

Überblick

01. Klug leben – besser beraten
02. Ethic Selling

Gespräche vorbereiten

03. Standards Gespräch vorbereiten
04. Checkliste Kundengespräche vorbereiten
05. Drei Ebenen der Gesprächsagenda

Gespräch eröffnen

06. Standards Gespräch eröffnen
07. Persönlichkeitsmarke setzen
08. Optischer erster Eindruck
09. Akustischer erster Eindruck
10. Umgangsformen Kundenempfang
11. Small Talk-Themen
12. Vorstellungsblatt Kundenberater
13. Die ersten 2 Minuten nach dem Hinsetzen

Bedarf ergründen

14. Standards Bedarf ergründen
15. Sechs Fehler bei der Bedarfsergründung
16. Bedarfsergründung Zahlungsverkehr
17. Bedarfsergründung Reisezahlungsmittel
18. Bedarfsergründung Geld anlegen
19. Bedarfsergründung Private Banking
20. Bedarfsergründung Vorsorgen

- 21. Bedarfsergründung Hypotheken
- 22. Quittieren bei der Bedarfsergründung
- 23. Die acht Kaufmotive

Nutzen aufzeigen

- 24. Standards Nutzen aufzeigen
- 25. Der Produktüberblick in einem Satz
- 26. Die Schlagzeilen des Produkts
- 27. Individualisieren von Nutzen
- 28. Der 1-Minuten-Verkauf
- 29. Pencil-Selling
- 30. Variante Pencil-Selling
- 31. Kaufbereitschaft progressiv testen

Einwände klären

- 32. Standards Einwände klären
- 33. Einwandbehandlung QUAK
- 34. Umgang mit: «Ich überleg's mir mal»
- 35. Motive hinter den Einwänden
- 36. Verhandeln um Hypothekarkonditionen
- 37. Umgang mit Verhandlungstypen (1)
- 38. Umgang mit Verhandlungstypen (2)

Verkauf abschliessen

- 39. Standards Verkauf abschliessen
- 40. Überberatung vermeiden
- 41. Den Preis richtig verkaufen

- 42. Zusatzverkäufe - die besten Tricks
- 43. Motiv-Zusatzverkauf
- 44. Umgang mit Ja und Nein des Kunden

Reklamationen meistern

- 45. Standards Reklamationen meistern
- 46. Vorgehen bei Reklamationen
- 47. Reklamationsmotive erkennen
- 48. In Chancen denken
- 49. Stille Reklamationen

Kunden betreuen

- 50. Telefonische Terminvereinbarung
- 51. Optimieren statt verkaufen
- 52. Systematische Depotanalyse
- 53. Antworten auf häufige Kundenfragen
- 54. Das Beziehungskonto
- 55. Beziehungsfaktoren im Banking
- 56. Kundenzufriedenheit klären
- 57. Volumenrückgangsgespräche
- 58. Produkt-Verkaufswissen organisieren
- 59. Akquisition von Neukunden
- 60. Einholen von Neukundenempfehlungen