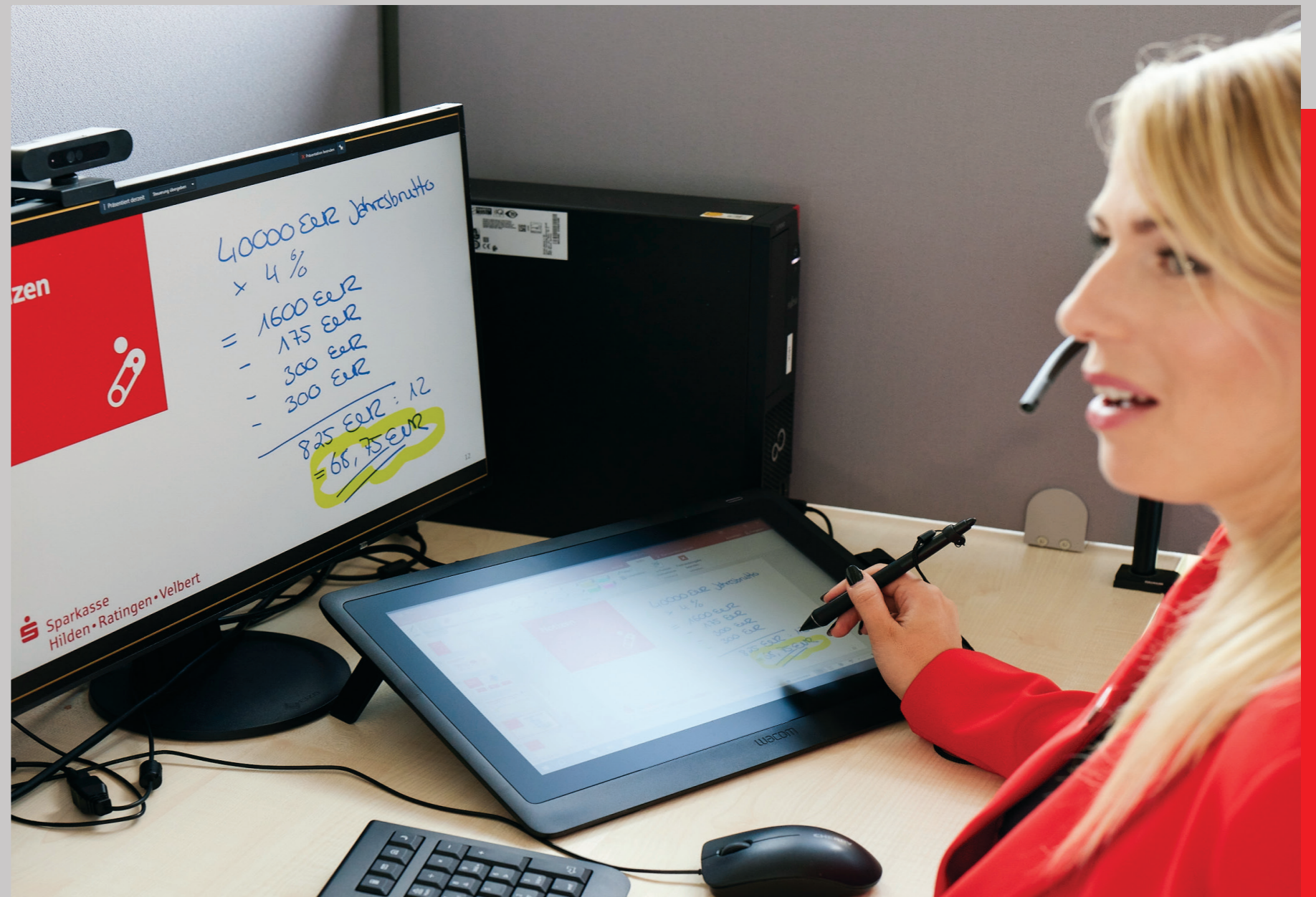


Lösungsbeschreibung

Mediale Beratung für Profis

Der digitale Sparkassen-Block

Die Sparkassen-Beratung der Zukunft:
Mit der Flexibilität von Online-Meetings.
Und genauso persönlich wie in der
Filiale.



