicklungsprozess besser fortführen.

## Ziele:

- Austausch mit anderen Firmenkundenleitern – gegenseitig von Erfahrungen, Erfolgen und Fehlern lernen
- Eigene FührungsPerformance verbessern –
  - Kaufen Lassen® Kultur im Tagesalltag fest verankern.
  - Teammeetings gestalten, Jahresgespräche führen, Verbund einbinden, Berater gezielt weiterentwickeln etc.
- ProFi-Erfolgsfaktoren der FirmenkundenBank regelmäßig checken.



## Termine:

- 17. Januar 2012
- 30. Januar 2012
- 23. März 2012
- 29. März 2012

## Region:

- Eifel-Westpfalz-Saarland
- Rheinland-Ruhrgebiet
- Baden-Oberrhein-Vorderpfalz
- Schleswig-Holstein-Niedersachsen

## SHT-Trainer

- P. Wardenski + U. Zimmermann
- P. Wardenski + U. Zimmermann
- O. Baader + U. Zimmermann
- D. Springer + U. Zimmerman

## Zeiten

- jeweils 09.30 - 17.00 Uhr

## Investition:

- Sie investieren Ihre Zeit und 295€ + MwSt. pro Teilnehmer für den Workshop-Tag mit 2 SHT-Trainern

## Anmelden:

- Anmeldebogen auf Seite 6 dieses Newsletters

# Verbindliche Seminaranmeldung FAX 0791-465484

**Offene Trainings für Kreditberater + GeschäftskundenBerater – 3 Tage**

für alle Berater, die Geschäftskunden und Baufinanzierungen in Kombination beraten und betreuen.

		Vorname	Nachname		
<input type="checkbox"/>	Termin: 29.Febr. – 2.März	Region: Hannover	_____	_____	Trainer: Oskar Baader
<input type="checkbox"/>	Termin: 14. – 16.März 2012	Region: Nürnberg	_____	_____	Trainer: Oskar Baader
	Investition: 995,-- €				

**Offenes Training: Konzeption schlägt Kondition – 2 Tage**

für alle Berater, die bessere Lösungen kaufen lassen® möchten.

		Vorname	Nachname		
<input type="checkbox"/>	Termin: 10.-11. Jan. 2012	Region: Nürnberg	_____	_____	Trainer: Oskar Baader
<input type="checkbox"/>	Termin: 12.-13. Jan. 2012	Region: Pfalz/Saarland	_____	_____	Trainer: Oskar Baader
	Investition: 695,-- €				

**FührungsProfi im Firmenkundengeschäft**

Workshop und Training für Führungskräfte, die den VR-FinanzPlan Mittelstand nutzenorientiert umsetzen.

Ich melde mich zum angekreuzten Termin an:

**Termine**

		Vorname	Nachname	Trainer:
<input type="checkbox"/>	17. Januar 2012	Eifel-Westpfalz-Saarland	_____	P.Wardenski + U.Zimmermann
<input type="checkbox"/>	30. Januar 2012	Rheinland-Ruhrgebiet	_____	P.Wardenski + U.Zimmermann
<input type="checkbox"/>	23. März 2012	Baden-Oberrhein-Vorderpfalz	_____	O. Baader + U.Zimmermann
<input type="checkbox"/>	29. März 2012	Schleswig-Holstein-Niedersachsen	_____	D.Springer + U.Zimmermann
<input type="checkbox"/>	Wir stellen unsere Räumlichkeiten als Tagungsort zur Verfügung (Verpflegung wird von SHT aus Teilnahmegebühr gezahlt)			

**Inhalte**

- Erfahrungsaustausch, ProFi-Erfolgsfaktoren für eine nachhaltige Umsetzung, Führen mit Kaufen Lassen® in der Führungspraxis

**Investition:**

- 295,-- € pro Teilnehmer

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