

Willkommen im *DigiLog Cafe*

8. Mai 2020 von 10 – 11 Uhr

Thema:

Kundenansprache in außergewöhnlichen Zeiten

(Carmen Ziehe)

„AKTIV“

Kundenansprache in außergewöhnlichen Zeiten



Banken!mpuls Consulting GmbH

Marie-Brosin-Weg 14

32351 Stemwede

Fon: +49 (0)5773 - 910055

info@bankenimpuls.de

www.bankenimpuls.de

Ihr Moderatorenteam ...



Maik Gutknecht

Senior-Berater
P3N AG

90er: Bankkaufmann, Vertriebscontrolling, Gesamtbanksteuerung in einem regionalen KI
2000: Projektmanager und Organisationsberater
2002: Sparkassenbetriebswirt
seit 2009: Berater und Projektleiter bei der P3N AG
Schwerpunkte Zahlungsverkehr, Filialservice



Carmen Ziehe

Gesellschafterin und
Geschäftsführerin Banken!Impuls Consulting GmbH

90er: Bankkauffrau, Beraterin in regionalem KI
1993: Projektmanager Vertrieb Rechenzentrum
1999: Vertriebsberater, Trainer, Coach
Unternehmensberatung
seit 2008: Banken!Impuls Consulting GmbH
seit 2010: Inhaberin Restaurant „Weltenbummler“
Binz auf Rügen

**Die Zukunft soll man nicht voraussehen wollen,
sondern möglich machen!**

(Antoine de Saint-Exupéry)

Wie war es ab 16.03.?

Kundenansprache? Jetzt??!

- Was erleben wir zurzeit? Was passiert gerade?
- Jetzt können wir doch nicht anrufen! → Was sind die Bedenken?
- Der Kunde hat doch andere Sorgen! → Welche Sorgen?
- Und jetzt noch was verkaufen wollen? → Was heißt „verkaufen wollen“?

Nehmen Sie an unserer
Umfrage teil:

www.menti.com/874656



Kundenansprache? Jetzt?!

Welche Veränderung erleben Sie in der Gedankenwelt der Mitarbeiter seitdem



29

INNER GAME – Erfolg beginnt im Kopf

**„Der Unterschied zwischen Erfolg und Misserfolg beträgt 10 cm!“
(Michael Phelps, Olympiasieger Schwimmen)**



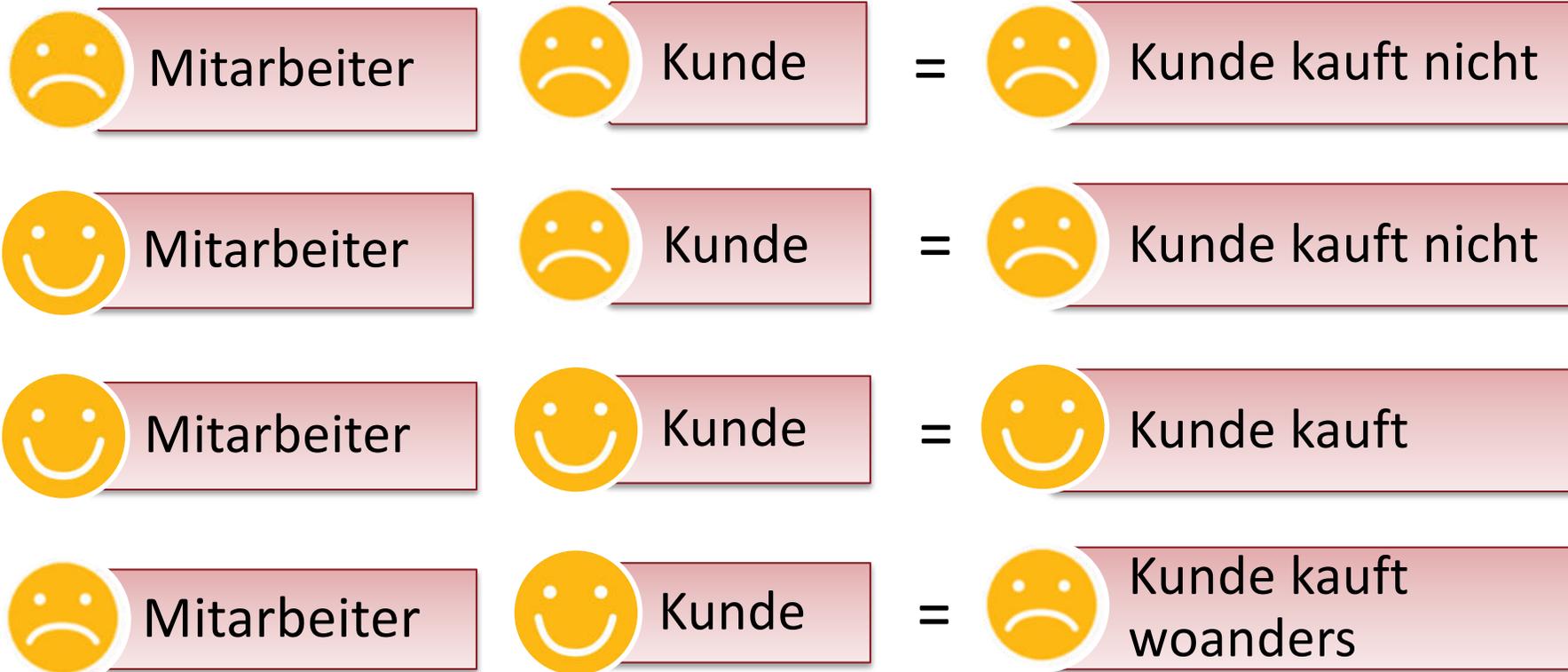
„Gewonnen wird im Kopf“
Lust beflügelt – Unlust lähmt – Angst blockiert!

