

Newsletter Nr.26

Beratungsqualität für Firmenkunden

ALLE sagten: Das GEHT NICHT.

Da kam EINER, der das nicht wusste und TAT ES.

aus www.querdenker.de

Dieses amüsante Zitat fiel mir neulich in die Hände. Es erinnerte mich daran, dass sich die Firma meines Vaters früher nur auf interne Kosten und Produktwissen konzentrierte. Als ich vor 25 Jahren mit der Idee antrat, den Nutzen für die Kunden zu erhöhen und dadurch den Ertrag zu erhöhen, gab es unterschiedlichste Reaktionen. Mitarbeiter und Gesellschafter konnten das nicht nachvollziehen. Die Kunden haben das sofort angenommen. Sie haben den Unterschied sofort gespürt und deutlich mehr gekauft. Statt darüber zu diskutieren und zu zweifeln, haben sie den MehrNutzen einfach genutzt. Umsatz und Ertrag verdreifachten sich in wenigen Jahren.

Es gibt Ähnlichkeiten in der GenoWelt:

- Es gibt Entscheider, die stehen auf Zahlen und buchen Trainer, die auf Zahlen stehen.
- Es gibt Entscheider, die stehen auf Prozesse und Strukturen und sie buchen Trainer und Berater für Prozesse und Strukturen.
- Es gibt Entscheider, die wollen den Nutzen für ihre Kunden, Mitinhaber, Mitglieder erhöhen und sie buchen uns.

Zusammen schaffen wir eine konsequent am Nutzen für den Kunden ausgerichtete Beratungskultur. Danach passen sie Strukturen und Prozesse mit uns an. Unterm Strich sehen wir an den Zahlen, dass es sich gelohnt hat. In unseren Entscheider-Workshops sehen Sie, wie verblüffend einfach das geht.

Wollen wir gemeinsam schauen, was sich am Ende durchsetzt Kosten-, Prozess- oder Nutzen-Optimierung?

Herzlichst Ihr

Ulrich Zimmermann und Team



Was finden Sie im NEWSLETTER Nr. 26?

Beratungsqualität für Firmenkunden

Systematisch – emotional –souverän mit genossenschaftlicher Idee erlebbar machen

- Neulich im ToJ
- Entscheider-Workshops 2014
- Viel geschafft in Lehrte
- Zahlungsströme optimieren
- Weniger geht nicht mehr
- TÜV Siegel für Strategische FirmenkundenBeratung
- Dicke Bretter bohren
- Aktuelle Termine

Mit besten Wünschen

Ihre SHT-FirmenkundenTrainer – Beratungsqualität für Firmenkunden

Verantwortlich im Sinne der Presserechts:

Ulrich Zimmermann, Kaiserbacher Mühle, D-76889 Klingenstein, Telefon: +49 (6349) 90163, Telefax: +49 (6349) 990166, eMail: Ulrich.Zimmermann@t-online.de

Herausgegeben für:

Schwäbisch Hall Training GmbH, Crailsheimer Straße 52, D-74523 Schwäbisch Hall, Telefon: +49 (791) 46-23 02, Telefax: +49 (791) 46-25 88, eMail: sht@shtraining.de, Website: www.shtraining.de, Geschäftsführung: Stephan Liese, USt-IdNr. DE 811997219, Registergericht: Amtsgericht Stuttgart HRB 571052

Neulich im ToJ

Gesprächsanfrage eines angestellten GmbH Geschäftsführers. Aktuelles Thema: Er ist seit 6 Monaten als geplanter Nachfolger im Betrieb und möchte sich jetzt mit 320.000,-€ an der GmbH beteiligen.

Bei dieser GenoBank ist er unbekannt. Es ist der erste Kontakt. In der Gesprächseröffnung sagt er, dass er auch noch bei weiteren 3 Banken war, darunter auch bei seiner Hausbank, der Volksbank in an seinem Wohnort.

Der Berater stellt die Auswahlfrage: Nur 320.000 oder auf Dauer mehr herausholen? Unternehmer wählt leicht skeptisch die „auf Dauer mehr herausholen“-Option und lässt sich auf den ZukunftsDialog ein. Ergebnis nach 1 Stunde ein **Gemeinsames Zielbild:**

Firma in 10 Jahren bezahlt, wenn machbar mit Förderdarlehen, wenn etwas dazwischen kommt bei Tod Schulden sofort bezahlt, bei längerem Ausfall 1.500,-€ bis 2.500,-€ zum Leben. Betriebliche Risiken sollen entsprechen abgesichert sein.

Zwischen ZukunftsDialog und LösungsDialog meldet sich der Unternehmer noch 2x telefonisch und weist darauf hin, dass die regionale Sparkasse bei der KK-Linie einen um 2% günstigeren Zinssatz hätte und das für ihn wichtig ist.

