



## FORTBILDUNGSPROGRAMM 2026

Vertriebliche Kompetenz



| <b>INHALTSVERZEICHNIS</b>                                                                                      | <b>SEITE</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Vertriebliche Kompetenz</b> .....                                                                           | <b>3</b>     |
| 15.709 Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online) .....                   | 4            |
| 15.701 Cross-Selling am Telefon: Erkennen. Verbinden. Verkaufen - Cross-Selling, das begeistert (online) ..... | 6            |
| 15.697 Self-Service im KSC: Selbst. Schnell. Einfach. - Self-Service, der begeistert (online) .....            | 8            |
| 15.716 Stift-Display: Sehen. Verstehen. Behalten. - Visualisierung, die begeistert .....                       | 10           |
| 15.703 Telefonischer Kreditvertrieb im Einklang mit der ISP - Next-Level-Skills .....                          | 12           |
| 01.252 "Kein Abschluss unter dieser Nummer?" - die Terminquote steigern .....                                  | 15           |
| 01.261 Höfliche Hartnäckigkeit - charmante Schlagfertigkeit .....                                              | 17           |
| 15.707 Telefonprofi - Schlagfertigkeit meisterlich anwenden mit Jürgen Bangert .....                           | 19           |



**15 KUNDEN-SERVICE-CENTER - BUSINESS-  
CENTER - DIGTALES BERATUNGS-CENTER**

**Vertriebliche Kompetenz**

## Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online)

**Outbound ist kein Zufallsprodukt. Es ist Handwerk, Technik und Haltung. In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie mit IAM und klarer Argumentation Outbound-Gespräche führen, die wirklich weiterbringen – für Ihre Kundinnen und Kunden und für Ihre Ziele.**

### ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im KSC, DBC oder in der Filiale

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie potenzielle Kundinnen und Kunden gezielt ansprechen, Interesse wecken und Gespräche erfolgreich zum Abschluss bringen.
- Sie können Ihre Erfolgsquote mit praxisorientierten Strategien und einem selbstbewussten, kundenorientierten Gesprächsaufbau steigern.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanagement und Leadership.

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Telefon-Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.



### TERMIN(E)

11.02.2027 | virtueller Seminarraum

03.05.2027 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

[carolin.nalazek@ska.nrw](mailto:carolin.nalazek@ska.nrw)

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

[edmund.honermann@ska.nrw](mailto:edmund.honermann@ska.nrw)



## Programm/Inhalt

### Was ist Outbound?

- IAM und Kampagnen
- Ziele und Nutzen: Warum telefonieren wir aktiv?
- Kundenerwartungen und Erfolgsfaktoren im Gespräch
- Rolle von Outbound im Multikanal-Kontext (KSC, DBC, Filiale)

### IAM - Integriertes Ansprachenmanagement

- Wirkungsweise und Systematik des IAM
- Rolle der Outbound-Telefonie im IAM
- Vom Reagieren zum Agieren – proaktive Kontaktstrategien

### Warum telefonieren wir Outbound?

- Kundenbindung durch Termine

### Wie telefonieren wir Outbound? - praxisnah und wirksam

- Gesprächseinstieg: Wie öffne ich die Tür zu Kundinnen und Kunden?
- Nutzenargumentation: Bedarf statt Produkt in den Fokus
- Fragetechniken: Bedarf erkennen, Gespräch lenken
- Umgang mit Einwänden: Sicherheit statt Abwehrhaltung
- Abschlussorientierung: Termin, Interesse, Weiterleitung
- Erstellung eines praxisnahen Telefonleitfadens

