

# Bildung mit Mehrwert

Vertriebstrainings im Bereich Privatkunden

**GenoAkademie**  
Bildung mit mehrWert.

# Soft Skills im Vertrieb

## Erfolgreiche Beratung beginnt mit starker Kommunikation

Vertriebsteams stehen in der Bankenwelt enorm unter Druck

- Erhöhte Kundenerwartungen
- Digitale Angebote wachsen
- Margen schrumpfen

Fachwissen und Prozesse sind meist gut etabliert – doch der entscheidende Erfolgsfaktor liegt oft woanders: **in den Soft Skills**. Unsere praxisnahen Vertriebstrainings unterstützen Berater\*innen dabei, Kundengespräche souverän, zielgerichtet und erfolgreich zu führen – vom ersten Kontakt bis zum Abschluss.

# Soft Skills im Vertrieb

## Erfolgreiche Beratung beginnt mit starker Kommunikation

- Kommunikationsstil und Vertrauensaufbau sind entscheidender als demografische Merkmale  
*(Simon-Kucher Banking-Vertriebsstudie 2025)*
- Kundenorientierung und Gesprächskompetenz gelten als zentrale Erfolgsfaktoren  
*(Horváth-Studie zur Vertriebstransformation)*
- Soft Skills steigern nachweislich Kundenzufriedenheit, Abschlussquote und Cross-Selling-Potenzial  
*(SpringerLink & DGFP-Studien)*

Wer heute im Vertrieb erfolgreich sein will, braucht mehr als gute Produkte – gefragt sind kommunikative Stärke, ein feines Gespür für unterschiedliche Persönlichkeiten, ein klarer Gesprächsaufbau und die Fähigkeit, Kunden mit relevanten Impulsen zu erreichen. Kommunikative Kompetenz entscheidet heute mit über den Vertriebs Erfolg – **unsere Trainings setzen genau dort an.**

# Vertriebstrainings die Wirkung zeigen

Ihre Bausteine für ein maßgeschneidertes Trainingskonzept



Unsere Trainings werden stets auf die Bedürfnisse und Strukturen Ihrer Bank abgestimmt und können individuell durch Training on the Job, eLearning, Webinare und Feedback ergänzt werden.

## Präsenzseminare

Intensives Lernen in direkter Interaktion mit Trainer und Gruppe. Ideal für Wissensvermittlung, Vertiefung komplexer Inhalte, praktische Übungen und Erfahrungsaustausch.

## Training on the Job (TOJ)

Praxisorientierte Qualifizierung direkt am Arbeitsplatz. Ideal für unmittelbaren Wissenstransfer, Anwendung in realen Aufgaben und nachhaltige Kompetenzentwicklung.

## eLearning

Digitale Lernmodule für individuelles Tempo, zeit- und ortsunabhängige Nutzung. Ideal für Grundlagenvermittlung, Vorbereitung und Nachbereitung von Trainings.

## Webinare

Kompakte Online-Sessions, flexibel, ortsunabhängig und praxisnah. Ideal für schnelle Wissensvermittlung, Einführungen und interaktive Q&A – alles in Echtzeit.

## Feedback

Strukturierte Rückmeldung zur Leistungsbewertung und Weiterentwicklung. Fördert Qualität, Reflexion und den Transfer in die Praxis.

# Vertriebstrainings die Wirkung zeigen

## Unser Trainingsportfolio im Überblick

### **Kommunikation in schwierigen Situationen**

- Erfolgreiche Kommunikation neuer Kontomodelle
- Herausfordernde Kommunikation in sich veränderten Situation - Souverän im Umgang mit kritischen Kunden und sich selbst
- Souveräne Kommunikation im privaten Umfeld: Umgang mit Fragen zu neuen Kontomodellen
- Kritische Kundengespräche erfolgreich meistern

### **Typgerechte Kommunikation**

- Biostruktur 1: Schlüssel zur Selbstkenntnis
- Biostruktur 2: Schlüssel zur Menschenkenntnis

### **Beratungskompetenz mit Struktur**

- Vertriebsansätze in der Analysephase
- Erfolgreicher Abschluss - Treffen statt zielen
- Kenne deinen Kunden - mehr wissen. Besser beraten.