Unternehmer kommt zum 2. Gespräch, dem LösungsDialog. Der Berater führt den Unternehmer mustergültig zu 3 nutzenorientierten Lösungspaketen. Nach 20 Minuten – mitten im Gespräch – unterbricht ihn der Unternehmer und sagt zum Berater:

„Meine Entscheidung ist gefallen. Ich werde Ihre Bank als meinen Strategischen Partner für die GmbH nehmen, weil Sie die einzige Bank sind, die mir ein Lösungspaket präsentiert und dabei auch meine persönlichen Ziele integriert haben, statt mir wie alle anderen nur die Finanzierung anzubieten. Das nenne ich eine gescheite Beratung.“

3 Tage später ist er wieder in der Bank, um die Lösungen aus dem OptimalPaket inkl. Finanzierung, geschäftlicher und privater Absicherungen zu unterschreiben.

Übrigens: Über die Konditionen hat er nicht mehr gesprochen.



**BeratungsQualität
für Firmenkunden**

systematisch – emotional - souverän
mit genossenschaftlicher Idee erlebbar machen

Entscheider-Workshops zu Strategischen Kernthemen

Systematisch, emotional und souverän MehrErtrag in der Firmenkundenbank.

Entscheider-Workshops 2014 der SHT **Beratungsqualität für Firmenkunden.**

Die SHT steht für Praxis- und Ergebnis-Orientierung – „**Vom Was zum Wie**“.

In speziellen Entscheider-Workshops bekommen Vorstände und Leiter Firmenkundengeschäft wertvolle Informationen **aus der Praxis für die Praxis.**

Sie erfahren:

- wie Sie nachhaltig die Erträge Ihrer Firmenkundenbank steigern
- **Volumen, Marge, Risiken UND Erträge aus Zahlungsströmen** optimieren
- und wie Sie **gleichzeitig Cross-Selling-Ansätze** erhöhen

SHT ProFi-Trainer denken, handeln und trainieren aus Unternehmenssicht und bringen so ganz neue Impulse ein.

Zahlungsströme optimieren

Wie Sie die Zahlungsströme Ihrer Unternehmer optimieren und für Unternehmer, Bank und Verbund – jenseits von SEPA und Zahlungsverkehr – bisher nicht entdeckte Potenziale heben und über MehrNutzen auch deutlich höhere Preise für Zahlungsverkehr und Konten erzielen.

28. Mai, Region Hannover 09.30 -16.30 Uhr

mit Erfahrungsbericht von Volker Böckmann, Generalbevollmächtigter und Leiter Firmenkunden, Volksbank eG Lehrte-Springe-Pattensen-Ronnenberg

04. Juli, Region Stuttgart 09.30 -16.30 Uhr



Entscheider-Workshops zu Strategischen Kernthemen

Geschäfts- und Gewerbekundensegment effizient gestalten

Wie Sie gerade im kleinteiligen Geschäft effizient arbeiten, aus dem BringGeschäft mehr Ertrag machen und gezieltes lohnendes HoIGeschäft aktivieren. Im Workshop erfahren Sie unter anderem, wie Sie Gewerbe- und Geschäftskundenberater gesprächsfähig machen sowie Anlässe und Gesprächsthemen in diesem Segment für sich nutzen.

04. September, Region Hannover	09.30 -16.30 Uhr
11. September, Region Düsseldorf	09.30 -16.30 Uhr
22. September, Region Stuttgart	09.30 -16.30 Uhr

