

Kundenbindung über den Tod hinaus

Einlagensicherung nach Todesfällen in der Bank

nfp Berlin | Berlin | 2. April 2014



Mensch
 Kommunikationsspezialist
Dozent
Trainer
 Demenzhelfer
 Coach
 Fachbuchautor
 Unternehmerberater
 Nachlassplaner
 Hospizbegleiter
Banker

Von der Wiege bis zur Bahre



Dein großer Irrtum liegt darin,
 dass Du an die Dauer
 einer Kundenbeziehung,
 über den Tod des Erblassers
 hinaus glaubst!!!

(unbekannt, in Anlehnung an Antoine de Saint-Exupéry)

50 Jahre Bank-
 verbindung

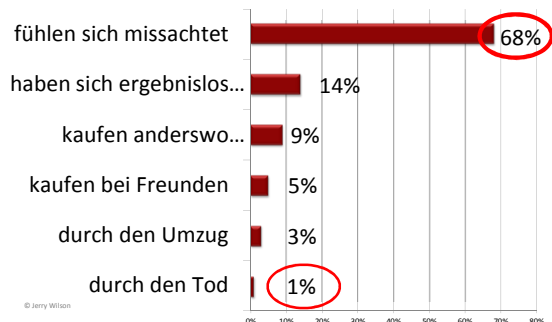
in 5 Sekunden
 zerstört!

„Gerade waren Angehörige bei mir, die sich bitterlich
 über die Bank beschwert haben, bei der sie seit 50
 Jahren Kunden sind.

Verkehrter Ton - kein Einfühlungsvermögen.

