

11. Stichwortverzeichnis

- Abfärbpartikel 76
- Abfertigungs-Routine 77
- Ablehnung 158, 174, 180
 - des Kunden 135
- Absagen 158
- Absatzinstrumentarium 13
- Abschiedszeremoniell 79
- Abschluß 89, 100, 103 164, 187
- Abschlußchance 103
- Abschlußinitiativen 169
- Abschlußmethode: Alternativfragen stellen 106
 - Auffordern 108
 - Direkt bestätigen 105
 - Empfehlen 105
 - Ja-Fragen stellen 107
 - Konzession anbieten 108
 - Plus-Minus Methode anwenden 108
 - Teilentscheidungen herbeiführen 107
 - Zusammenfassen 106
 - Zustimmung zum Prinzip einholen 108
- Abschlußverstärker 103, 110
- Abschlußwahrscheinlichkeit 71, 90, 101
- Abschluß, zusätzlicher 113
- Abwäge-Gesten 79
- Abwertung 85
- Adler 122
- Aktiver Verkauf, Regeln 171
- Aktivität für das Beratungsgespräch 103
- Akzeptanz des Kunden 173
- Allgemeinbildung 25
- Allgemeinwissen 25
- Alternativen zur Ablehnung 158
- Alternativfrage 65, 98
- Analyse der Kundenwünsche 100
- Anerkennung 85, 170, 175
- Anforderungen an Bankberater 22
 - an Kreditinstitute 30
- Angebot 100
 - , genormtes 100
 - , individuelles 100
 - , kundenspezifisches 89, 98, 164, 187
 - , maßgeschneidertes 96
 - , persönliches 96
 - , standardisiertes 100
 - , zielgruppenspezifisches 166
- Angebotsabgabe, verfrühte 101
- Angebotsübersicht 165
- Anreize zu Kaufentscheidungen 126
- Ansprechpartner 165
- Ansprüche der Firmenkunden 33
- Antworten, konstruktive 48
- Aquisition 179
 - in Einzelschritten 166
- Aquisitionsbrief 166, 167
- Aquisitionsgespräch 161, 166, 167
 - , Inhalte 169
 - , Verhalten 168
- Aquisitionstelefonat 166, 167, 186
- Argumentation 121, 131
 - , institutsbezogene 126
- Argumentationsrichtung 127
- Argumentationstableau 130
- Argumentation, wettbewerbsbezogene 128
- Argumente, allgemeine 127
- Atmosphäre 93
- Aufbau des Beratungsgesprächs 89
- Aufhänger 167, 168
- Aufnahmebereitschaft 93
- Aufwertung 170
- Augenausdruck 77
- Augenkontakt 78
- Ausfragen 41, 56
- Ausländermarkt 14
- Aussagen, belohnende 164
 - , pessimistische 118

Ausschöpfung des Kundenpotentials 178
 Äußerungen, verstärkende 62
 Ausstattung, technische 17

Bankbeamter 13, 26
 Bankberater 33
 Bank-Chinesisch 74, 189
 Bankfachsprache 127
 Bankkunde 33
 Bankkunden, ältere 178
 –, ausländische 178
 –, jugendliche 178
 Bankleistungen 5, 18, 112, 130, 133
 –, Erläuterung 121
 Bankmarkt 13
 Beanstandungen 153
 Bearbeitungsgespräch 186
 Bedanken 155
 Bedarf des Kunden 99
 –, latent vorhandener 112
 –, persönlicher 90
 –, zusätzlicher 120
 Bedarfsermittlung 89, 95, 100, 164, 187
 –, Vorgehensweise 98
 Bedarfsfragen 95, 96
 Bedingt zustimmen 137, 139
 Befehlen 39
 Begründung für den Kunden 95, 96
 Begrüßung 90, 92
 Behördenfrage 65
 Belehrungen 57
 Beleidigung 85
 Belohnungen 70, 71, 84
 Bequemlichkeit bei Geldgeschäften 20
 Berater 21, 37
 Beratergesten 80
 Beratungsgespräch 89, 103
 –, systematisches 89
 Beratungsnachfrage 25
 Beratungsqualifikationen 25
 Beratungsqualität 48
 Beratungsumfeld, geordnetes 27
 Beratungszeit 181
Bernard 122
 Beschwerde 152
 Besiegter 110

