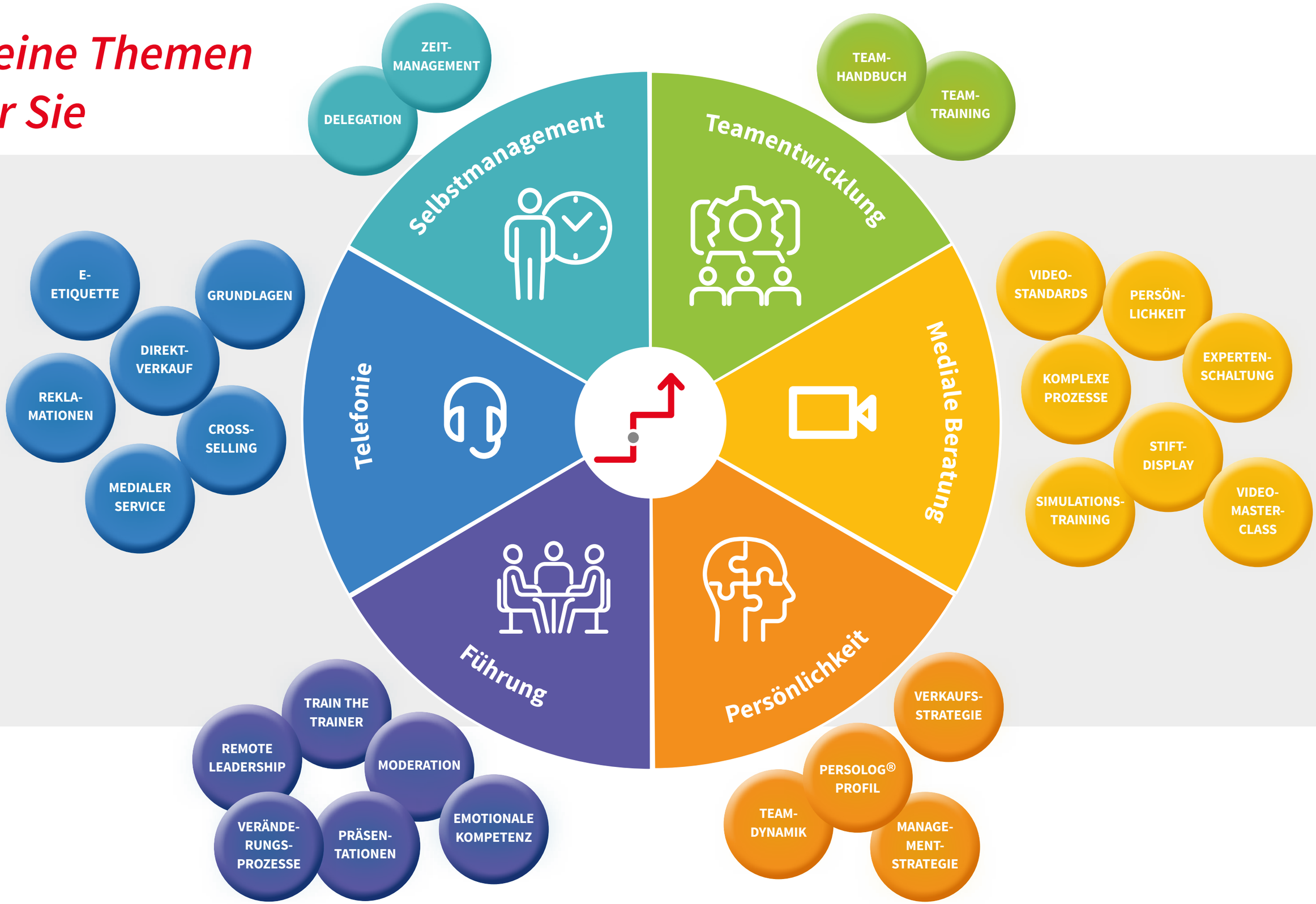
www.gesser.biz | www.ganz-einfach.info

GESSER BIZ

# Meine Themen für Sie



GRUNDLAGEN

## „Ganz einfach … service- und vertriebsorientiert telefonieren“

Das 2-tägige Basistraining hat die Kommunikationsgrundlagen im telefonischen Kundenkontakt zum Inhalt. Dabei werden die Besonderheiten im KundenServiceCenter oder BusinessCenter berücksichtigt. Zur Transfersicherung ist ein Training am Arbeitsplatz unverzichtbar.

