



## VERTRIEB/TRAINING/COACHING PLUS

QUALIFIKATION AUSBAUEN

2011

Aktuelle Vertriebsthemen/Training und Coaching  
Kompetenzdiagnostik/Tagungen und Workshops



---

„Was mich antreibt?

Sie dabei zu unterstützen, dass Ihre Mitarbeiter  
diese Frage mit 'zufriedene Kunden' beantworten! “





Die Finanzwelt hat zwei turbulente Jahre erlebt. Zwei Jahre, in denen viele Regeln neu geschrieben und Märkte neu verteilt worden sind. Der BVR hat es in einem Artikel vom 09.02.2010 folgendermaßen beschrieben:

„Ein turbulentes und bewegendes Jahr ist zu Ende gegangen. Ein Jahr, in dem die Verbraucher stärker denn je Ihre Beziehungen zu ihrer Bank überprüft und deren Leistungen hinterfragt haben. Die Volksbanken Raiffeisenbanken konnten durch ihr genossenschaftliches Wesen hier maßgeblich punkten. Wir stehen für nachhaltiges Wirtschaften und die erlebbare Nähe in allen Kundenkontakten. Das sorgt für Vertrauen bei unseren Kunden. Ein Vertrauen, das uns im letzten Jahr auch durch die Medien mehrfach positiv zurückgespielt wurde und uns auszeichnet (...). Auch wissenschaftlich ist unsere Position als vertrauenswürdigste Bank belegt – so stehen die Volksbanken Raiffeisenbanken im Performance Monitor deutscher Banken (Studie facit München, Online Befragung bei 1.000 Personen, durchgeführt im August 2009) vier Mal auf Platz 1.

Wir sind die Nummer 1 in der Kategorie Kundennähe : Bekanntheit, Image

Wir sind die Nummer 1 in der Kategorie Kundenfokus: Beratung/ Produkte und Informationsmaterialien

Wir sind die Nummer 1 in der Kategorie Kundennutzen: Produktangebot, Mitarbeiter

Wir sind die Nummer 1 in der Kategorie Kundenloyalität: Zufriedenheit, Wiederwahl

Lassen Sie uns diesen Vorteil gemeinsam nutzen“.

Den Vorteil gemeinsam nutzen! Das ist der entscheidende Punkt, den wir als Ihre Akademie aufgreifen wollen. Denn jetzt gilt es, das in die Genossenschaftsbanken gesetzte Vertrauen in noch höhere Mitglieder- und Kundenzufriedenheit umzusetzen und selbstverständlich auch in mehr Geschäft. Auf diesem Weg will Sie unser Vertriebsteam aktiv unterstützen und konstruktiv begleiten. Denn unsere Angebote sind nicht nur speziell für Genossenschaftsbanken konzipiert, sondern auch eng mit den aktuellen Vertriebskampagnen des genossenschaftlichen Verbunds verzahnt. Bei uns bekommen Sie keine „Konzepte von der Stange“ – die individuelle Ausrichtung unserer Trainings ist eine Selbstverständlichkeit!

Wir als Ihre genossenschaftliche Akademie gehen mit Ihnen einen vertrauensvollen, nachhaltigen und partnerschaftlichen Weg in die Zukunft! Rufen Sie uns an. Wir freuen uns, Sie bei der Optimierung Ihrer Vertriebsleistung begleiten zu können.

Ihr

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manfred Schlösser'. The signature is written in a cursive, flowing style.

Manfred Schlösser  
Abteilungsleiter VTC

## 6-8 AKTUELLE VERTRIEBSTHEMEN

- 7 Vertrieb intensivieren mit bank21  
Professionalisierung im Firmenkundengeschäft ProFi
- 8 Führen im Vertrieb  
Filiale der Zukunft

## 9-28 TRAINING UND COACHING

### 9-14 Service- und Firmenkundenberater

- 10 VC4016 VR-Vertriebskompass **NEU**
- 11 VC5016 Telefonieren im MarktServiceCenter/KundenServiceCenter  
VC5004 „Kein Abschluss unter dieser Nummer?“ – Erfolgreich terminieren am Telefon **NEU**
- 12 VC5017 Cross-Selling – Kundenansprache mit und ohne Signal  
VC5009 Anwendertraining; bank21-Bedarfanalyse
- 13 VC5012 Erfahrung als Vertriebschance – Training für langjährige Kundenberater  
VC5026 Die Beschwerde als Chance **NEU**
- 14 VC5006 Business-Etikette im Private Banking

### 15-18 Gewerbe- und Firmenkundenberater

- 15 VC4015 Vertriebsintensivierung mit dem VR-Finanzplan/MinD.banker **NEU**
- 16 VC4001 Verkaufserfolge im Firmenkundengeschäft steigern – Weiterentwicklung der Verkäuferpersönlichkeit  
VC4002 Abschlussorientiert und verhandlungssicher: Unternehmerisch denken – Erfolgreich verhandeln
- 17 VC4008 Neukunden akquirieren und Kundenbeziehungen intensivieren  
VC4011 Firmenkunden begeistern – Typologie und Persönlichkeit
- 18 VC4009 Bilanz- und Ratinggespräche erfolgreich führen  
VC4013 Konfliktmanagement für Sanierer und Abwickler

### 19-22 Führungskräfte

- 19 VC3003 Erfolgsfaktor Führung – Kompakttraining für Filialleiter
- 20 VC3001 Zertifizierter Vertriebscoach (RWGV)
- 21 VC3002 Der Geschäftsstellenleiter als Vertriebstrainer – Training on the Job im Vertrieb **NEU**  
VC3023 Führen unter Druck **NEU**
- 22 VC3012 Ethisches Führen – Werte steigern!  
VC3011 Coachinginstrumente für die Führungspraxis

### 23-24 Team

- 23 Vom Team zum Powerteam
- 24 VC9901 Outdoor-Training: Geocaching – Navigation in die Teamarbeit

### 25-30 Kompetenzen für alle Mitarbeiter

- 25 VC9015 Bewerbungstrainings in Schulklassen – Qualifizierung für Durchführende **NEU**
- 26 VC9022 Geld und Banken – Gestaltung von Trainings in Schulklassen **NEU**  
VC9023 Trainings in Schulklassen – Impulse für Erfahrene **NEU**
- 27 VC9006 Sich selbstsicher und wirkungsvoll präsentieren  
VC9019 Rhetorik – Wirkungsvoll sprechen und überzeugen
- 28 VC9031 Mach dich stark! Das NLP-Einsteigerseminar **NEU**  
VC9005 Konflikte – Chancen zur persönlichen Entwicklung
- 29 VC9020 Boxenstopp für Spitzenkräfte: Damit Sie auch morgen noch Höchstleistungen bringen  
VC9008 Stil- und Imagecoaching
- 30 VC9021 Mobil „0166 194 375 26. Soll ich's noch mal sagen?“ – Gedächtnistraining  
VC9017 Effizienter Umgang mit der Informationsflut – Lesetechniken



### 31-35 KOMPETENZDIAGNOSTIK

- 32 Zielgruppen und Lösungen
- 33 Auswahl von Auszubildenden
- 34 Vertriebliche Eignung  
Führungspotenzial  
Individualdiagnostik

### 35-37 Tagungen und Workshops

- 36 VC0001 Führen im Markt  
VC0002 Andere erfolgreich machen: RWGA-Trainertagung
- 37 VC0004 Verkäufertag  
VC0008 Workshop: Warum Beschwerdemanagement?

### 38-42 Marketing und Vertriebsassistenz

- 39 Übersicht
- 40 BK4201 Rhetorik und Präsentationstechniken  
BK4202 Kundenbeziehungs- und Kundenbindungsmanagement  
BK4203 Marketing im Finanzverbund: Rahmenbedingungen und Trends
- 41 BK4204 Marktforschung  
BK4205 Produkt-, Preis- und Personalpolitik
- 42 BK4206 Kommunikationspolitik  
BK4207 Vertriebspolitik  
BK420 Kompetenznachweis Marketing und Vertriebsassistenz
- 43 Ihre Ansprechpartner

Die für die Module ausgewiesenen Preise verstehen sich zzgl. Bewirtungs- und ggf. Übernachtungskosten.



## IHR ANSPRECHPARTNER

Manfred Schlösser  
Telefon 0251 7186-8401  
Manfred.Schlösser@rwgv.de

---

## Vertriebskultur und Vertriebsstärke ausbauen

---

Die Finanzmarktkrise hat deutlich gezeigt, dass Kundenorientierung und -zufriedenheit sehr eng mit dem geschäftlichen Erfolg zusammen hängen. Die Grundwerte der Genossenschaftsbanken „Hilfe zur Selbsthilfe, Selbstverantwortung und Selbstverwaltung“ sind sicher eine gute Basis zur Verbesserung der Kundenbeziehung. Darüber hinaus sind die Genossenschaftsbanken gefordert, ihre Vertriebskultur und ihre Vertriebsstärke weiter auszubauen und ihr Haus zur Vertriebsbank zu entwickeln.

Hierbei gibt es einige Themen, die eine besondere Relevanz für den zukünftigen Geschäftserfolg haben.

Abgeleitet aus den Ergebnissen der Fachratsarbeit des BVR bzw. des RWGV und aus vielen Gesprächen mit den Verantwortlichen in den Banken wissen wir, dass es Vertriebsthemen mit besonderer Bedeutung gibt. Mit gezielten Personalentwicklungsangeboten unterstützen wir Sie bei der Umsetzung.

Gerne beraten wir Sie persönlich und unterbreiten Ihnen ein individuelles Angebot.

### Aktiver und erfolgreicher Vertrieb

bank21

ProFI

Führen im  
Vertrieb

Filiale der  
Zukunft

### Aktuelle Vertriebsthemen

---

---

## Vertrieb intensivieren mit bank21

---

Die Bankensoftware bank21 ist eine hervorragende Plattform für die Vertriebssteuerung und -intensivierung in den Genossenschaftsbanken. Gezielte Auswertungen und umfassende Informationen über die Kunden versetzen die Kundenberater in die Lage, ihre Kunden strukturiert, aktiv und ganzheitlich zu beraten. Hierzu ist es jedoch erforderlich, dass Ihre Berater die Vertriebsprogramme, die bank21 zur Verfügung stellt, kennen und im Kundengespräch nutzbringend einsetzen.

Durch die enge Kooperation mit der GAD werden unsere Trainer laufend über die Entwicklungen in bank21 informiert und entsprechend geschult. Ausgehend von diesen Kenntnissen trainieren wir Ihre Berater vor Ort im Umgang mit den Programmen im Kundengespräch. Hierbei erhalten die Berater wichtige Hinweise, wie sie die Möglichkeiten der Beratungsprogramme für ihren Vertriebs Erfolg einsetzen können.

Wir bieten Ihnen Trainingsangebote zu den bank21-Modulen:

- Bedarfsanalyse
- VR-VermögensPlan
- VR-VorsorgeStatus
- VR-FinanzPlan Mittelstand

---

## Professionalisierung im Firmenkundengeschäft (ProFi)

---

Das Projekt ProFi wurde vom Fachrat Markt des BVR initiiert. In einem ersten Schritt sollen die Volksbanken und Raiffeisenbanken für die Bedeutung des Firmenkundengeschäfts und die eigene Aufstellung in diesem Geschäftsfeld sensibilisiert werden. In einem weiteren Schritt werden konkrete Ansätze ermittelt, wie die Bank ihr Firmenkundengeschäft stabilisieren und ausbauen kann. Das Projekt wurde von den Pilotbanken mit großem Erfolg umgesetzt, sodass die Maßnahme weiter fortgeführt wird.

Zu Beginn des Projekts ProFi wird in der Bank ein Workshop mit folgenden Fragen durchgeführt:

- Wo gibt es Ansätze zur Optimierung?
- Wie gelingt es, nutzbringende Netzwerke zu fördern?
- Wie schafft man mit dem VR-FinanzPlan Mittelstand eine gelebte Vertriebskultur?

Auf Basis eines bankspezifischen Ergebnisberichtes (Erfolgsbilanz Firmenkunden) erfolgt eine individuelle Standortbestimmung, konkrete Handlungsempfehlungen werden gegeben und ein individueller Maßnahmenplan wird gemeinsam erarbeitet.

Für alle Banken, die an dieser Maßnahme teilnehmen bzw. die Banken, die ihr Firmenkundengeschäft intensivieren wollen haben wir interessante Trainingsangebote, die sie bei der Umsetzung ihrer Projektergebnisse unterstützen.

Hier eine Auswahl:

- Bilanz- und Ratinggespräche erfolgreich führen
- Neukunden akquirieren und Kundenbeziehungen intensivieren
- Firmenkunden ganzheitlich erfolgreicher beraten mit MinD-Banker
- Verkaufserfolge im Firmenkundengeschäft steigern
- Abschlussorientiert und verhandlungssicher

---

## Führen im Vertrieb

---

Bei der Umsetzung der Vertriebsstrategie kommt den Führungskräften eine entscheidende Bedeutung zu. Sie müssen in der Lage sein, die Trends und die Kundenbedürfnisse zu erkennen und diese in eine konkrete Vertriebsstrategie umzusetzen. Nur auf Basis einer klaren Strategie können zielführende Vertriebsmaßnahmen geplant und erfolgreich umgesetzt werden. Hierbei ist es wichtig, die Mitarbeiter frühzeitig einzubinden und für die Maßnahmen zu begeistern. Für die Bewältigung dieser vielfältigen Aufgaben benötigen die Führungskräfte eine gezielte Fach- und Managementausbildung und weitergehende Trainings/Coachings vor Ort. Aufbauend auf den Managementqualifikationen trainieren wir Ihre Führungskräfte vor Ort, so dass sie zum „Motor“ für die Vertriebsintensivierung werden. Für Führungskräfte bieten wir u. a. folgende Trainings an:

- Erfolgsfaktor Führung – Kompakttraining für Filialleiter
- Zertifizierter Vertriebscoach
- Training on the Job im Vertrieb
- Führen unter Druck

Ebenfalls ist die Fachtagung „Führen im Markt“ empfehlenswert für Ihre Führungskräfte im Vertrieb.

