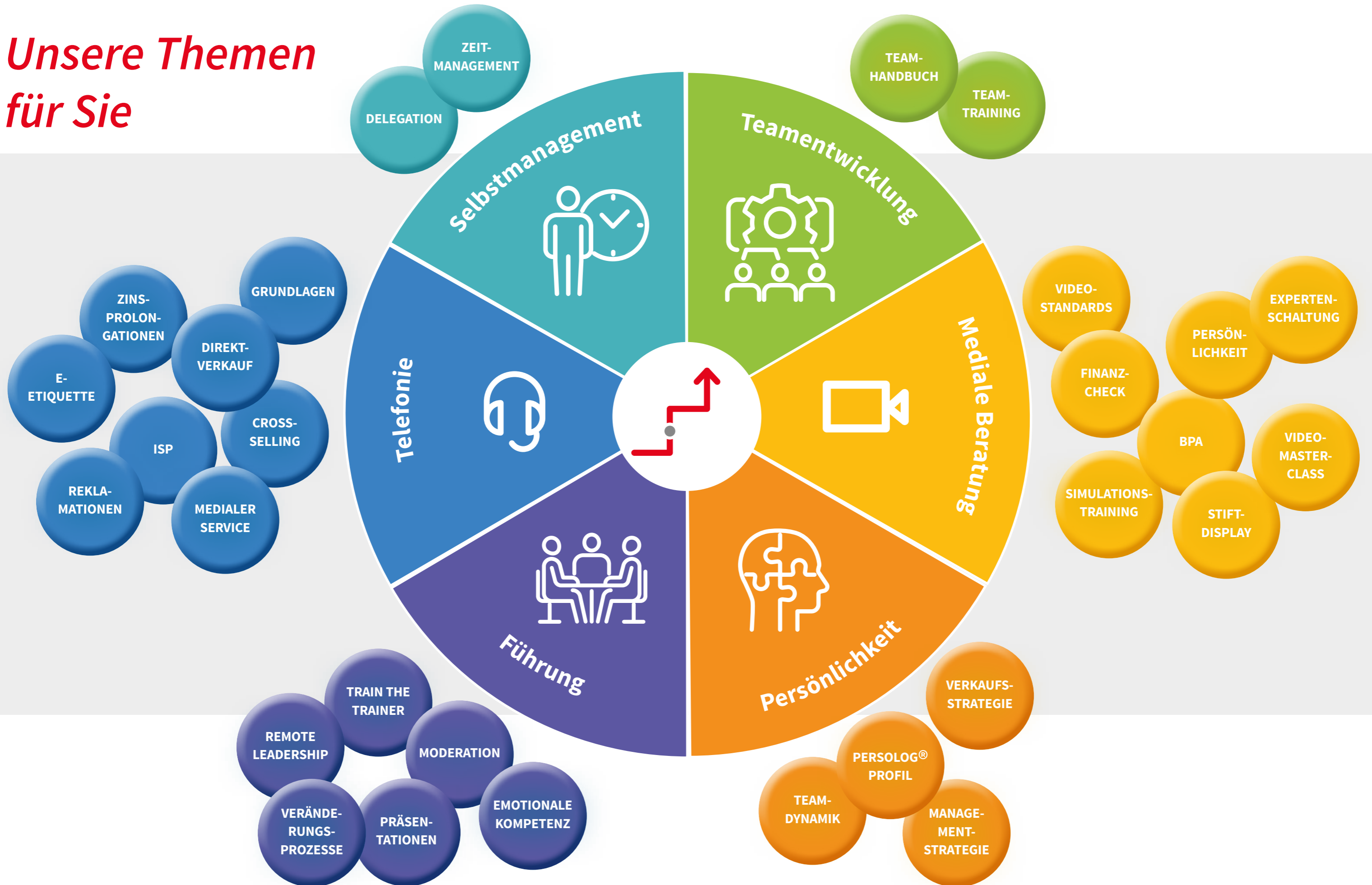


GESSE**R**·BIZ

Spezialisten für mediale Kommunikation



Unsere Themen für Sie





TELEFONIE

GRUNDLAGEN

„Ganz einfach ... service- und vertriebsorientiert telefonieren“

Das 2-tägige Basistraining hat die Kommunikationsgrundlagen im telefonischen Kundenkontakt zum Inhalt. Dabei werden die Besonderheiten im KundenServiceCenter oder BusinessCenter berücksichtigt. Zur Transfersicherung ist ein Training am Arbeitsplatz unverzichtbar.