INNER GAME – Fokus Haltung

- Über die Gedanken wird Kraft gegeben oder Kraft entzogen.
- Der innere Dialog führt zum äußeren Dialog. Was und wie ich denke, übertrage ich.
- Die verbale und nonverbale Kommunikation wird beeinflusst und überträgt sich – Spiegelneuronen.



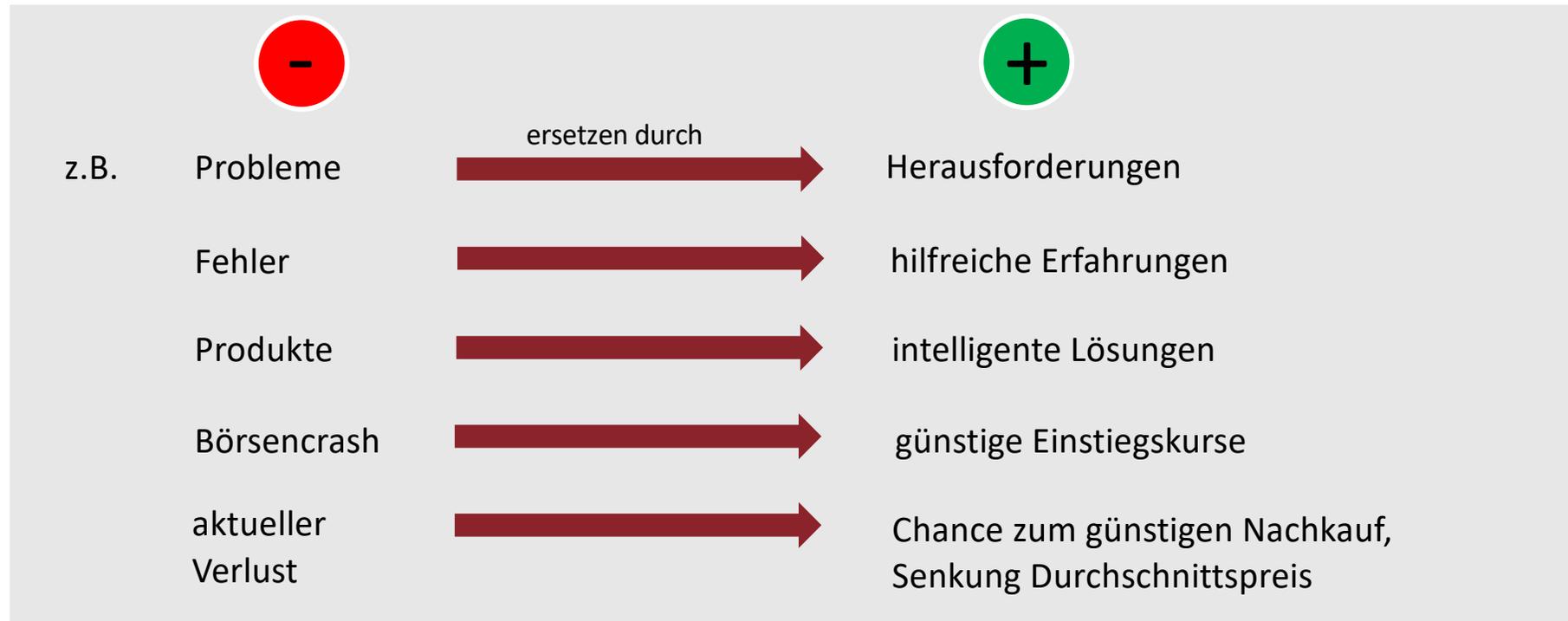
INNER GAME – Auswirkung auf das Kaufverhalten