---

## Filiale der Zukunft

---

Für jede Genossenschaftsbank bildet die Filiale vor Ort den Grundstein ihrer Aktivitäten. Hier werden alle Kunden der Bank bedient und teilweise beraten. Die Filialen und deren Mitarbeiter prägen entscheidend das Image der Genossenschaftsbank in der Region.

Damit dieses Image positiv beeinflusst wird, ist es erforderlich, dass die Filiale an den Wünschen und Bedarfen der Kunden ausgerichtet ist. Kundenorientierte Prozesse, hohe Qualität der Mitarbeiter und attraktive Produkte sind der Schlüssel zum Erfolg. Agieren die Kundenberater und Servicemitarbeiter darüber hinaus als „Manager der Mitglieder- und Kundenbeziehung“ auf Basis einer klaren Zielgruppenstrategie und -ansprache kann der Geschäftserfolg der Filiale gesteigert werden.

**Für Ihre Filialmitarbeiter bieten wir Ihnen folgende Trainingsangebote an:**

### **VR-Vertriebskompass**

Der VR-Vertriebskompass ist das Kompaktprogramm zum erfolgreichen Einstieg in die Filiale der Zukunft. In einem ersten Schritt werden die Rahmenbedingungen des Vertriebs analysiert. Hierauf aufbauend werden die Filialmitarbeiter durch unsere Trainer gezielt unterstützt. Sie setzen sich Ziele, legen konkrete Umsetzungsschritte fest, vereinbaren Kundentermine und führen aktiv Kundengespräche. Durch die Praxisbegleitung vor Ort werden bereits während der Maßnahme Verkaufserfolge erzielt.

- Vom Berater zum Vertriebler
- Technikbasierte Beratung nutzen
- Cross-selling-Potenziale ausschöpfen
- Mehr Kunden durch Empfehlungsmarketing





## IHR ANSPRECHPARTNER

Andreas Kaufmann  
Telefon 0251 7186-8411  
Andreas.Kaufmann@rwgvg.de

VC4016



## VR-Vertriebskompass

### ZIELGRUPPE

- Vertriebsmitarbeiter, die über erste Erfahrungen im Vertrieb verfügen.
- Teams, die den Vertrieb intensivieren wollen.
- Mitarbeiter aus unterschiedlichen Filialen, die an einem gemeinsamen Ziel arbeiten.

### PHILOSOPHIE

Stellen Sie Ihre Kunden in den Mittelpunkt!

Vertriebsmitarbeiter, die ihre Kunden in den Mittelpunkt stellen, menschlich fair agieren und bedürfnisorientiert beraten, werden auf Dauer erfolgreich sein und ihre Kunden langfristig an sich binden.

Vertriebler sind ganz besondere Menschen. Der Vertriebler ist ein Mensch, der ehrgeizig, mit Spaß am Beruf und am Erfolg auf seine Kunden zugeht, diese mit fundierten Leistungen verständlich überzeugt und menschlich begeistert. Als Manager der Mitglieder- und Kundenbeziehung berät er seine Kunden ganzheitlich und schafft ein vertrauensvolles Wohlfühlklima. Hierbei nutzt er seine Freiräume kreativ für den Vertrieb.

### GRUNDLAGEN

Damit sich Ihr Vertrieb und Ihre Mitarbeiter in die gleiche Richtung entwickeln können, benötigen sie einheitliche Grundlagen – die Navigation muss stimmen.

## Vertriebsmotivation

Was treibt Sie an?

## Vertriebsnachhaltigkeit

Wie schaffen Sie es, dauerhaft erfolgreich zu sein?



## Vertriebsmitarbeiter

Was macht Sie erfolgreich?

## Vertriebsumfeld

Welche Rahmenbedingungen brauchen Sie für den erfolgreichen Vertrieb?

### IHR NUTZEN

Der VR-Vertriebskompass gibt Ihnen die Möglichkeit, sich und Ihr Vertriebsteam einmal anders kennen zu lernen. Sie lernen einander zu vertrauen, stärken so den Teamgeist und sind gemeinsam erfolgreich. Auf diese Weise gelingt es, Schlüsselqualifikationen zu stärken, die Kommunikations- und Kooperationsbereitschaft zu steigern und Verantwortung zu übernehmen. Sie erfahren was es heißt, die „Komfortzone“ zu verlassen, bauen Blockaden ab und überwinden Ängste. Auf diese Weise gelingt es, ungekannte Energien zu wecken, neue Fähigkeiten zu erkennen und insgesamt die Motivation zu stärken. Sie überwinden den „inneren Schweinehund“, bewältigen Konflikte konstruktiv, entwickeln gemeinsame Grundwerte und haben Spaß an Leistung und Erfolg.

Dieses Training führen wir abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrer Bank durch.

## VC5016

3 Tage  
720 Euro

## Telefonieren im MarktServiceCenter/ KundenServiceCenter

---

TERMIN, ORT	12.09. bis 14.09.2011/Münster Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter im MarktServiceCenter bzw. KundenServiceCenter.
IHR NUTZEN	Professionelles Verhalten am Telefon ist eine wichtige Visitenkarte für den Außenauftritt Ihrer Bank. In diesem Training lernen Sie alle Bereiche des professionellen Verhaltens am Telefon: Ankommende Anrufe freundlich und verbindlich zu managen, Termine für die Berater vereinbaren und mit schwierigen Situationen am Telefon gekonnt und souverän umgehen.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Das Telefon als wichtiges Medium im Kontaktmanagement zum Kunden</li><li>• Sprache und Sprechweise am Telefon</li><li>• Rechtsgrundlagen der Telefonakquisition</li><li>• Der Gesprächsleitfaden (Das Telefon-Skript)</li><li>• Kundenorientierte Begrüßung am Telefon und Gesprächseinstieg</li><li>• Neugierde-Wecker am Telefon</li><li>• Cross-Selling am Telefon</li><li>• Die Technik der Terminvereinbarung</li><li>• Der verkaufsorientierte Gesprächsabschluss</li><li>• Zielorientierte Lösungen für schwierige Situationen am Telefon</li><li>• Übungen zu verschiedenen Gesprächssituationen am Telefon</li></ul> <p>Die Praxisorientierung erfolgt durch gezieltes Anwendungstraining und Fallbeispiele.</p>
TRAINER	Dipl. Kaufmann Manfred Richter, selbstständiger Berater und Trainer

## VC5004

2 Tage  
480 Euro



## „Kein Abschluss unter dieser Nummer?“ Erfolgreich Terminieren am Telefon

---

TERMIN, ORT	10.05. bis 11.05.2011/Münster Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter, die überzeugender am Telefon agieren wollen.
IHR NUTZEN	Sie lernen aktiv und sympathisch Termine mit Kunden zu vereinbaren. Sie gewinnen gute Aufhänger für die nächste Kontaktaufnahme und reagieren souverän bei Fragen und Einwänden des Kunden.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Die 5 wichtigsten Eckpunkte für Ihren Telefon-Erfolg</li><li>• 3 kleine Schritte zum „JA“ Ihres Kunden</li><li>• Kennen Sie Ihren Kunden?</li><li>• Was wollen Sie erreichen? – Das „Spiel“ mit der (Neu-)Gierde des Menschen</li><li>• Glaubwürdig – sympathisch – entschlossen – erfolgreich: Widerspruch oder Selbstverständlichkeit für den Berater/Verkäufer</li><li>• Ihr persönliches Telefonkonzept</li></ul>
TRAINER	Bernhard Zynga, Berater und Trainer

## VC5017

2 Tage  
480 Euro

## Cross-Selling – Kundenansprache mit und ohne Signal

TERMIN, ORT	17.05. bis 18.05.2011/Forsbach Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter im Servicebereich
IHR NUTZEN	Die Erhöhung der Cross-Selling Quote gehört zu den wichtigsten Zielen nahezu aller Genossenschaftsbanken. Kunden, die mehrere Produkte des gleichen Anbieters kaufen sind weniger preissensibel. Das bestehende Vertrauen aus der Kundenbeziehung kann so optimal in Vertriebs Erfolg umgesetzt werden! Für viele Berater stellt die Kundenansprache ohne Signal eine besondere Herausforderung dar. Zeigen Sie Ihre Leistungsfähigkeit und Ihre Wertschätzung damit, dass Sie sich für den Kunden interessieren. Machen Sie ihn neugierig auf Ihre Dienstleistungen. Im Training lernen Sie klassische und ungewöhnliche Strategien und Möglichkeiten kennen, den Kunden erfolgreich anzusprechen und damit die Cross-Selling Quote deutlich zu erhöhen.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Möglichkeiten der Kundenansprache</li><li>• Vorhandene Signale nutzen</li><li>• Schaffung von Aufhängern</li><li>• Der richtige Einstieg ins Cross-Selling</li><li>• Magic Moments in der Kundenberatung nutzen</li><li>• Überleitung zum zuständigen Kundenberater</li><li>• Verbindliche Terminvereinbarung</li><li>• Konsequente Abschlussorientierung in der Cross-Selling Situation</li></ul> <p>Die Praxisorientierung erfolgt durch gezieltes Anwendungstraining und Fallbeispiele.</p>
TRAINERIN	Andrea Lohse, Kommunikationstrainerin

## VC5009

## Anwendertraining: bank21-Bedarfsanalyse

TERMIN, ORT	Dieses Training führen wir abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Privatkundenberater und -betreuer
VORAUSSETZUNGEN	Anwenderkenntnisse bank21-Bedarfsanalyse
IHR NUTZEN	Viele Privatkundenberater und -betreuer beherrschen die Bedienung von bank21. Das Vertriebspotenzial wird jedoch vielfach nicht ausgeschöpft. In diesem Training erkennen Sie die Vertriebschancen der neuen Technik. Sie integrieren die technische Unterstützung in Ihre Gesprächsführung. Sie nutzen den kompletten Vertriebszyklus der bank21-Bedarfsanalyse aktiv zum Vertrieb im Privatkundengeschäft. Durch das gezielte Anwendungstraining können Sie die Produktnutzungsquote pro Kunden deutlich steigern.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Die Chancen der technikbasierten Beratung aktiv nutzen</li><li>• Den Kunden für die technikbasierte Beratung gewinnen</li><li>• Besonderheiten der Gesprächsführung</li><li>• Den Kunden ganzheitlich beraten, Verkaufschancen erkennen und nutzen</li><li>• Technik und Verkaufspsychologie</li><li>• Einbindung der Technik im Kundengespräch</li><li>• Konsequente Abschlussorientierung</li><li>• Umgang mit schwierigen Situationen (z. B. technische Probleme)</li></ul> <p>Die Praxisorientierung erfolgt durch gezieltes Anwendungstraining und Fallbeispiele.</p>
TRAINER	Andreas Kaufmann, Trainer und Berater RWGA

## VC5012

3 Tage  
720 Euro

## Erfahrung als Vertriebschance Training für langjährige Kundenberater

TERMIN, ORT	06.06. bis 08.06.2011/Forsbach Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Privatkundenberater und -betreuer mit mehrjähriger Erfahrung.
IHR NUTZEN	Mehr und neue Technik, intensivere Vertriebsorientierung und kritischere Kunden – die Rahmenbedingungen im Privatkundengeschäft haben sich in den letzten Jahren fundamental geändert: Daraus ergeben sich veränderte Anforderungen an Sie als Kundenberater. Steigern Sie Ihre Vertriebsserfolge durch die Kombination langjähriger Berufserfahrung und aktueller Vertriebsinitiative.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jeder Mensch hat etwas, was ihn antreibt - Was treibt Sie an?</li><li>• Aktiver Verkauf: „Vom Bring- zum Holgeschäft“</li><li>• Telefonische und persönliche Terminvereinbarung</li><li>• Langjährige Kundenverbindungen als Vertriebsmöglichkeit nutzen</li><li>• Motivationsgründe für erfahrene Berater</li><li>• Kampagnen als Vertriebschancen erkennen</li><li>• Keine Scheu vor herausfordernden Vertriebszielen!</li><li>• Preis- und Konditionsgespräche souverän führen</li><li>• Möglichkeiten die Technik für den aktiven Vertrieb zu nutzen (z. B. bank21, Lotus notes, Beraterprogramme, RuVis, BSHTop, Union online)</li></ul> <p>Weitere Module für erfahrene Mitarbeiter in der Privatkundenberatung finden Sie in der Broschüre <b>Privatkundenbank Plus</b>.</p>
TRAINER	Andreas Kaufmann und Michael Quasten, Trainer und Berater RWGA

## VC5026

2 Tage  
480 Euro



## Die Beschwerde als Chance

TERMIN, ORT	12.09. bis 13.09.2011/Forsbach Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter in Service und Beratung oder im KundenServiceCenter.
IHR NUTZEN	Eine Beschwerde ist eine Chance den Service zu verbessern. Der professionelle Umgang mit der Beschwerde bringt nicht nur Zufriedenheit sondern auch nachhaltigen Erfolg. Ihre Kunden haben hohe Erwartungen und bemerken sehr schnell den Qualitätsunterschied.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Der Kunde als Unternehmensphilosophie</li><li>• Was ist eigentlich eine Beschwerde?</li><li>• Die Beschwerdegrundlagen</li><li>• Art und Entstehung von Beschwerden</li><li>• Die Annahme und Weiterbearbeitung von Beschwerden</li><li>• Möglichkeiten für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement</li><li>• Welchen Nutzen hat die Beschwerde für die Bank?</li></ul>
TRAINERIN	Sybille Wollenhaupt, selbständige Beraterin, Trainerin und Coach

TERMIN, ORT	Dieses Training führen wir abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Hause durch.
ZIELGRUPPE	Privatkundenberater und -betreuer
IHR NUTZEN	Gutes Benehmen signalisiert Wertschätzung und schafft Kundenbindung! Im Umgang mit Kunden heben Sie sich mit korrekten Umgangsformen und sympathischem Auftreten von Ihren Mitbewerbern entscheidend ab. Wir zeigen Ihnen, welche Umgangsformen zeitgemäß sind und wie Sie mit einem höflichen und souveränen Auftritt Ihre Kunden überzeugen. Sie lernen, wie Sie Ihr Gespür für das richtige Verhalten in unterschiedlichen Situationen entwickeln und jederzeit angemessen reagieren. Erfahren Sie durch gewinnendes Auftreten mehr zu erreichen!
INHALTE	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Teil: Erfolgreiche und verkaufswirksame Repräsentation z. B. Korrektes Empfangen, moderne Höflichkeitsregeln, Gastregeln</li><li>2. Teil: Noch souveräneres Auftreten im Restaurant: Business-Dinner z. B. Tischmanieren, knifflige Menüs, Tischordnung</li><li>3. Teil: Smalltalk, der sympathische Draht zum Kunden z. B. Führt man ein rundes Gespräch? Smalltalk, Umgang mit schwierigen Kunden</li><li>4. Teil: Perfektes Business-Outfit – anlassgerechte Garderobe z. B. Botschaften des äußeren Erscheinungsbildes, Geschäftsgarderobe für Sie und Ihn</li></ol>
TRAINERIN	Sabine Walther-Eising, Diplom-Betriebswirtin, Dozentin an Hochschulen, u. a. am Euro-Business-College in Bielefeld. Ihre Schwerpunkte sind moderne Umgangsformen, Business Knigge sowie Kunden- und Verkaufsorientierung.

