



Digitale Toolbox

*Mit digitalen Tools
in der Beratung punkten*

UNSERE DIGITALEN TOOLS – EINFACH IN IHRER BERATUNG EINSETZBAR:

Die Digitalisierung bietet Banken unglaubliche neue Chancen. Daten und Algorithmen von Kunden lassen sich nutzen, um neue Geschäftsfelder auszubauen. Dabei verliert die persönliche Beratung nicht an Bedeutung. Beziehungen von Kunden entstehen zu Menschen und nicht zu Robotern. Das hat auch der digitale Wandel nicht verändert. Gefühle lassen sich nicht digitalisieren. Vertrauen, gemeinsame Werte, Empathie und Humor entstehen im persönlichen Kontakt. Der Kunde entscheidet sich daher für die Bank, die das Beste aus der realen und der digitalen Welt vereint. Möglich wird dies durch den Einsatz digitaler Tools in der persönlichen Beratung. Wir bieten Ihnen in diesem Jahr eine digitale Toolbox, die vor allem eins ist: direkt und einfach einsetzbar. Starten Sie jetzt durch mit:



VIRTUAL REALITY



BEGLEITETEM ROBO-ADVISING



VIRTUAL REALITY: EMOTIONEN IN DER KUNDENBERATUNG ERLEBBAR MACHEN

Bilder erreichen Kunden leichter als Worte. Erlebnisse lösen eher Emotionen und Kaufentscheidungen aus als Erklärungen. Doch was bedeutet das für die Finanzberatung?

Mit dem Einsatz von Virtual Reality (VR) wird Ihre Beratung zu einem Erlebnis. Überraschen Sie Ihre Kunden mit einer neuen Vorgehensweise und helfen Sie ihnen dabei, Entscheidungen zu treffen.

Wir bieten Ihren Beratern ein Tool für eine virtuelle Reise, die gemeinsam mit Ihren Kunden in Ihrer Filiale beginnt und zu einer Klärung der Ziele und Wünsche des Kunden sowie dessen Risikobereitschaft führt. Weniger Raum für Erklärungen, dafür mehr Zeit für Emotionen und Begeisterung – das haben Kunden in vier Pilotbanken bereits erlebt. Wir unterstützen Sie als Umsetzungsbegleiter mit einem Gesamtpaket und erleichtern Ihnen den schnellen Einsatz in Ihrer Bank:

- › **Virtualität erleben:** Wir machen Mitarbeiter in der Technik fit und begleiten unterstützend in der Kundenberatung.
- › **Einfach loslegen:** Wir stellen „Plug and Play“-Technik zur Verfügung – auspacken und starten.
- › **Relevante Inhalte:** Wir bieten lernfördernden und beratungsunterstützenden Content aus der Genossenschaftlichen Finanzgruppe.

Virtual Reality – im Überblick

- Trainingspaket** | 2 Tage
- Tag 1: **Grundlagenmodul Virtual Reality**
- › Virtual Reality kennenlernen
 - › Best-Practice anderer Branchen erleben
 - › Übersetzungsmöglichkeiten in die Welt der Banken erkennen
 - › Kunden mit VRee Sixty begeistern
 - › Technik sicher einsetzen
- Tag 2: **Umsetzungstraining Virtual Reality**
- › Praxistraining
 - › Moderationsideen gemeinsam entwickeln
 - › Training on the Job: erster Einsatz von VRee Sixty mit dem Kunden
 - › Erfahrungen austauschen und offene Fragen klären
- 3.600,- EUR

Technikpaket (Starter)

- › 3 x Filial-Sets (Oculus Go 64 GB, inkl. abwischbarem Kunstlederpolster, iPad, Router, diverse Ladekabel, Warenträger)
 - › 1 x PE-Set (Oculus Go 64 GB, inkl. abwischbarem Kunstlederpolster, Ladekabel, Warenträger)
- 5.700,- EUR zzgl. MwSt.

