

Videoberatung.

Die Kundenberatung ist im Wandel und entwickelt sich rasant weiter. Neben den klassischen Kanälen, wie „Filiale“ oder „Beratungszentren“ wächst das Angebot an alternativen Möglichkeiten im Kundenkontakt. Eine dieser Möglichkeiten ist die Videoberatung.

Der Vorteil für den Kunden ist eine ortsunabhängige und zeitlich flexible persönliche Beratung, die dennoch auf seine individuellen Bedürfnisse abgestimmt ist. Er behält die Nähe zu seinem persönlichen Berater und erhält eine qualitative und ganzheitliche Beratung ohne immer vor Ort sein zu müssen. Lernen Sie diesen Vertriebskanal wirkungsvoll und erfolgreich zu nutzen und bauen Sie Ihre Fähigkeiten zum „Omnikanalberater“ weiter aus.

Ziele

- Videoberatung wirkungsvoll und erfolgreich durchführen
- Die Wirkung vor der Kamera kennenlernen und trainieren
- Einsatz von Beratungsunterstützungen in der Videoberatung trainieren

Inhalte

- Blick auf die beteiligten Personen
- Besonderheiten in der Videoberatung und Unterschiede zur Präsenzberatung
- Wirkung vor der Kamera und worauf zu achten ist
- Wirkungsvolle Kommunikation (verbal und nonverbal)
- Visualisierung und Beratungsunterstützung gezielt und sinnvoll einsetzen

Methoden

- Präsentationen und mediengestützte Vorträge
- Erfahrungsaustausch
- Fallbeispiele aus der Praxis
- Rollenspiele
- Videotraining

Dauer

2 Tage, jeweils von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Teilnehmer

Mindestens 4, maximal 8 Teilnehmer

Veranstaltungsort


Individuell (Organisation durch die Bank)

Seminargebühr

1.790 Euro (2 Tage)

Trainer

Michael Philipp und Manuela Herzog

Zielgruppe	Kompetenzen (Ca. Anteil in %)	IDD Minuten
✓ Servicebank	10 50	
✓ Privatbank	30 10	
✓ Firmenbank		
✓ Private Banking		
Termine	Individuell nach Absprache	