

# 2010

Qualifikation ausbauen

Aktuelle Vertriebsthemen  
Training und Coaching  
Kompetenzdiagnostik  
Tagungen und Workshops  
Qualifizierungsprogramme Marketing und Vertrieb

**RWGV**  
Akademie



## Vertrieb/Training/Coaching Plus





„Die Qualität der Beziehung zu den Kunden ist entscheidend für Ihren Geschäftserfolg. Wir begleiten Sie auf Ihrem Weg zum Manager der Mitglieder- und Kundenbeziehung.“

„Die Kreditgenossenschaften erweisen sich in der Finanzmarktkrise als wichtige Stütze der deutschen Kreditwirtschaft. Nach wie vor muss keine Ortsbank wegen der Finanzkrise staatliche Stützungsmaßnahmen oder auch nur Hilfen der Sicherungseinrichtung des BVR in Anspruch nehmen. Das Geschäftsmodell der Genossenschaftsbanken ist geprägt durch das traditionelle Bankgeschäft mit Krediten und Einlagen, unsere Banken verwenden ihre Mittel vor Ort im unmittelbaren Kundengeschäft und nicht in intransparenten und riskanten Kreditsatzgeschäften. Unsere Kundinnen und Kunden honorieren dies. Immer mehr Bürgerinnen und Bürger entscheiden sich dafür, durch den Erwerb von Genossenschaftsanteilen Mitglied, also Eigentümer, ihrer Bank zu werden. Die Anzahl der Mitglieder der 1.197 Kreditgenossenschaften, die mit 13.586 Bankstellen überall im Land Präsenz zeigen, stieg in 2008 erneut an – um rund 140.000 auf 16,2 Millionen Menschen.“ Dies erklärte BVR-Präsident Uwe Fröhlich auf der Pressekonferenz des BVR im März 2009.

Diese Entwicklungen zeigen, dass die Genossenschaftsbanken gestärkt aus der Finanzmarktkrise herausgehen werden und aus Sicht der Kunden zu den bevorzugten und vertrauenswürdigsten Banken gehören. Die Herausforderung für die Volksbanken und Raiffeisenbanken besteht nun darin, dieses Image zur Intensivierung des Vertriebs zu nutzen. Die zentrale Aufgabe wird sein, auf Basis einer klaren Vertriebssteuerung mit qualifizierten Beratern die Qualität der Kundenbeziehung weiter zu verbessern und somit den Umfang und die Rentabilität der Geschäftsverbindung zu steigern.

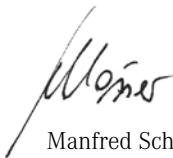
Die Rahmenbedingungen, die der genossenschaftliche Verbund bietet, wie z. B. eine starke Marke, leistungsstarke Verbundpartner mit attraktiven Marken, umfassende Marketing- und Vertriebsmaterialien und eine leistungsfähige EDV mit Beratungsprogrammen sind sehr gut.

Entscheidend wird sein, dass die Berater in den Genossenschaftsbanken ihre Funktion als Manager der Mitglieder- und Kundenbeziehung wahrnehmen und die Qualität sowie die Rentabilität der Beziehung zu den Kunden kontinuierlich verbessern.

Wir unterstützen Sie mit unserem Fachbereich „Vertrieb, Training, Coaching“. Neben unseren Seminarangeboten bieten wir Ihnen individuelle, auf die Bedürfnisse Ihrer Bank abgestimmte, Maßnahmen an.

Rufen Sie uns an. Wir freuen uns, Sie bei der Optimierung Ihrer Vertriebsleistung begleiten zu können.

Ihr



Manfred Schlösser  
Leiter des Fachbereichs Vertrieb/Training/Coaching

## 6-8 AKTUELLE VERTRIEBSTHEMEN

- 6 Vertriebskultur und Vertriebsstärke ausbauen
- 7 Vertrieb intensivieren mit bank21  
Professionalisierung im Firmenkundengeschäft (ProFi)
- 8 Kundenwertorientiertes Vertriebsmanagement  
Filiale der Zukunft

## 9-28 TRAINING UND COACHING

### 9-14 Service- und Privatkundenberater

- 10 VC5016 Telefonieren im MarktServiceCenter/KundenServiceCenter  
VC5010 Aktive telefonische Terminvereinbarung **NEU**
- 11 VC5017 Cross-Selling – Kundenansprache mit und ohne Signal **NEU**  
VC5014 TopFit im Markt **NEU**
- 12 VC5009 Anwendertraining. bank21-Bedarfanalyse **NEU**  
VC5012 Erfahrung als Vertriebschance – Training für langjährige Kundenberater
- 13 VC5006 Business-Etikette im Private Banking **NEU**  
VC5015 Berufsstarter und Studierende zukunftsorientiert beraten
- 14 VC5013 Mitten im Leben – Die Kundengruppe 50plus ertragreich binden **NEU**  
VC9015 Bewerbungstrainings in Schulklassen – Qualifizierung für Durchführende

### 15-18 Gewerbe- und Firmenkundenberater

- 15 VC4001 Verkaufserfolge im Firmenkundengeschäft steigern – Weiterentwicklung der Verkäuferpersönlichkeit  
VC4002 Abschlussorientiert und verhandlungssicher: Unternehmerisch denken – Erfolgreich verhandeln
- 16 VC4008 Neukunden akquirieren und Kundenbeziehungen intensivieren  
VC4011 Firmenkunden begeistern – Typologie und Persönlichkeit **NEU**
- 17 VC4012 Firmenkunden ganzheitlich erfolgreicher beraten mit dem MinD-Banker Exposé  
VC4009 Strategiegespräche erfolgreich führen
- 18 VC4007 Sanierungsgespräche erfolgreich führen **NEU**  
VC4013 Konfliktmanagement für Sanierer und Abwickler **NEU**

### 19-23 Führungskräfte

- 19 VC3003 Erfolgsfaktor Führung – Kompakttraining für Filialleiter **NEU**
- 20 VC3001 Zertifizierter Vertriebscoach (RWGV)
- 21 VC3002 Mitarbeiter erfolgreich machen – Training on the Job im Vertrieb  
VC3014 Stärkenmanagement für Führungskräfte mit der LIFO-Methode **NEU**
- 22 VC9018 Wege aus dem Labyrinth – Probleme erkennen & Entscheidungen treffen **NEU**  
VC3012 Ethisches Führen – Werte steigern!
- 23 VC3011 Coachinginstrumente für die Führungspraxis  
VC3013 Erfolgreiche Gesprächsführung durch positive Körpersignale **NEU**

### 24 Team

- Vom Team zum Powerteam **NEU**

### 25-28 Kompetenzen für alle Mitarbeiter

- 25 VC9006 Sich selbstsicher und wirkungsvoll präsentieren  
VC9019 Rhetorik – Wirkungsvoll sprechen und überzeugen
- 26 VC9005 Konflikte – Chancen zu persönlicher Entwicklung
- 27 VC9020 Boxenstopp für Spitzenkräfte: Damit Sie auch morgen noch Höchstleistungen bringen können **NEU**  
VC9008 Stil- und Imagecoaching
- 28 VC9021 Mobil „0166 194 375 26. Soll ich's noch mal sagen?“ – Gedächtnistraining **NEU**  
VC9017 Effizienter Umgang mit der Informationsflut – Lesetechniken **NEU**