## IHR ANSPRECHPARTNER

Michael Quasten  
Telefon 02452 155-337  
Michael.Quasten@rwgv.de



VC4015



## Vertriebsintensivierung mit dem VR-Finanzplan/ MinD.banker

Firmenkunden erwarten heute mehr als nur klassische Bankdienstleistungen. Begeistern und binden Sie Ihre Kunden langfristig durch eine bedarfsgerechte und ganzheitliche Beratung, angefangen beim Zahlungsverkehr bis hin zur betrieblichen Altersvorsorge. So gelangen Sie erfolgreich zu einer systematischen Ertragsoptimierung bei gleichzeitiger Risikominimierung.

Nachfolgend haben wir für Sie beispielhaft die Systematik einer möglichen Vertriebsintensivierungsmaßnahme beschrieben.

### **BAUSTEIN 1:** KICK-OFF „AKTIVER VERTRIEB IM FIRMENKUNDENGESCHÄFT“

Ihr Nutzen: Ihre Mitarbeiter entwickeln ein gemeinsames Verständnis zur Rolle der Firmenkundenberater im Vertrieb

Dauer: 1 Tag

### **BAUSTEIN 2:** „ANWENDERTRAINING VR-FINANZPLAN“

Ihr Nutzen: Die Teilnehmer lernen mit Hilfe des VR-FinanzPlans/MinD.banker Ihre Kunden optimal zu unterstützen und langfristig an ihr Haus zu binden.

Dauer: 4 Tage

### **BAUSTEIN 3:** INDIVIDUALTRAINING „VR-FINANZPLAN IN DER PRAXIS“

Ihr Nutzen: Der Trainer begleitet ihre Mitarbeiter aktiv bei der Durchführung von ganzheitlichen Beratungsgesprächen. Der jeweilige Berater wird in der Weiterentwicklung seiner persönlichen und methodischen Kompetenzen intensiv unterstützt.

Dauer: 2 x 1/2 Tag je Mitarbeiter

### **BAUSTEIN 4:** WORKSHOP „REFLEXION/VERTIEFUNG VR-FINANZPLAN“

Ihr Nutzen: Die Teilnehmer analysieren und bewerten den bisherigen Projektverlauf und erarbeiten Vorschläge für eine weitere Optimierung

Dauer: 1 Tag

#### **Ihre Trainer/Berater:**

Wolfgang Müller, Diplom-Bankbetriebswirt (ADG), BDVT geprüfter Trainer und Berater;

Karl-Heinz Kreslin, Bankbetriebswirt, geprüfter Trainer und Berater.

Sie verfügen über langjährige Erfahrung in der Prozessbegleitung von Vertriebsprojekten im Firmenkundengeschäft der Genossenschaftsbanken.

## VC4001

2 Tage  
480 Euro



## Verkaufserfolge im Firmenkundengeschäft steigern Weiterentwicklung der Verkäuferpersönlichkeit

---

TERMIN, ORT	14.03. bis 15.03.2011/Münster Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Firmen- und Gewerbekundenbetreuer, Vertriebs- und Teilmarktleiter, Vertriebscoaches im Firmenkundenbereich
IHR NUTZEN	Sie bauen Ihre Kernkompetenzen im „Handwerk“ Verkauf weiter aus. Sie erfahren, wie Sie mit systematischen, strukturierten Ansätzen und gutem Zeit- und Selbstmanagement einerseits und mit Mentaltraining und Selbstmotivation andererseits Ihre Verkaufserfolge dauerhaft steigern.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unternehmerisch denken: Ziel- und ertragsorientiert handeln</li><li>• Aktiv, strukturiert und systematisch das eigene Kundensegment bearbeiten</li><li>• Erfolgreich Betreuen mit dem ganzheitlichen Verkaufsansatz, z. B. VR-FinanzCheck</li><li>• Risikomanagement und Verkauf in Einklang bringen: die Anlässe verbinden</li><li>• Mentales Training für Zielprogrammierung, Motivation und guter Stimmung</li><li>• Weiterentwicklung der Beziehungs-, Analyse- und Präsentationskompetenz</li><li>• Ausbau der Verhandlungs- und Stärkung der Abschlussicherheit</li><li>• Selbstmanagement und Persönlichkeitsentwicklung im Verkauf</li><li>• Ideen, Impulse und Innovation für Verkauf, Intensivierung und Akquisition</li></ul>
TRAINER	Manfred Klapproth, Diplom-Kaufmann, zertifizierter Trainer

## VC4002

2 Tage  
480 Euro



## Abschlussorientiert und verhandlungssicher Unternehmerisch denken - Erfolgreich verhandeln

---

TERMIN, ORT	02.05. bis 03.05.2011/Forsbach Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Firmen- und Gewerbekundenberater, Vertriebs- und Teilmarktleiter
IHR NUTZEN	Sie verbessern Ihre Verhandlungskompetenzen im Verkauf, insbesondere unter dem Aspekt „Unternehmerisch Denken und Handeln“. Sie lernen die klassischen Hürden im Verkauf zu überwinden, das heißt Vor- und Einwände behandeln, Preise verkaufen, Konditionen, Sicherheiten und Vertragsbedingungen verhandeln, zielorientiert zu Vereinbarungen und zum Abschluss gelangen.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ertragsorientierung: der Verkäufer als Unternehmer</li><li>• Der konsequente Umgang mit steigender Preissensibilität des Kunden</li><li>• Das Verhandlungs-Know-how weiterentwickeln</li><li>• Mit Mentaltraining und guter Vorbereitung die eigene Position stärken</li><li>• Kunden motivieren – professioneller Umgang mit Vorwänden</li><li>• Einwände als Verkaufssignale strategisch für den Abschluss nutzen</li><li>• Preise positiv verkaufen – Konditionsverhandlungen zielorientiert führen</li><li>• Sicherheiten und Vertragsbedingungen vereinbaren</li><li>• Selbstbewusst und sicher zum Abschluss</li><li>• Zufriedenheit für alle mit Win-win-Strategien</li></ul>
TRAINER	Manfred Klapproth, Diplom-Kaufmann, zertifizierter Trainer

---

## VC4008

2 Tage  
480 Euro

## Neukunden akquirieren und Kundenbeziehungen intensivieren

---

TERMIN, ORT	12.10. bis 13.10.2011/Münster Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Firmen- und Gewerbekundenberater, Vertriebs- und Teilmarktleiter
IHR NUTZEN	Sie lernen die Faktoren professioneller Intensivierungs- und Akquisitionsarbeit kennen. Sie erhalten einen Überblick über mögliche Akquisitionsstrategien und deren Integration und Einsatz in der Praxis und erarbeiten eigene Akquisitions- und Intensivierungsziele sowie Umsetzungsmaßnahmen.
INHALT	<ul style="list-style-type: none"><li>• Die Erfolgsfaktoren in der Akquisition und Intensivierung</li><li>• Der Werkzeugkoffer für strukturiertes Intensivieren und Akquirieren</li><li>• Möglichkeiten und Chancen verschiedener Akquisitionsstrategien</li><li>• Die Disziplinen: Von der Kaltakquise bis zur Empfehlung</li><li>• Zielgruppen definieren: Informationsquellen, Datenanalyse, Adressenpool</li><li>• Systematisches Vorgehen und diszipliniertes Zeitmanagement</li><li>• Integration der Maßnahmen in den Arbeitsalltag</li><li>• Individuelle Wege der Ansprache und Kontaktaufnahme (Telefon, E-Mail, Brief, persönliche Ansprache)</li><li>• Die mentale Einstellung und die eigene Selbstmotivation</li><li>• Vertrauen wecken, Beziehungen aufbauen, Kooperationsansätze finden</li><li>• Erfolgsmodelle entwickeln und optimieren</li><li>• Netzwerkarbeit und effektives Referenz- und Empfehlungsmarketing</li><li>• Zielvereinbarungen in der Akquisition und Intensivierung im Firmenkundengeschäft</li></ul>
TRAINER	Manfred Klapproth, Diplom-Kaufmann, zertifizierter Trainer

---

## VC4011

2 Tage  
480 Euro

## Firmenkunden begeistern – Typologie und Persönlichkeit

---

TERMIN, ORT	27.06. bis 28.06.2011/Forsbach Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Firmen- und Gewerbekundenberater
IHR NUTZEN	Gewinnen und begeistern Sie anspruchsvolle Firmenkunden und betreuen Sie sie noch individueller mit Hilfe der Persönlichkeitsanalyse. Lernen Sie die Grundtypen einer Persönlichkeit kennen und nutzen Sie dieses Wissen für ein positives Beziehungsmanagement und erfolgreiche Verkaufsgespräche.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kunden erwarten Begeisterung, aber alle ein wenig anders</li><li>• Verhaltensmuster und Erwartungen der Grundtypen bewusst machen</li><li>• Den eigenen Typ kennen</li><li>• Den Typ des Kunden schnell und sicher einschätzen</li><li>• Problemkunden erkennen – „Chemieprobleme“ sind häufig Typologieprobleme: Eigene Problemkunden betrachten und Muster erkennen</li><li>• Was muss ich in der Gesprächsvorbereitung beachten?</li><li>• Wie kann ich zu den verschiedenen Typen Vertrauen aufbauen?</li><li>• Wie präsentiere ich meine Anliegen typgerecht und überzeugend?</li><li>• Wissen über Preis- und Verhandlungstypen strategisch nutzen</li><li>• Integration des Wissens in die Praxis</li></ul>
TRAINER	Manfred Klapproth, Diplom-Kaufmann, zertifizierter Trainer

## VC4009

3 Tage  
720 Euro



## Bilanz- und Ratinggespräche erfolgreich führen

TERMIN, ORT	16.05. bis 18.05.2011/Forsbach Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Firmenkundenberater und -betreuer
IHR NUTZEN	Gewinnen und betreuen Sie anspruchsvolle Firmenkunden durch eine ganzheitliche Betreuung. Lernen Sie die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten der Gesprächshilfen (z. B. VR-Finanzplan) effektiv zu nutzen.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ganzheitliche Betreuung in allen Lebensphasen des Unternehmens</li><li>• Eine gute Vorbereitung ist die halbe Miete</li><li>• Wie präsentiere ich mein Anliegen typgerecht und überzeugend?</li><li>• Gesprächsergebnisse mit Preis- und Konditionsverhandlungen verknüpfen</li><li>• Intensives Gesprächstraining und Übungen zu den unterschiedlichen Anlässen (Zukunftsdialog/Ratinggespräch/Investition/Krise)</li></ul> <p>Bei Bedarf besteht auch die Möglichkeit, den Praxistransfer zu begleiten.</p>
TRAINER	Wolfgang Müller, Diplom-Bankbetriebswirt (ADG), Unternehmensberater und Trainer

## VC4013

3 Tage  
750 Euro



## Konfliktmanagement für Sanierer und Abwickler

TERMIN, ORT	05.10. bis 07.10.2011/Forsbach Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter aus den Bereichen Intensivbetreuung, Sanierung und Abwicklung.
IHR NUTZEN	Sie können durch eine geschickte Gesprächsführung das Konfliktpotenzial in Gesprächen reduzieren. Sie motivieren Kunden zur Mitarbeit, die sich in der Insolvenz befinden. Sie führen erfolgreiche Verhandlungen mit Dritten (Insolvenzverwalter, Gläubiger, Sicherheitengeber, Beratern).
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grundlagen Konfliktmanagement</li><li>• Rollenfunktion und innere Einstellung</li><li>• Gesprächsvorbereitung (Vorbereitungsgespräch mit dem bisherigen Betreuer, Analyse der Unterlagen, Gesprächsziele festlegen)</li><li>• Gespräche mit dem Insolvenzverwalter</li><li>• Verhandlungen mit mehreren Gesprächspartnern</li><li>• Verhandlungen mit Bürgen</li></ul>
TRAINER	Wolfgang Müller, Diplom-Bankbetriebswirt (ADG), Unternehmensberater und Trainer

