



## SEMINAR

### Vertriebsleiterausbildung

Der Vertrieb in Ihrer Raiffeisenbank will professionell geplant und gesteuert werden. Die Kenntnisse über die Vertriebsstrategie der RBGOÖ soll Ihnen behilflich sein, um diese an die Erfordernisse Ihrer Raiffeisenbank anzupassen. Eine markt- und kundenorientierte Vertriebsstruktur steigert die Effizienz Ihrer Berater:innen. Sie lernen, die Berater:innen Ihrer Raiffeisenbank durch die vernetzte Nutzung der Vertriebsinstrumente und konsequente Führung im Verkauf nachhaltig erfolgreicher zu machen. Hierzu erhalten Sie Tipps, wie Sie Ihre Mitarbeiter:innen in Ihrer Raiffeisenbank nach modernen Führungsgrundsätzen motivieren, fordern aber auch fördern.

#### Schwerpunkte:

- Aufgaben der Vertriebsleiter:innen
- Erfolgsfaktoren im Vertrieb
- Vertriebsstrategie der RBGOÖ
- Leitfäden für Vertriebsleiter:innen zur Vertrieboptimierung
- Vertriebsplanung und -controlling anhand von den Vertriebsinstrumenten
- Führen im Verkauf – Aufbereitung von Mitarbeiter:innenbesprechungen und Besprechen von Verkaufsergebnissen
- Aufbereitung eines Praxisfalles Ihrer Raiffeisenbank samt Erfahrungsaustausch
- Aktuelle Erkenntnisse aus der Marktforschung

#### Zielgruppe:

Vertriebsleiter:in, Bankstellenleiter:in, Geschäftsleiter:in

#### Dauer:

2 x 2 Tage

#### Trainer:innen:

Trainerteam PK-Vertrieb

#### Weitere Hinweise:

Diese Ausbildung wird nur bei Bedarf organisiert. Bitte melden Sie Ihren Bedarf an das Trainerteam PK-Vertrieb.

Voraussetzungen: Berechtigung Erfolgsnavigator in SMART Desktop als „Vertriebssteuerer“. Videos in L@RA: SMART Desktop – Erfolgsnavigator (EN) für Kampagnen- und Vertriebsleiter: in, SMART Desktop – Erfolgsnavigator (EN) für Mitarbeiter:innen

## ONLINE

### Online Coach Intensivierung

Die Herausforderungen eines Online Coaches in einer Raiffeisenbank sind vielfältig:

- Ansprechpartner:in für die Mitarbeiter:innen zu den Online Produkten / Services
- Durchführen einer Wissensweitergabe zu digitalen Themen, an die Mitarbeiter:innen
- Die Funktion „Online Coach“ ist eine vertriebliche Zusatzfunktion
- Soll ein Multiplikator sein damit sämtliche Online Produkte / Services in der RB genutzt und umgesetzt werden
- Ist ein Vorbild für alle Mitarbeiter:inne im Umgang mit digitalen Themen

#### Schwerpunkte:

- Breiteres Fachwissen über ELBA hinaus
- Vertriebliches Denken und Handeln wird vermittelt
- Konkrete Umsetzungsbeispiele um die Aufgaben erfüllen zu können
- In einer Duoarbeit wird erlerntes bereits in die Praxis umgesetzt

#### Zielgruppe:

Online Coach

#### Dauer:

0,5 Tage

#### Trainer:innen:

Manfred Mair, MSc (RLB OÖ)

**NEU**

#### Weitere Hinweise:

Vor dem Kurs: Im Selbststudium sind Vorbereitungsarbeiten durchzuführen.

Dieser Kurs wird nur bei Bedarf organisiert. Bitte merken Sie sich bei Interesse im System vor.

## SEMINAR

### Erfolgsnavigator - das Vertriebssteuerungsinstrument

Als Vertriebsleiter:in oder Assistent:in mit Vertriebsaufgaben führen Sie eine wesentliche Aufgabe in der Bank aus. Der Erfolgsnavigator in SMART Desktop unterstützt Sie bei der Vertriebssteuerung. Dieses Seminar vermittelt Wissen zu den Grundlagen des Erfolgsnavigators und all seinen Funktionen. Ziel ist, einen sicheren Umgang mit dem Erfolgsnavigator zu erlernen und im Austausch mit dem Trainer bzw. Vertriebsleiterkolleg:innen effizientere Anwendungsmöglichkeiten zu erhalten.

