



Sparkassenverband  
Baden-Württemberg

# Beratung von Gewerbe- und Firmenkunden **Neue Vertriebsseminare und Workshops 2018**



## Sparkassen-Finanzgruppe

Sparkassen Landesbank Baden-Württemberg  
LBS Südwest SV SparkassenVersicherung  
DekaBank Deutsche Leasing Sparkassen-Stiftungen

Weiterer Standort:  
Sparkassenakademie  
Pariser Platz 3 A  
70173 Stuttgart  
[www.spk-akademie.de](http://www.spk-akademie.de)

Sparkassenverband  
Baden-Württemberg  
Am Hauptbahnhof 2  
70173 Stuttgart  
[www.sv-bw.de](http://www.sv-bw.de)



## **Aktuell, innovativ, flexibel und kundenorientiert – Das Leistungsangebot der Sparkassenakademie Baden-Württemberg**

Sehr geehrte Damen und Herren,

genauso facettenreich und vielseitig wie die Mitarbeiter der Sparkassen und Verbundunternehmen ist auch unser Veranstaltungsangebot. Unabhängig davon, ob Sie Auszubildender, Vertriebsmitarbeiter, Servicekraft, Spezialist, Führungskraft oder Vorstand sind, unser Veranstaltungskatalog bietet umfangreiche Möglichkeiten für Ihre individuelle Aus- und Weiterbildung – überzeugen Sie sich selbst!

Gern führen wir die Veranstaltungen auch direkt bei Ihnen vor Ort durch. Sprechen Sie uns bei Interesse einfach an.

Sie suchen eine konkrete Weiterbildungsmaßnahme, können diese aber in unserem Leistungskatalog nicht finden? Kommen Sie bitte direkt auf uns zu. Gemeinsam suchen wir ein passendes Angebot für Sie.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß bei der Auswahl Ihrer Aus- oder Weiterbildungsmaßnahme und freuen uns darauf, Sie bald als Teilnehmer in einer unserer Veranstaltungen zu begrüßen!

Ihre Sparkassenakademie

Frank Metzner

**PS: Wir beraten unsere Mitgliedsinstitute darüber hinaus u.a. in allen Themenfeldern der Personalstrategie sowie der Personal- und Organisationsentwicklung. Gern erstellen wir auch für Ihr Institut ein individuelles Beratungsangebot!**

### **Sparkassen-Finanzgruppe**

Sparkassen Landesbank Baden-Württemberg  
LBS Südwest SV Sparkassenversicherung  
DekaBank Deutsche Leasing Sparkassen-Stiftungen

Weiterer Standort:  
Sparkassenakademie  
Pariser Platz 3 A  
70173 Stuttgart  
[www.spk-akademie.de](http://www.spk-akademie.de)

Sparkassenverband  
Baden-Württemberg  
Am Hauptbahnhof 2  
70173 Stuttgart  
[www.sv-bw.de](http://www.sv-bw.de)

### Inhaltsverzeichnis

	<b>Seite</b>
Seminar "Neu generierte Vertriebszeit aktiv nutzen"	4
Seminar "Existenzgründer ganzheitlich beraten - eine win-win-Situation für Gründer und Sparkasse"	5
Seminar "Erfolgreiche Akquisition im Firmenkundengeschäft"	6
Seminar "Sicher gegenüber gestandenen Unternehmen auftreten und handeln"	7
Seminar "Intensivere Geschäftsbeziehungen für mehr Erfolg - Firmenkundenvertrieb 4.0"	8
Seminar "Entscheidungen herbeiführen und beeinflussen"	9

## Seminar "Neu generierte Vertriebszeit aktiv nutzen"

### Veranstaltungsnummer

36615700

### Veranstaltungsziele und -inhalte

#### Ziele und Nutzen

- Fokussierung auf das Wichtigste - Verhandlungs- und Entscheidungskompetenz stärken
- Schnell und sicher die Situation des Kunden erkennen
- Frühzeitiges Erkennen von kritischen Punkten des Kreditantrages und Verhandeln von Optionen
- Effizienzsteigerung von Kreditanträgen
- Fallstudien