Bestätigungsfloskeln 76
 Bestrafungen 70, 71, 84
 Betreuungsaktivitäten 174
 Betreuungsgespräche 184
 Bevormundung 61
 Beweggründe 121
 Beweisen 137, 143
 Bewerten 43
 Bewußtseinsschwelle 112, 170
 Beziehung, persönliche 21
 Beziehungsebene 148
 Bindung, persönliche 21, 120
 Bindung zwischen Bank und Kunde 113
 Blickkontakt 77, 78, 83, 84
 Bonus-Sparen 18
 Branchenrisiken 17, 18

Chance zum Abschluß 135
 Checkliste 91
 Checkliste Hypothekenkredit 133
 Checkliste zur Gesprächsvorbereitung 91
 Cross-selling 26, 177

Dankend zustimmen 141
 Defiziterlebnis 124
 Demonstration 98, 101
 Demonstrationsmittel 101
 Denkanstoß geben 56
 Denken, absatzorientiertes 13
 Detailkenntnisse 177
 Diener der Kunden 51
 Direkt zustimmen 141
 Diskretion 173
 Dispositionskredit 18
 Distanzverhalten 83, 84
 Distanzzone 81
 –, persönliche 81
 Dolmetscher 181
 Durchschnittskunde 30
 Dynamik 135

Echo-Antwort 62
 Einfärbung der Sprache 72
 Einfühlungsvermögen 149
 Eigenimage 31
 Eigenschaften der Berater 25

- Eindruck, erster 26, 92
- Einstellung 87
 - der Berater 22
 - zur Beratertätigkeit 23
 - des Kunden 27
- Einwände 135
 - , sachliche 136
 - , übliche 137
 - , unsachliche 136
- Einwandbeantwortung 137
- Ein-Weg-Kommunikation 38
- Emotionen, starke 139
- Empfänger 37
- Entscheidungen, ablehnende 158
- Entscheidungsfrage 65
- Entscheidungshilfe 159
- Entscheidungsreue 110
- Entschuldigen 155
- Entwicklung zur Kaufentscheidung 124
- Erfahrungen der Führungskräfte 25
 - , positive 71
- Erfolgserlebnis 120
- Erläuterung, kundenspezifische 98, 100
- Erläuterung von Bankleistungen 121
- Erlebnisse anführen 137, 146
- Erlebnistechnik 63
- Erledigung von Reklamationen 153
- Erscheinungsbild der Geschäftsstellen 19
 - , leistungsspezifisches 21
 - , sachliches 21
 - von jugendlichen Kunden 180
 - , zwischenmenschliches 21, 22
- Erstgespräch 161, 162
- Erwachsene, junge 178
- Erwartungen an Bankberater 22
- Erwartungen der Kunden 26, 92
- Eskalation 143, 148
- Eskalatoren 140
- Eurocheque-Karte 18
- EVA 187
- Existenzgründungsmarkt 14
- Extra-Sparen 18

- Fachwissen 24
- Fairneß 129
- Fehlentscheidung 159

- Fehlerursache abstellen 156
- Fehler zustimmend eingestehen 141
- Firmenkreditkarte 19
- Firmenkunden 32, 33
- Formalitäten des Geschäfts 110
- Formal zustimmen 141
- Formulierung des Angebots 98, 99
- Formulierungen, kundenspezifische 126
- Frage 137, 140
 - , direkte 66
 - , geschlossene 64
 - , indirekte 66
 - , lenkende 63
 - , offene 64, 95, 114
 - , partnerschaftliche 65
 - , rhetorische 68
 - , wortlose 67
 - , zentrale 97
- Fremdimage 31
- Freud 122
- Freude zur Kommunikation 24
- Freundlichkeit 27, 153
- Führer, aufgabenorientierter 175
 - , stimmungorientierter 175
- Füllwörter 75

