

# ZERTIFIZIERTE SEMINARE

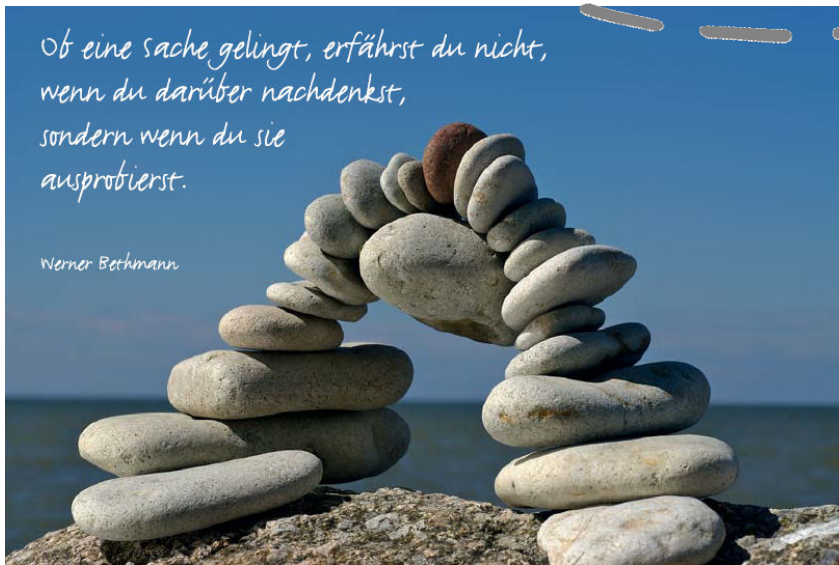


Foto: © styl - fotolia.com



Foto: © Garlina Barskaya - fotolia.com



Foto: © Latra - fotolia.com

**Langfristig** wird der am erfolgreichsten sein, der über  
das größte **Repertoire**, die meisten **Möglichkeiten** verfügt.

nach Paul Watzlawick

# INHALTSVERZEICHNIS



Geprüfte Qualität: Bankpartner als Bildungsträger .....	4
Das erwartet Sie.....	5
Führen im Vertrieb von morgen .....	6
Erfolgreich in Vertriebs- und Projektarbeit.....	7
Individuelle Beratungsqualität .....	8
Zertifizierter Vorsorgeberater.....	9
Erfolgreiche Kundenansprache und -beratung.....	10
Grundlagen Führung .....	11
Führen im Vertrieb.....	12
Präsentieren und Moderieren.....	13
Kommunikation im Vertrieb .....	14
Teamentwicklung.....	15
Ganzheitliche Beratung .....	16
Altersvorsorge .....	17
Risikomanagement.....	18
Baufinanzierung.....	19
Die Beschwerde / Reklamation als Chance.....	20
Ihre Anmeldung.....	21

## GEPRÜFTE QUALITÄT: BANKPARTNER ALS BILDUNGSTRÄGER

---

**Sie haben nur die beste Qualität für Ihre Weiterbildungsmaßnahmen verdient.**

Und weil wir ohne Wenn und Aber von unserer Arbeit überzeugt sind, lassen wir unsere Seminare jährlich von einer neutralen Stelle prüfen und nach AZWV zertifizieren. Dabei müssen Inhalte, Ziele, Methoden und Materialien sowie Dauer und Preis-Leistungs-Verhältnis den Anforderungen der AZWV entsprechen. Die Zulassung und Anerkennung wird von Zertifizierungsstellen übernommen, die neutral von der Bundesagentur für Arbeit zugelassen und registriert werden.

**Unser Anspruch ist es, Ihnen die bestmögliche Qualität für Ihre Maßnahmen zu bieten.**

Als zugelassener AZWV-Bildungsträger erfüllen wir die höchsten Qualitäts-Anforderungen und haben die Möglichkeit unsere geförderten Seminare bundesweit durchzuführen. Auf den nachfolgenden Seiten finden Sie einen Überblick zu unseren geförderten Maßnahmen. Gern unterstützen wir Sie auch bei der Konzeption und Umsetzung Ihrer geplanten Weiterbildung und prüfen mit Ihnen Ihre individuellen Fördermöglichkeiten.

