

1.1.1.1 Kundengespräch vorbereiten

1.1 Begrüssung

- Händedruck
- Augenkontakt
- Gestik
- Haltung
- Distanzzonen einhalten
- Pünktlich sein
- Mit Namen ansprechen
- Etwas zu Trinken anbieten

1.2 Auftreten

- Kleidung
- Haare/Frisur
- Accessoires (Mappe, Block, Unterlagen, Schmuck etc.)
- Etikette-Regeln
- Mimik
- Gestik
- Geruch
- Haltung
- Stimme

1.3 Wortwahl

- Nutzenargumentation: "Das bedeutet für Sie...", "Sie haben dadurch den Vorteil...", "Mit anderen Worten..."
- Meinung abholen: "Was halten Sie davon?", "Wie denken Sie darüber?", "Wie sehen Sie das?" usw.
- Nicht zu viele Fachwörter, allenfalls erklären
- → "In der Sprache des Kunden" sprechen angepasst.
- Gezielt Argumente einbringen.
- Einwandbehebung:
"Ich verstehe Ihren Punkt..."
"Ich verstehe Sie, das klingt so, wie wenn..."
"Gut, dass Sie das Thema ansprechen..."
"Genau aus diesem Grund haben wir..."
Auf keinen Fall:
"Ja, aber..."
"Nein, das ist nicht so..."
"Wie haben Sie das gemeint..."
- Offene Fragen einbringen, gegen Abschluss eher geschlossene.
Suggestiv fragen vermeiden -> schafft kein Vertrauensverhältnis

1.4 Visualisierung

- Prospekte
- Factsheets
- Risikoprofil Analyse "Come on" Bogen.

1.5 Verabschiedung

- Gestik
- Ev. Termin vereinbaren

2.0 Vorgehensplan

- Vorbereitung
- Begrüßung
- Small Talk
 - Familie / Hobbies
 - Ankunft (nicht: haben Sie's gut gefunden)
- Überleitung
 - Zeit festlegen
 - Weshalb sitzen wir zusammen?
 - Inhalt des Gesprächs vorschlagen
 - Einverständnis einholen
 - Fragen begründen
- Bedürfnisanalyse
- Nutzenargumentation
- Einwände beheben
- Zusammenfassen
- Abschluss
- Ev. weiteren Termin festlegen

3.0 Erwartungen des Kunden

- Kundenfreundlich
- Vertrauenswürdig
- Kompetent (weis von was er redet)
- "Mehrwert" bieten (Vorteile gegenüber anderen Banken)
- Zuvorkommend (betr. Kundenwünsche)
- Optimierung (Performance etc.)
- Individuelle Beratung (auf Bedürfnisse zugeschnitten)