

Optimale Kommunikation und professioneller Umgang mit Problemkrediten

Buchungsnummer
ST23-00094

Diese Veranstaltung richtet sich an:
Führungskräfte und SpezialistInnen im Kreditbereich und der Problemkreditabteilung

Die Gespräche im Problemkreditmanagement sind nicht immer einfach. Ganz im Gegenteil. Erfahren Sie hier, wie Sie"lchen Situationen professionell bleiben und das Gespräch wieder"e richtige

Richtung lenken können.

Veranstaltungsart
Seminar
Dauer (in Tagen)
2
Termin
17.04.2023 - 18.04.2023

Preis
1.410,00 €

Aktions- und Gutscheincodes werden"iteren Bestellprozess berücksichtigt.

Beschreibung

Das Erfolgsrezept: Haben Sie keine Angst vor schwierigen Gesprächssituationen!

Jeder, der"r qualifizierten Kreditbetreuung arbeitet, kennt die Herausforderung: Der Kunde kommuniziert nicht auf der Sach-, sondern auf der Beziehungsebene. Rationale und inhaltlich richtige Argumente werden vom Kunden nicht gehört. Vielmehr wird emotional und weniger sachlich argumentiert. Nach unserem Seminar sind Sie"r Lage, schwierige Gesprächssituationen"e gewünschte Richtung"nken, den Schritt vom reaktiven zur aktiven Gesprächsführung"chen und Ihre Kunden gezielt"euern. Ergänzt wird unsere Veranstaltung durch Fachthemen aus den Bereichen Intensivbetreuung, Sanierung und Abwicklung.

Inhalte

Wie gehen Sie mit schwierigen Gesprächssituationen um?

- Unterschiedliche Ebenen in Gesprächssituationen und Kommunikationspsychologie
- Emotionale Nutzenargumentationen in Gespräche einbauen
- Wortwahl und Bildsprache
- Entstehung der Kommunikation von innen heraus
- Innere und äußere Konflikte unserer KundInnen optimal erkennen und professioneller kommunikativer Umgang damit
- Wie Sie KundenInnenaussagen prüfen,"gene Argumente wandeln und den Grundsatz „Sag"sitiv“ erfolgreich anwenden
- Wie Sie Demotivation vermeiden und schwierige Situationen als Ansporn sehen
- Konflikte in Gesprächen durch eine optimale Einwandbehandlung lösen
- Das eigene Selbstverständnis stärken und die Positionierung gegenüber dem Kunden darstellen
- Gesprächsführung durch aktives Zuhören und Lenken professionalisieren
- Weich"r Kommunikation und hart bei der sachlichen Vorgehensweise; nicht andersherum

Wer hat welche Aufgabe und wann? - Ein paar organisatorische Hilfen

- Intensivbetreuung: Wer ist dafür zuständig und was wird darunter verstanden?

- Kommunikation"r Intensivbetreuung und der Sanierung mit KundInnen
- Durchführung einer Risikofrüherkennung"nem Zeitpunkt,"m die BeraterInnen möglichst keine Bestandsaufnahmen durchführen müssen
- Sinn einer Co-Betreuung bei Problemkrediten

Nutzen

- Neue Erkenntnisse aus der Hirnforschung werden Ihnen helfen, die richtigen Worte"e Gesprächsstruktur einzubauen.
- Sie eignen sich das nötige Wissen an, wie Sie Argumente überzeugend darstellen und"hwierige Gesprächssituationen vermeiden.
- Sie erkennen, welche Einwandbehandlungsstrategie Ihnen idealerweise bei unterschiedlichen Gesprächssituationen hilft.
- Sie haben die Möglichkeit über den richtigen Zeitpunkt einer Überleitung eines problematischen Engagements"e Intensivbetreuung"skutieren.
- Sie erkennen, welche Gespräche von KreditspezialistInnen"ühren sind und welche die Kundenberater selbst führen können.

Dozenten

Peter Sesterhenn, Partner Dialog Unternehmensberatung GmbH

Peter Sesterhenn ist Geschäftsführer / Gesellschafter der Partner Dialog. Er berät Banken bei strategischen, vertrieblichen und prozessualen Themenstellungen. Sein Motto bei der Einführung von effizienten Kreditorganisationen: Mach’s mal wieder einfach!

Jörg Rosemann, Banken!mpuls GmbH

Management- und Vertriebsberatung sowie Unternehmensentwicklung – Buchautor und Dozent"rschiedenen Akademien – Trainer/Coach