Wunschkunden gewinnen

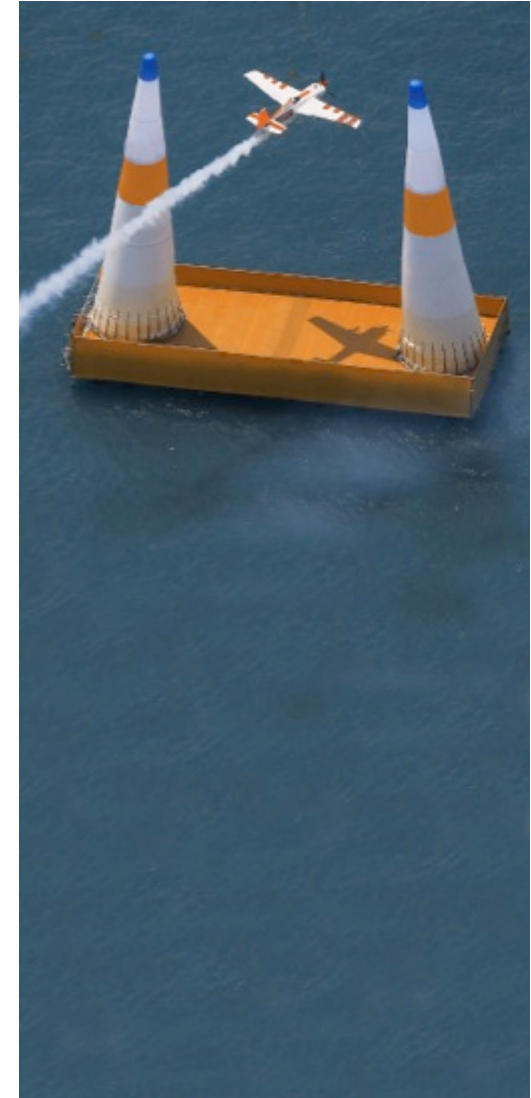
Wie Sie in Cluster 1+2 und 3+4 Ihre Wunschkunden gewinnen. Von der Einladung am Telefon, über systematische Empfehlungen. Verkäufer suchen Kunden, aber Unternehmer suchen keine Verkäufer. Unternehmer suchen Experten, die ihnen helfen, ihre Ziele schneller und sicherer zu erreichen. Positionieren Sie sich als Experte und optimieren Sie so ganz gezielt Ihr Kundenportfolio mit Wunschkunden.

02. Dezember, Region Düsseldorf	09.30 -16.30 Uhr
03. Dezember, Region Hannover	09.30 -16.30 Uhr
04. Dezember, Region Stuttgart	09.30 -16.30 Uhr

Standortbestimmung Bank mit der Effective Map® in jedem Workshop

In jedem Workshop lernen Sie neben dem Schwerpunkt Thema auch ein hochwirksames Instrument zur Standortbestimmung Ihrer FirmenkundenBank kennen. So können Sie die Weiterentwicklung Ihrer FirmenkundenBank gezielt steuern.

Fordern Sie **detaillierte Informationen** zu den EntscheiderWorkshops an oder besser noch, sichern Sie sich gleich **Ihren Platz im Workshop in Ihrer Region**. Nutzen Sie dazu einfach Seite 11 des Newsletters.



Viel geschafft

in der Volksbank eG – Lehrte-Springe-Pattensen-Ronnenberg



Interview mit Volker Böckmann,

Bereichsleiter
Firmenkundengeschäft
und
Generalbevollmächtigter
Volksbank eG –
Lehrte-Springe-Pattensen-
Ronnenberg

Entscheider-Workshop
„Erfolgreiche
Neuaufstellung“
in der Volksbank eG
28. Mai 2014
10.00-16.30 Uhr

SHT: Sie haben in 2011 entschieden, Ihr gesamtes Firmenkundengeschäft neu zu strukturieren und dabei mit einigen Partnern gleichzeitig an den Start zu gehen – BMS MinD.banker, BSH SHT, R+V Optima, Simon, Kucher und Partner.

Wie hat sich das bewährt?

Böckmann: Wir sind sehr zufrieden. Wir haben seit dem viel bewegt. Unser Anspruch an uns selbst ist es, „DER Qualitätsanbieter“ der Region zu sein. Hier haben wir schon ein gutes Stück des Weges geschafft. Wir wollten uns aus der Stärke heraus für die Zukunft neu aufstellen und die Basis für den Erfolg von Morgen und Übermorgen sichern. Wir sind stufenweise vorgegangen.

Im ersten Schritt haben wir die Kreditprozesse als Kerngeschäft mit Markt und Marktfolge synchronisiert. Hier brauchten wir MinD.banker als Plattform.

Im zweiten Schritt ab 2012 haben wir OPTiMA und SHT eingesetzt. Vertriebsprozesse und -potenziale wurden mit OPTiMA identifiziert. Alle Berater wurden dann von der SHT trainiert. Die Kaufen Lassen®- Philosophie ist genau das, was ich mir unter einer genossenschaftlichen Beratungskultur vorstelle.

Im dritten Schritt folgte 2013 die Optimierung der Kontomodelle als Basis für unsere zweite Kernkompetenz Zahlungsverkehr. Auch hier haben wir die Expertise zweier Marktführer für uns genutzt. Simon, Kucher und Partner hat mit uns neue Kontomodelle entwickelt. Besonders dabei war, dass wir Karten und electronic-banking integriert haben. Die SHT hat dann die Berater bei der Argumentation im Markt begleitet.

SHT: Wie konnten Sie denn die unterschiedlichen Partner in der Umsetzung synchronisieren, ohne Ihre Mannschaft zu verwirren?

