**Telefonleitfaden für <THEMA/PRODUKT>**

**1. Begrüßungsoptionen**

**1.1 Allgemeine Begrüßung:**
Hallo, <Ihr Name> ihrer Volksbank Musterstadt! Spreche ich mit <Name des Kunden>?
Schön, dass ich Sie direkt erreiche!

Passt es Ihnen gerade 2 bis 3 Minuten?

**1.2 Begrüßung aufgrund Anschreiben:**

Hallo, <Ihr Name> ihrer Volksbank Musterstadt! Spreche ich mit <Name des Kunden>?
Schön, dass ich Sie direkt erreiche!

Passt es Ihnen gerade 2 bis 3 Minuten?

Schön. Wir haben Sie in den letzten Tagen angeschrieben und Sie auf <Produkt/Thema> aufmerksam gemacht. Haben sie die Nachricht bekommen?

**1.3 Begrüßung nach Absprache mit dem Berater:**

Hallo, <Ihr Name> ihrer Volksbank Musterstadt! Spreche ich mit <Name des Kunden>?
Schön, dass ich Sie direkt erreiche! Ich rufe in Absprache mit Ihrem persönlichen Berater <Name einfügen> an.

Passt es Ihnen gerade 2 bis 3 Minuten?

**2. Erklärung des Anrufgrunds**

**2.1 Beispiel Ansprache „MeinInvest“**

Auf Grund der extrem steigenden Preise machen sich gerade jetzt viele Kunden Gedanken um ihr Erspartes und entscheiden sich daher für unsere neue Vermögensverwaltung.

Da wir uns als Bank in der Verantwortung sehen unsere Kunden über Neuigkeiten auf dem Laufenden zu halten möchten wir sie gerne zu einem Gespräch einladen, um auch ihnen unsere neue Vermögensverwaltung vorzustellen.

**2.2 Beispiel Terminvereinbarung zu auslaufendem Produkt: Lebensversicherung**

Wir haben eine Fälligkeit Ihrer Lebensversicherung und würden uns gerne diesbezüglich mit Ihnen zusammensetzen.

Wann haben Sie Zeit für einen persönlichen Termin mit <Name Berater>, um die weiteren Schritte und Möglichkeiten zu besprechen?

**2.3 Beispiel Terminvereinbarung zu auslaufendem Produkt: Unfallversicherung**

Wir haben eine Fälligkeit Ihrer Unfallversicherung und würden uns gerne diesbezüglich mit Ihnen zusammensetzen.

Wann haben Sie Zeit für einen persönlichen Termin mit <Name Berater>, um die weiteren Schritte und Möglichkeiten zu besprechen?

**2.4 Beispiel easyCredit 1**

Sie sind ja bereits easyCredit-Kunde, wie zufrieden sind Sie damit? Und wussten Sie, dass Sie noch eine Reserve zur Verfügung haben?

Viele unserer Kunden möchten noch jetzt im Spätsommer/Herbst die Gelegenheit nutzen und Ihren Garten, die Terrasse oder den Balkon fit zu machen.

Haben Sie in der nächsten Zeit noch Anschaffungen vor sich, wofür Sie diese Reserve verwenden können?

Oder wollen doch noch kurzfristig in den Sommerurlaub fahren, um sich vom Stress der letzten Monate zu erholen bzw. gerade deswegen den geplanten Urlaub aufwerten. Deshalb hat EasyCredit sich entschieden unseren Kunden ein Angebot zu unterbreiten, falls das nötige Kleingeld für die Vorhaben fehlt.

Wie sieht ihre finanzielle Planung für den Sommer aus?

**2.5 Beispiel easyCredit 2**

Wussten Sie, dass Sie noch eine Reserve zur Verfügung haben?

Viele unserer Kunden machen sich jetzt schon Gedanken, wie sie Ihren Garten, die Terrasse oder den Balkon für den Sommer fit zu machen wollen oder planen ihren Sommerurlaub

Haben Sie in der nächsten Zeit noch Anschaffungen vor sich, wofür Sie diese Reserve verwenden können?

Außerdem haben Sie mit dem Frühlingsangebot die Möglichkeit eventuell bestehende Kredite bei anderen Banken zu einem zusammenzulegen und verschaffen sich somit einen ggfs. günstigeren Zinssatz

**2.6 Beispiel vermögenswirksamen Leistungen**

Sie haben bisher erfolgreich Ihre vermögenswirksamen Leistungen angespart.

Dieser Vertrag kann nicht mehr weiterbespart werden. Damit Sie auch weiterhin die Zuschüsse des Arbeitgebers nutzen können, ist es für Sie notwendig, sich einmal mit <Name Berater> zusammenzusetzen, um die beste Sparmöglichkeit für Sie zu finden.

