

Kundenberatung - Grundseminar -

Seminarnummer	17.05.026.08
Termin	Mittwoch, den 03.05.2017 bis Donnerstag, den 04.05.2017
- Zeit	08.30 Uhr bis 16.30 Uhr
- Ort	Räume 3, 7, 8 und 10, Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe Saar
- Referent/in	Andrea Kiefer und Andreas Birk, 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/Bankkauffrau"
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• Videoanalyse und Feedback• 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 07.04.2017