

Altersvorsorgeberatung (2/13)

„Unverständlichkeit ist noch lange kein Beweis für tiefe Gedanken.“ (Marcel Reich-Ranicki)

Die Bereitschaft Ihres Kunden, eine Altersvorsorge bei Ihnen abzuschließen, hängt weit überwiegend von der Verständlichkeit Ihrer Gesprächsführung ab.

Eine klare und wertschätzende Kommunikation ist die Grundlage jedes erfolgreichen Miteinanders. Dies gilt selbstverständlich auch für ein Verkaufsgespräch zum Thema „Altersvorsorge“. Deshalb lohnt es sich für Sie als Berater, auf die Verständlichkeit Ihrer Erklärungen zu achten.

1. Wer auf nachvollziehbare Aussagen achtet, wird besser verstanden. Dadurch entscheiden Kunden auch schneller. Das spart Zeit und Geld.
2. Wer verständlich kommuniziert, muss seltener Fragen beantworten und Missverständnisse aufklären. Die Folge: effizientere Gespräche und zufriedener Kunden. Das spart Zeit und Geld.
3. Wer verständlich erklärt, wirkt sympathischer und kompetenter. Die Folge: ein deutlicher Imagegewinn, der Gold wert ist.

Von einer verständlichen Altersvorsorgeberatung profitieren alle Beteiligten. Stellen Sie unbedingt in den Vordergrund Ihrer Vorsorgeberatung, dass der Kunde auch versteht, was er tut. Damit erreichen Sie – mit einer eigentlichen Selbstverständlichkeit - eine deutliche Differenzierung zum Wettbewerb. Durch eine konsequente Ausrichtung des Beratungsprozesses auf Verständlichkeit schaffen Sie Vertrauen, die wichtigste Grundlage einer – für beide Seiten zufriedenstellenden - Zusammenarbeit.

Wenn der Kunde unterschreibt, ohne verstanden zu haben, können Reklamationen, Vorwürfe und Kundenabwanderung die Folge sein. Die dadurch entstehende negative Mund-zu-Mund-Propaganda hält andere potenzielle Kunden davon ab, mit Ihnen Geschäfte zu machen.

Checken Sie Ihre verständliche Kommunikation anhand folgender 12 Punkte:

1. Sprechen Sie den Kunden persönlich, freundlich und offen an.
2. Erklären Sie Abläufe und verzichten Sie auf einen Amts- oder Befehlston.
3. Benutzen Sie keine Verneinungen, wenn es ein positives Wort gibt.
4. Verwenden Sie einfache und bekannte Begriffe.
5. Ersetzen Sie ein Fremd- oder Fachwort wenn möglich durch ein übliches deutsches Wort.
6. Vermeiden Sie Anglizismen (z.B. Location, Challenge).
7. Vermeiden Sie Schachtelsätze.
8. Erklären Sie unverzichtbare Fachbegriffe bei der ersten Nennung.
9. Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche und verzichten Sie auf unwichtige Detailinformationen.
10. Stellen Sie eindeutige Bezüge zwischen Wörtern, Satzteilen und Sätzen her.
11. Knacken Sie Bandwurm-Sätze. In der Kürze liegt die Würze.
12. Achten Sie auf eine klare Struktur, denn ein gut strukturiertes Gespräch hat einen für den Kunden gut erkennbaren roten Faden.

Gastautor: Ralf Meyer – Der Bankverkaufstrainer
(www.DerBankverkaufstrainer.de)



Was bringt Ihnen die Realisierung dieses Tipps?

Um gemeinsam etwas gestalten und Ziele erreichen zu können, müssen wir kommunizieren. Die Kommunikation muss einfach und verständlich sein – nur dann hat sie einen Wert. Ob sie sich in der realen oder digitalen Welt abspielt, sie folgt bestimmten Grundregeln. Wer sie kennt, kann Missverständnisse vermeiden.