

Ab dem ersten Kundenkontakt: KSC und zentrale Anlaufstellen als Erfolgsfaktoren im Omnikanalvertrieb

Abteilung Firmenkunden und Immobilie

GenoAkademie
Bildung mit mehrWert.

**Informationsveranstaltung
zum Jahresprogramm 2024**

Ab dem ersten Kundenkontakt

KSC und zentrale Anlaufstellen als Erfolgsfaktoren im Omnikanalvertrieb

-
- 01** Was bleibt?

 - 02** Was ist neu?

 - 03** Was kommt noch?

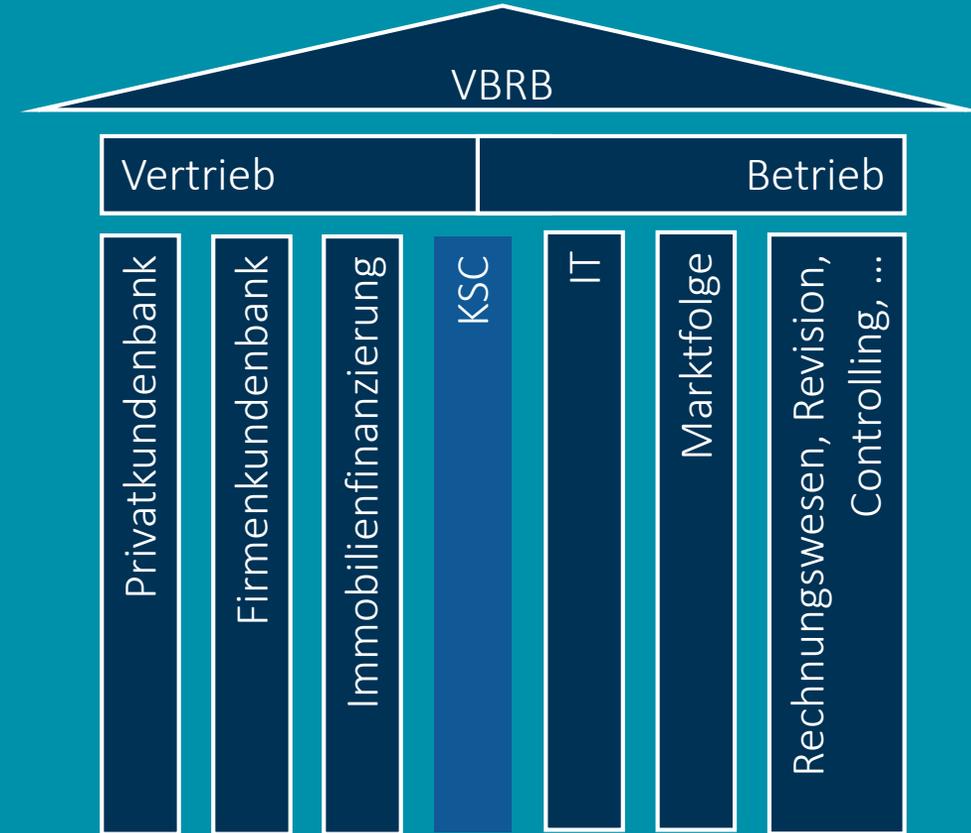
Was bleibt?

KSC und zentrale Anlaufstellen
als Erfolgsfaktoren im
Omnikanalvertrieb



KSC zu Beginn:

- Ergänzendes Kontaktpunkt
- Niedrige Fallabschlussquote
- Hohe Weitervermittlungsquote
- Oft Sachbearbeitung



Was bleibt?