Böckmann: Wie haben uns Partner mit ähnlicher Grundeinstellung gesucht. SHT kooperiert seit Langem mit OPTiMA und MinD.banker und integriert ohnehin alle Verbundpartner in ihre Trainings. Deshalb war uns auch gerade wieder beim letzten Schritt wichtig, die Beratungskultur auch bei der Einführung neuer Kontomodelle durchgängig aus einem Guss zu haben. SKP und SHT haben sich im Vorfeld abgestimmt, Inhalte und Vorgehensweise synchronisiert, dann begannen die Trainings zu Inhalten, Argumenten und nutzenorientierter Vorgehensweise. Danach gingen wir in den Markt.

SHT: Wie haben denn die Unternehmer auf die neuen Modelle reagiert?

Böckmann: Von 4.500 Konten haben wir 12 Ausnahmen, die nicht in den Rahmen passen. Für die Diskussionen mit den Kunden waren die Berater bestens vorbereitet. Die Strategie dabei war, zum Einen über den Wert der Bank für die Unternehmer und ihre Ziele generell zu argumentieren und zum Anderen über die Konten hinaus über die gesamten Zahlungsströme der Unternehmer zu sprechen. Das hat nicht nur für Berater und Unternehmer den Wert der Zusammenarbeit verdeutlicht, sondern auch viele Felder aufgemacht: Konten, Karten, SEPA, Zahlungsverkehrsmodelle, Privatentnahmen, Skonti, Avale, Kreditversicherungen.

Die SHT hat hier sehr gute Fragen rund um die Zahlungsströme der Unternehmen eingebracht.

SHT: Wenn Sie über die letzten 3 Jahre der Neustrukturierung Resümee ziehen...?

Böckmann: Wir haben die richtigen Partner gewählt. Viel erreicht, sind sehr zufrieden und lange noch nicht fertig.

Viel geschafft – „DER Qualitätsanbieter der Region“

Entscheider-Workshop für Vorstände und Leiter Firmenkunden

Termin: 28. Mai 2014
Ort: Volksbank eG Lehrte-Springe, Pattensen-Ronnenberg
Lehrte Hauptstelle

Referenten: **Volker Böckmann**
Leiter Firmenkundenbetreuung

Gerrit Steuerwald
Zahlungsverkehrsspezialist

Torben Zacharias
Firmenkundenberater

SHT-Trainer: **Ulrich Zimmermann**
Jens Metterhausen

Zeiten: 09.30 bis ca. 16.30 Uhr
Beitrag: 350,-€ pro Teilnehmer



Entscheider-Workshop für Vorstände und Leiter Firmenkunden

28. Mai 2014 in der Volksbank eG in Lehrte

Aus der Praxis für die Praxis erfahren Sie in diesem Entscheider-Workshop, wie Sie aus mehr Kundennutzen deutlich mehr Banknutzen machen. Über MehrNutzen für Unternehmer zu deutlich MehrErträgen aus den Zahlungsströmen der Unternehmer. Sie bekommen aus den Erfahrungen der Volksbank eG:

- ✓ **Zusammenspiel vieler Partner in der Neuausrichtung**
Wie bekommen Sie mehrere Partner in Ihre Neuausrichtung auf Ihre Ziele synchronisiert?
- ✓ **Höhen und Tiefen in der Umsetzung**
Womit müssen Sie rechnen? Wie feiern Sie Erfolge? Wie überstehen Sie Rückschläge?
- ✓ **Erfahrungen**
Erlebnisse, Erkenntnisse, Ergebnisse. Von der Idee bis zur erfolgreichen Umsetzung.

Inhalte:

- ✓ Volksbank eG – DER Qualitätsanbieter der Region. Differenzierung über Nutzen.
- ✓ Kontomodelle aus Kundensicht konzipieren. MehrNutzen führt zu MehrErtrag. Konzeption, Analysetool, Hochrechnung, Feintuning neuer Kontomodelle
- ✓ Von der Idee zur erfolgreichen Umsetzung – gezielte Neustrukturierung inkl. Kreditprozesse, Betreuungsstruktur, IT-Unterstützung, Betreuungsphilosophie, Kontomodelle gemeinsam mit RuV OPTiMA, SHT, MinD.banker, Simon-Kucher+Partner,
- ✓ Der Zahlungsströme-Dialog der Volksbank eG. Nutzenargumentation, Zahlungsströme, SEPA, Kontomodelle, Zahlungsverkehr, CrossSelling in einem Rutsch. Zusammenspiel Berater, Spezialisten, interner Trainer und SHT-Trainer.
- ✓ Unterstützungsmöglichkeiten für Ihre Bank: TrainingsTools der SHT rundum die Zahlungsströme des Unternehmers

Zahlungsströme des Kunden optimieren

Zahlungsverkehr oder Zahlungsströme?

Es ist interessant, wenn man sich die Zahlungsströme von Unternehmern betrachtet, wann wo wie welche Gelder kommen und gehen, Kunden, Lieferanten, Mitarbeiter, Private Entnahmen, Kreditraten, Finanzamt etc.