Kommunikation – „Positivformulierungen“

Wörter können positive oder negative Energie freisetzen. Die freigesetzte Energie führt beim Gesprächspartner zu entsprechenden Gefühlen.

Ersetzen Sie daher einen negativen Wortschatz durch positiv belegte Wörter...



„POSITIVE“ BEISPIELE UND WÖRTER UNTERSTÜTZEN SIE AUF DEM WEG ZUM ZIEL!

Kundenansprache? Jetzt!!!

- Warum gerade jetzt?
 - „In der Krise beweist sich der Charakter.“ (Helmut Schmidt)
 - Präsent sein gerade jetzt.
 - Kontakte bringen Kontrakte.
 - Wir sind für Sie da! Kunde spürt Nähe.
 - ... auch in Zukunft!

Jetzt **AKTIV** sein!

A	Aktiv handeln (nicht reaktiv)	Jetzt! Anrufen, Ansprechen, Anschreiben
K	Kümmerner sein	Positive Stimmung reingeben Nicht gemeinsam mit dem Kunden klagen
T	Thema festlegen	<u>Kein</u> Produkt-/Terminfokus Empathie und Herzlichkeit stehen im Mittelpunkt
I	Initiative ergreifen	Wer fragt, führt – Lenken Sie den Kunden Immer Plan B haben
V	Verstärker setzen	Begeistert, zufrieden aus dem Gespräch gehen Gespräch darf offen enden

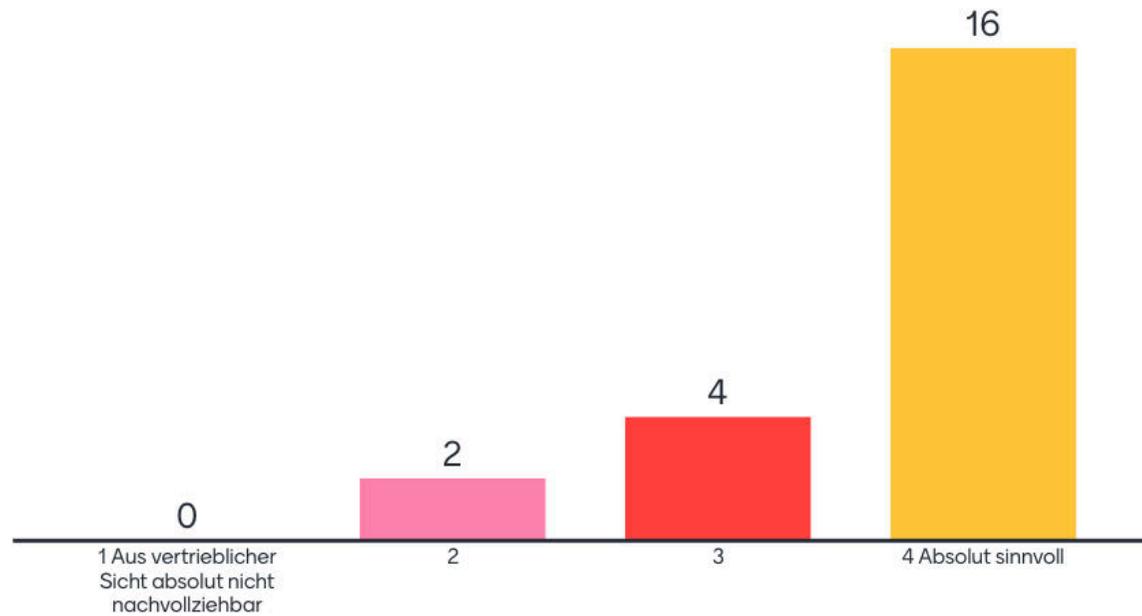
Jetzt **AKTIV** sein!

