

Gsponer.

«Match» – Sales Training «live»

«Erhöhung der Kundenbindung», «Ausschöpfung der Kundenpotenziale», «Einführung eines einheitlichen Beratungsprozesses» – so lauteten die Anforderungen an das Programm «Match», das die Gsponer Consulting Group International AG im Auftrag der liechtensteinischen Verwaltungs- und Privatbank AG (VP Bank) für deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Kundenberater und Spezialisten im Bereich Private Banking konzeptionell gestalten und umsetzen durfte.

Inputs zur Theorie ...

Für «Match» wurde der methodische Ansatz einer Zweiteilung des Trainings gewählt. Im ersten Teil trainierte die Gruppe einzelne Elemente eines zuvor definierten einheitlichen Beratungsprozesses für das Private Banking. Hier ging es beispielsweise darum, Kundeneinwände professionell zu behandeln oder die richtige Fragetechnik zur Erfragung der Kundenbedürfnisse anzuwenden. Auch der Einsatz eines auf die spezifischen Bedürfnisse des VP Bank Private Banking zugeschnittenen Hilfsmittels zur Steigerung der Gesprächseffizienz konnte in der Gruppe anhand praxisnaher Fallbeispiele geübt werden.

... und Anwendung in der Praxis

Der zweite Trainingsteil bestand aus der Durchführung von Kundengesprächen. Hierzu wurden vom Gsponer-Team professionelle Schauspieler engagiert, die zuvor ausführlich über ihre zu spielende Rolle informiert worden waren und im Training dann als typische Kunden des VP Bank Private Banking auftraten. Jeder Trainingsteilnehmer führte mit diesen «Kunden» anhand konkreter und Private-Banking-spezifischer Situationen mehrere Kundengespräche durch.

Die Gespräche wurden mit einer modernen Videoanlage in einen Nebenraum übertragen und dort von Trainern und Kollegen beobachtet. Die Trennung von Beobachtungs- und Gesprächsraum gewährleistete eine möglichst realistische Atmosphäre für die Gesprächsdurchführung. Im Anschluss an das Gespräch erhielt jeder Teilnehmer sofort ein individuelles Feedback.

Integration der Führungskräfte

Die «Match»-Trainings wurden von Führungskräften der VP Bank eröffnet und begleitet. Die Teilnehmer erhielten so am ersten Trainingstag Informationen zu den strategischen Zielen des VP Bank Private Banking «aus erster Hand». In einer weiteren Trainingssequenz konnten in der Gruppe und gemeinsam mit dem Leiter Private Banking konkrete Massnahmen zur Ausschöpfung vorhandener Kundenpotenziale formuliert werden. Jeder Teilnehmer hatte so die Möglichkeit, von den Erfahrungen und Tipps der Kollegen zu profitieren.

Feedbacks zu «Match»

Die zweieinhalb Trainingstage liefen nach einem festen Zeitplan mit hoher Intensität ab. Die Teilnehmer waren stets gefordert und die persönlichen Lernerfolge liessen nicht lange auf sich warten. Auch die Feedbacks zum Abschluss von «Match» zeigten ein positives Bild – «Sehr praxisbezogen», «Feedback war immer konstruktiv», «Sehr gutes Seminar, habe sehr profitiert» sind nur einige davon. Abgerundet wurde «Match» durch ein spezielles Abendprogramm zum Thema «Savoir Vivre» im Private Banking.

«Match» – going on

Bereits im letzten Jahr hatte die Gsponer Consulting Group International AG für mehr als 30 Mitarbeitende des Bereiches Personal Banking der VP Bank mehrere Trainings mit ähnlicher Methodik durchgeführt. Das «Match»-Trainingskonzept soll ein dauerhafter Bestandteil der Ausbildung bei der VP Bank werden.