	<b>KOMPETENZDIAGNOSTIK</b>	<b>29-34</b>
	Zielgruppen und Lösungen	
	<b>NEU</b> Auswahl von Auszubildenden	30
	<b>NEU</b> Vertriebliche Eignung	31-32
	Führungspotenzial	32
	Individualdiagnostik	33
	VC7004 Vertriebs-Audit – Verkäuferpotenziale erkennen und nutzen	
	VC7003 Management-Audit – Kompetent in Führung	34
	 <b>TAGUNGEN UND WORKSHOPS</b>	 <b>35-37</b>
	VC0001 Führen im Markt	
	<b>NEU</b> VC0002 Andere erfolgreicher machen: RWGA-Trainertagung	36
	VC0004 Verkäufertag	
	VC0005 Effizientes Verkaufen – einfach erfolgreich verkaufen	37
	 <b>SYSTEMATISCHE QUALIFIZIERUNGSPROGRAMME MARKETING UND VERTRIEB</b>	 <b>38-42</b>
	<b>Übersicht</b>	<b>39</b>
	BK4201 Rhetorik und Präsentationstechniken	39
	BK4202 Kundenbeziehungs- und Kundenbindungsmanagement	
	BK4203 Bankmarketing – Aktuelle Entwicklungen: Marketing im Finanzverbund	40
	BK4204 Marktforschung	
	BK4205 Produkt-, Preis- und Personalpolitik	41
	BK4206 Kommunikationspolitik	
	<b>NEU</b> BK4207 Vertriebspolitik	42
	BK420 Kompetenznachweis Marketing und Vertriebsassistenten	
	 <b>Ihre Ansprechpartner im Bereich Vertrieb/Training/Coaching</b>	 <b>43</b>

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

Ihr Ansprechpartner  
Manfred Schlösser  
Tel. 02205 803-809  
Manfred.Schloesser@rwgv.de

---

## Vertriebskultur und Vertriebsstärke ausbauen

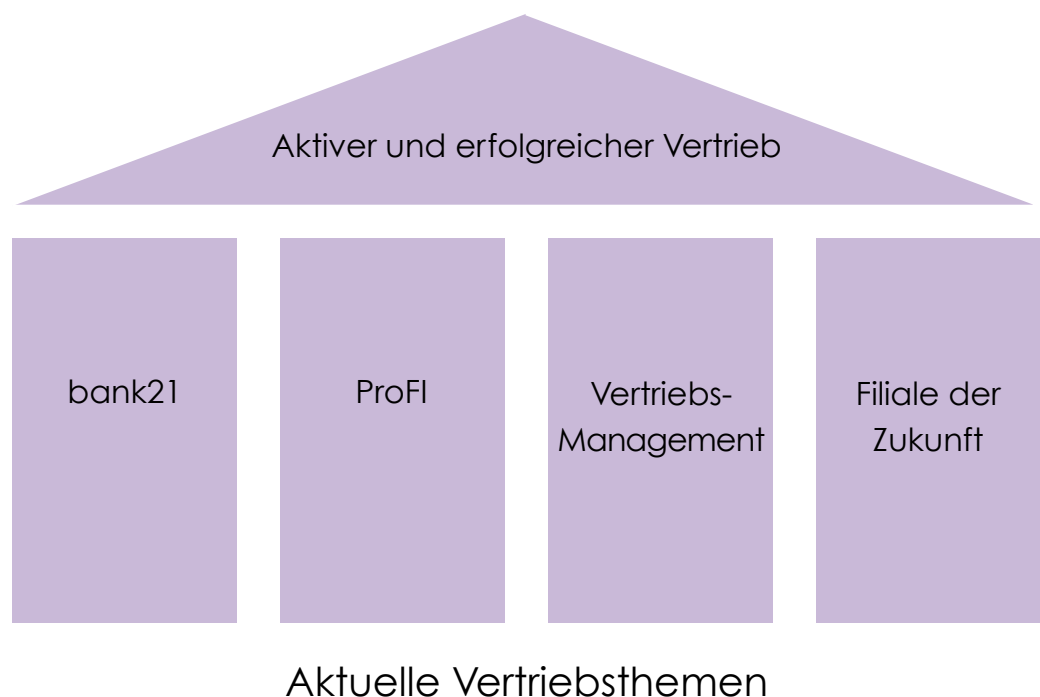
---

Die Entwicklungen der letzten Monate haben 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.



---

## 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:

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

---

## Kundenwertorientiertes Vertriebsmanagement

---

Das Ziel eines integrierten Marketings ist es, auf der Grundlage der genossenschaftlichen Vorzüge den emotionalen Wert der Marke „Volksbanken Raiffeisenbanken“ zu stärken und damit Vorverkaufswirkung zu schaffen. Abgeleitet aus der besonderen Mitglieder-/Kunden-Bank-Beziehung erfolgt die Abgrenzung im Wettbewerb durch einen Qualitätsanspruch in Form der ganzheitlichen Kundenberatung.

Ein wichtiger Baustein hierbei ist das kundenwertorientierte Vertriebsmanagement. Auf der Basis einer potenzialorientierten Kundensegmentierung werden Ihre Kundenberater in die Lage versetzt, ihre Vertriebsaktivitäten am langfristigen Wert der Kundenbeziehung zu orientieren. Die ganzheitliche Beratung im Privatkundengeschäft, z. B. mit dem VR-FinanzPlan oder dem VR-VermögensPlan und die zielgerichtete Marktbearbeitung und Vertriebssteuerung werden damit unterstützt.

In Zusammenarbeit mit unserem Kooperationspartner MSH Consulting Partner GmbH, Prof. Norbert Hans, bieten wir Ihnen das Programm „Moove“ an. Das Ziel des Beratungs- und Weiterbildungsprogramms Moove ist die Steigerung der Vertriebsleistung Ihrer Bank. In den einzelnen Bausteinen werden die Pflege und der Ausbau der Kundenbeziehung in das Zentrum des Handelns gestellt.

Moove unterstützt in bester Weise das kundenwertorientierte Vertriebsmanagement und führt zu einer nachhaltigen Verbesserung der Kundenbeziehung und des Geschäftserfolges.

Das Programm wird individuell auf die Bedürfnisse Ihres Hauses zugeschnitten.