#### Inhalte:

- Mehr Vertriebszeit schaffen
  - Kundenerwartung, veränderte Marktbedingungen - Mitbewerber, eigene Rolle
  - Eigene Kreditentscheidung beschleunigen
  - Optimieren des Selbstmanagements im Kreditprozess (Vorbereitung, Kundengespräch, Prozess-Steuerung, Kommunikation)
  - Roter Faden für eigene Krediteinschätzung
  - Klarheit gegenüber internen/externen Kunden - Eigene Einschätzung treffgenau erläutern
- Verhandlungs- und Kommunikationstraining im Wettbewerb
  - Training an Fallbeispielen (Kundenfällen und Kreditbeschlüssen), Gruppenarbeiten
  - Verhandlungsoptionen entwickeln, Gesprächsvorbereitung
  - Kompetentes Verhandeln von Lösungen
  - Gesprächsführung zur intensiveren Kundenbindung oder Kreditablehnung

### Zielgruppe

Gewerbe- und Firmenkundenberater/-innen, die bereits Erfahrungen gesammelt haben und ihre Effizienz im Kreditprozess und Verhandlungskompetenz im Kundengespräch verbessern wollen

### Termine und Preise

von	bis	Preis [EUR]	Ort	Meldeschluss
16.04.18	17.04.18	560,00	S	19.02.18

### Referent/-in

**Catrin von Drathen**, Betriebswirtin (IHK), Trainerin & Coach Sparkassen/Banken

### Kontakt

Inhaltlich zuständig

**Bianca Heinz**

Tel.: 0711 127-82119

E-Mail: bianca.heinz@sv-bw.de

Organisatorisch zuständig

**Katja Schlömer**

Tel.: 0711 127-82154

E-Mail: katja.schloemer@sv-bw.de

# Seminar "Existenzgründer ganzheitlich beraten - eine win-win-Situation für Gründer und Sparkasse"

## Veranstaltungsnummer

36616470

## Veranstaltungsziele und -inhalte

### Ziele und Nutzen:

Im Rahmen der Existenzgründung ist es nicht nur wichtig das Vorhaben sicher einzuschätzen und den möglichen Finanzierungsbedarf des Kunden abzudecken, sondern auch das mögliche vertriebliche Potenzial - privat wie geschäftlich - aktiv für die Sparkasse zu nutzen.

Die Teilnehmer/-innen erlernen eine zielführende und nutzenorientierte Gesprächsstrategie in der Begleitung von Existenzgründern und erhalten Anregungen für die Ansprache verschiedenster Vertriebsansätze in der Gründungsphase. Das Ziel ist die Erwartungen ihrer Sparkasse sicher und selbstbewusst zu platzieren.

### Inhalte:

- Keine Entscheidung aufgrund der "blauen" Augen - der Beratungsprozess und Bewertungskriterien in der Existenzgründung
- Der Rolle der Sparkasse bei der Existenzgründung als Kernkompetenz gerecht werden - eigene Erwartungen frühzeitig platzieren
- Professionelles und effizientes Auftreten in der Gesprächsführung
- Beratungshilfen für die Gesprächssteuerung (Medieneinsatz: Gründungscheck, interner Bewertungsbogen, Finanzcheck)
- Sicherheit in der Absage - Nein-Verkauf
- Wir tragen das Risiko, die "Anderen" den Ertrag - aktive Nutzung von vertrieblichen Chancen
- Ganzheitliche Betreuung und Gewinnung des Kunden (Geschäftlich und Privat) - den Ertrag von morgen sichern

## Zielgruppe

- Gewerbekundenberater/-innen
- Firmenkundenberater/-innen
- Nachwuchskräfte in der Gewerbe- bzw. Firmenkundenberatung
- Existenzgründerberater/-innen
- Kreditanalyst(inn)en

