

Firmenkundenbetreuung in der Krise



Fachkompetenz

Baustein 1: Rechtliche Grundlagen – Unternehmen in der Krise

Inhalte:

- Krise und Risikofrüherkennung (u.a. Krisendefinition, Typischer Verlauf einer Unternehmenskrise, IDW S 11 – Beurteilung der Zahlungsunfähigkeit, Quellen für Krisenfrühwarnindikatoren / Risikomerkmale, Kreditnehmer im Forbearance-Status)
- Handlungsalternativen und Haftungsrisiken
- Kreditentscheidungen in der Krise sicher treffen
- Sanierungskonzepte richtig prüfen
- Sonstige Aspekte der Krisenbegleitung

Dauer: 1 Tag 09:00 – 16:00 Uhr

Zielgruppe: Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Firmenkundenbank

Methoden- und Sozialkompetenz

Inhalte:

- Gezielte und systematische Vorbereitung von Konfliktgesprächen
- Klärung von Rollen und Zielen
- Gesprächsleitfaden zur Risikofrüherkennung (Orientierung an der RFE-Vorlage / Bestandsaufnahme inkl. Maßnahmenplan)
- Ausarbeitung von Maßnahmenplänen zur Krisenbewältigung im Kundendialog
- Veränderungen im Verhalten des Kunden und Reaktionen des Beraters
- Kommunikation in Stresssituationen
- Wirkung der non-verbalen Kommunikation im Konflikt
- Techniken zur Konfliktlösung
- Praktische Umsetzung
- Praxisfälle; Gruppenarbeit zur Entwicklung von Lösungsvorschlägen

Dauer: 1 Tag 09:00 – 16:00 Uhr Max. 10-12 TN

Zielgruppe: Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Firmenkundenbank

Weitere Voraussetzungen

- Nach Annahme des Angebots erfolgt eine Einarbeitung der Referentin/ des Referenten in die bankinternen Systeme zur Risikofrüherkennung und Risikoprävention.
- Für eine Umsetzung wird zudem eine Auflistung der kritischen Branchen gemäß Bankdefinition benötigt.
- Kriterien für die Betreuungszuordnung (Normalbetreuung/Intensiv/Abwicklung)