REKLAMATIONEN

„Sie regen mich nicht auf!“ – Schwierige Situationen am Telefon souverän meistern

Wie kann ich mit unzufriedenen Kunden am besten umgehen? Wie kann ich in solchen Situationen professionell und einfühlsam reagieren und meine eigenen Gefühle unter Kontrolle halten? Von psychologischen Erklärungsmodellen bis hin zu einfach umsetzbaren und praktischen Formulierungshilfen.

CROSS-SELLING

„Bloß nicht wegschauen und weghören!“ – Cross-Selling-Ansätze am Telefon erkennen

Die Marktentwicklungen im Kundenverhalten zeigen die dringende Notwendigkeit für mehr Cross-Selling und somit mehr Ertrag. Lebensphasen, Vertriebshinweise in der ISP und aus dem Serviceprozess heraus bieten dabei vielfältige Ansätze. Wie thematisiere ich das dem Kunden gegenüber im Prozess?



**ZINS-
PROLON-
GATIONEN****„Zinsprolongationen in der Baufinanzierung erfolgreich telefonieren“**

Die individuelle Erstellung eines Telefonleitfadens und der direkte Verkauf am Telefon – so gelingt auch in schwierigen Zeiten das Bestandsgeschäft.

ISP**„Die ISP effizient(er) und zielorientiert(er) einsetzen“**

Durch eine Trainings-Bedarfsanalyse werden die Arbeitsweisen der Agenten und die Einstellungen der Administrationen überprüft und analysiert. Im weiteren Verlauf wird individuell ein Trainingskonzept erarbeitet und durchgeführt und auch die Administrationen bei Bedarf sinnvoll angepasst.

**E-
ETIQUETTE****E-Etiquette – Regeln und Standards für professionelle Kommunikation im Chat und per E-Mail**

Wie schreibe ich eine E-Mail kundenorientiert? Wie kommuniziere ich verständlich und effizient im Chat? Wann ist es an der Zeit, einen Kanalwechsel zu initiieren? Ein Seminar, welches in digitalen Zeiten als Kommunikationsstandard unverzichtbar ist.

**DIREKT-
VERKAUF****Direktverkauf und Kurzberatung am Telefon**

Wie kann ich auch komplexe Inhalte verkaufsorientiert vermitteln? Wie argumentiere ich? Welche Informationen lagere ich auf welchem Weg aus? In unserem eintägigen Seminar erleben die Teilnehmer die Einfachheit des Direktverkaufs und der Kurzberatung am Telefon.

**MEDIALER
SERVICE****Service-Prozesse und Kurzberatung per Bildschirmteilung im KSC effizienter gestalten**

Nicht nur im medialen und stationären Vertrieb nimmt die Videoberatung um Screensharing und Co-Browsing immer mehr zu. Auch in der Telefonie im First- und Second-Level-Support bietet die mediale Unterstützung zahlreiche Möglichkeiten für mehr Vertriebs Erfolg im Direktverkauf und kürzere Serviceprozesse.



MEDIALE BERATUNG



VIDEO-STANDARDS

„Schön, Sie zu sehen“ – Besonderheiten der medialen Beratung

Wie verhalte ich mich richtig vor der Kamera? Wie wirke ich vor der Kamera? Was ziehe ich an? Wie kann ich digital beraten und verkaufen? Wie schaffe ich Nähe über die Distanz? Egal ob DBC, BC oder hybride Beratung – in diesem Seminar vermitteln wir alles rund um die Standards der Videoberatung.

SIMULATIONS-TRAINING

Simulationstraining

Über gezielte Übungen werden die Teilnehmer im Simulationstraining an die sichere Beherrschung der Prozesse herangeführt. Darüber hinaus erhalten die Teilnehmer die Gelegenheit, ihre Wirkung am Bildschirm anhand von Videoaufnahmen zu reflektieren.

STIFT-DISPLAY

Das Stift-Display richtig nutzen – der digitale Sparkassen-Block

Das Pencil-Selling ist seit Jahren im stationären Vertrieb die „Königsklasse“ individueller Beratung. Das Seminar zeigt, wie dem Kunden auf digitalem Wege Beispielrechnungen, einfache Scribbles oder Markierungen in Prospekten präsentiert werden. Übungssequenzen geben Sicherheit im Umgang mit dem Stift-Display – ein einzigartiges Beratungserlebnis.