## Cross-Selling am Telefon: Erkennen. Verbinden. Verkaufen - Cross-Selling, das begeistert (online)

**Cross-Selling am Telefon ist mehr als nur ein Verkaufstrick - es ist eine Kunst, die den Kunden wirklich weiterhilft! In diesem Seminar entdecken Sie, wie Sie gezielt Chancen im Gespräch erkennen und Zusatzangebote natürlich einbauen. Sie erfahren, wie Sie Ihre Kunden begeistern, Vertrauen aufbauen und Umsätze steigern – für langfristige Kundenbeziehungen und mehr Erfolg am Telefon.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center oder der Multikanalberatung in den Filialen und alle weiteren Mitarbeitenden, die im Kundenkontakt viel telefonieren

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die verschiedenen Cross-Selling-Möglichkeiten und wissen, wie Sie diese gezielt im Gespräch aufgreifen.
- Sie können Chancen im Dialog erkennen, Zusatzangebote geschickt einbinden und das Vertrauen Ihrer Kunden effektiv gewinnen.
- Sie wissen, wie Sie Einwände souverän entkräften und Cross-Selling erfolgreich nutzen, um Umsätze nachhaltig zu steigern.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanagement und Leadership.

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Telefon-Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.



### TERMIN(E)

24.09.2026 | virtueller Seminarraum

23.04.2027 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
[carolin.nalazek@ska.nrw](mailto:carolin.nalazek@ska.nrw)

#### INHALTE



**Edmund Honermann**  
0231 22240-739  
[edmund.honermann@ska.nrw](mailto:edmund.honermann@ska.nrw)



## **Programm/Inhalt**

### **Was ist Cross-Selling?**

### **Warum Cross-Selling?**

- Cross-Selling in der Bankenlandschaft

### **Wie telefonieren wir Cross-Selling?**

- Handlungsfelder erkennen und ansprechen
- Nutzen-Argumentation
- Fragetechniken
- Umgang mit Kundeneinwände

## Self-Service im KSC: Selbst. Schnell. Einfach. - Self-Service, der begeistert (online)

In unserem praxisorientierten Seminar lernen Sie, wie Sie Kunden am Telefon gezielt zu digitalen Lösungen führen. Erfahren Sie, wie Sie Self-Service-Optionen effektiv zu integrieren, und überzeugen Sie Ihre Kunden mit klaren Nutzenargumenten. Bauen Sie Vertrauen auf und fördern Sie die digitale Selbstständigkeit Ihrer Kunden – für weniger Aufwand und mehr Effizienz auf beiden Seiten.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus dem Kunden-Service-Center bzw. aus anderen betroffenen Serviceeinheiten

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die verschiedenen Self-Service-Optionen und wissen, wie Sie diese gezielt in Gesprächen mit Kunden ansprechen.
- Sie können Ihre Kunden mit klaren Nutzenargumenten überzeugen und ihnen den Weg zu digitalen Lösungen effektiv aufzeigen.
- Sie wissen, wie Sie Vertrauen aufbauen und die digitale Selbstständigkeit Ihrer Kunden fördern – für mehr Effizienz und weniger Aufwand.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanagement und Leadership.

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.



### TERMIN(E)

10.02.2027 | virtueller Seminarraum



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

[carolin.nalazek@ska.nrw](mailto:carolin.nalazek@ska.nrw)

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

[edmund.honermann@ska.nrw](mailto:edmund.honermann@ska.nrw)



## Programm/Inhalt

### Was ist Self-Service?

- Self-Service in der Sparkasse
- Self-Service im Internet
- Welche Wege zum Ziel führen

### Warum ist Self-Service wichtig?

- Wieder mehr Zeit für die „wichtigen“ Kunden haben

### Wie telefoniere ich Self-Service?

- Ansprachen
- Umgang mit Kundeneinwänden

## Stift-Display: Sehen. Verstehen. Behalten. - Visualisierung, die begeistert

**Machen Sie Ihre Beratungsgespräche lebendiger und überzeugender! In unserem Seminar erfahren Sie, wie Sie mit Stift-Displays von Wacom komplexe Inhalte klar und verständlich vermitteln. Nutzen Sie die Kraft von Bildern, um Ihre Kunden in der Videoberatung zu fesseln und Ihre Überzeugungskraft deutlich zu steigern.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center oder der Multikanalberatung in den Filialen und alle weiteren Mitarbeitenden, die Kundenberatung visuell überzeugend gestalten möchten