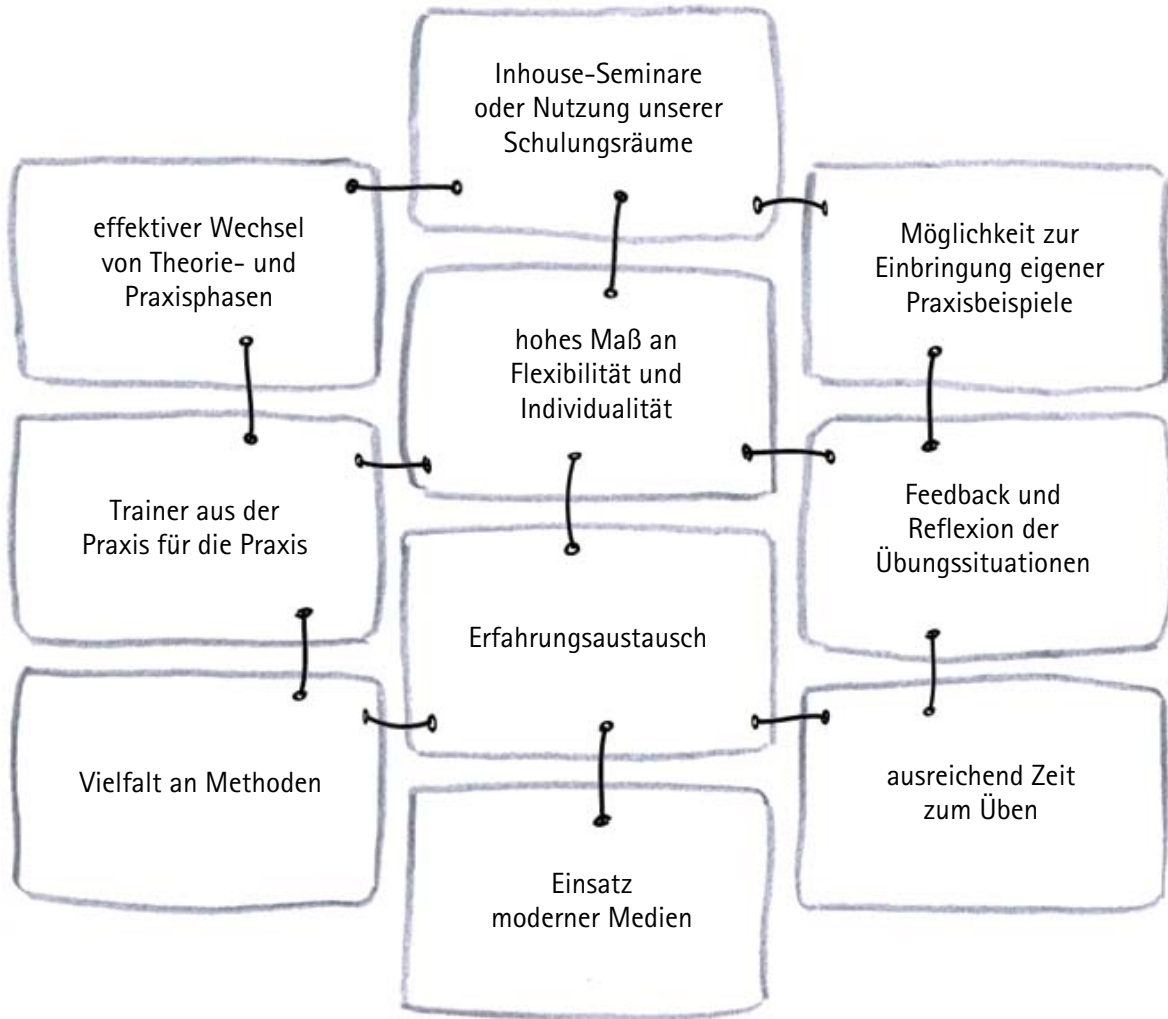
Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme – Sprechen Sie uns an!



### **AZWV**

Um öffentlich geförderte Weiterbildungen anzubieten, muss ein Bildungsträger zertifiziert sein sowie die Forderungen des §§ 84-86 Sozialgesetzbuch (SGB) einhalten und der Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung (AZWV) erfüllen.

# DAS ERWARTET SIE



# FÜHREN IM VERTRIEB VON MORGEN



## Seminarinhalte

Die Gesamtmaßnahme „Führen im Vertrieb von Morgen“ bietet den Teilnehmern die Möglichkeit, die eigenen Führungskompetenzen auf die Herausforderungen des Vertriebs in der Zukunft anzupassen. Dabei vertiefen und erweitern die Teilnehmer ihre Kenntnisse in den Bereichen Führung und Motivation. Darauf aufbauend werden eigene Führungsstandards und -stile kritisch hinterfragt und ggf. angepasst.

Ein besonderer Schwerpunkt liegt dabei auf den Herausforderungen in der vertrieblichen Führung von Mitarbeitern, etwa dem Führen mit Zielvereinbarungen und der Durchführung von Kritik- und Fördergesprächen. Auch die eigene Wahrnehmung im Beziehungsverhältnis zum Team, in Betrachtung der Teamphasen sowie in Bezug auf die eigene Rolle als Führungskraft wird detailliert beleuchtet.