Nehmen Sie an unserer
Umfrage teil:

www.menti.com/874656



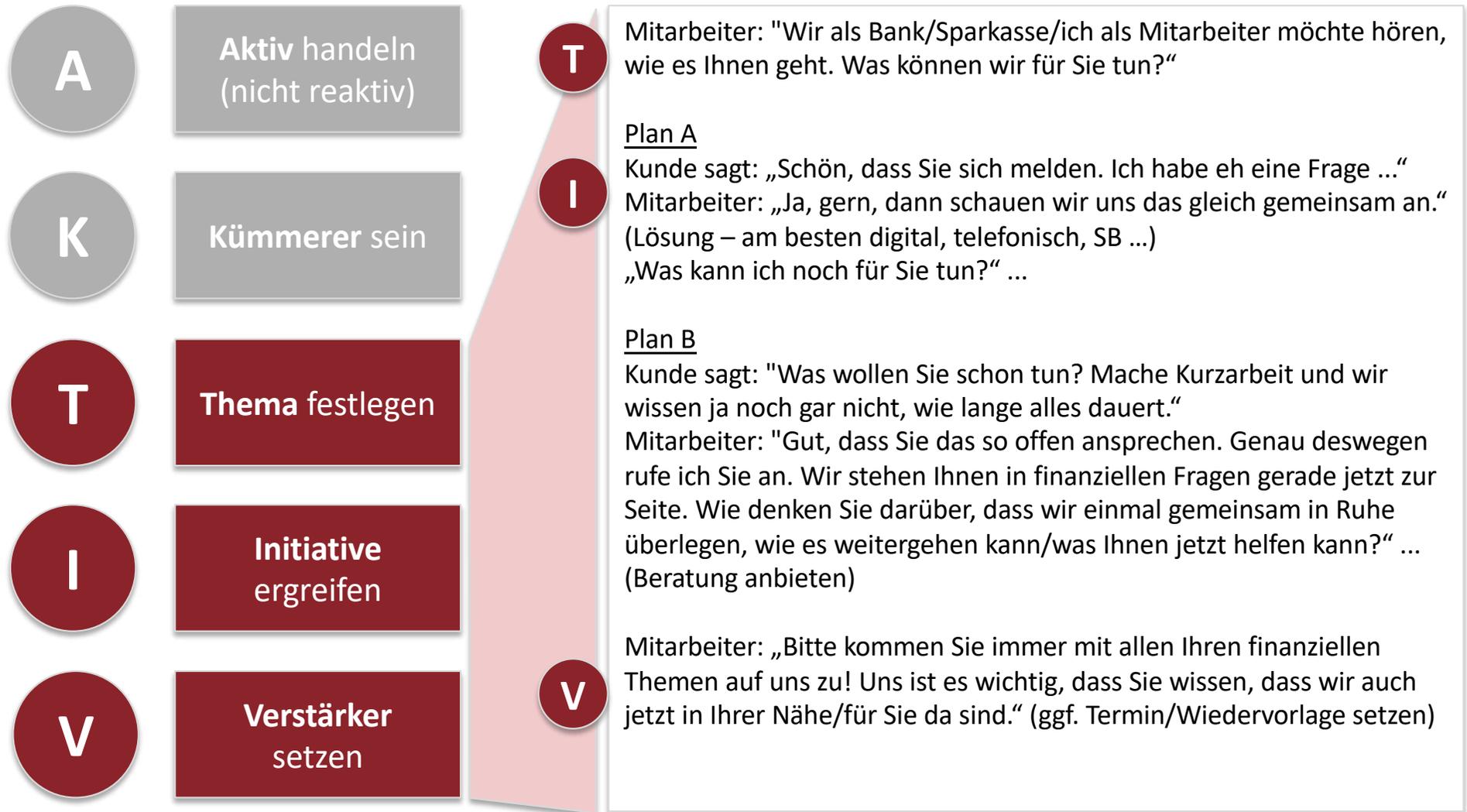
Jetzt **AKTIV** sein!



