



# *Kundenberatung in Krisenzeiten chancenorientiert nutzen – Inhouse*

## **INHALT.**

Durch die aktuelle Krisensituation sind viele Kunden stark verunsichert. Folglich haben sich kurzfristige, z.T. auch mittelfristige Pläne und Ziele vieler Kunden verändert. Diese Ziele und Wünsche und deren Zusammenhang mit den bestehenden Finanzprodukten und Geldanlagen gilt es aus Kundensicht neu zu betrachten.

Ebenso sind Berater verunsichert und benötigen eine positive klare Orientierung nach vorn. Desweiteren haben die Banken in den letzten Wochen Provisionseinnahmen nicht realisieren können. In den kommenden Monaten gilt es, diese „wieder einzufahren“.

Gleichzeitig bietet der Markt große Chancen für Kunden und Banken.

## **LERNZIELE.**

- **Workshop Kundenberatung in Krisenzeiten chancenorientiert gestalten**
  - Aktuelle Ausgangssituation in Zielbild im Vertrieb Ende 2020
  - Definition der Schwerpunktthemen in der Beratung und bei den Produkten
  - Impulse für unkomplizierte aber wirksame Optimierung vom Beratungsvorgang
  - Impulse für die aktuelle operative Führungsarbeit
  - Impulse für Gesprächsanlässe und Terminvereinbarung
  - Definition welche Themen werden wie beraten (Was persönlich?/Was per Video?)
- **Training der Berater**
  - Aktuelle Ausgangssituation und positiver Blick nach Vorne
  - Impulse für die aktuelle Kundensituationen und Gesprächsanlässe
  - Gesprächsführung in Zeiten der Krise
    - Gesprächsvorbereitung mit Blick auf Ansätze und Chancen
    - Gesprächsbeginn und Nutzenargumentation
    - Check Up zur Bedarfsermittlung – Welche Themen haben sich geändert, was kommt neu dazu?
    - Argumentationssicherheit zur Vermögensstruktur Beratung und zu Sparplänen
    - Argumentationssicherheit zur Optimierung der Versicherung
    - Auffrischung Einwand Behandlung
    - Auffrischung Abschlussicherheit
- **Bei Bedarf: Praxisbegleitung persönlich oder online**
  - gemeinsame Vorbereitung der Telefonate über GoToMeeting
  - Herausarbeiten der Vertriebsansätze

Stand: 26.06..2020



# Kundenberatung in Krisenzeiten chancenorientiert nutzen – Inhouse

## ZIELGRUPPE.

- Bankentscheider, Workshop
- Berater, Training Gesprächsführung und Praxisbegleitung

## DAUER.

- Workshop: ½ Tag., persönlich oder als Online Meeting, zzgl. zwei Workshops/Online Meeting zur Sicherung der Umsetzung / Zwischenbewertung nach dem Training
- Training der Berater: 1 Tag im persönlichen Training oder 3 mal 2 Std. im Webinar
- Bei Bedarf, Praxisbegleitung: ca. 2 Stunden pro Berater, max. 4 Berater am Tag

## IHR INVEST.

Workshop „Kundenberatung in Krisenzeiten chancenorientiert gestalten“ 1.950,00 €\*  
(inkl. Vorbereitung, Durchführung und Aufarbeitung der Ergebnisse)

---

Training Gesprächsführung in Krisenzeiten 1.750,00 €\*

---

Bei Bedarf Praxisbegleitung, max. 4 Berater am Tag 1.750,00 €\*

Alle Angebote können auch einzeln angeboten werden.

## TERMIN.

individuell nach Absprache mit der Bank

\* Preise zzgl. MwSt und ggf. Nebenkosten (z.B. Reisekosten)

Stand: 26.06.2020

**SHT**

**Schwäbisch Hall Training GmbH**

Geschäftsbereich Genossenschaftliche FinanzGruppe

Crailsheimer Str. 52

74523 Schwäbisch Hall

Telefon: 0791 46-2302

Fax: 0791 46-2588

E-Mail: [sht-gfg@shtraining.de](mailto:sht-gfg@shtraining.de)

[www.shtraining.de](http://www.shtraining.de)

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Schwäbisch Hall Training GmbH

## 1. Gegenstand des Vertrages.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Schwäbisch Hall Training GmbH (SHT) regeln die Erbringung von Beratungs-, Schulungs- oder sonstigen Dienstleistungen für alle ihre erteilten Aufträge.

