Seminare für Kundenberater der Investitionsbank
"Aktiv beraten"

IB-KB 3: Absagen übermitteln, Konflikte bewältigen, konstruktiv verhandeln, den Kunden öffnen

Allgemeine Zielsetzung:

Teil 1)
Erfahrungsaustausch bezüglich der selbst gesetzten Ziele und der Ergebnisse beim Praxistransfer bezüglich des Seminar 1 und 2.
Teil 2)
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.
Teil 3)
Sofern genug Zeit: "Die Äußerungsbereitschaft fördern". Manche Kunden sind verschlossen und ungern bereit, Einzelheiten über ihre Situation preiszugeben. Möglichkeiten zur Verbesserung des Gesprächsklimas und das Begründen von Fragen werden eingesetzt, um den Kunden zu öffnen.

Die Themen in Stichworten:

- Erfolge, Engpässe bei der Umsetzung von Seminarzielen
- Absagen
- Das SIAM-Konzept
- Situationen, Interessen, Alternativen, Maßstäbe an Beispielen erarbeiten
- Das Gesprächsklima erhalten
- Die Äußerungsbereitschaft fördern

1. Seminareinführung

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

Medien: Aktionskarten, Namensschilder, Teilnehmerunterlagen, Folie "Herzlich Willkommen", gelbe Karte.
Chart mit Themen:
Ziele, Ergebnisse, Engpässe, Absagen, Verhandeln, Gesprächsklima, Äußerungsbereitschaft, Ausblick 96/97, Neuanmeldungen

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. × Bsp Reklamationen: zunächst ohne zuhören

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

3. Absagen konstruktiv gestalten

Trainerinput: Die besonderen Anforderungen einer Absage am Beispiel "Baukosten um 15.000,-- überschritten". Bsp einfüg ← gem Abbl mit Bsp.

Einzelarbeit: Jeder Teilnehmer skizziert eine typische Absage - Situation (Arbeitsblatt).
Vorstellen der einzelnen Beispiele. (Folien).

Partnerarbeit: 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.
Vorstellen der Ergebnisse auf Folien.

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, nicht kommentieren.

Gesamtbetrachtung der Videoaufzeichnungen, Feedback.

Medien: Abbl, Folien, Schreiber, Videoanlage

4. Die Äußerungsbereitschaft fördern

Trainerinput: Darstellung der Beziehungsförderer (Abbl.). Wichtigkeit des Vertauensaufbaus.

Partnerarbeit: Situationen und wichtige erforderliche Infos jeweils ermitteln.
Danach anhand Abbl. "Äußerungsbereitschaft" Fragen und Begründungen entwickeln.

Rollenspiel: Im Plenum mit Videoaufzeichnung.
Medien: Arbeitsblatt, Videoanlage

5. Rückblick, Vorschau, Aktionskarte, Ziele, Aktionsplan

Trainer geht die wichtigsten Punkte des Seminars noch einmal durch.
Es wird nach offenen Themen und nach weiterem erwünschten Vorgehen gefragt.

Jeder füllt seinen Aktionsplan aus.

6. Seminarende

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

ib510274