

# Kundenberatung - Grundseminar

<b>Seminarnummer</b>	21.07.026.12
<b>Termin</b>	Montag, den 19.07.2021 bis Dienstag, den 20.07.2021
<b>- Zeit</b>	08.30 Uhr bis 16.30 Uhr
<b>- Ort</b>	Räume 2/3 und 10, Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe Saar
<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 ganzheitlichen 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><li>• Analoge und digitale Beratungshilfen</li></ul> <p>Vorstellung eines "Musterberatungsgesprächs" durch Trainer/-in</p> <p>Gesprächstraining in kleineren Gruppen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Umsetzung der Gesprächsphasen</li><li>• Kundenfälle zu Konto führen, Vermögen aufbauen</li><li>• Videoanalyse und Feedback</li><li>• Analyse des Gesprächs und Feedback</li></ul>
<b>Zuständig</b>	
<b>- Organisation</b>	Backes, Timo timo.backes@svsaar.de
<b>- Inhalt</b>	Stephan, Lisa-Marie lisa-marie.stephan@svsaar.de
<b>Meldeschluss</b>	Freitag, den 04.06.2021