Mediale Beratung ist die Zukunft

Der persönliche Kontakt bleibt

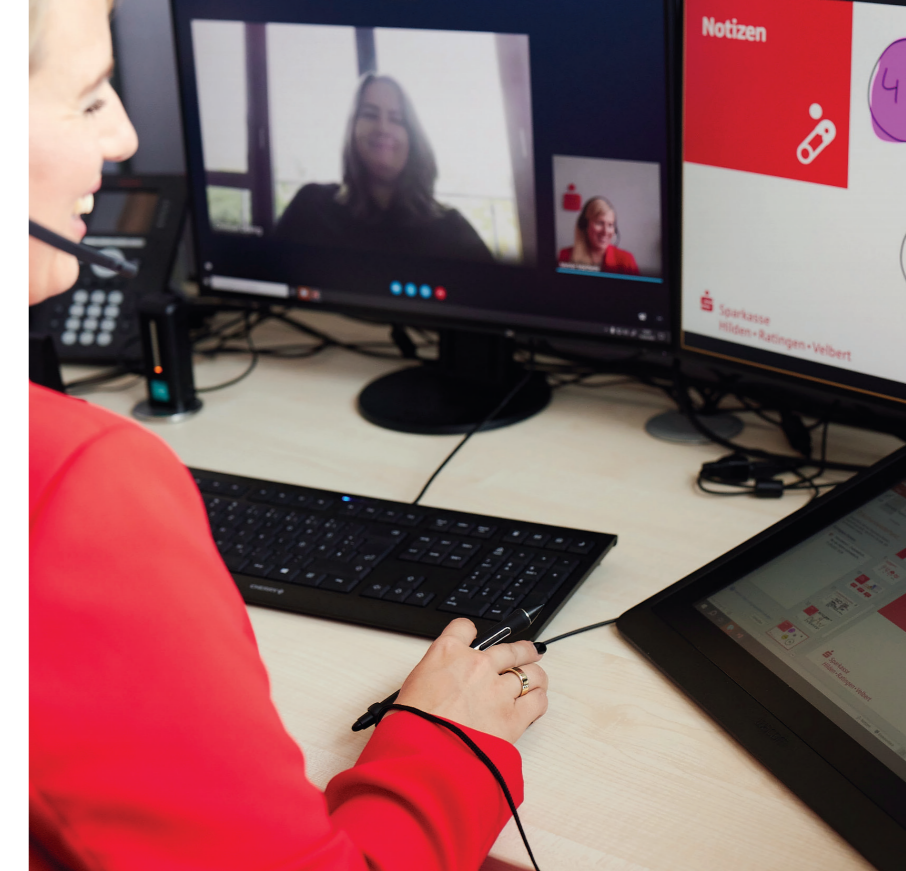
Die Entwicklung ist unumkehrbar: Seit Jahren kommen Kunden immer seltener in Sparkassen-Filialen, um Beratungsgespräche wahrzunehmen. Es gibt weniger Gelegenheit für intensive Finanzberatung und Produktvertrieb. Das Ergebnis sind sinkende Umsätze.

Eine gute Möglichkeit, dieser Entwicklung zu begegnen, ist die Onlineberatung. Dank diesem Instrument können Sparkassen mit Kunden in Kontakt bleiben, die wenig Zeit haben, beruflich oder familiär stark eingespannt sind oder den Wohnort gewechselt haben.

Die Vorteile liegen auf der Hand: Die Kunden können jederzeit von zuhause oder aus dem Büro am Termin

teilnehmen. Lästige Anfahrtswege fallen weg. Und oftmals sind Onlineberatungen sogar effektiver als die Beratung in der Filiale, weil sie nur auf das Wesentliche fokussiert sind.

