

## FK4-Markt - Kundenorientierte Gesprächsführung in der Firmenkundenberatung

### F&C Zielgruppe:

- Firmenkundenberatung

### Kenntnisvoraussetzungen:

BC-Bankfachwirt / IHK Bankfachwirt oder vergleichbare Kenntnisse sowie Inhalte der Seminare FK1, FK2, FK3 werden vorausgesetzt.

### Voraussetzung für den Kompetenznachweis

Erwerb der ersten Stufe des STRUCTOGRAM®-Trainings „Schlüssel zur Selbstkenntnis“ (siehe Spezialseminar S-SEF).

### Ziel:

Kompetenznachweis Firmenkundenberatung (FK-BeraterPass)

### Zielsetzung:\*

Die Teilnehmer können Kundengespräche effektiv vorbereiten und erfolgreich führen. Sie agieren in verschiedenen Gesprächssituationen stets kunden- und zielorientiert. Sie erkennen im Rahmen der Biostruktur-Analyse ihre eigene Persönlichkeitsstruktur und nutzen diese Selbstkenntnis, um in der Beratung authentisch und erfolgreich aufzutreten

Seminarvorbereitung: E-Learning

Seminartage: 5

### Inhalte:

#### 1. Structogram® - Schlüssel zur Selbstkenntnis

- Ihre persönliche Biostrukturanalyse / Structogram®
- Ziele, Chancen und Nutzen der Biostrukturanalyse für die individuelle Persönlichkeitsentwicklung und das eigene Berufsbild
- Bedeutung und Anwendung der Biostrukturanalyse im Berufsalltag

#### 2. Gesprächsführungstechniken bei Firmenkunden

- Kundenorientierung und Betreuungsphilosophie
- Gezielte Gesprächsvorbereitung
- Aufbau eines erfolgreichen Beratungsgesprächs (kunden- und bankinitiiert)
- Preis- / Konditionenverhandlung und Sicherheitenvereinbarung
- Einwandbehandlung

#### 3. Beratungsansätze aus Bilanz und BWA aktiv nutzen

- Ableitung von Beratungsansätzen aus relevanten Bilanzpositionen und BWA-Auswertungen
- Gezieltes Ansprechen von Cross-Selling-Potentialen
- Überleitung zum Expertengespräch

#### 4. Training von Beratungsgesprächen

- Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Beratungsgesprächen
- Auswertung von Kreditunterlagen zur Vorbereitung auf das Beratungsgespräch