Zur besonderen Unterstützung des Erfolgs als Führungskraft im Vertrieb erhalten die Teilnehmer einen umfassenden Blick über das Thema Kommunikation. Dazu werden die Persönlichkeitsmodelle STRUCTOGRAM® und TRIOGRAM® eingesetzt. Sie erhalten Schlüsselkompetenzen für die Wahrnehmung der eigenen Persönlichkeit und die Kommunikation mit anderen Personen.

Aufbauend auf das 1/2-tägige Eingangsmodul kann aus den folgenden Modulen eine individuelle Zusammenstellung gewählt werden:

<b>Modul I</b>	<b>Grundlagen Führung</b> (2 Tage)
<b>Modul II</b>	<b>Führung im Vertrieb</b> (1 Tag)
<b>Modul III</b>	<b>Kommunikation</b> (2 Tage)
<b>Modul IV</b>	<b>Präsentieren und Moderieren</b> (2 Tage)
<b>Modul V</b>	<b>Teamentwicklung</b> (2 Tage) (nur in Kombination mit einem anderen 2-tägigen Modul)

## Zielgruppe

Die Maßnahme richtet sich an Führungskräfte, die grundlegende Kompetenzen im Bereich Führung im Vertrieb aufbauen oder spezielle Kompetenzen aus dem Angebotssegment erweitern und vertiefen wollen. Das Seminar ist auch für Teilnehmer, die sich in den Bereich Führung entwickeln möchten.

## Dauer und Abschluss

1 1/2-tägige bis maximal 9 1/2-tägige Veranstaltung mit Teilnehmerzertifikat

# ERFOLGREICH IN VERTRIEBS- UND PROJEKTARBEIT



## Seminarinhalte

Die Maßnahme „Erfolgreich in Vertrieb- und Projektgestaltung“ vermittelt den Teilnehmern zielgerichtete Methoden und Anregungen für die erfolgreiche Umsetzung von Vertriebsarbeit und die Gestaltung von Projekten. Die grundlegende Basis der Maßnahme bildet die Vermittlung von Kommunikationswerkzeugen. In allen Modulen setzen sich die Teilnehmer mit verschiedenen Möglichkeiten der Vermittlung von vertrieblichen Themen und Wissen auseinander. Sie lernen dabei die wichtigsten Handwerkzeuge und Techniken für Moderation und Präsentation kennen und überprüfen die Wirkung der verschiedenen Kommunikationsmethoden auch auf verschiedene Persönlichkeitstypen. Grundlage hierfür bildet eine umfassende Übersicht über diese verschiedenen Persönlichkeitstypen und das Wissen um die eigene Persönlichkeit.

Aufbauend auf die Grundlagen setzen sich die Teilnehmer mit den Möglichkeiten des Feedbacks auseinander und entwickeln für verschiedene vertriebliche Herausforderungen, wie z.B. die Kaltakquise am Telefon, Kommunikationswege. Im Rahmen von Übungsaufgaben setzen die Teilnehmer das erlernte Wissen in die Praxis um und erarbeiten eigene Vorgehensweisen. Abschließend sorgt in allen Modulen der Praxistransfer für die weitere Umsetzung im beruflichen Alltag und bietet die Möglichkeit, eigene Ziele für die Nachhaltigkeit zu setzen.

Aufbauend auf das 1/2-tägige Eingangsmodul kann aus den folgenden jeweils 2-tägigen Modulen eine individuelle Zusammenstellung gewählt werden:

<b>Modul I</b>	<b>Präsentieren und Moderieren</b>
<b>Modul II</b>	<b>Kommunikation I</b>
<b>Modul III</b>	<b>Kommunikation II</b>

## Zielgruppe

Das Seminar ist konzipiert für alle Teilnehmer, die sich im Rahmen ihrer Tätigkeit mit der Vermittlung von vertrieblichen Themen und der Gestaltung von Projekten beschäftigen und diesbezüglich entsprechendes Wissen aufbauen, erweitern oder vertiefen wollen.

## Dauer und Abschluss

2 1/2-tägige bis maximal 6 1/2-tägige Veranstaltung mit Teilnehmerzertifikat

# INDIVIDUELLE BERATUNGSQUALITÄT



## Seminarinhalte

Die Gesamtmaßnahme „Fokus individuelle Beratungsqualität“ bietet den Teilnehmern die Möglichkeit die bereits vorhandenen Themenkompetenzen individuell zu ergänzen oder aufzubauen, um im anspruchsvollen, umfassenden Beratungsgeschäft den Anforderungen der Kunden und des Arbeitgebers gerecht zu werden. Die Teilnehmer erhalten konkrete Tipps, vertriebliche Ansätze und Visualisierungsbeispiele für alle Kompetenzfelder. Zusätzlich wird die Gesprächsvorbereitung ebenso betrachtet wie das strukturierte Vorgehen im Beratungsgespräch, von der Kundenansprache über die Sensibilisierung bis hin zur Abschlussfrage.