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Vorteile visueller Unterstützung in der Beratung und verstehen, wie das Stift-Display Ihre Kommunikation verbessert.
- Sie können einfache und effektive Zeichnungen erstellen, um komplexe Inhalte verständlich und anschaulich zu visualisieren.
- Sie wissen, wie Sie visuelle Tools gezielt einsetzen, um die Aufmerksamkeit Ihrer Kunden zu steigern und Ihre digitalen Beratungsgespräche überzeugender und erfolgreicher zu gestalten.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanagement und Leadership.

### HINWEIS(E)

Sie erhalten zusätzlich ein exklusives Bikablo-Scribble-Booklet, welches Ihnen in einer Schritt-für-Schritt-Anleitung erklärt, wie Sie einfach visualisieren können. Das Booklet ist im Seminarpreis enthalten.

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.



#### TERMIN(E)

Auf Anfrage



#### DAUER

1 Tag



#### PREIS

425,00 €



#### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw



## **Programm/Inhalt**

### **Warum brauchen wir das Stift-Display?**

- Technik und Tools zur visuellen Unterstützung

### **Was ist das Stift-Display?**

- Wacom DTK1660E

### **Wie nutzen wir das Stift-Display?**

- Erste visuelle Zeichnungen erstellen
- Mit Vorlagen und eigenen Ideen arbeiten

### **Anwendungstraining mit dem Stift-Display**

## Telefonischer Kreditvertrieb im Einklang mit der ISP - Next-Level-Skills

Dieses Training zeigt Ihnen, wie Sie am Telefon überzeugen und so Kredite smart sowie gewinnbringend verkaufen. Finden Sie heraus, wie Sie Ihre Vertriebsziele im Einklang mit der ISP pushen.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center oder weiteren digitalen Vertriebseinheiten, die auf ausgewählte Kundendaten in der ISP zugreifen, um bestehende Kreditpotenziale zu realisieren und finanzielle Lösungen für Kunden zu entwickeln

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die wichtigsten Techniken und Strategien für den erfolgreichen Kreditverkauf am Telefon.
- Sie können gezielt auf die Bedürfnisse und Anliegen Ihrer Kunden/-innen eingehen.
- Sie sind vertraut mit der Nutzung von ISP für den effektiven Vertrieb von Krediten.

### IHR REFERENT

Hasan Özdemir, Sparkassenakademie NRW

Produktmanager für den Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung, Vertriebstrainer mit umfangreichen Erfahrungen, zertifizierter Business-Trainer

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung besteht aus einem Seminar (Modul 1) sowie einem optional zu vereinbaren Training am Arbeitsplatz (Modul 2).

- Im Seminar werden die Teilnehmer/-innen für das Potenzial des telefonischen Vertriebs, das Kreditgeschäft, und die Wettbewerbssituation sensibilisiert.
- Im Training am Arbeitsplatz (Modul 2) werden die erworbenen Kenntnisse aus Modul 1 nachhaltig und transfersicher trainiert und in Einklang mit der ISP im Echtbetrieb realisiert.

Bei Interesse bieten wir Ihnen dieses Training maßgeschneidert gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag

Modul 1 - Seminar: 1 Tag

Modul 2 (optional) - Training am  
Arbeitsplatz: 1 Tag



### PREIS

Seminar (Modul 1): 395 Euro und  
optional Training am Arbeitsplatz  
(Modul 2): 1.930 Euro



