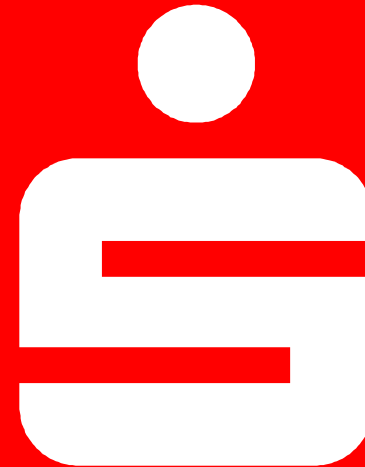


# Qualifizierung für Berater

Beraten und Verkaufen auf Distanz

- Telefon
- Text-Chat
- Screensharing und Co-Browsing



# Zielsetzung der Qualifizierung

Gerade in der aktuellen Zeit sind schnelle Lösungen für die Sparkassenkunden und Berater wichtig.

Beratung auf Distanz und doch gut im Kontakt mit unseren Kunden zu sein, spielt eine große Rolle. Dabei ist es zunächst auch unerheblich, ob der Kunde aktiv den Kontakt zum Berater oder Kundenservicecenter sucht oder ob der Berater den Kunden in eigener Initiative anspricht.

Lernen auf Distanz über die digitalen Möglichkeiten macht dies möglich. Wir haben daher ad-hoc diese Qualifizierungsmodule konzipiert. Die Durchführung erfolgt über Vitero und ist so sowohl vom Sparkassen-PC als auch im Homeoffice möglich.



# Abhängigkeiten

Modularer Aufbau vor dem Hintergrund der zur Verfügung stehenden Technik



Sparkassenverband  
Baden-Württemberg

Wir haben das Thema neu aufgerollt:

Für jedes Kommunikationsszenario, für jeden in Ihrem Haus genutzten Kanal stehen speziell darauf abgestimmte Qualifizierungsbausteine zur Verfügung.

Ihre Mitarbeiter...

- ...nutzen ausschließlich das Telefon im Kundenkontakt?
- ...werden auch über Textchat von Kunden kontaktiert und können Textchat (FI-Lösung oder Talkevent/SFP) und Telefon parallel nutzen?
- ...haben neben Telefon und Textchat auch die Möglichkeit, Screenshotting und Co-Browsing (Talkevent/SFP oder Fremdanbieter wie Mikogo) zu nutzen?