**FINANZ-
CHECK****Das Sparkassen-Finanzkonzept in der medialen Beratung**

Der Finanzcheck als komplexer, ganzheitlicher Beratungsprozess stellt den Berater in der digitalen Welt vor besondere Herausforderungen: Gesprächsdauer, Einbindung des Kunden, technische Umsetzung und die Abschlussorientierung. Den Finanzcheck in der digitalen Welt beraten, mit unserem Seminar kein Problem.

BPA**Der Beratungsprozess Anlageberatung in der medialen Beratung**

Der Beratungsprozess Anlageberatung mit OSPlus_neo – auch kurz BPA genannt – ist in der stationären Anlageberatung der Mittelpunkt bei allen Fragen der Vermögensoptimierung. Wie der BPA in der medialen Beratung rechtssicher, souverän und zielorientiert eingesetzt wird, wird in diesem Seminar thematisiert.

**PERSÖN-
LICHKEIT****Erfolgsfaktor Persönlichkeit in der medialen Beratung**

Unterschiedliche Kunden brauchen unterschiedliche Beratungsstrategien. Und auch Berater beraten aufgrund ihrer individuellen Persönlichkeitsstruktur unterschiedlich. In der digitalen Beratung, ohne direkten persönlichen Kontakt, ist das eine besondere Herausforderung. Ansatzpunkte sind Gesprächsstruktur, Präsentation, Argumentation und Einwandbehandlung.

**VIDEO-
MASTER-
CLASS****Video-Master-Class „Sicher in der Videoberatung“**

Ca. ein Jahr nach den Einführungsmaßnahmen vertiefen die Seminarteilnehmer ihr Wissen und ihre Erfahrungen zu Beratungsabläufen vor der Kamera. Dabei werden insbesondere schwierige Situationen und die Umsetzung komplexer Beratungsgespräche thematisiert.

**EXPERTEN-
SCHALTUNG****Besonderheiten der Expertenzuschaltung – Kollege berät mit**

Welche Möglichkeiten gibt es, Experten und Fachspezialisten in die digitalen Beratungsgespräche einzubinden? Wer übernimmt Führung und Steuerung des Gespräches? Und wie kann der Kunde mit dem Experten kommunizieren? All dies wird im Seminar behandelt.



FÜHRUNG



**EMOTIONALE
KOMPETENZ**

Führung und Verhalten

Menschen neigen dazu, bei Führungsstilen eine Haltung einzunehmen, die ihrem persönlichen Verhaltensstil entspricht. Gemeinsam mit den Führungskräften erarbeiten wir Anpassungsstrategien für die verschiedensten Führungssituationen. Basis sind das persolog® Persönlichkeits-Profil in Kombination mit erprobten Führungs- und Kommunikationsansätzen.

MODERATION

Erfolgreich mit Gruppen – Besprechungsmoderation

Der Erfolg einer Teamarbeit in Projekten wird nachhaltig von Gruppenprozessen in der gemeinsamen Arbeit beeinflusst. Die persönliche Wirkung des Moderators, die Kommunikation zu den Teilnehmern und die eingesetzten Methoden, um gemeinsame Ergebnisse zu erzielen, sind dabei die Erfolgsfaktoren. In dem 2tägigen Seminar werden sowohl die traditionellen Moderationstechniken als auch Methoden in der digitalen Zusammenarbeit thematisiert.

PRÄSENTATIONEN

Erfolgreich vor Gruppen – Präsentations-techniken

Endlose Folienschlachten, überfrachtete Charts, einschläfernde Sprache: Die Fettnäpfchen, in die ich bei Präsen-



tationen treten kann, sind vielfältig. Die Teilnehmer lernen, wie sie ihre persönliche Wirkung mit einem bunten Medienmix optimieren und Zuschauer begeistern können. Unmittelbar vor Publikum oder aber auch digital.

