

Kundenberatung - Grundseminar

Seminarnummer 22.07.026.13

Termin Donnerstag, den 07.07.2022 bis Freitag, den 08.07.2022

- **Zeit** 08.30 Uhr bis 16.30 Uhr

Ort Räume 1 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

GesprächsphasenFrageformen

Hinweise und Tipps für die Kundenberatung

- Vor- und Nachbereitung eines Kundengespräches
- Analoge und digitale Beratungshilfen

Gesprächstraining in kleineren Gruppen

- Umsetzung der Gesprächsphasen
- Kundenfälle zu
 - Konto führen,
 - Anschaffungen finanzieren
 - Vermögen aufbauen

Zuständig

- Organisation Backes, Timo

timo.backes@svsaar.de

- Inhalt Stephan, Lisa-Marie

lisa-marie.stephan@svsaar.de

Meldeschluss Freitag, den 03.06.2022