REKLAMATIONEN

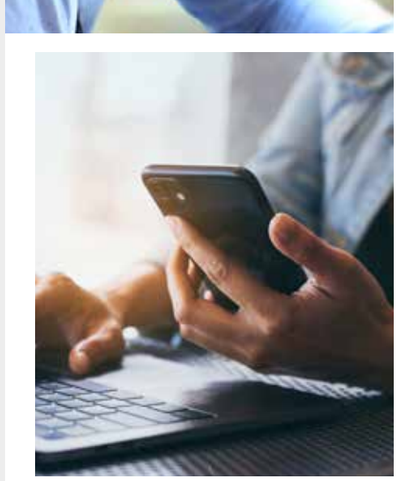
## „Sie regen mich nicht auf!“ – Schwierige Situationen am Telefon souverän meistern

Wie kann ich mit unzufriedenen Kunden am besten umgehen? Wie kann ich in solchen Situationen professionell und einfühlsam reagieren und meine eigenen Gefühle unter Kontrolle halten? Von psychologischen Erklärungsmodellen bis hin zu einfach umsetzbaren und praktischen Formulierungshilfen.

CROSS-SELLING

## „Bloß nicht wegschauen und weghören!“ – Cross-Selling-Ansätze am Telefon erkennen

Die Marktentwicklungen im Kundenverhalten zeigen die dringende Notwendigkeit für mehr Cross-Selling und somit mehr Ertrag. Lebensphasen, Vertriebshinweise in der ISP, aus dem IAM und aus dem Serviceprozess heraus bieten dabei vielfältige Ansätze. Wie thematisiere ich das dem Kunden gegenüber im Prozess?



GESSER BIZ

E-ETIQUETTE

## E-Etiquette – Regeln und Standards für professionelle Kommunikation im Chat und per E-Mail

Wie schreibe ich eine E-Mail kundenorientiert? Wie kommuniziere ich verständlich und effizient im Chat? Wann ist es an der Zeit, einen Kanalwechsel zu initiieren? Ein Seminar, welches in digitalen Zeiten als Kommunikationsstandard unverzichtbar ist.

DIREKT-VERKAUF

## Direktverkauf und Kurzberatung am Telefon

Wie kann ich auch komplexe Inhalte verkaufsorientiert vermitteln? Wie argumentiere ich? Welche Informationen lagere ich auf welchem Weg aus? In diesem eintägigen Seminar erleben die Teilnehmer die Einfachheit des Direktverkaufs und der Kurzberatung am Telefon.

MEDIALER SERVICE

## Service-Prozesse und Kurzberatung per Bildschirmteilung im KSC effizienter gestalten

Nicht nur im medialen und stationären Vertrieb nimmt die Videoberatung um Screensharing und Co-Browsing immer mehr zu. Auch in der Telefonie im First- und Second-Level-Support bietet die mediale Unterstützung zahlreiche Möglichkeiten für mehr Vertriebserfolg im Direktverkauf und kürzere Serviceprozesse.

# MEDIALE BERATUNG

VIDEO-STANDARDS

## „Schön, Sie zu sehen“ – Besonderheiten der medialen Beratung

Wie verhalte ich mich richtig vor der Kamera? Wie wirke ich vor der Kamera? Was ziehe ich an? Wie kann ich digital beraten und verkaufen? Wie schaffe ich Nähe über die Distanz? Egal ob DBC, BC oder hybride- bzw. Multikanal-Beratung – in diesem Seminar vermittle ich alles rund um die Standards der Videoberatung.