REMOTE LEADERSHIP**Remote Leadership – Wie digitale Führung gelingt**

Welche Kompetenzen braucht es für Führungskraft und Mitarbeiter? Wie arbeite ich erfolgreich mit digitalen Tools? Wie kann ich den Teamzusammenhalt erfolgreich aus der Ferne stärken? Wie kann ich meine persönlichen Stärken und Potenziale in der Führung berücksichtigen und weiter optimieren? All das ist Inhalt dieses Seminars.

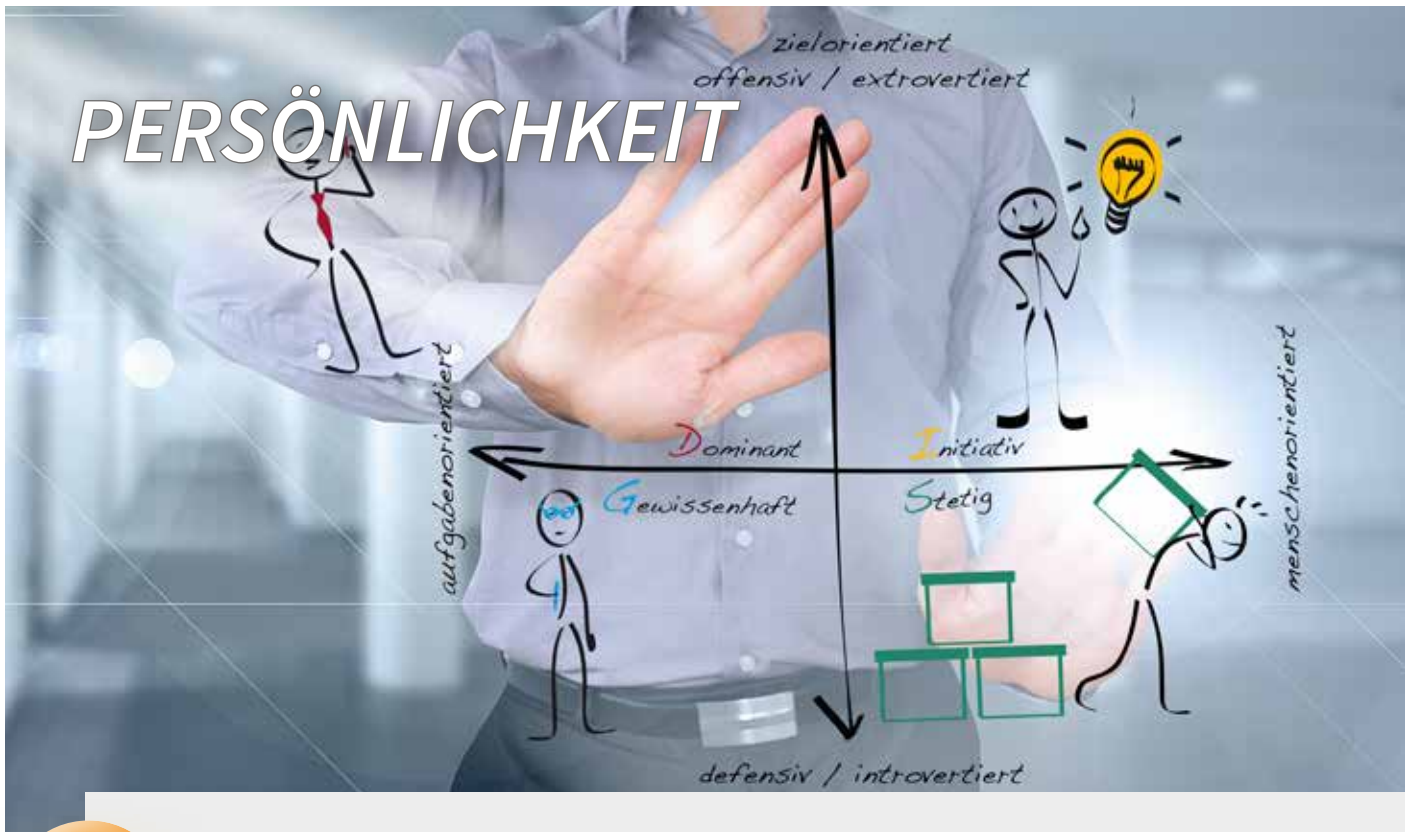
TRAIN THE TRAINER**Train the Trainer – Ausbildung zum Vertriebsbegleiter**

Die Begleitung in der Praxis bzw. das Training am Arbeitsplatz ist die ideale Methode, qualitativ hochwertiges Praxiswissen an Mitarbeiter weiterzutragen. Wie kann ich den Trainingsprozess gestalten? Welche Methoden und Hilfsmittel kann ich einsetzen? Welche Rolle spielt der individuelle Verhaltensstil des Trainers und des Trainees? Der Zertifizierungslehrgang ist dabei praxisorientiert ausgerichtet, mit Begleitungen in Live-Trainingsprozessen.