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE

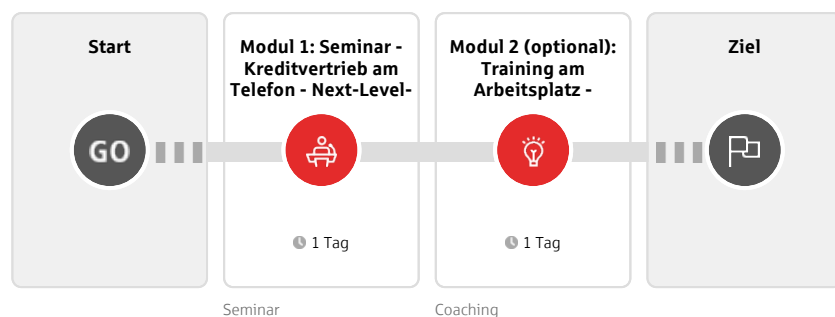


**Hasan Özdemir**

0231 22240-591

hasan.oezdemir@ska.nrw

**Ihre Lernreise: Telefonischer Kreditvertrieb im Einklang mit der ISP - Next-Level-Skills**



## Programm/Inhalt

### Modul 1 - Seminar: Telefonischer Kreditvertrieb - Next-Level Skills

- Digitaler Vertrieb von Krediten: Chancen und Herausforderungen
- Die Wichtigkeit der Telefonie im Kundenkontakt
- Wettbewerbssituation im Kreditgeschäft
- Best Practices für die telefonische Kundenkommunikation und Verkaufsargumentation
- Wie telefoniere ich richtig?
- Erarbeitung der Anlässe eines Telefonleitfadens zur aktiven Ansprache
- Die Phasen der Telefonie
  - Aus welchen Phasen besteht ein Telefonleitfaden?
  - Wie erstelle ich einen idealen Leitfaden?
  - Welcher Wortlaut sollte verwendet werden?
- Einwandbehandlung
  - Einwand oder Vorwand - was ist der Unterschied?
  - Welche Einwände können vorkommen und wie gehe ich mit diesen um?
- Nicht-Erreichen des Kunden
  - Sollte ich den Anrufbeantworter besprechen? Wenn ja, wie?

### Modul 2 - Vertriebstraining am Arbeitsplatz (optional): Workplace-Booster mit der ISP

- Einführung in die effiziente Vorbereitung und Telefonie für den Kreditverkauf am Telefon
- Telefontraining und Coaching für eine kontinuierliche Verbesserung im Vertrieb
- Optimierungshinweise zu Abläufen für ein effektives und professionelles Kundenerlebnis
- Cross-Selling-Ansätze erkennen
- Begleitung und Durchführung einzelner Trainingssequenzen am Arbeitsplatz (side-by-side) im Echtbetrieb
  - Feedback zu einzelnen Kundengesprächen
  - Klärung offener Fragen
  - Einwandbehandlung
- Direkt-Vertrieb am Telefon
  - Angebot/Vertrag verschicken und erfolgreicher Abschluss am Telefon (ISP, SKP oder FI-Prozess)
  - Effizienter Umgang mit der ISP zur Steigerung der Vertriebseffizienz

## "Kein Abschluss unter dieser Nummer?" - die Terminquote steigern

Terminvereinbarungen am Telefon sind der Auftakt für Verkaufsgespräche. Aber wie gelingt es Ihnen, die Kundinnen und Kunden für einen Termin zu gewinnen? Erfahren Sie, wie Sie die Neugier der Kundinnen und Kunden wecken und entwickeln Sie Ihr persönliches Telefonkonzept. Sie gehen souverän mit Einwänden um und können das Kundengespräch abschlussorientiert steuern.

### ZIELGRUPPE

Privat- und Individualkundenberater/-innen

### IHR NUTZEN

- Sie telefonieren glaubwürdig und sympathisch.
- Sie wecken die Neugier der Kundinnen und Kunden und vereinbaren mehr Termine.
- Sie entwickeln Ihr persönliches Telefonkonzept für dauerhaft hohe Terminquoten.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartner

### HINWEIS(E)

Wir empfehlen, dieses Training durch eine individuelle Begleitung am Arbeitsplatz zu ergänzen. Dafür erstellen wir Ihnen gern ein maßgeschneidertes Angebot. Bitte sprechen Sie Thorsten Meier an, Tel.: 0175/7891040.