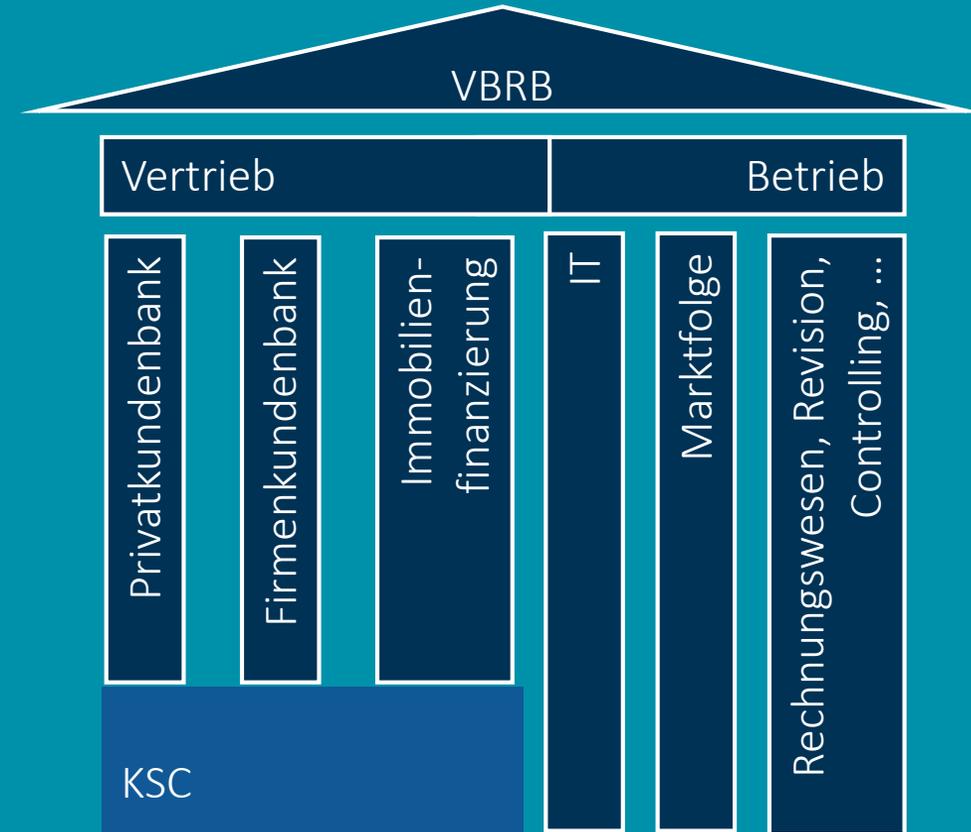
KSC und zentrale Anlaufstellen
als Erfolgsfaktoren im
Omnikanalvertrieb



= erste Kontaktpunkte für alle Kunden:
Privatkunden, Firmenkunden, BauFi-Kunden

Aufgaben:

- Erreichbarkeit
- hohe Fallabschlussquoten im First Level
- Verbesserung der Datenqualität
- Signalerkennung
- aktive Kundenansprache
- qualifizierte Terminvereinbarung
- Kundenverantwortung und/oder Vertriebsziele



Was bleibt?

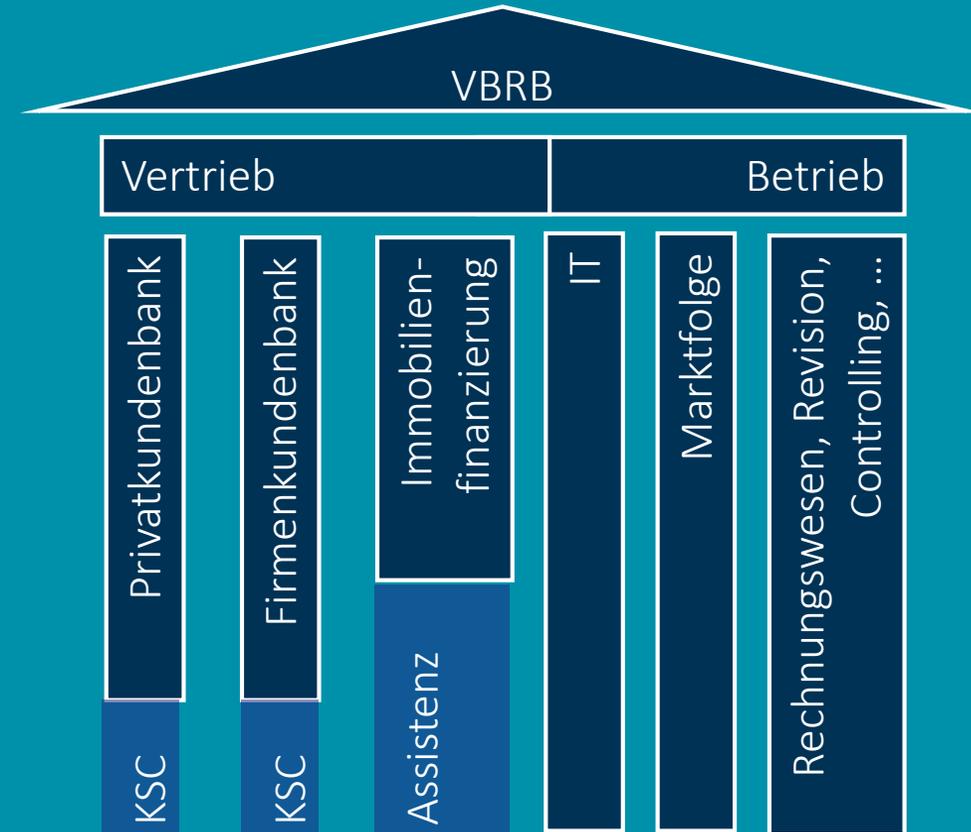
KSC und zentrale Anlaufstellen
als Erfolgsfaktoren im
Omnikanalvertrieb



