

Vertriebskommunikation
für Banken und Versicherungen

touchmore

Mehr Vertriebs Erfolg durch haptisch-interaktive Beratung

Kunde: Stadtparkasse Wuppertal
Bereich: Ganzheitliche Beratung / Finanzkonzept



Die Ausgangssituation

Gespräche über das Finanzkonzept des Kunden sind der Dreh- und Angelpunkt der ganzheitlichen Beratung der Sparkassen.

Doch nicht alle Berater sind dabei gleich effektiv.

Viele haben Mühe, die Kunden im Gespräch zu öffnen und über Ihre konkreten Ziele, Wünsche und Sorgen sprechen zu lassen.

Darunter leidet die Beratungs- und Versorgungsqualität der Kunden sowie das finanzielle Ergebnis der Sparkasse.



Die Aufgabe

Die Berater sollen befähigt werden, die finanzielle Situation ihrer Kunden vollständig zu erfassen, Ziele und Wünsche des Kunden zu klären sowie bedarfsgerecht und abschlussstark zu beraten.



Die Lösung

Die Visualisierung von Zielen und Wünschen des Kunden ist ein zentraler Erfolgsfaktor in der Gesprächsführung. Berater, die in dieser Phase bildhaft skizzieren, sind deutlich erfolgreicher als diejenigen, die nur nackte Zahlen und Fakten notieren.

Eine Beratungsmethodik mit einem speziell entwickelten Icon-Set macht es auch zeichnerisch unbegabten Beratern leicht, bildlich zu arbeiten.

Alle Bedarfswelder werden damit intensiv und trotzdem zeiteffizient behandelt. Die Bedürfnisse der Kunden werden vollständig erfasst und ein Budget für die bedarfsgerechte Versorgung vereinbart.



Hinweis: Diese Abbildung ist symbolisch.

Das Icon-Set ist beim deutschen Marken- und Patentamt eingetragen und die damit verbundene Methodik urheberrechtlich geschützt. Gern erzählen wir Ihnen mehr in einem persönlichen Gespräch.

Lebenswünsche



Mobilität: KFZ



We



Studium



Weiterbildung



Ehe/Heirat



Baby



ffung: Luxus



Anschaffung

Gefahren



Stadtsparkasse
Wuppertal

Ihre Pläne und Ziele



Heute



Jährlich



2021



Das Ergebnis

- Beratungsgespräche mit den Ziele/Wünsche Icons erzeugen nachweislich eine höhere Beratungsqualität und signifikant höhere Abschlussquoten.
- 100% der Berater haben nach der Pilotphase die Einführung empfohlen.
- Die Beratungsmethodik ist seit 2014 in Wuppertal erfolgreich und wurde von weiteren Instituten aus dem Sparkassenverbund übernommen.



Feedback

"Der Beratungsansatz von Touchmore spart den Beratern Zeit und erhöht die Datenqualität. Gleichzeitig deckt er effizient Cross-Selling Potenziale im Absicherungs- und Anlagebereich. Er bewährt sich bereits seit mehreren Jahren in unserem Haus."



Sven Twork

Projektleiter "Intensivierung Finanzkonzept"
Stadtsparkasse Wuppertal

Fühlbar mehr Wirkung



02191 - 98370



intouch@touchmore.de



www.touchmore.de



Link zu dieser [Case Study](#)