#### TERMIN(E)

Auf Anfrage



#### DAUER

1 Tag



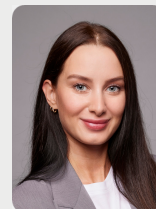
#### PREIS

Auf Anfrage



#### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Darina Busch**  
0231 22240-524  
darina.busch@ska.nrw

#### INHALTE



**Thorsten Meier**  
0231 22240-762  
thorsten.meier@ska.nrw



## Programm/Inhalt

### Die wichtigsten Eckpunkte für Ihren Telefon-Erfolg

- Weshalb rufen Sie an? Wie wecken Sie Neugier?
- Anders verabschieden als alle anderen
- Rechtliche Rahmenbedingungen beachten

### 3 kleine Schritte zum "Ja" der Kundin oder des Kunden

#### Kennen Sie Ihren Kundinnen und Kunden oder meinen Sie, diese zu kennen?

- Wo erhalte ich wichtige Informationen?
- Was hat die Kundin und der Kunde bei uns - was hat er nicht?
- Wie nutze ich diese Erkenntnisse erfolgreich?

#### Das "Spiel" mit der (Neu-)Gier des Menschen

- (Zu) viele Informationen machen nicht gierig

#### Ihr persönliches Telefonkonzept!

- Glaubwürdig - sympathisch - erfolgreich
- Der Kundin oder dem Kunden offen die Vorgehensweise vermitteln
- Einwandbehandlung aus der Praxis für die Praxis



## Höfliche Hartnäckigkeit - charmante Schlagfertigkeit

Wenn die letzte Antwort entscheidend ist, dann ist dieses Seminar genau das Richtige. Unangenehme, heikle und herausfordernde Situationen stehen im Fokus dieses Tages. Das erste „Nein“ der Kundinnen und Kunden wird als Herausforderung und Chance akzeptiert und mit einer gesunden Prise Schlagfertigkeit zum Wohle der Kundinnen und Kunden in ein „Ja!“ umgewandelt.

### ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen

### IHR NUTZEN

- Sie erhöhen Ihre verkäuferische Professionalität.
- Bei Provokationen der Kundinnen und Kunden überraschen Sie positiv.
- Bei einem ersten "Nein" der Kundinnen und Kunden beginnt für Sie der aktive Verkauf.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW  
Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters
- Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW  
Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen im Vertriebstraining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach, zertifizierter Positive Business Expert



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



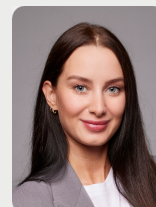
### PREIS

560,00 €  
zzgl. Bewirtungspauschale



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Darina Busch**  
0231 22240-524  
darina.busch@ska.nrw

#### INHALTE



**Lars Abraham**  
0231 22240-741  
lars.abraham@ska.nrw



## Programm/Inhalt

### Herausforderungen annehmen

- Verkaufen heißt verkaufen!
- Was passiert, wenn nichts passiert?
- Einstellung zur Ablehnung neu überdenken

### Selbstbewusstsein als Kaufargument

- Sich der eigenen Stärken bewusst werden
- Stärken der Sparkasse erfolgreich in Verkaufsgespräche einbinden
- Wie desensibilisiere ich Kundinnen und Kunden für Konkurrenzangebote?

