

„4 Stufen Methode“

Thema: Kundengespräche für Kreditfinanzierung für Banklehrlinge und Finanzdienstleister

Name: Mag. Dieter Habernik

Fach: FFP (Fachspezifischer Fachpraktikum)

Vorwissen: Schüler haben das Wissen für Kundengespräche in den Vorwochen erlernt

Zeit: 1h 40 Minuten (2 Einheiten a 50 Minuten)

Ziel: SuS sind in der Lage, die Bedürfnisse der Kunden zu evaluieren, eine Haushaltsplanung gemeinsam mit dem Kunden zu gestalten und das Kundengespräch durchzuführen

Ablauf:

1. Vorbereiten (15 Minuten)

SuS geben das gelernte Wissen wider und ich ergänze noch wichtige Punkte für das bevorstehende Kundengespräch.

2. Vormachen und erklären (15 Minuten)

Ich mache mit einem freiwilligen Schüler ein individuelles und bedarfsgerechtes Kundengespräch, bei dem die SuS sehen und erkennen können, wie ein Kreditgespräch in der Praxis aussehen könnte.

3. Nachmachen und erklären (40 Minuten)

SuS machen in 2er Teams ihre Kundengespräche. Nach dem ersten Gespräch werden die Rollen des Beraters und des Kunden getauscht. Somit können die SuS erkennen, wie es sich einerseits in der Rolle des Beraters und andererseits als Kunde anfühlt. Vor allem diese Erkenntnis öffnet den SuS oftmals die Augen, dass es absolut notwendig ist, sich völlig auf den Kunden einzustellen, um die entsprechenden Ergebnisse zu erhalten.

4. Vertiefen und erklären (30 Minuten)

Nach den o.a. Phasen werden die SuS aufgefordert, ihre Erkenntnisse der gesamten Klasse mitzuteilen. Die wichtigsten Inhalte und Themen werden an der Tafel gesammelt. Meinerseits werden nochmals die essenziellen Punkte erklärt, auf die es in der Beratung ganz konkret ankommt.

In der nächsten UE sollen die SuS zwei Plakate gestalten. Thema 1: „Wie soll ein Kundengespräch auf keinen Fall durchgeführt werden!“ Thema 2: „Wie soll ein Kundengespräch optimal ablaufen!“