## VC3003

7 Tage  
2 Teile je  
3 bzw. 4 Tage

## Erfolgsfaktor Führung – Kompaktraining für Filialleiter

TERMIN, ORT	Dieses Training führen wir abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Hause durch.
ZIELGRUPPE	Führungskräfte im Vertrieb, Geschäftsstellenleiter, Teamleiter
IHR NUTZEN	<p>Regionalität und Kundennähe werden insbesondere durch die Filialen und die Filialmitarbeiter geprägt. Hierbei kommt dem Filialleiter eine besondere Bedeutung zu. Denn stärker als Mitarbeiter innerhalb einer Organisation brauchen Vertriebsmitarbeiter eine Führung, die die Voraussetzungen für das Erreichen von Zielen schafft. Der Filialleiter stellt die Kommunikation in den Mittelpunkt ergebnisorientierten Handelns und gibt eine anerkennende Erfolgskontrolle. Indem er als Vorbild agiert schafft er Vertrauen und Begeisterung für die gemeinsamen Ziele. Er führt auch durchschnittliche Mitarbeiter im Vertrieb zu besonderen Leistungen. Darüber hinaus agiert der Filialleiter wirkungsvoll als Repräsentant des Unternehmens und ist Ansprechpartner für die Topkunden der Filiale.</p>
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aufgaben der Führungskraft im Markt<ul style="list-style-type: none"><li>- Auftrag der Führungskraft im Vertrieb</li><li>- Die besondere Rolle als Führungskraft im Vertrieb</li><li>- Welches sind typische Führungssituationen im Vertriebsalltag?</li><li>- Werte, Moral, Vorbild - die besondere Bedeutung im Vertrieb</li></ul></li><li>• Erfolgsfaktoren des Filialleiters<ul style="list-style-type: none"><li>- Erfolgsfaktor im Team: Verantwortungsvoll delegieren und beteiligen</li><li>- Was die Führungskraft im Vertrieb vom Verkauf verstehen muss</li><li>- Der Filialleiter als Berater der Topkunden</li><li>- Unterschiedliche Mitarbeiter haben unterschiedliche Motive</li><li>- Eigenverantwortung und Kreativität fördern</li></ul></li><li>• Instrumente des ergebnisorientierten Filialleiters<ul style="list-style-type: none"><li>- Führen nach Zielvereinbarungen im Vertrieb</li><li>- Umsatzziele im Team kommunizieren, Mitarbeiterbesprechungen mit Vertriebsinhalten</li><li>- Zielvereinbarungsgespräche führen, Leistung bewerten: Zielkontrolle und Zielabweichung</li><li>- Umgehen mit Widerständen und typischen Konfliktsituationen</li><li>- Feedback am Arbeitsplatz</li></ul></li><li>• Die Bank, die Filiale und sich selbst repräsentieren<ul style="list-style-type: none"><li>- Was zu mir passt – kleines Stilcoaching</li><li>- Wie ich mich verhalte – kleiner Business-Knigge</li><li>- Wahrnehmung von anlassbezogenen Repräsentationsaufgaben: Begrüßen, Smalltalk, kurze Reden halten, Geschäftsessen</li><li>- Gastgeber sein: Veranstaltungen in der Bank</li><li>- Gast sein: Der gelungene Auftritt bei Privat-, Geschäftskunden, Vereinen (Geburtstage, Jubiläen, Feiern etc.)</li></ul></li></ul>
TEILNEHMERZAHL	Der Teilnehmerkreis umfasst maximal 8 Personen.
TRAINER	<p>Rita Volpers, Diplom-Soziologin, Bankkauffrau, Supervisorin (DGSV), Trainerin und Beraterin. Sie verfügt über jahrelange eigene Erfahrung im Vertrieb von Finanzdienstleistungen und begleitet Genossenschaftsbanken bei Maßnahmen zur Intensivierung des Vertriebs.</p> <p>Sabine Walther-Eising, Diplom-Betriebswirtin, Dozentin an Hochschulen, unter anderem am Euro-Business-College in Bielefeld. Ihre Schwerpunkte sind moderne Umgangsformen, Business Knigge sowie Kunden- und Verkaufsorientierung.</p>

## VC3001

3 x 3 Tage  
2.590 Euro

## Zertifizierter Vertriebscoach (RWGV)

### TERMIN, ORT

Teil 1: 14.09. bis 16.09.2011/Münster  
Teil 2: 19.10. bis 21.10.2011/Münster  
Teil 3: 07.12. bis 09.12.2011/Münster

Das Seminar kann auf die bankinterne Vertriebsstrategie angepasst werden und eignet sich daher ideal als Inhouse-Maßnahme.

### ZIELGRUPPE

Führungskräfte im Vertrieb, Trainer und erfolgreiche Berater

### IHR NUTZEN

Zentraler Erfolgsfaktor für die erfolgreiche Umsetzung einer Vertriebsaktivierung ist die Führungskraft. Um Mitarbeiterverhalten motivierend und damit nachhaltig zu verändern, ist die Anwendung der richtigen Werkzeuge von entscheidender Bedeutung. Der Vertriebscoach analysiert genau die jeweiligen Hemmnisse und Potenziale und erarbeitet mit den Mitarbeitern einen Maßnahmenplan für den erfolgreichen Verkauf. Coachen heißt dabei, das eigenverantwortliche, vertriebsorientierte Handeln der Mitarbeitern zu fördern.

Der Bildungsgang Zertifizierter Vertriebscoach (RWGV) befähigt Sie, einen Coachingprozess im eigenen Unternehmen zu initiieren und zu steuern. Sie lernen wesentliche Instrumente kennen und können diese zielorientiert anwenden. So unterstützen Sie den Entwicklungsprozess bei Ihrem Mitarbeiter professionell und nachhaltig.

### INHALTE

- Bestandteile des Coaching-Prozess
- Systemisches Coaching
- Führen und Coachen
- Erfolgsfaktoren im Coaching-Prozess
- Die Startphase mit vertrieblicher Zielsetzung
- Die Diagnose der Hemmnisse
- Die Auswahl der Coaching-Instrumente
- Auswirkungen der Instrumente und Verhaltenstipps
- Umsetzungsphase und -kontrolle
- Umgang mit schwierigen Situationen und Widerständen
- Erfahrungsaustausch, Transfersicherung

Am Ende des Ausbildungsgangs besteht die Möglichkeit zur Teilnahme an einer Prüfung, bei der die Teilnehmer den Titel „Zertifizierter Vertriebscoach (RWGV)“ erwerben können.

### TEILNEHMERZAHL

Der Teilnehmerkreis umfasst maximal 8 Personen.

### TRAINERIN

Dipl.-Psychologin Lydia Weyres, Trainerin und Lehrbeauftragte an der Fachhochschule für Wirtschaft in Köln. Sie ist als Führungskräfte- und Mitarbeitercoach in unterschiedlichen Branchen sowie in der Coaching-Ausbildung aktiv.

## VC3002

2 x 2 Tage

Transferworkshop

1.090 Euro



## Der Geschäftsstellenleiter als Vertriebstrainer Training on the Job im Vertrieb

TERMIN, ORT	Teil 1: 13.09. bis 14.09.2011/Münster; Teil 2: 08.11. bis 09.11.2011/Münster Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Führungskräfte im Vertrieb, Marktbereichsleiter, Vertriebsleiter, Geschäftsstellenleiter, Kundenberater mit Trainerfunktion, Vertriebscoaches, erfolgreiche Vertriebsmitarbeiter, die als interne Vertriebstrainer tätig sind.
IHR NUTZEN	Das Modul unterstützt Sie, die Vertriebsfähigkeiten und -fertigkeiten Ihrer Mitarbeiter zu optimieren. Sie lernen, einen strukturierten und systematisierten TOJ-Prozess zu planen, durchzuführen und zu kontrollieren.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Was ist professionelles Training-on-the-job?</li><li>• Ablauf des TOJ: Vorgespräch, Vorbereitung, Kundengespräch, Feedbackgespräch, Vereinbarung</li><li>• Vermitteln von verkäuferischen Fertigkeiten</li><li>• Trainingsmethoden des TOJ</li><li>• Feedback: Klar und motivierend</li><li>• Ergebnis und Vereinbarung im TOJ</li><li>• Umgehen mit Zweifeln</li><li>• Kritische Situationen im TOJ</li><li>• Training von TOJ-Gesprächen anhand von Praxisfällen</li></ul> <p>Nach dem Seminar führen die Teilnehmer idealerweise erste TOJ-Maßnahmen mit ihren Mitarbeitern durch. Die Erfahrungen daraus werden im 2.Teil aufgegriffen.</p>
TEILNEHMERZAHL	Der Teilnehmerkreis umfasst maximal 8 Personen.
TRAINERIN	Rita Volpers, Diplom-Soziologin, Bankkauffrau, Supervisorin (DGSV), Trainerin und Beraterin. Sie verfügt über jahrelange eigene Erfahrung im Vertrieb von Finanzdienstleistungen und begleitet Genossenschaftsbanken bei Maßnahmen zur Intensivierung des Vertriebs.

## VC3023

2 Tage

580 Euro



## Führen unter Druck

TERMIN, ORT	19.10. bis 20.10.2011/Münster
ZIELGRUPPE	Führungskräfte
IHR NUTZEN	Sie reflektieren Ihre Führungssituation, Ihre Verhaltensmuster in Belastungssituationen und entwickeln konkrete Entlastungsansätze. Mit klarer(er) Führungs-Kraft können Sie so zukünftig Druck und Belastungen entgegenwirken und souveräner und gelassener begegnen.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veränderte Anforderungsprofile an Führungskräfte</li><li>• Reflexion der eigenen Führungsrolle</li><li>• Führung der eigenen Person – die wichtigste Voraussetzung für erfolgreiches Führen unter Druck</li><li>• Entscheidungen und Kommunikation unter Zeitdruck</li><li>• Mit geeigneten Arbeitstechniken, Druck und Belastungen entgegenwirken</li><li>• Druck von „oben“ begegnen</li><li>• Stress: Möglichkeiten der Stressprävention und -handhabung</li></ul>
METHODE	Training mit Workshop-Charakter. Kompakte theoretische Inputs wechseln ab mit themenbezogenen Übungen und Fallbeispielen aus der eigenen Praxis der Teilnehmer. Sie erhalten Feedback und entwickeln Lösungsszenarien für konkrete Führungssituationen unter Druck.
TRAINERIN	Birgit Geilsdorf, Diplom-Betriebswirtin, systemische Beraterin und zertifizierter Coach. Frau Geilsdorf ist Trainerin für Unternehmenskommunikation seit 1994 mit eigener Führungs- und Vertriebserfahrung.

## VC3012

3 Tage

## Ethisches Führen – Werte steigern!

TERMIN, ORT	09.05. bis 11.05.2011/Forsbach Dieses Training führen wir abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Führungskräfte
IHR NUTZEN	Die persönliche Integrität ist ein hilfreiches Fundament auf dem Probleme und Konflikte nachhaltig gelöst werden können. Die Anleitung zu einem vertieften Nachdenken soll Perspektiven zu einer kreativen Toleranz eröffnen. Im Mittelpunkt steht die Lebensweisheit. In dieser liegt ein wichtiger Schlüssel zu einer aufgeschlossenen und partnerschaftlichen Dialogkultur. Es werden Wege aufgezeigt, die das Ökonomische mit dem Menschlichen zu einem wohlwollenden Handeln verbinden.
INHALTE	<b>Theoretische Inhalte:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Darlegung von Weisheitsquellen und der Bezug zur Arbeitssituation</li><li>• Die Dimension der Zeit: Augenblick und Unendlichkeit – seelisches Zeitmanagement</li><li>• Handeln und Werte: Einführung in die klassischen Tugenden: Klugheit, Gerechtigkeit, Tapferkeit, das rechte Maß, Glaube, Hoffnung und Liebe</li></ul> <b>Übungen:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wiederbeleben eigener Werte und Vorbilder; fundierte Reflexion der eigenen positiven Prägung</li><li>• Bearbeitung von Konfliktsituationen mit Hilfe von Weisheit</li><li>• Reflexion konkreter Alltagssituationen anhand der Zeitebenen von Vergangenheit, Gegenwart u. Zukunft</li><li>• Anleitung u. Übung zum Einbringen eigener Werte in den konkreten Alltag; das Initiieren einer seelisch-geistigen Verbindung zu den Mitarbeitern</li></ul>
TRAINER	Udo Manshausen, Dipl. Theologe und Gesprächstherapeut, Veröffentlichungen zu den Themen Ethik des Führens und Persönlichkeitsentwicklung

## VC3011

2 Tage + 1 Tag

750 Euro

## Coachinginstrumente für die Führungspraxis

TERMIN, ORT	Teil 1: 12.09. bis 13.09.2011/Forsbach Teil 2: 07.11.2011/Forsbach Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Fach- und Führungskräfte
IHR NUTZEN	Sie lernen, wie Sie den Coachingansatz im Führungsalltag und bei Mitarbeitergesprächen vorteilhaft einsetzen und nutzen. Mit motivierenden und lösungsorientierten Interventionen fördern Sie die Weiterentwicklung und Eigenverantwortung der Mitarbeiter. An konkreten Praxisbeispielen trainieren Sie, Mitarbeitergespräche zielorientiert und nachhaltig wirksam zu führen und Mitarbeiter zu coachen.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anforderungen an die Führungskraft als Coach</li><li>• Ziele des potenzialorientierten Coachings</li><li>• Instrumente im Coaching</li><li>• Gestaltung des Coachingprozesses</li><li>• Besondere, herausfordernde Situationen im Coaching</li><li>• Themenbox: Praktische Übungen zu unterschiedlichen Gesprächsanlässen</li><li>• (Auswahl und) Bearbeitung von Beispielen aus der eigenen Praxis</li></ul>
TRAINERIN	Birgit Geilsdorf, Diplom-Betriebswirtin, systemische Beraterin und zertifizierter Coach. Frau Geilsdorf ist Trainerin für Unternehmenskommunikation seit 1994 mit eigener Führungs- und Vertriebs Erfahrung. Trainingsschwerpunkte: maßgeschneiderte Führungsseminare, Mitarbeiter- und Zielvereinbarungsgespräche, Führungskräfteentwicklung, Coaching von Führungskräften.



VC9900

## Vom Team zum Powerteam

---

### ZIELGRUPPE

- Teams, die neu zusammengestellt werden
- Teams, die eine neue Führungskraft erhalten werden
- Teams, denen es (noch) am „Miteinander“ mangelt
- Filialteams, die sich neu ausrichten, z. B. im Rahmen der Vertriebsstrategie Filiale der Zukunft
- Teams, die sich zum Hochleistungsteam entwickeln wollen
- Teams, die einfach erfolgreicher werden wollen

### IHR NUTZEN

Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile: Teams arbeiten in jedem Unternehmen, in jeder Abteilung. Doch manche Teams sind erfolgreicher, schneller und effizienter als andere. Das ist die Messlatte für ein funktionierendes Team. Hier setzt unser Teamtraining an: Wir machen Teams zu Power-Teams! Ein Hochleistungsteam ist gekennzeichnet durch das reibungslose Ineinandergreifen dieser Aspekte, die wir im Training mit Ihren Teams erarbeiten.

