

Auszug aus der Zusammenfassung 2011 mit freundlicher Genehmigung von getAbstract

Die komplette Zusammenfassung erhalten Sie bei getAbstract unter <http://www.getabstract.com/ShowAbstract.do?dataId=16436>



# Neustart Bankberatung

Mit Apps zur Performance im Kundendialog  
Von Kai Pfersich  
Bank-Verlag Medien © 2011, 136 Seiten

## Fokus

- Führung & Management
- Strategie
- Marketing & Verkauf
- ▶ Finanzen
- Personalwesen
- IT, Produktion & Logistik
- Karriere & Selbstmanagement
- KMU
- Wirtschaft & Politik
- Branchen
- Internationale Geschäfte
- Verwandte Themen

## Take-Aways

- Ihr Ziel als Berater muss es sein, dass der Kunde Ihnen vertraut.
- Wenn Sie es schaffen, dass beim Kunden das Hormon Oxytocin freigesetzt wird, fühlt er sich wohl, und der Geschäftsabschluss wird erleichtert.
- Sie sollten Ihrem Kunden aber nicht so nahe kommen, dass Sie emotional involviert sind.
- Seien Sie sich darüber bewusst, dass Sie im Kundengespräch Mensch, Berater und Verkäufer zugleich sind.
- Erklären Sie Ihrem Kunden, dass Sie ihn nur dann umfassend und zufriedenstellend beraten können, wenn Sie alles über seine finanzielle Situation wissen.
- Hat Ihr Kunde schon einmal Geld verloren, wird er Angst haben, sich falsch zu entscheiden – nehmen Sie diese Angst ernst.
- Seien Sie ehrlich: Jede Geldanlage hat ein Risiko, über das Sie mit Ihrem Kunden offen reden sollten.
- Unterscheiden Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden zwischen erwartetem, wahrgenommenem und tolerierbarem Risiko.
- Versuchen Sie nicht, Kunden über Rabatte zu gewinnen.
- Üben Sie: Je häufiger Sie Kundengespräche führen, desto sicherer werden Sie in Ihrem Auftreten.

## Rating (bester Wert: 10)

Gesamt-Rating	Umsetzbarkeit	Innovationsgrad	Stil
7	9	6	7

Um getAbstract-Abonnements oder -Firmenlösungen zu erwerben, besuchen Sie unsere Homepage [www.getAbstract.de](http://www.getAbstract.de), rufen Sie uns an in unserem Büro in der Schweiz (+41 41 367 5151) oder in den USA (+1 877 778 6627) oder schreiben Sie an [info@getAbstract.com](mailto:info@getAbstract.com). getAbstract bewertet Wissen und publiziert Buchzusammenfassungen via Internet. Die vollständige redaktionelle Verantwortung für alle Komponenten des Abstracts liegt bei getAbstract. Alle Rechte vorbehalten. Auszüge aus dem Buch mit der Genehmigung des Verlages. Das Urheberrecht am Buch verbleibt beim bisherigen Rechteinhaber. Kein Teil des Abstracts darf ohne schriftliche Genehmigung der getAbstract AG (Schweiz) in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt, in irgendeiner Weise verändert oder weiterverschickt werden.

Auszug aus der Zusammenfassung 2011 mit freundlicher Genehmigung von getAbstract

Die komplette Zusammenfassung erhalten Sie bei getAbstract unter <http://www.getabstract.com/ShowAbstract.do?dataId=16436>



## Relevanz

### Das lernen Sie

Nach der Lektüre dieses Abstracts wissen Sie: 1) wie Sie erfolgreich Kundengespräche führen und 2) warum Sie keine Preisnachlässe geben sollten, um Kunden zu gewinnen.

### Empfehlung

Skeptische und kritische Kunden sind im Bankengeschäft an der Tagesordnung, erst recht in Krisenzeiten. Kai Pfersich bietet eine detaillierte Anleitung, wie man Kunden kompetent berät, ihnen ein gutes Gefühl vermittelt und schließlich den Geschäftsabschluss herbeiführt. Aufgelockert wird der Text durch zahlreiche, wenn auch teilweise etwas banale Abbildungen und Grafiken. Vom Untertitel sollte sich der Leser nicht täuschen lassen: Mit Apps im eigentlichen Sinn – d. h. mit Anwendungsprogrammen für Smartphones oder Tablet-PCs – hat das Buch nichts zu tun. Vielmehr geht es darum, dass eingerostete Gewohnheiten im Kundengespräch neu programmiert werden. Die Arbeit muss also der Berater also weiterhin selbst machen; nach der Lektüre geht sie aber mit Sicherheit leichter von der Hand. *getAbstract empfiehlt das Buch allen, die in Banken, Sparkassen und Versicherungen Kundenberatungsgespräche führen.*