## Termine und Preise

von	bis	Preis [EUR]	Ort	Meldeschluss
17.05.18	17.05.18	350,00	S	22.03.18

## Referent/-in

**Dirk Plegge**, Partner, Sparkassenbetriebswirt, Verhaltenstrainer und Businesscoach, Watermann, Plegge und Pfeiler GbR

## Kontakt

Inhaltlich zuständig

**Bianca Heinz**

Tel.: 0711 127-82119

E-Mail: bianca.heinz@sv-bw.de

Organisatorisch zuständig

**Katja Schlömer**

Tel.: 0711 127-82154

E-Mail: katja.schloemer@sv-bw.de

## Seminar "Erfolgreiche Akquisition im Firmenkundengeschäft"

### Veranstaltungsnummer

36616400

### Veranstaltungsziele und -inhalte

Anhand von praktischen Beispielen bekommen die Teilnehmer/-innen zahlreiche Anregungen und Lust verkäuferischen Herausforderungen der Akquisition erfolgreich und professionell zu meistern.

- Chancen nutzen
  - Neukundengewinnung - Wozu? Warum gerade jetzt?
  - Meine persönliche Grundeinstellung zur Akquisition
  - Die Verkäuferpersönlichkeit als Erfolgsfaktor
- Die Akquisitions-Zielplanung
  - Wer sind unsere "Wunschkunden"?
  - Das Attraktivitäts-Scoring
  - Aufbau der Wunschkundendatenbank
- "Viele Wege führen nach Rom..."
  - Verschiedene Ansprache Strategien nutzen
  - Aufhänger ('Türöffner') für den Erstkontakt
  - Festlegung der Ansprachestandards
- Neue Akquisitionsstrategien
  - Digitalisierung im Firmenkundengeschäft
  - An Herausforderungen wachsen
- Das Akquisitionsgespräch
  - Gezielte Gesprächsvorbereitung
  - Die eigene Sparkasse erfolgreich präsentieren
  - Nutzenbezogener Verkauf (Bedürfnis- und Bedarfsermittlung)
  - Präsentationsunterlagen gezielt einsetzen
  - Souveräner Umgang mit Einwänden
- After Sales Service
  - Systematische Kontaktpflege
  - Instrumente
- Aktives Empfehlungsmarketing
  - Aktive und passive Empfehlung
  - Erfolgreiche Vorgehensweisen und Techniken

### Besonderer Hinweis

Bitte beachten Sie, dass bei diesem Seminar die Teilnehmerzahl auf max. 12 Personen begrenzt ist.

### Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen in der Gewerbe-/ Firmenkundenbetreuung

### Termine und Preise

von	bis	Preis [EUR]	Ort	Meldeschluss
21.06.18	22.06.18	720,00	S	26.04.18

### Referent/-in

**Prof. Dr. Anton Schmoll**, Konsulent der ERSTE Bank AG - Wien

### Kontakt

Inhaltlich zuständig

**Bianca Heinz**

Tel.: 0711 127-82119

E-Mail: bianca.heinz@sv-bw.de

Organisatorisch zuständig

**Katja Schlömer**

Tel.: 0711 127-82154

E-Mail: katja.schloemer@sv-bw.de

## Seminar "Sicher gegenüber gestandenen Unternehmen auftreten und handeln"

### Veranstaltungsnummer

36616480

### Veranstaltungsziele und -inhalte

Ziele und Nutzen:

Neben der fachlichen Vorbereitung auf die Betreuung von gewerblichen Kunden ist es für jüngere Berater/-innen eine zusätzliche Herausforderung die Akzeptanz und Augenhöhe, insbesondere bei gestandenen Unternehmerpersönlichkeiten zu erhalten. Dieses sichere Auftreten wird von der Vorstellung bis hin zu schweren Verhandlungssituationen gefordert.

Die Teilnehmer/-innen erhalten verkaufpsychologische Hintergründe für die Analyse und Vorbereitung, erkennen ihr persönliches Stressverhalten und den Umgang in Verhandlungssituationen und erlernen Gesprächsstrategien der Kooperation und Durchsetzung.