Wenn man sich diese Schnittstelle unter der Fragestellung ansieht, wie können wir **dem Unternehmer helfen, diesen Geldfluss bequemer, sicherer und ertragreicher zu gestalten**, tauchen viele Möglichkeiten auf, die weit über das Thema passende Kreditlinie und passende EBL-Lösung hinaus gehen. Natürlich entstehen dabei auch Überlappungen zu Beratungsthemen jenseits von Liquidität und Zahlungsverkehr.

Nehmen wir nur einmal den Punkt Private Entnahmen des Unternehmers. Es ist einfach, eine Überweisung in VR-Networld auszulösen oder einen Dauerauftrag einzurichten. Spannender ist die Frage, wie wir z.B. einen solchen Punkt **bequemer, sicherer und ertragreicher** machen?

Angenommen – wie neulich im ToJ – der Unternehmer überweist sich übers Jahr gesehen 100.000,-€ Gehalt aus seiner GmbH an sich. Davon zahlte er vereinfacht ca. 26.000,-€ Steuern, von den übrigen 74.000,-€ zahlt er 20.000,-€ in fremde Nach-Steuer-Lebensversicherungen ein, um für sein Leben im Alter vorzusorgen. Wie viele Ideen hätten wir mit den Kollegen der Vermögensanlage und den Spezialisten der R+V, um nur alleine diesen Punkt zielgerichteter und ertragreicher zu optimieren? Allein über eine Rentengestaltung in einer GmbH oder eine Rürup-Lösung im Einzelunternehmen würde der Unternehmer pro Jahr leicht einige Tausend € aus nicht bezahlten Steuern gut machen. Ein interessantes Argument, wenn es einmal darum geht, die MehrWerte zu argumentieren, die die Bank geschaffen hat, um die manchmal zu hörenden Aussagen „Was bekomme ich denn für die ganzen Gebühren und Zinsen, die Ihre Banken immer kassiert?“ zu puffern.

In den **Entscheider-Workshops** und den **Trainings zum Beratungsthema Liquidität und Zahlungsverkehr** bekommen Sie eine Vielzahl solcher praxisbewährten Ideen, die passenden Fragestellungen und Argumentationen, die bei Beratern und Unternehmern immer wieder für Verblüffung sorgen.



Zahlungsströme
optimieren

Mehrwerte für Unternehmer,
Bank und Verbund schaffen

Weniger geht nicht mehr – nur noch 2 Blatt Papier im Kundengespräch

Gesprächsnotizen

- Klarheit schaffen / Vorbereitung**
 - Bisheriger Mehrwert für Kunde
 - Nutzenansätze von Unternehmen, B2B, etc.
 - Eigene Wertschöpfungsleistung
- Analogien**
 - Was machen wir genau?
 - Welche Eigenschaften, Aspekte
 - Was kann er für mich?
 - Welche Werte, Prioritäten?
 - Welche Werte, Prioritäten?
 - Welche Werte, Prioritäten?
 - Welche Werte, Prioritäten?
- Ziel des Gesprächs**
 - eigene Angebot erstellen
 - Markt, Konkurrenz
 - eigene Partnerschaft
- Start auf Augenhöhe Position**
- Absatz / wichtige Punkte**
- Aktuelles Anliegen**
 - erklären lassen
- Partnerschaft bieten**
 - Eigene Wertschöpfungsleistung
 - Zielanname?
 - Ausweitung?
 - Nur aktuelles Anliegen?
 - oder
 - auf Dauer das Meiste herausheben?
 - **Absatz ankündigen**
 - in welchem Verhältnis + für welchen Zeitraum?
 - Einladung zur dauerhaften Partnerschaft
 - Falls notwendig für dauerhafte Partnerschaft
 - Erfolgsfaktoren auf dem Weg zum Ziel einschätzen
 - Aufgaben + wichtige Schritte
- Analogie nutzen**
 - erklären lassen
 - **Einladung annehmen lassen**
 - erklären lassen
 - erklären lassen
- Zukunft entdecken**
 - **Aktuelles Verhalten vertiefen**
 - Was genau haben Sie vor?
 - Was ist das Ziel?
 - Was ist das Ziel?
 - Was ist das Ziel?
 - Was ist das Ziel?
 - **Idealbild in 3, 5, 10 Jahren**
 - Was ist das Ziel?
 - Was ist das Ziel?
 - Was ist das Ziel?
 - **Finanzielle Auswirkungen**
 - Was ist das Ziel?
 - Was ist das Ziel?
 - Was ist das Ziel?
 - **Weitere Veränderungen**
 - Was ist das Ziel?
 - Was ist das Ziel?
 - Was ist das Ziel?

