Seminare für Kundenberater der Investitionsbank
"Aktiv beraten"

IB-KB 3: Nachvollziehbar argumentieren, Reklamationen sachgerecht behandeln (fragen und aktiv zuhören), Absagen übermitteln

Allgemeine Zielsetzung:

Teil 1)
Erfahrungsaustausch bezüglich der selbst gesetzten Ziele und der Ergebnisse beim Praxistransfer bezüglich des Seminar 1 und 2.

Teil 2)
Im ersten Workshop konnte die SERBA - Argumentation noch nicht geübt werden. Im zweiten Workshop wird diese Übung nun nachgeholt.
Leider gehören **Reklamationen** zum Berufsalltag. Sie stellen eine besondere Herausforderung dar, da der Kunde nicht nur sachbezogen sondern auch psychologisch geschickt behandelt werden sollte. Einfühlungsvermögen und Verständnis werden durch aktives Zuhören praktiziert.

Teil 3)
Sofern ausreichend Zeit: Die **Absage**; hier ist der Kunde meist enttäuscht oder gar verärgert. Er reagiert ggf. mit Vorwürfen, die unbegründet und ungerecht sind.
Für diese Gesprächsform wird auf das "Harvard - Konzept" für Verhandlungen Bezug genommen. Ein Gesprächsleitfaden für Absagen wird vorgestellt, diskutiert und geübt.

Die Themen in Stichworten:

- Erfolge, Engpässe bei der Umsetzung von Seminarzielen
- SERBA - 5-Schritt-Argumentation
- Die Reklamation
- Fragetechniken und aktives Zuhören
- Absagen
- Das Harvard-Konzept umsetzen

1. Seminareinführung

* **Organisatorisches:** Begrüßung, Zeiten, Rauchen, Präsident (gelbe Karte geben),
  Namensschilder (beide Seiten) ausfüllen lassen,
* **Seminarunterlage** ausgeben, Aktionskarten
* **Programm** des aktuellen Seminars kurz skizzieren (siehe Chart)

Medien: Aktionskarten, Namensschilder, Teilnehmerunterlagen, Folie "Herzlich Willkommen", gelbe Karte.
Chart mit Themen:
Ziele, Ergebnisse, Engpässe, Argumentation, Reklamation, Zuhören, Absagen.

2. Ziele, Ergebnisse bzgl. Aktionsplan

Kartenabfrage mit Stichworten gemäß Vorbereitung auf dem Arbeitsblatt "Praxiserfahrungen". Ein Muster vorbereiten (maximal drei Zeilen je Karte, je zwei Wörter).
Jeweils fragen, wer die Karte geschrieben hat. Jeder Tn berichtet über die Ziele gemäß Aktionsplan sowie über evtl. Engpässe, Erlebnisse, Ergebnisse.

Medien: Arbeitsblatt "Praxiserfahrungen", Pinwand, Karten, Nadeln.

3. Nachvollziehbar argumentieren

Trainerinput: SERBA, die 5-Schritt-Argumentation wird vorgestellt. Hinweis: Etwas schwieriger als "verständlich informieren", da hier entweder gegen die Meinung des anderen argumentiert wird oder für eine Alternative zu argumentieren ist.
Einzelarbeit: Jeder erarbeitet inhaltlich eine Argumentation in 5 Schritten gemäß Arbeitsblatt.
Beispiele für Inhalte: Belastung zu hoch, Baukostenobergrenze, Disagio ja/nein, Betreuung ja/nein, Fehlbelegungsabgabe, Grundbucheintragung als Auszahlungsvoraussetzung.
Präsentation der Meilensteine der Argumentation auf Folie.
Herausarbeiten des Prinzips, der Regel. Auffinden von Analogien.
Rollenspiel: Durchspielen der Situation im Rollenspiel mit Videoaufzeichnung.
Ansehen der Aufzeichnungen, Feedback.

Medien: Arbeitsblatt, Folien, Stifte, Videoanlage

4. Reklamationen erfolgreich behandeln

Trainerinput: Die besonderen Anforderungen eines Reklamationsgespräches. Vorstellen und diskutieren des Gesprächsleitfadens.
Partnerarbeit: Auffinden von zwei realitätsnahen, typischen Reklamationssituationen.
Beispiele: Unterlagen zu spät, nicht nach Schwerbehinderung gefragt, Mißverständnis über Betreuungsgebühr (Festpreis DM 5.000).
Vorbereitung des Rollenspiels - Berücksichtigung des Leitfadens "Reklamation".

Rollenspiele mit Videoaufzeichnung:

Jeweils Zweiergespräche am Beratungstisch vor der Gesamtgruppe. Die Gruppe erhält die Beobachtungsaufgabe.

Nach jeder Übung Spieler fragen, wie sie es erlebt haben, ob es realistisch war. Danach Feedback von der Gruppe. Offen sein, "kein Blatt vor den Mund". Rollenspieler sollen Feedback zunächst nur notieren.

Gesamtbetrachtung der Videoaufzeichnungen, Feedback.

Medien: Abbl, Videoanlage

Falls noch Zeit:

5. Absagen konstruktiv gestalten

Trainerinput: Die besonderen Anforderungen einer Absage.

Einzelarbeit: Jeder Teilnehmer skizziert eine typische Absage - Situation (Arbeitsblatt).

Plenumsdiskussion: Systematisierung der Beispiele nach dem SIAM - Modell. Die Absage wird mit objektiven Maßstäben begründet. Anschließend wird überlegt, ob ggf. bei Modifikationen oder bei Änderungen der Voraussetzungen eine Zusage möglich wäre.

Rollenspiele mit Videoaufzeichnung:

Jeweils Zweiergespräche am Beratungstisch vor der Gesamtgruppe. Die Gruppe erhält die Beobachtungsaufgabe.

Nach jeder Übung Spieler fragen, wie sie es erlebt haben, ob es realistisch war. Danach Feedback von der Gruppe. Offen sein, "kein Blatt vor den Mund". Rollenspieler sollen Feedback zunächst nur notieren.

Gesamtbetrachtung der Videoaufzeichnungen, Feedback.

Medien: Abbl, Videoanlage

7. Rückblick, Vorschau, Aktionskarte, Ziele, Aktionsplan

Trainer geht die wichtigsten Punkte des Seminars noch einmal durch.
Hinweis: Im nächsten Workshop wieder etwas Supervision. Wünsche für Inhalte im nächsten Workshop sammeln. (Beispiele: Absage, Konflikte, den Kunden "öffnen")
Jeder füllt seinen Aktionsplan aus.

8. Seminarende

Ausfüllen der Rückblicke, Einsammeln der Aktionspläne, jeder liest sein wichtigstes Ziel vor, Ausblick, Verabschiedung.

ib509034