Um Sie in Ihrem Vorhaben unterstützen zu können und ein für Sie passendes Angebot zu erstellen ist es notwendig ein weiteres Gespräch zu vereinbaren. Sollen wir das telefonisch erledigen oder soll das Gespräch mit Ihrem Berater stattfinden? Wann passt es Ihnen für einen Austausch: eher morgens oder abends?

**2.7 Beispiel Metall**

Viele Kunden beschäftigen sich zurzeit mit der Änderung im Betriebsrentenstärkungsgesetz und lassen hierzu ihre bestehende Vorsorge überprüfen. Hierzu möchte <Name Berater> gerne einen Termin vereinbaren, um Sie auf den aktuellen Stand zu bringen.

Wie stehen Sie zu dem Thema?

**2.8 Beispiel Fondsgebundene Versicherung**

Viele Kunden beschäftigen sich zurzeit mit dem Aspekt, mit dem Themen Vermögen, Zinsen und auch Steuern sparen. Für uns ein Grund für dieses Thema individuelle Gespräche mit unseren Kunden zu vereinbaren.

Weitere Aspekte: aufgrund von Corona auch Wertschwankungen, ausgeschöpfter Freistellungsauftrag, Alternative zum niedrigen Zinsniveau, Mitgliedschaften, letztes Gespräch hat schon länger nicht mehr stattgefunden

Wie stehen Sie zu dem Thema?

**2.9 Beispiel Mitglieder R+V**

Sie sind ja Mitglied bei uns. Da Sie noch nicht alle Möglichkeiten einer Mitgliedschaft nutzen, hat mich Ihr Berater <Name Berater> gebeten einen Termin mit Ihnen zu vereinbaren damit er/sie Ihnen alle Vorteile einmal aufzeigen kann und Sie zu der Dividende ggf. noch Geld sparen können und auch alle Vorteile nutzen die Ihnen als Mitglied zustehen.

Was halten Sie davon?

Konkret geht es dabei z. B. darum, dass unsere Kunden bei unseren Verbundpartnern teilweise weniger an Beiträgen zahlen müssen und Vorteile, wenn Sie eine Kreditkarte haben bzw. nutzen wollen.

Außerdem hatten wir Sie angeschrieben, dass Sie die Anteile erhöhen können, auch hier möchte Herr/Frau <Name Berater> Ihnen nochmal Ihre Möglichkeiten vorstellen.

Wann passt es Ihnen denn besser <Datum/Uhrzeit>?

Dann halten wir den \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ um \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Uhr für Sie fest.

Schön wäre es, wenn Sie im Vorfeld einmal Ihre Versicherungsunterlagen reinbringen. Zu dem Termin kommt nämlich extra für Sie unsere Kollegin der R+V Frau Weiß hinzu, denn als Mitglied haben Sie Beitragsvorteile bei der R+V-Versicherung.

**2.10 UR-Beratertage**

Aktuell beschäftigen sich viele unserer Kunden mit dem Aspekt ihr Vermögen zu schützen und die Betrachtung was überhaupt dazu führen kann das das eigene Vermögen nicht mehr das wert ist, was es einmal war.

Wie schätzen Sie da Ihre persönliche Situation ein?

!Reaktion abwarten!

Dies ist auch bei uns als Bank in den Fokus gerückt und wir möchten ganz gezielt ausgewählte Kunden zum Gespräch einladen. Dementsprechend hat ihr Berater da genau an Sie gedacht.

Um gemeinsam mit Ihrem Berater den Blick auf Ihre Möglichkeiten des „Vermögens-Schutzes“ zu wagen, koordiniere ich gerne einen Termin für Sie!

Wann passt es Ihnen denn am besten?

**2.11 Generationskonzept**

Viele Kunden beschäftigen sich zurzeit mit dem Aspekt, mit dem komplexen Aspekt, Vermögen, Zinsen und vor allem mit dem Thema Vererben. Für uns ein Grund für dieses Thema extra individuelle Gespräche mit unseren Kunden zu vereinbaren.

Wie stehen Sie zu dem Thema?

**3. Allgemeine Erklärung des Themas/Produkts (bei Bedarf)**

**3.1 Beispiel „MeinInvest“**

Eine Vermögensverwaltung zeichnet sich dadurch aus, dass professionelle Finanzmanager sich um die Kundengelder kümmern. Dabei sind sie an keine Vorgaben oder Grenzen gebunden und können das ihnen anvertraute Geld da investieren, wo es sich gerade am meisten lohnt. Also anders als bei einzelnen Fonds ist man hier wesentlich flexibler und kann auf gewisse Entwicklungen besser reagieren.

