

Jetzt digital:
Webinare
für Berater/-innen
in der medialen Beratung

Mediale Beratung in Krisenzeiten

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



Webinar- Angebote zur medialen Beratung

In der aktuellen Krisensituation medial gut im Kontakt mit unseren Kunden zu sein, ist zurzeit besonders wichtig. Insbesondere Mitarbeiter/-innen mit einer ausgeprägten Vertriebsstärke am Telefon und technischer Routine beim Einsatz digitaler Kommunikationsmedien werden dabei mehr denn je benötigt.

Sie haben kurzfristig Bedarf, Mitarbeiter/-innen im Umgang mit medialen Beratungsmöglichkeiten fit zu machen? **Jetzt digital:** Lernen im virtuellen Klassenraum der Sparkassenakademie NRW macht dies möglich. Anders als geplant bieten wir Ihnen nun viele Veranstaltungen rund um die Mediale Beratung als Webinare an

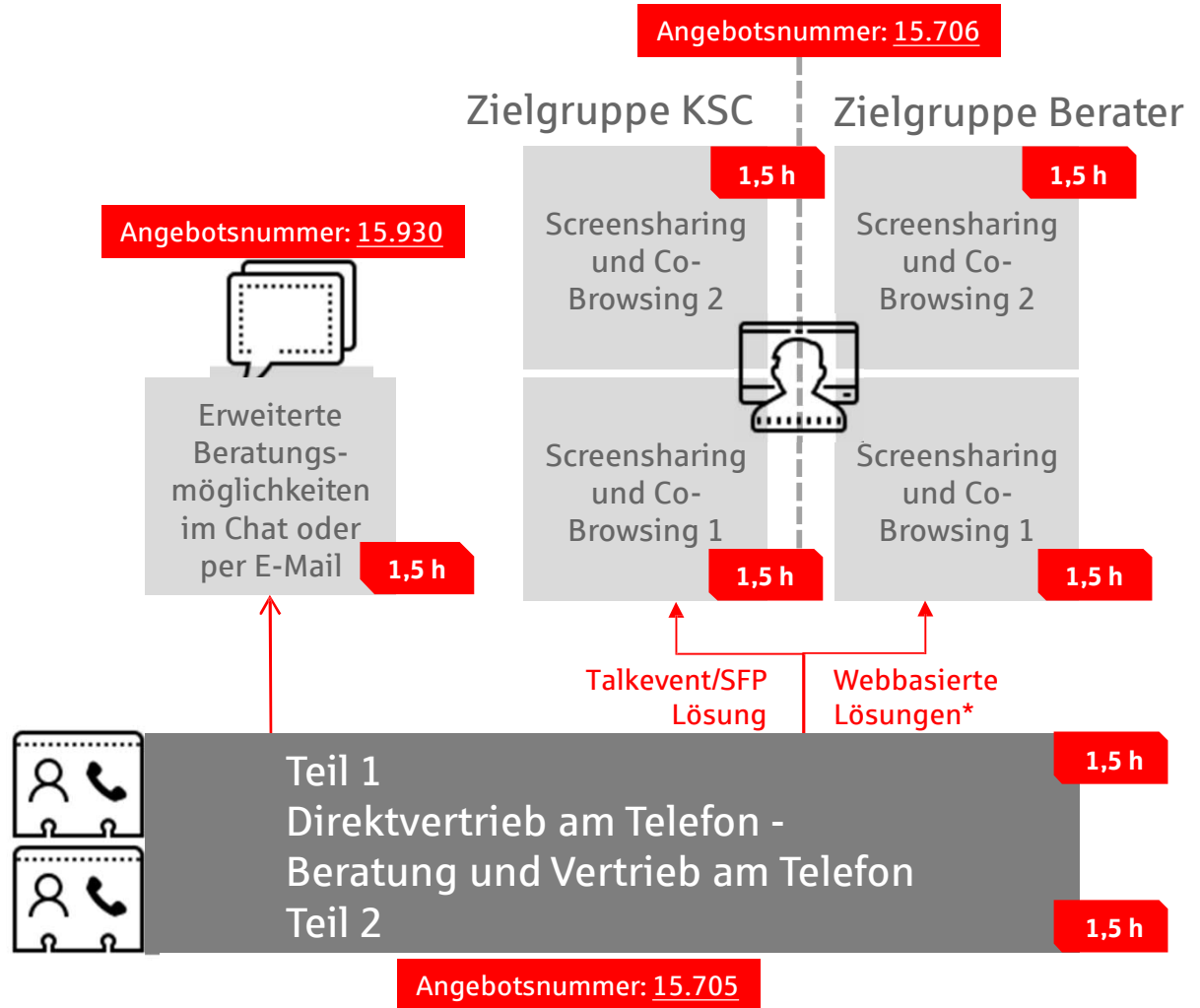
Zielgruppe: Ihre Mitarbeiter/-innen

- ...nutzen aktuell vermehrt das Telefon im Kundenkontakt?
- ...kommunizieren auch über Textchat mit dem Kunden?
- ...können neben Telefon und Textchat auch Screensharing und Co-Browsing einsetzen?

Gerne bieten wir Ihnen die Webinare auch digital als individuelle **Inhouse-Veranstaltung** für Ihre Sparkasse an.

Module Mediale Beratung

Baukasten
Mediale Beratung
in Krisenzeiten



Direktvertrieb am Telefon – Beratung & Vertrieb

Teil 1:
Basics und Best Practice

Link zum
Akademieportal:
[\(15.705\)](#)

 Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen



Direktvertrieb am Telefon –
Beratung & Vertrieb Teil 1 [\(15.705\)](#)

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

Direktvertrieb am Telefon – Beratung & Vertrieb

**Teil 2: Kommunikation &
verkaufpsychologische
Grundlagen**

**Link zum
Akademieportal:**

(15.705)

 **Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen**



Direktvertrieb am Telefon –
Beratung & Vertrieb Teil 2 (15.705)

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

- 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“

Erweiterte Möglichkeiten Chat & E-Mail in der medialen Beratung

Link zum
Akademieportal:
(15.930)

 Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen



Erweiterte Möglichkeiten mit Chat oder E-Mail
in der medialen Beratung (15.930)

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.

Mediale Beratung per Screen- Sharing und Co-Browsing

Teil 1

Link zum
Akademieportal:
(15.706)

 Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen



Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing Teil 1 (15.706)

Zielgruppe KSC

Screensharing
und Co-
Browsing 1

1,5 h

Zielgruppe Berater

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.

Mediale Beratung per Screen- Sharing und Co-Browsing

Teil 2

Link zum
Akademieportal:
(15.706)

 Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen



Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing Teil 2 (15.706)

Zielgruppe KSC

Screensharing
und Co-
Browsing 2

1,5 h

Zielgruppe Berater

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 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.

Ihr Ansprechpartner

Edmund Honermann

Telefonnummer: 0231 22240-739

E-Mail-Adresse: edmund.honermann@ska.nrw



10