Aufbauend auf das 1/2-tägige Eingangsmodul kann aus den folgenden Modulen eine individuelle Zusammenstellung gewählt werden:

<b>Modul I</b>	<b>ganzheitliche Beratung</b> (2 Tage)
<b>Modul II</b>	<b>Altersvorsorge</b> (2 Tage)
<b>Modul III</b>	<b>Risikomanagement</b> (2 Tage)
<b>Modul IV</b>	<b>Baufinanzierung</b> (2 Tage)
<b>Modul V</b>	<b>Kommunikation</b> (2 Tage)
<b>Modul VI</b>	<b>Aktive Ansprache und Servicequalität</b> (2 Tage)
<b>Modul VII</b>	<b>Telefonie Aktiv</b> (1 Tag)
<b>Modul VIII</b>	<b>Die Beschwerde / Reklamation als Chance</b> (1 Tag)
<b>Modul IX</b>	<b>Teamentwicklung</b> (2 Tage) (nur in Kombination mit einem anderen 2-tägigen Modul)

## Zielgruppe

Das Seminar richtet sich an alle erfahrenen Berater, die die eigenen Gesprächskompetenzen im Bereich der ganzheitlichen Beratung überprüfen und erweitern wollen. Das Seminar eignet sich ebenso für vertriebliche Nachwuchskräfte, die bereits erste Beratungserfahrungen gesammelt haben und sich im Bereich der ganzheitlichen Beratung qualifizieren wollen.

## Dauer und Abschluss

2 1/2-tägige bis maximal 16 1/2-tägige Veranstaltung mit Teilnehmerzertifikat

# ZERTIFIZIERTER VORSORGEBERATER



## Seminarinhalte

Die Gesamtmaßnahme „Zertifizierter Vorsorgeberater“ bietet den Teilnehmern die Möglichkeit, alle fachlichen und methodischen Grundlagen für eine qualifizierte Vorsorgeberatung zu erlernen. Die einzelnen Module bearbeiten dabei die verschiedenen Grundanforderungen, die an die Berater in diesem Segment gestellt werden.

In den einzelnen Modulen werden zunächst die allgemeinen fachlichen Grundlagen für die Themen Altersvorsorge und Risikomanagement geschaffen und im Anschluss die methodischen Grundlagen für eine erfolgreiche Gesprächsführung erarbeitet. Dabei stehen eine ausführliche Gesprächsvorbereitung, die Aufarbeitung von Kundeneinwänden sowie die strukturierte Gesprächsführung im Vordergrund. Ziel ist es, die Gesprächsführung dahingehend zu optimieren, dass Cross-Selling-Ansätze effektiv genutzt werden können. Die Teilnehmer werden befähigt, je nach Modul eine entsprechende TÜV-Prüfung abzulegen um damit auch nach außen die erworbene Beratungskompetenz zu dokumentieren.

Aufbauend auf das 1/2-tägige Eingangsmodul kann aus den folgenden Modulen eine individuelle Zusammenstellung gewählt werden:

<b>Modul I</b>	<b>Altersvorsorge (1,5 Tage)</b>
<b>Modul II</b>	<b>Risikomanagement (2,0 Tage)</b>
<b>Modul III</b>	<b>Produktschulung (1,0 Tage)</b>

## Zielgruppe

Das Seminar richtet sich an alle erfahrenen Berater, die die eigenen Gesprächskompetenzen im Bereich Vorsorge überprüfen und erweitern wollen.

Das Seminar eignet sich auch für vertriebliche Nachwuchskräfte, die bereits erste Beratungserfahrungen gesammelt haben und sich im Bereich Vorsorge spezialisieren bzw. Wissenslücken aufarbeiten wollen.

## Dauer und Abschluss

1 1/2-tägige bis maximal 5-tägige Veranstaltung mit Teilnehmerzertifikat durch PersCert TÜV

# ERFOLGREICHE KUNDENANSPRACHE UND -BERATUNG



## Seminarinhalte

In dieser Maßnahme erhalten die Teilnehmer zielgerichtete Methoden und Anregungen, um Kunden aktiv und qualitativ am Schalter und am Telefon mit dem Ziel der Terminvereinbarung ansprechen und mit Reklamationen chancenorientiert umgehen zu können. Des Weiteren werden die Grundlagen der ganzheitlichen Beratung vermittelt, um Servicekunden optimal beraten zu können.