- Gastgeberrolle 182
- Gegenfrage 69
- Gegenleistung 109, 152
- Gemeinsames zustimmend betonen 141
- Gegenüberstellung, optische 109
- Gegnerschaft 150
- Geldausgabeautomaten 18
- Geschäftsabschluß 34, 104
- Geschäftspartnerschaft 22, 33, 34, 51, 110, 114, 135
- Geschäftspotential 113
- Geschäftsstellen 16, 61
- Geschäftsstellennetz 14
- Geschäftsverbindung 35
- Gesichtsausdruck 78
- Gesichtspunkte nennen 137, 145
- Gespräch außer Haus 182
 - mit mehreren Kunden 174
 - mit Spezialistenunterstützung 176
- Gesprächsanlässe 172

Gesprächsatmosphäre 59, 80
 –, konstruktive 95
 Gesprächsausstieg 74
 Gesprächseinstieg 94
 Gesprächseröffnung 89, 90, 187
 Gesprächsförderer 50, 61
 Gesprächsformen, besondere 161
 Gesprächsführung 177, 184
 Gesprächsinitiative 170
 Gesprächsnachbereitung 116, 118
 Gesprächsnotizen 103
 Gesprächspartner 50, 86
 –, belasteter 47
 Gesprächssteuere 61
 Gesprächsstörer 39, 75, 90
 Gesprächsumfeld 46, 60
 Gesprächsvorbereitung 90, 91
 Gesprächsziele 91, 177
 Geste, positive 93
 Gestik 79, 83, 84
Goldmann 136
 Graphiken 103
 Großbanken 31
 Gründe für Zusatzverkäufe 111, 112
 Grundeinstellung, positive 188
 Grundhaltung 81
 Grundlagen-Frage 97
 Grußzeremonie 79

Haltung des Beraters 81
 Handschlag 93
 Hard-selling 165
 Haushalte, öffentliche 33
 Hausbankverbindungen 33
 Heimvorteil 183
 Herunterspielen 41
 Hilfsmittel 102
 Höflichkeit 27, 153
 Hochdruckverkauf 165
 Hypothekenkredit 133

 Ich-Aussagen 58
 Ich-Formulierung 105, 155
 Identifikation 23
 – mit Bankleistungen 133
 Indirekt zustimmen 141

Individualität 26, 92
 Individualkredit 18
 Individualkreditkarte 18
 In eine „Schublade“ stecken 40
 Information der Kunden 15
 Informationen, gegensätzliche 102
 Informationsbedarf 27, 28, 178
 Informationsfrage 65
 Informationsmaterial, kundenbezogenes 92
 Informationsquellen 29
 Informationsstand 27, 28
 Informationssystem, kundenbezogenes 165
 Informationsverluste 118
 Informationsverluste im Zeitablauf 119
 Inhalte indirekt aufgreifen 62
 Inhaltsebene 148
 Initiative 168
 – zum Zusatzverkauf 111, 115
 Instituts-Argumente 126
 Interaktionsprozeß 70
 Interesse an Informationen 29
 – des Kunden 135
 Interessen, kundenspezifische 126
 Investitionen in den Nachwuchsmarkt 179
 Ironisieren 45

 Ja-Aber-Technik 142
 Ja-Frage 69
 Jugendmarkt 14

 Käufermarkt 13
 Kaufentscheidung 124, 126
 Kaufmotiv 124, 125, 180
 –: Ansehen 122, 123
 –: Ertrag 122
 –: Gesundheit 122, 124
 –: Neugierde 122, 123
 – Rationalisierung 122
 –: Sicherheit 122, 123
 Kaufsignale 103, 104
 –, indirekte 104
 Kinder 178
 Kleidung 26