### INHALTE

- Gemeinsame Zielsetzungen und gemeinsame Verantwortung für den Erfolg
- Gemeinsames Verständnis der Ausgangssituation
- Überwinden von individuellen Komfortzonen
- Gemeinsam getragene Verbesserung der Prozesse, Strukturen und Schnittstellen
- Verknüpfung der individuellen Stärken und Nutzung der Potenziale aller Teammitglieder
- Koordiniertes Zusammenspiel der subjektiven und objektiven Aspekte der Team-Performance

Praxis- und erlebnisorientierte Methoden gewährleisten neben einer hohen Aufmerksamkeit für die Inhalte den Praxisbezug zur Arbeitswelt. Wecken Sie neue Energien in Ihrem Team und gewinnen Sie gemeinsam Spaß an Leistung und Erfolg.

Die Inhalte und die Dauer für die Teamentwicklung sind abhängig von den Zielen und der jeweiligen Ausgangssituation. Die Maßnahme wird gemeinsam mit Ihnen geplant und auf Ihre Wünsche abgestimmt.

ANSPRECHPARTNER

Michael Quasten, Telefon: 02452 155337, Michael.Quasten@rwgv.de



## IHR ANSPRECHPARTNER

Michael Quasten  
Telefon 02452 155-337  
Michael.Quasten@rwgv.de

VC9901

2 Tage



## Outdoor-Training: Geocaching – Navigation in die Teamarbeit

TERMIN, ORT

Termine auf Anfrage

ZIELGRUPPE

Personen, die Teamarbeit (Kooperation) optimieren wollen.

IHR NUTZEN

Sie steigern die Effizienz und Effektivität des Teams. Konflikte und Reibungen innerhalb der Gruppe werden minimiert und die kreative und innovative Zusammenarbeit maximiert. Dadurch erhöhen sich die Leistungen des Teams und werden damit zum Mehrwert für das Unternehmen. Die einzelnen Teammitglieder sind mit ihrer Rolle und Aufgabe im Team zufriedener und ziehen sich stärkere Motivation aus ihren Aufgaben im Team.

INHALTE

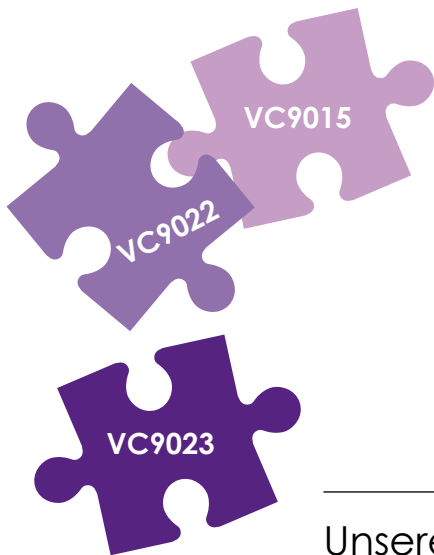
### **Besonderheiten in der Teamarbeit**

- Erste Teamübungen
- Was ist ein gutes Team?
- Kommunikation im Team
- Die Teamentwicklungsuhr

### **Geocache**

- Kurze Einführung
- Start des Geocache: Die Teilnehmer erhalten die Koordinaten des ersten Zielpunktes
- Lösung von Teamübungen um die nächsten Koordinaten zu erhalten
- Kurze Reflektion im Anschluss an die einzelnen Übungen
- Reflektion der Team-Erfahrungen – Übertragung auf den Berufsalltag

Die Übungen während des Geocache finden unter freiem Himmel statt und sind unabhängig von Alter und Fitness gut zu bewältigen: keine Mutproben, sondern Aktionen auf hohem Sicherheitsniveau, begleitet von erfahrenen Outdoor-Trainern.



## IHR ANSPRECHPARTNER

Sven.Langner  
Telefon 0251 7186-8412  
Sven.Langner@rwgv.de



## Unsere Angebote für Trainings in Schulklassen

VC9015

2 Tage  
480 Euro\*



### Bewerbungstrainings in Schulklassen Qualifizierung für Durchführende

TERMIN, ORT	05.10. bis 06.10.2011/Forsbach
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter in Genossenschaften, wie z. B. Zielgruppenverantwortliche, Jugendberater etc., die Bewerbungstrainings in Schulklassen durchführen.
IHR NUTZEN	Sie lernen, wie Sie: <ul style="list-style-type: none"><li>• gelungene Präsentationen vor Schulklassen in der Schule beziehungsweise in der Bank halten.</li><li>• Gruppenübungen und Rollenspiele erlebnisorientiert durchführen können.</li><li>• anhand der Präsentation „Bewerbung und Jobsuche – Sicher auf die Zukunft bauen“ sowie dem Modul „Berufsorientierung“ aus dem Unterrichtsprogramm der Volksbanken und Raiffeisenbanken den souveränen Einsatz von Kommunikationsmitteln und Medien.</li><li>• mittels Techniken und Tipps zu einem sicheren und selbstbewussten Auftreten gelangen und damit die Zielgruppe zu überzeugen wissen.</li></ul>
INHALTE	<b>Inhaltliche Grundlagen: Berufsorientierung, Bewerbungs- und Auswahlverfahren</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Schulabschluss – und dann?</li><li>• Wie findet ein Schüler den passenden Beruf, wie das passende Unternehmen?</li><li>• Anschreiben, Lebenslauf, Anlagen</li><li>• Telefoninterview, Einstellungstest, Vorstellungsgespräch, AC-Simulation</li></ul> <b>Didaktik:</b> <b>Zielorientierte Seminarplanung, Medieneinsatz, Souveränes Auftreten vor Jugendgruppen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wie gestalte ich den Lernprozess im Seminar?</li><li>• Umgehen mit Flipchart, Pinwand, Beamer, Overhead</li><li>• Kontakt und Kommunikation mit der Gruppe</li><li>• Was wichtig ist, um einen starken und motivierenden Kontakt zum Publikum herzustellen</li><li>• Techniken zur Steigerung der persönlichen Souveränität und Ausstrahlung</li></ul>
TEILNEHMERZAHL	Der Teilnehmerkreis umfasst maximal 10 Personen.
TRAINER	Daniela Weber ist gefragte Referentin auf Jugendkongressen zum Thema Berufswahl; Bewerbung & Berufsinformation. Sie begleitet Jugendliche bei der Berufswahl und während der Bewerbungsphase.

\* inkl. sämtlicher Unterlagen und der Präsentation „Bewerbung und Jobsuche – Sicher auf die Zukunft bauen“ sowie dem Modul „Berufsorientierung“ aus dem Unterrichtsprogramm der Volksbanken Raiffeisenbanken (auf CD-ROM).

VC9022

2 Tage  
480 Euro



## Geld und Banken: Gestaltung von Trainings in Schulklassen

TERMIN, ORT	10.05. bis 11.05.2011/Münster
ZIELGRUPPE	Dieses Training richtet sich an Mitarbeiter in Kreditgenossenschaften, wie z. B. Zielgruppenverantwortliche, Jugendberater etc., die Trainings/Seminare in Schulklassen durchführen.
IHR NUTZEN	Sie lernen, wie Sie: <ul style="list-style-type: none"><li>• gelungene Präsentationen vor Schulklassen in der Schule beziehungsweise in der Bank halten.</li><li>• das Training zielgruppengerecht und erlebnisorientiert gestalten.</li><li>• anhand des Trainermaterials aus dem Unterrichtsprogramm der Volksbanken und Raiffeisenbanken den souveränen Einsatz von Kommunikationsmitteln und Medien.</li><li>• mittels Techniken und Tipps zu einem sicheren und selbstbewussten Auftreten gelangen und damit die Zielgruppe zu überzeugen wissen.</li></ul>
INHALTE	<b>Schulmarketing – Ziele und Vorgehensweise</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Was will die Bank mit dem Schulmarketing erreichen? • Wie nimmt man Kontakt zu den Schulen auf?</li><li>• Wie kann die Zusammenarbeit mit der Schule gestaltet werden? • Rechtliche Rahmenbedingungen</li></ul> <b>Zielorientierte Seminarplanung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wie plane und gestalte ich ein Training? • Schlüsselemente für ein erfolgreiches Training</li></ul> <b>Medieneinsatz und Schaffung einer positiven Gruppenatmosphäre</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wie gestalte ich den Lernprozess im Training? • Wie gehe ich kreativ mit Medien um? • Kontakt und Kommunikation mit der Gruppe • Was wichtig ist, um einen starken und motivierenden Kontakt zum Publikum herzustellen</li></ul> <b>Stärkung der persönlichen Wirkungskraft</b> <p>Techniken zur Steigerung der persönlichen Souveränität und Ausstrahlung (Körpersprache, Rhetorik, Mentale Erfolgsstrategien)</p> <b>Unterrichtsprogramm und Unterlagen (auf CD-Rom)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Geld, Zahlungsverkehr und Wirtschaft • Volksbanken Raiffeisenbanken • Sparen und Anlegen</li><li>• Kredite, Finanzierung, Schuldenfalle</li></ul>
TRAINERIN	Daniela Weber ist gefragte Referentin auf Jugendkongressen zum Thema Berufswahl; Bewerbung & Berufsinformation. Sie begleitet Jugendliche bei der Berufswahl und während der Bewerbungsphase. Darüber hinaus ist sie als Auditorin in Potential-Assessment-Centern für Nachwuchskräfte tätig.

VC9023

2 Tage  
480 Euro



## Trainings in Schulklassen: Impulse für Erfahrene

TERMIN, ORT	05.04. bis 06.04.2011/Münster
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter in Genossenschaften, wie z. B. Zielgruppenverantwortliche, Jugendberater etc., die Bewerbungstrainings in Schulklassen durchführen und bereits das Training „Bewerbungstrainings in Schulklassen – Qualifizierung für Durchführende“ bzw. „Geld in Banken – Trainings in Schulklassen“ besucht haben.
IHR NUTZEN	Sie frischen Ihre Kenntnisse zur Gestaltung von Trainings in Schulklassen auf, vertiefen Methoden und erlernen neue Techniken. Während des Trainings können Sie sich mit den Kollegen aus anderen Volksbanken und Raiffeisenbanken austauschen und von deren Erfahrungen profitieren. Sie erhalten wertvolle Impulse zu verschiedenen Marketingsansätzen und neue Ideen für Ihre Trainingskonzepte.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Überprüfung der eigenen Konzepte • Vorstellung eigener Trainingskonzepte • Feedback zu Aufbau und persönlicher Wirkung • Didaktik: Vertiefung der eigenen Kenntnisse, u.a. gezielte Steuerung der Gruppendynamik • Konfliktmanagement • Mit Spaß bei der Sache: „Entertainment“ im Training</li><li>• Eine positive Beziehung zu den Schülern herstellen • Marketing: Impulse und Möglichkeiten</li><li>• Austausch: gezielter Erfahrungsaustausch • Techniken zur Steigerung der persönlichen Souveränität und Ausstrahlung</li></ul>
TRAINERIN	Daniela Weber ist gefragte Referentin auf Jugendkongressen zum Thema Berufswahl; Bewerbung & Berufsinformation. Sie begleitet Jugendliche bei der Berufswahl und während der Bewerbungsphase. Darüber hinaus ist sie als Auditorin in Potential-Assessment-Centern für Nachwuchskräfte tätig.

---

## VC9006

2 x 2 Tage

1.040 Euro

TERMIN, ORT

## Sich selbstsicher und wirkungsvoll präsentieren

---

Teil 1: 04.04. bis 05.04.2011 und Teil 2: 23.05.2011/Forsbach

Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter, die nach Innen und Außen überzeugend auftreten wollen.

IHR NUTZEN

Neben dem Erlernen der wichtigsten Präsentationstechniken steht die Rolle des Präsentierenden im Zentrum des Seminars, insbesondere das eigene Standing vor Gruppen (z. B. Kunden, Vor-gesetzte, Kollegen, Mitarbeiter). Sie optimieren so Ihre persönliche Kompetenz und Ausstrahlung für einen überzeugenden und verbindlichen Auftritt.

INHALTE

- Vorbereitung einer Präsentation
- Kontakt und Kommunikation mit der Gruppe
- Schneller und sicherer Aufbau einer konstruktiven Präsentationsatmosphäre
- Was wichtig ist, um einen starken und motivierenden Kontakt zum Publikum herzustellen
- Zielführender Medieneinsatz – die wichtigsten Regeln
- Mentale Erfolgsstrategien
- Reflexion eigener Ressourcen und Einstellungen
- Bewusste Nutzung der persönlichen Wirkungsmittel: Auftreten, Sprache, Stimme, Gestik, Mimik, Haltung
- Erweiterung der sprachlich-rhetorischen Stilmittel
- Souveräner Umgang mit Störungen
- Steigerung der Souveränität und Ausstrahlung
- Praxisorientierte Tipps

TEILNEHMERZAHL

Der Teilnehmerkreis umfasst maximal 8 Personen.

TRAINERIN

Kerstin March-Peikert ist Diplom-Psychologin, Organisationsberaterin, Trainerin und Coach

---

## VC9019

3 Tage

780 Euro

TERMIN, ORT

## Rhetorik – Wirkungsvoll sprechen und überzeugen

---

16.03. bis 18.03.2011/Münster

Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter, die ihre rhetorischen Fähigkeiten gezielt auf- und ausbauen wollen.

IHR NUTZEN

Sie lernen die wesentlichen Grundsätze der Rhetorik und Dialektik kennen. Sie werden selbstsicherer im Sprechen und im Vortragen und stellen Ihr Verhalten inhaltlich und sprachlich auf das Publikum ein. Sie erfahren, wie gelassen und sicher Sie wirken. Dadurch werden Sie Einzelne und auch Gruppen durch Ihre sprachliche Kompetenz überzeugen.

INHALTE

### Die Grundlagen des freien Sprechens

- Wodurch wird Sprache überzeugend und erfolgreich?
- Nonverbale Aspekte berücksichtigen: Haltung, Gestik, Mimik, Blickkontakt

### Sprache und Verständlichkeit

- Informationen nachhaltig vermitteln
- Erweiterung der eigenen Ausdrucksfähigkeit
- Sprachlich-rhetorische Stilmittel nutzen

### Aufbau und Durchführung einer zielgerichteten Rede

- Konkrete Vorbereitung
- Der Auftritt und der Einstieg
- Die Durchführung

### Tipps und Kniffe

- Sach- und Beziehungsebene
- Umgehen mit Fragen und Diskussionen
- Mentale Einstellung und Lampenfieber

TEILNEHMERZAHL

Der Teilnehmerkreis umfasst maximal 8 Personen.

