

Altersvorsorgeberatung (3/13)

Ansprache von Kunden auf die Altersvorsorge

Es gibt im wesentlichen zwei Hauptgründe, warum Kunden sich in einer Bank beraten lassen. Entweder Sie brauchen Geld oder sie haben Geld. Bei der Altersvorsorge gilt das Prinzip „*Wer kein Problem hat, ist auch nicht an einer Lösung interessiert*“. Deshalb sprechen Kunden das Thema selten von sich aus an. Aufgabe des Beraters ist es, die Kunden charmant und wirkungsvoll darauf anzusprechen.

Probieren Sie die 4-Fragen-Methode, um einen Kunden im Gespräch auf seine Altersvorsorge anzusprechen. Sie werden überrascht sein, wie offen die Kunden auf die Ansprache reagieren.

Die 4-Fragen-Methode

Die Ansprache eignet sich, wenn Sie mit dem Kunden zu einem anderen Thema zusammensitzen und auf die Altersvorsorge überleiten wollen.

Frage 1. Berater: „*Wann geben Sie mehr Geld aus, während der Arbeit oder in der Freizeit?*“

Kunde: „*In der Freizeit.*“

Falls der Kunde antwortet: „*Während der Arbeit.*“, können Sie mit: „*Herr Kunde, da bin ich überrascht. Warum ist das bei Ihnen so?*“ den Ball zurückspielen und er erklärt die Hintergründe für seine Aussage.

Frage 2. Berater: „*Welche Bedeutung hat es für Sie, ausreichend Geld zur Verfügung haben, wenn Sie im Ruhestand 365 Tage im Jahr Freizeit haben?*“ Kunde: „*Mir ist das sehr wichtig!*“

Achten Sie darauf, dass Sie von ausreichend Geld sprechen. Wenn Sie den Kunden nämlich fragen „*...genauso viel Geld wie heute zur Verfügung haben?*“, dann besteht das Risiko, dass er sagt: „*Im Rentenalter brauche ich nicht mehr so viel wie heute.*“

Damit hätten Sie bereits an dieser Stelle einen Einwand des Kunden.

Vermeiden Sie dies, indem Sie unspezifisch mit „ausreichend“ arbeiten, dies ist, unabhängig von der konkreten Höhe, immer richtig. Falls der Kunde im Gesprächsverlauf seine Zielrente sehr niedrig ansetzt, können Sie ihn immer an seine Antwort auf Frage 1 erinnern, dass er in der Freizeit mehr Geld ausgibt.

Frage 3. Berater: „*Wie viel Vertrauen haben Sie in die gesetzliche Rentenversicherung?*“

Kunde: „*Eher wenig.*“

Damit dokumentiert er Kunde, dass er hier auch ein Problem sieht.

Falls der Kunde ausnahmsweise antwortet: „*Ich habe Vertrauen.*“, können Sie mit: „*Woher kommt das?*“ den Ball wieder zurückspielen und er erklärt Ihnen die Hintergründe für seine Aussage.

Frage 4. Berater: „*Viele meiner Kunden leben nach dem Motto ‚Hilf Dir selbst, sonst hilft Dir keiner‘ und sorgen privat vor. Wie sehen Sie das?*“

Die Antwort lautet häufig: „*Das sehe ich auch so.*“ oder „*Da habe ich schon was gemacht.*“

Beide Aussagen sind Signale, dass dem Kunden dieses Thema wichtig ist.

Mit Frage 4 stellen Sie die Frage, ob der Kunde seine „Selbstverantwortung“ lebt. Kunden, die nach dem Motto „Hilf Dir selbst, sonst hilft Dir keiner“ leben, übernehmen Verantwortung für ihre Vorsorge.

Sie wollen viele Gespräche mit Kunden zur Altersvorsorge führen, wenn diese – falls notwendig – bereit sind zu investieren. Nach diesen vier Fragen können Sie zur Vorsorgeberatung überleiten:

„*Was halten Sie davon, wenn wir gemeinsam prüfen, wie viel Ihnen im Rentenalter zur Verfügung steht, damit Sie die Sicherheit haben, dass Sie dann mit Ihrem Einkommen auch wirklich auskommen?*“ Wenn Sie noch kritisch sind, probieren Sie es einfach aus.

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

Was bringt Ihnen die Realisierung dieses Tipps?

Viele Berater sind im Gespräch hervorragend. Ihre größte Herausforderung ist die Ansprache der Kunden, also überhaupt erst mal ins Gespräch zu kommen. Ein guter Weg, diese Hürde zu überwinden, ist die Systematisierung der Kundenansprache mit erfolgreichen Methoden. Testen Sie doch einfach mal die 4-Fragen-Methode.