

Zusammenarbeit mit Kai Pfersich in der Sparkasse

Meine erste Begegnung mit Kai Pfersich war eher ungewöhnlich. Bei einem Seminar 2011 in der Schweiz stand vor mir im Plenum ein Mann in einer gelben Hose und erzählte munter, in einem leichten schwäbischen Akzent, drauf los. Erst mit dem zweiten Blick und beim weiteren Zuhören konnte ich diesen außergewöhnlichen Trainer und einen ganz besonderen Menschen entdecken.

Kai Pfersich, selbst Banker, Berater, Coach und Trainer. Darüber hinaus Dozent an der Hochschule Lichtenstein, an der Business School in Zürich und an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg. Kai liebt Bücher und ist selbst Autor zweier Bücher.

Nach meiner Rückkehr berichtete ich Herrn Lehman von dieser Begegnung und wir waren uns einig, dass wir diesen Kai Pfersich für unser Haus gewinnen wollen. Daraus entstand eine erfolgreiche, vertrauensvolle Zusammenarbeit die bis heute andauert.

Zur Stärkung unserer Vertriebskraft haben wir 2012 einige Seminarreihen für die Geschäftsstellenleiter, Individualkundenberater, Vermögensberater, Firmen- u. Gewerbekundenberater, Baufinanzierungsberater, sowie die Makler durchgeführt. Ziel dabei war es, die Qualifizierung im Vertrieb soll zum Prozess werden! Keine Einzelmaßnahme, sondern eine Begleitung über mindestens zwei Planungsperioden. Entwicklung der Berater vom „Könner“ zum „Beherrscher“. Freiwilligkeit vor Zwangsbegeglückung und individuelle Förderung vor „Gießkanne“.

Die Botschaften wie „Vom Produkt zum Nutzen - Wie übersetzen wir die Produktmerkmale in Vorteile und Nutzen?“, „Qualitätsoffensive in der Kundenkommunikation – Trainieren wie ein Spitzensportler“, „Grundlagen der Verkaufspsychologie und die daraus resultierende Gesprächsstruktur Kausalkette „Merkmal-Vorteil-Nutzen“, kamen gut an. Die Rückmeldungen der Teilnehmer waren überragend.

In der Folge boten wir auch Einzelcoachings für Kundenberater an vier halben Tagen an, um die sich die Kundenberater „bewerben“ mussten.

Zu guter Letzt stellte sich die Frage, wie gelingt es uns das erlernte Wissen auch anzuwenden, den Transfer in den Alltag, die Praxis oder auch die Frage, wie entsteht Können?

Können = Individualität x Wissen x Training

Zum Trainieren führten wir dann Lerngruppen ein, mit dem Ziel des kollegialen Lernens auf Augenhöhe. Dabei wurden die Seminarteilnehmer in kleine Lerngruppen zusammengeführt und in je einem halben Tag Workshop im professionellen Umgang mit kollegialem Lernen geschult. Dies geschah pro Workshop in mindestens drei Übungsstunden mit je einem Kunden-/Coachinggespräch. Anhand dieser Übungsstunden wurden Beobachtungsbögen genutzt und gelernt, wie ein Gesprächsprotokoll geschrieben wird. Ziel war es, das „Was-Wie-Warum“ im Kundengespräch/Beratungsdialog zu beherrschen- dafür das kollegiale Lernen auf ein gutes zielführendes Niveau zu heben. Inklusiv dem Mut, die eigenen Komfortzone zu verlassen und neue Möglichkeiten für sich zu entdecken.

Die Seminarreihe war ein großer Erfolg, die Inhalte und das übermittelte Wissen waren sehr hochwertig. Die Rückmeldungen der Teilnehmer hierzu waren mit Bestnoten versehen. Nun bedarf es einer konsequenten Umsetzung des Erlernten, ein stehen bleiben auf halber Strecke würde dazu führen, dass die Seminarrendite nicht optimal genutzt wird.

Thomas End
Marktleiter



Die Weiterbildungsrendite liegt in der Gesprächsstruktur.

Mehr Zeit nehmen bei unseren Topkunden/Neukunden/z.T. Potenzialkunden in der Analyse, hineinfragen, Fragetechniken üben und anwenden, Merkmal, Vorteil-Nutzenargumente aufschreiben und üben. Die Themen waren enorm umfangreich in diesen zwei Tagen und können meiner Meinung nach in Detailübungen umgesetzt werden. Zur Unterstützung werde ich regelmäßig die Unterlagen und das Buch zur Hand nehmen, deshalb werde ich ab heute mit den Bausteinen An-Moderation und der Analyse beginnen.

Das Seminar ist mit einer Schulnote ganz klar mit 1,0 zu bewerten. Genial gestaltet, toll moderiert, viele Tipps für die Praxis, viele Themen besprochen ich könnte noch lange weiterschreiben.

Das Seminar war aus meiner Sicht incl. Rückblick auf Rastatt das beste Seminar, welches ich besuchen durfte. Der persönliche Mehrwert liegt zum einen stark in der Betrachtung der Kundenselektionen. Zum anderen der persönliche Mehrwert, bezüglich des Auftretens gegenüber dem Kunden. Was auf jedenfall ab sofort umgesetzt wird, ist die stärkere Fokussierung auf die ganzheitl. Beratung und „Begleitung“, aber nur dort, wo es lohnt. Hatte selten bisher das Gefühl auch persönlich so viel mitnehmen zu können.

Wenn ich die Weiterbildungsrendite mit einem Zinssatz bepreisen würden, würde wohl der Verbraucherschutz das als Wucher bezeichnen :-). Oder man orientiert sich an den Prozentsätzen von Schnaps + X

Ich habe mir einige Punkte vorgenommen selbst umzusetzen bzw. auch auf die GS anzuwenden: - Jaguarprinzip - Tit for Tat - GfK und vor allem die Kundeneinteilung in: Zahlungsverkehrsbewerker / Berater / Begleiter. Habe 17 A4 Seiten geschrieben und bin nun am überlegen wie man das alles umwandeln bzw. einsetzen kann. Wir können gerne in ein od. zwei Monaten mal darüber sprechen, was sich verändert hat. Der Herr Pfersich ist Vollprofi und von solchen Leuten kann man am Meisten lernen. Das waren zwei tolle Tage und ich freue mich auf die nächsten Termine.

Ich fasse mich heute mit den Feedback kurz: G E I L!! - absolutes Highlight - Ich würde gerne weitermachen.