= erste Kontaktpunkte für alle Kunden:
Privatkunden, Firmenkunden, Baufr-Kunden

Aufgaben:

- Erreichbarkeit
- hohe Fallabschlussquoten im First Level
- Verbesserung der Datenqualität
- Signalerkennung
- aktive Kundenansprache
- qualifizierte Terminvereinbarung
- Kundenverantwortung und/oder Vertriebsziele



Was bleibt?

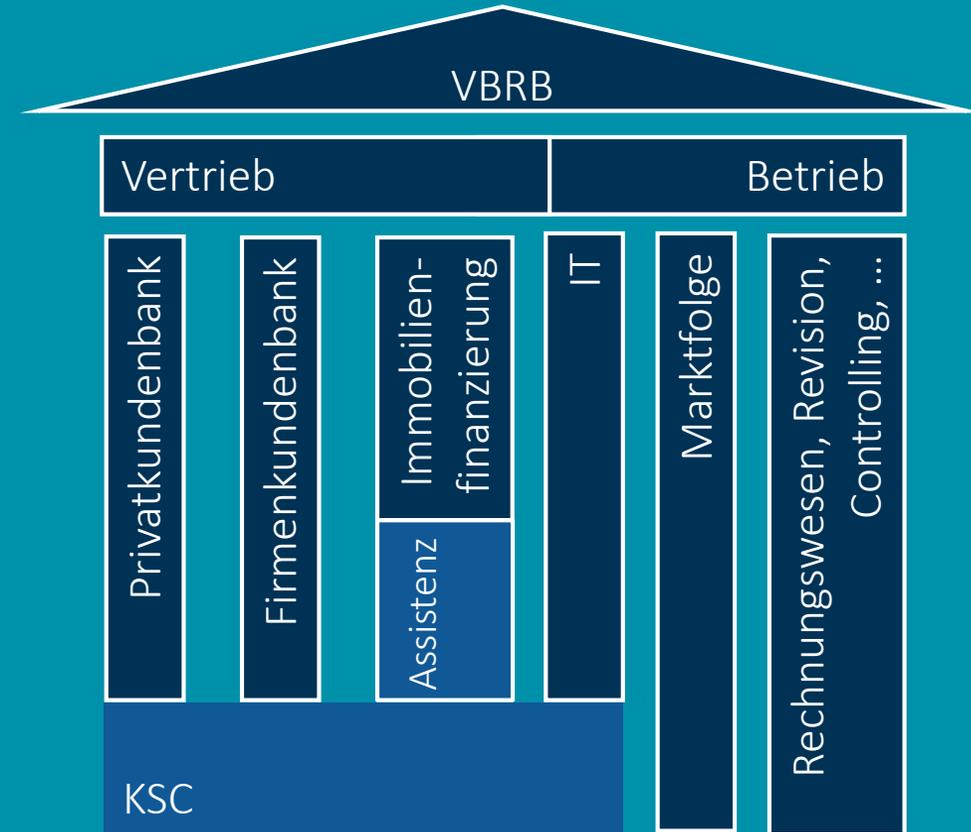
KSC und zentrale Anlaufstellen
als Erfolgsfaktoren im
Omnikanalvertrieb



