

## Verzeichnis der Abbildungen

Abbildung 1:	Der aktuelle Finanzierungsmarkt und seine Bedeutung für den Finanzierungsberater .....	13
Abbildung 2:	Mittlerfunktion Angebot – Kunde .....	14
Abbildung 3:	Mittlerfunktion Kunde – Angebot .....	14
Abbildung 4:	Geschäftspartnerschaft zwischen Kreditinstitut und Kreditkunde .....	15
Abbildung 5:	Ein- und Zwei-Wege-Kommunikation .....	21
Abbildung 6:	Gesprächsstörer .....	23
Abbildung 7:	Formen des aktivierenden Zuhörens .....	32
Abbildung 8:	Frageformen .....	40
Abbildung 9:	Sprachstile .....	42
Abbildung 10:	Nichtsprachliche Belohnungen und Bestrafungen .....	45
Abbildung 11:	Zentrale Fragen zur Bedarfsermittlung .....	55
Abbildung 12:	Angebots Erläuterungen .....	58
Abbildung 13:	Zustimmungsformen .....	67
Abbildung 14:	Wege der Einwandbeantwortung .....	73
Abbildung 15:	Der Zusatzverkauf im systematischen Kreditgespräch .....	111
Abbildung 16:	Brief an einen ehemaligen Finanzierungs-kunden .....	120
Abbildung 17:	Erfolgswahrscheinlichkeiten unterschiedlicher Akquisitionsadressen .....	126
Abbildung 18:	Adressengewinnung .....	129
Abbildung 19:	Akquisitionsbrief – Geschäftskunde .....	131
Abbildung 20:	Akquisitionsbrief – Privatkunde .....	133
Abbildung 21:	Telefonleitfaden – Akquisitionstelefonat .....	137
Abbildung 22:	Einwandbehandlung im Akquisitionstelefonat ..	141
Abbildung 23:	Ausstiegsformulierungen – Akquisitionstelefonat .....	144
Abbildung 24:	Auswahl an Aufhängern für schriftliche Nachfaßaktivitäten .....	145
Abbildung 25:	Vorbereitung auf das Akquisitionsgespräch ....	148
Abbildung 26:	Präsentationsleitlinie .....	151
Abbildung 27:	Bestätigungsbrief nach einem Akquisitionsgespräch .....	156

## Literaturverzeichnis

- Boie, Gerhard /  
Karlowski, Günther /  
Schulze, Werner  
Burkhardt, Helmut  
Congena (Hrsg.)  
Detroy, Erich-N.  
Gebert, Diether/  
Steinkamp, Thomas /  
Wendler, Erwin  
Geyer, Günther  
Geyer, Günther  
Geyer, Günther  
Geyer, Günther  
Geyer, Günther  
Geyer, Günther/  
Ronzal, Wolfgang  
Geyer, Güther/Ronzal,  
Wolfgang  
Herrlich, Erich/  
Mayländer, Rudolf  
Holzheu, Harry  
Kulich, Claus
- Beraten und Verkaufen am Telefon, Stuttgart 1987.
- So oder so? – Ein Leitfaden für gute Umgangsformen im Kreditgewerbe, München 1987.
- Bank-Entwicklung – Strategien für die Bank der Zukunft, Wiesbaden 1986.
- Wie man mit Brief, Telefon und Erstbesuch neue Kunden systematisch und dauerhaft gewinnt, 2. Auflage Zürich 1984.
- Führungsstil und Absatzerfolg in Kreditinstituten, Wiesbaden/Stuttgart 1987.
- Das Beratungs- und Verkaufsgespräch in Banken – Bankleistungen erfolgreich verkaufen, 5. Auflage, Wiesbaden 1993.
- Verkaufs-Training – Ohne systematische Vor- und Nachbereitung kein Erfolg, in: Marketing-Journal 5/1988.
- Der Kreditverkauf: Neun gefährliche Thesen, in: Kreditpraxis 4/1987.
- So gehen Sie am besten mit säumigen Kreditnehmern um, in: Kreditpraxis 6/1986.
- Telefontraining in Banken – Finanzdienstleistungen erfolgreich verkaufen, 3. Auflage, Wiesbaden 1994.
- Führen und Verkaufen in der Zweigstelle – 100 Erfolgstips für Kreditinstitute, Wiesbaden 1988.
- Führen und Verkaufen in der Zweigstelle – Band 2: Weitere 100 Erfolgstips für Kreditinstitute, Wiesbaden 1992
- Bankdienstleistungen kundenorientiert verkaufen, Wiesbaden 1991
- Souverän verhandeln, Hamburg 1986.
- Bankdienstleistungen erfolgreich verkaufen, Grafenau 1982.

