Fintelligence

Ressourcen-Resilienz für Kundenberater bei Banken

Das Weiterbildungsprogramm 'Ressourcen-Resilienz für Kundenberater' entwickelt Fähigkeiten und Fertigkeiten des Kundenberaters gezielt und nachhaltig weiter. Der Kundenberater erlernt Methoden, die ihn im Kundengespräch kompetent und auftrittssicher machen.

Mit dem beschleunigten Wandel in der Finanzbranche steigen die Anforderungen und Erwartungen an die Kundenberater laufend.

- Im Zuge der Digitalisierung wird permanente Erreichbarkeit (24/7) erwartet.
- In dynamischen und unsicheren Finanzmärkten bedürfen Kunden zuverlässiger und professioneller Beratung.
- Die Margen der Banken stehen stark unter Druck - damit steigen die Anforderungen an die Kundenberater, die Vorgaben des Managements zu erfüllen.
- Regulatorische Richtlinien bestimmen zunehmend den Arbeitsalltag des Kundenberaters.

Im Rahmen des Programms setzt sich der Kundenberater mit seinen Kommunikations- und Interaktionsvorlieben auseinander, um diese zweckmässig auszugestalten und gezielt zu verbessern. Durch individuelle Verhaltensstrategien kann er seine Aussenwirkung stärken und seinen Ressourceneinsatz zum Nutzen des Kunden und der Bank optimieren.

Das Programm basiert auf den Erkenntnissen der positiven Psychologie sowie den aktuellen Forschungsergebnissen zur emotionalen und sozialen Intelligenz.

Der Fokus liegt auf den für den Kundenberater zentralen Aspekten, wie

- der Selbst-Wahrnehmung im Gespräch mit dem Kunden
- der Gestaltung der Kundenbeziehung (im Besonderen Vertrauensaufbau)
- der Entscheidungsfindung unter Druck
- des Umgangs mit schwierigen Situationen und Konflikten in der Kundenbeziehung
- des Stress-Managements

Ihr Nutzen

- Der Kundenberater lernt sich, seine Stärken und seine im Berufsalltag typischen Verhaltens- und Kommunikationsmuster kennen und verstehen.
- Der Kundenberater erkennt Ansätze, seine Ressourcen (Kraft und Energie) effektiver einzusetzen und dem Kunden gegenüber ein aufmerksamer und überzeugender Gesprächspartner zu sein (resp. Vertrauen aufbauen, echter Sparringspartner sein).
- Der Kundenberater erlernt Strategien, Kommunikations- und Verhaltensweisen optimal auszugestalten und einzusetzen.
- Der Kundenberater wird befähigt, Kundenbeziehungen erfolgreich anzubahnen, weiterzuentwickeln und nutzbringend zu führen.

Das Programm

Anhand eines Online-Persönlichkeitsinventars findet eine Profilierung (Stärken- und Schwächenanalyse) des Kundenberaters statt. Dies erlaubt Hinweise auf die individuelle und gezielte Gestaltung seiner Weiterentwicklung.

Als Vorbereitung auf den Workshop wird der Kundenberater gebeten, ein Online-Persönlichkeitsinventar zu absolvieren, das in einem separaten De-Briefing besprochen wird.

Am Ein-Tages-Workshop werden verschiedene Aspekte der Interaktionen von Kundenberatern mit ihren Kunden besprochen und aufgearbeitet.

Im Anschluss an den Workshop entwirft der Kundenberater zusammen mit dem Coach einen individuellen Aktionsplan, den er in den nachfolgenden Monaten in seinem Alltag verfolgen und umsetzen wird.

Die vermittelten Inhalte sind auf die Bedürfnisse von Kundenberater und Bank abgestimmt.

Das Weiterbildungsprogramm ‘Ressourcen-Resilienz für Kundenberater’ ist eine Rezertifizierungs-Massnahme für Kundenberater von Banken (gemäss SAQ).

saq Swiss Association for Quality

Über Fintelligence

Fintelligence bietet massgeschneiderte und individualisierte Leistungen in der Personal- und Organisationsentwicklung für Finanzdienstleister an. Im Besonderen ist Fintelligence auf Entwicklungsmassnahmen und Trainings für Kundenberater von Banken fokussiert. Fintelligence ist eine Aktiengesellschaft nach schweizerischem Recht mit Hauptsitz in Zug, Schweiz. Die Gesellschaft ist im Handelsregister eingetragen.

© 2026