

Thomas Töller – t-toeller.de

Beratung, Training und IT für das
Firmenkundengeschäft

Kontakt

H&T SOFTWARE GmbH
Hainkopfstraße 3
65779 Kelkheim / Ts.
www.ht-software-gmbh.de

Personalentwicklung Ammersee
Seeberg 16
86938 Schondorf
www.pe-ammersee.de

Unternehmensberatung Claus Weiers
Steinbeis Transferzentrum
Hauptstraße 75
76479 Steinmauern
www.weiersnet.de

Jens Horing
06122-705099
0177-7645431
j.horing@ht-software-gmbh.de



Ralf Polter
08198-934841
0172-8631328
Ralf.polter@pe-ammersee.de



Claus Weiers
07222-401630
0172-7666300
claus@weiersnet.de



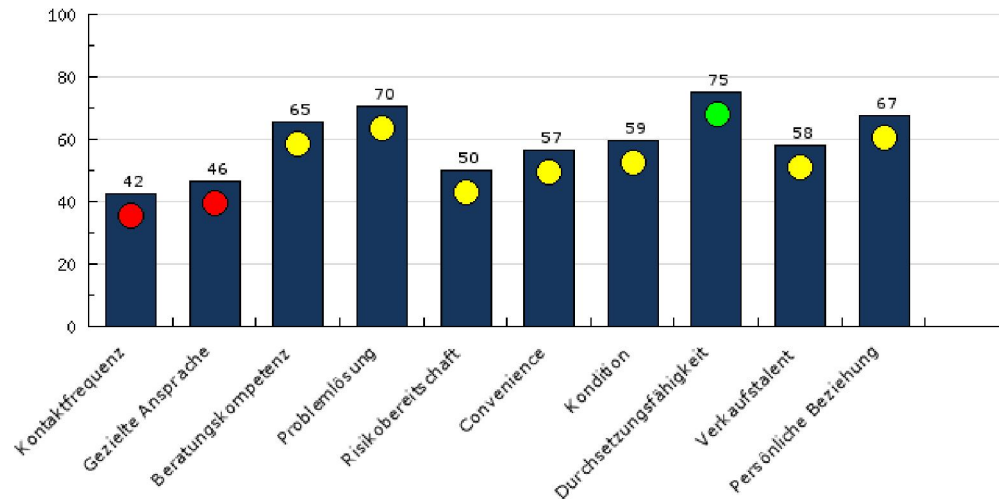
Thomas Töller
www.t-toeller.com
06198-33846
0172-6933846
mail@t-toeller.de
t.toeller@ht-software-gmbh.de



Unser Markenkern: Die zehn Wettbewerbsfaktoren

1. Kontaktfrequenz	Sicherstellen, dass alle wichtigen Kunden von allen relevanten Stellen des Instituts regelmäßig kontaktiert werden (FKB, Sachversicherer, Fachberater IG, Vermögensberater)
2. Gezielte Ansprache	Sicherstellen, dass alle Kunden auf alle relevanten Themen angesprochen werden, auf die sie ihren Berater nicht von sich aus ansprechen (Verkaufsinitiative)
3. Beratungskompetenz	Sicherstellen, dass der FKB besonders in allen Transaktionsprodukten 10 Sätze unfallfrei beherrscht (Leben / Rente, Biometrische Risiken, Electronic Banking)
4. Problemlösung	Sicherstellen, dass die Wettbewerbsfähigkeit des eigenen Produktsortiments (der Zulieferer) und die Qualität der Fachberater gewährleistet sind
5. Risikopolitik	Sicherstellen, dass keine grundsätzlich wünschenswerten Geschäfte an dogmatischen oder "gut gemeinten" Risikorestriktionen scheitern
6. Convenience / Prozesse	Sicherstellen, dass dem Kunden der Geschäftsabschluss so einfach wie möglich gemacht wird (Schnelligkeit, Bequemlichkeit, wenig Bürokratie, Einfachheit...)
7. Konditionen	Marktübliche Konditionen in den preissensitiven Produkten sicherstellen, Relativierung des Preises als Kaufkriterium, Nutzung von Preisspielräumen
8. Verhandlungssicherheit	Positionsabhängige Verhandlungstaktiken (Methoden zur Durchsetzung der eigenen Interessen) sicherstellen, selbstbewusste Verhandlungsführung
9. Verkaufsprozess	Verkaufsunterstützende Werkzeuge / Prozesse organisieren, verkäuferische Fertigkeiten im Vertrieb und in den Fachbereichen sicherstellen
10. Beziehung	Sicherstellen, dass persönliche Beziehungen zwischen Kunde und Berater (Kundenbindung) systematisch etabliert und genutzt werden

Online-Kundenbefragung zur Messung des status quo Selbstbild - Fremdbild



- Firmenkunden – Privatkunden
- Periodisch – anlassbezogen
- Personen- oder institutsabhängige Faktoren
- Nach Geschäftsfeldern
 - ... VR FinanzPlan
 - ...Finanzierungen
 - ...Anlagen
 - ...Sachversicherungen
 - ...Leben / Rente
 - ...Auslandsgeschäft
- Nach Instanz
 - ...Mitarbeiter
 - ...Abteilung
 - ...Gesamtes Institut
- ...absolute Werte
- ...im Vergleich mit...