 22

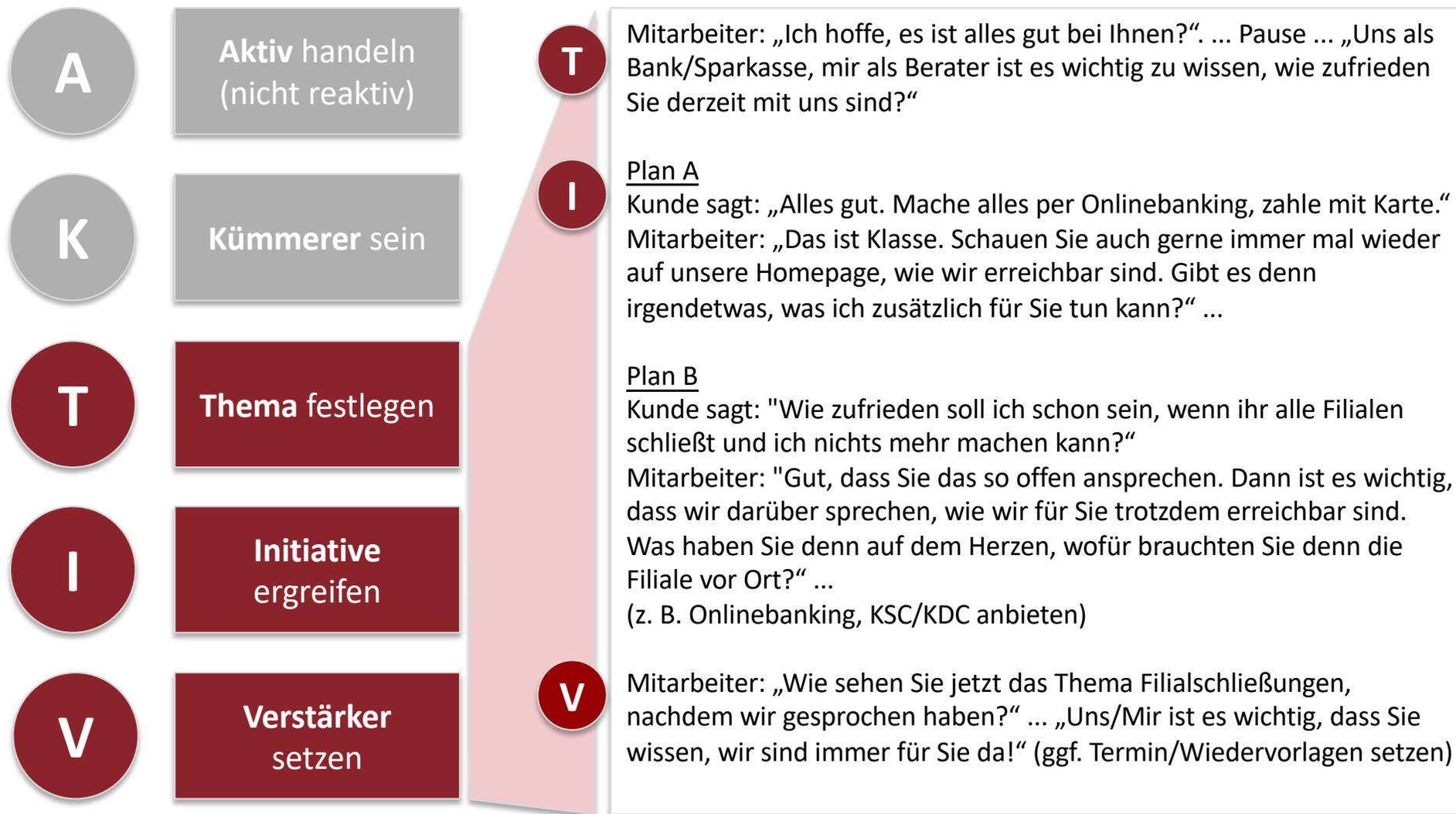
Jetzt **AKTIV** sein!

