

Kundenbindung über den Tod hinaus



Einlagensicherung nach Todesfällen

Wertschätzende Kommunikation mit trauernden Kunden

Konzepte | Strategien | Lösungen

16. Oktober 2014 in Frankfurt



Ihr Trainer

Ulrich Welzel ehem. Banker, Unternehmensberater, Fachbuchautor, Trainer, ehrenamtlicher Hospizbegleiter und Demenzhelfer. Dozent an versch. Bankhochschulen. Viele Jahre in der Betreuung von vermögenden Privatkunden tätig. Spezialist im Umgang mit Trauer am Arbeitsplatz.

Konzipiert Unternehmenslösungen und trainiert mit seinem Team international Vorstände, Führungskräfte, Personalmanager, Betriebsräte, Private Banker und Berater im gehobenen Privatkundensegment.

Mit-Autor in: „Gesteuerte Vermögensübertragung - Erfolgreiche Nachfolgeplanung in Banken.“ Autor von Fachpublikationen im Bank-, Versicherungs- und Personalwesen.

Lebensmotto: „Mit Wertschätzung zur Wertschöpfung!“

www.brain-active.com



In Kooperation

NetWork Financial Planner

Das Training wird in Kooperation mit NetWork Financial Planner durchgeführt. NWFP hat sich zum Ziel gesetzt, berufliche Aus- und Weiterbildung in Banken, Immobilien- und Versicherungswirtschaft durch gezielte Maßnahmen zu verwirklichen und zu fördern. Durch das breit aufgestellte Netzwerk können Fachkenntnisse für den eigenen Beratungsbereich bestens genutzt und eingesetzt werden.

Credits für Certified Financial Planner

Die Veranstaltung ist beim **FPSB Deutschland** unter der **Reg.-Nr. 14-41** registriert und mit insgesamt **6,0 Credits** bewertet.

Die Teilnahmebestätigung erhalten alle CFP-Zertifikatsträger am Ende des Trainings.



Mir fehlen die Worte

Kundenbindung über den Tod hinaus - Liquiditätssicherung nach Todesfällen

Obwohl in Deutschland jedes Jahr durchschnittlich 840.000 Menschen versterben, wird das Thema Sterben, Tod und Trauer im geschäftlichen Kontext oftmals tabuisiert. Entscheider werden sich in Zukunft verstärkt mit dem Kundenverlust durch Tod und den damit verbundenen Prozessen auseinander zu setzen haben. Können Sie sich vorstellen, warum trauernde Angehörige nach dem Tod des Erblassers bis zu **75% des liquiden Vermögens** auf andere Banken transferieren? Wissen Sie, warum Banken nach Todesfällen plötzlich ihre Mandate verlieren?

Weil Banker oft unsicher sind, eine wertschätzende Kommunikation aufzubauen. Vielfach sind Banker nicht auf diese, auch für sie, extreme Beratungssituation vorbereitet. Ergebnis: Unsicherheit und oft nicht die richtigen Worte. Trauernde Angehörige fühlen sich sehr häufig emotional falsch oder gar nicht angesprochen. In Zahlen bedeutet das für Banken einen **Mittelabfluss von mehr als 50 Mrd. €**. Geschätzter **Verlust** von annähernd **7,5 Mrd. € JÄHRLICH!!!**

Kunden erwarten, dass professionelle Finanzberatung auf ihre individuelle Situation eingeht. Auch in schmerzlichen Phasen des Lebens! Wenn wertschätzender Umgang mit trauernden Kunden den Mittelabfluss eindämmt und den Ertrag sichert, scheint es nur sinnvoll sich mit dem Thema **Liquiditätssicherung nach Todesfällen in der Bank** näher zu beschäftigen.

8:45 Uhr Empfang mit Kaffee und Tee

9:01 Uhr Herzlich willkommen

- ◇ Begrüßung der Seminarteilnehmer
- ◇ Vorstellungsrunde und Erwartungshaltung
- ◇ Erleben von Verlust

10:31 Uhr Kaffeepause

10:51 Was ist Trauer?

- ◇ Einblick in die Psyche sterbenskranker Menschen
- ◇ Trauerphasen und ihre Bedeutung für die Beratung
- ◇ Umgang mit Trauernden
- ◇ Praxiseinheit
- ◇ Was ist sinnvoll im Umgang mit trauernden Angehörigen?

