



Gesprächsleitfaden für ein Anlagegespräch

Kontaktphase

- Begrüßung des Kunden mit Namen
- Hand reichen (nicht über den Tisch!)
- Vorstellung mit eigenem Namen & Visitenkarte geben
- Den Kunden bitten Platz zu nehmen
- Smalltalk beginnen (Wetter, Familie etc...)

Informationsphase

- Überleitung in die I-Phase, darf ich Notizen machen?
- Wie viel Geld soll angelegt werden?
- Wie lange soll es angelegt werden?
- Für welchen Verwendungszweck ist das Geld gedacht?
- Welche Erfahrungen haben Sie mit früheren Anlagen?
- Soll weiteres Geld von anderen Konten mit angelegt werden? (optional)
- Welches Vermögen unterhalten Sie noch bei anderen Banken?
- Wie hoch ist ihr verbleibender Freistellungsauftrag?
- Wie hoch ist ihr zu versteuerndes Jahreseinkommen?
- Wie bauen Sie ihr Vermögen weiter auf? Evtl. VL?
- Sind Sie bereit, für eine höhere Rendite in ein gewisses Risiko zu akzeptieren?
- Wie viel Geld brauchen Sie als Notgroschen?
- Welche Anschaffungen stehen in den nächsten Jahren an?
- Wie möchten Sie Ihren heutigen Lebensstandard im Alter halten?
- Ist Ihnen eine steueroptimierte Anlage wichtig?
- Sind Zuzahlungen oder vorzeitige Abhebungen erwünscht?
- Wünschen Sie regelmäßige Zinszahlungen oder eine Einmalzahlung zum Ende?
- Gibt es sonst noch etwas, dass sie mir sagen möchten? (LETZTE Frage!!!!)

Verkaufsphase

- Überleitung in die V-Phase durch Zusammenfassung der I-Phase
- Frage: Habe ich das soweit richtig verstanden? (Falls nein, jetzt Korrektur!!!)
- Unterbreitung von ein oder zwei Produkten
- Kundenorientierte Argumentation zu den Vorteilen mit Visualisierung
- Nach Aufzählung der Vorteile: Wie finden Sie das?
- Kunde auf Kosten hinweisen, WPHG beachten, Produktabschluss mit Unterschrift



Cross-Selling Phase

- Hinweise des Kunden auf X-Selling jetzt beachten und ansprechen
- Sachlage mit dem Kunden besprechen: Welches Problem – welche Lösung?
- Folgetermin vereinbaren
- Frage: „Hat Ihnen das Gespräch gefallen? => 2.Visitenkarte zur Empfehlung mitgeben
- Das Gespräch beenden, den Kunden seine Entscheidung bestätigen „Gute Entscheidung...“
- Den Kunden höflich verabschieden, ihm alles Gute wünschen o.ä....