= erste Kontaktpunkte für alle Kunden:
Privatkunden, Firmenkunden, Baufr-Kunden

Aufgaben:

- Erreichbarkeit
- hohe Fallabschlussquoten im First Level
- Verbesserung der Datenqualität
- Signalerkennung
- aktive Kundenansprache
- qualifizierte Terminvereinbarung
- Kundenverantwortung und/oder Vertriebsziele



Was bleibt?

Die Protagonisten



KSC



Agenten
Leiter
Coaches
und mehr



Inhouse

Was bleibt?

- Mehrere Teilnehmer
- Individuelle Zusammenstellung von Veranstaltungszielen und -inhalten
- Team- oder Abteilungsentwicklung
- Große Veränderungen & Projekte



- Ressourcenschonende Qualifizierung und Weiterentwicklung von Mitarbeitern
- Fachliche, methodische Begleitung und Moderation von Workshops, Jahresveranstaltungen, ...
- Veränderungen/Projekte: Fusion, neue Kontomodelle, Änderungen im Filialnetz, ...
- Kombination von Wissens- und Methodenvermittlung mit Infotainment und Teamentwicklung
- KSC ohne Überlauf und „Reserve“ → mit uns Ausweichen auf Samstag

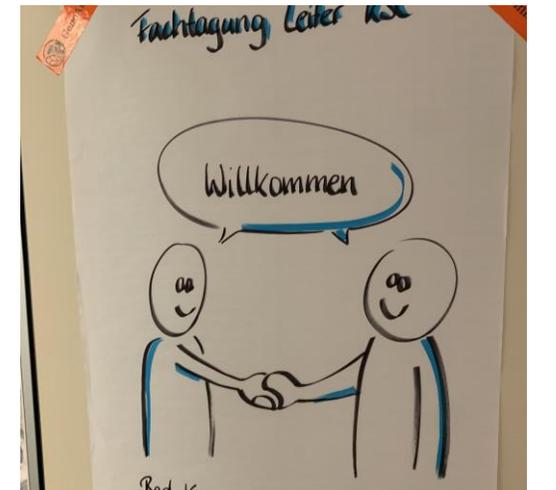
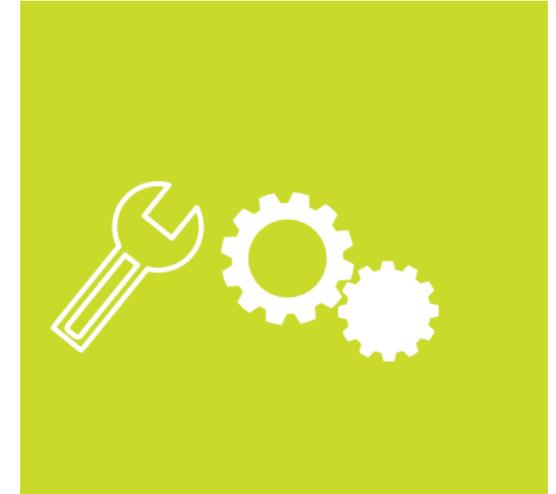
Was bleibt?

Fachtagung Leiter KSC
OK310001

- Wechsel aus Best Practice von Bankpraktikern, Fach- und Impulsvorträgen, Austausch und kollegialer Beratung in agilen Formaten

Beispiele aus dem Programm 2023:

- Best Practice: Business-KSC
- Best Practice: KI im Informationsmanagement
- Professionelle Personaleinsatzplanung
- Haptik im digital-persönlichen Kundekontakt
- Führen und Delegieren in der Bundeswehr
- Vertriebsunterstützung aus dem System
- Eigenverantwortung im Arbeitsleben



Was ist neu?