12:19 Uhr Mittagspause

13:19 Uhr Kommunikation I

- ◇ Wertschätzend und individuell Kondolieren - aber wie?
- ◇ Vorbereitung und Aufbau des ersten Beratungsgesprächs

nach dem Trauerfall

- ◇ Sensibilisierung der verbalen und nonverbalen Kommunikation
- ◇ Die richtigen Worte finden - Grundlagen der Gesprächsführung
- ◇ Wie schaffe ich Vertrauen und gebe das Gefühl von Sicherheit?

14:49 Uhr Kaffeepause

15:01 Uhr Kommunikation II

- ◇ Praxisgerechte Hilfestellung, um in der Konfrontation mit Sterben und Tod die eigene emotionale Balance aufrecht zu erhalten.
- ◇ Wie grenze ich mich ab und bleibe trotzdem empathisch?
- ◇ Verfeinerung des Arbeitsstils
- ◇ Vertriebskonzepte
- ◇ Neukundengewinnung
- ◇ Bestandskundensicherung

17:01 Uhr Verabschiedung

Warum sollten Sie dabei sein? Sichere Kommunikation mit Trauernden | Einblick ins Innere von Trauernden | Kundenbindung durch Empathie und Wertschätzung | hoher Praxisbezug | Neukundengewinnung einfach gemacht | Bestandskundensicherung

Zielgruppe: | Generationenberater | Vorsorgespezialisten | Testamentsvollstrecker | Rentenberater | Vermögensberater | Private Banker | Wealth Management | Vermögensverwalter | Marketing | Führungskräfte

Mir fehlen die Worte

Mit wertschätzender Kommunikation zu wertschöpfenden Ergebnissen

Finanzielle Fragen sind immer nur die eine Seite der Herausforderung. Als **besondere Herausforderung** gilt der persönliche Kontakt in der Krankheitsphase und später mit trauernden Angehörigen. Egal wie gut sie die Angehörigen des Verstorbenen kannten, der Schlüssel zur Lösung liegt im persönlichen Gespräch.

Trauernde erwarten vor fachlichen Lösungen eine **angemessene Form der Anteilnahme**. Danach gilt es die Bedürfnisse des/der Trauernden heraus zu finden. Aufmerksamkeit, Geduld, Konzentration und Ruhe sind die **ersten Aufgaben für den Berater**. Da Trauer nicht stufenweise verläuft, besteht das erste Ziel des Beraters darin, zu erkennen wo der Trauernde gefühlsmäßig steht. Für den Berater gilt es, den **Spagat zwischen Berater und Begleiter professionell zu gestalten**. Besonders Augenmerk sollte auf die verbale und nonverbale Kommunikation gelegt werden.

Wie Sie **professionell mit trauernden Angehörigen umgehen** und sprechen können, dafür haben wir eine **kompetente und praxisnahe Lösung** für Sie und Ihre Bank entwickelt. Stärken Sie Ihre eigene Persönlichkeit, indem Sie die **unterschiedlichen Facetten der Gesprächsführung** mit trauernden Angehörigen kennen. Mehr **Sensibilisierung in der Wahrnehmung** wirkt sich positiv auf den Beratungsprozess aus. Lernen Sie neue Möglichkeiten kennen sich zu positionieren.

Das Trainingsziel

- ◇ Gewinnen Sie Sicherheit im persönlichen wie schriftlichen Kontakt mit sterbenskranken Kunden und trauernden Angehörigen!
- ◇ Erlangen Sie Handlungskompetenzen und sensibilisieren Sie sich für den beraterischen Extremfall.
- ◇ Sichern Sie sich Ihren Bestand schon während der Krankheitsphase Ihres Kunden!
- ◇ Lernen Sie, wie Sie im Gespräch mit trauernden Angehörigen den Drahtseilakt zwischen authentischer Empathie und kompetenter Beratung meistern!
- ◇ Verbinden Sie Ihre hohe fachliche mit Ihrer sozialen Kompetenz!
- ◇ Schützen Sie Ihre Bestandskunden vor Ihrem Konkurrenten
- ◇ Stärken Sie Ihre eigene Persönlichkeit.
- ◇ Lernen Sie die unterschiedlichen Facetten der Gesprächsführung mit sterbenskranken Kunden und trauernden Angehörigen kennen.
- ◇ Nutzen Sie frühzeitig Ihr Handwerkszeug zur Neukundengewinnung!
- ◇ Positionieren Sie sich als der regionale Vorsorgeexperte!
- ◇ Profitieren Sie von Netzwerkpartner außerhalb der Finanzdienstleistung!
- ◇ Setzen Sie praxiserprobte Konzepte sofort um!