1

2

Firma:

Gemeinsames Idealbild Zukunft - Mandat zur strategischen Partnerschaft

Zusammenfassend aus der geschäftlichen und privaten IdealZukunft:
Was genau soll im Jahr 201X erreicht sein? An welchem gemeinsamen idealen Zielbild (in Bildern und Zahlen) wollen wir gemeinsam als strategische Partner arbeiten?

Ihr aktuelles Stärken-Schwächen-Profil

	+	0	-
Idealbild Zukunft - Wie klar ist ihr Idealbild Zukunft? Zielzahlen, Zielbilder, Kostenentwicklungen, Hemmnisse, Nachfolgeregelung, Fortführung im Notfall, private Auswirkungen, Umsatz-, Kosten-, Ertrags-Entwicklung, Rendite, Eigenkapital-Ausstattung, Rücklagen, Skredit	+	0	-
Management und Führung - Inwieweit erreichen Sie mit ihrer aktuellen Ausrichtung ihr Idealbild? Nutzen für Unternehmer, Produkt- und Dienstleistungsangebot, Innovationen, Preispolitik, Kundenstruktur, Zahlungsverhalten, Vertrieb, Märkte, Einkaufskultur, Risikostrom, Eigenkapital, Gesellschafter, Partner, Familienmitglieder, Beteiligungen, Mobilien, Immobilien, Standort, Lager, Fahrzeuge, Strukturen	+	0	-
Liquidität und Zahlungsströme - Inwieweit erreichen Sie mit ihrer aktuellen Ausrichtung ihr Idealbild? Liquidität, Sicherungen, Geldströme, Kosten, elektronischer Zahlungsverkehr, Rücklagen, Kapitalausstattung, Kreditführung	+	0	-
Investition und Finanzierung - Inwieweit erreichen Sie mit ihrer aktuellen Ausrichtung ihr Idealbild? Weiterbildung und Bindung von Mitarbeitern	+	0	-
Vorsorge und Mitarbeiter - Inwieweit erreichen Sie mit ihrer aktuellen Ausrichtung ihr Idealbild? Attraktiver Arbeitgeber, Anzahl, Vergütung, Nebenkosten, Altersstruktur, Qualifikation, Identifikation	+	0	-
Risiko und Absicherung - Inwieweit erreichen Sie mit ihrer Risikobewertung ihr Zielbild? absicherbare Risiken - Zinsen, Währungen, Eigenkapital, Strukturen, Rücklagen, Reserven, IT, Datensicherheit versicherbare Risiken - Betriebsrisiken, Ausfallrisiken, Haftungsrisiken	+	0	-
Vermögen und Eigenkapital - Inwieweit erreichen Sie mit Ihrem Vermögen und Ihrem Eigenkapital ihr Idealbild? Vermögensaufbau, Struktur, Optimierung, Schrittweise Privat-Geschäft	+	0	-
Private Finanzplanung - Inwieweit erreichen Sie mit der privaten Planung ihr Zielbild? Einkaufsverhalten, Entschuldung, Vermögensaufbau, Erhalt, -Struktur, -Ausbau, Sicherheiten, Plan B, Leben im Ruhestand, steuerliche Optimierung, Versorgung der Familie, Mietscheider	+	0	-

1

2

Vielen Beratern ist wichtig, mit wenig Papier zum Unternehmer zu kommen und nicht „Dialoge ausfüllen zu müssen“.

Den meisten Entscheidern ist wichtig, dass eine Mindestqualität systematisch in jedem Gespräch gewährleistet wird.

Das geht mit nur 1-2 Blatt Papier beim Unternehmer. Die Vor- und Nachbereitung findet systematisch in der IT statt.

✓ Im Kundengespräch kann sich der Berater auf einem strukturierten Karoblock mit „Spickzettel“ am Rand frei bewegen.

✓ Das Ergebnis des Gesprächs als gemeinsames Zielbild, die Einschätzung der Erfolgsfaktoren/ Beratungsthemen und die verbindlichen nächsten Schritte und zu erledigenden Aufgaben halten die Berater auf einem Blatt fest.

Weniger ist mehr. Die Praxis zeigt, dass die Berater gerade den strukturierten Spickzettel sehr gut annehmen. Einige Banken haben diese beide Bögen einfach als Grafik ins Exposé eingebunden und bleiben so konsequent und deutlich verschlankt im IT-System.

Die Vorlagen und die Praxistipps zur Anwendung bringen den Trainer ins nächste Check-up Training mit. Sie können die Grafik zur Einbindung in Ihre IT gerne per Mail bekommen oder als 25er BlattBlocks Vor- und Rückseitig 4-farbig bedruckt.

Ein Firmenkundenleiter nannte es ein „Friedensangebot“ an seine Berater. „Weniger geht nun wirklich nicht mehr“.