## 2. Vertragsabschluss

Angaben zu vertraglichen Leistungen in Angeboten der SHT sind stets freibleibend. Ein Vertrag kommt zustande, wenn die SHT einen Auftrag schriftlich bestätigt hat. Mündliche und telefonische Aufträge bedürfen ebenso wie Ergänzungen und Änderungen bestehender Verträge und dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen der schriftlichen Bestätigung durch die SHT.

## 3. Leistungsumfang, Mitwirkungspflicht des Kunden

- 3.1** Der erste Schritt einer Zusammenarbeit ist die Erstellung einer Trainingsbedarfsanalyse, eine Beratung oder eine Trainervermittlung.
- 3.2** Eine aufgrund der Trainingsbedarfsanalyse erstellte Trainingskonzeption bildet die Grundlage des SHT Leistungsprogramms.
- 3.3** Um einen nachhaltigen Erfolg sicherzustellen, ist die Mitwirkung des Kunden erforderlich. Hierzu werden der SHT alle zur Vorbereitung, Bearbeitung und Durchführung des Auftrages erforderlichen und geeigneten Unterlagen und Informationen zur Verfügung gestellt.
- 3.4** Höhere Gewalt und unvorhersehbare Ereignisse befreien die SHT im zeitlichen und sachlichen Umfang ihrer Wirkung von der Leistungsverpflichtung. Dies gilt nicht für solche Ereignisse, die durch die SHT oder ihre Mitarbeiter/ Trainer vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurden.

## 4. Vergütung

- 4.1** Angaben über die Kosten vertraglicher Leistungen der SHT, z.B. in Form von Honorar- und Kostensätzen verstehen sich jeweils zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer.
- 4.2** Die SHT behält sich vor, Teilleistungen jeweils sofort nach ihrer Erbringung abzurechnen. Die Rechnung der SHT sind 15 Tage nach Erhalt ohne Abzüge zahlbar.

## 5. Arbeitsunterlagen, Urheberrecht, Nutzungsrechte

- 5.1** Dem Kunden (Auftraggeber) werden von der SHT Arbeitsunterlagen für die Teilnahme von Schulungsleistungen zur Verfügung gestellt.
- 5.2** Das Urheberrecht sowie eventuelle sonstige gewerbliche Schutzrechte an den Arbeitsunterlagen und den darin niedergelegten Inhalten stehen ausschließlich der SHT zu.
- 5.3** Die Arbeitsunterlagen gehen in das Eigentum des Auftraggebers über. Sie sind ausschließlich für den persönlichen Gebrauch des Teilnehmers bestimmt. Die Kunden erwerben an dem von SHT für sie entwickelten und gestalteten Leistungsprogramm ein Nutzungsrecht nur für den persönlichen Gebrauch der jeweiligen Teilnehmer. Eine Übertragung des Nutzungsrechts auf Dritte ist weder dem Kunden noch dem Teilnehmer gestattet.
- 5.4** Jede, auch nur auszugsweise Vervielfältigung, Weitergabe oder Veröffentlichung der dem Kunden bzw. dem Teilnehmer überlassenen Arbeitsunterlagen ist nicht gestattet, es sei denn, dass vorab die schriftliche Zustimmung der SHT eingeholt wird. Ebenso bedarf die Weiterverwendung der Arbeitsunterlagen für Fortbildungsmaßnahmen oder interne Seminare des Kunden ohne die weitere Beteiligung der SHT einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung.

## 6. Geheimhaltung, Sicherung und Unabhängigkeit, Datenschutz

- 6.1** Über die bei der Tätigkeit für den Kunden erlangten Erkenntnisse über Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse wird die SHT auch über die Dauer eines Vertragsverhältnisses hinaus gegenüber jedermann Stillschweigen bewahren.
- 6.2** Der Kunde verpflichtet sich alles zu unterlassen, was die Unabhängigkeit von Mitarbeitern/Trainer der SHT gefährden könnte. Dies gilt besonders auch für Anstellungsangebote und für Angebote, Aufträge für den Kunden direkt zu übernehmen.
- 6.3** Die Daten einer Auftragserteilung werden unter Beachtung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen von der SHT elektronisch gespeichert.
- 6.4** Die SHT ist berechtigt, den Namen des Kunden und das Trainings-/ Beratungsthema in ihre Referenzliste zu führen.
- 6.5** Die SHT ist berechtigt, die bei Erbringung ihrer Leistungen gegenüber dem Kunden gewonnenen Erkenntnisse und Erfahrungen in allgemeiner Form und ohne Nennung des Kunden für ihre weitere Geschäftstätigkeit zu verwenden.