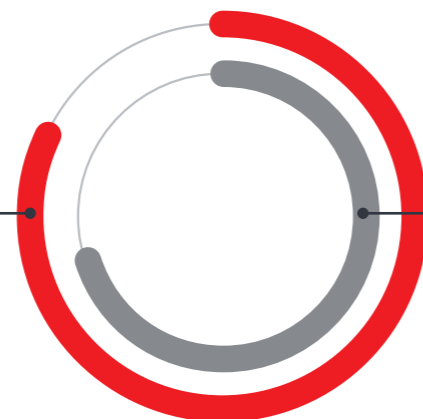
Doch wie lässt sich Onlineberatung effektiv und erfolgreich in einer Sparkasse implementieren? Was macht gute Onlineberatung überhaupt aus?



Videoberatung in der Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert

82% aller Befragten sind überzeugt, dass sie alle wichtigen Bankgeschäfte online oder mobil erledigen können.

82%



70%

Über 70% aller Befragten sagen, dass persönlicher Kontakt zu einem Bankberater auch im digitalen Zeitalter unverzichtbar ist.

"In Zukunft werden die Kunden nicht mehr zur Sparkasse kommen. Sondern die Sparkasse kommt zum Kunden."

Quelle: Studie Sparkassen Consulting

"Dank Videoberatung haben wir viele Kunden reaktiviert, mit denen wir teils Jahre keinen Kontakt mehr hatten."

Oliver Radulovic,

Direktor Privatkundengeschäft
Sparkasse HRV



Was macht aus einem *Beratungsgespräch ein Erlebnis?*

Was macht ein gutes Beratungsgespräch aus? Wenn Kunden spüren, dass man individuell auf sie eingeht. Dabei hilft häufig der spontane Griff zum Stift, um eine Skizze oder Beispielrechnung zu Papier

zu bringen. In diesen Momenten werden Standardberatungen zu bedarfsorientierten Lösungen. In Onlineberatungen übernimmt diese Rolle das Stift-Display von Wacom.

Erfolgsfaktoren für gute Videoberatung



Die Technologie (Videokamera, Licht, Computer, Software, Stift-Display) muss in den Hintergrund treten und den Berater in der neuen Onlinesituation unterstützen



Das Training muss das Stärken-/Schwächenprofil der digitalen Beratung schrittweise vermitteln



Onlineberatung mit einem Stift-Displays ist die natürlichste, flexibelste und überzeugendste Form und damit die Königsdisziplin.

Den Einzelnen weiterbringen

Für den gemeinsamen Erfolg

Mit der Erfahrung von Tausenden Trainings in über 150 Sparkassen ist Gesser.biz einer der führenden Spezialisten für Onlineberatung in der Sparkassen-Finanzgruppe.

Dabei legt das Team den Fokus auf praxisorientiertes Training. Die Schulungen orientieren sich an den Prozessstrecken der Berater. Die geschulten Inhalte werden direkt in praktischen Simulationen umgesetzt. Das sorgt gerade im medialen Vertrieb für hervorragende Ergebnisse.

Dieses ganzheitliche Vorgehen führt nachweisbar zu einer hohen Kundenzufriedenheit und zu mehr Effizienz und Ertrag.

Die Schulung Onlineberatung besteht aus drei Modulen, die im Abstand von einigen Wochen geschult werden.

"Der Stift ist wichtig für das komplette Beratungserlebnis - quasi das Tüpfelchen auf dem Sparkassen-S."

Peter Gesser,

Geschäftsführer Gesser.biz



Stift und Papier im Internet?

Das Stift-Display von Wacom



Was tun erfahrene Berater, wenn ein Gespräch in die entscheidende Phase geht?
Sie greifen zu Stift und Papier.

Das Wacom Stift-Display DTK-1660E ermöglicht echte Aha-Momente sowohl in der Onlineberatung als auch im stationären Vertrieb.

Das Wacom Stift-Display DTK-1660E ist von der Finanzinformatik zertifiziert und ist mit dem FI-Produkt "Videoberater-Chat" kompatibel.

Zertifiziert von  **finanz informatik**

Technischer Aufbau



Wacom Stift-Display ermöglicht
Stifteinsatz in Beratung



PowerPoint und andere
Office 365 Produkte haben
Zeichenfunktionen



Der "Videoberater Chat" der
Finanzinformatik ermöglicht
Onlineberatung im Sparkassen-System



Berater nutzen Computer, die mit dem
FI-Server in einer Citrix-Umgebung
verbunden sind

Von 0 auf Online in 3 Monaten

Der Aufbau von medialer Beratung in Sparkassen-Prozessen ist ein mehrstufiger Prozess, der gut geplant sein will.