SIMULATIONS-TRAINING

## Simulationstraining

Über gezielte Übungen werden die Teilnehmer im Simulationstraining an die sichere Beherrschung der Prozesse herangeführt. Darüber hinaus erhalten die Teilnehmer die Gelegenheit, ihre Wirkung am Bildschirm anhand von Videomitschnitten zu reflektieren.

STIFT-DISPLAY

## Das Stift-Display richtig nutzen – der digitale Sparkassen-Block

Das Pencil-Selling ist seit Jahren im stationären Vertrieb die „Königsklasse“ individueller Beratung. Das Seminar zeigt, wie dem Kunden auf digitalem Wege Beispielrechnungen, einfache Scribbles oder Markierungen in Prospekten präsentiert werden. Übungssequenzen geben Sicherheit im Umgang mit dem Stift-Display – ein einzigartiges Beratungserlebnis.

KOMPLEXE PROZESSE

## Komplexe Prozesse in der medialen Beratung

Komplexe Beratungsprozesse, wie der Finanzcheck, der Beratungsprozess Anlageberatung, die Altersvorsorgeberatung oder der Versicherungscheck stellen den Berater gerade in der medialen Beratung vor große Herausforderungen: Gesprächsdauer, Einbindung des Kunden, technische Umsetzung und die Abschlussorientierung. Mit einfachen Skills sind auch komplexe Beratungssituationen sicher umsetzbar.

PERSÖN-LICHKEIT

## Erfolgsfaktor Persönlichkeit in der medialen Beratung

Unterschiedliche Kunden brauchen unterschiedliche Beratungsstrategien. Und auch Berater beraten aufgrund ihrer individuellen Persönlichkeitsstruktur unterschiedlich. In der digitalen Beratung, ohne direkten persönlichen Kontakt, ist das eine besondere Herausforderung. Ansatzpunkte sind Gesprächsstruktur, Präsentation, Argumentation und Einwandbehandlung.

VIDEO-MASTER-CLASS

## Video-Master-Class „Sicher in der Videoberatung“

Ca. ein Jahr nach den Einführungsmaßnahmen vertiefen die Seminarteilnehmer ihr Wissen und ihre Erfahrungen zu Beratungsabläufen vor der Kamera. Dabei werden insbesondere schwierige Situationen und die Umsetzung komplexer Beratungsgespräche thematisiert.

EXPERTEN-SCHALTUNG

## Besonderheiten der Expertenzuschaltung – Kollege berät mit

Welche Möglichkeiten gibt es, Experten und Fachspezialisten in die digitalen Beratungsgespräche einzubinden? Wer übernimmt Führung und Steuerung des Gespräches? Und wie kann der Kunde mit dem Experten kommunizieren? All dies wird im Seminar behandelt.

EMOTIONALE KOMPETENZ

## Führung und Verhalten

Menschen neigen dazu, bei Führungsstilen eine Haltung einzunehmen, die ihrem persönlichen Verhaltensstil entspricht. Gemeinsam mit den Führungskräften erarbeiten wir Anpassungsstrategien für die verschiedensten Führungssituationen. Basis sind das persolog® Persönlichkeits-Profil in Kombination mit erprobten Führungs- und Kommunikationsansätzen.

MODERATION

## Erfolgreich mit Gruppen – Besprechungsmoderation

Der Erfolg einer Teamarbeit in Projekten wird nachhaltig von Gruppenprozessen in der gemeinsamen Arbeit beeinflusst. Die persönliche Wirkung des Moderators, die Kommunikation zu den Teilnehmern und die eingesetzten Methoden, um gemeinsame Ergebnisse zu erzielen, sind dabei die Erfolgsfaktoren. In dem 2tägigen Seminar werden sowohl die traditionellen Moderationstechniken als auch Methoden in der digitalen Zusammenarbeit thematisiert.