VERÄNDERUNGS-PROZESSE**Führung und Organisationen im Wandel**

Nichts ist beständiger als der Wandel. Das gilt gerade für Führungskräfte. Neue Aufgaben, veränderte Teamgefüge, technische und organisatorische Veränderungen bestimmen unseren beruflichen Alltag. Individualität steht dabei im Vordergrund. Einen besonderen Schwerpunkt hat dabei häufig das Individualcoaching, das von weiteren Maßnahmen flankiert wird.





**PERSOLOG®
PROFIL**

Profil durch Persönlichkeit

Die Entwicklung der eigenen Persönlichkeit ist im geschäftlichen wie privaten Umfeld zu einem der wichtigsten Themen geworden. In einer Zeit der permanenten Veränderung ist der Faktor Mensch die einzig stabile Größe geblieben. Mit dem persolog® Persönlichkeits-Profil erhalten die Teilnehmer ein Werkzeug, mit dem sie sich und andere besser verstehen. Es ist so aufgebaut, dass jeder seine persönlichen Stärken und Entwicklungsfelder schrittweise erkennen und die für ihn wichtigen Ergebnisse sofort in praktische Maßnahmen umsetzen kann.

**MANAGEMENT-
STRATEGIE**

Seminar Führungcheck – Managementstrategien

Erfolgreiche Führungskräfte kennen ihre Stärken und ihre Grenzen und können so auch kritische Situationen oder Konflikte in Beruf und Privatleben meistern. Wie agiere ich als Führungskraft? Was sind typische Verhaltensmuster meiner Mitarbeiter? Wie kann ich vor dem Hintergrund der Erkenntnisse meine Führungsgespräche optimieren? Diese und weitere Fragen aus dem Führungsalltag werden in dem Seminar behandelt, das von einem Individualcoaching begleitet werden kann.

**VERKAUFS-
STRATEGIE**

Kundenbeziehungen erfolgreich gestalten – die persolog® Verkaufsstrategien

Meist fehlt nur ein kleines Quäntchen zum großen Abschluss. In diesem Setting sind keine Verkaufsprozesse oder Abschlusstechniken das Thema. Vielmehr lernen die Teilnehmer, wie sie ihre persönlichen Ressourcen der Persönlichkeit im Verkauf nutzen können, um Kunden ideal zu beraten und möglichst schnell zum Abschluss zu bringen.

**TEAM-
DYNAMIK**

Teams erfolgreich fördern und stärken – das persolog® Teamdynamik-Modell

In Zeiten größer werdender Komplexität und wachsender Bedeutung von interdisziplinärer Zusammenarbeit, arbeiten immer mehr Menschen in Teams für ein gemeinsames Ziel. Über Erfolg oder Misserfolg entscheidet, ob das Team die ihm innewohnende Teamdynamik zu nutzen weiß. Wie wird die vielseitige Aktivität und der Antrieb eines Teams effektiv gelenkt? Das Erkennen von nichtfachlichen Potenzialen von Teammitgliedern und Optimierung von Arbeitsprozessen gehören ebenso dazu.



TEAMENTWICKLUNG

TEAM- HANDBUCH

Orientierung im Team – Mit dem Teamhandbuch die Zusammenarbeit optimieren

„Mitarbeiter können nur das tun, was man Ihnen gesagt hat. Nicht das, was man gedacht hat!“ Das Zitat macht deutlich, worum es geht: Transparenz für Mitarbeiter. In diesem Workshop steht die Erarbeitung eines Teamhandbuches im Mittelpunkt. Hier werden Prozesse und Abläufe definiert aber auch die Kommunikationsstandards und Regeln im Team erarbeitet. Ein eminent wichtiger Faktor nicht nur für KundenService-Center. Das Teamhandbuch ist somit sichtbarer Ausdruck des Grundsatzes von Klarheit und Konsequenz in der Führung und Organisation eines Teams.