Inhalte:

- Biologie unseres Gehirns unter Stress
- Wesentliche Elemente der Körpersprache - Vertrauensaufbau
- Moderat im Ton, hart in der Sache - Stellenwert der Sprache in schwierigen Situationen
- Persönliches Konfliktverhalten
- Profiling von Gesprächspartnern und wirkungsvolle Reaktionen in Konfliktsituationen
- "Mauern, tricksen oder entgegenkommen" - die situationsangemessene Verhandlungsstrategie wählen
- "It takes two to tango"
  - Aufbau einer Konsensstrategie - SAG ES (Methode)
  - Aufbau einer Durchsetzungsstrategie
- Bearbeitung von Praxisfällen der Teilnehmer (Erfahrungsaustausch, negative Fälle, kollegiale Beratung)

### Zielgruppe

- Gewerbekundenberater/-innen
- Firmenkundenberater/-innen
- Nachwuchskräfte in der Gewerbe- bzw. Firmenkundenberatung

### Termine und Preise

von	bis	Preis [EUR]	Ort	Meldeschluss
02.07.18	03.07.18	620,00	S	07.05.18

### Referent/-in

**Dirk Plegge**, Partner, Sparkassenbetriebswirt, Verhaltenstrainer und Businesscoach, Watermann, Plegge und Pfeiler GbR

### Kontakt

Inhaltlich zuständig

**Bianca Heinz**

Tel.: 0711 127-82119

E-Mail: bianca.heinz@sv-bw.de

Organisatorisch zuständig

**Katja Schlömer**

Tel.: 0711 127-82154

E-Mail: katja.schloemer@sv-bw.de

# Seminar "Intensivere Geschäftsbeziehungen für mehr Erfolg - Firmenkundenvertrieb 4.0"

## Veranstaltungsnummer

36616450

## Veranstaltungsziele und -inhalte

Die Teilnehmer/-innen erhalten konkrete Praxistipps, um die Geschäftsbeziehungen mit ihren mittelständischen Firmenkunden zu intensivieren. Sie erkennen verkäuferische Ansatzpunkte, z. B. aus Bilanzanalysen und Betriebsbesichtigungen und leiten daraus maßgeschneiderte Angebote ab. Es besteht die Möglichkeit sich mit Kollegen aus anderen Sparkassen über aktuellen Herausforderungen auszutauschen und gemeinsam Lösungsansätze zu entwickeln.

- Ertragssteigerung durch einen strukturierten Vertriebsprozess
  - Ansatzpunkte zur Effizienzsteigerung
  - Vorhandene Potenziale künftig besser nutzen
  - Wirkungsvolle Differenzierung gegenüber Wettbewerbern
- Aktive Kundenbetreuung
  - Betreuungsanlässe gezielt nutzen
  - Potenzialorientierte Betreuungsintensitäten
- Verkauforientierte Bilanzanalyse
  - Von der Bonitätsprüfung zur kundenorientierten Unternehmensdiagnose
  - Verkäufliche Ansatzpunkte erkennen
  - Maßgeschneiderte Angebote ableiten
- Das Unternehmer-Jahresgespräch
  - Systematische Vorbereitung
  - Unterlagen gezielt einsetzen
  - Kundennutzen "auf den Punkt" gebracht
- Die Betriebsbesichtigung unter verkäuferischen Gesichtspunkten
  - Betriebsbesichtigungen: Warum und mit welchem Ziel?
  - Worauf ist besonders zu achten?
  - Checklisten für die Praxis entwickeln
- Neue Wege der Kundenbetreuung
  - Moderne Kommunikationsformen
  - mit iPad
  - Digitale Beratungstools und Dienstleistungen

## Besonderer Hinweis

Bitte beachten Sie, dass bei diesem Seminar die Teilnehmerzahl auf max. 12 Personen begrenzt ist.