TRAINERIN

Kerstin March-Peikert ist Diplom-Psychologin, Organisationsberaterin, Trainerin und Coach

## VC9031

2 x 3 Tage  
(je Do-Sa), 1.440 Euro



## Mach dich Stark! – Das NLP- Einsteigerseminar

Finde deine eigenen Kraft- und Energiequellen und lebe authentisch

TERMIN, ORT	Teil 1: 14.04. bis 16.04.2011/Münster Teil 2: 16.06. bis 18.06.2011/Münster
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter mit Vertriebs- oder Führungsaufgaben
IHR NUTZEN	<b>Erfolg für Sie und Ihr Unternehmen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sie lernen, wie sie Ihre eigenen Verhaltens- und Kommunikationsstrategien flexibler und gezielter einsetzen</li><li>• Sie verfeinern Ihre Wahrnehmung und Ihre Kommunikation erhält dadurch mehr Wirkung</li><li>• Sie gewinnen einen stärkeren Zugang zu Ihrem Ressourcen-Potenzial und nutzen es weitaus umfassender</li><li>• Sie lernen, ihr Selbstbild klarer einzuschätzen und Sie sensibilisieren sich für die individuelle Realität anderer. Das befähigt Sie, noch kongruenter in Ihrer Persönlichkeit zu werden und die Sicht Anderer auf Sie schrittweise zu verändern.</li></ul> <b>Träume werden Visionen, werden Ziele, werden wahr</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sie erfahren, wie sie aus ihren Träumen greifbare Visionen erarbeiten und daraus konkrete, wohlformulierte Ziele ableiten</li><li>• Sie erarbeiten für sich Ziele, die für Sie unbändige Motivation aufbauen, die sie dann auch erreichen</li></ul>
INHALTE	<b>Den „moments of excellence“ als Erfolgsgrundlage nutzen (Ankern)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Arbeiten am eigenen Zustandsmanagement, um in Stress- und Konfliktsituationen authentisch, zielorientiert und ressourcenvoll zu bleiben</li><li>• Positive Glaubenssätze als Grundlage für anhaltenden Erfolg schaffen (Beliefs)</li><li>• Die eigene Wahrnehmung schärfen und somit positive Gefühlszustände auf die Mitmenschen übertragen</li><li>• Einen tiefen und vertrauensvollen Kontakt zu Mitmenschen aufbauen und halten (Rapport)</li><li>• Empathie zum Anderen aufbauen, sich gedanklich auf die Landkarte des Anderen einlassen durch meisterliche Fragen (Metamodell der Sprache)</li><li>• Eigene Visionen erarbeiten und daraus handlungsorientierte Ziele ableiten</li><li>• Umsetzungs- und Erfolgsstrategien für die Zielerreichung erarbeiten</li></ul>
TRAINERIN	Elke Werth, Trainerin und Coach

## VC9005

3 Tage  
870 Euro

## Konflikte – Chancen zur persönlichen Entwicklung

TERMIN, ORT	17.10. bis 19.10.2011/Münster Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Fach- und Führungskräfte
IHR NUTZEN	Das Seminar möchte Sie zu einer größeren Unparteilichkeit bei Konfliktfällen führen. Sie werden angeleitet, psychische Muster und grundlegende Motive streitvollen Handelns zu verstehen. Dies soll zu einer neuen Kompetenz führen, Auseinandersetzungen umfassender bewerten zu können. Zudem werden Möglichkeiten der Selbstreflexion aufgezeigt, die Ihnen dazu verhelfen, mit einer neuen Haltung schwierigen Gesprächssituationen zu begegnen.
INHALTE	<b>Theoretische Inhalte:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Betrachtung von Konflikten aus analytischer Sicht: die Auswirkungen von Anerkennungsstreben, Konkurrenzkampf und dem Zudecken der eigenen Schwächen auf das Dialogverhalten</li><li>• Wut und die Folgen – Wege zu einer Befriedung; die elementare Bedeutung des Zorns bei Konflikten und die Möglichkeiten glaubhafter Befriedung</li><li>• Unparteilichkeit und ihre Wirkung bei Konflikten</li></ul> <b>Übungen:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Anleitung zur Reflexion anhand eines Persönlichkeitsspiegels</li><li>• Betrachtung innerer Einstellungen vor dem Gespräch</li><li>• Unparteilichkeit und Sachlichkeit bei schwierigen Gesprächen</li><li>• Analyse von Konfliktsituationen aus dem Alltag</li></ul>
TEILNEHMERZAHL	Der Teilnehmerkreis umfasst maximal 8 Personen.
TRAINER	Udo Manshausen, Dipl. Theologe und Gesprächstherapeut, Veröffentlichungen zu den Themen Ethik des Führens und Persönlichkeitsentwicklung

## VC9020

2 Tage

## Boxenstopp für Spitzenkräfte

Damit Sie auch morgen noch Höchstleistung bringen

---

TERMIN, ORT	Dieses Training führen wir abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Hochmotivierte Führungskräfte sowie Leistungsträger im Vertrieb und Betrieb.
IHR NUTZEN	An hochqualifizierte Fach- und Führungskräfte werden zunehmend höhere Anforderungen gestellt – nicht nur in fachlicher Hinsicht. Auch Ihre physischen und psychischen Ressourcen wollen weiter entwickelt werden, wenn Sie Ihre Leistungsfähigkeit langfristig erhalten wollen. Die erfahrenen Coaches und Trainer Regina Nußbaum und Markus Frey vermitteln Kenntnisse und Fähigkeiten, die es Ihnen erlauben, Ihre Leistungsfähigkeit langfristig zu erhalten oder gar auszubauen.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Leben in Balance: die Bedeutung des Umgangs mit den persönlichen, insbesondere körperlichen, Bedürfnissen</li><li>• Arbeitszufriedenheit als bedeutender Gesundheitsfaktor</li><li>• Beziehungen: Wer in gesunden Beziehungen lebt, ist belastbarer</li><li>• Sinn, Werte, Ziele: Wer seine Werte und seine Ziele klar benennen kann und den Sinn seiner Arbeit klar hat, hat damit nachweislich den besten Schutz gegen einen Burnout</li><li>• Stress – was ist das? Stressbewältigung = Stress-Management, Stress und Ernährung</li><li>• Bewegung – die effektivste Stressabbauermethode: Kreativität als Perspektivenwandler</li></ul>
TRAINER	Regina Nußbaum, Sozial- und Kommunikationswissenschaftlerin, Dozentin. Ausbildungen in Systemische Paar- und Familientherapie und Energiemedizin. Markus Frey, Diplom-Sozialpädagoge, Stress- und Burnout-Experte, Hörbuchautor „Mit Stress zur Spitzenleistung“.
HINWEIS	Der Staat unterstützt die betriebliche Gesundheitsförderung: 500 Euro pro Jahr und Mitarbeiter sind steuerfrei!

---

## VC9008

1 Tag

## Stil- und Imagecoaching

---

TERMIN, ORT	Dieses Training führen wir abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter in Genossenschaften, die durch ihren persönlichen Kleidungsstil ihre Authentizität optimieren und stilgewandter auftreten wollen.
IHR NUTZEN	Bei Kunden erfolgreich sein ist kein Zufall, sondern das Resultat persönlichen Auftretens. Je stärker sich Produkte und Dienstleistungen angleichen und je stärker der Wettbewerbsdruck wird, desto wichtiger ist der Faktor „persönliches Image“. Optimieren Sie Ihre Persönlichkeit durch den gewinnenden Auftritt.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Erfolgreiches Image – so wirken Sie am besten!</li><li>• Corporate-Fashion – Unternehmensspezifische Dress-Codes</li><li>• Stilsichere Wahl von Farbe, Form, Material und Schnitt der Bekleidung</li><li>• Persönliche Farb-Typ-Stil-Image-Beratung</li><li>• Harmonie von Accessoires und Zubehör</li><li>• Gesichtsförmigkeit für Make-Up, Brille und Frisur</li><li>• persönlich maßgeschneiderter Kleidungs-Check: Stil- und Image gerechte Outfitvariationen vom Experten für gesellschaftliche und öffentliche Business-Anlässe</li></ul> <p><b>Inhouse-Tipp 1:</b> Es kann vorab eine Auftaktveranstaltung: <b>„Ihr Auftritt ... Bitte! –Welche Signale Sie mit Ihrer Kleidung senden“</b>, gebucht werden. Dieser Kreativ-Vortrag mit bis zu 50 Personen dauert ca. 1,5 Stunden.</p> <p><b>Inhouse-Tipp 2:</b> <b>„Business-Make-up für Business-Frauen“</b>. Sie erhalten für Ihren „persönlichen Auftritt“ detaillierte Anleitung für den stilsicheren Einsatz von Beauty-Produkten.</p>
TEILNEHMERZAHL	Der Teilnehmerkreis umfasst maximal 8 Personen.
TRAINER	Klaus-Dieter Giersdorf, Visagist, Stiltrainer

## VC9021

2 Tage

## „Mobil 0166 194 375 26. Soll ich's noch mal sagen?“ – Gedächtnistraining

---

TERMIN, ORT	Dieses Training führen wir abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Fach- und Führungskräfte und Mitarbeiter aller Bereiche, die ihre Gedächtnisleistung im Hinblick auf Konzentration, Flexibilität und Merkfähigkeit steigern wollen.
IHR NUTZEN	Sie lernen neue Möglichkeiten kennen, sich Dinge zu merken und werden eine für sich geeignete Merk-Strategie kennen lernen. Dadurch können Sie Ihre Gedächtnisleistung deutlich steigern, sodass einmal gelernte Informationen langfristig abrufbar sind.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wie funktioniert das Gedächtnis?</li><li>• Bestimmung des eigenen Lerntyps</li><li>• Einführung in verschiedene Merktechniken</li><li>• Wiederholungsstrategien</li><li>• Die Wichtigkeit von Konzentration, Entspannung und Bewegung</li><li>• Tipps für das geistige Fitnesstraining</li><li>• Langfristiges Archivieren von Informationen</li></ul>
TRAINER	Marvin Kröger, Studium der Erziehungswissenschaften mit Schwerpunkt auf Lerntechniken, seitdem im Trainingsbereich spezialisiert auf die Anwendung praxisgerechter Lernhilfen und Merktechniken.

## VC9017

1 Tag  
240 Euro



## Effizienter Umgang mit der Informationsflut – Lesetechniken

---

TERMIN, ORT	14.04.2011/Münster Dieses Training führen wir abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter, deren Aufgabenstellung Zeitmanagement erfordert.
IHR NUTZEN	Sie erlernen strukturiertes Vorgehen bei der Informationsaneignung und effektive Priorisierung im Datendschungel. Sie eignen sich Techniken und Strategien zur Erhöhung der eigenen Lesegeschwindigkeit an und lernen verschiedene Lesetechniken kennen.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rationelles Lesen - Bewältigung der Informationsflut - Zielorientiert Lesestoff auswählen - Entscheiden, was wichtig ist</li><li>• Lesegeschwindigkeit - Störfaktoren eliminieren - Effektives Lesen - Augenbewegungen - Lippenbewegungen - Körperhaltung</li><li>• Überfliegendes Lesen - Zielklärung - Zielabhängige Auswahl von Lesetechniken - Lernen und Erproben von ausgewählten Lesetechniken, z. B. Speed Reading, Photo Reading oder der SQR3-Methode</li><li>• Konzentration und Entspannung - Bedeutung von Konzentration und Entspannung zur Optimierung des Lesens - Förderung der Konzentration durch gezielte Techniken und Übungen - Förderung der Entspannung durch gezielte Techniken und Übungen</li></ul>
TRAINERIN	Daniela Weber, Dipl.-Psychologin; überzeugt durch hohe Praxisorientierung in den Trainings und hat durch die Anwendung der Inhalte ihre eigene Lesegeschwindigkeit mehr als verdoppelt – tun Sie es auch!



# Kompetenzdiagnostik: Damit Sie gesicherte Entscheidungen treffen

Der Erfolg eines Unternehmens hängt entscheidend von der Qualität der Mitarbeiter ab. Gerade vor dem Hintergrund der demographischen Entwicklung ist die Früherkennung von z. B. Vertriebs- oder Führungskompetenz eine herausragende Voraussetzung für die Markt- und Zukunftsfähigkeit von Unternehmen. Daher sollten Ihre Personalentscheidungen mit größter Sorgfalt und Professionalität getroffen werden.