PRÄSENTATIONEN

## Erfolgreich vor Gruppen – Präsentationstechniken

Endlose Folienschlachten, überfrachtete Charts, einschläfernde Sprache: Die Fettnäpfchen, in die ich bei Präsentationen treten kann, sind vielfältig. Die Teilnehmer lernen, wie sie ihre persönliche Wirkung mit einem bunten Medienmix optimieren und Zuschauer begeistern können. Unmittelbar vor Publikum oder aber auch digital.

REMOTE LEADERSHIP

## Remote Leadership – Wie digitale Führung gelingt

Welche Kompetenzen braucht es für Führungskraft und Mitarbeiter? Wie arbeite ich erfolgreich mit digitalen Tools? Wie kann ich den Teamzusammenhalt erfolgreich aus der Ferne stärken? Wie kann ich meine persönlichen Stärken und Potenziale in der Führung berücksichtigen und weiter optimieren? All das ist Inhalt dieses Seminars.

TRAIN THE TRAINER

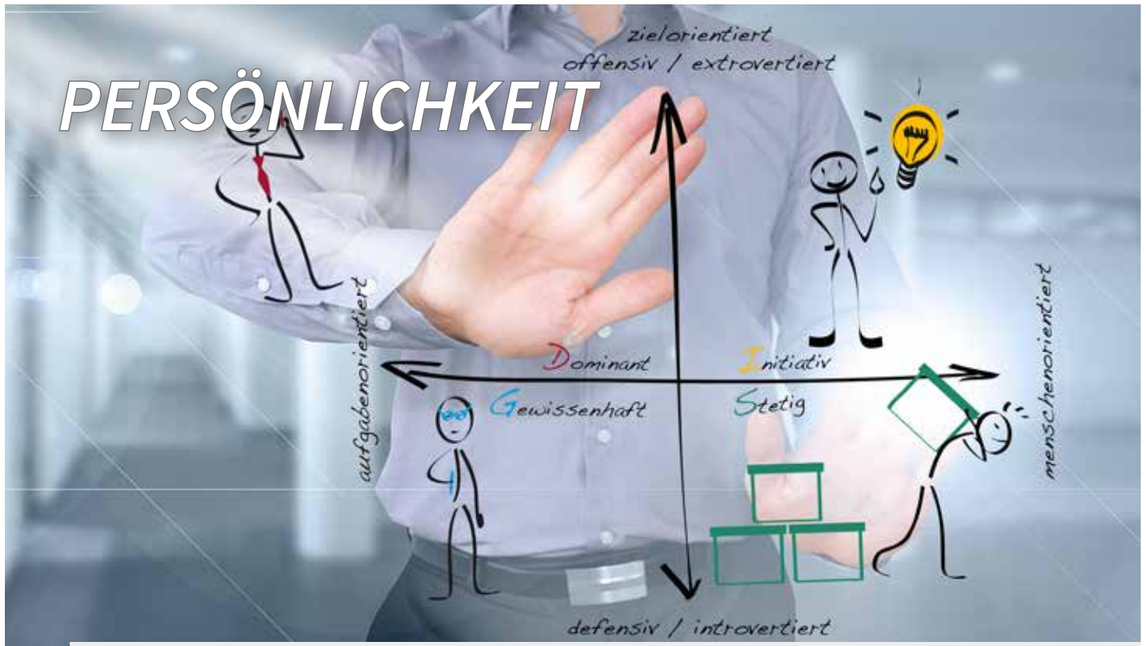
## Train the Trainer – Ausbildung zum Vertriebsbegleiter

Die Begleitung in der Praxis bzw. das Training am Arbeitsplatz ist die ideale Methode, qualitativ hochwertiges Praxiswissen an Mitarbeiter weiterzutragen. Wie kann ich den Trainingsprozess gestalten? Welche Methoden und Hilfsmittel kann ich einsetzen? Welche Rolle spielt der individuelle Verhaltensstil des Trainers und des Trainees? Der Zertifizierungslehrgang ist dabei praxisorientiert ausgerichtet, mit Begleitungen in Live-Trainingsprozessen.