- Körperhaltung 80, 81, 83, 84
 - , offene 81
- Körpersprache 83
- Kommunikation 37, 84
 - , direkte 38
 - , nichtsprachliche 39, 76
 - , sprachliche 39
- Kommunikationsbedarf 181
- Kommunikationselemente 39
- Kommunikationsfähigkeit 24, 25
- Kommunikationsreize 71
 - , sprachliche 185
- Kommunikationsvorgang 38
- Kompensieren 137, 144
- Konditionen 132
- Konditionenänderungen 108
- Konditionen-Poker 16
- Konflikt, innerer 82
- Konjunktiv 75
- Konjunkturprognosen 94
- Konkurrent 128, 129
- Konkurrenz 129
- Konstruktiv vorschlagen 137, 143
- Kontaktaufnahme 166
- Kontaktmittel 188
- Kontaktpflege 119
- Kontaktthema 90, 93, 116, 117
- Kontaktwünsche 180
- Kontoauszugsdrucker 19
- Kontoverbindung 19
- Kontrollfrage 68, 187
- Konversation 93
- Kostendruck 16
- Kreditaufnahme 29
- Krylow* 70
- Kulanz 155
- Kunde 21, 37
 - ist König 51
 - , junger sich entwickelnder 32
 - , typischer 22
 - , wenig bankfähiger 32
- Kunden, jugendliche 180
 - , ältere 180
 - , ausländische 181
 - , bankgewohnte 162
 - , bankungewohnte 162
- Kundenansprache 171, 172
- Kundenbefragungen 22, 25
- Kundenbesuche 16
- Kundenbetreuung 170
- Kundenbindung 19
 - , langfristige 101
- Kundengruppen, besondere 178
- Kundenpflege, telefonische 119, 120
- Kundenpotential 178
- Kunden, potentielle 168
- Kundenwünsche 50, 51, 100
- Kundenzuführung 171
- Kurzanalyse des Gesprächs 119
- Kurzvorstellung der Bank 167

- Länderrisiken 17
- Lautstärke 72
- Leistung 109
- Leistungen, beratungsintensive 17
 - der Wettbewerber 133
 - , zusätzliche 114
- Leistungsfähigkeit 128
- Lob 87
- Lügen 78

- Man-Aussagen 59
- Marktdurchdringung 14
- Maslow* 122
- Mengen-Frage 97
- Mentalitätsgruppen 180
- Mentalitätsunterschiede 178
- Merkformel ER SANG 122
 - EVA 173
 - ZIMT 140
- Mimik 78, 83, 84
- Mitbewerber 129
- Mit Verständnis zustimmen 141
- Möglichkeiten der Kundenansprache 172
- Monologe 46
- Motivation 23
- Motivationsfrage 69
- Motivbündel 122
 - , dynamisches 125
 - , statisches 125
- Motive 122
 - , der Kunden 121

Motivstruktur 125
 Mundarten 73
 Muster 102

Nachfolgebrief 169
 Nachfragen 56
 Nachwuchsmarkt 179
 Namen 93
 Namensschild 164
 Nebenbedingungen 133
 Nein-Verkauf 158
 Neugierde 96
 Neukunden 162
 Neukundengewinnung 16
 Nichtbeachtung 86
 Nichtbeachtungssignale 86
 Notizen 100, 154
 Nutzen 34
 Nutzen des Kunden 127

Öffnungszeiten 16
 Offenheit 137
 O.K.-Geste 79
 Optimismus 135

Pausen 74
Pawlow 70
 Persönlichkeit 35
 Personal 21
 Personalkosten 17
 Pessimisten 73
 Plus-Sparen 18
 Positiv formulieren 73
 Prämien-Sparen 18
 Prämienparplan 18
 Präzisionsgeste 79
 Preisargumentation 152
 Preiseinwände 149
 Presse 15
 Privatkredit 18
 Privatkunden 27
 Privatkundengeschäft 18
 Produktausweitung 19
 Profilierungsmöglichkeiten 19
 Prognosen, eigene 95
 Prospekte 101

Prospekte, persönliche 102
 Provokationen 136

Raiffeisenbanken 31
 Redlichkeit 24
 Referenzen anführen 137, 146
 Reize, bestrafende 75
 Reiz-Reaktions-Zusammenhänge 70
 Reklamation, berechnigte 154
 Reklamationen 152, 153
 Reklamationen, briefliche 157
 Reklamationen, telefonische 157
 Reklamation, unberechnigte 154
 Reklamationsbearbeitung 152
 Relativieren 57
 Rentabilität 17
 Revier des Beraters 82
 Revolving-Kredit 18
 Risiken 17
 Risiko der Verhaltensänderungen 17, 18
 Risikoschub 175
Rogoll 85
 Routineleistungen 17