---

## 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:**

### **Vertriebskompass**

Der 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
- Erfolgsfaktor Führung – Kompakttraining für Filialleiter



## VC5016

3 Tage  
720 Euro

## Telefonieren im MarktServiceCenter/ KundenServiceCenter

TERMIN, ORT	13.09. bis 14.09.2010/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

## VC5010

2 Tage  
480 Euro



## Aktive telefonische Terminvereinbarung

TERMIN, ORT	07.06. bis 08.06.2010/Münster Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Alle Mitarbeiter, deren Aufgabe im Vereinbaren von Kundenterminen besteht
IHR NUTZEN	Eine professionelle telefonische Terminvereinbarung ist der Schlüssel zu mehr Kundenterminen und somit zu höherem Vertriebs Erfolg. In diesem Training lernen Sie, wie Sie Akquisitions-Telefonate und Terminvereinbarungsgespräche nach einem Gesprächsleitfaden souverän führen können. Die sprachlichen und verkäuferischen Qualitäten verbessern sich, und Ihre Telefonquote steigt.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Das Telefon als wichtiges Medium in der Betreuung</li><li>• Sprache und Sprechweise am Telefon</li><li>• Rechtsgrundlagen der Telefonakquisition</li><li>• Zielgruppen für aktive Anrufe</li><li>• Der Gesprächsleitfaden (Das Telefon-Skript)</li><li>• Gesprächseinstieg</li><li>• Neugierde-Wecker am Telefon</li><li>• Die Technik der Terminvereinbarung</li><li>• Übungen: Terminvereinbarungstelefonate nach Telefon-Leitfaden</li></ul>
TRAINER	Dipl. Kfm. Manfred Richter, selbstständiger Trainer und Berater

## VC5017

2 Tage  
480 Euro



## Cross-Selling – Kundenansprache mit und ohne Signal

TERMIN, ORT	18.05. bis 19.05.2010/Münster 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

## VC5014

4 Tage  
960 Euro



## TopFit im Markt

TERMIN, ORT	19.10. bis 22.10.2009/Forsbach Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Marktmitarbeiter und Juniorberater, die in den Vertrieb einsteigen und einen eigenen Kundenstamm aufbauen bzw. übernehmen
IHR NUTZEN	Sie finden einen souveränen Einstieg in den Vertrieb. Sie sind in der Lage, vertrauensvolle und empathische Beziehungen zu den eigenen Kunden aufzubauen und zu pflegen. Die Vertriebsaufgaben werden motiviert umgesetzt und die Zielzahlen positiv in den Arbeitsalltag übernommen. Eigenverantwortliches Handeln und der bewusste Einsatz der eigenen Kompetenzen sind Ihr selbstverständliches Rüstzeug.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Was kann der Vertrieb für die Bank tun?</li><li>• Beratungsgespräche professionell führen</li><li>• Selbstbewusst und zielgerichtet zum Abschluss</li><li>• Telefonische und persönliche Kundenansprache – sicher zum Termin!</li><li>• Kundenbindungsstrategien als Erfolgsfaktor</li><li>• Tipps &amp; Tricks für den Vertrieb – Werkzeugkoffer für die tägliche Beratung</li><li>• Wie motiviere ich mich nachhaltig?</li></ul>
TIPP	Wir empfehlen die Buchung eines Training-on-the-Job im Anschluss an das Seminar. Dies gewährleistet den perfekten Praxistransfer.
TRAINER	Andreas Kaufmann und Michael Quasten, Trainer und Berater RWGA

## VC5009

4 Tage  
960 Euro



## Anwendertraining: bank21-Bedarfsanalyse

TERMIN, ORT	13.04. bis 16.04.2010/Münster Dieses Training führen wir auch 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	15.06. bis 17.06.2010/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 Vertriebsfolge 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 Privatkundenbank Plus.</p>
TRAINER	Andreas Kaufmann und Michael Quasten, Trainer und Berater RWGA

## VC5006

2 Tage

600 Euro inkl. Business-Dinner

## Business-Etikette im Private Banking

TERMIN, ORT	07.09. bis 08.09.2010/Forsbach Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus 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>
TRAINER	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.

## VC5015

2 Tage

480 Euro

## Berufsstarter und Studierende zukunftsorientiert beraten

TERMIN, ORT	19.04. bis 20.04.2010/Forsbach Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter im Jugendmarkt, die Berufseinsteiger und Studierende beraten
IHR NUTZEN	Die Zielgruppe „Jugendmarkt“ ist von einer hohen strategischen Bedeutung für die langfristige Entwicklung der Bank. Sie trainieren, wie Sie durch eine zielgruppenspezifische und professionelle Beratung junge Menschen von Ihrer Bank überzeugen und als langfristige Kunden gewinnen können. Das Modul steigert Ihre Beratungsqualität im Jugendmarkt und bietet Ihnen einen optimalen Einstieg in die Jugendmarktberatung.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Welche Erwartungen haben Schüler und Studierende an eine Bank?</li><li>• Welche Bedeutung haben diese Zielgruppen für Ihre Bank?</li><li>• Wie spricht man Berufsstarter und Studierende gezielt und effektiv an? (persönlich und am Telefon)</li><li>• Wie wirkt man Einwänden entgegen?</li><li>• Welchen Bedarf haben diese Kunden und welche Produkte passen dazu?</li><li>• Wie führe ich ein umfassendes Beratungsgespräch strukturiert und abschlussorientiert?</li><li>• Wie binde ich die jungen Kunden langfristig an die Bank?</li></ul> <p>Die Seminarinhalte sind auf die Inhalte des Vertriebshandbuchs „Markt Junge Kunden“ abgestimmt. Die Praxisorientierung erfolgt durch gezieltes Anwendungstraining und Fallbeispiele.</p>
TRAINER	Andreas Kaufmann und Michael Quasten, Trainer und Berater RWGA

## VC5013

2 Tage  
480 Euro



## Mitten im Leben

Die Kundengruppe 50plus ertragreich binden

---

TERMIN, ORT	06.07. bis 07.07.2010/Forsbach Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Privatkundenberater
IHR NUTZEN	Die Kundengruppe „50plus“ gehört sicher zu den attraktivsten Zielgruppen in der Privatkundenbank. Da diese Zielgruppe auch von anderen Finanzdienstleistern stark umworben wird, ist die aktive Pflege der Kundenbeziehung von besonderer Bedeutung. Als Privatkundenberater erkennen Sie die Bedeutung des Kundensegmentes und lernen, wie Sie eine vertrauensvolle Kundenbeziehung aktiv gestalten. Auf Basis der ganzheitlichen Betreuung haben Sie die Chance, die Produktnutzungsquote in dieser Zielgruppe dauerhaft zu erhöhen.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bedeutung des Kundensegmentes für die Bank</li><li>• Das Rundum-sorglos-Paket: Kundenerwartung und Kundenbedürfnisse</li><li>• Kontaktaufnahme bei besonderen Ereignissen (z. B. Großeltern werden, Kinder im Studium, Erbfall)</li><li>• Kundenbindung verstärken, Signale erkennen und Bedarfe ableiten</li><li>• Keine Scheu vor Testament, Patientenverfügung, Vollmachten etc.</li></ul>
TIPP	Weitere Module zur Beratung der Zielgruppe 50plus finden Sie in der Broschüre Privatkundenbank Plus.
TRAINER	Andreas Kaufmann und Michael Quasten, Trainer und Berater RWGA