VERÄNDERUNGS-PROZESSE

## Führung und Organisationen im Wandel

Nichts ist beständiger als der Wandel. Das gilt gerade für Führungskräfte. Neue Aufgaben, veränderte Teamgefüge, technische und organisatorische Veränderungen bestimmen unseren beruflichen Alltag. Individualität steht dabei im Vordergrund. Einen besonderen Schwerpunkt hat dabei häufig das Individualcoaching, das von weiteren Maßnahmen flankiert wird.




PERSOLOG® PROFIL

## Profil durch Persönlichkeit

Die Entwicklung der eigenen Persönlichkeit ist im geschäftlichen wie privaten Umfeld zu einem der wichtigsten Themen geworden. In einer Zeit der permanenten Veränderung ist der Faktor Mensch die einzig stabile Größe geblieben. Mit dem persolog® Persönlichkeits-Profil erhalten die Teilnehmer ein Werkzeug, mit dem sie sich und andere besser verstehen. Es ist so aufgebaut, dass jeder seine persönlichen Stärken und Entwicklungsfelder schrittweise erkennen und die für ihn wichtigen Ergebnisse sofort in praktische Maßnahmen umsetzen kann.

MANAGE-MENT-STRATEGIE

## Seminar Führungscheck – Managementstrategien

Erfolgreiche Führungskräfte kennen ihre Stärken und ihre Grenzen und können so auch kritische Situationen oder Konflikte in Beruf und Privatleben meistern. Wie agiere ich als Führungskraft? Was sind typische Verhaltensmuster meiner Mitarbeiter? Wie kann ich vor dem Hintergrund der Erkenntnisse meine Führungsgespräche optimieren? Diese und weitere Fragen aus dem Führungsalltag werden in dem Seminar behandelt, das von einem Individualcoaching begleitet werden kann.

VERKAUFS-STRATEGIE

## Kundenbeziehungen erfolgreich gestalten – die persolog® Verkaufsstrategien

Meist fehlt nur ein kleines Quäntchen zum großen Abschluss. In diesem Setting sind keine Verkaufsprozesse oder Abschlusstechniken das Thema. Vielmehr lernen die Teilnehmer, wie sie ihre persönlichen Ressourcen der Persönlichkeit im Verkauf nutzen können, um Kunden ideal zu beraten und möglichst schnell zum Abschluss zu bringen.

TEAM-DYNAMIK

## Teams erfolgreich fördern und stärken – das persolog® Teamdynamik-Modell

In Zeiten größer werdender Komplexität und wachsender Bedeutung von interdisziplinärer Zusammenarbeit, arbeiten immer mehr Menschen in Teams für ein gemeinsames Ziel. Über Erfolg oder Misserfolg entscheidet, ob das Team die ihm innewohnende Teamdynamik zu nutzen weiß. Wie wird die vielseitige Aktivität und der Antrieb eines Teams effektiv gelenkt? Das Erkennen von nichtfachlichen Potenzialen von Teammitgliedern und Optimierung von Arbeitsprozessen gehören ebenso dazu.

TEAM-HANDBUCH

## Orientierung im Team – Mit dem Teamhandbuch die Zusammenarbeit optimieren

„Mitarbeiter können nur das tun, was man Ihnen gesagt hat. Nicht das, was man gedacht hat!“ Das Zitat macht deutlich, worum es geht: Transparenz für Mitarbeiter. In diesem Workshop steht die Erarbeitung eines Teamhandbuches im Mittelpunkt. Hier werden Prozesse und Abläufe definiert aber auch die Kommunikationsstandards und Regeln im Team erarbeitet. Ein eminent wichtiger Faktor nicht nur für KundenService-Center. Das Teamhandbuch ist somit sichtbarer Ausdruck des Grundsatzes von Klarheit und Konsequenz in der Führung und Organisation eines Teams.