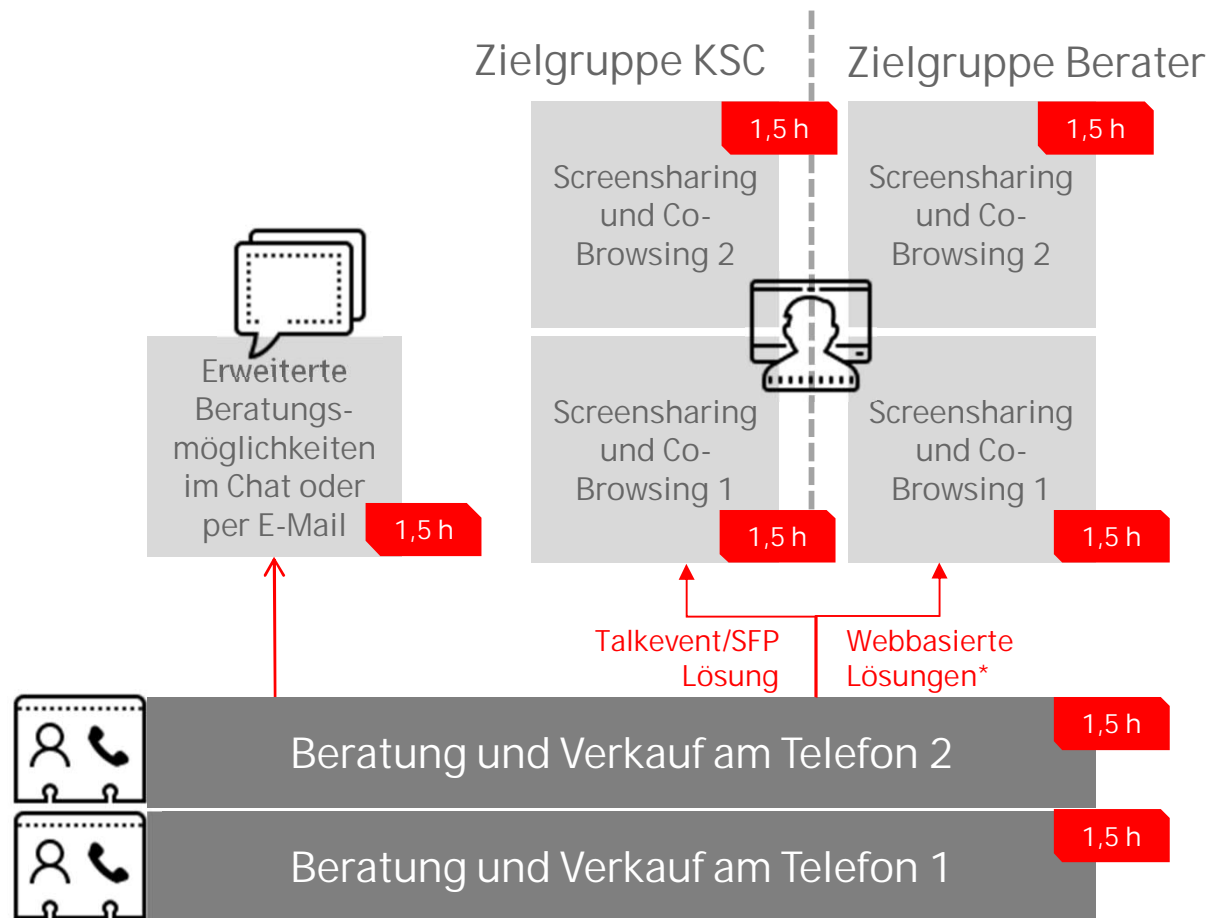
# Virtuelle Qualifizierungs module

Baukasten

Beraten und Verkaufen auf Distanz



Sparkassenverband  
Baden-Württemberg



Go to Meeting, Mikogo, Teamviewer, Fastviewer, ClickMeeting, CVP, Join.me, anydesk, Screenleap, Skype for Business, Microsoft Teams...\*

# Beratung und Verkauf am Telefon

## Teil 1: Basics und Best Practice



Sparkassenverband  
Baden-Württemberg



## Beratung und Verkauf am Telefon 1

1,5 h

### Möglichkeiten und Grenzen des Direktvertriebs

- Regulatorik im Direktvertrieb und Auswirkungen auf den Prozess
- Verkaufen am Telefon über die „Tonspur“
- Verkaufen am Telefon mit Zusendung (elektronisch/haptisch) von Unterlagen
- Verkaufen am Telefon mit technischer Unterstützung

### Vorbereitung und Arbeitsumfeld

- Technik, Raum und Zeitplanung
- Telefonskript oder freie Rede – der Spagat zwischen Sicherheit und Natürlichkeit

### Vorgehensweisen und Strategien im Direktvertrieb – Best Practice

- Aktive Kundenakquise - outbound
- Reaktives Verkaufen – inbound

### Der Gesprächseinstieg

- Wie bleibt der Kunde am Hörer
- Einflugschneisen zum Interesse des Kunden
- Erst Beziehungsaufbau, dann Verkauf

27.03.2020

Qualifizierung Beraten und Verkaufen auf Distanz

5

# Beratung und Verkauf am Telefon

Teil 2:

Kommunikation und verkaufpsychologische Grundlagen

Voraussetzung:

Teilnahme an Beratung und Verkauf am Telefon 1



Sparkassenverband  
Baden-Württemberg



## Beratung und Verkauf am Telefon 2

1,5 h

### Kommunikation am Telefon

- Sprache, Rhetorik, formelle Standards, Gesprächsverhalten
- Informationen reduzieren – was für den Kunden wichtig ist
- Bildhafte Sprache – Verkaufen ohne Flyer
- Die vier „Verständlichmacher“ | Einfachheit – Gliederung – Prägnanz – Stimulans
- Keine Monologe – Fragetechnik zielorientiert einsetzen
- Überzeugend Argumentieren mit Übersetzungsformeln

### Einwände des Kunden – Kundenschule 2. Semester

- Die Klassiker am Telefon
- Ist Schlagfertigkeit erlernbar? – Strategien für mehr Sicherheit

### Zum Abschluss kommen – den Abschluss sichern

- Abschlusssignale nicht verpennen
- Sprachliche Strategien am Ende | weniger ist mehr – maximal 2 Alternativen
- Strategien für mehr Verbindlichkeit
- Zwischen Unterschriftverzicht und „reitendem Boten“

27.03.2020

Qualifizierung Beraten und Verkaufen auf Distanz

6

# Erweiterte Möglichkeiten Chat & E-Mail

Voraussetzung:

Teilnahme Beratung und  
Verkauf am Telefon 1  
und 2



Sparkassenverband  
Baden-Württemberg



## Erweiterte Möglichkeiten mit Chat oder E-Mail

1,5 h

Ich versteh nur, was ich seh!