---

## VC9015

2 Tage  
480 Euro\*

## Bewerbungstrainings in Schulklassen

Qualifizierung für Durchführende

---

TERMIN, ORT	09.09. bis 10.09.2010/Münster
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter in Genossenschaften, wie z. B. Zielgruppenverantwortliche, Jugendberater etc., die Bewerbungstrainings in Schulklassen durchführen.
IHR NUTZEN	Sie halten gelungene Präsentationen vor Schulklassen in der Schule bzw. in der Bank und führen Gruppenübungen und Rollenspiele erlebnisorientiert durch. Anhand der Präsentation „Bewerbung und Jobsuche – Sicher auf die Zukunft bauen“ sowie dem Modul „Berufsorientierung“ aus dem Unterrichtsprogramm der Volksbanken und Raiffeisenbanken erlernen Sie den souveränen Einsatz von Kommunikationsmitteln und Medien. Mittels Techniken und Tipps gelangen Sie zu einem sicheren und selbstbewussten Auftreten und überzeugen damit die Zielgruppe.
INHALTE	<p>Inhaltliche Grundlagen: Berufsorientierung, Bewerbungs- und Auswahlverfahren</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Schulabschluss – und dann? Wie findet ein Schüler den passenden Beruf, wie das passende Unternehmen?</li><li>• Anschreiben, Lebenslauf, Anlagen, Einstellungstest, Vorstellungsgespräch, AC-Simulation</li></ul> <p>Didaktik: Zielorientierte Seminarplanung, Medieneinsatz, Souveränes Auftreten vor Jugendgruppen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wie gestalte ich den Lernprozess im Seminar?</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> <p>* 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), maximal 10 Teilnehmer</p>
TRAINER	Daniela Weber ist gefragte Trainerin auf Jugendkongressen zum Thema Berufswahl; Bewerbung & Berufsinformation. Sie begleitet Jugendliche bei der Berufswahl und während der Bewerbungsphase.

---

## VC4001

2 Tage  
500 Euro

## Verkaufserfolge im Firmenkundengeschäft steigern

Weiterentwicklung der Verkäuferpersönlichkeit

---

### TERMIN, ORT

10.05. bis 11.05.2010/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 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

- Aktiv, strukturiert und systematisch das eigene Kundensegment bearbeiten
- Erfolgreich Betreuen mit dem ganzheitlichen Verkaufsansatz, z. B. VR-FinanzCheck
- Risikomanagement und Verkauf in Einklang bringen: die Anlässe verbinden
- Mentales Training für Zielprogrammierung, Motivation und guter Stimmung
- Weiterentwicklung der Beziehungs-, Analyse- und Präsentationskompetenz
- Ausbau der Verhandlungs- und Stärkung der Abschlussicherheit
- Selbstmanagement und Persönlichkeitsentwicklung im Verkauf
- Ideen, Impulse und Innovation für Verkauf, Intensivierung und Akquisition

### TRAINER

Manfred Klapproth, Diplom-Kaufmann, zertifizierter Trainer

---

## VC4002

2 Tage  
500 Euro

## Abschlussorientiert und verhandlungssicher

Unternehmerisch denken - Erfolgreich verhandeln

---

### TERMIN, ORT

30.08. bis 31.08.2010/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 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

- Ertragsorientierung: der Verkäufer als Unternehmer
- Der konsequente Umgang mit steigender Preissensibilität des Kunden
- Das Verhandlungs-Know-how weiterentwickeln
- Mit Mentaltraining und guter Vorbereitung die eigene Position stärken
- Kunden motivieren – professioneller Umgang mit Vorwänden
- Einwände als Verkaufssignale strategisch für den Abschluss nutzen
- Preise positiv verkaufen – Konditionsverhandlungen zielorientiert führen
- Sicherheiten und Vertragsbedingungen vereinbaren
- Selbstbewusst und sicher zum Abschluss
- Zufriedenheit für alle mit Win-win-Strategien

### TRAINER

Manfred Klapproth, Diplom-Kaufmann, zertifizierter Trainer

## VC4008

2 Tage  
500 Euro

## Neukunden akquirieren und Kundenbeziehungen intensivieren

---

TERMIN, ORT	19.10. bis 20.10.2010/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 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  
500 Euro

## Firmenkunden begeistern – Typologie und Persönlichkeit

---

TERMIN, ORT	13.09. bis 14.09.2010/Münster 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:<ul style="list-style-type: none"><li>• Eigene Problemkunden betrachten und Muster erkennen</li></ul></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

---

## VC4012

2 Tage  
500 Euro

## Firmenkunden ganzheitlich erfolgreicher beraten mit dem MinD-Banker Exposé

---

TERMIN, ORT	26.04. bis 27.04.2010/Münster Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Firmen- und Gewerbekundenberater
IHR NUTZEN	Durch eine professionelle, ganzheitliche Beratung können Sie die Verkaufspotenziale von morgen entdecken, den Kunden individuell und umfassend mit passgenauen Lösungen und maßgeschneiderten Konzepten betreuen und begeistern, proaktiv vorausschauend begleiten und kooperativ unternehmerisch beraten. Mit dem ganzheitlichen Ansatz werden Sie die Geschäftsbeziehung ausbauen und Zukunftspartner auf Augenhöhe sein.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ganzheitliche Betreuung – Vertriebsgarant der Zukunft</li><li>• Erfolgsfaktoren der ganzheitlichen Beratung kennen und nutzen</li><li>• Die zielorientierte und strategische Vorbereitung auf ganzheitliche Gespräche</li><li>• Die Vertriebschancen und -möglichkeiten des Finanzplans nutzen</li><li>• Den Kunden für die ganzheitliche Beratung begeistern und positiv motivieren</li><li>• Firmenkunden erwarten Unternehmerberatung – MinD-Banker hilft</li><li>• Mit dem Zukunftsdialog Wünsche und Träume realisieren</li><li>• Von Mitbewerbern besetzte Felder erkennen und strategisch angehen</li><li>• Databased Selling als Grundlage für den Verkaufserfolg</li><li>• Konditions- und Preisverhandlungen vermeiden oder minimieren</li><li>• Beziehungsqualität verbessern – Kundenzufriedenheit stärken</li><li>• Interne Umsetzungskonzepte überprüfen und optimieren</li></ul>
TRAINER	Manfred Klapproth, Diplom-Kaufmann und zertifizierter Trainer

---

## VC4009

3 Tage  
720 Euro

## Strategiegespräche erfolgreich führen

---

TERMIN, ORT	17.05. bis 19.05.2010/Forsbach Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Firmenkundenberater und -betreuer
IHR NUTZEN	Sie lernen das Strategiegespräch als Anlass für eine ganzheitliche Beratung effektiv zu nutzen. Sie setzen das Bilanz-/ Ratinggespräch sowohl als Vertriebsinstrument als auch zur Risikominimierung ein.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ganzheitliche Betreuung in allen Lebensphasen eines Unternehmens</li><li>• Auswertung und Analyse der Kundendaten als Gesprächsvorbereitung</li><li>• Qualifizierte Gesprächs-/Vertriebsziele festlegen</li><li>• Erfolgreiche Strategiegespräche mit Hilfe der im Verbund genutzten Tools</li><li>• Bilanzgespräche mit kritischen Engagements</li><li>• Intensives Gesprächstraining und Übungen zu den unterschiedlichen Anlässen für ein Strategie-, Bilanz- bzw. Ratinggespräch</li><li>• Gesprächsergebnisse mit Preis- und Konditionsverhandlungen verknüpfen</li><li>• Erfahrungsaustausch</li></ul> <p>Gerne können die Teilnehmer Ihre eigenen Fälle und Erfahrungen aus der Praxis mit einbringen. Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.</p>
TRAINER	Wolfgang Müller, Diplom-Bankbetriebswirt (ADG), Unternehmensberater und Trainer