TEAM-TRAINING

## „1+1=3!?“ – Teamentwicklungsmaßnahmen

Hohe Fehlzeiten, niedrige Produktivität und Leistungsverlust lassen sich häufig auf Konflikte zurückführen. In Hochleistungsteams müssen alle Mitglieder die Stärken, Bedürfnisse und Schwächen der anderen Team-Mitglieder erkennen und manches auch akzeptieren. Unterschiedliche Personen wollen im Team auch unterschiedlich behandelt werden. Die Trainings werden losgelöst von der betrieblichen Praxis und Umgebung mit einem intensiven, erlebnisorientierten Ansatz durchgeführt.

ZEIT-MANAGEMENT

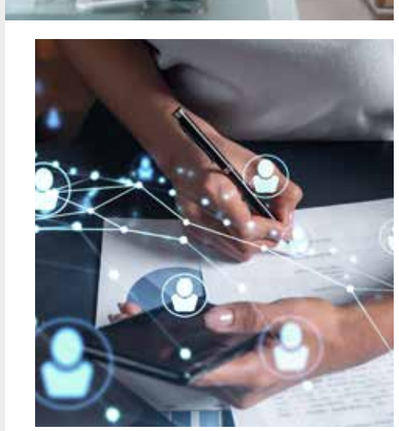
## „Ganz einfach… mich selbst managen“

Gewohnheiten erkennen, Gewohnheiten ändern, Ressourcen im Team nutzen. In dem Seminar werden Grundlagen klassischer Selbstmanagement-Methoden mit den aktuellen technischen Hilfen und den Aspekten der Verhaltens-Typologie zu einem schlüssigen ganzheitlichen Ansatz verwoben. Zwei Tage für mehr Effizienz und geschärftem Bewusstsein im Umgang mit den eigenen Ressourcen.

DELEGATION

## „Delegieren – aber richtig!“ Wege zur optimalen Teamorganisation

Delegieren oder das erledige ich kurz selber? Als Führungskraft benötigt man viel Zeit für Führungsaufgaben und zur optimalen Organisation des Teams. In diesem Seminar wird trainiert, wie delegierbare Arbeiten ausfindig zu machen sind und Zeiten effektiv für wesentliche Aufgaben genutzt werden können. Somit gelangt man zu mehr „Führen“ als „durchführen“. Dabei werden auch die technischen Hilfen im Delegationsprozess thematisiert.



## Training

Im Training üben wir Techniken zur Kundenansprache, Bedarfsanalyse, Überwindung von Einwänden und erfolgreichen Abschluss von Verkäufen. Ziel ist es, die Verkaufseffizienz zu steigern, Beziehungen zu Kunden zu stärken und Umsätze zu erhöhen. Durch interaktive Workshops, Rollenspiele und Feedback-Mechanismen werden Kommunikationskompetenz, Verhandlungsgeschick und Problemlösungsfähigkeiten entwickelt. Mein Training fördert nicht nur individuelle Leistung, sondern auch das Teamwachstum und die Anpassung an sich wandelnde Marktbedingungen.

## Coaching

Im Coaching fördere ich durch Gespräche, Reflexion und Anleitung die persönliche Entwicklung, Problemlösungsfähigkeiten und berufliche Kompetenz. Es hilft, Potenziale zu entfalten und effektive Strategien für persönlichen und beruflichen Fortschritt zu entwickeln.

## Beratungsworkshops

Das Thema „Optimierung von Vertriebsstrategien in Kreditinstituten“ begleitet mich seit nunmehr 30 Jahren. In den letzten Jahren habe ich insbesondere im medialen Vertrieb Projekte in Banken und Sparkassen begleitet. Die Beratung beim Aufbau und auch die Weiterentwicklung von Digitalen BeratungsCentern, KundenServiceCentern und Outbound-Teams bilden dabei einen besonderen Schwerpunkt.

## Vorträge

Meine Vorträge zeichnen sich durch einen lebendigen, authentischen Stil aus. Bei vielen Themen ergänzt eine multimediale Begleitung das gesprochene Wort, um den Zuhörer nicht nur mit den Ohren, sondern auch mit den Augen und somit emotional mitzunehmen.

