

Zielorientierte Begegnung mit trauernden (potentiellen) Kunden - Kunden binden, halten und gewinnen in Zeiten der Trauer und persönlicher Verluste

Seminarnummer 21.09.222.01

Termin Dienstag, den 28.09.2021

- Zeit 08:30 Uhr bis 16:30 Uhr

- Ort Raum 1, Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe Saar

- Referent/in Stefanie Garbade und Doris Kruck, zertifizierte Trauerbegleiterinnen

Zielgruppen Firmenkundenberater/-innen, Private Banking

Zielsetzung Durch Informationen und Gruppenarbeiten erfahren und erlernen Sie,

- wie Sie im Rahmen Ihrer Vermögensberatung den besonderen Bedürfnissen Hinterbliebener Rechnung tragen
- Betroffenen in dieser Lebenssituation angemessen begegnen
- Orientierung für alle anstehenden Vermögensangelegenheiten geben

können. Daraus leiten sich konkrete Maßnahmen für die Kundenbetreuung und Vermögensberatung ab. So kann ein echtes **Alleinstellungsmerkmal der Sparkasse** für die Betreuung von Hinterbliebenen entstehen oder ausgebaut werden.

Inhalte

- Was ist Trauer, Auslöser von Trauer, Trauermodelle und -aufgaben
- Auswirkungen von Trauer auf Bedürfnisse, Ressourcen, Gefühlsleben
- Sie erarbeiten die Erfolgsfaktoren, mit denen Sie es zu tun haben, wenn Sie als Vermögensberater/-in Ihre Kunden in Zeiten der Trauer angemessen beraten als auch die Erben, die noch keine Kunden Ihres Instituts sind, zukünftig an sich und ihr Haus binden wollen
- Keine Angst vor fremden Tränen
- Respekt und Akzeptanz vor dem individuellen Trauerweg
- Mit betroffenen Kunden angemessen in Kontakt gehen / bleiben
- Ressourcenorientierte Gesprächsführung
- Sinn- und Werteorientierung bei Vermögensübertragungen
- Woraus schöpfen Menschen Trost und wie kann das in die Vermögensberatung einfließen?

Zuständig

- Organisation Backes, Timo
timo.backes@svsaar.de

- Inhalt Stephan, Lisa-Marie
lisa-marie.stephan@svsaar.de

Meldeschluss Freitag, den 06.08.2021