TEAM- TRAINING

„1+1=3!?“ – Teamentwicklungsmaßnahmen

Hohe Fehlzeiten, niedrige Produktivität und Leistungsverlust lassen sich häufig auf Konflikte zurückführen. In Hochleistungsteams müssen alle Mitglieder die Stärken, Bedürfnisse und Schwächen der anderen Team-Mitglieder erkennen und manches auch akzeptieren. Unterschiedliche Personen wollen im Team auch unterschiedlich behandelt werden. Die Trainings werden losgelöst von der betrieblichen Praxis und Umgebung mit einem intensiven, erlebnisorientierten Ansatz durchgeführt.





ZEIT-
MANAGEMENT

„Ganz einfach... mich selbst managen“

Gewohnheiten erkennen, Gewohnheiten ändern, Ressourcen im Team nutzen. In dem Seminar werden Grundlagen klassischer Selbstmanagement-Methoden mit den aktuellen technischen Hilfen und den Aspekten der Verhaltens-Typologie zu einem schlüssigen ganzheitlichen Ansatz verwoben. Zwei Tage für mehr Effizienz und geschärftem Bewusstsein im Umgang mit den eigenen Ressourcen.



DELEGATION

**„Delegieren – aber richtig!“
Wege zur optimalen Teamorganisation**

Delegieren oder das erledige ich kurz selber? Als Führungskraft benötigt man viel Zeit für Führungsaufgaben und zur optimalen Organisation des Teams. In diesem Seminar wird trainiert, wie delegierbare Arbeiten ausfindig zu machen sind und Zeiten effektiv für wesentliche Aufgaben genutzt werden können. Somit gelangt man zu mehr „Führen“ als „durchführen“. Dabei werden auch die technischen Hilfen im Delegationsprozess thematisiert.





METHODEN

Training

Im Training üben wir Techniken zur Kundenansprache, Bedarfsanalyse, Überwindung von Einwänden und erfolgreichen Abschluss von Verkäufen. Ziel ist es, die Verkaufseffizienz zu steigern, Beziehungen zu Kunden zu stärken und Umsätze zu erhöhen. Durch interaktive Workshops, Rollenspiele und Feedback-Mechanismen werden Kommunikationskompetenz, Verhandlungsgeschick und Problemlösungsfähigkeiten entwickelt. Unser Training fördert nicht nur individuelle Leistung, sondern auch das Teamwachstum und die Anpassung an sich wandelnde Marktbedingungen.

Coaching

Im Coaching fördern wir durch Gespräche, Reflexion und Anleitung die persönliche Entwicklung, Problemlösungsfähigkeiten und berufliche Kompetenz. Es hilft, Potenziale zu entfalten und effektive Strategien für persönlichen und beruflichen Fortschritt zu entwickeln.

Beratungsworkshops

Das Thema „Optimierung von Vertriebsstrategien in Kreditinstituten“ begleitet uns seit nunmehr über 25 Jahren. In den letzten Jahren haben wir insbesondere im medialen Vertrieb Projekte in Banken und Sparkassen begleitet. Die Beratung beim Aufbau und auch die Weiterentwicklung von Digitalen BeratungsCentern, KundenServiceCentern und Outbound-Teams bilden dabei einen besonderen Schwerpunkt.

Vorträge

Unsere Vorträge zeichnen sich durch einen lebendigen, authentischen Stil aus. Bei vielen Themen ergänzt eine multimediale Begleitung das gesprochene Wort, um den Zuhörer nicht nur mit den Ohren, sondern auch mit den Augen und somit emotional mitzunehmen.

Blended Learning

Unser Blended Learning Konzept kombiniert traditionellen Präsenzunterricht mit digitalen Lernmethoden. Es integriert Online-Kurse, Videos oder interaktive Inhalte mit persönlichem Unterricht. Diese vielseitige Lernstrategie ermöglicht flexibles Lernen, fördert Selbstständigkeit und bietet eine ausgewogene Kombination aus individuellem Tempo und sozialem Austausch.

PUBLIKATIONEN

Leseproben und Shop unter

www.ganz-einfach.info

Unser Klassiker
(3. Auflage) mit den
Standards für die
Telefonkommunikation.



Unser neues Buch
„Ganz einfach...
medial beraten“
erscheint 2024.