## Blended Learning

Mein Blended Learning Konzept kombiniert traditionellen Präsenzunterricht mit digitalen Lernmethoden. Es integriert Online-Kurse, Videos oder interaktive Inhalte mit persönlichem Unterricht. Diese vielseitige Lernstrategie ermöglicht flexibles Lernen, fördert Selbstständigkeit und bietet eine ausgewogene Kombination aus individuellem Tempo und sozialem Austausch.

## PUBLIKATIONEN

Leseproben und Shop unter

**www.ganz-einfach.info**

## KOOPERATIONEN

Mit den Sparkassenakademien NRW, Rheinland-Pfalz und Baden-Württemberg pflege ich eine intensive Zusammenarbeit. Einige Themen aus meinem Portfolio werden in den Akademieprogrammen als offene Seminare für die Mitarbeiter der angeschlossenen Sparkassen angeboten.

Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen

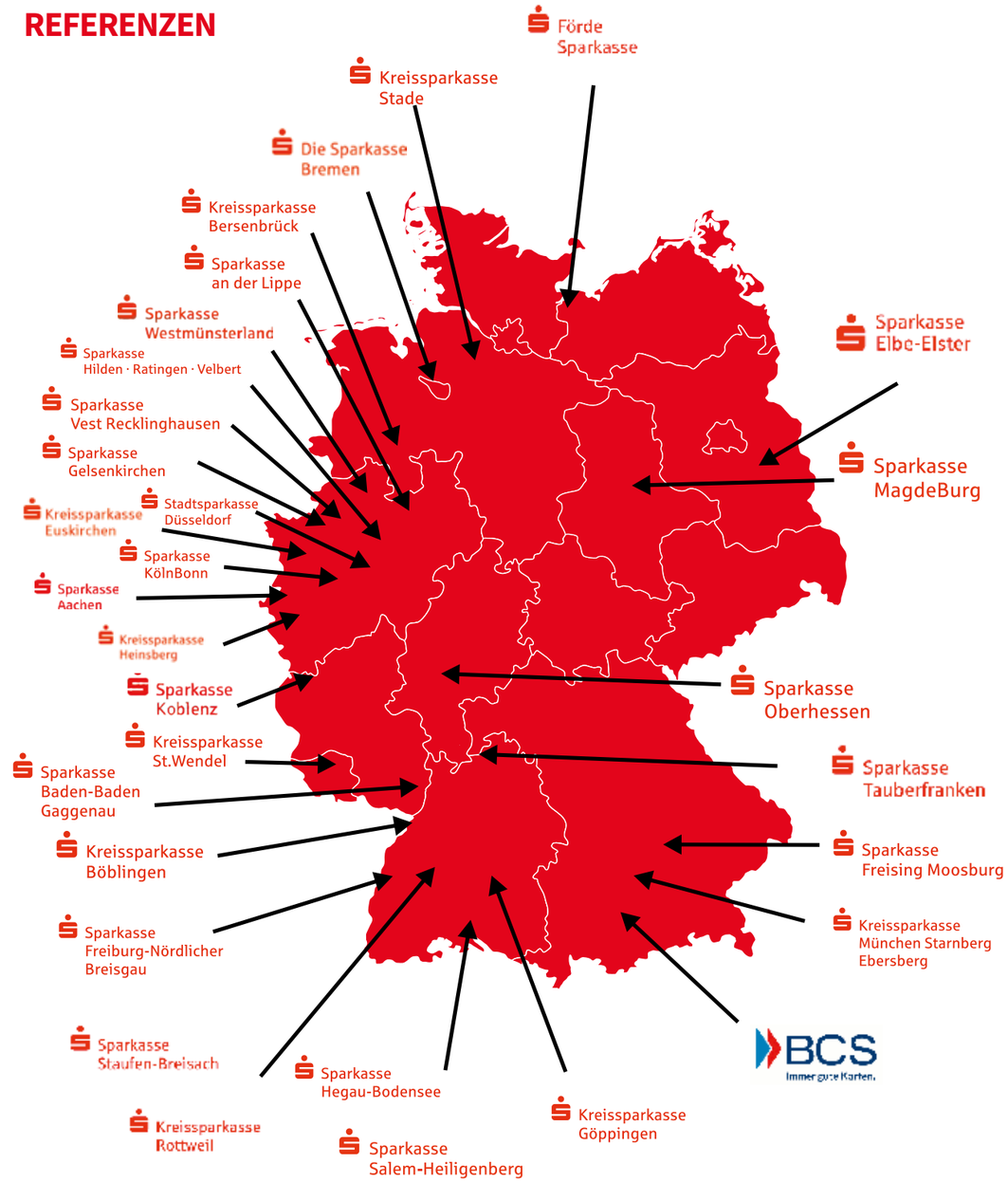
Sparkassenverband Rheinland-Pfalz

Sparkassenverband Baden-Württemberg