Neben der Durchführung der Trainings und der Beschaffung von Hardware und Software müssen häufig auch Vertriebsprozesse angepasst werden.

Unsere Erfahrung zeigt, dass dies circa 3 Monate in Anspruch nimmt.





Spezialisten für mediale Kommunikation

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

Alle Trainer verfügen über langjährige praktische Erfahrungen im Sparkassenvertrieb und sind als Trainer und Coaches qualifiziert ausgebildet.



Beraterteam

GESSER.biz
info@gesser.biz
gesser.biz

Wacom® for Business

Wacom ist Weltmarktführer für Stift-Displays und digitale Tinte. Das japanische Unternehmen mit europäischem Sitz in Düsseldorf liefert Unternehmen auf der ganzen Welt mit Lösungen für Industrien wie Medien & Design, Finanzen & Versicherungen, Gesundheitswesen, die öffentliche Hand und viele mehr.



Michael Schaffstein

michael.schaffstein@wacom.com
business.wacom.com



Japan (HQ)

For more information please contact:

Wacom Co., Ltd. · Sumitomo Fudosan Shinjuku Grand Tower 31F, 35F,
8-17-1 Nishi-Shinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo 160-6131, Japan
forbusiness@wacom.co.jp



Europe, Middle East and Africa

Wenden Sie sich für mehr Informationen bitte an / For more information please contact / Pour de plus amples informations, veuillez contactez /

Para obtener información adicional, póngase en contacto con:

Wacom Europe GmbH · Am Zollhof 11-15, 40219 Düsseldorf, Germany
solutions@wacom.eu



Americas

For more information please contact / Pour de plus amples informations, veuillez contactez /

Para obtener información adicional, póngase en contacto con:

Wacom Technology Corporation · 1455 NW Irving Street, Suite 800 | Portland, OR 97209 USA
forbusiness.americas@wacom.com

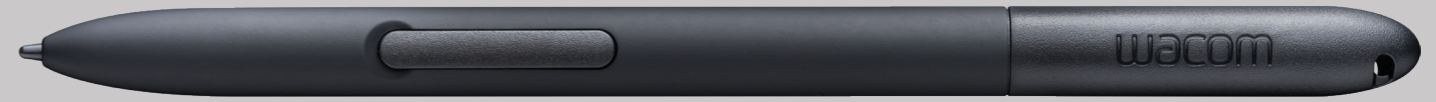


Australia

For more information please contact:

Wacom Australia Pty. Ltd. · Ground floor, Building 1, 3 Richardson Place, North Ryde, NSW, 2113, Australia
forbusiness.ap@wacom.com

More human



More digital



China

For more information please contact:

Wacom China Corporation · 518, West Wing Office, China World Trade Center, No. 1 Jianguomenwai Avenue,
Chaoyang District, Beijing 100004, China
forbusiness.china@wacom.com

Korea

For more information please contact:

Wacom Korea Co., Ltd. · Rm #1211, 12F, KGIT Sangam Center, 402 Worldcup Bukro, Mapo-gu, Seoul 03925, Korea
forbusiness.ap@wacom.com

Singapore

For more information please contact:

Wacom Singapore Pte. Ltd. · 5 Temasek Boulevard, #12-09, Suntec Tower Five, Singapore 038985,
forbusiness.ap@wacom.com

India

For more information please contact:

Wacom India Pvt. Ltd. · 426, Tower B, DLF Building Jasola District Centre, Mathura Road, New Delhi 110025 India,
forbusiness.ap@wacom.com

Hong Kong

For more information please contact:

Wacom Hong Kong Ltd. · Unit 1610, 16/F, Exchange Tower, 33 Wang Chiu Road Kowloon Bay, Hong Kong
forbusiness.ap@wacom.com

business.wacom.com

© 2023 Wacom Co., Ltd.