**Die Angehörigen werden
 die Bank wechseln“**

Gründe für Kundenverlust



Ertrag bei begeisterten IK-Kunden

Eigenumsatz 2.000 € p.a.
Zeithorizont 5 Jahre

Durch Empfehlung an 16 Personen

156.000 €

Ertrag bei unzufriedenen IK-Kunden

Eigenumsatz 2.000 € p.a.
Zeithorizont 5 Jahre

Frust weitergereicht an 26 Personen

-246.000 €

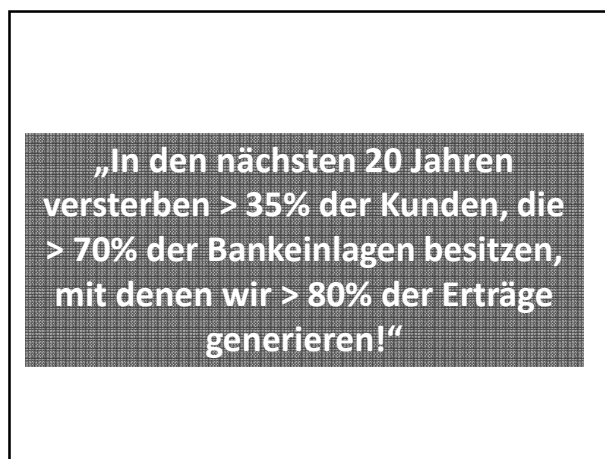
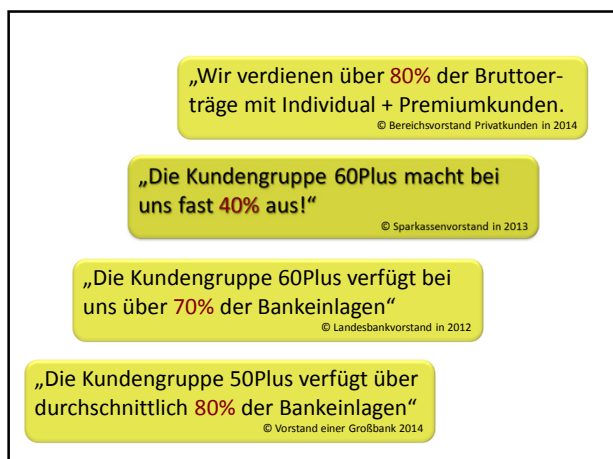
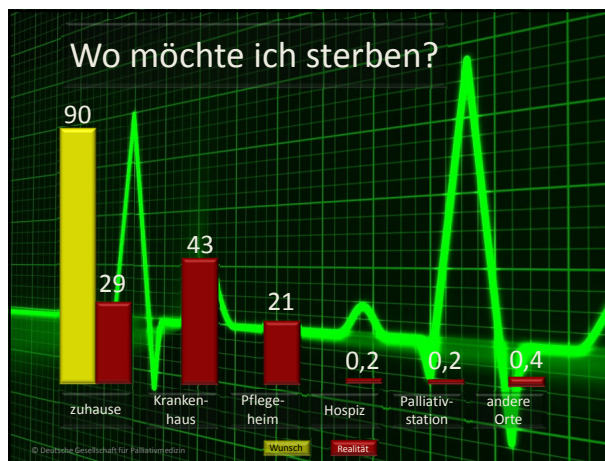
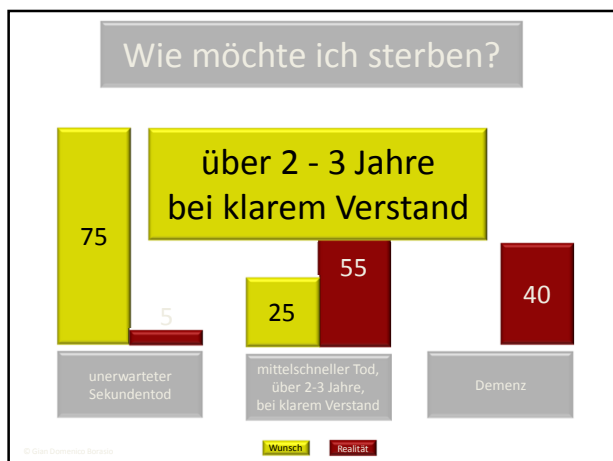
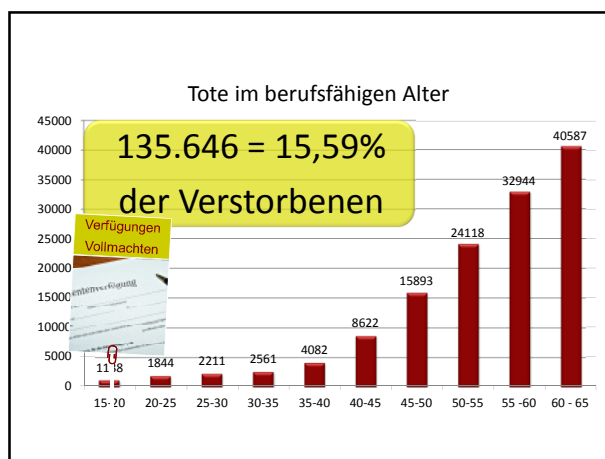
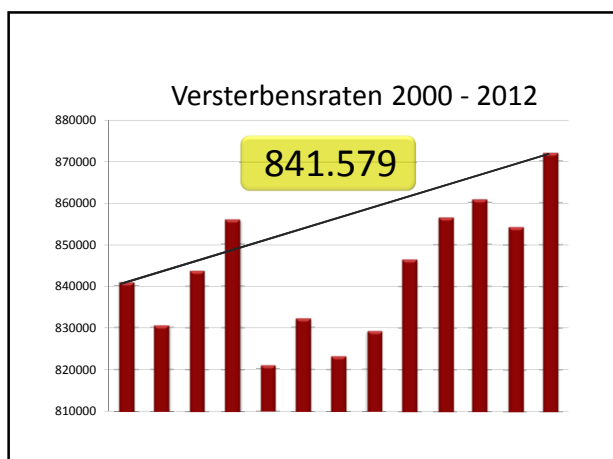
-90.000 €