- Warum Unterlagen komplexe Beratungssituationen vereinfachen
- Welche Unterlagen eignen sich? Verkaufsprospekte, OnePages

Wie kommt der Kunde an die Infos

- Dokumentenversand über Talkevent/SFP
- Dokumente im Download bereitstellen
- Dateiformat und Lesbarkeit – Barrierefrei Informationen übermitteln
- Informationen im Internet nutzen – mit Links informieren
- Alternativen ohne Talkevent/SFP – Fi-Chat | E-Mail | EIPO

„Ich sehe was, was Du nicht siehst!“ – Den Kunden lenken

- Orientierungshilfen geben
- Sprachlich lenken und führen
- Den Kunden aktivieren – Verständnissicherung über Fragen

Die Inhalte des BS Chat & E-Mail werden vor dem Hintergrund der Zielgruppe und den technischen Möglichkeiten der Teilnehmer inhaltlich ausgestaltet und angepasst. Hierzu wird zu Beginn des Webinars eine Abfrage gemacht.

27.03.2020

Qualifizierung Beraten und Verkaufen auf Distanz

7

# Verkaufen im sprachlichen und virtuellem Dialog-SC/CB 1

Voraussetzungen:

Teilnahme Beratung und Verkauf am Telefon 1 und 2



Sparkassenverband  
Baden-Württemberg

Zielgruppe KSC  Zielgruppe Berater

Screensharing  
und Co-  
Browsing 1

1,5 h

Screensharing  
und Co-  
Browsing 1

1,5 h

Möglichkeiten und Grenzen der medialen Beratung

Technische Grundlagen – Umgang mit dem Frontend

Voraussetzungen auf der Kundenseite

- Notebook, Tablet, Smartphone – Betriebssystem und Bildschirmgröße
- Stabilität der Datenleitung
- Diskretion im Beratungsumfeld

Grundlagen der Interaktionsformen Screensharing und Co-Browsing

- Technische Unterschiede
- Einsatzszenarien – Welches Tool in welcher Situation?
- Schöne neue Welt – Was kann denn alles geteilt werden...und was ist überhaupt sinnvoll?

Die Inhalte der BS SC/DB 1 & 2 werden vor dem Hintergrund der Zielgruppe und den technischen Möglichkeiten der Teilnehmer inhaltlich ausgestaltet und angepasst. Hierzu wird zu Beginn des Webinars eine Abfrage gemacht.

27.03.2020

Qualifizierung Beratern und Verkaufern auf Distanz

8



# Verkaufen im sprachlichen und virtuellem Dialog-SC/CB 2

Voraussetzungen:

Teilnahme Beratung und Verkauf am Telefon 1 und 2

Teilnahme SC/CB 1



Sparkassenverband  
Baden-Württemberg

Zielgruppe KSC



Zielgruppe Berater

Screensharing  
und Co-  
Browsing 2

1,5 h

Screensharing  
und Co-  
Browsing 2

1,5 h

Der optimale Arbeitsplatz – mit wenig Aufwand zu mehr Ergonomie

- Bildschirm(e)
- Headset
- Grafiktablet oder Maus und Tastatur?

Medien online individualisieren, Umgang mit...

- ...Textmarker und Zeigeoptionen
- ...Grafikelementen
- ...Textelementen

Besonderheiten beim Co-Browsing

- Den Kunden an die Hand nehmen - betreutes surfen
- Umgang mit digitalen Beratungsstrecken in der Internetfiliale
- Sicher agieren – Datenschutz im Dialog beachten

Die Inhalte der BS SC/DB 1 & 2 werden vor dem Hintergrund der Zielgruppe und den technischen Möglichkeiten der Teilnehmer inhaltlich ausgestaltet und angepasst. Hierzu wird zu Beginn des Webinars eine Abfrage gemacht.

27.03.2020

Qualifizierung Beraten und Verkaufen auf Distanz

9

# Ihre Ansprechpartnerin

Claudia Geißendörfer

Telefonnummer: 0711 127-82115

E-Mail-Adresse: [claudia.geissendoerfer@sv-bw.de](mailto:claudia.geissendoerfer@sv-bw.de)