VC4007



## Sanierungsgespräche erfolgreich führen

2 Tage  
480 Euro

TERMIN, ORT	07.06. bis 08.06.2010/Münster 15.09. bis 16.09.2010/Forsbach Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Erfahrene Mitarbeiter aus dem Firmenkundengeschäft, die Problemkredite bearbeiten
IHR NUTZEN	Sie lernen, sich optimal auf Sanierungsgespräche vorzubereiten und diese professionell zu führen.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vorbereitung auf ein Sanierungsgespräch</li><li>• Psychologische Grundlagen der Gesprächsführung</li><li>• Der Sanierer im Spannungsfeld zwischen Risiko und Nutzen für die Bank</li><li>• Verbindlichkeit der Gesprächsergebnisse sicherstellen</li><li>• Gesprächstraining</li></ul>
TRAINER	Karl-Heinz Kreslin, Unternehmensberater und Trainer



TERMIN, ORT	Teil 1: 18.05. bis 20.05. 2010/Münster Teil 2: 05.07. bis 08.07.2010/Münster
ZIELGRUPPE	Führungskräfte im Vertrieb, Geschäftsstellenleiter, Teamleiter
IHR NUTZEN	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.
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: 01.09. bis 03.09.2010/Forsbach  
Teil 2: 06.10. bis 08.10.2010/Forsbach  
Teil 3: 01.12. bis 03.12.2010/Forsbach

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

### TRAINER

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 Tage + 1 Tag  
Transferworkshop  
820 Euro

## Mitarbeiter erfolgreich machen

Training on the Job im Vertrieb

---

TERMIN, ORT	Teil 1: 07.09. bis 08.09.2010/Forsbach Teil 2: 10.11.2010/Forsbach 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
TRAINER	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.

## VC3014

3 Tage  
780 Euro



## Stärkenmanagement für Führungskräfte mit der LIFO-Methode

---

TERMIN, ORT	09.06. bis 11.06.2010/Forsbach Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Führungskräfte
IHR NUTZEN	Sie gewinnen mehr Sicherheit in Denken und Handeln im Umgang mit Ihren Aufgaben und Mitarbeitern und erlernen die praktische Umsetzung der Trainingsinhalte auf den individuellen Führungsstil und auf Ihr konkretes Führungshandeln. In der Folgezeit erleben Sie sich effektiver und zielgenauer in Ihrer Management- und Führungsrolle.
INHALTE	Die LIFO Methode (LIFO = life orientations/Lebensorientierung) bietet mit ihrem Ansatz des individuellen Stärkemanagements eine hervorragende, praxisorientierte Unterstützung für Führungskräfte. Sie ist ein hilfreiches Instrument, Verhalten objektiv zu beschreiben und dient der Darstellung und Verdeutlichung persönlicher Verhaltensmuster. Ziel ist es nicht, sich zu ändern, sondern jeden einzelnen der Stile situationsgerecht und effizient einzusetzen. <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedeutung von Stärkenmanagement und Lösungsorientierung für Ihre Führungsarbeit</li><li>• Stärkenanalyse anhand der LIFO® – Verhaltensstilanalyse und Übertragung auf den Führungsalltag</li><li>• Steigerung der Führungskompetenz - bei der Führung durch Zielvereinbarungen<ul style="list-style-type: none"><li>- bei der Motivation und Entwicklung der Mitarbeiter - in der Teamentwicklung</li><li>- im Umgang mit Konflikten - in Krisensituationen</li></ul></li></ul>
TEILNEHMERZAHL	Der Teilnehmerkreis umfasst maximal 8 Personen
TRAINER	Hans Schmitz, Dipl.-Ökonom, Trainer und Coach und Lehrbeauftragter an der Hochschule Fresenius Köln für die Bereiche Kommunikation, Präsentation und Moderation.

## VC9018

2 Tage  
540 Euro



## Wege aus dem Labyrinth – Probleme erkennen & Entscheidungen treffen

---

TERMIN, ORT	09.06. bis 10.06.2010/Forsbach Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Fach- und Führungskräfte, die Entscheidungen treffen
IHR NUTZEN	Ziel dieses Trainings ist es, Sie in die Lage zu versetzen, mit Problemen und Entscheidungen angemessen und sicher umzugehen. Sie lernen die Ursachen von Problemen schneller zu erkennen und schneller zu einer Lösung zu gelangen. Sie erfahren, dass eine gute Entscheidungsfindung erlernbar ist, wenn grundlegende Kriterien in den Entscheidungsprozess einbezogen werden. Es wird eine Reihe von Methoden aufgezeigt, die Problemlösungs- bzw. Entscheidungsprozesse unterstützen und dabei helfen, Fehlentscheidungen zu minimieren.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Standortbestimmung – das eigene Entscheidungsverhalten</li><li>• Was ist ein Problem?</li><li>• Problemsensibilität und -bewusstsein</li><li>• Systematische Ursachenanalyse</li><li>• Gehirn und Kreativität</li><li>• Methoden zur Problemerkennung und -lösung</li><li>• Worum geht es bei Entscheidungen?</li><li>• Persönliche Entscheidungsfähigkeit entwickeln</li><li>• Fünf Schritte zur richtigen Entscheidung</li><li>• Denkfehler und ihre Auswirkungen auf Entscheidungen</li><li>• Methoden zur Entscheidungsfindung</li><li>• Was ist das so genannte Bauchgefühl?</li><li>• Wann mit dem Bauch, wann mit dem Kopf entscheiden?</li><li>• Die sieben häufigsten Entscheidungsfehler und wie Sie sie vermeiden</li><li>• Was Entscheidungen erleichtert</li><li>• Umgang mit Fehlentscheidungen</li></ul>
TRAINER	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.

---

## VC3012

3 Tage  
870 Euro

## Ethisches Führen – Werte steigern!

---

TERMIN, ORT	03.05. bis 05.05.2010/Münster Dieses Training führen wir auch 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	<p><b>Theoretische Inhalte:</b></p> <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> <p><b>Übungen:</b></p> <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 und Zukunft</li><li>• Anleitung und Übung zum Einbringen eigener Werte in den konkreten Alltag; das Initiieren einer seelisch-geistigen Verbindung zu den Mitarbeitern</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.