#### Schwerpunkte:

- Einstellungen und Standards
- Vertriebsplanung
- Erstellen und Ausgeben von einfachen bis komplexen Selektionen
- Erstellen und Durchführen von Vertriebsaktivitäten (Datumseinstellungen, Beobachtungsliste, abhängige VA-Schritte, Mail-/Artikelvorlage etc.)
- Aufgabenübersicht und Kontaktadministration
- Ausgeben und interpretieren von Vertriebsergebnissen und -berichten

#### Zielgruppe:

Vertriebsleiter:in und deren Stellvertreter:in, Assistent:in mit Vertriebsaufgaben

#### Dauer:

1 Tag

#### Trainer:innen:

Michael Mahringer (RLB OÖ)

## SEMINAR

### Signale erkennen und sich daraus bietende Verkaufschancen nutzen

Sie sind als Teambetreuer:in, Servicebetreuer:in oder auch als Wiedereinsteiger:in DIE Anlaufstelle Nummer eins für viele unserer Kund:innen. Egal ob vor Ort, am Telefon oder per Mail - es gilt die Anliegen und Wünsche unserer Geschäftspartner:innen mit Empathie, Freundlichkeit und Kompetenz zu befriedigen. Es gibt eine Fülle an Signalen - wie Sie am besten damit umgehen und was dabei raus schauen kann, wenn Sie AKTIV diese Signale verwerten, erfahren und erleben Sie in diesem Seminar.

#### Schwerpunkte:

- Woher kommen Signale und welche gibt es? Welche Produktconnection passt dazu?
- Wie spreche ich das Signal an? Wie transportiere ich den Kundennutzen? Wie leite ich professionell an einen Fachexperten weiter?
- Was bringt eine genaue Kundenanalyse und der Blick auf die Sollproduktausstattung?
- „Die Stimme am Telefon erweckt das Image Ihres Unternehmens erst zum Leben“

NEU

#### Zielgruppe:

Teambetreuer:in, Servicebetreuer:inn, Wiedereinsteiger:in; Voraussetzung ist die Absolvierung des Bankfachkurses: Servicebetreuerkurs - Praxisteil

#### Bildungsgesamtzeit:

2 Tage

#### Trainer:innen:

Sandra Charko (RLB OÖ)  
Alexander Bugram (RLB OÖ)

#### Weitere Hinweise:

Dieses Seminar ist in L@RA unter dem Titel *Privatkundenbetreuerkurs - Praxisteil Teambetreuer* abrufbar und buchbar.

Die Inhalte sind ident.

## SEMINAR

### Erfolgreiche Betreuung von Agrarkunden

Erlangen Sie in diesem Seminar Sicherheit bei der erfolgreichen Betreuung von Landwirten und Klarheit über die Vor- und Aufbereitung und Gestaltung des Vertriebs- und Verkaufsprozesses. Lernen Sie das betriebs- und volkswirtschaftliche Umfeld im Agrarbereich kennen.

#### Schwerpunkte:

- Erfahrungsaustausch über aktuelle Herausforderungen im Agrarkundengeschäft
- Analyse und Bewertung aus Banksicht von standardisierten Landwirtschaftskammer-Betriebskonzepten
- Qualifizierte Vorbereitung auf ein Jahresgespräch / eine Finanzierungsanfrage
- Scoring, Expertenrating Landwirte und Liegenschaftsbewertung
- Erkennen von zusätzlichen Verkaufschancen (Cross-Selling)
- Professionelle, verkaufsorientierte Gesprächsführung
- Qualitative Nachbearbeitung und Dokumentation

#### Zielgruppe:

Agrarkundenbetreuer:in, Bankstellenleiter:in

#### Bildungsgesamtzeit:

0,5 Tage

#### Trainer:innen:

Mag. Stefan Schmalwieser, MBA (RLB OÖ)

Mag. Eva Scheuwimmer (RLB OÖ)

## SEMINAR

### Kritische Kundensituationen erfolgreich meistern

NEU

Stehen Sie manchmal vor großen Herausforderungen in kritischen Kundensituationen? In solchen sensiblen Momenten ist es entscheidend, professionell zu reagieren und die richtige Kommunikation einzusetzen.

