banking partner

Beratung
Marketing
Training

Corona-Soforthilfe-Programm

Vertrieb und Service in der Sparkasse sichern

Gunnar Wolter

Juni 2020

Unsere Vision

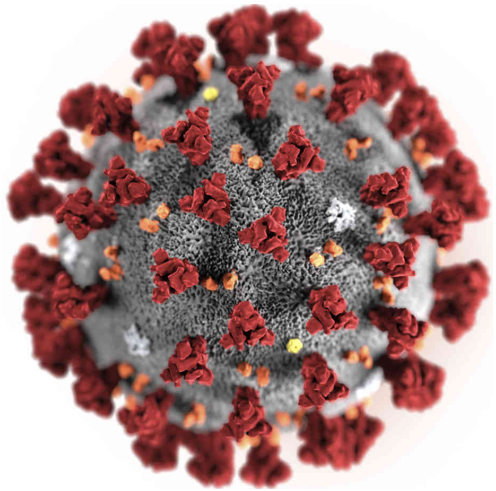
banking partner

Beratung
Marketing
Training

- Wir haben die klare strategische Leitlinie der potenzialorientierten Omnikanalbank/-sparkasse.
- Wir kennen zentrale Konzepte und reichern diese um praxiserprobte Erfahrungen an.
- Wir liefern klare Lösungsvorschläge, die für den Kunden individualisiert werden.
- Wir kennen die Systeme unserer Kunden und entwickeln auf dieser Basis Lösungsszenarien.
- Wir setzen die erarbeiteten Lösungen bis zum Training am Arbeitsplatz um.

- Wir begleiten unsere Kunden auch nach Projektende durch erprobte Marketinglösungen.
- Wir ergänzen fehlende EDV-Komponenten durch eigene Entwicklungen und verzahnen diese mit den Kundensystemen.
- Für Verbände sind wir Impulsgeber und Umsetzungspartner.
- Wir verstehen unser Unternehmen als langfristiges Team und berücksichtigen die individuellen Vorlieben - Hierarchien leben wir nicht.

Durch die längerfristig ausgelegten Kontaktbeschränkungen ergeben sich Anforderungen, um den Vertrieb und den Kundenservice sicherzustellen.



- Der persönliche Beraterkontakt zu Kunden wird in den nächsten Monaten sehr eingeschränkt sein.
- Die mediale Beratung wird für einige Risikogruppen in den nächsten Monaten der einzige Kontaktweg bleiben.
- Der Beratungsbedarf wird ansteigen.
- Alle Berater müssen daher über alle Kanäle mit den Kunden in Kontakt treten.
- Die Sparkasse kann sich in diesen Zeiten als flexibler, einfacher Finanzpartner über alle Kanäle beweisen.

banking partner

Das 5-Punkte-Sofortprogramm für Ihre Firmenkunden- & Privatkundenberater

1. Rechtliche Grundlagen schaffen
Kunden medial identifizieren und legitimeren.

Kn
Mediale Beratung an allen Arbeitsplätzen (z.B. Screensharing) nutzen.

3. Prozesse vereinfachen
Unterschriftsfreie Bestandskundenprozesse für Privat- und Firmenkunden.

4. Berater für den medialen Verkauf trainieren
Umfassende Beratung (inkl. BPA, S-FiKo) medial durch alle Berater anbieten.

5. Kommunikation
Umfassende Kommunikation des medialen Angebots aller Berater.

banking partner

1. Rechtliche Grundlagen schaffen

Kunden medial identifizieren und legitimieren im Fernabsatz

Identifikation

Es muss eine eindeutige Identifikation vorgenommen werden.

Die Identifikation anhand der Stimme reicht nicht aus!

Legitimation

Basis für Identifizierung ist eine Legitimationsprüfung anhand der Ausweisdokumente. Dieses Verfahren kann über Video- oder Postidentverfahren erfolgen.

Fernabsatzrichtlinien

Im Fernabsatz müssen (vorvertragliche) Informationspflichten erfüllt werden.

Die Bereitstellung der Informationen kann über verschiedene Kanäle erfolgen.

Banking-Partner hat vordefinierte Empfehlungen, um bei allen Beratern kurzfristig die rechtlichen Anforderungen umzusetzen!

banking partner

2. Rahmenbedingungen schaffen

Mediale Beratung an allen Arbeitsplätzen (z.B. Screensharing) nutzen

Aufbau medialer Kunden-beziehungen

Ausstattungsanforderungen für alle Beraterplätze:

- Telefon mit Headset, um dauerhaft mediale Beratungen durchführen zu können.
- Bereitstellung von Screensharing-/Desktopsharinglösungen für alle Berater, z.B. mit unserem Partner CSN Conference.
- Bereitstellung von Beratungsunterlagen in einem Präsentationsformat (z.B. PowerPoint).

banking partner

3. Prozesse vereinfachen
Unterschriftsfreie Bestandskundenprozesse für Privat- und Firmenkunden

Mediale, fernabsatzkonforme, unterschriftsfreie Prozesse für Bestandskunden

Auf Basis der PPS-Prozesse und vordefinierter Risikobeurteilungen werden eine Vielzahl von Abschluss- und Serviceprozessen für alle Berater für den medialen Vertrieb optimiert und unterschriftsfrei gem. Modell P dauerhaft implementiert.

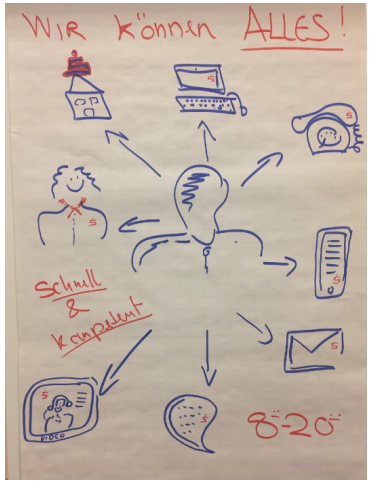
Dabei werden Risiken durch Limite und weiterer Maßnahmen begrenzt!