**3.2 Beispiel Bausparen 1**

Die Prämien vom Staat haben sich in diesem Jahr geändert.

Deshalb ist es notwendig, Ihre Möglichkeiten und Chancen einmal zu prüfen, wie Sie von diesen Förderungen profitieren können. Sie möchten doch auch nicht, dass Ihnen hier die Chance entgeht, Gelder mitzunehmen, oder?

**3.2 Beispiel Bausparen 2**

Seit diesem Jahr hat der Staat die Voraussetzungen für die Förderung von Bausparverträgen vereinfacht. Daher bieten wir Ihnen gerne ein Gespräch an, um zu prüfen, ob auch Sie davon profitieren können, um alle möglichen Gelder vom Staat mitzunehmen.

Was halten Sie davon?

**4. Abarbeitung des Anliegens und Terminvereinbarung**

**4.1 Beispiel Bausparen mit Terminvereinbarung**

Es freut uns als Genossenschaftsbank sehr, dass wir Ihnen in diesem wichtigen Thema weiterhelfen können und Sie hoffentlich von den Prämien profitieren. Um alle Details zu besprechen, ist es wichtig, dass Sie sich einmal persönlich mit Ihrem Berater austauschen. Wann passt es Ihnen denn generell für einen Austausch: eher morgens oder abends?

**4.2 Beispiel easyCredit mit Terminvereinbarung**

Das hört sich gut an. Um Sie in ihrem Vorhaben unterstützen zu können und ein für Sie passendes Angebot zu erstellen ist es notwendig ein weiteres Gespräch zu vereinbaren. Sollen wir das telefonisch erledigen oder soll das Gespräch mit Ihrem Berater stattfinden?

Wann passt es Ihnen denn am besten?

Damit wir das Gespräch vernünftig vorbereiten können benötigen wir noch Kopien von den 2 letzten Gehaltsnachweisen und ihren Personalausweis. Gerne können Sie uns die Unterlagen auch per Mail an fdz@vb-hm.de senden.

**5. Einwandbehandlung**

**5.1 Beispiel Bausparen**

Kunde: „Ich profitiere bestimmt nicht von den Vorteilen“

Berater: „Wichtig, dass Sie dies so ansprechen. Mal angenommen Sie würden wieder zu dem begünstigten Kreis gehören, und die Chance liegt nicht schlecht, und Sie würden für Ihre jetzigen Einzahlungen einfach, ohne weiteres Zutun, einen Bonus bekommen, wäre dann nicht ein Gespräch sinnvoll?“

**5.2 Beispiel Sparziel**

Kunde: „Da ich mein Sparziel erreicht habe, würde ich gerne mein Guthaben auszahlen lassen.“

Berater: „Danke für den Hinweis. Ihnen ist es also nicht wichtig alle Aspekte zu kennen, sondern Sie wollen sich das Guthaben einfach auszahlen lassen, ohne zu prüfen, ob es noch weitere Vorteile wie noch mehr Prämien gibt.“

**5.3 Beispiel vermögenswirksame Leistungen**

Kunde: „Warum kann ich nicht einfach weiter sparen?“

Berater: „Weil es das gewohnte Produkt leider nicht mehr angeboten wird. Aber wir haben natürlich andere sehr attraktive Optionen für Sie, damit Ihr Geld nicht still liegen bleiben muss. Am besten Sie tauschen sich hierzu direkt mit Ihrem Berater aus. Darf ich direkt ein Termin für Sie vereinbaren?“

**5.4 Beispiel Sparprodukte**

Kunde: „Sie wollen doch nur etwas verkaufen“

Berater: „Frau/Herr <Name Kunde>, wir wollen Sie rundum gut betreuen und beraten. Aus diesem Grund ist es uns wichtig Sie zu informieren, wie Sie Ihre Geldanlage besser und zeitgemäß aufstellen können. Wie Sie letztendlich mit diesen Informationen umgehen, entscheiden Sie natürlich selbst. Möchten Sie nicht von den steigenden Zinsen profitieren?“

**5.5 Beispiel keine Zeit**

Kunde: „Ich habe keine Zeit/kein Interesse“

Berater: „Frau/Herr <Name Kunde>, ich kann sehr gut verstehen, dass Ihre Zeit knapp bemessen ist. Aus diesem Grund rufe ich Sie heute an, um mit Ihnen einen passenden Termin zu vereinbaren.

Ihr Berater richtet sich zeitlich gerne nach Ihren Wünschen und Beratungen sind auch abends noch möglich.“