Akademie der
Sparkassen-Finanzgruppe Saar

Kundenberatung - Grundseminar

Seminarnummer	21.07.026.12
Termin	Montag, den 19.07.2021 bis Dienstag, den 20.07.2021
- Zeit	08.30 Uhr bis 16.30 Uhr
- Ort	Räume 2/3 und 10, Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe Saar
- Referent/in	Andrea Kiefer und Thorsten Radlicki, Kreissparkasse Saarlouis
Zielgruppen	Auszubildende am Ende des 1. Ausbildungsjahres
Zielsetzung	Vermittlung der Grundlagen erfolgreicher Kommunikation in der ganzheitlichen Kundenberatung sowie Aufbau von Beratungsgesprächen mit Trainingsanwendungen im Hinblick auf die mündliche Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf "Bankkaufmann/Bankkauffrau"
Inhalte	Aufbau eines Kundengespräches • Gesprächsphasen • 4-Stufen-Argumentation • Frageformen Hinweise und Tipps für die Kundenberatung • Vor- und Nachbereitung eines Kundengespräches • Verbale/Nonverbale Wirkungsmittel • Analoge und digitale Beratungshilfen Vorstellung eines "Musterberatungsgespräches" durch Trainer/-in Gesprächstraining in kleineren Gruppen • Umsetzung der Gesprächsphasen • Kundenfälle zu Konto führen, Vermögen aufbauen • Videoanalyse und Feedback • Analyse des Gespräches und Feedback
Zuständig	
- Organisation	Backes, Timo timo.backes@svsaar.de
- Inhalt	Stephan, Lisa-Marie lisa-marie.stephan@svsaar.de
Meldeschluss	Freitag, den 04.06.2021