

SITUATIVES BANKING

Digitalisierung verändert die Beziehung zu Kunden. Bereits heute läuft die Mehrzahl der Kundenkontakte und der dazugehörenden Prozesse medial ab: am Terminal, am PC und zunehmend am Smartphone. Gleichzeitig entscheiden sich Kunden eher für eine lose Geschäftsverbindung zu ihrer Bank oder Sparkasse. Sie regeln ihre finanziellen Dinge oft bei verschiedenen Anbietern. Wenn sich die Ansprüche der Kunden so stark verändern, sollten Sparkassen reagieren. Es ist Zeit für **Situatives Banking**.

Impulsvortrag

Situatives Banking im Zeitalter der Digitalisierung

Mit dem einstündigen Impulsvortrag im Kreis des Vorstandes und der Führungskräfte Ihrer Sparkasse führen wir Sie in das Situative Banking ein. Wir skizzieren die Auswirkung der Digitalisierung und eines zunehmend fragmentierten Marktes. Sie erfahren, welche unterschiedlichen Erwartungen Kunden heute haben und wie Sie Kunden in diesen Situationen zur rechten Zeit und mit dem passenden Angebot überzeugen. Situatives Banking wird so zum Leitbild einer wirklich interaktiven Sparkasse.



Vortrag mit Diskussion

Customer Touch Quality: Kunden besser verstehen

In diesem zweistündigen Vortrag für Vorstand und Führungskräfte zeigen wir Ihnen, was Kunden von ihrer Sparkasse erwarten.

Am Beispiel „Sorgenfreies Erwerben und Wohnen“ erfahren Sie, wie Sie Kunden begleiten und beobachten, wie sie das Verhalten analysieren und verstehen, um im richtigen Augenblick in der vom Kunden erwarteten Weise zu reagieren. Gerade kritische Kunden, die vergleichen schätzen die passende Interaktion zum richtigen Zeitpunkt.

Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns. Wir freuen uns auf ein Gespräch mit Ihnen.

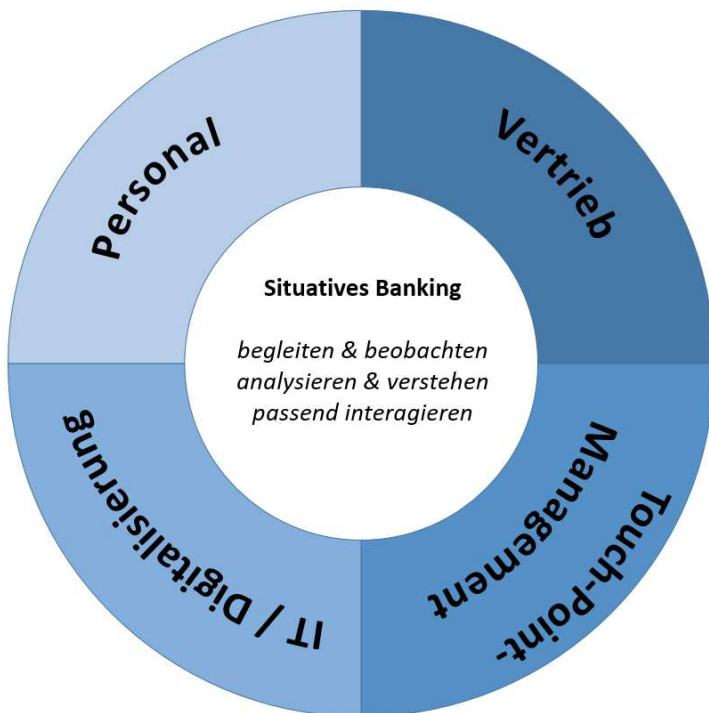


ibo Beratung und Training GmbH
Helmuth Braun – Partner und Prokurist
Im Westpark 8 | 35435 Wettenberg
Mobil: +49 172 6272 225
Mail: helmuth.braun@ibo.de

Institut für angewandtes Wissen (iaw-Köln)
Uwe Döring Katerkamp - Vorstandsvorsitzender
Bergwinkel 7 | 50999 Köln
Mobil: +49 179 5110 647
Mail: doering@iaw-koeln.de



SITUATIVES BANKING



„Digitalisierung verändert die Ansprüche der Kunden. Ein und derselbe Kunde hat je nach Situation völlig unterschiedliche Erwartungen an seine Sparkasse. Die Sparkasse muss ihre gesamte Organisation darauf ausrichten und Digitalisierung als zentrales Handlungsfeld definieren.“

*Prof. Dr. Dieter Rohrmeier
Hochschule der Sparkassen-Finanzgruppe
University of Applied Sciences, Bonn*

Individueller Workshop

Von der situativen Kundenbeziehung zum Situativen Banking

Ein halb- oder ganztägiger Workshop in Ihrer Sparkasse ist der richtige Einstieg in das Thema, wenn Sie die Beteiligten aus Markt und Marktfolge, aus Marketing, Organisation und Unternehmensentwicklung von Anfang an mitnehmen wollen.

Wir stellen Ergebnisse aus der Studie „Lebenswelt 2020“ vor und diskutieren mit Ihnen über die Konsequenzen für Ihre Sparkasse. Dabei berücksichtigen wir selbstverständlich die Verzahnung mit den DSGVO-Projekten und die Verankerung im Kreis der Mitarbeiter. Gemeinsam definieren wir die Handlungsfelder, um die Sparkasse zu einer vom Kunden positiv erlebten Interaktions-Sparkasse zu entwickeln.

Geben Sie die passende Antwort auf die wachsende Dynamik des Marktes. Begleiten und beobachten Sie die Kunden, analysieren und verstehen Sie ihr Verhalten und agieren Sie. Investieren Sie mit dem Workshop **Situatives Banking** in die Zukunft Ihrer Sparkasse.