- NAA – Nürnberger Akademie für Absatz (Hrsg.)  
Price, Michael F.      Erfolgreicher Führen & Verkaufen in der Zweigstelle – Monatlicher Informationsdienst für Kreditinstitute, Nürnberg, ab Oktober 1986.  
Power Bankers, Vertriebsstrategien erfolgreicher Banken, Wiesbaden 1994
- Reisenbichler, Ignaz  
Schmoll, Anton      Verkaufen in der Bank mit Erfolg, Wien 1986.  
Kreditkultur – Erfolgsfaktor im Kreditgeschäft der Banken, Wien/Wiesbaden 1988.
- Stolze, Frank/  
Scheel, Holger      Kreditakquisition bei Firmenkunden, Lünen 1988.

# Stichwortverzeichnis

## A

Ablehnung 95, 114  
 Abschluß 83 ff  
 Abschlußerfolg 56  
 Abschlußformalität 84  
 Abschlußmethode 83, 86 f  
 Abschlußverstärker 92  
 Abschlußwahrscheinlichkeit 95  
 Adressenbeschaffung 126  
 Adressengewinnung 128 ff  
 Akquisitionsgespräch 139,  
 146 ff  
 Akquisitionstelefonat 132, 134 ff  
 Akquisitionsbrief 130 ff  
 Akquisitionstelefonat 128  
 Alternativfrage 37, 88  
 Angebotsabgabe 59  
 Angebotserläuterung 57 f  
 Aufhänger 122  
 Äußerungen, verstärkende 33  
 Aussprache 42  
 Ausstiegsformulierung 143 f

## B

Bedarfsermittlung 53 ff  
 Begrüßung 51 f  
 Beratungsanspruch 11  
 Beschwerden 116  
 Bestätigungsbrief 155 f  
 Betonung 42  
 Betreuungstelefonat 110, 114 f  
 Bilanzen 97  
 Bindung, persönliche 102 f  
 Blickkontakt 45

## C

Cross-Selling 110 ff  
 Cross-Selling-Gedanke 102  
 Cross-Selling-Impuls 112

## D

Demonstration 59 f  
 Demonstrationsmittel 60 f  
 Denkanstoß 28  
 Distanzverhalten 45

## E

Echo-Antworten 33  
 Ein-Weg-Kommunikation 21  
 Einkommensunterlagen 96 ff  
 Einmalgeschäft 7  
 Einwandbeantwortung 63 ff,  
 73  
 Einwandbehandlung 139 ff  
 Entscheidungsfrage 37  
 Erfolgswahrscheinlichkeit 126  
 Erstgespräch 142  
 Extensivierung 125 ff

## F

Fachsprache 44  
 Finanzierungsabschluß 123  
 Finanzierungsangebot 56 ff  
 Finanzierungsberechnung 60  
 Finanzierungsfrage 158  
 Formulareinsatz 6

Formulierung  
 –, positive 43  
 –, verständliche 43  
 Frage  
 –, offene 35 f, 53  
 –, geschlossene 36  
 –, rhetorische 38  
 Frageform 40  
 Fragetechnik 5

## G

Gegeneinladung 155  
 Gegenfrage 39 f  
 Geschäftsabschluß 153  
 Geschäftsbrief 16  
 Gesprächssystematik 56  
 Gesprächsatmosphäre 39, 51  
 Gesprächsaufbau 49  
 Gesprächseröffnung 51 f  
 Gesprächsförderer 24 ff  
 Gesprächsnotizen 62  
 Gesprächssteuerer 31 ff  
 Gesprächsstörer 22 f  
 Gesprächsumfeld 31  
 Gesprächsvorbereitung 50  
 Gestik 45  
 Grobbedarfsermittlung 142  
 Grundlagen-Frage 55