# Vertriebstrainings die Wirkung zeigen

## Unser Trainingsportfolio im Überblick

### Aktive & nutzenorientierte Ansprache - und Kommunikationstechniken

- Ansprache die wirkt – Ab sofort mehr Kundentermine für die Beratung
- Vertriebliche Grundlagen: Das Einmaleins des Servicevertriebs

### Beratungs- und Vertriebskompetenz im Omnikanal

- Vertriebliche Umsetzung des VR-Finanzchecks
- Genossenschaftliche Beratung im BWS
- Apps & Co. – Kunden überzeugen!

### Weitere Themen

- Training on the Job

### Sie möchten mehr erfahren?

Auf den nächsten Seiten erhalten Sie einen kurzen Einblick in die Trainingsinhalte.

Für detaillierte Informationen – etwa zu Inhalten, Zielgruppe, Umfang oder Preise - freuen wir uns über Ihre persönliche Kontaktaufnahme.

### Ist das Passende nicht dabei?

Dann empfehlen wir ein persönliches Gespräch, um Ihre Ziele, Erwartungen und Rahmenbedingungen gemeinsam zu klären – und ein Trainingskonzept zu finden, das genau zu Ihnen passt.

# Vertriebstraining im Bereich Privatkunden

## Kommunikation in schwierigen Situationen

### Erfolgreiche Kommunikation neuer Kontomodelle | 1 Tag

- Einheitliche Kommunikationsrichtlinien und klare Argumentationsleitfäden
- Souveränes Auftreten in Kundengesprächen – auch bei sensiblen Themen
- Mehr Sicherheit & Selbstbewusstsein im Umgang mit herausfordernden Gesprächssituationen

### Herausfordernde Kommunikation in sich verändernden Situationen - Souverän im Umgang mit kritischen Kunden und sich selbst | 1 Tag

- Grundlagen der Kommunikation in herausfordernden Situationen
- Souveräner Umgang mit kritischen Kund\*innen
- Deeskalationstechniken für anspruchsvolle Gesprächslagen
- Stressreaktionen bei Kund\*innen und sich selbst erkennen und sicher managen

### Souveräne Kommunikation im privaten Umfeld - Umgang mit Fragen zu neuen Kontomodellen | Webinar 2 Stunden

- Professionell und sicher auf Fragen zu neuen Kontomodellen reagieren
- Verständnisvoll kommunizieren, ohne die private Rolle zu kompromittieren

# Vertriebstraining im Bereich Privatkunden

## Kommunikation in schwierigen Situationen

### Kritische Kundengespräche erfolgreich meistern | 1 Tag

- Schwierige Situationen im Kundenkontakt souverän und lösungsorientiert meistern
- Konstruktiven Austausch auch in angespannten oder emotionalen Gesprächen ermöglichen
- Tragfähige Lösungen gemeinsam mit Kund\*innen entwickeln
- Herausfordernde Gesprächslagen mit mehr Gelassenheit und Klarheit bewältigen

# Vertriebstraining im Bereich Privatkunden

## Typgerechte Kommunikation

### Biostruktur 1: „Schlüssel zur Selbstkenntnis“ | 1 Tag

- Verkaufstechniken und Führungsmethoden entwickeln, die zur eigenen Persönlichkeit passen
- Sensibilität im Umgang mit anderen Menschen steigern
- Individuelle Bedürfnisse der Kund\*innen besser erkennen und darauf eingehen
- Sozialkompetenz stärken und vertrauensvolle Beziehungen aufbauen

### Biostruktur 2: „Schlüssel zur Menschenkenntnis“ | 1 Tag

- Persönlichkeitsstrukturen anderer sicher erkennen und einschätzen
- Verhalten anderer besser deuten und angemessen darauf reagieren
- Sozialkompetenz gezielt stärken und im Arbeitsalltag wirksam einsetzen

# Vertriebstraining im Bereich Privatkunden

## Beratungskompetenz mit Struktur

### Vertriebsansätze in der Analysephase I 1 Tag

- Kund\*innen emotional abholen und in ihre persönliche „Wunschwelt“ begleiten
- Nutzenorientiert moderieren und Gespräche strukturiert führen
- Angenehme, vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre schaffen
- Relevante Informationen gezielt gewinnen, um passende Lösungen auszuwählen