TÜV Siegel für strategische Firmenkundenberatung

Als erste bayerische Genossenschaftsbank hat die Raiffeisenbank Sulzbach-Rosenberg eG vom TÜV Saarland die TÜV Zertifizierung für ihre strategische Firmenkundenberatung erhalten.

Nachdem der Bank bereits Anfang April 2013 die Zertifizierungs-Urkunde für das Privatkundengeschäft überreicht wurde, hat auch der Beratungsprozess im Bereich des Firmenkundengeschäfts im letzten Jahr die Prüfung durch den TÜV durchlaufen. Bei einem Überprüfungsaudit im März 2014 wurde die Zertifizierung wieder für ein Jahr verlängert.

WIR sind „die Bank in Ihrer Nähe“ – das hat sich die RB Sulzbach-Rosenberg in der Oberpfalz vorgenommen.

Im Rahmen der Entwicklung des Unternehmensleitbildes 2008 ist auch die Zielsetzung in der Zusammenarbeit mit Mitgliedern und Kunden neu erarbeitet worden. Im Leitbild wurde verankert, dass die Raiffeisenbank Sulzbach-Rosenberg eG, Mitgliedern und Kunden eine initiative, qualifizierte Beratung, orientiert an deren persönlichen Wünschen und Zielen bieten.

Die gesamte Vertriebsphilosophie sollte sich weg vom Produktverkauf hin zur ganzheitlichen Beratung entwickeln. Die Erfahrung zeigt, dass häufig von ganzheitlicher Beratung gesprochen wird, tatsächlich jedoch Produktverkauf praktiziert wird. Anders bei der Raiffeisenbank Sulzbach-Rosenberg eG. Die Berater sollen ein Produkt nicht verkaufen, weil es im Zielerreichungsplan noch fehlt, sondern weil es zu den Bedürfnissen des Kunden passt...

Nach fast fünf Jahren Training hat die Bank ihr Sahnehäubchen bekommen. Der TÜV Saarland hat unter der Begleitung der SHT, die Bank mit dem erfolgreichen Zertifizierungsabschluss belohnt.

Der Vorstand und die Bereichsleiter haben zwei TÜV-Siegel in Empfang genommen. Neben dem Siegel für eine qualifizierte Beratung in der Privatkundenbetreuung hängt ein weiteres Siegel. Die Beratung im Firmenkundenbereich wurde ebenfalls auf Qualitätsstandards geprüft und hat gleichermaßen bestanden. Vorstandsmitglied Udo Füssel hat sich für die gute Unterstützung und Zusammenarbeit bei der SHT bedankt.

Mehr Informationen und Presseberichte:
http://www.rbsuro.de/wir_fuer_sie/pressecenter/2014.html



Dicke Bretter bohren –

Anspruchsvolle Kunden (angeblich schwierige Kunden) souverän beraten

Kennen Sie das?

- Sie möchten auch anspruchsvolle, große Kunden für die Bank als wirklichen Strategischen Partner gewinnen, aber Sie kommen an diese „Dicken Bretter“ nicht richtig heran. Im „Inner Circle“ der Entscheider sind Sie nicht vertreten. Der Kfm. Leiter lässt Ihnen gelegentlich mal die Chance zukommen, ein Kredit – oder Anlage-Angebot „abgeben zu dürfen“. Mit viel Mühe wenig Ertrag. Die fetten Brocken gehen an andere.
- Sie mühen sich seit Jahren an einem „schwierigen“ Unternehmer ab. Sie kommen aber nicht so richtig an ihn heran. Er ist halt so unzugänglich...

Kennen Sie das? Möchten Sie das zu Ihren Gunsten ändern?

Erweitern Sie Ihren Werkzeugkoffer

Mit diesem 2 Tage-Intensiv-Training lernen Sie, sich souverän auf Augenhöhe mit den Entscheidern zu unterhalten und sich als strategischer Partner, der in den Entscheidungsprozess eingebunden ist, zu positionieren und entspannt auch in die Kaltakquise zu gehen.

Ihr Nutzen

Am Ende des Trainings...

- kommen Sie an die richtigen Entscheider heran,
- können Sie auf Augenhöhe der Top-Leute kommunizieren,
- führen *SIE* die Entscheider-Gespräche zu Ergebnissen,
- können Sie locker und erfolgreich auch am Telefon „kalt“ akquirieren,
- erweitern Sie systematisch Ihren Beraterwerkzeugkoffer, um Werkzeuge, die Sie deutlich souveräner agieren lassen. Souveränität zum Gewinnen Ihrer Wunschkunden.