Kund:innen, genau wie wir selbst, haben unterschiedliche Motive für ihr Handeln. Außergewöhnliche Konflikte können uns unerwartet herausfordern. Der Umgang mit Kund:innen in schwierigen Situationen ist nicht immer einfach, aber von großer Bedeutung. In diesem Seminar werden Ihnen Wege aufgezeigt, wie Sie schwierige Kund:innen-Situationen meistern können. Sie erhalten neue Impulse und Lösungsansätze. Die Veranstaltung lebt von der aktiven Beteiligung der Teilnehmer:innen bei der Diskussion von Problemstellungen und Lösungsansätzen

#### Schwerpunkte:

- Analyse von kritischen Kundensituationen: Erkennen und verstehen Sie die Ursachen und Dynamiken schwieriger Kundensituationen.
- Effektive Kommunikationstechniken: Erlernen Sie kommunikative Strategien, um ruhig, klar und lösungsorientiert mit Kund:innen zu interagieren.
- Deeskalation und Konfliktlösung: Entwickeln Sie Fähigkeiten zur Deeskalation von Konflikten und zur erfolgreichen Lösung von Problemen mit Kund:innen.
- Empathie und Kundenorientierung: Erfahren Sie, wie Sie Empathie zeigen und sich auf die Bedürfnisse und Perspektiven der Kund:innen einstellen können, um eine positive Kundenbeziehung aufrechtzuerhalten.
- Praxisorientierte Fallbeispiele: Analysieren Sie reale Fallbeispiele und erarbeiten Sie gemeinsam mit anderen Teilnehmer:innen konkrete Lösungsansätze für schwierige Kundensituationen.

#### Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter:innen

#### Bildungsgesamtzeit:

2 Tage inkl. Gesprächstraining

#### Trainer:innen:

Michaela Kaindl-Hönig, MSc (KAINDLHOENIG-TRAININGS international)

D.FB

## SEMINAR

### Den Kunden in seiner individuellen Persönlichkeit verstehen lernen

Mit Empathie zum Verkaufserfolg! In diesem Seminar fokussieren Sie als Kundenberater:innen im Vertrieb auf die Fähigkeit, Kund:innen in ihrer individuellen Persönlichkeitsstruktur noch besser zu erkennen und verstehen zu lernen. Ziel ist es, dadurch eine nachhaltige Kundenbeziehung entlang des customer lifecycle als Basis für den Verkaufserfolg zu gestalten.

#### Schwerpunkte:

- Erkennen eigener Ressourcen und Handlungsmöglichkeiten anhand des SIZE Profils (eigenes Profil & umfassendes Expert:innen-Feedback)
- Kund:innen besser einschätzen können für eine noch bessere Kundenbeziehung als Basis für nachhaltigen Verkaufserfolg
- Empathie und emotionale Intelligenz als „Beziehungsstabilisatoren“
- Erkennen, Verstehen und individuelles Eingehen auf Persönlichkeitsmuster und Erwartungen unterschiedlicher Generationen bzw. lebensphasenorientierte Bedürfnisse
- Resilienzfähigkeit und Selbstreflexion als Grundvoraussetzung für Beziehungsmanagement in der Kundenbetreuung

#### Zielgruppe:

Kundenbetreuer:in Privatkunden/Firmenkunden mit Erfahrung in der Kundenberatung

#### Bildungsgesamtzeit:

2 Tage + individuelles Feedbackgespräch zum eigenen SIZE-Profil + ganztägiges Peergroup-Coaching

#### Trainer:innen:

Bernhard Gattermeyer (ARGO Personalentwicklung GmbH)  
Jakob Riser (ARGO Personalentwicklung GmbH)  
Robert Kirschner (ARGO Personalentwicklung GmbH)

#### Weitere Hinweise:

Dieses Seminar wird bei Bedarf angeboten.

## SEMINAR

### Vermögensweitergabe: Kund:innen-Vertrauen gewinnen

Das Thema Vermögensnachfolge birgt die Chance, Kundenbeziehungen zu vertiefen, neue Kund:innen zu gewinnen und Verkaufschancen zu generieren.

NEU

In diesem Format gewinnen Sie Sicherheit hinsichtlich rechtlicher Themen im Zusammenhang mit Vermögensweitergabe und vertiefen ihr fachliches Know-How rund um das professionelle Gestalten von Vermögensübergaben. Gleichzeitig stärken Sie persönliche Fähigkeiten wie zum Beispiel Empathie, um das Vertrauen Ihrer Kund:innen nachhaltig zu gewinnen. Sie trainieren das Erkennen individueller Persönlichkeitsmuster bei Ihren Kund:innen und lernen Konflikthanfälligkeiten in der Beziehung zwischen Vererber:innen und Erb:innen kennen.