### Die Preisschlacht der Konkurrenz

- Wie reagiere ich auf Lockvogelangebote?
- Welchen Wert hat meine Beratung?
- Positionieren, bevor angegriffen wird

### Das erste "Nein" der Kundinnen und Kunden

- Vorwände erkennen - Einwände beantworten
- NEIN heißt: noch ein Impuls notwendig
- "Das überlege ich mir noch mal" - Verkäufer/-in der Herzen oder Chancensucher/-in?
- Schweigen als Türöffner

### "Hart necken", denn was sich neckt ...

- Wie weit darf ich im Verkaufsgespräch gehen?
- Die freundliche Provokation

### Nie wieder sprachlos

Mit charmanter Schlagfertigkeit überraschen

## Telefonprofi - Schlagfertigkeit meisterlich anwenden

Was für eine geniale Antwort – leider fünf Minuten zu spät. In der heutigen Geschäftswelt ist das ungenügend. Schlagfertig auf den Punkt zu sein ist trainierbar. Es gilt, die Gesetzmäßigkeiten zu kennen UND zu können. Jürgen Bangert verrät seine Techniken, mit denen er u. a. seit über 20 Jahren als Comedian Elvis Eifel erfolgreich ist. Jeder Mensch besitzt die Fähigkeit, schlagfertig zu reagieren; allerdings in unterschiedlich starken Ausprägungen. Jürgen Bangert versteht es, verbale Angriffe konstruktiv zu verwenden, um das Gespräch in seinem Sinne fortführen zu können. Wie diese stressigen Gesprächssituationen am besten gemeistert werden können, lernen die Teilnehmer/-innen in unserem unvergesslichen Seminar.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Inbound, im Kunden-Service-Center, in Telefonzentralen und Servicemitarbeiter/-innen im stationären Vertrieb mit häufigem telefonischen Kundenkontakt

### IHR NUTZEN

- Sie können auch in schwierigen Gesprächssituationen sofort reagieren.
- Sie sind in der Lage, Schlagfertigkeit konstruktiv anzuwenden.
- Sie treten souverän und selbstbewusst auf.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Jürgen Bangert  
Jürgen Bangert ist Moderator, Organisator, Redakteur und Comedian, er ist aber auch Naturpark-Botschafter des Naturparks Diemelsee. Bekannt wurde er im Radio mit Telefonstreichen als **Elvis Eifel** weit über die Grenzen des Naturparks hinaus.
- Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW  
Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters



### TERMIN(E)

07.10.2026 |



### DAUER

1 Tag



### PREIS

505,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Lars Abraham**

0231 22240-741

lars.abraham@ska.nrw

## **Programm/Inhalt**

### **Schlagfertigkeit definieren**

- Konstruktive Schlagfertigkeit vs. zerstörende Schlagfertigkeit
- Spontaneität oder auf den Punkt trainiert?
- Das spielerische Lernen
- Wirkungsfaktoren, die wirklich helfen
- Hinhören als Grundlage

### **Schlagfertigkeit - Vorbereitung ist das A & O**

- Techniken zum Entdecken und Ausprobieren
- Die Kommunikationskanäle kennen und können
- Das Ziel im Auge und den Weg dorthin im Blick

### **Kritische Gesprächssituationen meistern**

- Konfrontationen sachlich kontern
- Konflikte entspannt lösen
- Zerstörende Kritik gekonnt kontern

### **Intelligente Schlagfertigkeit**

- Souveräner Umgang mit Vorwürfen - wenn sie berechtigt sind
- Kontern mit und ohne bloßzustellen
- Konstruktive Gesprächstechniken
- Air-Bags der Schlagfertigkeit

100% online



## DIE BUSINESS SCHOOL

### Zertifizierte Weiterbildung zum Fach- oder Betriebswirt

Die Business School bietet zertifizierte Weiterbildungen zu Fach- oder Betriebswirten an. 100 % online und gleichzeitig persönlich betreut. Flexibel nach Deinen Wünschen, berufsbegleitend und europaweit auf Bachelor- und Master-Programme anrechenbar. Als Label der Sparkassenakademien Nordrhein-Westfalen verfügen wir über fundierte Erfahrungen in der Aus- und Weiterbildung – über 5.000 zufriedene Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben mit uns schon ihre beruflichen Perspektiven verbessert.



Informiere Dich über unsere berufsbegleitenden Weiterbildungsangebote.

#### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



**Rabea Hesse**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-712  
bs@ska.nrw



**Nathalie Mädje**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-757  
bs@ska.nrw



**Liane Stach**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-792  
bs@ska.nrw



**Laura Freiin von Eerde**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-795  
bs@ska.nrw



# TAGUNGSZENTRUM HÖRDER BURG

## Ob in Präsenz, digital oder hybrid: Mieten Sie unsere Räume für Ihre Veranstaltung

**Kongress, Besprechung, Seminar, Workshop oder eigene Schulung für die Mitarbeitenden? Wir bieten Ihnen den passenden Raum für Ihre Veranstaltung.**

Sie planen eine Online-Veranstaltung durchzuführen? Mit uns haben Sie den richtigen Partner an Ihrer Seite: Unsere digitalen Räume und hausinternes Studio bieten Ihnen die optimale Basis für Ihre digitale Veranstaltung. On top übernehmen wir für Sie auf Wunsch die professionelle Begleitung Ihrer Veranstaltung durch „Co-Moderatoren“, die Schulung Ihrer Dozenten, das gesamte Teilnehmermanagement, die inhaltliche Konzeption Ihrer Veranstaltung und vieles mehr.

Für Veranstaltungen in Präsenz erwarten Sie in dem exklusiven Gebäudeensemble der Hörder Burg mit direktem Seeblick über 40 hochmoderne Seminar- und Tagungsräume mit einmaligem Flair. Ein auf Ihre Bedürfnisse abgestimmtes Catering sowie hochprofessionelle Organisationsabläufe und maßgeschneiderte Rahmenprogramme runden unser Angebot perfekt ab.

Gern kombinieren wir auch das Raumangebot für Sie und führen Ihre Veranstaltung hybrid durch. Dabei ist ein Teil des Publikums physisch vor Ort, die weiteren Teilnehmer sind digital zugeschaltet. Der Vorteil: Das Online-Publikum wird aktiv in die Präsenz-Veranstaltung mit einbezogen und alle Teilnehmenden können in Echtzeit miteinander interagieren und in Kontakt treten.

### Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Unser Veranstaltungsmanagement berät Sie gern persönlich zu Ihrem individuellen Angebot.

#### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



**Antonia König**  
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-744  
antonia.koenig@ska.nrw



**Andreas Gaida**  
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-722  
andreas.gaida@ska.nrw

## MITTELSTANDSCAMPUS NRW

### Der Mittelstand bildet das Herz der deutschen Wirtschaft

**Der Mittelstandscampus NRW, eine Marke der Sparkassenakademie NRW, bietet mittelständischen Unternehmen vielfältige Bildungsangebote und Inhouse-Beratungen für zentrale Themen an, wie zum Beispiel:**

- Nachhaltigkeit,
- Digitalisierung und
- Arbeitgeberattraktivität – Führung.

Ein exklusives Kooperationsnetzwerk, beispielsweise mit der Universität Witten/Herdecke oder der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management, sichert zusammen mit unserer fundierten Erfahrung die Qualität der hochwertigen sowie einzigartigen Workshops, Bildungsformate und Beratungsleistungen.

Neben unseren digitalen Veranstaltungen begrüßen wir Sie und Ihre Mitarbeiter/-innen zudem in unserem Tagungszentrum Hörder Burg in einem einmaligen Ambiente. Von unserer rund 700 Jahre alten „Burg“ haben Sie einen direkten Blick auf den Phoenix See in Dortmund. Ein Ort, der wie kein anderer für Transformation und Zukunftsfähigkeit steht.

#### IHR ANSPRECHPARTNER



#### **Christian Overhage**

Projektleiter Mittelstandscampus NRW

0231 22240-717

christian.

overhage@mittelstandscampus-nrw.de



#### **Lern- und Buchungsportal**

Informieren Sie sich über unser Bildungsangebot.

#### **Digitale Transformation**