

# FORTBILDUNGSPROGRAMM 2024

Bankfachliche Kompetenz

---

## Inhaltsverzeichnis

---

SEITE

Bankfachliche Kompetenz .....	3
15.704 Erfolgreich Telefonieren: Zinsprolongationen - wie auch in schwierigen Zeiten das Bestandsgeschäft gelingt .....	4

**15 KUNDEN-SERVICE-CENTER - BUSINESS-CENTER  
- DIGTALES BERATUNGS-CENTER**

**Bankfachliche Kompetenz**

## VERTRIEBLICHE KOMPETENZ

# Erfolgreich Telefonieren: Zinsprolongationen - wie auch in schwierigen Zeiten das Bestandsgeschäft gelingt

In Zeiten stark steigender Zinsen ist es extrem wichtig, im Bereich der Immobilienfinanzierung nicht nur Neuverträge abzuschließen, sondern auch die Bestandskunden/-innen weiter an die Sparkasse zu binden. Bei den stark gestiegenen Zinsen, die für die Kunden bei einer Prolongation Mehrkosten bedeuten können, sind Gespräche gerade aktuell für die Beraterinnen und Berater häufig sehr anspruchsvoll und herausfordernd. Diese erfolgen häufig durch telefonische Kundenansprache. Wie Sie aufkommende Fragen und Einwände am Telefon erfolgreich meistern, wird in diesem Seminar trainiert.

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen der Baufinanzierung, Kundenberater/-innen oder Outbound-Agenteninnen & -Agenten des KSC, die Zinsprolongationen mit Kunden telefonisch besprechen

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie mit den wichtigsten Fragestellungen rund um das Thema Zinsprolongation umgehen.
- Sie kennen Nutzenargumentationen und Einwandbehandlungen bei der telefonischen Kundenansprache.

## IHRE REFERENTIN

- Meike Daßler - GESSER.biz-Spezialisten für mediale Kommunikation

## HINWEIS(E)

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Telefon-Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.

## PROGRAMM / INHALT

**Erarbeitung eines Telefonleitfadens zur aktiven Ansprache der Zinssicherung bei Forward- und Zinsprolongationsdarlehen**

- Aus welchen Bestandteilen besteht ein Telefonleitfaden?
- Welcher Wortlaut kann verwendet werden?

**Rahmenbedingungen zum Vertrieb am Telefon**

- Jedes Haus ist anders – was sind in Ihrem Haus die Leitlinien?

**Direkt-Verkauf am Telefon**

- Angebot und Vertrag verschicken

**Einwandbehandlung**

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

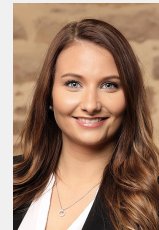
1 Tag

## PREIS

395,00 €

## IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

### ANMELDUNG



Carolin Pawelczyk  
0231 22240-537  
carolin.pawelczyk@ska.nrw

### INHALTE



Edmund Honermann  
0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

- Einwand, Vorwand oder Reklamation – was ist der Unterschied?
- Welche Einwände können kommen und wie gehe ich mit diesen um?

#### **Cross-Selling-Ansätze**

- Wenig genutzt, doch wenn nicht jetzt, wann dann? Aktive Ansprache auf verschiedene Produkte passend zur Baufinanzierung

#### **Nicht-Erreichen des Kunden**

- Wie bespreche ich den Anrufbeantworter
- Chance trotzdem nicht verpassen – Angebot versenden

#### **Erste Gehversuche**

- In Kleingruppen den Telefonleitfaden am Kollegen üben, nicht am Kunden

#### **Leitfaden oder Leidfaden? Die Gratwanderung zwischen Skriptdisziplin und freier Formulierung**



Räume in Präsenz, digital  
oder hybrid mieten!

## Tagungszentrum Hördter Burg

### Ob in Präsenz, digital oder hybrid: Mieten Sie unsere Räume für Ihre Veranstaltung

Kongress, Besprechung, Seminar, Workshop oder eigene Schulung für die Mitarbeitenden? Wir bieten Ihnen den passenden Raum für Ihre Veranstaltung.

Sie planen eine **Online-Veranstaltung** durchzuführen? Mit uns haben Sie den richtigen Partner an Ihrer Seite: Unsere digitalen Räume und hausinternes Studio bieten Ihnen die optimale Basis für Ihre digitale Veranstaltung. On top übernehmen wir für Sie auf Wunsch die professionelle Begleitung Ihrer Veranstaltung durch „Co-Moderatoren“, die Schulung Ihrer Dozenten, das gesamte Teilnehmermanagement, die inhaltliche Konzeption Ihrer Veranstaltung und vieles mehr.

Für Veranstaltungen **in Präsenz** erwarten Sie in dem exklusiven Gebäudeensemble der Hördter Burg mit direktem Seeblick über 40 hochmoderne Seminar- und Tagungsräume mit einmaligem Flair. Ein auf Ihre Bedürfnisse abgestimmtes Catering sowie hoch- professionelle Organisationsabläufe und maßgeschneiderte

Rahmenprogramme runden unser Angebot perfekt ab.

Gern kombinieren wir auch das Raumangebot für Sie und führen Ihre Veranstaltung **hybrid** durch. Dabei ist ein Teil des Publikums physisch vor Ort, die weiteren Teilnehmer sind digital zugeschaltet. Der Vorteil: Das Online-Publikum wird aktiv in die Präsenz-Veranstaltung mit einbezogen und alle Teilnehmer können in Echtzeit miteinander interagieren und in Kontakt treten.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Unser Veranstaltungsmanagement berät Sie gern persönlich zu Ihrem individuellen Angebot.

**Antonia König**  
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-744  
antonia.koenig@ska.nrw

**Andreas Gaida**  
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-772  
andreas.gaida@ska.nrw

