

## Kundenberatung - Grundseminar -

<b>Seminarnummer</b>	20.09.026.11
<b>Termin</b>	Montag, den 28.09.2020 bis Dienstag, den 29.09.2020
<b>- Zeit</b>	08.30 Uhr bis 16.30 Uhr
<b>- Ort</b>	Räume 2 und 10, Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe Saar, Martin-Luther-Straße 12, 66111 Saarbrücken
<b>- Referent/in</b>	Andrea Kiefer und Thorsten Radlicki, Kreissparkasse Saarlouis
<b>Zielgruppen</b>	Auszubildende am Ende des 1. Ausbildungsjahres
<b>Zielsetzung</b>	Vermittlung der Grundlagen erfolgreicher Kommunikation in der Kundenberatung sowie Aufbau von Beratungsgesprächen mit Trainingsanwendungen im Hinblick auf die mündliche Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf "Bankkaufmann/Bankkauffrau"
<b>Inhalte</b>	<p>Aufbau eines Kundengesprächs</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gesprächsphasen</li><li>• 4-Stufen-Argumentation</li><li>• Frageformen</li></ul> <p>Hinweise und Tipps für die Kundenberatung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vor- und Nachbereitung eines Kundengesprächs</li><li>• Verbale/Nonverbale Wirkungsmittel</li></ul> <p>Vorstellung eines "Musterberatungsgesprächs" durch Trainer</p> <p>Gesprächstraining in kleineren Gruppen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Umsetzung der Gesprächsphasen</li><li>• Kundenfälle zu Kontoführung, Zahlungsverkehr, Geldanlage</li><li>• Videoanalyse und Feedback</li><li>• Analyse des Gesprächs und Feedback</li></ul>
<b>Zuständig</b>	
<b>- Organisation</b>	Backes, Timo timo.backes@svs Saar.de
<b>- Inhalt</b>	Stephan, Lisa-Marie lisa-marie.stephan@svs Saar.de
<b>Meldeschluss</b>	Freitag, den 07.08.2020