## VC3011

2 Tage + 1 Tag  
750 Euro

## Coachinginstrumente für die Führungspraxis

TERMIN, ORT	Teil 1: 06.09. bis 07.09.2010/Forsbach Teil 2: 10.11.2010/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>
TRAINER	Birgit Geilsdorf, Diplom-Betriebswirtin, systemische Beraterin und zertifizierter Coach. Frau Geilsdorf ist Trainerin für Unternehmenskommunikation seit 1994 mit eigener Führungs- und Vertriebserfahrung. Trainingsschwerpunkte: maßgeschneiderte Führungseminare, Mitarbeiter- und Zielvereinbarungsgespräche, Führungskräfteentwicklung, Coaching von Führungskräften.

## VC3013

1 Tag  
240 Euro



## Erfolgreiche Gesprächsführung durch positive Körpersignale

TERMIN, ORT	05.05.2010/Forsbach Dieses Training führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.
ZIELGRUPPE	Fach- und Führungskräfte, die noch erfolgreicher beraten, verhandeln, verkaufen, vermitteln, schlichten wollen
IHR NUTZEN	Durch bewussten Einsatz positiver Körpersignale führen Sie Ihre Gespräche noch individueller, klarer und sicherer. Sie erkennen die Kommunikationsmuster Ihres Gesprächspartners und nutzen Ihre eigenen körpersprachlichen Signale zielgerichtet. Am Ende des Seminars sind Sie im Besitz einer flexiblen Strategie, um Ihre eigenen Fähigkeiten und Kompetenzen noch gewinnbringender in Gesprächen einzusetzen.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Allgemeines Kommunikationsverständnis:<ul style="list-style-type: none"><li>- Rollenverständnis in der menschlichen Interaktion nach Dr. Dietmar Friedmann</li><li>- Die Beziehungsrolle – der Herzexperte - Die Handlungsrolle – der Bauchexperte</li><li>- Die Sachrolle – der Kopfexperte</li></ul></li><li>• Rollenspezifische Kommunikationsmuster:<ul style="list-style-type: none"><li>- Rollen und ihre Themen - Merkmale einer Rolle</li></ul></li><li>• Schlüssel einer erfolgreichen Kommunikation:<ul style="list-style-type: none"><li>- Erkennen der eigenen favorisierten Rolle - Erkennen der Rolle des Gegenübers</li><li>- Rollenspezifisches Verhalten - Anpassung der eigenen Rolle an den Gesprächspartner durch Pacen</li></ul></li></ul>
TRAINER	Dr. Manfred R. Tietze ist Diplom-Psychologe, Dozent, Trainer und Coach mit dem Schwerpunkt lösungsorientierte Beratung



## 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



---

## VC9006

2 Tage + 1 Tag  
780 Euro

## Sich selbstsicher und wirkungsvoll präsentieren

---

TERMIN, ORT	27.04. bis 28.04.2010 und 14.06.2010/Münster 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, Vorgesetzte, Kollegen, Mitarbeiter). Sie optimieren so Ihre persönliche Kompetenz und Ausstrahlung für einen überzeugenden und verbindlichen Auftritt.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vorbereitung einer Präsentation</li><li>• Kontakt und Kommunikation mit der Gruppe</li><li>• Schneller und sicherer Aufbau einer konstruktiven Präsentationsatmosphäre</li><li>• Was wichtig ist, um einen starken und motivierenden Kontakt zum Publikum herzustellen</li><li>• Zielführender Medieneinsatz – die wichtigsten Regeln</li><li>• Mentale Erfolgsstrategien</li><li>• Reflexion eigener Ressourcen und Einstellungen</li><li>• Bewusste Nutzung der persönlichen Wirkungsmittel: Auftreten, Sprache, Stimme, Gestik, Mimik, Haltung</li><li>• Erweiterung der sprachlich-rhetorischen Stilmittel</li><li>• Souveräner Umgang mit Störungen</li><li>• Steigerung der Souveränität und Ausstrahlung</li><li>• Praxisorientierte Tipps</li></ul>
TEILNEHMERZAHL	Der Teilnehmerkreis umfasst maximal 8 Personen
TRAINERIN	Kerstin March-Peikert ist Diplom-Psychologin, Organisationsberaterin, Trainerin und Coach

---

## VC9019

3 Tage  
780 Euro

## Rhetorik – Wirkungsvoll sprechen und überzeugen

---

TERMIN, ORT	17.03. bis 19.03.2010/Forsbach 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	<p><b>Die Grundlagen des freien Sprechens</b> • Wodurch wird Sprache überzeugend und erfolgreich?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nonverbale Aspekte berücksichtigen: Haltung, Gestik, Mimik, Blickkontakt</li></ul> <p><b>Sprache und Verständlichkeit</b> • Informationen nachhaltig vermitteln • Erweiterung der eigenen Ausdrucksfähigkeit • Sprachlich-rhetorische Stilmittel nutzen</p> <p><b>Aufbau und Durchführung einer zielgerichteten Rede</b> • Konkrete Vorbereitung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der Auftritt und der Einstieg</li><li>• Die Durchführung</li></ul> <p><b>Tipps und Kniffe</b> • Sach- und Beziehungsebene • Umgehen mit Fragen und Diskussionen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mentale Einstellung und Lampenfieber</li></ul>
TEILNEHMERZAHL	Der Teilnehmerkreis umfasst maximal 8 Personen
TRAINERIN	Kerstin March-Peikert ist Diplom-Psychologin, Organisationsberaterin, Trainerin und Coach

## VC9005

3 Tage  
870 Euro

## Konflikte – Chancen zur persönlichen Entwicklung

TERMIN, ORT	27.10. bis 29.10.2010/Forsbach 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  
500 Euro\*



## Boxenstopp für Spitzenkräfte

Damit Sie auch morgen noch Höchstleistung bringen können

TERMIN, ORT	01.09. bis 02.09.2010/Forsbach Dieses Training führen wir auch 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 Stressabbaumethode: 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“.

\* Der Staat unterstützt die betriebliche Gesundheitsförderung: 500 Euro pro Jahr und Mitarbeiter sind steuerfrei!

## VC9008

1 Tag  
220 Euro

## Stil- und Imagecoaching

TERMIN, ORT	02.09.2010/Münster Dieses Training führen wir auch 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>• Gesichtsform 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: „Ihr Auftritt ... Bitte! –Welche Signale Sie mit Ihrer Kleidung senden“, gebucht werden. Dieser Kreativ-Vortrag mit bis zu 50 Personen dauert ca. 1,5 Stunden.</p> <p><b>Inhouse-Tipp 2:</b> „Business-Make-up für Business-Frauen“. 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  
480 Euro



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

---

TERMIN, ORT	28.04. bis 29.04.2010/Münster Dieses Training führen wir auch 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	07.05.2010/Forsbach Dieses Training führen wir auch 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 exponierte 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.

## Auswahl von Auszubildenden

Online-Tests: • ET-GA  
• ET-V  
Potenzial-Check  
Einstellunginterview  
Eignungstest

## Vertriebliche Eignung

Online-Test PAV  
Vertriebs-Audit



## Individualdiagnostik

Bewerbergespräche  
Assessment-Center

## Führungspotenzial

Management-Audit

---

## 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 Potenzial-Check oder zum Einstellungsinterview eingeladen.

### Potenzial-Check – Das Casting 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 Azubi-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 zielgruppengerechte Erlebnisorientierung der Übungen präsentiert sich die Bank als zeitgemäßer und attraktiver Arbeitgeber.