Stimmen zum Training: „Das war wirklich beeindruckend und sehr wertvoll für uns als Makler und als Mensch!“ | „In besonders eindrucksvoller Weise mit viel Einfühlungsvermögen und Fachkompetenz haben Sie den Teilnehmern die Thematik näher gebracht.“ | „Ich halte die vermittelten Seminarinhalte für einen wichtigen, praxisorientierten Baustein in unserem Fortbildungsangebot zum geprüften Generationenberater.“ | „Vielen Dank nochmal für das ausgezeichnete Seminar!“ | „Für unsere Mitarbeiter war Ihr Seminar und die praxisnahen Tipps sehr hilfreich für die tägliche Praxis. Danke!“

Ihre Anmeldung senden Sie bitte an:

Brain|Active® Unternehmerberatung
Lindenring 117
82024 Taufkirchen bei München

Begrenzt
auf 12 Teilnehmer

Name/Vorname

Position/Abteilung

Unternehmen

Straße

PLZ/Ort

Telefon/Fax

E-Mail

Ansprechpartner/in im Sekretariat

Rechnung bitte abweichend von der o.a. Adresse

(weitere Person aus Ihrem Unternehmen) Name/Vorname

Position/Abteilung

Datum

Unterschrift

Anmeldung

Brain|Active® Unternehmerberatung
Lindenring 117
82024 Taufkirchen
Ansprechpartner: Ulrich Welzel
Telefon: +49 (0)89 52 300 600
Ulrich.Welzel@brain-active.com
www.brain-active.com

Datenschutzerklärung

Personenbezogene Daten werden ausschließlich für interne Zwecke gespeichert und sind nicht zur Übermittlung an Dritte bestimmt. Mit der Anmeldung erklären Sie hierzu ausdrücklich Ihr Einverständnis.

Einfach anmelden

Bitte füllen Sie alle Felder der Anmeldung aus und senden Sie sie uns per E-Mail oder über den Postweg zu. Sofern noch Plätze frei sind, erhalten Sie zeitnah eine Bestätigung. Andernfalls nehmen wir Kontakt mit Ihnen auf. Die Anmeldung wird nach Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Mit der Rechnung erhalten Sie einen Reiseplan. Die Seminarteilnahme gilt mit Zahlung der Rechnung als gesichert.

Ihre Investition beträgt nur 390,- Euro zzgl. MwSt.. In der Teilnahmegebühr enthalten ist der Begrüßungskaffee, Erfrischungsgetränke, Pausensnacks, Business-Lunch so wie Schulungsunterlagen. Dem 4. Teilnehmer aus einem Unternehmen gewähren wir 10% Preisnachlass.

Bis zu vier Wochen vor dem Seminar können Sie kostenlos stornieren. Danach und bei Nichterscheinen des Teilnehmers wird der Gesamtpreis berechnet. Stornierungen bedürfen grundsätzlich der Schriftform. Es besteht die Möglichkeit kostenfrei einen Vertreter zu benennen.

Die Veranstalter behalten sich vor, die Veranstaltung bei zu geringer Teilnehmerzahl oder aus sonstigen nicht zu vertretenden Gründen (z.B. plötzliche Erkrankung des Referenten, höhere Gewalt) abzusagen. Gegebenenfalls wird ein Ersatztermin vorgeschlagen. Über diesbezügliche Änderungen werden Sie umgehend informiert.

Um eine mögliche Übernachtung kümmert sich jeder Teilnehmer selber.

Seminarort

Financial Planning Standards Board Deutschland e.V.
Eschersheimer Landstraße 61-63
D-60322 Frankfurt am Main

Anmeldeschluss: 1. Oktober 2014