Unsere Landkarte: Was wir für Sie tun können

Defizit im Bereich	Beratung / OE	Training / PE	Steuerung / Tools / IT K P M
1. Kontaktfrequenz	Zeitdiebe / Nettomarktzeit Kreditprozesse / Innendienst	Akquisitionsturnier Kontakte durch Fachbereiche	Potenzialgerechte Kontaktfrequenzsteuerung
2. Gezielte Ansprache	Umsetzung VR FinanzPlan	Vertriebsorientierter Kundenworkshop	Potenzialanalyse Gesprächsagenda
3. Beratungskompetenz	Schnittstellen FKB : Fachbereiche	Verbundgeschäft / Private Banking High End (IG, Derivate, CF / SF)	Integration VR Finanzplan in CRM
4. Problemlösung		Vertriebsorientierter Kundenworkshop	Zielgruppenspezifisches Produktprogramm in CRM
5. Risikopolitik	Kredithandbuch / Kreditprozesse	Ratinggespräche	
6. Convenience / Prozesse	Kreditprozesse Schnittstellen Markt : Fachbereiche		Auto-Überleitung in CRM Auto-Follow-Up in CRM
7. Konditionen		Preisverhandlung	
8. Verhandlungssicherheit		Verhandlungspositionen und Verhandlungstechnik	
9. Verkaufsprozess		Verkaufstraining Training on the Job	Integrierte Verkaufshilfen
10. Beziehung	Schnittstellen FKB : Fachbereiche	Systematische Nutzung von Kundenbindung	Kontaktfrequenzsteuerung für Fachbereiche

Was wir machen

- **Strategische und konzeptionelle Beratung**
 - Marktstrategie
 - Vertriebskonzept
 - Vertriebssteuerung
 - Prozesse
- **Personalentwicklung / Training / Coaching**
 - Akquisition
 - Anbahnungskompetenz
 - Verkauf
 - Verhandlungssicherheit
- **CRM (KPM der H&T SOFTWARE GmbH)**
 - Zielkundendatenbank / Kundenprofile / Potenziale
 - Kontaktfrequenzmanagement
 - Projektmonitoring / Kundenhistorie
- **Markt-Monitoring (HT 360° der H&T SOFTWARE GmbH)**
 - Strategisch
 - Anlassbezogen
 - Nach Wettbewerbsfaktoren
 - Nach Geschäftsfeldern



Banken & Sparkassen
Firmenkundengeschäft

Für wen ich zuletzt gearbeitet habe

ADG Akademie Deutscher Genossenschaften e.V.	Sparkasse Rheine
Akademie Bayerischer Genossenschaften ABG GmbH	Sparkasse Rhein-Haardt
Allgemeine Sparkasse Oberösterreich Bankaktiengesellschaft	Sparkasse Soest
Bordesholmer Sparkasse AG	Sparkasse UnnaKamen
IKB Deutsche Industriebank AG	Sparkassenakademie Hessen-Thüringen
Kasseler Sparkasse	Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen
Kreissparkasse Heinsberg	Stadtsparkasse Bad Oeynhausen
Kreissparkasse Köln	Stadtsparkasse Düsseldorf
NATIONAL-BANK AG	Stadtsparkasse Wuppertal
S-UBG AG	Vereinigte Volksbank Raiffeisenbank eG Wittlich
Sparkasse Aachen	Volksbank Allgäu-West eG
Sparkasse Arnsberg-Sundern	Volksbank Bocholt eG
Sparkasse der Stadt Iserlohn	Volksbank Dill eG
Sparkasse Fulda	Volksbank Ettlingen eG
Sparkasse Herford	Volksbank Ludwigsburg eG
Sparkasse Koblenz	Volksbank eG Sulingen
Sparkasse Marburg-Biedenkopf	Volksbank Lingen eG
Sparkasse Märkisches Sauerland Hemer-Menden	Volksbank Pforzheim eG
Sparkasse Neuss	Volksbank Region Leonberg eG