>>

## Das Einstellungsinterview

Das strukturierte Einstellungsinterview für Auszubildende ermöglicht Ihnen fundierte Aussagen über den Bewerber auf Basis eines konkreten Anforderungsprofils. Gespräche werden vergleichbar, dies führt zu objektiveren Beurteilungen und treffsicheren Entscheidungen. Das Einstellungsinterview wird von zwei lizenzierten Bankmitarbeitern durchgeführt.

Lizenzierungsseminare finden jährlich in der RWGA statt und beinhalten ein Praxistraining in der Umsetzung vor Ort.

## Eignungstest

Der mit dem Institut für Begabungsforschung entwickelte klassische Paper-Pencil-Test erfasst die kognitiven Fähigkeiten eines Bewerbers. Die Auswertung erfolgt innerhalb einer Woche. Der Teilnehmer erhält einen individuellen Rückmeldebogen und die Bank eine Gesamtübersicht der Ergebnisse. Um einen umfassenderen Eindruck der Kompetenzen des Bewerbers zu gewinnen, empfehlen wir die Online-Varianten unseres Angebots (siehe ET-GA und ET-V).



## 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 verkäuferische Kompetenz 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).

---

## Führungspotenzial

---

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, wenigstens 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.

---

## 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

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.

## VC7001

1,5 Tage  
890 Euro\*

## Vertriebs-Audit – Verkäuferpotenziale erkennen und nutzen

### TERMIN, ORT

19.09. bis 20.09.2010/Forsbach

Das Vertriebs-Audit führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.

### IHR NUTZEN

Das Vertriebs-Audit unterstützt

- bei der Stellenbesetzung im Vertrieb
- Vertriebsmitarbeiter, die vor dem nächsten Entwicklungsschritt stehen  
(z. B. die Funktionen im Privat- oder Firmenkundengeschäft wahrnehmen sollen)
- bei der Kompetenzdiagnose und -optimierung erfahrener Kundenberater
- überall da, wo eine genaue Prognose des zu erwartenden Erfolgs erforderlich ist
- überall da, wo Stärken und Entwicklungsfelder genau beschrieben werden sollen

### INHALTE

In typischen Bankvertriebssituationen zeigen die Teilnehmer ihre verkäuferischen Fertigkeiten. Das Ergebnis ist ein klares Kompetenzprofil mit einer ausführlichen Dokumentation der Stärken und Lernfelder der Teilnehmer. Das Verfahren liefert eine klare Prognose mit Hinweisen für die gezielte Entwicklung des Mitarbeiters zum vertriebsstarken Mitarbeiter.

Beobachtete Dimensionen (u. a.): • Verkaufsmotivation • Bedarf ermitteln • Lösungen aufzeigen  
• Kunde wertschätzen • Klar kommunizieren

### MODERATOR

Sven Langner, Diplom-Psychologe, Bankbetriebswirt, Systemischer Berater und Coach

Optional werden die Ergebnisse in der Bank präsentiert.

## VC7003

1,5 Tage  
1.180 Euro\*

## Management-Audit – Kompetent in Führung

### TERMIN, ORT

24.03. bis 25.03.2010/Münster; 15.09. bis 16.09.2010/Forsbach

Das Management-Audit führen wir auch abgestimmt auf Ihre individuellen Anforderungen in Ihrem Haus durch.

### IHR NUTZEN

Das Management-Audit bietet professionelle Unterstützung und Entscheidungshilfe bei der

- Identifizierung von Potenzialträgern
- Stellenbesetzung von Führungspositionen
- Entwicklung von Mitarbeitern, die mittelfristig auf eine Übernahme von Führungsaufgaben vorbereitet werden sollen (z. B. Mitarbeiter, die vor dem Besuch des MGBs stehen.)
- Kompetenzdiagnose bei Führungskräften

### INHALTE

Die Teilnehmer stellen sich ausgewählten Situationen, die erfolgskritisch für das Management sind. Stärken und Schwächen werden ausführlich dokumentiert und Handlungsempfehlungen aufgezeigt. Bewertungskriterien:

#### **Die Führungskraft und der unternehmerische Auftrag**

• Unternehmerisch Denken • Veränderungen unterstützen • Analysieren und Handeln

#### **Die Führungskraft und die Steuerung der Mitarbeiter** • Partnerschaftlich umgehen

• Zielorientiert führen • Sicher auftreten und klar kommunizieren

#### **Die Führungskraft und das eigene Führungsverständnis** • Motivation • Selbstreflexion

• Schlussfolgerndes Denken

### MODERATOR

Sven Langner, Diplom-Psychologe, Bankbetriebswirt, Systemischer Berater und Coach

Optional werden die Ergebnisse in der Bank präsentiert.

\*inkl. ausführlicher Ergebnisdokumentation, Potenzialeinschätzung und Entwicklungshinweisen zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer



## VC0001

1 Tag

## Führen im Markt

---

TERMIN, ORT

10.06.2010/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.

INHALTE

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

## VC0002

1 Tag



## Andere erfolgreich machen: RWGA-Trainertagung

---

ORT

16.09.2010/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.

INHALTE

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

---

## VC0004

1 Tag  
300 Euro\*

## Verkäufertag

---

TERMIN, ORT	02.11.2010/Forsbach
ZIELGRUPPE	Kundenberater und -betreuer im Privatkundengeschäft
IHR NUTZEN	„Den Wettbewerb der Banken gewinnt, wer die besseren Verkäufer hat“. Erfahren Sie in Form von kurzen Vortragssequenzen, wie Sie Ihre Kunden begeistern und erfolgreicher verkaufen. Die Veranstaltung bietet Ihnen die Auffrischung und Aktualisierung Ihres verkäuferischen Know-Hows und ergänzt Ihre laufenden vertrieblichen Fortbildungs- und Trainingsmaßnahmen ideal.
INHALTE	Beispiele: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der Preis im Beratungs- und Verkaufsgespräch</li><li>• Die Grundregeln des Konditionsgesprächs</li><li>• Wie kontere ich angemessen auf „zu teuer“, „zu wenig“?</li><li>• Wie reagiere ich angemessen auf Billig-, Discount- und Internetanbieter?</li><li>• Wie komme ich am besten zum Abschluss?</li><li>• Was tun bei typischen Hindernissen wie „kein Interesse“, „kein Bedarf“</li></ul>
TRAINER	Günter Geyer, erfahrener Banker, begeisternder Trainer und vielfacher Fachbuchautor