Beispiel 1: Kümmerer-Anruf



Jetzt **AKTIV** sein!

Beispiel 2: Zufriedenheitsabfrage

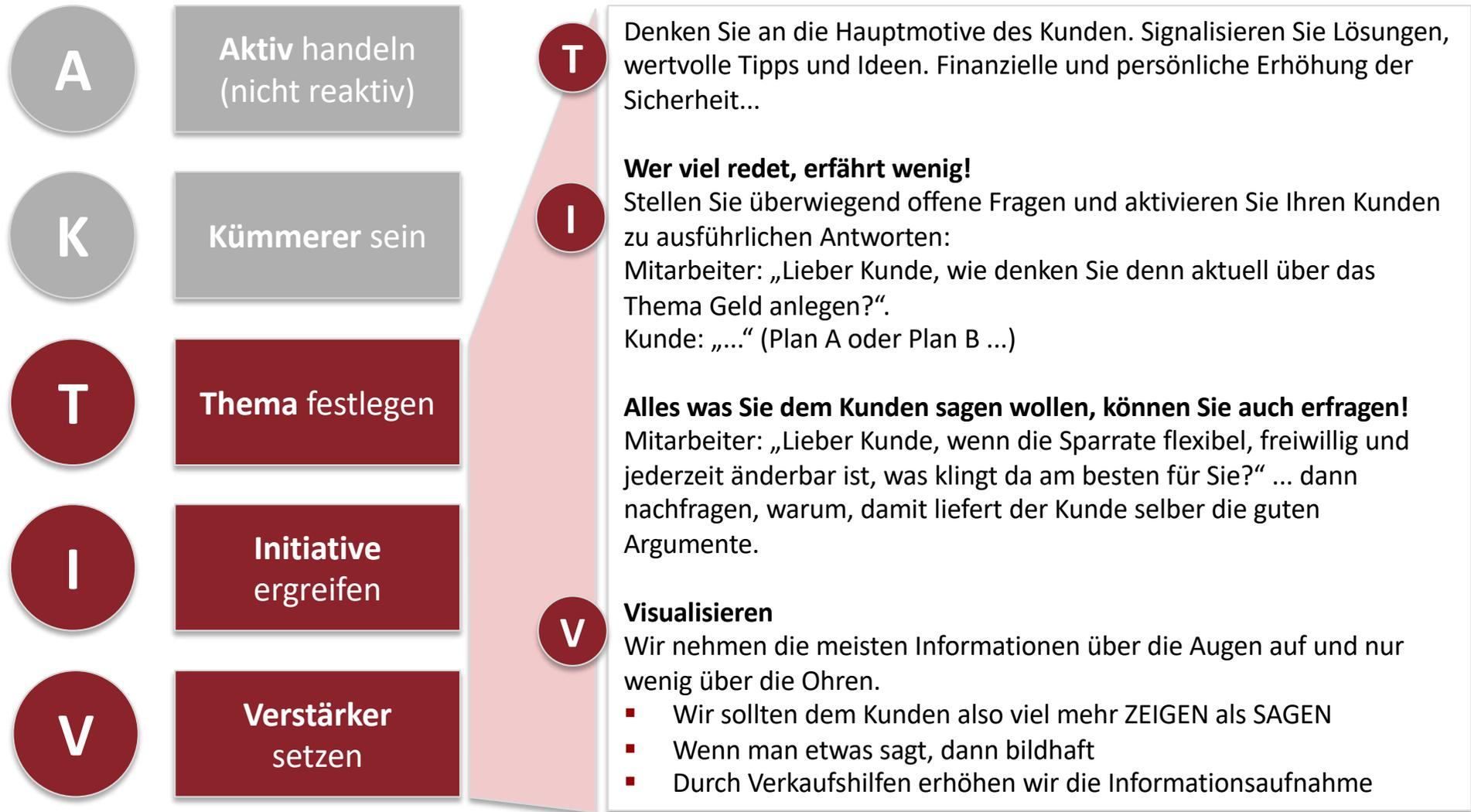


Jetzt **AKTIV** sein – mit Thema!