#### Schwerpunkte:

- Rechtliche Grundlagen zu Erbrecht, Pflichtteilsrecht, Schenken und Übergeben
- SIZE Persönlichkeitsprofil – Reflexion eigener Stärken und Entwicklungsfelder
- Umgang mit unterschiedlichen Persönlichkeitsmustern und Herangehensweise zur empathischen Intensivierung von Kundenbeziehungen
- Teilen von best practice erfahrener Kundenbetreuer:innen und Bearbeitung von Praxisfällen

#### Zielgruppe:

Kundenbetreuer:in Privatkunden/Firmenkunden/Private Banking mit Erfahrung in der Kundenberatung

#### Bildungsgesamtzeit:

2 Tage

#### Trainer:innen:

Mag. Friedrich Jank, Notar  
Trainerteam ARGO Personalentwicklung GmbH  
Trainerteam RLB OÖ (Vertrieb)



## SEMINAR

### Münzworkshop

Anwenderorientiert und praxisnah lernen Sie in diesem Seminar die wesentlichen Inhalte und gesetzlichen Bestimmungen im Münzhandel kennen. Durch Inputs vom Fachexperten der Raiffeisenlandesbank werden Ihnen Tipps und Tricks vermittelt, um geschickt und kompetent alles rund um das Thema Münze beraten und verkaufen zu können. Freuen Sie sich auf einen interessanten Workshop.

#### Schwerpunkte:

- Gesetzliche und revisionstechnische Vorgaben
- Abwicklung Münzgeschäft
- Praxisorientierte Tipps

#### Zielgruppe:

Servicebetreuer:in

#### Bildungsgesamtzeit:

0,5 Tage

#### Trainer:innen:

Günter Hansal (RLB OÖ)



## SEMINAR

# Den Wandel in der Firmenkundenbeziehung vertrauenswirksam gestalten

Firmenkundenberater:innen sind mehr denn je gefordert, den Kontakt, die Beziehung und das Vertrauen zu Kund:innen aufrecht zu halten. Gründe dafür sind neben anhaltendem Digitalisierungstrend auch anstehende Generationenwechsel bei Unternehmen. Darüber hinaus ist aufgrund zunehmender Komplexität der Informationsstatus beim Kunden immer kurzlebiger, was ein permanentes Wissensupdate bei den Berater:innen erfordert. Zielsetzung des Seminars ist es, die Fähigkeit zu trainieren, Kund:innen in ihren unterschiedlichen Charakteren zu erkennen und Begleitprozesse so auszurichten, dass eine offene und vertrauensvolle Bindung auf- und weiter ausgebaut werden kann, um die Qualität der Kund:innenbeziehung nachhaltig sicherzustellen.

## Schwerpunkte:

- Do's and Dont's im Unternehmergespräch und Bedeutung für die Kund:innenbindung
- Eigene Persönlichkeitsanalyse auf Basis des SIZE-Persönlichkeitsprofils + 4-Augen-Feedbackgespräch zur Reflexion eigener Stärken und Talente
- Erkennen von Persönlichkeitsmustern der Kund:innen und unterschiedlicher Generationen, Umgang mit konträren Persönlichkeitsmustern, Vermittlung von Empathie und Verbindlichkeit
- Peer-Coaching-Circles um aktuelle Anlassfälle\* von Firmenkund:innen in ihren spezifischen Unternehmensphasen durchzuspielen und zu reflektieren, mit dem Ziel
- Bedürfnisse der Kund:innen aus unterschiedlichen Generationen rasch erkennen zu können
- eine resiliente Balance für den Umgang mit Druck und Herausforderungen zu schaffen
- verbindliche und überzeugende Betreuungsprozesse und Netzwerke zu den individuellen Persönlichkeiten im Kundenportfolio zu gestalten
- den Wert der eigenen Beratung wertschöpfend an die Kund:innen zu vermitteln
- von Erfahrungen und Ideen der Teilnehmerkolleg:innen zu profitieren.

\*Aktuelle Anlassfälle können zB Nachfolge- und Übergabeprozesse von Eigentümer:innen, Generationswechsel in Unternehmen, Umgang mit Krisen im Kontext unterschiedlicher Charaktere, Firmenkund:innen als Privatperson gewinnen und begleiten etc. sein. Bitte bringen Sie 1-2 konkrete Anlassfälle mit.

## Zielgruppe:

Kundenbetreuer:in Firmenkunden mit Erfahrung in der Kundenberatung

## Bildungsgesamtzeit:

2 Tage + individuelles Feedbackgespräch zum eigenen SIZE-Profil

## Trainer:innen:

Bernhard Gattermeyer (ARGO Personalentwicklung GmbH)  
Jakob Riser (ARGO Personalentwicklung GmbH)  
Robert Kirschner (ARGO Personalentwicklung GmbH)  
Gerald Prückl (RLB OÖ)