Ertrag und Verlust bei PB-Kunden

Eigenumsatz 7.000 € p.a.
Zeithorizont 5 Jahre

- 315.000 €





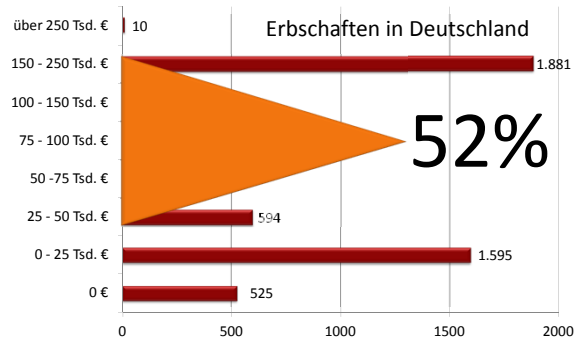
Zu vererbendes Vermögen

Immobilien 100 Mrd. €

Sachvermögen 30 Mrd. €

Geldvermögen 130 Mrd. €

© Deutsches Institut für Altersvorsorge 2011



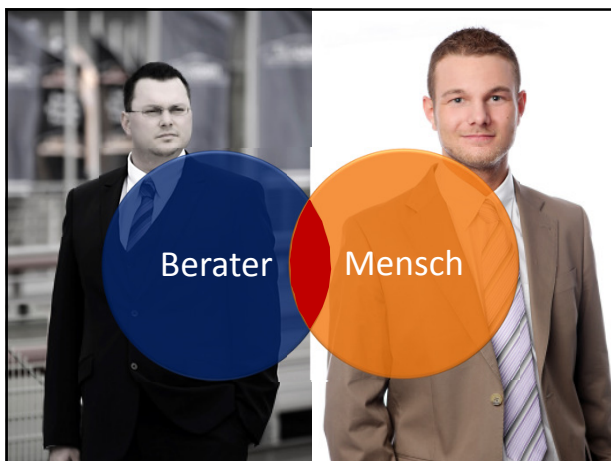
Sterbephasen

	Phase 1	Phase 2	Phase 3	Phase 4	Phase 5
Vorahnung	Nicht wahr haben wollen	Ärger, Wut, Zorn, Neid	Verhandeln mit Ärzten, Pflegern, Gott	Depression, innere Leere, Sinnlosigkeit, Reue	Zustimmung, Annahme
	Schock	Klage	Suchen	Trauer	Verwandlung

© Elisabeth Kübler-Ross

Von der Wiege bis zur Bahre

- Halten Sie den Kontakt*
 - Mit den Betroffenen
 - Mit der Familie
 - *wenn das gewünscht ist
- Telefonieren
- E-Mail
- Postkarte
- Besuch
- Hilfe anbieten



Wo begegnet uns Trauer?

- Verlust
 - Arbeitsplatz
 - Trennung vom Lebenspartner
 - Umzug
 - Gesundheit/Mobilität
- Tod einer nahestehenden Person
- Tod eines Kollegen
- Tod eines Kunden

Trauerstufen



Was ist Kondolenz?

- Kondolenz (lat con- ‚mit, zusammen‘ und dolere ‚leiden, trauern‘)
- bekundet die mitmenschliche Anteilnahme,
- des Bei-Leides oder des „Mit-Trauerns“ nach dem Tod eines Menschen,
- gegenüber dessen Verwandten, Freunden oder anderen Nahestehenden.
- schwierigstes Schreiben!

Kondolenzschreiben

- Neutraler Briefbogen
- Max. mit dezentem Logo
- Handschriftlich
- Füller
- Neutrales Kuvert
- Briefmarke

Wertschätzende Kondolenz

1. Angemessene Anrede
2. Beginn und Einleitung
3. Tröstende Worte
4. Würdigung
5. Beileid
6. Hilfe
7. Abschied

Persönliche Kondolenz

- Trauernde
 - sind hoch sensibel und
 - legen das Wort auf die Goldwaage!!!
 - Hören sehr genau zu und
 - wissen nach Jahren noch, was Sie gesagt haben!!!
- Kondolierende sind oft unsicher in
 - Wort, Stimme, Gestik, Mimik, Körpersprache

Extremstes Gespräch für beide Seiten!!!