A	Aktiv handeln (nicht reaktiv)	Jetzt! Anrufen, Ansprechen, Anschreiben
K	Kümmerer sein	Positive Stimmung reingeben Nicht gemeinsam mit dem Kunden klagen
T	Thema festlegen	Beispiel: Geld anlegen Empathie und Herzlichkeit stehen im Mittelpunkt
I	Initiative ergreifen	Wer fragt, führt – Lenken Sie den Kunden Immer Plan B haben
V	Verstärker setzen	Visualisieren – Bilder im Vertrieb

Jetzt **AKTIV** sein – mit Thema!

Beispiel: Geldanlage



Jetzt **AKTIV** sein – mit Thema! Beispiel: ???

Welche Themen haben Sie schon umgesetzt, planen Sie oder halten Sie für sinnvoll?

Bitte Chat nutzen.



Themensammlung

PK

FK

Ansparen

Absichern

Liquidität

Risiko-
absicherung

Alters-
vorsorge

Zahlungs-
verkehr

Zahlungs-
verkehr

Vermögen
aufbauen

Rund ums
Konto

Online-
Banking

Karten-
terminal

Online-
Banking

Branchen-
spezifisch

Förderdarlehen
(hausintern?)

Wünsche
finanzieren

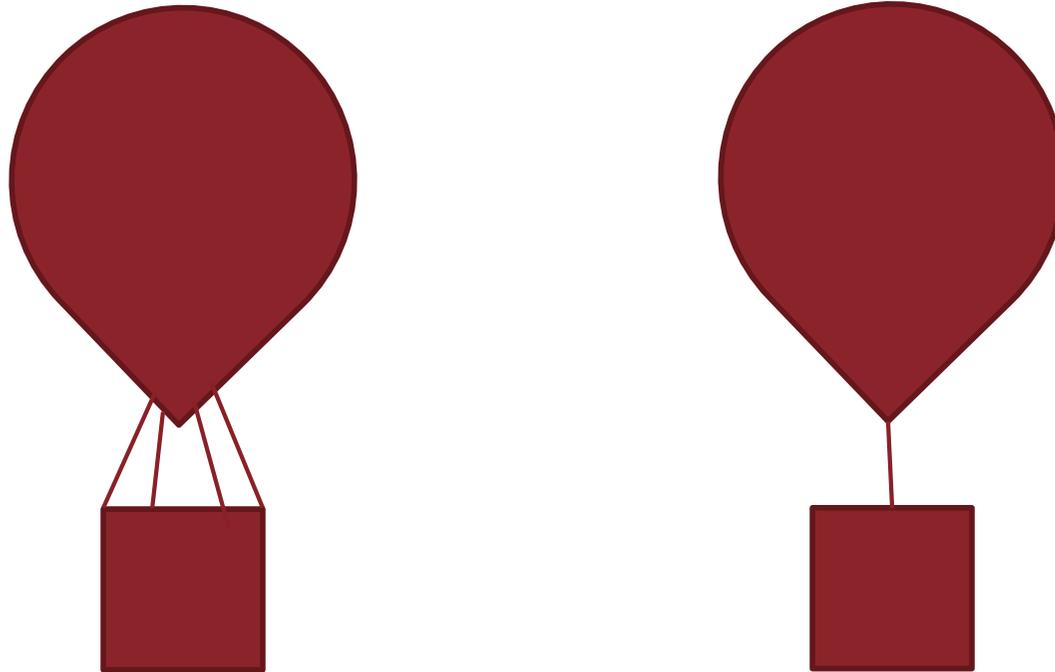
Angestellte bei
Firmen in Schieflage

Branchen-
spezifisch

...

