



HEIDELBERGER ERFOLGSIMPULSE
FÜR KREDITINSTITUTE & FINANZDIENSTLEISTER

47. Heidelberger Erfolgsimpulse kompakt und digital am 13.12.2024 von 9.10 – 11.30 Uhr

3 Impulse zu erfolgreich umgesetzten Konzepten und Erfahrungsaustausch unter Kolleginnen und Kollegen im Netz

„Privatkundengeschäft für Kunden und Mitarbeitende neu denken – Impulse zur gezielten Nutzung der neuen Technologien“

- | | |
|-------------------|--|
| 9.10 – 9.15 Uhr | Begrüßung und Einführung |
| 9.15 – 9.40 Uhr | Vertrieb 4.0 – virtuelle Realitäten (VR) werden zum „Game Changer“ im innovativen Lernen bei Mitarbeitenden im Vertrieb – für die Mitarbeitenden in Service und Beratung verändern sich die Arbeit dramatisch schnell – klassische Lernmethoden sind der Entwicklung nicht mehr gewachsen – die Bedeutung der praxisorientierten Vorgehensweise und das Üben in Echtsituation (Immersives Lernerlebnis) gewinnt an Bedeutung. Die VR-Bank Südpfalz eG arbeitet mit dieser Methode und berichtet über Erfolge und Erfahrungen.
Referent: Thorsten Doppler, Prokurist, Bereichsleiter Mediales-Beratungs-Center und Regionaldirektor eines Regionalmarktes |
| 9.40 – 10.05 Uhr | Die Hausbankwelt-Beratung führt mit weniger Mitarbeitenden zu gestiegenem Vertriebs Erfolg und orientiert sich an den Erfolgsprinzipien von Amazon – der Verkauf bei Amazon folgt den Prinzipien „kundenzentriert, datengetrieben und standardisiert“ – von diesen Gedanken hat sich die Volksbank Ettlingen eG bei der Neuausrichtung Ihres Privatkundenvertriebs leiten lassen. Herausgekommen ist ein Vertrieb, der mit wenigen Führungskräften, einer Beratung nach dem Teilbedarfsansatz u.a. auskommt – der Referent berichtet über Erfolge und Erfahrung nach dem ersten Geschäftsjahr der Umsetzung.
Referent: Dennis Homann, Co-Bereichsleiter Privatkunden der Volksbank Ettlingen eG |
| 10.05 – 10.30 Uhr | Kundenerlebnisse und -orientierung sind messbar
Den Kunden in den Mittelpunkt allen Handelns zu stellen ist eine Denkhaltung, die das Management vieler Banken nachhaltig anstrebt. Nach dem Prinzip „Miss es oder vergiss es!“ erfordert dies nicht nur Ziele und Maßnahmen, sondern auch Messmethoden, die akzeptiert sind und Benchmarks ermöglichen. Deshalb wurde die erste wissenschaftliche Methode zur Messung von Kundenzentrierung spezifisch entwickelt. |



Der daraus entstandene Customer Centricity Index (CCI) dient seitdem als jährlicher Seismograf für die Entwicklung der Kundenzentrierung in der Bankenlandschaft. Die Stadtparkasse Mönchengladbach nutzt seit vielen Jahren die bewährte Methode, um die Kundenzentrierung zu messen. Die Referentin berichtet über Erfolge und Erfahrungen.

Referenten: Stefanie Hübner aus dem Marketing- und Vertriebsservice der Stadtparkasse Mönchengladbach und Vigna Parathithasan, Senior Consultant bei Investors Marketing AG, Frankfurt

10.30 – 10.45 Uhr Pause

10.45 – 11.30 Uhr Fragen und Austausch zur Umsetzung der Konzepte auf die Teilnehmenden

Zielgruppe sind männliche und weibliche Vorstände, sowie Führungskräfte aus dem Geschäftsfeld Privatkunden, Personal und Vertriebsmanagement, Organisation, Unternehmensentwicklung und Innovationsmanagement.

Der Kostenbeitrag pro Unternehmen beträgt € 249,-- und umfasst bis zu 5 Teilnehmende aus einer Bank/Sparkasse

Weitere Informationen und Anmeldungen unter <https://heidelberger-erfolgsimpulse.de/events/heikom-pakt-und-digital-48/>

Weitere Informationen und Anmeldungen unter

oder bei den Initiatoren

Stephan Vomhoff
Geschäftsführer

André Schulze
Geschäftsführer

Stefan Baumann
Mitinitiator

Heidelberger Erfolgspulse GmbH
Pfarrstrasse 20
73033 Göppingen

Kontakt:

stephan-vomhoff@heidelberger-erfolgsimpulse.de
andre-schulze@heidelberger-erfolgsimpulse.de

Tel.Nr. 0152-22714920
Tel.Nr. 0171-2893874