Zentraler Punkt der einzelnen Module sind die Kommunikationswerkzeuge für die einzelnen Aspekte einer erfolgreichen Kundenansprache und -beratung. Die Teilnehmer lernen die wichtigsten Handwerkzeuge und Techniken für Kundenansprache und Umgang mit unterschiedlichen Kundensituationen kennen und setzen das Gelernte im Rahmen von Übungsaufgaben in die Praxis um. Sie setzen sich mit ihrer eigenen Persönlichkeit auseinander und werden für die verschiedenen Kundentypen und deren Reaktionsverhalten in unterschiedlichen Situationen sensibilisiert. Aufbauend auf die grundlegenden Werkzeuge und Techniken erhalten die Teilnehmer vertiefende Informationen und Methoden für das Führen ganzheitlicher Beratungsgespräche. Alle Elemente werden weiter in Übungen und Praxiseinheiten vertieft. Der Praxistransfer sorgt für die weitere Umsetzung im beruflichen Alltag und bietet die Möglichkeit, eigene Ziele für die Nachhaltigkeit zu setzen.

Aufbauend auf das 1/2-tägige Eingangsmodul kann aus den folgenden jeweils 2-tägigen Modulen eine individuelle Zusammenstellung gewählt werden:

<b>Modul I</b>	<b>Aktive Kundenansprache und Servicequalität (2 Tage)</b>
<b>Modul II</b>	<b>Telefonie aktiv (1 Tag)</b>
<b>Modul III</b>	<b>Die Beschwerde / Reklamation als Chance (1 Tag)</b>
<b>Modul IV</b>	<b>Grundlagen lösungsorientierter Verkauf (2 Tage)</b>
<b>Modul V</b>	<b>ganzheitliche Beratung (2 Tage)</b>

## Zielgruppe

Das Seminar ist konzipiert für alle Teilnehmer, die in ihrem beruflichen Alltag in der aktiven Kundenansprache sowie in ersten Kundengesprächen tätig sind. Die Teilnehmer können sowohl junge als auch erfahrene Servicekräfte sowie Juniorberater mit Servicetätigkeit sein.

## Dauer und Abschluss

1 1/2-tägige bis maximal 8 1/2-tägige Veranstaltung mit Teilnehmerzertifikat

# GRUNDLAGEN FÜHRUNG



## Seminarinhalte

In diesem Seminar erhalten die Teilnehmer einen zusammengefassten Blick über die Grundlagen der Führungs- und Motivationstheorien. Auf Basis dieser Grundlagen sowie der eigenen Führungserfahrungen überprüfen und überarbeiten die Teilnehmer ihr eigenes Führungsverständnis. Die eigenen Führungsstandards werden überdacht und ggf. erweitert oder verfeinert. Vorlagen für Wochenfazits und Vertriebsgespräche werden gemeinsam besprochen.

Die Teilnehmer eignen sich weitere methodische und fachliche Mittel zur Umsetzung der erarbeiteten Führungsstandards an. Insbesondere die verschiedenen Kommunikationsmethoden aber auch Leitfäden für die verschiedenen Mitarbeitergespräche werden vorgestellt und gemeinsam erarbeitet. Das Führen erfolgreicher Mitarbeitergespräche simulieren die Teilnehmer im Anschluss in Übungsgesprächen und erhalten dabei die Möglichkeit, die eigenen Kompetenzen zu überprüfen und durch die Übung zu verfestigen. Es besteht auch die Möglichkeit, eigene Praxisfälle einzubringen.

Die Teilnehmer werden methodisch auf die Teamanalyse und die Analyse des Beziehungsnetzes vorbereitet und führen diese Betrachtung selbst durch. Auf Basis dieser Erkenntnisse beleuchten sie die eigene Person und Position in ihrem beruflichen Umfeld kritisch und erhalten wertvolle Hinweise, wie sie sich selbst effektiver organisieren können.

## Zielgruppe

Das Seminar ist konzipiert für Teilnehmer, die bereits eine Führungsposition innehaben, bereits Führungserfahrung besitzen und die eigenen Kompetenzen ausbauen und erweitern wollen. Das Seminar ist auch für Teilnehmer, die sich in den Bereich Führung entwickeln möchten.

## Dauer und Abschluss

2-tägige Veranstaltung mit Teilnehmerzertifikat

# FÜHREN IM VERTRIEB



## Seminarinhalte

In diesem Seminar erhalten die Teilnehmer zielgerichtete Methoden und Anregungen für die Führungsaufgabe im vertrieblichen Umfeld. Die Teilnehmer bekommen einen Überblick über die Grundlagen der Führungs- und Motivationsmethoden und überprüfen ihr eigenes Führungsverständnis. Sie lernen die wichtigsten Führungswerkzeuge im Vertrieb kennen und diskutieren die größten Herausforderungen.

Ausgestattet mit den grundlegenden Kommunikationswerkzeugen erarbeiten die Teilnehmer eigene Gesprächsleitfäden und vertiefen das Erlernete in Übungsgesprächen. Abschließend sorgt der Praxistransfer für die weitere Umsetzung im beruflichen Alltag und bietet die Möglichkeit, eigene Ziele zur Nachhaltigkeit zu setzen.