Sätze, kurze 74
 —, unvollständige 63
 Schalterbeamter 26
 Schluß, optimistischer 18
 Schweigen 53
 Schwellenangst 93
 Selbstbedienung 18
 Selbstbehauptung zeigen 137, 148
 Selbstkontrolle 140
 Selbstsicherheit 94
 Selbstvertrauen 23
 Selbstwertgefühl 85
 Sender 37
 Sie-Formulierungen 173
 Sieger 110
 Sie-Stil 73, 127
 Sitzanordnung 175
Skinner 70
 Spannungen, innere 82
 Sparkassen 31
 Sparverhalten der Berater 134
 Spezialisten 25, 166

- Spezialistenunterstützung 176
- Sphäre, persönliche 163
- Sprache 37, 81
 - , kundenorientierte 70, 71
 - , verständliche 134
- Sprachstil 72
- Sprechen, bewußtes 72
- Stimme 72
- Stimmulierungsfrage 69
- Suggestivfrage 68, 100

- Tabellen 103
- Tagesform, persönliche 47
- Taktik der falschen Wahl 107
- Techniken, neue 18
- Teilentscheidungen 104
- Telefonverkauf, aktiver 186
 - , passiver 186
- Telefonverkaufsgespräch 184
- Terminvereinbarung 66, 167, 174, 184, 186
- Transformieren 137, 148

- Überhören 137, 139
- Überleitung 90, 95, 113
 - der Kunden 172
 - zum Zusatzverkauf 115
- Überreden 44
- Übersetzungsformulierungen 74, 127
- Übersichtsprspekte 102
- Übersprunghandlung 82
- Überzeugung des Gesprächspartners 121
- Überzeugungskraft 135
- Umformuliert zustimmen 141
- Umgang mit Banken 27
 - mit Geld 27
- Umgangsformen 27
- Umschreiben 54
- Ungeduldsgesten 79
- Unternehmensführung 13

- Verabschiedung 89, 116, 117, 159, 165, 188
- Vereinbarung 156
- Verfassung, geistige 47
 - , körperliche 47

- Vergleiche von Konditionen 132
- Verhaltensdefizite 26
- Verhaltensweise des Kunden 27
 - ausländischer Kunden 182
- Verhalten, verkäuferisches 26
 - , zielgerichtetes 24
- Verkäufer 26
- Verkäufer-Leitbild 26
- Verkäufermarkt 13
- Verkauf, aktiver 17, 30, 169, 170
 - von mehreren Bankleistungen 112
- Verkaufen 5, 23
- Verkaufsdefizite 26
- Verkaufsgespräch 184
 - , aktives 170, 171
 - , systematisches 116
- Verständlichkeit 74, 101
- Verständnis 153
- Vertrauen 24, 137
- Vertrauen des Kunden 117, 166
- Vertreter besonderer Kundengruppen 178
- Visitenkarte 93, 102, 164
- Volksbanken 31
- Vollkunde, anspruchsvoller 32
- Von sich reden 44
- Vorbereitung der Kontaktaufnahme 166
 - des Zusatzverkaufs 114
 - , individuelle 91
- Vorbereitungsgesten 83
- Vorgehensweise 111
 - , systematische 89
- Vorschläge anbieten 42
 - des Beraters 96
- Vorstellung 93
- Vorteile des Kunden 127
- Vorteilsformulierung 126, 127, 131
- Vorwände 136
- Vorwegnehmen 137
- Vorwürfe machen 42

- Wahrnehmung des Kunden 84
- Warnen 45
- Wellenlänge 95
- Wendung, persönliche 116, 117
- Wenn-Dann-Fragesatz 67