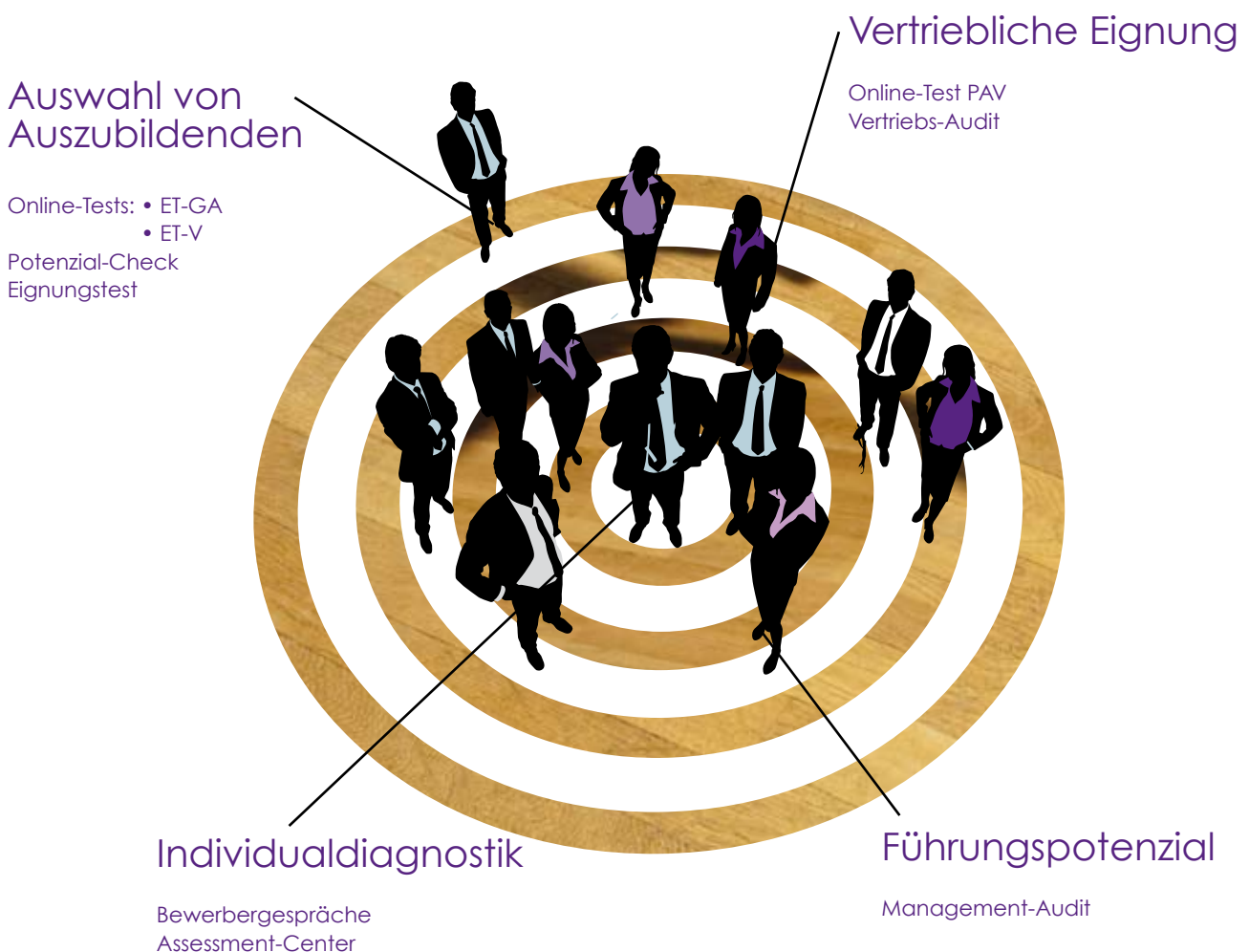
Professionelle Kompetenzdiagnostik unterstützt Sie:

- Wenn eine Schlüsselposition zu besetzen ist, für die eine bestmögliche Entscheidungssicherheit benötigt wird.
- Wenn sich mehrere Mitarbeiter für eine Position bewerben, sodass die Akzeptanz des Auswahlverfahrens besonders wichtig ist.
- Wenn Sie vor dem Hintergrund der demographischen Entwicklung frühzeitig das Potenzial Ihrer Mitarbeiter hinsichtlich Vertriebs- oder Führungskompetenz ermitteln wollen.

Unser Erfahrungsspektrum erstreckt sich von der Auswahl geeigneter Auszubildender über die Einschätzung der vertrieblichen Eignung bis hin zur individuellen Managementdiagnostik von Fach- und Führungspositionen.

Die von uns verwendeten psychologischen Testverfahren erfüllen die in der DIN 33430 gestellten Anforderungen an Verfahren und deren Einsatz bei berufsbezogenen Eignungsbeurteilungen. Somit gewähren wir ein Höchstmaß an Aktualität und Qualitätssicherheit im kompetenzdiagnostischen Prozess.

## RWGA Kompetenzdiagnostik: Zielgruppen und Lösungen



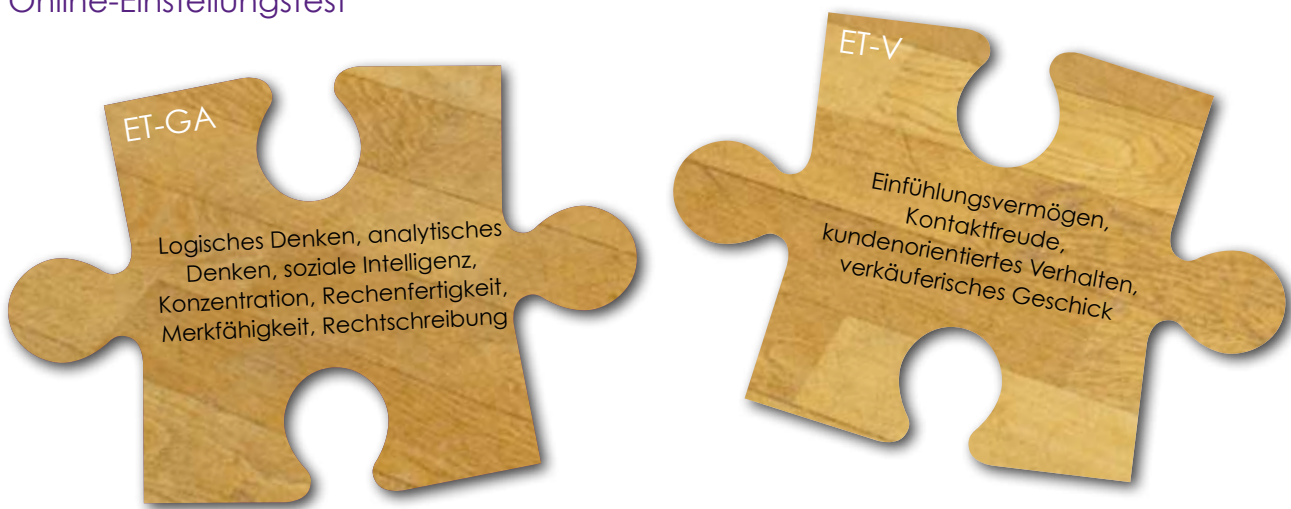
## IHR ANSPRECHPARTNER

Sven.Langner  
Telefon 0251 7186-8412  
Sven.Langner@rwgv.de



## Auswahl von Auszubildenden

### Online-Einstellungstest



### Online-Einstellungstest für genossenschaftliche Auszubildende (ET-GA)

Mit dem Online-Einstellungstest für genossenschaftliche Auszubildende (ET-GA) werden die wesentlichen Eigenschaften erfasst, die den heutigen Anforderungen einer Bank an einen Mitarbeiter entsprechen:

### Online-Einstellungstest Vertrieb (ET-V)

Mit dem Online-Einstellungstest Vertrieb (ET-V) können Sie bereits heute die Einstellungen des Bewerbers zu verkäuferischen Aktivitäten einschätzen.

Beide Testmodule sind in Kombination ideal, um umfassende, einheitliche und relevante Informationen über die Bewerber zu erhalten. Sie dienen als Grundlage für die Vorauswahl. Bewerber, die in beiden Tests erfolgreich abgeschlossen haben, werden zum Bewerber-Casting oder zum Einstellungsinterview eingeladen.

### Bewerber-Casting – Der Potenzial-Check für Ausbildungsplatzbewerber

So lernen Sie die neuen Mitarbeiter am Besten kennen: Der Potenzial-Check ist ein Gruppenauswahlverfahren mit dem Sie in kurzer Zeit die wichtigsten Schlüsselqualifikationen mehrerer Bewerber genau erfassen können. Die unterschiedlichen Übungen zeigen Fähigkeiten und Einstellungen wie z. B. Berufsmotivation, Kommunikationsfähigkeit, analytisches Denken, Engagement im Team und Vertriebsmotivation.

Sehen Sie und beurteilen Sie im Bewerber-Casting, welche Einstellungen zum Beruf ihre Bewerber mitbringen und welches konkrete Verhalten sie zeigen. Suchen Sie sich anhand der Ergebnisprofile die besten Bewerber sofort aus. Durch die zielgruppen-gerechte Erlebnisorientierung der Übungen präsentiert sich die Bank als zeitgemäßer und attraktiver Arbeitgeber.

### Schriftlicher Eignungstest

Der mit dem Institut für Begabungsforschung entwickelte schriftliche Test erfasst die kognitiven Fähigkeiten eines Bewerbers, wie z. B. die Rechen- und Analysefähigkeit. Der Test eignet sich ins-besondere zur Testung größerer Gruppen. Die Auswertung erfolgt innerhalb einer Woche. Der Teilnehmer erhält eine individuelle schriftliche Rückmeldung und die Bank eine Gesamt-übersicht der Ergebnisse.

---

## Vertriebliche Eignung

---

### Online-Test Potenzialanalyse-Vertrieb (PAV)

Aufgrund der demographischen Entwicklung wird es immer schwieriger neue und qualifizierte Vertriebsmitarbeiter zu gewinnen. Umso wichtiger ist es, die Potenziale der vorhandenen Mitarbeiter früh zu erkennen und zu entwickeln. Der Online-Test Potenzialanalyse-Vertrieb (PAV) ist ein für die Zielgruppe Serviceberater (Berater im Retailgeschäft) bzw. Auszubildende im letzten Ausbildungsjahr entwickeltes Testmodul, das die verkäuferischen Kompetenzen und Einstellungen erfasst. Das Ergebnis dient als Einstieg in eine individuelle Personalentwicklung mit dem Ziel, die Vertriebskompetenz gezielt weiter auszubauen.

### Vertriebs-Audit

Das Vertriebs-Audit ist das ideale Instrument, um die Kompetenzen der Mitarbeiter im Vertrieb genau zu erfassen und dann entsprechend ihrem Fähigkeits-Repertoire gezielt einzusetzen bzw. zu entwickeln. In typischen Bankvertriebssituationen zeigen die Teilnehmer ihre verkäuferischen Fertigkeiten. In einem ausführlichen Gutachten werden die vertrieblichen Stärken und die Entwicklungsfelder konkret beschrieben. Eine klare Einschätzung des Erfolgspotenzials mit Hinweisen für die gezielte Entwicklung des Mitarbeiters geben klare Handlungsimpulse. Übrigens: Über 90 % unserer Kunden finden, dass die Ergebnisse des Vertriebs-Audit eine wertvolle Entscheidungshilfe bei der Stellenbesetzung sind. Alle empfehlen das Vertriebs-Audit weiter (Kundenbefragung 2008). Das Vertriebs-Audit führen wir abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen für Sie durch.

---

## Führungspotenzial

---

### Management-Audit

Eine herausragende Voraussetzung für die Markt- und Zukunftsfähigkeit von Unternehmen ist die Früherkennung von Leitungskompetenzen ihrer Mitarbeiter. Weniges trägt so entscheidend zum Unternehmenserfolg bei wie kompetente Führungspersönlichkeiten auf allen Ebenen der betrieblichen Organisation, weniges hemmt den Unternehmenserfolg stärker als Fehlbesetzungen von Führungspositionen. Das Management-Audit unterstützt Personalentscheider bei der Einschätzung des Führungspotenzials ihrer Mitarbeiter. Mit einem breitgefächerten Spektrum an Methoden kann das Leitungspotenzial verlässlich eingeschätzt und Personalentscheidungen abgesichert werden. Die Teilnehmer stellen sich ausgewählten Situationen, die erfolgskritisch für das Management sind. Stärken und Optimierungspotenziale werden ausführlich dokumentiert, die Führungseignung eingeschätzt und Handlungsempfehlungen aufgezeigt. Das Management-Audit führen wir abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen für Sie durch.

### Filiale der Zukunft: Management-Audit für Führungskräfte im Vertrieb

In der Filiale der Zukunft kommt dem Leiter der Vertriebseinheit, z. B. dem Geschäftsstellenleiter, besondere Verantwortung zu. Er führt die Mitarbeiter zielorientiert und stärkt ihre vertrieblichen Fertigkeiten. Er ist der Vertriebsleiter vor Ort. Zur systematischen Erfassung der Leitungskompetenzen dieser Teamleiter empfehlen wir unser Management-Audit für Führungskräfte im Vertrieb. Das Audit schärft den Blick für die zukünftigen erfolgsrelevanten Aufgaben in der Filiale der Zukunft und sorgt durch die Transparenz für eine hohe Akzeptanz bei den Beteiligten.

---

## Individualdiagnostik

---

Für bedeutsame Personalentscheidungen, z. B. die Auswahl von besonderen Fach- und Führungskräften unterstützen wir Sie mit bedarfsorientierten und validen Instrumenten der Eignungsdiagnostik.

### Moderation von Bewerbungsgesprächen

Gerade bei der Besetzung von Schlüsselpositionen sind die differenzierte Erfassung der Kompetenzen und der offene, faire Besetzungsprozess von großer Bedeutung. Denn für diese Positionen müssen die fachlichen und persönlichen Qualifikationen der Bewerber noch genauer zur Stelle und zum Unternehmen passen. Zusammen mit den Entscheidungsträgern vor Ort werden vom RWGA-Berater professionelle Bewerberinterviews geführt. Am Ende einer solchen Interviewrunde werden systematisch die Vor- und Nachteile der einzelnen Kandidaten gemeinsam diskutiert und eine Einstellungsempfehlung gegeben.

### Assessment-Center 2.0

Die Treffergenauigkeit erhöht sich deutlich im Rahmen eines Assessments. In einem mehrstündigen qualifizierten Verfahren durchlaufen ein oder mehrere Kandidaten verschiedene erfolgskritische Arbeitssituationen (z. B. Gesprächssituationen mit Mitarbeitern und Kunden, komplexe strategische Aufgaben, biografisch-psychologische Interviews). Die Durchführung erlaubt den vertiefenden Blick auf die Handlungen und Einstellungen der Kandidaten und sichert die Auswahlentscheidung anhand eindeutiger Kriterien ab. Die Ergebnisdokumentation erleichtert zudem die Kommunikation mit den Bewerbern hinsichtlich einer Begründung der Zu- bzw. Absage.



## VC0001

1 Tag

## Führen im Markt

---

TERMIN, ORT

29.06.2011/Forsbach

ZIELGRUPPE

Führungskräfte im Markt, Kundenbetreuer und -berater im Privat- und Firmenkundengeschäft mit Mitarbeiterverantwortung.

