

BSB – Erfolg mit „Betreuter Selbstbedienung“

Zielgruppe:

Bankstellenleiter
Serviceberater junior + professional

BSB - Mitarbeiter-Coaching zur BSB-Einführung (nach Bedarf/Inhouse)

BSB - Coaching/Supervision für Einzelne oder Teams (nach Bedarf)

Ziele:

BSB - Start Up-Workshop (1,5 - 2 Tage/Inhouse)

Die Teilnehmer

- werden auf den unmittelbar bevorstehenden Start einer BSB-Filiale gezielt vorbereitet
- lernen die Grundlagen, Charakteristika und Auswirkungen der BSB kennen
- erarbeiten das spezifische Verkaufsverhalten im Rahmen der BSB kennen
- erkennen notwendige personal- und teambezogene Entwicklungsmaßnahmen hinsichtlich der BSB

BSB - Teamentwicklung (ev. mit Outdoor Training) (1,5 - 2 Tage)

Die Teilnehmer

- reflektieren ihre Rolle im BSB-Team bzw. in der Bank
- verbessern ihre Kommunikation im Team durch gezieltes Feedback
- erarbeiten konkrete Lösungsmöglichkeiten und Handlungsalternativen für Teamprobleme
- verbessern ihren Umgang mit anderen Persönlichkeits- und Kommunikationstypen
- überwinden eventuelle Motivationsengpässe nach/in der BSB-Einführungsphase

BSB - Follow Up-Workshop (1,5 Tage/Inhouse)

Die Teilnehmer

- reflektieren die in den ersten Wochen aufgetretenen Schwierigkeiten bei der Umsetzung der BSB
- erarbeiten konkrete Lösungsmöglichkeiten und Handlungsalternativen
- verbessern ihr Verkaufsverhalten im Rahmen der BSB
- überwinden eventuelle Motivationsengpässe und Teamprobleme

BSB - Erfahrungsaustausch (1 Tag)

Die Teilnehmer

- tauschen Erfahrungen über den BSB-Betrieb in ihren Geschäftsstellen aus
- erarbeiten Problemlösungen und Handlungsalternativen für schwierige Situationen im Zusammenhang mit der BSB
- suchen neue Verkaufsstrategien bzw. Kundenorientierungsprogramme im Rahmen der BSB

Inhalte:

BSB - Start Up-Workshop (1,5 - 2 Tage/Inhouse)

- BSB als zentrales Konzept der zukünftigen Geschäftsphilosophie und Wettbewerbsfaktor
Konzeptbesprechung bezüglich der konkreten BSB-Geschäftsstelle (Architektur, Geräte, Ablauforganisation, Teamstruktur)
- Aufarbeitung nach offener Probleme, Ängste, Befürchtungen, Wünsche
- Der „neue“ Bankberater im Umfeld der BSB – die Chancen des aktiven Verkaufs
- Erarbeitung eines BSB-spezifischen Verkaufsverhaltens (insbesondere Kundenansprache)
- Umgang mit erwarteten Kundenreaktionen auf die BSB (Einwandbehandlung)
- Erarbeitung weiterer mitarbeiter- und teambezogener Entwicklungs- und Schulungsmaßnahmen im Bereich BSB
- Die Bedeutung des Front-Teams als Schlüsselfaktor in der BSB

BSB - Teamentwicklung (ev. mit Outdoor Training) (1,5 - 2 Tage)

- Bilanz und Ist-Zustandsanalyse des bisherigen Teamgeschehens
- Erarbeitung der Faktoren guter Team-Arbeit
- Verstärkung der bisherigen Team-Stärken, Suche nach Alternativen für mögliche Schwächen
- Erarbeitung/Vertiefung der Grundlagen guter Kommunikation im Team
- Erlernen von positivem und professionellem Feedback
- Unterstützung des Lernprozesses durch leichte/gefährdenfreie Outdoor-Übungen
- Bearbeitung teambezogener Situationen aus der Praxis
- Selbst-Motivation und Fremd-Motivation für den BSB-Verkäufer

BSB - Follow Up-Workshop (1,5 Tage/Inhouse)

- Positive und negative Erfahrungen aus der konkreten BSB-Umsetzung
- Lösungsmöglichkeiten, Handlungsalternativen
- Professionelles Verkaufsverhalten im BSB-Betrieb
- Bearbeitung teambezogener Situationen aus der Praxis
- Selbst-Motivation für den BSB-Verkäufer

BSB - Erfahrungsaustausch (1 Tag)

- Positive und negative Erfahrungen im Rahmen der BSB
- BSB und Verkauf
- BSB und Kundenorientierung
- BSB im Wettbewerb
- BSB und Mitarbeiter

BSB – Coaching-Gespräche

- Klärung des bisherigen Informationsstandes des Mitarbeiters bezüglich BSB
- Kurze Erklärung des BSB-Systems (falls nicht bekannt)
- Abfrage und Erläuterung von bestehenden Vorbehalten gegen die BSB
- Abfrage und Bearbeitung von persönlichen Ängsten und Befürchtungen bezüglich BSB
- Erwartete Problemstellungen und konstruktive Lösungsmöglichkeiten
- Erarbeitung der Gründe und positiven Entwicklungsmöglichkeiten in der BSB
- Klärung der Verkaufsorientierung des BSB-Mitarbeiters
- Beschreibung der geänderten verkäuferischen Voraussetzungen bzw. des Verkaufsumfeldes
- Teamorientierung und Teamfähigkeit des Mitarbeiters
- Wünsche des Mitarbeiters an die Geschäftsleitung
- Klärung notwendiger Ausbildungs- und Entwicklungsmaßnahmen für den einzelnen Mitarbeiter

Methoden:

- Gruppenarbeit
- Gruppendiskussionen
- Lehrvorträge
- Moderation
- Präsentation
- Rollenspiele
- Trainieren von Fallbeispielen
- Übungen
- Videoanalyse

Referent:

Senk Harald

Dauer:

7,5 Tage, 09:00 – 17:00 Uhr