Relaunch Zertifizierter KSC-Agent

- Erfolgreich Arbeiten als Agent im KSC
KC121000
4 Tage in Präsenz oder digital
- Kompetenznachweis
KC230000
digital oder im Rahmen eines ToJ

1. Auf die eigenen Stärken setzen: mit Selbstkenntnis authentisch im Kundenkontakt
2. Persönlichkeit siegt im Inbound: Mehr Nähe und Effektivität im Inbound
3. Kunden überzeugen: Aktiv und erfolgreich in der Kundenansprache und im Terminverkauf
4. Beschwerden und Co. im Gespräch: Herausforderungen mit Kunden meistern

Warum ist das besser?

- Mitarbeiter erkennen eigene Stärken und setzen diese im Umgang mit Kunden bewusst und erfolgreich ein
- Sensibilität für verschiedene Persönlichkeitstypen und damit Kundentypen wird erhöht
- Selbststeuerung im Umgang mit Herausforderungen und Veränderungen wird erhöht
- Buchbar als Paket oder als Einzelveranstaltung in offenem Format oder Inhouse
- Max. Dauer von Online-Trainings im KSC-Bereich von vier Stunden (9 - 13 Uhr) plus Online-Vor- und Nachbereitung → vereinfachte Teilnahme für Teilzeitkräfte



Was ist neu?

Relaunch Zertifizierter KSC-Agent

- Erfolgreich Arbeiten als Agent im KSC
KC121000
4 Tage in Präsenz oder **digital**
- Kompetenznachweis
KC230000
digital oder **im Rahmen eines ToJ**

1. **Auf die eigenen Stärken setzen: mit Selbstkenntnis authentisch im Kundenkontakt**
2. Persönlichkeit siegt im Inbound: Mehr Nähe und Effektivität im Inbound
3. Kunden überzeugen: Aktiv und erfolgreich in der Kundenansprache und im Terminverkauf
4. Beschwerden und Co. im Gespräch: Herausforderungen mit Kunden meistern

Warum ist das besser?

- Mitarbeiter erkennen eigene Stärken und setzen diese im Umgang mit Kunden bewusst und erfolgreich ein
- Sensibilität für verschiedene Persönlichkeitstypen und damit Kundentypen wird erhöht
- Selbststeuerung im Umgang mit Herausforderungen und Veränderungen wird erhöht
- Buchbar als Paket oder als Einzelveranstaltung in offenem Format oder Inhouse
- Max. Dauer von **Online-Trainings im KSC-Bereich von vier Stunden (9 - 13 Uhr)** plus Online-Vor- und Nachbereitung → vereinfachte Teilnahme für Teilzeitkräfte



Was ist neu?

Relaunch Zertifizierter Leiter KSC

- KC122001
 - KC122002
 - KC122003
 - KC230000
1. Strategisches Zielbild KSC
Kundenzuordnung und -betreuung im KSC
Vertriebssteuerung und KSC-Steuerung
 2. Selbst- und Menschenkenntnis für individuelle
und nachhaltige Mitarbeiterführung und –
entwicklung
 3. Tools und Methoden für professionelles Zeit-,
Wissens- und Informationsmanagement im
KSC
 4. Kompetenznachweis:
Mitarbeitergespräch und Konzeptvorstellung
für aktuelle Herausforderung im eigenen KSC

Warum ist das besser?

- Aktualisierung der Themen, z.B.
Weiterentwicklung zum Business-KSC
- Passgenaue Tools und Methoden für:
die Steuerung, Führung und
Kommunikation mit asynchron und
dezentral arbeitenden Teams mit
vielfältigen, dynamischen Aufgaben,
hoher Arbeitsteilung, vielen Schnittstellen
und hoher Veränderungsgeschwindigkeit
- Praxisorientiertere und weniger
zeitintensive Zertifizierung
- Buchbar als Paket oder als
Einzelveranstaltung



Was ist neu?

