

Umgang mit schwierigen Beratungssituationen auf Kundenseite, wie Tod, Krankheit, finanzielle Sorgen

Seminarnummer	19.09.0510.02
Termin	Montag, den 16.09.2019
- Zeit	08:30 Uhr bis 16:30 Uhr
- Ort	Räume 2 und 10, Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe Saar
- Referent/in	Gisbert Straden, ISIG Training Konstanz
Zielgruppen	Berater/innen im Private Banking sowie Financial und Estate Planner, insbesondere zertifizierte Financial Consultants – und alle anderen!
Zielsetzung	• Sie verstehen, die Hintergründe und bekommen ein Gefühl dafür, mit dieser Situation umzugehen. • Sie lernen Strategien kennen wie Sie mit der Herabsetzung des Selbstwertes und der Bedrohung des Selbstkonzeptes umgehen. • Sie können zwischen Mitgefühl und Mitleid differenzieren. • Sie lernen Gesprächsansätze und –einstiege für solche Fälle kennen und können das Gespräch aktiv in eine konstruktive Richtung steuern. • Sie können mit Ihren eigenen Emotionen in diesen Situationen und mit den Emotionen der Kunden umgehen. • Sie lernen die Schritte der Krisenbewältigung kennen.
Inhalte	• Grundlagen der Trauerarbeit • Emotionaler Verlauf von Krisensituation • Kränkung als Tatbestand • Interventionen für den Umgang mit schwierigen Situationen • Empathie • Kübler und Ross Kurve der Trauerarbeit • Veränderungsarbeit • Konfliktstufen nach Glasl
Hinweis	Dieses Seminar erfüllt die Rezertifizierungsvoraussetzungen für zertifizierte Financial Consultants.
Zuständig	
- Organisation	Backes, Timo timo.backes@svsaar.de
- Inhalt	Stephan, Lisa-Marie lisa-marie.stephan@svsaar.de
Meldeschluss	Freitag, den 02.08.2019