Girokonten & Online-Banking	Dispokredit & Kreditkarte	Sparen & Anlegen	Gewerbliche Finanzierungen	Weitere Prozesse
• Neukonten • Sparkassenkarten • Änderungen • ZV-Aufträge • Online-Banking-Vertrag einrichten • Online-Banking ändern	• Einrichtung & Änderung von Dispositions-krediten • Bestellung & Änderung von Kreditkarten	• Sparkonten eröffnen, ändern, schließen • Tagesgeldkonten eröffnen, ändern, schließen • Sparbriefe eröffnen, ändern, schließen • Depotkonten eröffnen, ändern, schließen	• Investitionskredit • Kontokorrentkredit • Avale aus Rahmenaval online abrufen	Weitere institutsspezifische Prozesse z.B. • Persönliche Daten • Kommunikations-adressen • …

banking partner

4. Berater für den medialen Verkauf trainieren

Umfassende Beratung (inkl. BPA, S-FiKo) medial über alle Berater anbieten

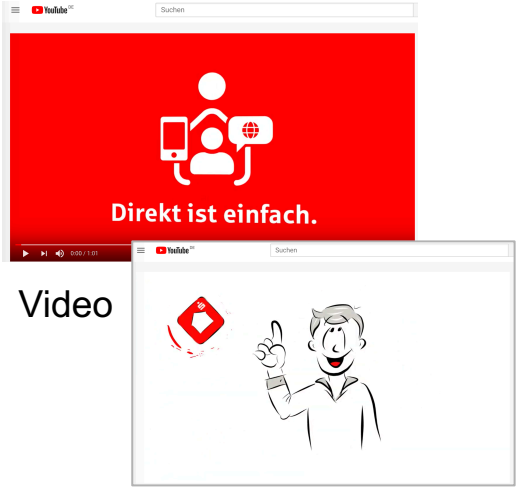


Virtueller Seminarraum

Mit Telefontrainings & Webinaren trainiert Banking-Partner über die zukünftigen Kanäle Ihre Mitarbeiter, um den ganzheitlichen Vertrieb und die Anwendung der neuen Prozesse kanalübergreifend sicherzustellen!

5. Kommunikation

Umfassende Kundenkommunikation des medialen Angebots aller Berater



Video

Plakate & Flyer

Banking-Partner stellt ein umfassendes Kommunikationspaket bereit,
dass lediglich an die Bedürfnisse Ihrer Sparkasse angepasst werden muss.

In 6 Wochen haben wir Ihre Sparkasse auf den medialen Vertrieb für alle Berater vorbereitet und wesentliche Prozesse deutlich verschlankt!

1 Mediale Erstberatung

- In einem Ersttermin stellen wir Ihnen unser Vorgehensmodell vor und Sie kennen den Mehrwert einer kurzfristigen Umsetzung
- Umsetzung durch Telefonkonferenz mit Screensharing
- Teilnehmer Sparkasse: Projektverantwortliche, ggf. Vorstand
- Dauer 1 h

Innerhalb von 3 Tagen

2 Priorisierung der Projektthemen

- Auf Basis der ersten Abstimmung erfolgt mit dem Projekt-verantwortlichen die Abstimmung des Zielbildes und daraus abgeleitet die Priorisierung der Umsetzungsthemen
- Umsetzung durch Telefonkonferenz mit Screensharing
- Teilnehmer Sparkasse: Projektverantwortliche, ggf. Vorstand
- Dauer 1-2 h

Innerhalb von 3 Tagen

3 Individuelles Angebot

- Erstellung eines individuellen Angebotes
- Abstimmung im Rahmen einer Telefonkonferenz mit Screensharing
- Elektronische Vertragsunterzeichnung
- Teilnehmer Sparkasse: Projektverantwortliche, ggf. Vorstand
- Dauer 1-2 h

Innerhalb von 3 Tagen

4 Mediale Umsetzungsberatung

- Umsetzung der Projektthemen durch Webkonferenzen mit Ihrem Projektteam
- Ihr Projektteam kann über verteilte Arbeitsplätze in der Sparkasse oder das HomeOffice an der Projektarbeit teilnehmen

Innerhalb von 4 Wochen

banking partner

Ihre Ansprechpartner für die mediale Erstberatung

banking partner — Beratung Marketing Training

Markus Sühl
Geschäftsführer

Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH
Poststraße 6
37441 Bad Sachsa
www.banking-partner.de

Fon +49 (0) 55 23 / 99 880 – 36
Fax +49 (0) 55 23 / 99 880 – 88
Mail m.suehl@banking-partner.de

Online-Terminvereinbarung:
www.suehl.banking-partner.de

banking partner — Beratung Marketing Training

Gunnar Wolter
Geschäftsführer

Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH
Poststraße 6
37441 Bad Sachsa
www.banking-partner.de

Fon +49 (0) 55 23 / 99 880 – 35
Fax +49 (0) 55 23 / 99 880 – 88
Mail g.wolter@banking-partner.de

Online-Terminvereinbarung:
www.wolter.banking-partner.de/

banking partner — Beratung Marketing Training

Thomas John
Leiter Vertrieb

Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH
Poststraße 6
37441 Bad Sachsa
www.banking-partner.de

Fon +49 (0) 55 23 / 99 880 – 37
Fax +49 (0) 55 23 / 99 880 – 88
Mail t.john@banking-partner.de

Online-Terminvereinbarung:
www.john.banking-partner.de/