## REFERENZEN

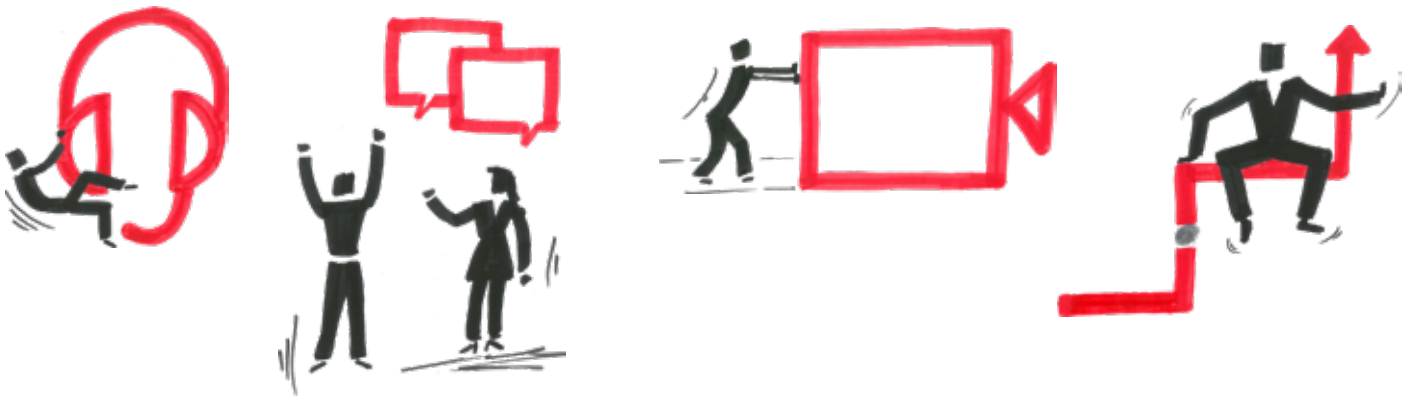



**Und über 100 weitere Sparkassen (seit 1995)**

## ÜBER GESSER.biz

GESSER.biz ist einer der führenden Trainingsanbieter in der Sparkassen-Finanzgruppe. Seit 20 Jahren steht dabei der Themenschwerpunkt mediale Kommunikation im Fokus.

Die Seminare, Trainings und Coachings werden von Peter Gesser durchgeführt. Projektbezogen setze ich zudem weitere externe Trainer (in der Regel Fach- und Führungskräfte aus Sparkassen) ein. Alle Trainer verfügen über langjährige praktische Erfahrungen im Sparkassenvertrieb und sind als Trainer und Coaches qualifiziert ausgebildet.



## Ich freue mich auf den Kontakt mit Ihnen.

Peter Gesser
GESSER.biz GmbH
Spezialist für mediale Kommunikation
und Selbstmanagement

## KONTAKT

**Peter Gesser**
Lucas-Cranach-Str. 29 I 45768 Marl
+49 2365 518104 I +49 172 2813368
peter.gesser@gesser.biz

*www.gesser.biz | www.ganz-einfach.info*