## Zielgruppe

Das Seminar ist konzipiert für alle Teilnehmer, die eine Führungsposition innehaben und speziell Führungskompetenzen im vertrieblichen Kontext aufbauen, erweitern oder vertiefen wollen. Das Seminar ist auch für Teilnehmer, die sich in den Bereich Führung entwickeln möchten.

## Dauer und Abschluss

1-tägige Veranstaltung mit Teilnehmerzertifikat

# PRÄSENTIEREN UND MODERIEREN



## Seminarinhalte

In diesem Seminar erhalten die Teilnehmer zielgerichtete Methoden und Anregungen für die Durchführung von Präsentationen und Moderationen.

Als Basis bekommen die Teilnehmer einen umfassenden Überblick über die Grundlagen zu Moderations- und Präsentationswissen. Sie lernen die wichtigsten Handwerkzeuge und Techniken für Moderation und Präsentation kennen und setzen das Gelernte direkt im Rahmen von Übungsaufgaben in die Praxis um. Ausgestattet mit den grundlegenden Werkzeugen und Techniken bereiten die Teilnehmer eigene Präsentationen und Moderationen vor und vertiefen das Erlernte weiter in Übungen.

Abschließend sorgt der Praxistransfer für die weitere Umsetzung im beruflichen Alltag und bietet die Möglichkeit, eigene Ziele für die Nachhaltigkeit zu setzen.

## Zielgruppe

Das Seminar ist konzipiert für alle Teilnehmer, die im Rahmen ihrer Tätigkeit Präsentationen halten oder Moderationen durchführen müssen und entsprechendes Wissen aufbauen, erweitern oder vertiefen wollen.

## Dauer und Abschluss

2-tägige Veranstaltung mit Teilnehmerzertifikat

# KOMMUNIKATION IM VERTRIEB



## Seminarinhalte

In diesem Seminar erhalten die Teilnehmer einen umfassenden Blick über die möglichen Kommunikationswege und ihren Einfluss im Alltag. Auf Basis der Annahme, dass Authentizität ein wesentlicher Erfolgsfaktor im beruflichen Alltag ist, erhalten die Teilnehmer die Möglichkeit im Rahmen eines STRUCTOGRAM® ihre eigene Persönlichkeit kennenzulernen und mit dieser Erkenntnis eigene Verhaltensweisen zu hinterfragen. Das STRUCTOGRAM® ist dabei Ausgangspunkt für die Sensibilisierung der Kommunikation mit anderen Personen.

Mögliche Persönlichkeitsmerkmale sowie deren Einordnung erarbeiten die Teilnehmer mit dem TRIOGRAM®. Dabei werden die Wahrnehmung für den jeweiligen Gesprächspartner, seine möglichen Persönlichkeitsstrukturen sowie die daraus folgenden Verbesserungsmöglichkeiten in der Kommunikation gestärkt.

In Kombination mit Erkenntnissen der Gehirnforschung bauen die Teilnehmer weitere Kompetenzen im Bereich Nutzenargumentation und zielgerichtetem Einsatz von Schlüsselworten auf. Übungssequenzen unterstützen den Lernprozess und ermöglichen die nachhaltige Verinnerlichung.

## Zielgruppe

Das Seminar ist konzipiert für alle Teilnehmer, die ihre Kompetenzen im Bereich Kommunikation vertiefen und erweitern wollen.

## Dauer und Abschluss

2-tägige Veranstaltung mit Teilnehmerzertifikat

# TEAMENTWICKLUNG



## Seminarinhalte

Die Maßnahme unterstützt bei Entwicklung oder Veränderung von ganzen Teams und gibt Ideen, Anregungen und Impulse für neue Teamfindungsprozesse.

Grundlage dafür bilden verschiedene teambildende Maßnahmen, die ausführlich besprochen und praxisorientiert ausgewertet werden. Darüber hinaus wird je nach Ausrichtung des Teams auch fachspezifisches Wissen im jeweiligen Tätigkeitsbereich des Teams vermittelt, z. B. Wissen rund um die aktive Telefonie für Telefonservicemitarbeiter.

Alle erlebnisbetonten Übungen sind praxisorientiert und sollen das Team unterstützen, die eigenen Aufgaben besser zu bewältigen. Um die Kommunikation im Team zu verbessern, werden Feedbackregeln und Grundlagen des Miteinanders im Team mit dem Ziel von Teamregeln erarbeitet.

Abschließend sorgt der Praxistransfer dafür, dass die Teilnehmer das Erlebte und Erlernte in den Alltag transportieren können. Damit dies auch im direkten Anschluss gewährleistet ist, kann das Modul Teamentwicklung nur im Zusammenhang mit einem mindestens 2-tägigen zusätzlich beruflich qualifizierenden Modul gebucht werden.

