

Thomas Töller – t-toeller.de

Beratung, Training und IT für das
Firmenkundengeschäft

Kontakt

Seite 2

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



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

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



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



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

Unternehmensberatung Claus Weiers
Steinbeis Transferzentrum
Kreuzstraße 27
76470 Ötigheim
www.weiersnet.de

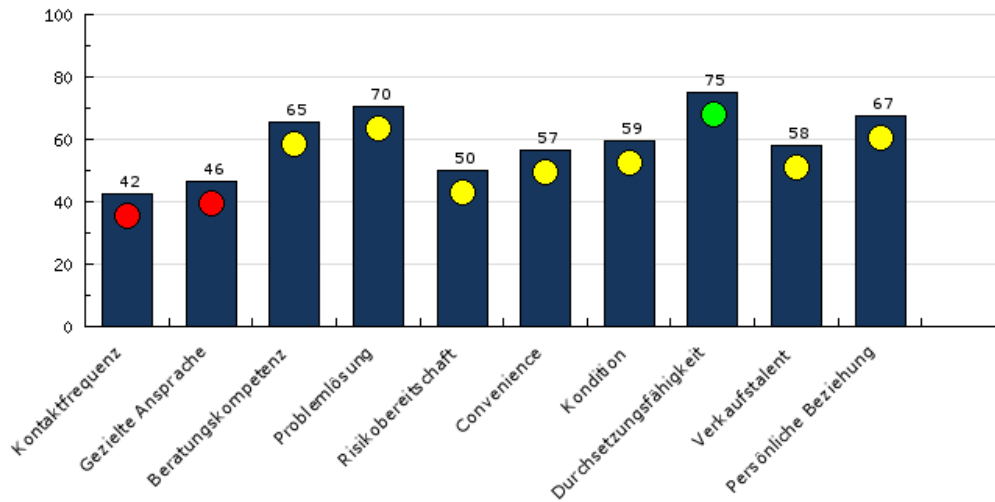


Claus Weiers
07222-401630
0172-7666300
claus@weiersnet.de

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
 - ...Finanzierungen
 - ...Anlagen
 - ...Sachversicherungen
 - ...Leben / Rente
 - ...Auslandsgeschäft
 - ...Immobilien
 - ...Zahlungsverkehr
- Nach Instanz
 - ...Mitarbeiter
 - ...Abteilung
 - ...Gesamtes Institut
- ...absolute Werte
- ...im Vergleich mit...
- ...dynamisch

Unsere Landkarte: Was wir für Sie tun können

Seite 5

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 Verbandskonzepte S-Fiko / VR FinanzPlan	Vertriebsorientierter Kundenworkshop	Potenzialanalyse Gesprächsgenda
3. Beratungskompetenz	Schnittstellen FKB : Fachbereiche	Verbundgeschäft / Private Banking High End (IG, Derivate, CF / SF)	Integration Verbandskonzepte in CRM
4. Problemlösung		Vertriebsorientierter Kundenworkshop	Zielgruppenspezifisches Produktprogramm in CRM
5. Risikopolitik	Kredithandbuch / Kreditprozesse	Ratinggespräche / SPP unter OSP	
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		Kontaktfrequenzsteuerung für Fachbereiche

Was wir machen

Seite 6

- **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 (SEE-360 der H&T SOFTWARE GmbH)**

- Strategisch
- Anlassbezogen
- Nach Wettbewerbsfaktoren
- Nach Geschäftsfeldern

Banken & Sparkassen
Firmenkundengeschäft

Banken & Sparkassen
Privat- und Firmenkundengeschäft