

## Wertorientierte Giro-Beratung

1

### Gesprächsbereitschaft herstellen:


Sind Sie denn grundsätzlich bereit einen Preis zu bezahlen, wenn die Leistung stimmt? Dann lassen Sie uns einmal schauen, wie wir das beste für Sie rausholen, und welcher Preis am Ende der richtige für Sie ist. Dazu einige Fragen. Ist das in Ordnung für Sie?

### Offen oder gezielt fragen - Grün(d)e Straße:

Was müssen wir für Sie leisten, damit das Konto für Sie den Preis wert ist? Wie haben Sie Ihr Konto bisher geführt? Was soll Ihr Konto können? Welche Leistungen sind Ihnen wichtig?




2

 Sparkasse

**1. Kontoinhaber**

- Wie viele Personen nutzen das Konto?
- Soll eine weitere Person zusätzlich Vollmacht erhalten?
- Wer erhält eine Kontokarte?



**2. Konto-Service**

- Haben Sie noch Überweisungen oder Schecks, die Sie in der Filiale abgeben?
- Wie oft nutzen Sie das Selbstbedienungsterminal in der Filiale?
- Wie möchten Sie Bargeld abheben?
- Zahlen Sie beim Einkaufen auch mit Karte?
- Wie nutzen Sie Ihren Dispositionskredit?

**5. Mehr als nur eine Bank**

- Welchen Stellenwert hat für Sie der persönliche Ansprechpartner, wenn es um Ihr Geld geht?
- Wann wurde das letzte Finanz-Konzept-Gespräch für Sie durchgeführt? Nutzen Sie Ihre Beratungsflatrate?
- Was halten Sie davon, wenn sich eine Bank für die Menschen hier vor Ort engagiert?

**4. Reiseservice**

- Wie bezahlen Sie, wenn Sie im Urlaub sind?
- Welchen Stellenwert hat für Sie ein guter Versicherungsschutz auf Reisen (Reiserücktritt, Krankheit etc.)?
- Wünschen Sie eine Kreditkarte, mit der Sie überall bequem bezahlen können, auch im Internet?

**3. Online-Service**

- Nutzen Sie bereits das Online-Banking, mit dem Sie Ihr Konto von zu Hause aus steuern?
- Was halten Sie davon, wenn Sie auch mit Ihrem Handy sicher auf Ihr Konto zugreifen können?
- Wie interessant ist es für Sie, wenn Sie Kontoauszüge und andere Belege sicher und dauerhaft bei der Sparkasse hinterlegen?
- Haben Sie auch schon einmal etwas über das Internet gekauft?



3

### Präsentation des Giromodells in der Zebra®light-Struktur mit Visualisierung

#### Abschlussfragen:

- Was gefällt Ihnen am besten?
- Reden wir heute NUR über das Girokonto ODER sollen wir direkt AUCH noch einen Termin für den Finanz-Check vereinbaren?

## Kritische Situationen im Kundenkontakt

### Einwandbehandlung

- **Grundsatzfrage + offene Wertfragen oder Giro-Check:** Gehen wir gedanklich mal raus aus der Sparkasse. Sind Sie denn grundsätzlich bereit einen Preis zu bezahlen, wenn die Leistung für Sie stimmt?
  - **Mit offenen Wertfragen (Giro-Check) auf die Grün(d)e Straße, siehe Rückseite.**
  - **Eine Hand wäscht die andere. Beispiel Apotheker:** Es gibt Kunden, die bestellen ihre Medikamente im Internet. Mein Ding ist das nicht. Ich komme zu Ihnen, weil ich darauf vertraue, dass das was auf der Schachtel draufsteht auch drin ist. Und jetzt entscheiden Sie, wo kaufen Sie?
  - **Müssen die auch + eigene Stärke:** Müssen die auch. (Pause mit festem Blickkontakt)  
In unseren Preisen spiegelt sich unsere Kompetenz und unsere Leistung wider. Was müssen wir für Sie leisten, damit das Konto für Sie den Preis wert ist?
  - **Gesamtpaket:** Entscheidend ist doch am Ende: Stimmt hier bei der Sparkasse eigentlich das Gesamtpaket für Sie? Und in diesem Gesamtpaket ist X, Y und auch Z enthalten. Stimmt hier bei der Sparkasse das Gesamtpaket für Sie?
  - **Ende in Sicht:** Wenn das Gespräch mit mir für Sie gar keinen Wert mehr hat, dann müssen Sie dahin gehen wo es billiger ist. Ich würde das sehr bedauern. (Pause, ggf. aufstehen)
- 

### Verabschiedung von Preiskunden - auch am Telefon

#### 1. Kundenentscheidung akzeptieren

Herr Kunde, Sie haben sich entschieden, und ich akzeptiere Ihre Entscheidung.

#### 2. Schwächen des Mitbewerbers ansprechen

Eins ist mir noch wichtig. Wenn Sie feststellen, dass Sie bei der X-Bank zu viel Zeit in der Warteschlange verbringen. Oder wenn Sie merken, dass es doch sehr unpersönlich und formal zugeht. Kurz, wenn Sie feststellen, es ist doch nicht das selbe wie bei (eigener Beratername) bei der Sparkasse.

#### 3. Wiedersehensfreude gesichtswahrend ausdrücken

Herr Kunde, ich freue mich, wenn Sie wieder zu mir zurückkommen. Haben Sie bitte keine Scheu, sich bei mir zu melden. Sie sind bei mir immer herzlich willkommen. Bleiben wir in Kontakt?

#### 4. Visitenkarte aushändigen oder zusenden. Wiedervorlage einstellen.

---

### Einstieg bei Kundenbeschwerden

#### 1. Kunden ausreden lassen

#### 2. Tatsache + Kundenemotion (Sie-Sprache, ggf. Wiederholen)

Sie haben den Brief aufgemacht und seitdem sind Sie verärgert. Damit sind Sie nicht einverstanden.

#### 3. Kundenbedürfnis (Sie-Sprache)

Sie wollen nicht zu viel bezahlen. Sind Sie denn grundsätzlich bereit einen Preis zu bezahlen, wenn die Leistung stimmt?

#### 4. Überleitung zum kurzen Giro-Check

Lassen Sie uns einmal schauen, dass Sie für Ihr Geld auch das Beste bekommen. Dazu einige Fragen. Ist das in Ordnung für Sie?

#### 5. Giro-Check