### Erfolgreicher Abschluss - Treffen statt zielen I 1 Tag

- Unterschiedliche Abschlusstechniken situationsgerecht anwenden
- Abschlusswahrscheinlichkeit gezielt erhöhen
- Kundenwünsche sicher erkennen und passend erfüllen

### Kenne deinen Kunden - mehr wissen. Besser beraten I 1,5 Tage

- Zusätzliche Vertriebsansätze in der Analysephase sicher erkennen und nutzen
- Ganzheitlicher Beratungsansatz durch nutzenorientierte Moderation und die Einbindung des Finanzhauses.
- Begeisternde Beratungserlebnisse schaffen
- Relevante Informationen gewinnen, um passende Lösungen gezielt auszuwählen

# Vertriebstraining im Bereich Privatkunden

## Aktive & nutzenorientierte Ansprache- und Kommunikationstechniken

### **Ansprache die wirkt – Ab sofort mehr Kundentermine für die Beratung | 1 Tag**

- Grundlagen menschlicher Motivation verstehen
- Kund\*innen aktiv und nutzenorientiert ansprechen
- Basis für erfolgreiche Verkaufsimpulse schaffen
- Souverän und sicher auf Einwände reagieren

### **Vertriebliche Grundlagen: Das Einmaleins des Servicevertriebs | 3 Tage**

- Seiteneinsteigende schnell auf das Niveau erfahrener Servicekräfte bringen
- Vertriebliche Impulse sicher erkennen, aktiv aufgreifen und wirkungsvoll weitertragen
- Professionelle Gesprächsführung mit klarem Fokus auf Cross-Selling und das frühzeitige Erkennen von Teilbedarfen

# Vertriebstraining im Bereich Privatkunden

## Beratungs- und Vertriebskompetenz im Omnikanal

### Vertriebliche Umsetzung des VR-Finanzchecks | 2 Tage

- VR-FinanzCheck sicher verstehen und den Mehrwert für Kund\*innen, Beratende und Bank erkennen und gezielt einsetzen
- Methoden- und Moderationskompetenz stärken und komplexe Inhalte verständlich aufbereiten
- Gespräche klar strukturieren, kommunikatives Geschick ausbauen und Kundenbedürfnisse präzise erfassen

### Genossenschaftliche Beratung im BWS | 2 Tage

- Sicherheit im Umgang mit der neuen Benutzeroberfläche gewinnen und zentrale Funktionen souverän anwenden
- Kundenbedürfnisse schneller erkennen, Gespräche strukturiert führen und passende Lösungen anbieten
- Kundenbindung erhöhen und Cross-Selling-Potenziale überzeugend nutzen

### Apps & Co. – Kunden überzeugen! | 1 Tag

- Digitale Lösungen der Genossenschaftlichen FinanzGruppe kennen und den Mehrwert für Kund\*innen verständlich vermitteln
- Kund\*innen mit wirksamer Ansprachestrategien für Mobile- und Online-Banking gewinnen und Sicherheitsaspekte souverän erklären
- Digitale Ängste erkennen, professionell ausräumen und die aktive Ansprache im Kundendialog gezielt trainieren

# Vertriebstraining im Bereich Privatkunden

## Sonstige Themen

### Training on the Job | 1 Tag

- Erlernte Inhalte direkt im Kundengespräch anwenden
- Unmittelbares, konstruktives Feedback durch den Trainer erhalten
- Stärken und Entwicklungsfelder klar erkennen
- Nachhaltige Verbesserung durch praxisnahe Umsetzung sicherstellen

# Kontakt



GenoAkademie  
Bildung mit mehrWert.

Bildnachweis: VioletaStoimenova

Jennifer Ohran

Produktmanagerin

Abteilung Privatkunden & Private Banking

Telefon: +49 171 8 19 00 75

Mobil: +49 721 66 06 67 45

E-Mail: [jennifer.ohran@genoakademie.de](mailto:jennifer.ohran@genoakademie.de)

GenoAkademie

Am Rüppurrer Schloß 40

76199 Karlsruhe