<b>Modul I</b>	<b>Teamentwicklung (2 Tage)</b>
<b>Modul II</b>	<b>berufl. qualifizierendes Modul nach Wahl (2 Tage)</b>

## Zielgruppe

Das Seminar ist konzipiert für alle Gruppen von Mitarbeitern, die zu einem Team wachsen oder das Miteinander verbessern wollen.

## Dauer und Abschluss

mind. 4-tägige Veranstaltung mit Teilnehmerzertifikat

# GANZHEITLICHE BERATUNG



## Seminarinhalte

Im Seminar „ganzheitliche Beratung“ erhalten die Teilnehmer einen fachlichen Überblick über die einzelnen Bedarfswelder der ganzheitlichen Beratung und entwickeln die methodischen Fähigkeiten, das Kundengespräch abschlussorientiert zu führen.

Zur Sensibilisierung diskutieren die Teilnehmer zunächst die Positionierung der ganzheitlichen Beratung im vertrieblichen Umfeld. Dabei werden sowohl die unterschiedlichen Beratungsphilosophien als auch das entsprechende Marktumfeld betrachtet.

Die Teilnehmer erfahren praktische Tipps, Hinweise und Methoden, um den Kunden für das ganzheitliche Beratungsgespräch zu gewinnen und ihn sicher durch die einzelnen Bedarfswelder und Gesprächsphasen zu führen. Dazu werden die ausführliche und zielgerichtete Gesprächsvorbereitung erarbeitet, die Moderation von Sensibilisierungshilfen und methodischen Hilfen geübt und Abschlussfragen formuliert.

## Zielgruppe

Das Seminar eignet sich für alle Berater, die im vertrieblichen Umfeld ihre Beratungskompetenzen erweitern und dabei besonders die Thematik der ganzheitlichen Beratung vertiefen wollen.

Das Seminar eignet sich ebenso für vertriebliche Nachwuchskräfte, die grundlegende Vorgehensweisen in Beratungsgesprächen erarbeitet und erlernt wollen.

## Dauer und Abschluss

2-tägige Veranstaltung mit Teilnehmerzertifikat

# ALTERSVORSORGE



## Seminarinhalte

In diesem Seminar erhalten die Teilnehmer einen Überblick über die wesentlichen fachlichen und methodischen Grundlagen für das Beratungsgespräch Altersvorsorge. Dabei erweitern und vertiefen die Teilnehmer ihr Fachwissen in Bezug auf die gesetzlichen Altersversorgungssysteme und erhalten Hinweise zur vertrieblichen Nutzung des Schichtenmodells.

Die Teilnehmer perfektionieren ihr Wissen über Gesprächsführung, Argumentationsfindung, Verhandlungstaktik und verdeckte Beweggründe. Sie lernen Kundensituationen optimal und professionell vorzubereiten und so die Basis für ein erfolgreiches Kundengespräch zu legen.

In ausführlichen Übungssequenzen bekommen sie die Möglichkeit, die jeweiligen Bausteine des Beratungsgesprächs detailliert zu betrachten und die eigene abschlussorientierte Gesprächsführung zu optimieren.

## Zielgruppe

Das Seminar richtet sich an alle erfahrenen Berater, die die eigenen Gesprächskompetenzen im Bereich Altersvorsorge überprüfen und erweitern wollen.

Das Seminar eignet sich ebenso für vertriebliche Nachwuchskräfte, die bereits erste Beratungserfahrungen gesammelt haben und sich im Bereich Altersvorsorge spezialisieren bzw. Wissenslücken aufarbeiten wollen.

## Dauer und Abschluss

2-tägige Veranstaltung mit Teilnehmerzertifikat

# RISIKOMANAGEMENT



## Seminarinhalte

In diesem Seminar intensivieren die Teilnehmer ihr Wissen rund um das Thema Risikomanagement. Dabei erhalten die Teilnehmer einen umfassenden Überblick zu Personen- und Sachversicherungen und lernen die beiden Arten der Absicherung zu unterscheiden.

Die Teilnehmer erhalten konkrete Tipps, wie das Thema Risikomanagement vertrieblich sinnvoll genutzt werden kann. Dabei wird die Gesprächsvorbereitung ebenso betrachtet wie das strukturierte Vorgehen im Beratungsgespräch, von der Kundenansprache über die Sensibilisierung bis hin zur Abschlussfrage.

Ziel ist der Aufbau und die Vertiefung der jeweiligen Beratungskompetenz und somit die Erhöhung der Beratungsqualität. Darüber hinaus soll durch die fachliche Sicherheit und eine strukturierte Vorgehensweise die Cross-Selling-Quote erhöht werden.