KOOPERATIONEN

Mit den Sparkassenakademien NRW, Rheinland-Pfalz und Baden-Württemberg pflegen wir eine intensive Zusammenarbeit. Einige Themen aus unserem Portfolio werden in den Akademieprogrammen als offene Seminare für die Mitarbeiter der angeschlossenen Sparkassen angeboten.



Alles aus einer Hand

Die Zusammenarbeit mit Lio Consulting GmbH und GESSER.biz erweist sich als eine Win-Win-Situation für die Sparkassen. Lio Consulting GmbH steht den Sparkassen mit Rat und Tat rund um die Planung der omnikanalen Vertriebsstrategien der Zukunft, dem Aufbau und der Weiterentwicklung von Vertriebseinheiten, der Prozessdigitalisierung und der Erhöhung vertriebsaktiver Zeit zur Verfügung. Im Anschluss an die Planung trainiert GESSER.biz die Sparkassen-Mitarbeiter.

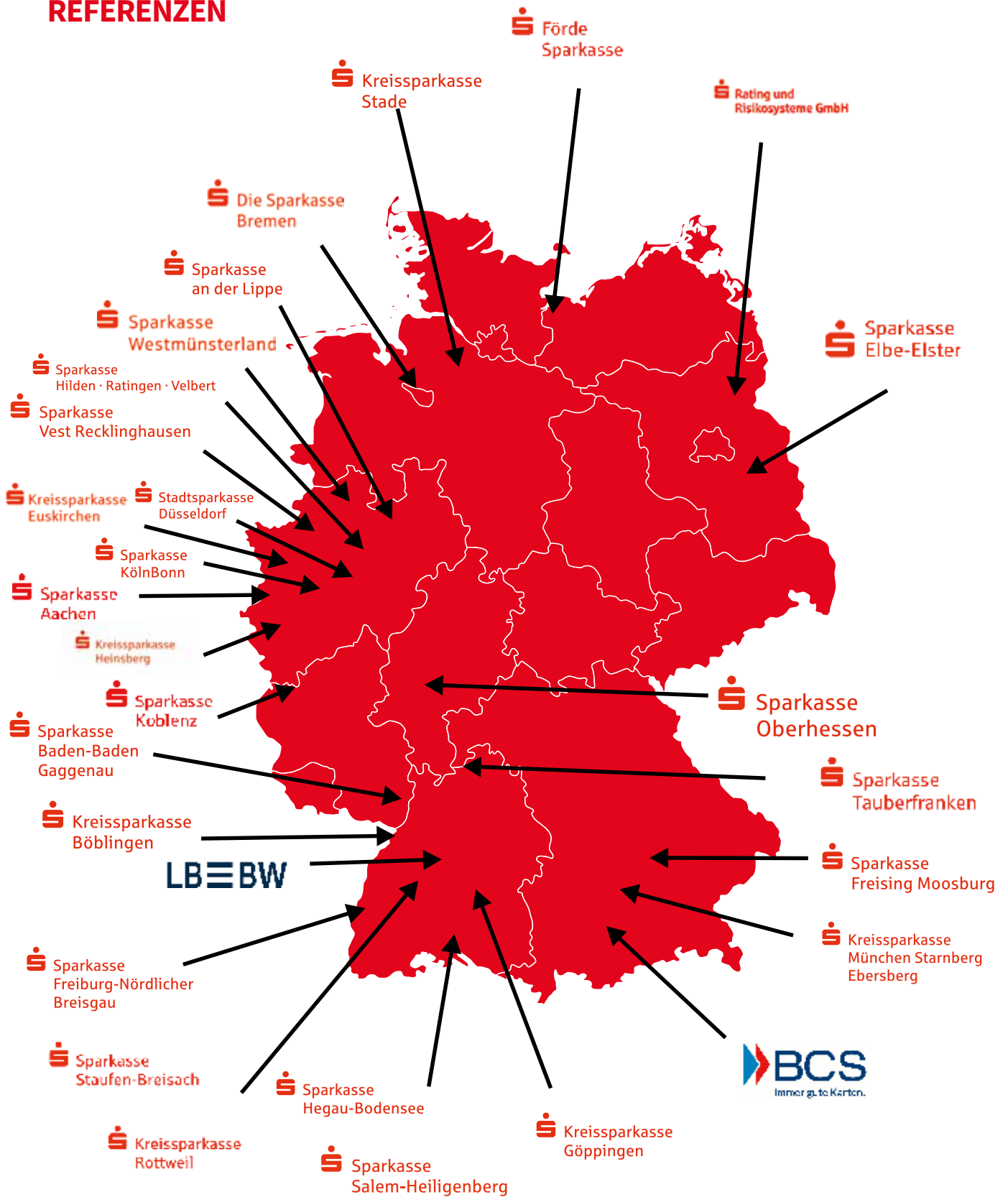


WACOM

Wenn es um die Frage der Stiftdisplays für die stationäre und multikanale Beratung geht, ist wacom DER Ansprechpartner. Der digitale Sparkassen-Block wird durch die FI technisch unterstützt. Somit steht dem Einsatz der Stiftdisplays in der stationären und in der medialen Beratung nichts mehr im Wege.

wacom® for Business