## Zielgruppe

Firmenkundenbetreuer, Führungskräfte im Firmenkundenvertrieb, Vertriebsmanagement

## Termine und Preise

von	bis	Preis [EUR]	Ort	Meldeschluss
18.10.18	19.10.18	720,00	S	23.08.18

## Referent/-in

**Prof. Dr. Anton Schmoll**, Konsulent der ERSTE Bank AG - Wien

## Kontakt

Inhaltlich zuständig

**Bianca Heinz**

Tel.: 0711 127-82119

E-Mail: bianca.heinz@sv-bw.de

Organisatorisch zuständig

**Katja Schlömer**

Tel.: 0711 127-82154

E-Mail: katja.schloemer@sv-bw.de



# Seminar "Entscheidungen herbeiführen und beeinflussen"

## Veranstaltungsnummer

36616460

## Veranstaltungsziele und -inhalte

### Ziele:

Die Firmenkundenberater/-innen haben Kontakt zu einem Kunden im B2B, den sie gewinnen oder dessen geschäftliche Beziehung sie intensivieren wollen. Der Firmenkunde ist jedoch überwiegend reaktiv und die Berater/-innen kommen trotz mehrerer Telefonate nicht oder nur schwer weiter. Der Kunde hat komplexe Entscheidungsstrukturen und die Firmenkundenberater/-innen versuchen das Kundensystem zu verstehen. Der Kunde ist noch nicht in einer engen geschäftlichen Beziehung zur Sparkasse.

- Verhandeln im Top-Kundensegment
- Die Teilnehmer/-innen analysieren bestehende Kundenkontakte in der Anbahnung und gewinnen Ideen für die nächsten Schritte, den Kunden auszubauen bzw. zu entwickeln
- Sie gewinnen ein Verständnis, was die kommunikativen Regeln des Kundensystems (Was darf man und was nicht?) sind und erarbeiten sich alternative Lösungen nächste Schritte
- Die Teilnehmer/-innen lernen in dem persönlichen Kontakt mit Kunden eine gemeinsame Meinungs- und Entscheidungsbildung konstruktiv zu gestalten
- Die Teilnehmer/-innen erfahren, wie sie die unterschiedlichen Persönlichkeiten identifizieren und individuelle Vorgehensweisen entwickeln können

### Inhalte:

- Professionell Kundensystem analysieren und gezielt intervenieren
- Den Fan aus dem Kundensystem aktiv als Unterstützer zum Vertiefen der Kundenbeziehung gewinnen
- Psychologie der Meinungsbildung und Entscheidungsfindung in Gesprächen und in Kundensystemen
- Geschriebene und ungeschriebene Gesetze der Organisation erkennen und nutzen
- Die unterschiedlichen Rollen und die Entscheidungscharaktere meiner Gesprächspartner erkennen und darauf einwirken
- Positionen und Interessen herausfinden und unterscheiden lernen (Motivorientiertes Hören stärken)
- Professionelle Gesprächsvorbereitung bei komplizierten Entscheidungswegen

## Besonderer Hinweis

Vor der Veranstaltung erhalten die Teilnehmer/-innen ein spezielles Vorbereitungsschreiben. Die Aufgabe ist, bestehende, herausfordernde und auszu-

bauende Firmenkundenbeziehungen zu analysieren und für das Seminar aufzubereiten.

## Zielgruppe

- Firmenkundenberater/-innen und Unternehmenskundenberater/-innen mit mehrjähriger Vertriebserfahrung
- erfahrene Führungskräfte im Bereich Firmenkunden
- erfahrene Berater/-innen und Führungskräfte Private Banking/Top-Vermögensmanagement

## Termine und Preise

von	bis	Preis [EUR]	Ort	Meldeschluss
15.11.18	16.11.18	780,00	S	20.09.18

## Referent/-in

**Uwe Reusche**, Geschäftsführer, ifsm GmbH & Co. KG

## Kontakt

Inhaltlich zuständig

**Bianca Heinz**

Tel.: 0711 127-82119

E-Mail: bianca.heinz@sv-bw.de

Organisatorisch zuständig

**Katja Schlömer**

Tel.: 0711 127-82154

E-Mail: katja.schloemer@sv-bw.de