IHR NUTZEN

Durch die zum Teil dramatischen Veränderungen im Bankenvertrieb hat der Erfolgsdruck auf die Verkaufsmitarbeiter immens zugenommen – mit weitreichenden Auswirkungen für die Führungskräfte.

Die hohe Kunst der Mitarbeiterführung im Markt besteht darin, jeden Verkäufer zu seiner individuellen Spitzenleistung zu führen. Dabei stehen naturgemäß die durchschnittlich guten Verkäufer im Mittelpunkt. Wenn es gelingt, die Motivation dieser Verkäufer (im Schnitt 80% der Mitarbeiter einer Vertriebsmannschaft) zu stärken, hat das unmittelbare Ergebnissteigerungen zur Folge.

In der Tagung „Führen im Markt“ wollen wir den Führungskräften im Vertrieb konkrete Anregungen geben, wie sie die Eigenverantwortung und das unternehmerische Denken ihrer Kundenbetreuer und -berater fördern und damit das Leistungsverhalten optimieren können.

Über das Programm der Tagung informieren wir Sie rechtzeitig in einem gesonderten Rundschreiben.

## VC0002

1 Tag

## Andere erfolgreich machen: RWGA-Trainertagung

---

ORT

Forsbach

ZIELGRUPPE

Trainer und Coaches in Genossenschaften sowie Mitarbeiter, die Trainingsaufgaben wahrnehmen, z. B. als Führungskraft oder Kundenberater.

IHR NUTZEN

Die Aufgabe des Trainers ist es, andere erfolgreich zu machen. Sei es durch die Vermittlung von Inhalten vor Gruppen, wie z. B. das Vorstellen eines neuen Produktes in einem Filialteam oder durch das individuelle Training-on-the-job am Arbeitsplatz des Mitarbeiters.

In beiden Fällen spielt der Trainer für den Lernerfolg eine Schlüsselrolle. Er muss fachlich und menschlich überzeugen, Teilnehmer motivieren, zum Lernen animieren und Konfliktsituationen positiv lösen. Als Moderator mit hoher fachlicher und sozialer Kompetenz integriert er unterschiedlichste Teilnehmer in Lerngruppen, greift gruppenspezifische Prozesse für den Lernerfolg praxisnah auf und sorgt damit für eine Gewinn bringende, nachhaltige Qualifizierung.

In der RWGA-Trainertagung wollen wir den Trainern und Coaches in den Genossenschaften Anregungen geben, wie sie ihre Trainerleistung noch weiter optimieren können. Erfolgreiche Trainer stellen ihre Konzepte und ihre Methoden zur Diskussion.

Über den Termin und das Programm der Tagung informieren wir Sie rechtzeitig in einem gesonderten Rundschreiben.

---

## VC0004

1 Tag

## Verkäufertag

---

TERMIN, ORT

09.11.2011/Münster

ZIELGRUPPE

Kundenberater und -betreuer im Privatkundengeschäft

IHR NUTZEN

Der Verkäufertag dient als Plattform um Ihr vertriebliches Know-how zu aktualisieren und aufzufrischen. Neben den fundierten Praxistipps profitieren Sie vom Netzwerk und dem Erfahrungsaustausch mit den Kollegen und Experten.

Beispiele:

- Der Preis im Beratungs- und Verkaufsgespräch
- Die Grundregeln des Konditionsgesprächs
- Wie kontere ich angemessen auf „zu teuer“, „zu wenig“?
- Wie reagiere ich angemessen auf Billig-, Discount- und Internetanbieter?
- Wie komme ich am besten zum Abschluss?
- Was tun bei typischen Hindernissen wie „kein Interesse“, „kein Bedarf“

Über das aktuelle Programm der Tagung informieren wir Sie rechtzeitig in einem gesonderten Rundschreiben.

---

## VC0008

1 Tag

## Workshop: Warum Beschwerdemanagement?

---

TERMIN, ORT

06.04.2011/Forsbach

ZIELGRUPPE

Entscheidungsträger wie z. B. Vertriebs- und Organisationsleiter

IHR NUTZEN

Ihre Kunden sind Bestandteil der Unternehmensphilosophie. Von daher gibt es gute Gründe ein Beschwerdemanagement (CRM) aufzusetzen und effizient zu nutzen. Anhand eines gut funktionierenden Beschwerdemanagements können Sie sich in Zukunft die Informationen zu Nutzen machen, um erfolgreich und nachhaltig auf die Kundenerwartungen einzugehen. Nicht zuletzt schafft es den Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.

Über das aktuelle Programm der Tagung informieren wir Sie rechtzeitig in einem gesonderten Rundschreiben.



## IHR ANSPRECHPARTNER

Herbert Meese  
Telefon 0251 7186-8315  
Herbert.Meese@rwgv.de



## Marketing- und Vertriebsassistentz (Kompetenznachweis BN420)

<b>BK4201</b>  Rhetorik und Präsentationstechniken  2 Tage	<b>BK4202</b>  Kundenbeziehungs- und Kundenbindungsmanagement  2 Tage	<b>BK4203</b>  Bankmarketing Aktuelle Entwicklungen; Marketing im Finanzverbund  3 Tage	
<b>BK4204</b>  Marktforschung  2 Tage	<b>BK4205</b>  Produkt-, Preis- und Personalpolitik  3 Tage	<b>BK4206</b>  Kommunikationspolitik  5 Tage	<b>BK4207</b>  Vertriebspolitik  3 Tage

Das Angebot erfolgt in Kooperation mit dem Genossenschaftsverband e.V.

## BK4201

2 Tage  
480 Euro  
TERMIN, ORT

## Rhetorik und Präsentationstechniken

17.03. bis 18.03.2011/Baunatal

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter im Bereich Marketing oder Vertrieb

IHR NUTZEN

Sie verbessern Ihre rhetorische Wirkung und präsentieren überzeugend. Sie kennen die theoretischen Grundlagen der Rhetorik und setzen die Wirkungsmittel von Mimik, Gestik und Körpersprache gesprächsfördernd ein. Ferner können Sie Präsentationen themen- und situationsgerecht planen, durchführen sowie kritisch analysieren.

INHALTE

- Planung, Durchführung und kritische Analyse von Präsentationen anhand von Praxisthemen
- Grundlagen der Visualisierungstechnik
- Wirkung der verschiedenen Medien in einer effizienten Präsentation
- Intensivtraining zur Visualisierungstechnik anhand von praktischen Beispielen

## BK4202

2 Tage  
320 Euro  
TERMIN, ORT

## Kundenbeziehungs- und Kundenbindungsmanagement

06.06. bis 07.06.2011/Isernhagen

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter im Bereich Marketing oder Vertrieb

IHR NUTZEN

Sie definieren Zielgruppen potenzialorientiert u. wirken bei der Festlegung von Qualitätsstandards mit.

INHALTE

- Grundlagen der Kundensegmentierung
- Neukundengewinnung und Kundenrückgewinnung
- Grundlagen Qualitäts- und Servicemanagement
- Kundenanforderungen an Finanzdienstleister
- Die Bedeutung des One-to-One-Marketings
- Das Lebensphasenkonzept
- Die Bedeutung der situativen Signalerkennung
- Instrumente der Kundenbindung in der operativen Praxis
- Bedeutung der Reklamationsbehandlung
- Hinweise zur praktischen Umsetzung in der Bank

## BK4203

3 Tage  
510 Euro

## Marketing im Finanzverbund: Rahmenbedingungen und Trends

TERMIN, ORT

14.03. bis 16.03.2011/Baunatal

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter im Bereich Marketing oder Vertrieb

IHR NUTZEN

Sie kennen die aktuellen Entwicklungen in der Finanzdienstleistungsbranche und die Angebote des Verbundes zur Marktbearbeitung.

INHALTE

- Zukunftsprognosen, Trends und künftige Herausforderungen im Finanzdienstleistungsbereich
- Das Marketing-Dienstleistungsangebot der Verbundunternehmen/Zentralbanken/Verbände
- Die Aufgabenteilung im genossenschaftlichen Bankmarketing
- Veränderte Rahmenbedingungen in der Finanzdienstleistungsbranche
- Die Ausgangsposition der Volks- und Raiffeisenbanken
- Die Wettbewerbssituation in der Finanzdienstleistungsbranche
- Theoretische Grundlagen des Bankmarketing
- Bankmarketing zwischen Anspruch und Realität
- Managementkreislauf
- Aufbau und Inhalte eines Unternehmenszielsystems
- Wesen, Struktur und Bedeutung des genossenschaftlichen Finanzverbundes

---

## BK4204

2 Tage  
340 Euro

## Marktforschung

---

TERMIN, ORT

09.05. bis 10.05.2011/Baunatal

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter im Bereich Marketing oder Vertrieb

IHR NUTZEN

Sie setzen verschiedene Analyseinstrumente der Marktforschung aufwandsorientiert und zielgerichtet ein.

INHALTE

- Analysebausteine der Marktforschung
- Interne Marketinganalysen (Analyse bankinterner Daten, die in jeder Bank zur Verfügung stehen z. B. Marktanteile, Marktpotenziale, Kundenstrukturanalysen, Nutzungskennziffern)
- Marktforschungsangebote im Verbund (FMDS, Allensbach-Studien, etc.)
- Theoretische Grundlagen der Marktforschung
- Primär- und sekundärstatistische Analysen
- Ökoskopische und demoskopische Analysen
- Praxistransfer der einzelnen Analysemodule inkl. Übungen zur Interpretation von Marktforschungsergebnissen
- Ableitung von Handlungsempfehlungen aus den unterschiedlichen Datenbefunden sowie Priorisierung des für den Vertrieb relevanten Handlungsbedarfs (Transfer der Ergebnisse)
- Praxisübungen

---

## BK4205

3 Tage  
510 Euro

## Produkt-, Preis- und Personalpolitik

---

TERMIN, ORT

11.05. bis 13.05.2011/Baunatal

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter im Bereich Marketing oder Vertrieb

IHR NUTZEN

Sie verfügen über die erforderlichen Kenntnisse in Produkt-, Preis- und Personalpolitik.

INHALTE

- Begriffsdefinition, Einflussfaktoren und Aktionsfelder der Produktpolitik
- Einflussfaktoren, Aufgabenbereiche und Zielsetzung der Preispolitik
- Instrumente der Personalpolitik
- Konzept zur Produktprogrammpolitik
- Preismodelle
- Grundsätze der Marktzinsmethode und des Barwertkonzeptes
- Wege der Internen Kommunikation

**BK4206**5 Tage  
850 Euro**Kommunikationspolitik**


---

TERMIN, ORT	12.09. bis 16.09.2011/Münster
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter im Bereich Marketing oder Vertrieb
IHR NUTZEN	Sie verfügen über vertiefende Kenntnisse der Kommunikation und wenden diese zielorientiert an.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen der Kommunikationspolitik</li> <li>• Verkaufsförderung (Grundlagen, Ziele, Aufgaben, Inhalte)</li> <li>• Fallstudien, praktische Übungen</li> <li>• Werbung (Grundlagen, Ziele, Aufgaben, Inhalte)</li> <li>• Genossenschaftliche Kommunikationsstrategie</li> <li>• Öffentlichkeitsarbeit (Grundlagen, Ziele, Aufgaben, Inhalte)</li> <li>• Eventmarketing als Baustein der Öffentlichkeitsarbeit</li> <li>• Professionelle Entwicklung, Planung und Umsetzung von Events</li> <li>• Grundlagen Direktmarketing, Telefonmarketing</li> <li>• Telefonwerbungs- und Wettbewerbsrecht</li> <li>• Grundlagen des E-Marketing</li> </ul>

---

**BK4207**3 Tage  
510 Euro**Vertriebspolitik**


---

TERMIN, ORT	08.06. bis 10.06.2011/Isernhagen
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter im Bereich Marketing oder Vertrieb
IHR NUTZEN	Sie erarbeiten operative Schritte zur Umsetzung eines Vertriebskonzeptes.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenntnisse zur Vertriebspolitik</li> <li>• Instrumente zur Messung und Kontrolle des Vertriebs Erfolgs</li> <li>• Operatives Vertriebskonzept bei strategischer Vorgabe</li> <li>• Instrumente zur technischen Unterstützung im Vertrieb</li> <li>• Einzelmaßnahmen im Rahmen eines Vertriebskonzeptes</li> </ul>

---

**BK420**1 Tag  
540 Euro**KOMPETENZNACHWEIS  
Marketing und Vertriebsassistentz**


---

TERMIN, ORT	17.10.2011/Baunatal
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter im Bereich Marketing oder Vertrieb
VORAUSSETZUNG	Alle Inhalte der Module des Qualifizierungsprogramms Marketing und Vertriebsassistentz
INHALTE	Sie zeigen ihre fachliche, methodische, soziale und persönliche Kompetenz im Bereich Marketing und Vertrieb. Über das Ergebnis erhalten Sie am Tag der Prüfung eine qualifizierte Rückmeldung und im Anschluss ein Zeugnis.
PRÜFFORMEN	Klausur Praktische Prüfung Offenes Prüfgespräch und Kurzpräsentation

---

## FACHLICHE ANTWORTEN GIBT ES HIER:

### **Training und Coaching Service- und Privatkundenberater**

Andreas Kaufmann  
Telefon 0251 7186-8411  
Andreas.Kaufmann@rwgv.de



### **Training und Coaching Führungskräfte, Kompetenzen für alle Mitarbeiter, Kompetenzdiagnostik**

Sven Langner  
Telefon 0251 7186-8412  
Sven.Langner@rwgv.de

### **Systematische Qualifizierungsprogramme Marketing und Vertrieb**

Herbert Meese  
Telefon 0251 7186-8315  
Herbert.Meese@rwgv.de



### **Aktuelle Vertriebsthemen, Tagungen und Workshops**

Manfred Schlösser  
Telefon 0251 7186-8401  
Manfred.Schloesser@rwgv.de

### **Training und Coaching Gewerbe- und Firmenkundenberater, Team**

Michael Quasten  
Telefon 02452 155-337  
Michael.Quasten@rwgv.de



---

## KUNDEN-SERVICE-CENTER



Heidi Schoster-Kersting  
Telefon 0251 7186-8002  
Heidi.Schoster-Kersting@rwgv.de

[www.rwga.de](http://www.rwga.de)