Contentpaket 1 | Softwarelizenz | Support

Update Kundenbetreuung:

- › Ziele und Wünsche (Stand: 21.01.19)
- › Risikobereitschaft (Stand: 21.01.19)
- › Support und Update (nach Bedarf)

Bereitstellung nachstehender Module bis 31.12.2020
(3 Monate Kündigungsfrist oder automatische
Verlängerung um 12 Monate)

80,- EUR zzgl. MwSt. je Filial-Set monatlich

Contentpaket 2 | Softwarelizenz | Support

Update Personalentwicklung:

- › Genossenschaftliche Beratung (Stand: 21.01.19)
- › Support und Update (nach Bedarf)

Bereitstellung nachstehender Module bis 31.12.2020
(3 Monate Kündigungsfrist oder automatische
Verlängerung um 12 Monate)

50,- EUR zzgl. MwSt. je PE-Set monatlich

„MEIN INVEST BEGLEITET“: GEMEINSAM MIT DEM ROBO-ADVISOR KUNDEN BEGEISTERN

Komplexe Finanzprodukte und regulatorische Voraussetzungen machen die Finanzberatung von Service-Kunden zeitintensiv. Zugleich fehlt dieser Kundengruppe oft das Wissen über die digitalen Angebote der Bank. Sparpläne und andere Produkte werden daher selten online abgeschlossen. Wie gelingt es Beratern, auch diese Kundengruppe für die digitale Vermögensverwaltung zu begeistern?

Die Antwort hierauf ist der „Mein Invest begleitet“. Als intelligentes System nutzt der Robo-Advisor Algorithmen, um kundenorientierte Anlageempfehlungen für ein Portfoliomanagement zu geben. Der Mitarbeiter moderiert die Selbstberatungstrecke und unterstützt den Kunden bei offenen Fragen ohne selbst Empfehlungen zu geben. Was bedeutet das für Sie?

- › **Direkt einsetzbar:** „Mein Invest“ wird von der Union Investment gestellt. Wir machen Ihre Mitarbeiter fit in der Moderation von „Mein Invest begleitet“. So können Sie direkt in die persönlich-digitale Kundenberatung starten.
- › **Rechtssicher und zeitsparend beraten:** „Mein Invest begleitet“ entbindet die Anlageberatung Ihrer Service-Mitarbeiter von der Geeignetheitserklärung nach WpHG. Denn die Angaben werden vom Kunden selbst vorgenommen, ihr Mitarbeiter moderiert und beantwortet offene Fragen – ohne eine Empfehlung zu geben.

Digital und persönlich gelingt damit eine bedarfsgerechte Vermögensverwaltung bei Service-Kunden. Digital und persönlich entwickeln wir auch Ihre Service-Mitarbeiter oder KDC-Mitarbeiter in zielgruppenorientierten Trainings.

„Mein Invest begleitet“ – im Überblick

Digital – unser WBT

- › Überblick über „Mein Invest“: Kundenansicht, Portfolios, Vermögensverwaltung
- › Praxis-Tipps: spielerisch aufbereitet und durch Videos vermittelt

Persönlich – unser Kommunikations- und Vertriebsttraining jeweils für die Zielgruppen ServiceBerater oder KDC-Mitarbeiter

- › Kundenverhalten und Wettbewerbssituation in Zeiten der Digitalisierung verstehen
- › Aktive Ansprache-Strategien in der Filiale oder am Telefon kennenlernen
- › Rechtliche Rahmenbedingungen von „Mein Invest begleitet“ berücksichtigen
- › Kritische Kundenrückfragen beantworten und Hinweise am Bildschirm oder am Telefon erläutern (z.B. zu Kostenstrukturen)
- › Transfer-Tipps für die Übertragung in den Filialalltag oder den KDC-Alltag

320,- EUR p.P. (Mitgliederpreis) | 384,- EUR p.P. (Nicht- Mitgliederpreis)

Für
Servicemitarbeiter

Buchungs-Nr.

PM0624

Für
KDC-Mitarbeiter

Buchungs-Nr.

PM0627

Sie haben noch Fragen? Dann rufen Sie mich gerne an:

Kontakte



Dr. Mascha Kirchner

Produktmanagerin Weiterbildung

Fon 0721 98 98-529

Mobil 0173 308 10 89

mailto:mascha.kirchner@bwgv-akademie.de

Anmeldung

KundenServiceCenter

Fon: 0721 98 98-1 00

kundenservicecenter@bwgv-akademie.de

www.bwgv-akademie.de

Baden-Württembergischer Genossenschaftsverband e.V.

BWGV-Akademie

Am Rüppurrer Schloss 40

76199 Karlsruhe

www.bwgv-akademie.de