## Zielgruppe

Das Seminar richtet sich an alle erfahrenen Berater, die die eigenen Gesprächskompetenzen im Bereich Risikomanagement überprüfen und erweitern wollen.

Das Seminar eignet sich ebenso für vertriebliche Nachwuchskräfte, die bereits erste Beratungserfahrungen gesammelt haben und sich im Bereich Risikomanagement spezialisieren bzw. Wissenslücken aufarbeiten wollen.

## Dauer und Abschluss

2-tägige Veranstaltung mit Teilnehmerzertifikat

# BAUFINANZIERUNG



## Seminarinhalte

Das Seminar „Baufinanzierung“ bietet die Möglichkeit, grundlegende Kompetenzen für das sichere Führen von Baufinanzierungsgesprächen zu erhalten bzw. vorhanden Kompetenzen zu erweitern und zu vertiefen. Es vermittelt zunächst die notwendigen fachlichen Grundlagen, um das Beratungsgespräch inhaltlich fundiert führen zu können.

Darauf aufbauend wird ein besonderes Augenmerk auf die methodische Vorgehensweise gelegt. Die Wichtigkeit einer ausführlichen Gesprächsvorbereitung sowie der strukturierten Gesprächsführung werden aufgezeigt. Die Teilnehmer erhalten umfassende Praxistipps und in Übungsgesprächen die Möglichkeit, das Vorgehen nachhaltig zu vertiefen.

Ziel ist es, die eigene Gesprächsstruktur so zu optimieren, dass neben der qualifizierten Beratung für die Baufinanzierung auch Cross-Selling-Chancen erkannt und genutzt werden.

## Zielgruppe

Das Seminar richtet sich an alle erfahrenen Berater, die die eigenen Gesprächskompetenzen im Bereich Baufinanzierung überprüfen und erweitern wollen.

Das Seminar eignet sich ebenso für vertriebliche Nachwuchskräfte, die bereits erste Beratungserfahrungen gesammelt haben und sich im Bereich Baufinanzierung spezialisieren bzw. Wissenslücken aufarbeiten wollen.

## Dauer und Abschluss

2-tägige Veranstaltung mit Teilnehmerzertifikat

# DIE BESCHWERDE / REKLAMATION ALS CHANCE



## Seminarinhalte

In diesem Seminar erhalten die Teilnehmer zielgerichtete Methoden und Anregungen für den Umgang mit Beschwerden und Reklamationen.

Als Basis bekommen die Teilnehmer einen umfassenden Überblick über die Grundlagen im Thema Beschwerdemanagement. Sie lernen die wichtigsten Handwerkzeuge und Techniken für den Umgang mit dieser besonderen Kundensituation kennen und setzen das Gelernte direkt im Rahmen von Übungsaufgaben in die Praxis um.

Aufbauend auf die grundlegenden Werkzeuge und Techniken vertiefen die Teilnehmer ihr Wissen über verschiedene Persönlichkeitstypen und den Umgang in den verschiedenen Gesprächssituationen.

Praktische Übungen helfen, die verschiedenen Methoden zu verinnerlichen. Abschließend sorgt der Praxis-transfer für die weitere Umsetzung im beruflichen Alltag und bietet die Möglichkeit, eigene Ziele für die Nachhaltigkeit zu setzen.

## Zielgruppe

Das Seminar ist konzipiert für alle Teilnehmer, die im Rahmen ihrer Tätigkeit mit Beschwerden und Reklamationen umgehen und entsprechendes Wissen aufbauen, erweitern oder vertiefen wollen.

## Dauer und Abschluss

1-tägige Veranstaltung mit Teilnehmerzertifikat

# IHRE ANMELDUNG



**BAP Bankpartner AG**  
✉ Oststraße 44 · 59227 Ahlen  
☎ 02382 - 940 99 30  
FAX 02382 - 940 99 39  
www.bankpartner.de

## Eine Fortbildung sollte passen wie ein Maßanzug.

Gern können wir uns in einem persönlichen Telefonat vorab kennenlernen. Wir beraten Sie gern und erstellen mit Ihnen gemeinsam ein individuelles und maßgeschneidertes Seminarangebot.

\_\_\_\_\_  
Vorname

\_\_\_\_\_  
Nachname

\_\_\_\_\_  
Unternehmen

\_\_\_\_\_  
Funktion

\_\_\_\_\_  
Straße

\_\_\_\_\_  
PLZ / Ort

\_\_\_\_\_  
Telefonnummer

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Kursbezeichnung

Ich melde mich für den angegebenen Kurs an.

Bitte nehmen Sie mit mir Kontakt auf.

Bitte lassen Sie mir weitere Informationen zukommen.

\_\_\_\_\_  
Datum / Unterschrift / Firmenstempel