## 7. Kündigung, Annahmeverzug

### 7.1 Kündigung

- a)** Kündigung durch den Kunden ohne wichtigen Grund
- aa)** Bei Kündigung einer Leistung behält die SHT den Anspruch auf volle Vergütung der Trainerhonorare.
- ab)** Wird vor Beginn eines Leistungsprogramms gekündigt, berechnet die SHT die für konzeptionelle Vorarbeiten bereits angefallenen Kosten in voller Höhe. Die Trainerhonorare sowie weitere Kosten, mit Ausnahme der Spesen und Auslagen, berechnet die SHT anhand der vereinbarten Sätze unter Anrechnung der ersparten Anwendungen und der Vorteile aus anderweitig möglicher Verwertung der Arbeitskraft der Mitarbeiter/Trainer mit folgenden Pauschalierungen (Zeitraum zwischen Eingang der Kündigung und Beginn des Leistungsprogramms/Prozentsatz der Vergütung, den SHT erhält):
- 28 Tage 100%
  - 56 Tage 50%
  - 84 Tage 25%
- b)** Kündigung durch den Kunden aus wichtigem Grund. Bei Kündigung des Kunden aus einem wichtigen Grund, den die SHT zu vertreten hat, hat die SHT nur Anspruch auf Honorierung ihrer bis zum Zugang der Kündigung erbrachten Leistungen. Für eventuelle Schadenersatzansprüche des Kunden gilt die Ziff. 8.
- c)** Kündigt die SHT aus einem wichtigen Grund, den der Kunde zu vertreten hat gilt 7 aa) entsprechend. Eventuell weitergehende Schadenersatzansprüche der SHT bleiben vorbehalten.
- d)** Für den Zeitpunkt der Wirksamkeit einer Kündigung sind deren Eingang per Post, Telex oder Telefax beim jeweiligen Vertragspartner (Kunde/ SHT) maßgeblich.

**7.2** Im Falle des Annahmeverzugs des Kunden oder der Nichterfüllung oder des Verzugs bei der erforderlichen Mitwirkung des Kunden ist die SHT zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. Obige Ziff. 7.1 c) gilt dann entsprechend. Unabhängig davon hat die SHT Anspruch auf Ersatz der ihr dadurch etwa entstehenden Mehraufwendungen. Dies gilt auch dann, wenn die SHT keine Kündigung ausspricht.

### 8. Rücktrittsvorbehalt/Zeitliche Verschiebung

- 8.1** Die SHT ist berechtigt, das Seminar spätestens 2 Wochen vor Seminarbeginn abzusagen, wenn die erforderliche Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird oder sich sonstige für die Semindurchführung wesentliche Bedingungen ändern. Bereits bezahlte Seminargebühren werden in diesen Fällen selbstverständlich unverzüglich zurückerstattet. Darüber hinausgehende Ansprüche, insbesondere Schadenersatzansprüche entstehen für den Kunden nicht.
- 8.2** Kann die SHT eine Leistung nicht zu dem vereinbarten Zeitpunkt erbringen, wird die SHT mit dem Kunden eine neue Terminvereinbarung treffen. Darüber hinausgehende Ansprüche entstehen für den Kunden nicht.

### 9. Haftung

Ansprüche des Kunden oder der Teilnehmer aus Unmöglichkeit, Verzug, positiver Forderungsverletzung, Verschulden bei Vertragsabschluss und sonstigen Rechtsgründen sind ausgeschlossen, es sei denn, es liegt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit seitens der SHT oder deren Mitarbeiter / Trainer vor. Dies gilt insbesondere auch für eine Haftung für Folgeschäden. Generell ist die Haftung der SHT auf solch unmittelbare oder mittelbare Schäden beschränkt, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vorhersehbar waren

### 10. Übertragbarkeit der Rechte, Aufrechnung, Zurückbehaltung

Der Kunde kann seine Rechte aus einem mit der SHT geschlossenen Vertrag nicht auf Dritte übertragen, es sei denn, dass die SHT dem schriftlich zustimmt. Die Aufrechnung oder die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts gegen Forderungen der SHT ist nur mit anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen möglich.

### 11. Gerichtsstand, anzuwendendes Recht, salvatorische Klausel

**11.1** Gerichtsstand ist Schwäbisch Hall

**11.2** Auf das Vertragsverhältnis ist ausschließlich deutsches Recht anzuwenden, soweit nicht für Teilbereiche zwingende gesetzliche Vorschriften etwas anderes bestimmen.

**11.3** Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine gültige Regelung zu ersetzen, die dem ursprünglich angestrebten wirtschaftlichen und rechtlichen Zweck am nächsten kommt.