

## Wie sind die Zukunftsaussichten der Videoberatung? (6/6)

Viele Bankberater erleben aktuell, dass immer noch nur wenige Kunden eine Videoberatung aktiv nachfragen. Woran kann das liegen?

Vielleicht ist es ja so, dass es Kunden gibt, die eine Videoberatung grundsätzlich ablehnen. Eine weitere Möglichkeit ist, dass es Kunden gar nicht bewusst ist, dass die Bank / der Berater eine Videoberatung anbietet. Es könnte aber natürlich auch sein, dass die Kunden die Vorteile einer Videoberatung nicht von alleine erkennen.

Auch in der Vergangenheit mussten Kunden von den Vorteilen eines Kontoauszugsdruckers, eines Geldautomaten oder vom Online-Banking überzeugt werden. Nur ein geringer Teil der Kunden hat hier „von alleine“ gewechselt.

Wenn Sie Kunden fragen, ob sie lieber eine Videoberatung möchten oder eine klassische Beratung in der Filiale, dann werden viele Kunden – der Mensch ist eben ein Gewohnheitstier – sich für die bisherige Beratung in der Filiale entscheiden. Wir leben eben oft nach dem Motto von Persil: „Da weiß man, was man hat.“

Auch wenn Kunden heute nicht aktiv nach einer Videoberatung fragen, sollten Sie als Berater gut vorbereitet sein.



Kunden vermissen selten etwas was es noch nicht gibt. Um die Jahrtausendwende hatten viele Kunden ein Nokia-Handy und waren damit zufrieden. Keiner hat sich beschwert und weitere Funktionen in seinem Handy eingefordert. Dann allerdings kam das Smart-Phone mit vielen weiteren Vorzügen und Funktionen. In diesem Moment haben die zufriedenen Kunden von Nokia ohne zu zögern das Produkt und die Marke gewechselt.

Zufriedene Kunden wechseln schnell, wenn Sie merken, dass etwas woanders einfacher und bequemer ist. Deshalb ist es mehr als sinnvoll, bei diesem zukunftsorientierten Thema vorne mit dabei zu sein.

Wenn Sie beim Thema Videoberatung erfolgreich sein wollen, dann ist es notwendig, die Kunden von den Vorteilen zu überzeugen.

Doch wie bekommen Sie Kunden in die Videoberatung?

Ein Beispiel:

*„Herr Kunde, wir haben einen neuen Weg zur Beratung unserer Kunden entwickelt. Die Videoberatung. Ich würde Ihnen gerne diese neue Möglichkeit vorstellen und den Weg einmal praktisch mit Ihnen ausprobieren. Sie entscheiden anschließend, ob Sie diese Möglichkeit künftig häufiger nutzen wollen.“*

Probieren Sie es doch bei Ihrem nächsten Kunden einfach mal aus.

Gastautor für diese Tipps-Serie ist Ralf Meyer. Als Verkaufstrainer unterstützt er Banken und Sparkassen, Anlage- und Vorsorgeberater erfolgreicher zu machen ([www.bankverkaufstrainer.de](http://www.bankverkaufstrainer.de))



### Was bringt Ihnen die Realisierung dieses Tipps?

Verschaffen Sie sich doch einen Wettbewerbsvorteil, in dem Sie Ihren Kunden die Videoberatung einmal vorstellen und sie testen lassen. So zeigen Sie sich als moderner Bankdienstleister, immer auf der Höhe der Zeit. Üben Sie ggfls. mehrmals mit Ihren Kunden und haben Sie Verständnis, wenn es nicht bei jedem auf Anhieb klappt.