

# Professionelle Finanzberatung

Überzeugender Auftritt in Beratung & Verkauf von Finanzprodukten

[www.exbase.de](http://www.exbase.de)

«Erweitern Sie Ihre Fähigkeiten in der Beratung und im Vertrieb fundamental.»

## Im Seminar erfahren Sie, wie Sie

- Angebote attraktiv formulieren und überzeugend präsentieren
- Bedürfnisse und Präferenzen des Kunden erkennen und die Kommunikation situativ anpassen
- Einwänden begegnen und kritische Gesprächssituationen souverän meistern
- Gespräche gezielt steuern und stark argumentieren
- bei Verhandlungen Ihre Ziele bestmöglich realisieren

## Inklusive

Übungen zu Gesprächssituationen aus Ihrer beruflichen Praxis

## Ihr Trainer



**Dr. Wolfgang Schneiderheinze**  
menschenspiegel UG

## SEMINARBESCHREIBUNG

Neben der rein fachlichen Kompetenz ist es im Kundengespräch von immenser Bedeutung, dass sich Kunden mit Ihnen und Ihren Produkten identifizieren können. Um das bestmögliche Ergebnis zu erzielen, bedarf es vor allem emotionaler Kompetenz.

In diesem Inhouse-Seminar lernen Sie, wie Sie die richtigen Fragen zur richtigen Zeit stellen, das Interesse wecken und hoch halten, Gespräche bewusst steuern und verbindliche Entscheidungen erzielen. Um die Seminarinhalte möglichst praxisnah zu vermitteln, trainieren Sie im Seminar konkrete Gesprächssituationen und führen ein Rollenspiel durch, das Sie anschließend gemeinsam auswerten.

## THEMEN DES SEMINARS

### Wie der Mensch tickt

Wer lange im Vertrieb arbeitet, erkennt gewisse Verhaltensmuster automatisch und berücksichtigt diese im Umgang mit dem Kunden. Ein besseres Verständnis dieser Zusammenhänge hilft Ihnen, Ihren «Autopiloten» zu trainieren.

- Pilot & Autopilot: So entstehen Sach- und Gefühlsebene
- Verhaltensprogramme erkennen und bewusst damit umgehen
- Den Zusammenhang von Motiven, Ängsten und Bedürfnissen verstehen

### Vorbereitung von Kundengesprächen

- Wer ist der Kunde? Was möchte der Kunde?
- Welche Ziele verfolgen Sie im Kundengespräch?
- Welche Reaktionen des Kunden sind zu erwarten und wie kann man bestmöglich darauf reagieren?

### Allgemeine Regeln für erfolgreiche Kundengespräche

- Bausteine erfolgreicher Kommunikation
- Aufbau von Verkaufsgesprächen
- Strategien für eine professionelle Kundenakquise und -beratung
- Anforderungen an eine starke Argumentation

### Formulierung von Kundenangeboten

- Methoden, um Angebote attraktiv zu gestalten
- Gute Aufhänger für Kundengespräche
- Inhalte klar formulieren und Bedenken vorbeugen
- Mit emotionalen Bildern überzeugen

### Die Gesprächseröffnung

Viele Kundengespräche scheitern bereits in den ersten Sekunden. Daher erfahren Sie in diesem Abschnitt, wie Sie durch eine professionelle Kundenansprache einen guten Eindruck machen und das Interesse wecken.

- Welche Gesprächseröffnungen werden häufig benutzt und warum?
- Nicht jede Ansprache passt zu mir bzw. zum Kunden
- Wie gelingt es, mit wenigen Worten sympathisch und kompetent zu wirken und Interesse beim Kunden zu wecken?

### Situativ kommunizieren und Bedürfnisse von Kunden erkennen

Wer sich nur an speziellen Kundentypen orientiert, braucht sich nicht zu wundern, wenn die Verkaufsquote nicht steigt. Insbesondere in der Finanzberatung kommt es darauf an, die Bedürfnisse und Präferenzen des Kunden zu erkennen und situativ zu kommunizieren.

- Welche Rückschlüsse lassen sich aus dem Verhalten von Kunden über dessen Bedürfnisse und Präferenzen ziehen?

- Wie können Sie diese Kenntnisse in Ihrer Argumentation und Kommunikation berücksichtigen?
- Wie integrieren Sie Aussagen und Argumente des Kunden bestmöglich in Ihr Gespräch?

### Praxisübungen: Im Kundengespräch überzeugen

Durch Microteaching anhand ausgewählter Gesprächssituationen aus Ihrer beruflichen Praxis reflektieren Sie eigene Erfahrungen und eignen sich neue Gesprächstechniken an, mit denen sie künftig besser im Kundengespräch überzeugen können. Zudem stellen Sie im Rahmen eines Rollenspiels ein Kundengespräch nach. Dieses wird aufgezeichnet und anschließend gemeinsam ausgewertet.

Dabei analysieren Sie

- das Auftreten gegenüber Kunden, z.B. hinsichtlich der Körpersprache
- wie zielführend argumentiert wird und welche Reaktionen des Kunden zu erwarten sind
- inwiefern der Kundenberater die Interessen des Kunden versteht
- wie man in verschiedenen Gesprächssituationen optimaler reagieren und den Gesprächsverlauf positiv beeinflussen kann
- welche Anmerkungen und Gesten Sie besser vermeiden sollten

### Erweiterte Methoden zur Steigerung der Vertriebskompetenz

In diesem Abschnitt befassen Sie sich damit, wie Sie den Gesprächsverlauf gezielt steuern können,

- ein Abdriften in Diskussionen zu nicht zielführenden Themen vermeiden
- Brücken schlagen und Gespräche auf Ihr Anliegen zurückführen
- mit schlagkräftigen Worten das Interesse erneut wecken

### Erfolgreich Verhandeln

Bei Verhandlungen ist es wichtig, dass weder Sie noch der Kunde das Gesicht verlieren. In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie Sie Verhandlungen (auch Preisgespräche) professionell führen.