REFERENZEN

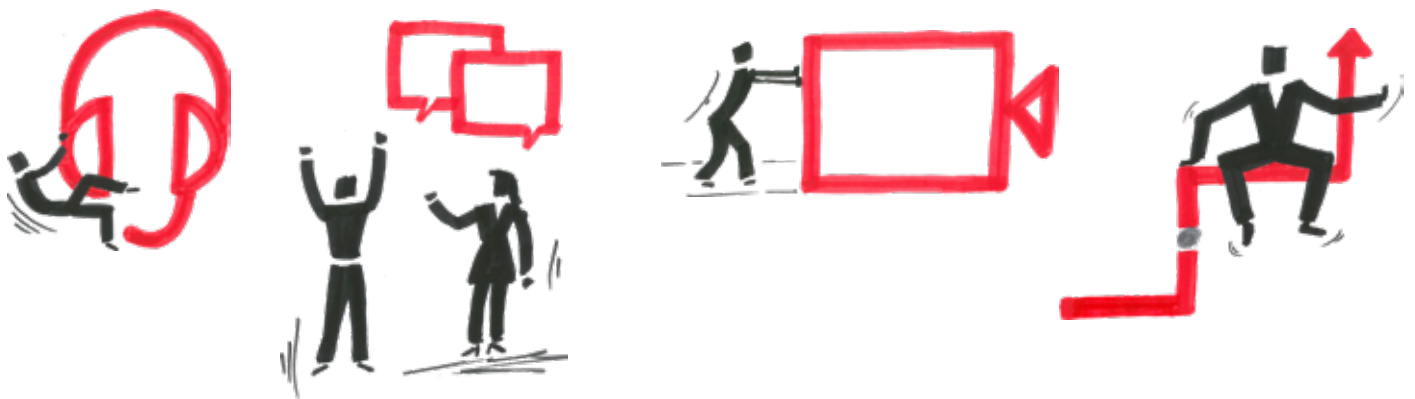


Und über 100 weitere Sparkassen (seit 1995)

WIR

GESSEr.biz ist einer der führenden Trainingsanbieter in der Sparkassen-Finanzgruppe. Seit über 15 Jahren steht dabei der Themenschwerpunkt mediale Kommunikation im Fokus.

Das Trainerteam besteht aus Christian Döking, Meike Daßler und Peter Gesser. Projektbezogen setzen wir zudem weitere externe Trainer (in der Regel Fach- und Führungskräfte aus Sparkassen) ein. Alle Trainer verfügen über langjährige praktische Erfahrungen im Sparkassenvertrieb und sind als Trainer und Coaches qualifiziert ausgebildet.



Wir freuen uns auf den Kontakt mit Ihnen.

Peter Gesser, Meike Daßler
und Christian Döking

GESSEr.biz

Spezialisten für mediale Kommunikation.



KONTAKT

Christian Döking

Heester Stegge 7
48734 Reken
+49 2864 330323-205
+49 174 7266115

christian.doeking@gesser.biz



Meike Daßler

Formerstraße 47
40878 Ratingen
+49 2102 8500-381
+49 178 2181084

meike.dassler@gesser.biz



Peter Gesser

Lucas-Cranach-Str. 29
45768 Marl
+49 2365 518104
+49 172 2813368

peter.gesser@gesser.biz



www.gesser.biz | www.ganz-einfach.info | www.ccqt.de