...

Bildhafte Ansprache



Die 10 Gebote für Kundenansprache (in außergewöhnlichen Zeiten)

- 1 Ich bin aktiv.
- 2 Ich bin herzlich, authentisch, echt und aufrichtig.
- 3 Ich höre tatsächlich, was der Kunde sagt.
- 4 Ich versetze mich empathisch in die Situation des Kunden.
- 5 Ich kommuniziere immer positiv und lache mit dem Kunden.
- 6 Ich reagiere auf unerwartete Einwände angemessen und wertschätzend.
- 7 Ich gehe mit Beschwerden professionell und hinterfragend um.
- 8 Ich halte bei Bedarf SB-, telefonische und digitale Angebote bereit.
- 9 Ich habe keinen zwingenden Produktfokus.
Das Gespräch darf offen enden... Wenn ich gut agiert habe, wird es das nicht!
- 10 Mir ist wichtig, dass der Kunde und ich auch begeistert und zufrieden aus dem Gespräch gehen.



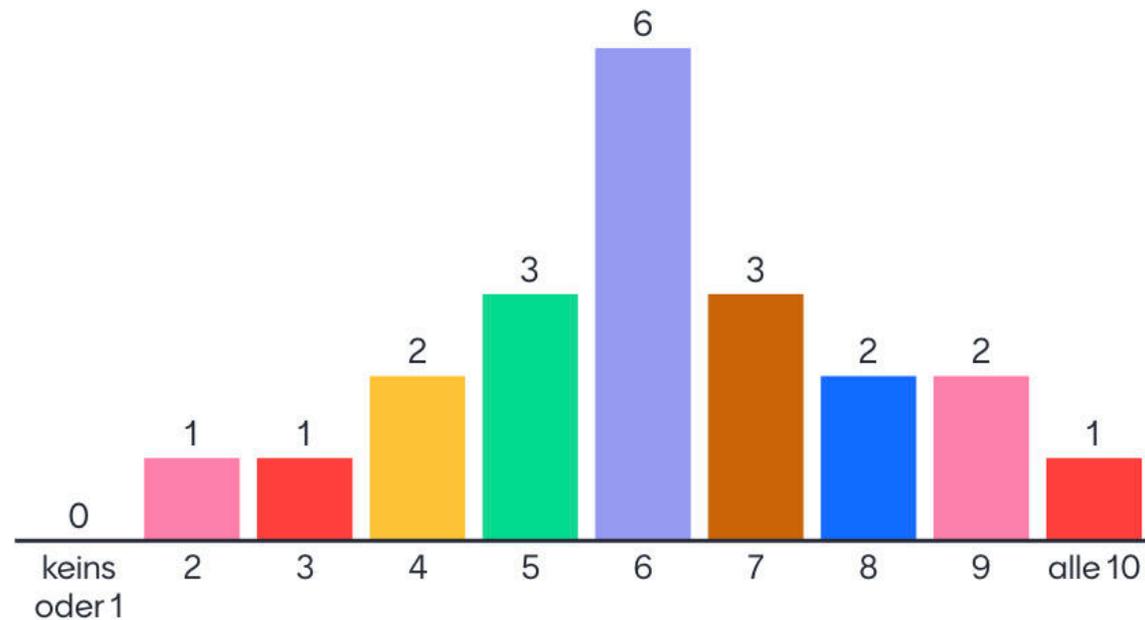
Die 10 Gebote für Kundenansprache (in außergewöhnlichen Zeiten)

Nehmen Sie an unserer
Umfrage teil:

www.menti.com/874656



Die 10 Gebote für Kundenansprache (in außergewöhnlichen Zeiten)



 21

**Viel Spaß beim Ausprobieren getreu dem Motto:
"Hinfallen, aufstehen, Krone richten, weitergehen ..." 🤪**

Ich freue mich auf Ihr Feedback und stehe für Fragen gern zur Verfügung!

Mobil +49 178 478 1331

Carmen.ziehe@bankenimpuls.de

www.bankenimpuls.de



Carmen Ziehe