Relaunch Zertifizierter Leiter KSC

- KC122001
- KC122002
- KC122003
- KC230000

1. Strategisches Zielbild KSC
Kundenzuordnung und -betreuung im KSC
Vertriebssteuerung und KSC-Steuerung
2. **Selbst- und Menschenkenntnis für individuelle und nachhaltige Mitarbeiterführung und –entwicklung**
3. Tools und Methoden für professionelles Zeit-, Wissens- und Informationsmanagement im KSC
4. **Kompetenznachweis:
Mitarbeitergespräch und Konzeptvorstellung für aktuelle Herausforderung im eigenen KSC**

Warum ist das besser?

- Aktualisierung der Themen, z.B. Weiterentwicklung zum Business-KSC
- Passgenaue Tools und Methoden für: die Steuerung, Führung und Kommunikation mit asynchron und dezentral arbeitenden Teams mit vielfältigen, dynamischen Aufgaben, hoher Arbeitsteilung, vielen Schnittstellen und hoher Veränderungsgeschwindigkeit
- Praxisorientiertere und weniger zeitintensive Zertifizierung
- Buchbar als Paket oder als Einzelveranstaltung



Was ist neu?



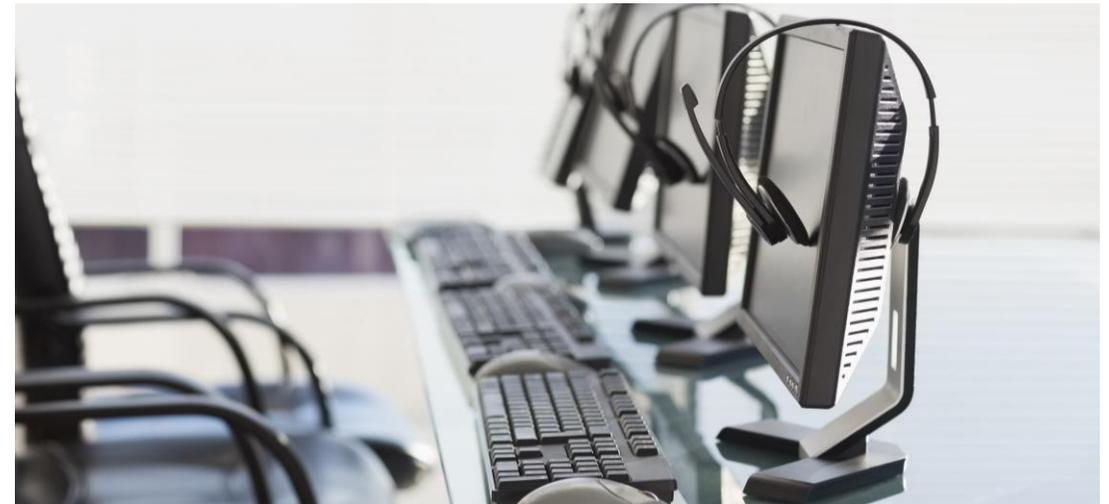
Wertpapierorder im KSC

Web Based Training:
Basiswissen für KSC-Agenten

- Informationen des Kunden richtig einordnen
- Klickstrecke kennenlernen

Online-Training:
Rechtssichere Erfassung an der
Wertpapierorderline

- WpHG und telefonische Orderannahme
- Infos und Unterlagen im Gespräch
- Häufige Fehler vermeiden



Was kommt?



Wer kommt ins KSC?

Web Based Training

- Basiswissen für KSC-Agenten: Versicherungen
- VR-FinanzCheck

Angebot für Seiteneinsteiger: Im KSC ankommen

- Basics: Datenschutz, Bankgeheimnis, Betrug, ...
- Fach- und Prozesswissen: Kontoführung, Zahlungsverkehr, Standardprodukte, Online- und mobile Banking, ...



Sie haben Fragen? Herausforderungen? Ideen?

Meine Kollegen und ich freuen uns auf die Zusammenarbeit mit Ihnen!





Marina Kuhnhardt
Produktmanager KSC & digital-persönlicher Kundenkontakt

GenoAkademie GmbH & Co. KG
marina.kuhnhardt@genoakademie.de