## H

Hinderungsfaktoren 94  
 Hochdruckverkauf 93

## I

Ich-Aussagen 29  
 Informationsfrage 36

Informationsmaterial 146  
 Innenorientierung 5  
 Intensivierung 109 ff

## J

Ja-aber-Technik 68  
 Ja-Frage 89

## K

Kalkulation 75  
 Kaufsignal 83 f  
 –, direktes 84  
 –, doppeldeutiges 85  
 –, indirektes 85  
 Kommunikation  
 –, nichtsprachliche 45 f  
 Kommunikationsreiz 41,  
 46  
 Konditionen-anfrage 158  
 Konditioneneröffnung 80  
 Kontaktaufnahme 119, 130 f  
 Kontaktintervall 158  
 Kontaktsicherung 102 ff,  
 153 f  
 Kontaktthema 52f, 104  
 Kontrollfrage 39, 68  
 Konzession 92  
 Körperhaltung 45  
 Körpersprache 46  
 Kreditantrag 6  
 Kreditentscheidung 9  
 Kreditgewährung 4  
 Kreditlinien 122  
 Kreditspezialist 8  
 Kreditverkäufer 3  
 Kreditverwaltung 10  
 Kreditwürdigkeitsprüfung 3

Kreditzins 9

Kundengewinnung 147

Kundenorientierung 14

Kundenunterschrift 154

Kundenwunsch 25

## M

Marktdurchdringung 11

Mengen-Frage 55

Mimik 45

Mittlerfunktion 14

Mund-zu-Mund-Propaganda  
116

## N

Nachbereitung 105 f

Nachfaßaktivität 63, 145

Nachfaßtelefonat 144

Nachwuchsmarkt 125

Nebenbankverbindung 159

Nein-Verkauf 99 ff

Neukundengewinnung 126

## P

Plus-Minus-Methode 91

Präsentationsleitlinie 150 f

Preisangabe 74 ff

Preisargumentation 81

Preisaufbesserung 82

Preiseinwand 80

Preisgrenze 80

Preisgrundsatz 77

Preisnennung 77

## R

Ratenkredit 122

Realitivierung 29

## S

Selbstauskunft 6

Sicherheiten 98

Sprachstil 41 f

Suggestivfrage 38

## T

Teilentscheidung 90

Telefonleitfaden 134 ff

Terminvereinbarung 37, 134, 142

## U

Übersetzungsformulierung 44, 150

Übersichten 61

Unzufriedenheit 116

## V

Verabschiedung 104 f

Vorwandbeantwortung 93 ff

## W

Wenn-Dann-Fragesatz 38

Wettbewerb 75

Wiedervorlagedatei 120

Wunsch-Frage 55

Wunschkunden 126

**Z**

Zeit-Frage 55

Zielgruppe 126

Zuhörereigenschaft 32 f

Zusatzbedarf 118

Zusatzverkauf 109 ff

Zustimmung, bedingte 30

Zustimmungsform 66 f

ZWAR-Formel 69

Zwei-Wege-Kommunikation 21

## Autor

Dipl.-Kfm. Günther Geyer, Jahrgang 1951, ist selbständiger Management- und Verkaufstrainer sowie Unternehmensberater. Er leitet das Trainings- und Beratungsteam GEYER & PARTNER in Bensheim/Bergstraße.

Nach dem Studium der Betriebswirtschaftslehre sammelte er Erfahrungen im Kredit- und Wertpapiergeschäft einer überregionalen Geschäftsbank. Über eine erfolgreiche Marketingarbeit wurde er Weiterbildungsleiter in der Kreditwirtschaft. Seit 1980 arbeitet er freiberuflich. Heute gehört er zu den führenden Trainern im deutschsprachigen Raum. Er betreut vor allem Kreditinstitute und Verbände der Kreditwirtschaft von Hamburg über Frankfurt bis nach Wien. Führungs-, Verkaufs- und Mitarbeitertrainings sowie vertriebs- und trainingsorientierte Beratungen gehören zu seinem Leistungsangebot.

Günther Geyer ist gern gesehener Gastredner bei Kongressen, Mitarbeiter- und Kundenveranstaltungen. Er hat eine lange Reihe von Artikeln in Fachzeitschriften veröffentlicht. Seine Fachbücher

- „Das Beratungs- und Verkaufsgespräch in Banken – Bankleistungen erfolgreich verkaufen“ (5. Auflage),
- „Telefontraining in Banken – Finanzdienstleistungen erfolgreich verkaufen“ (3. Auflage)
- „Führen und Verkaufen in der Zweigstelle – 100 Erfolgstips für Kreditinstitute“
- „Führen und Verkaufen in der Zweigstelle – Band 2: Weitere 100 Erfolgstips für Kreditinstitute“

sind inzwischen zu Standardwerken zum Verkauf von Bankleistungen geworden. Er ist Redakteur des monatlichen Praxisdienstes „Erfolgreicher Führen und Verkaufen in der Zweigstelle – für Filial-, Geschäftsstellen und Zweigstellenleiter von Banken und Sparkassen“.