

Kundenberatung - Grundseminar -

| | |
|-----------------------|--|
| Seminarnummer | 14.04.026.05 |
| Termin | Donnerstag, den 10.04.2014 bis Freitag, den 11.04.2014 |
| - Zeit | 08.30 Uhr bis 16.30 Uhr |
| - Ort | Räume 2 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 Kundenberatung sowie Aufbau von Beratungsgesprächen mit Trainingsanwendungen im Hinblick auf die mündliche Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf "Bankkaufmann/-frau" |
| Inhalte | <p>Aufbau eines Kundengesprächs</p> <ul style="list-style-type: none">• KIV-Formel• 4-Stufen-Argumentation• Frageformen <p>Hinweise und Tipps für die Kundenberatung</p> <ul style="list-style-type: none">• Vor- und Nachbereitung eines Kundengesprächs• Verbale/Nonverbale Wirkungsmittel <p>Vorstellung eines "Musterberatungsgesprächs" durch Trainer</p> <p>Gesprächstraining in kleineren Gruppen</p> <ul style="list-style-type: none">• Anwendung der KIV-Formel im Kundengespräch• Kundenfälle zu Kontoführung, Zahlungsverkehr, Geldanlage• Analyse des Gesprächs und Feedback |
| Zuständig | |
| - Organisation | Backes, Timo timo.backes@svsaar.de |
| - Inhalt | Stephan, Lisa-Marie lisa-marie.stephan@svsaar.de |
| Meldeschluss | Freitag, den 07.03.2014 |