Werbebriefe 167
 Wertschätzung 170, 177
 Wettbewerb 14
 Wettbewerber 129
 Wettbewerbssituation 128
 Wettbewerbsvorteile 26
 Wir-Form 58
 Wohnsitzwechselnder 14
 Wunsch-Frage 97
 Zeigefinger-Geste 80
 Zeit-Frage 97
 Zeit sparen 101
 Ziele der Reklamationsbearbeitung 152
 Zielgruppe 166
 Zielsetzungen des Beraters 161
 Zinsprognosen 94
 Zinsrisiken 17
 Zinsrisiko 18
 Zufriedenheitsraten 30
 Zuhöreeigenschaften 52
 Zuhören 52, 53, 154
 –, aktivierendes 52, 61
 –, passives 52
 –, praktisches 52
 Zukunft 117
 Zurückgeben 137, 146
 Zurückstellen 137, 138
 Zusammenfassen 55
 Zusammenfassung 95, 97
 Zusatzverkauf 89, 111, 114, 165, 187
 Zustimmung 103
 –, bedingte 59
 Zustimmungformen 140, 141
 Zuwachs-Sparen 18
 Zuwendung 85
 –, negative 85
 –, negative bedingte 85
 –, positive 85, 87, 140
 –, positive bedingungslose 85, 86
 –, positive bedingte 85
 Zuwendungsformen 85
 ZWAR-Formel 144
 Zweitverbindung 14
 Zwei-Weg-Kommunikation 38, 54
 Zwischennachricht, telefonische 157

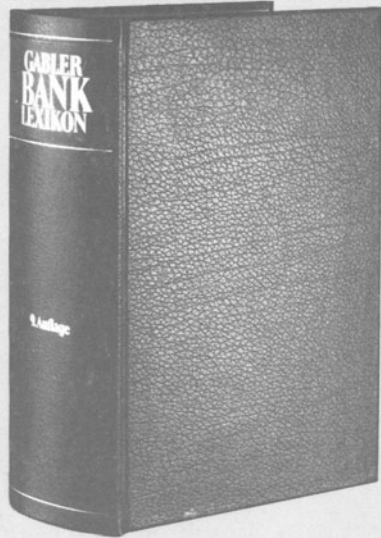
**Das Standardwerk
für Finanzfachleute in Banken,
Handel und Industrie**

GABLER BANK-LEXIKON

- Handwörterbuch für das
Bank- und Sparkassenwesen

9., überarbeitete und erweiterte
Auflage 1983
XIII, 2574 Spalten, in der reprä-
sentativen Lederausstattung, geb.,
DM 148,-

**Für den Finanzfachmann
und den engagierten Nach-
wuchs das unverzichtbare
Nachschlagewerk.**



GABLER BANK-LEXIKON

Taschenbuch-Ausgabe der 9. Auf-
lage des GABLER BANK-LEXIKON
in 3 Bänden,
1984, br.,
DM 58,-



**Jetzt
in der preiswerten
Taschenbuch-Ausgabe!**

- mit dem redaktionellen Teil der hervorragend eingeführten 9. Auflage des GABLER BANK-LEXIKONS, der ungekürzt und unverändert in die Paperback-Ausgabe übernommen wurde.
- mit über 5300 Insider-Begriffen und ihrer aktuellen Definition, von „a-Ansprüche“ bis „zyklische Werte“
- mit einer Fülle von Informationen zu den Themen
 - Aktienanalyse
 - Außenhandelsfinanzierung
 - Anlegerschutz
 - Baufinanzierung
 - Insolvenz
 - Investmentgeschäft
 - Kreditpolitik
 - Leasing
 - Termingeschäfte, die mit einem Griff zur Verfügung stehen.

Preisänderungen vorbehalten!

GEYER & PARTNER

Trainings- und Beratungsteam

Seminare · Workshops
Trainings

Führungstraining
Verkaufstraining
Kommunikationstraining
Organisationsentwicklung

Information, Beratung und Broschüre
„Angebote zur Zusammenarbeit“ unter

GEYER & PARTNER

Trainings- und Beratungsteam

Narzissenweg 6 · 6140 Bensheim 1 · Telefon 06251/68847