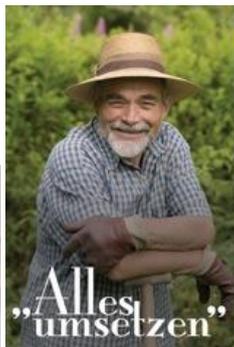


## Ausbildung zum GenerationenBerater

*„In vielen Gesprächen mit älteren Bankkunden und bei meinen Eltern stelle ich immer wieder fest, wie schwer es ist, sich mit der eigenen Vorsorge im reifen Alter auseinander zu setzen. Oft wird darüber gesprochen, mal eine Broschüre gelesen und doch fällt es unglaublich schwer, diese Dinge zu regeln. Meist fehlt ein vertrauter Berater, der sich in all diesen Angelegenheiten auskennt. Durch die schwere Krankheit meines Mannes musste ich erleben, wie wichtig es war, dass entsprechende Vollmachten erteilt wurden. Bei meinen Kollegen in den Banken sehe ich, wie schwierig es ist, über die so genannten Tabu-Themen zu sprechen und Lösungen für die Kunden zu finden. Auch kommt es immer wieder vor, dass im Pflege- oder Sterbefall die Hinterbliebenen vor einem gesperrten Konto stehen – manchmal aus Unsicherheit der Berater oder wegen fehlenden Vollmachten. Da die ältere Generation die größte und solventeste Zielgruppe ist, kommt der Beratung dieser Gruppe eine besondere Bedeutung zu. Unter dem Namen GenerationenBanking ist eine Vorgehensweise bei der Beratung entstanden, die die wichtigen Themen des Älterwerdens in den Vordergrund stellt. Nachdem Lösungen dafür geschaffen sind, hat der Kunde die notwendige Sicherheit, sein Vermögen zu strukturieren und ggf. zu übertragen.“*

*Ihre Margit Winkler*



# Ausbildung zum GenerationenBerater

---

## Mit der Ausbildung zum GenerationenBerater ...

- ✓ spreche ich in erster Linie Personen an, die in Beratungs- und Trainingsituationen tätig sind.
- ✓ erlernen Sie das Know-How des GenerationenBeraters für Privatkunden im A und im B-Segment
- ✓ erweitern Sie Ihre Handlungskompetenzen und erfahren die effiziente Wirkung der bankfremden Themen, die großen Einfluss auf das Anlageverhalten der Kundschaft hat.

## Der Nutzen für Sie und Ihr Unternehmen ...

- passgenaue Unterstützung bei der Umsetzung strategischer Ziele
- Steigerung des Vertriebsergebnisses durch
  - Strukturierung der liquiden Anlagen
  - Anlagen von neuen Geldern
  - Empfehlungen von neuen Kunden (Folgeneration und Bekannte, Freunde)
  - Erweiterung des geschäftlichen Netzwerkes
- Multiplikatorenwirkung
- Zusätzlichen Beitrag zum Image der Bank als Qualitätsbank und Beratung in den Themen der reifen Menschen



# Ausbildung zum GenerationenBerater

---

## Inhalte:

Um reife Menschen zu beraten, sie mit den Themen ernst zu nehmen, die sie wirklich interessieren und die ausschlaggebend für die Anlageentscheidung sind, brauchen Sie folgende Kompetenzen:

- Fachwissen in folgenden Themenbereichen:
  - Vorsorgevollmacht mit Betreuungsvollmacht
  - Patientenverfügung
  - Elternunterhalt
  - Zeit der Pflege
  - Berufsunfähigkeit
  - Nicht-Veranlagungsbescheinigung (NV) -Bescheinigung und Steuern
  - Testament, Übertragungen und Begünstigungen
- Analyse des Gespräches  
Durch gezielte Fragestellung erzählt der Kunde von den Themen, die ihm aktuell wichtig sind. Damit argumentiert er jetzt bereits Ihr Produkt, das im Anschluss der Problemlösung bzw. der Zielerreichung des Kundenwunsches dient
- Abschluss der Produkte und Termine mit weiteren Experten vereinbaren
- aktives Empfehlungsgeschäft

## Unterstützung für den Berater-Alltag

- Berater-Dialog
- Kundeborschüre
- Kunden-Ordner
- Plakate
- PDF für die Website
- Buch für den Kunden (ab Ende 2010)
- Broschüre für Beratungsergebnisse
- Give away: Lupe in Scheckkarten-Format
- Praxistage/Coaching

Damit gelingt der Praxistransfer sehr schnell. Alle für Sie interessanten Umsetzungs-Unterstützungen können individualisiert werden.