Erfahren Sie,

- mit welchen Strategien Sie Vorwänden und Einwänden begegnen
- wie Sie den Abschlusswillen des Kunden überprüfen
- wann Sie ein Angebot nachbessern sollten und wie Sie Ihren «Gesinnungswandel» gut kommunizieren
- wie mit Gegenangeboten («nicht machbar») umzugehen ist
- wie Sie bei Preisgesprächen Ihre Emotionen in Schach halten
- wie Sie Leistungen anstelle von Preisen in den Vordergrund stellen

### Souveränität in der Krise

Der Umgang mit verärgerten Kunden und Kritik, sei sie berechtigt oder nicht, ist schwierig. Gerade in diesen «unwillkommenen» Gesprächen ist es wichtig, dass Sie zur Bestform auflaufen.

Erfahren Sie, wie Sie

- strategisch vorgehen, um die Kundenzufriedenheit wieder herzustellen
- die eigenen Gefühle im Griff behalten
- Anliegen hinterfragen und Kommunikationsbereitschaft zeigen
- den Sachverhalt ins rechte Licht rücken

**UM IHNEN EIN MÖGLICHT OPTIMALES VERTRIEBSTRAINING ZU ERMÖGLICHEN, PASSEN WIR DIE INHALTE DES SEMINARS GERNE AN IHREN INDIVIDUELLEN BEDARF AN.**

## WER SOLLTE TEILNEHMEN?

Diese Veranstaltung ist als Fortbildung für Abteilungen in Finanzinstituten konzipiert, die das Institut nach außen hin präsentieren und Kundenkontakte aufbauen und pflegen. Angesprochen sind insbesondere die Abteilungen der Privat- und Geschäftskundenberatung.

## IHR TRAINER



**Dr. Wolfgang Schneiderheinze** war viele Jahre in leitender Funktion im Vertrieb und Marketing namhafter Unternehmen tätig, bevor er als Trainer in die Selbständigkeit wechselte. Seine Kenntnisse in den Bereichen Kommunikation, Rhetorik und Vertrieb hat er über jahrelange Forschung und Beratung sowie die Entwicklung seines Kommunikationskonzepts «PEK - Praktische Emotionale Kompetenz» aufgebaut. Zudem ist Dr. Schneiderheinze als Dozent für die Hochschule Darmstadt und als Trainer für die Frankfurt School of Finance tätig.

## DR. SCHNEIDERHEINZE IST AUTOR DES BUCHES

### Ganz einfach überzeugen

So nutzen Sie Ihre emotionale Kompetenz in schwierigen Verkaufssituationen



August 2016, 2. Auflage

## FOLGENDE VERTIEFUNGSMODULE KÖNNEN SIE HINZUBUCHEN

### Wöchentliche Übung

Nach Besuch des Seminars erhalten Sie für 10 Wochen wöchentlich eine kurze Videobotschaft mit einer Praxisübung zur Auffrischung und Vertiefung der Seminarinhalte.

### Microteaching am Telefon

Stellen Sie Ihre Kompetenz auf den Prüfstand und führen Sie ein Beratungsgespräch mit unserem Trainer zu Themen wie Kaltakquise, Terminvereinbarung, Unterbreitung eines Angebots und Vorwandbehandlung. Anschließend erhalten Sie ein ausführliches Feedback.

### Persönliches Coaching

Unser Trainer begleitet Sie direkt am Arbeitsplatz oder zu einem Kundengespräch außer Haus. Sie bereiten Kundengespräche gemeinsam vor, werten diese aus und erhalten praktische Verbesserungsvorschläge.

## KOMMENTARE ZU DR. SCHNEIDERHEINZE ALS TRAINER

«Der Einsatz der Werkzeuge aus (diesem Seminar) hat die Abschlussquote signifikant verbessert.»

*Mark Roempler, Vertriebsleiter*

«Die Erkenntnisse sind sofort umsetzbar – in jeglichen Kommunikationskonstellationen und mit wahrnehmbaren Effekten.»

*Marco Knöpp, Vertriebsleiter*

«Wohltuend der Trainer – das Seminar bietet wertvolle Hilfestellung um entscheidende Situationen für sich zu gewinnen. Auch im Vorfeld kritisch gestimmte Mitarbeiter waren nach zwei Tagen überzeugt, Ihre Zeit sehr sinnvoll verbracht zu haben.»

*Dipl.-Ing. Peter Tietmeyer, Area Sales Manager*

«Noch nie habe ich ein Seminarskript neben mir auf dem Autositz gehabt, um kurz vor einem Gespräch noch etwas nachzuschlagen.»

*Katja-Christine Groß, Organisationsleiterin*

«Ich habe gleich heute morgen damit begonnen, meine Kollegen 'anders' zu betrachten.»

*Beate Kopf, Risikomanagerin*

## FOLGENDE INHOUSE-SEMINARE KÖNNTEN SIE EBENFALLS INTERESSIEREN

### Reputationsrisikomanagement in der Finanzbranche

Effiziente Identifikation und Steuerung von Reputationsrisiken

**Prof. Dr. Thomas Kaiser**

### Investor Relations

Bausteine einer erfolgreichen Unternehmenskommunikation

**Dr. Carl Heinz Daube**

## KONTAKT

Sven Wiessner  
Geschäftsführer Exbase  
Telefon: +49 (0)7531 922 82 33  
E-Mail: sven.wiessner@exbase.de