Teilnahme Beerdigung

- Freiwillig
 - Berater
- Pflicht
 - Vorstand
 - Geschäftsführer
 - Inhaber
 - Führungskräfte
- Eintrag Kondolenzbuch
- „Leichenschmaus“

Beratungsgespräch

- Vorbereitung
- Beratung
- Nachbereitung
- Selbstschutz

Trauerangebote in Ihrer Region

- Trauerangebote
 - Trauergruppen
 - Trauercafé
 - Einzelberatung
 - Selbsthilfegruppen
 - Gesprächskreise
 - Kirchengemeinden
 - Caritas
 - Diakonie
 - Hospizdienste

Nach dem Beratungsgespräch

- Besprechungsraum lüften!
- Gesicht und Hände mit kaltem Wasser waschen.
- Datenlöschung veranlassen und kontrollieren.
- Notizen, Daten und Eindrücke ins CRM
- 15 Minuten Spaziergang!!!

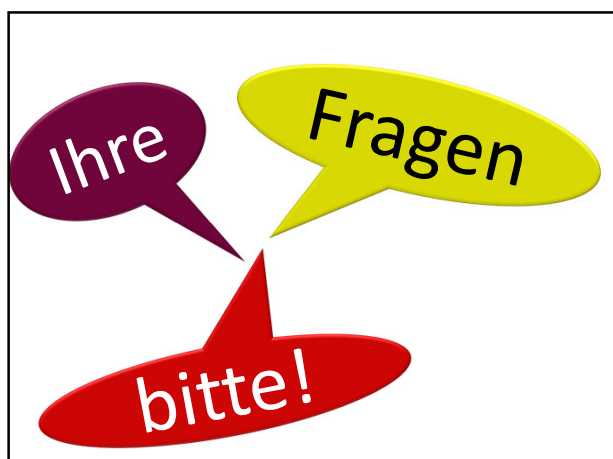
Ihre Positionierung

- Kundenveranstaltungen
 - Vorsorgevollmacht
 - Patientenverfügung
 - Digitale Notfallkarte
 - Trauerfallvorsorge
 - Unterstützung durch externe Spezialisten
 - Bestandskundenpflege
 - Neukundengewinnung
- Ihre Positionierung als Experte

Bewerten Sie nichts!
Sie wissen nichts!
Fragen Sie!!!

Zusammenfassung





Vorstellung Trainer



■ Ulrich Welzel

- 57 Jahre
- verheiratet in Taufkirchen/München
- Banker
- Unternehmensberater
- ehrenamtlicher Hospizbegleiter
- Demenzhelfer
- Fachbuchautor

■ Trainiert international in Banken

- Vorstände
- Führungskräfte aller Ebenen
- Personalchefs + Personalentwickler
- Personalräte
- Berater Private Banking

© Brain|Active® Unternehmensberatung | Lindenring 117 | 82024 Taufkirchen bei München | +49 (0)89 52 300 600 | info@brain-active.com | www.brain-active.com

Kontakt Daten

- **Brain|Active®**
Unternehmerberatung
- **Ulrich Welzel** (Inhaber)
- Lindenring 117
- 82024 Taufkirchen
- +49 (0)89.52 300 600
- +49 (0)171. 327 43 80
- info@brain-active.com
- www.brain-active.com
- Ust-IdNr.: DE 1670 313 90



© Brain|Active® Unternehmensberatung | Lindenring 117 | 82024 Taufkirchen bei München | +49 (0)89 52 300 600 | info@brain-active.com | www.brain-active.com