## Wie funktioniert GenerationenBanking?

Der Berater führt das Beratungsgespräch in bankfremden Themen, die aktuell für den Kunden wichtig sind. Er zeigt auf, mit welchen Experten der Kunde jetzt Verbindung aufnehmen muss und in welchen Fällen er kostengünstig diese Vollmachten so ausfüllt und verwahrt, dass im Bedarfsfall darauf zugegriffen wird. Und was geschehen kann, wenn Vorsorge nicht getroffen wird.

Der Kunde ordnet seine Finanzen und trifft Vorsorge bei Themen, die er meist schon lange vor sich her geschoben hat.

Bei diesen Überlegungen nennt die Person seines Vertrauens (Das ist meist der Erbe seines Vermögens) und spricht über sein gesamtes Vermögen incl. der Immobilien.

Danach ist er bereit, kurzfristige Gelder sinnvoll anzulegen, Vermögen zu übertragen, für Kinder oder Enkel Sparverträge zu eröffnen und Empfehlungen auszusprechen.

Durch diese Aktivitäten erhalten Sie Anlagen in lukrativen Produkten, neue Gelder, neue Sparverträge und Empfehlungsadressen. Außerdem reduzieren Sie den eigenen Verwaltungsaufwand im Pflege- und Sterbefall.

Das Beratungsgespräch wird zur Analyse der Kundensituation. Die Produkte sind Lösungen zur Zielerreichung des Kunden. Konditionsgefeilsche tritt in den Hintergrund.



# Ausbildung zum GenerationenBerater

---

## Der Workshop

Teilnahmevoraussetzung:

Teilnehmen kann jeder, der mindesten einen Realschulabschluss und eine abgeschlossene Ausbildung hat.

Für die fachliche Nachbereitung des Workshops wird ein Internetanschluss benötigt.

Aufbau der Ausbildung zum GenerationenBerater:

- Tag 1:  
Beschreibung der Zielgruppe: Generationen mit Untergruppen, Eigenheiten, Wünsche und Probleme  
Problematik aus Banksicht  
Fachlicher Input zu den Themen: Vorsorgevollmacht mit Betreuungsverfügung, Patientenverfügung (mit Vorsorgevollmacht und Betreuungsvollmacht für die Gesundheit), Elternunterhalt, Pflegebedürftigkeit, Testament, NV-Bescheinigung
- Tag 2:  
Reflektion der Themen von Tag 1  
Ziele des Beratungsgesprächs festlegen  
Analyse mit Berater-Dialog trainieren  
ganze Gespräche besprechen  
Erfolgsfaktoren für die Praxis festlegen  
Fallbeispiele von Kundensituationen trainieren  
Werbematerial vorstellen  
Beispiele anderer Banken

Nach der Ausbildung haben Sie die Möglichkeit ...

- Marketingplan für eine eigene Kampagne zu erstellen
- in zusätzlichen Praxistagen mit der Trainerin der Erlernte direkt beim Kunden anzuwenden
- auf Basis der Ausbildung Kampagnen im eigenen Haus durchzuführen
- individuelle Werbemittel und Beratungs-Unterstützungen anzufordern



# Ausbildung zum GenerationenBerater

---

Diese Ausbildung unterstützt den ausgebildeten Testamentsvollstrecker oder Estate Planner der Bank.

Mit dem GenerationenBanking sprechen Sie die Kunden im A- und B-Segment an. Je nach Haus können Sie das Vorsorgegeschäft in den Mittelpunkt stellen oder Ihre Aktivitäten auf die „jungen Rentner“ fokussieren.

Ihre Kunden haben einen enormen Wissensbedarf in diesem Bereich. Letztendlich geht es für den Kunden um existentielle Entscheidungen. Er legt die Person seines Vertrauens fest. Das ist in den meisten Fällen auch der Haupterbe und ordnet sein gesamtes Vermögen. Diese Informationen sind wichtig für die weitere Beziehung zu dem Kunden und seinem Vermögen.

Da die Aufklärung zu diesen Tabu-Themen wichtig ist, erscheint Anfang 2011 ein Ratgeber vom Walhalla Verlag zu dieser Thematik, Autorin Ihre Trainerin Margit Winkler.

Die Erfolge von Banken sind als Best Practice Berichte in der BankInformation und im BankMagazin veröffentlicht.

## Trainerin

Margit Winkler, geb. 1963, Bank- und Marketingfachfrau, geprüfte Vertriebstrainerin, NLP Master und Dipl. Systemischer Coach, arbeitet seit Jahren hauptsächlich für Banken als Berater, Trainer und Coach zu Vertriebsthemen. Best Practice Berichte zu meiner Arbeit sind in BankMagazin und BankInformation erschienen, außerdem Fachartikel in Unternehmerzeitschriften und Beiträge bei der IHK. Mit Unternehmen der Finanz- und Weiterbildungsbranche bestehen Kooperationen.