---

## VC0005

1 Tag  
300 Euro\*

## Günther Geyer – einfach erfolgreich verkaufen

---

TERMIN, ORT	22.04.2010/Münster
ZIELGRUPPE	Fach- und Führungskräfte im Privatkundengeschäft
IHR NUTZEN	Sie erhalten konkrete Tipps und Ideen zur Führung einer Vertriebsmannschaft und zum effizienten Verkaufen, die Sie sofort in die Praxis umsetzen können.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bedeutung der Führungskraft für das Verkaufsergebnis der zugeordneten Mitarbeiter</li><li>• Vertriebsrituale</li><li>• Bedeutung der Terminabsprache</li><li>• Zusammenhang von Zeitaufwand und Verkaufsergebnissen</li><li>• Ausgewählte aktuelle Verkaufsthemen</li><li>• Fragen der Teilnehmer zum Führen und Verkaufen</li></ul>
TRAINER	Günter Geyer, erfahrener Banker, begeisternder Trainer und vielfacher Fachbuchautor

\* jeder weitere Teilnehmer der gleichen Bank zahlt nur 240 Euro zzgl. Bewirtungs- und ggf. Übernachtungskosten



Ihr Ansprechpartner  
Herbert Meese  
Tel. 0251 7186-490  
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

18.-19.03.2010/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

## Kundenbeziehungs- und Kundenbindungsmanagement

---

TERMIN, ORT	07.-08.06.2010/Baunatal
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter im Bereich Marketing oder Vertrieb
IHR NUTZEN	Sie definieren Zielgruppen potenzialorientiert und wirken bei der Festlegung von Qualitätsstandards mit.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen der Kundensegmentierung</li> <li>• Neukundengewinnung und Kundenrückgewinnung</li> <li>• Grundlagen Qualitäts- und Servicemanagement</li> <li>• Kundenanforderungen an Finanzdienstleister</li> <li>• Die Bedeutung des One-to-One-Marketings</li> <li>• Das Lebensphasenkonzept</li> <li>• Die Bedeutung der situativen Signalerkennung</li> <li>• Instrumente der Kundenbindung in der operativen Praxis</li> <li>• Bedeutung der Reklamationsbehandlung</li> <li>• Hinweise zur praktischen Umsetzung in der Bank</li> </ul>

**BK4203**

3 Tage  
510 Euro

## Bankmarketing – Aktuelle Entwicklungen: Marketing im Finanzverbund

---

TERMIN, ORT	15.-17.03.2010/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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zukunftsprognosen, Trends und künftige Herausforderungen im Finanzdienstleistungsbereich</li> <li>• Das Marketing-Dienstleistungsangebot der Verbundunternehmen/Zentralbanken/Verbände</li> <li>• Die Aufgabenteilung im genossenschaftlichen Bankmarketing</li> <li>• Veränderte Rahmenbedingungen in der Finanzdienstleistungsbranche</li> <li>• Die Ausgangsposition der Volks- und Raiffeisenbanken</li> <li>• Die Wettbewerbssituation in der Finanzdienstleistungsbranche</li> <li>• Theoretische Grundlagen des Bankmarketing</li> <li>• Bankmarketing zwischen Anspruch und Realität</li> <li>• Managementkreislauf</li> <li>• Aufbau und Inhalte eines Unternehmenszielsystems</li> <li>• Wesen, Struktur und Bedeutung des genossenschaftlichen Finanzverbundes</li> </ul>

---

## BK4204

2 Tage  
340 Euro

## Marktforschung

---

TERMIN, ORT	26.-27.04.2010/Münster
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter im Bereich Marketing oder Vertrieb
IHR NUTZEN	Sie setzen verschiedene Analyseinstrumente der Marktforschung aufwandsorientiert und zielgerichtet ein.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analysebausteine der Marktforschung</li><li>• Interne Marketinganalysen (Analyse bankinterner Daten, die in jeder Bank zur Verfügung stehen z. B. Marktanteile, Marktpotenziale, Kundenstrukturanalysen, Nutzungskennziffern)</li><li>• Marktforschungsangebote im Verbund (FMDS, Allensbach-Studien, etc.)</li><li>• Theoretische Grundlagen der Marktforschung</li><li>• Primär- und sekundärstatistische Analysen</li><li>• Ökoskopische und demoskopische Analysen</li><li>• Praxistransfer der einzelnen Analysemodule inkl. Übungen zur Interpretation von Marktforschungsergebnissen</li><li>• Ableitung von Handlungsempfehlungen aus den unterschiedlichen Datenbefunden sowie Priorisierung des für den Vertrieb relevanten Handlungsbedarfs (Transfer der Ergebnisse)</li><li>• Praxisübungen</li></ul>

---

## BK4205

3 Tage  
510 Euro

## Produkt-, Preis- und Personalpolitik

---

TERMIN, ORT	28.-30.04.2010/Münster
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter im Bereich Marketing oder Vertrieb
IHR NUTZEN	Sie verfügen über die erforderlichen Kenntnisse in Produkt-, Preis- und Personalpolitik.
INHALTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Begriffsdefinition, Einflussfaktoren und Aktionsfelder der Produktpolitik</li><li>• Einflussfaktoren, Aufgabenbereiche und Zielsetzung der Preispolitik</li><li>• Instrumente der Personalpolitik</li><li>• Konzept zur Produktprogrammpolitik</li><li>• Preismodelle</li><li>• Grundsätze der Marktzinsmethode und des Barwertkonzeptes</li><li>• Wege der Internen Kommunikation</li></ul>

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

TERMIN, ORT	06.-10.09.2010/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, Aufgabe, 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	09.-11.06.2010/Baunatal
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	04.10.2010/Münster
ZIELGRUPPE	Mitarbeiter im Bereich Marketing oder Vertrieb
VORAUSSETZUNGEN	Alle Inhalte der Module des Qualifizierungsprogramms Marketing und Vertriebsassistentz
INHALTE	Sie zeigen ihre fachliche, methodische, soziale und persönliche Kompetenz im Bereich Marketing und Vertriebs. Über das Ergebnis erhalten Sie am Tag der Prüfung eine qualifizierte Rückmeldung und danach eine schriftliche Bestätigung.
PRÜFFORMEN	Klausur Praktische Prüfung – Offenes Prüfgespräch und Kurzpräsentation

Sie haben organisatorische Fragen  
zu den hier beschriebenen Modulen?

Kundenservice-Center

Heidi Schoster

Telefon 0251 7186-620

Heidi.Schoster@rwgv.de

Fachliche Antworten gibt es hier:

Aktuelle Vertriebsthemen,

Tagungen und Workshops

Manfred Schlösser

Telefon 02205 803-809

Manfred.Schloesser@rwgv.de

Training und Coaching

Service- und Privatkundenberater

Andreas Kaufmann

Telefon 0251 7186-487

Andreas.Kaufmann@rwgv.de

Training und Coaching Führungskräfte,

Kompetenzen für alle Mitarbeiter,

Kompetenzdiagnostik

Sven Langner

Telefon 02205 803-817

Sven.Langner@rwgv.de

Training und Coaching Gewerbe- und

Firmenkundenberater, Team

Michael Quasten

Telefon 02452 155-337

Michael.Quasten@rwgv.de

Systematische Qualifizierungsprogramme

Marketing und Vertrieb

Herbert Meese

Telefon 0251 7186-490

Herbert.Meese@rwgv.de

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