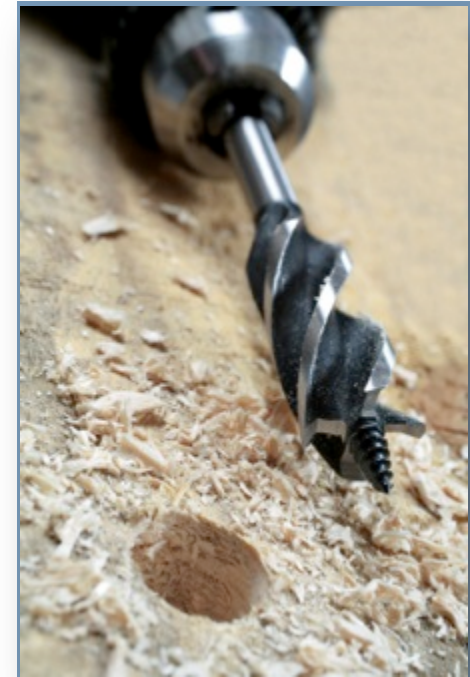
Was: 2 Tage Intensiv-Training – Dicke Bretter bohren – Anspruchsvolle Kunden souverän beraten

Wer: 6-12 Firmenkundenberater mit anspruchsvollen Kunden

Wann: 26. und 27. Juni 2014 um 09.00-17.30 Uhr

Wo: Großraum Stuttgart

Ihre Investition: 700,-€



Dicke Bretter bohren
Anspruchsvolle Kunden
souverän gewinnen

Entscheider-Workshops Zahlungsströme optimieren

Ihre Investition: 350€/Person + MwSt.

Wie Sie die Zahlungsströme Ihrer Unternehmer optimieren und bisher nicht entdeckte Potenziale heben und über MehrNutzen auch deutlich höhere Preise für Zahlungsverkehr und Konten erzielen

	Vorname:	Nachname:	Telefon / E-Mail-Adresse:
<input type="checkbox"/> 28. Mai, Region Hannover: 09.30 -16.30, Trainer: U. Zimmermann, J. Metterhausen			
<input type="checkbox"/> 04. Juli, Region Stuttgart: 09.30 -16.30, Trainer: U. Zimmermann , J. Metterhausen			
<input type="checkbox"/> Bitte Detailinformationen vorab	<input type="checkbox"/> Bitte um Gesprächstermin in unserer Bank		

Entscheider-Workshops Geschäfts- und Gewerbekundensegment effizient gestalten

Ihre Investition: 350€/Person + MwSt.

Wie Sie gerade im kleinteiligen Geschäft effizient arbeiten, aus dem Bringgeschäft mehr Ertrag machen und gezieltes lohnendes Holgeschäft aktivieren.

<input type="checkbox"/> 04. September, Region Hannover: 09.30 -16.30, Trainer: J. Metterhausen , P. Wardenski			
<input type="checkbox"/> 11. September, Region Düsseldorf: 09.30 -16.30, Trainer: J. Metterhausen , P. Wardenski			
<input type="checkbox"/> 22. September, Region Stuttgart: 09.30 -16.30, Trainer: J. Metterhausen, P. Wardenski, O. Baader			
<input type="checkbox"/> Bitte Detailinformationen vorab	<input type="checkbox"/> Bitte um Gesprächstermin in unserer Bank		

Entscheider-Workshops Wunschkunden gewinnen

Ihre Investition: 350€/Person + MwSt.

Wunschkunden in Cluster 1+2 und 3+4 gewinnen. Von der Einladung am Telefon, über systematische Empfehlungen. Verkäufer suchen Kunden, aber Unternehmer suchen keine Verkäufer.

<input type="checkbox"/> 02. Dezember, Region Düsseldorf: 09.30 -16.30, Trainer: O. Baader , U. Zimmermann			
<input type="checkbox"/> 03. Dezember, Region Hannover: 09.30 -16.30, Trainer: O. Baader, U. Zimmermann			
<input type="checkbox"/> 04. Dezember, Region Stuttgart: 09.30 -16.30, Trainer: O. Baader, U. Zimmermann			
<input type="checkbox"/> Bitte Detailinformationen vorab	<input type="checkbox"/> Bitte um Gesprächstermin in unserer Bank		

2 Tage Intensiv-Training – „Dicke Bretter bohren“ – Anspruchsvolle Kunden souverän beraten

Ihre Investition: 700€/Person + MwSt.

Anspruchsvolle „schwierige“ Kunden souverän beraten, zu Ergebnissen führen und für die Bank gewinnen

<input type="checkbox"/> 26.-27. Juni, Großraum Stuttgart: 09.00-17.30, Trainer: U. Zimmermann			
<input type="checkbox"/> Bitte Detailinformationen vorab	<input type="checkbox"/> Bitte um Gesprächstermin in unserer Bank		

Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SHT Schwäbisch Hall Training GmbH.