

Gekonnt wirken

BANKEN · VERSICHERUNGEN · FINANZDIENSTLEISTER

Kompetenz zeigen. Vertrauen gewinnen.

Auftritt · Kommunikation · Business-Knigge

Vier Trainingsmodule.
Optionales 1:1-Coaching.
Individuell für Ihr Team.

Sicher im Kundenkontakt.
Professionell für Ihr Haus.



Janine Katharina Pötsch

Expertin für Auftritt, Wirkung und Persönlichkeit

AUSGANGSLAGE UND ZIELE

Fachlich vorbereitet. Im Gespräch trotzdem unsicher.

Wenn Menschen über ihr Geld, ihre Absicherung oder ihre Zukunft sprechen, möchten sie sich gut aufgehoben fühlen. Sie brauchen verständliche Antworten und ein Gegenüber, das aufmerksam zuhört und Sicherheit vermittelt.

Die Situationen, die wir aufgreifen

Eine Kundin fragt zum dritten Mal nach. Ein Kunde reagiert verärgert auf eine Entscheidung. Eine junge Beraterin sitzt erstmals einem erfahrenen Unternehmer gegenüber. Fachwissen ist vorhanden - doch manchmal fällt es schwer, ruhig zu bleiben und das Gespräch klar zu führen.

Was Ihr Team entwickelt

Komplexe Sachverhalte verständlich erklären, gezielt nachfragen und nächste Schritte verbindlich benennen. Bei Beschwerden Ruhe bewahren. Stimme, Körpersprache und Verhalten bewusst einsetzen. Kleidung passend zu Rolle, Kunde und Anlass wählen.

Für wen das Programm gedacht ist

Für Mitarbeitende und Führungskräfte in Banken, Versicherungen und Finanzdienstleistungsunternehmen. Für Kundenberatung, Empfang, Vertrieb und Außendienst - vom Berufseinstieg bis zur Weiterentwicklung erfahrener Mitarbeitender.

Aufmerksam zuhören. Verständlich erklären.
Auch in schwierigen Momenten klar bleiben.

Ihre Trainingsmodule

01 Unser Auftritt als Unternehmen

Gemeinsame Orientierung für den Kundenkontakt

Wie möchten Sie als Haus wahrgenommen werden? Im Auftaktworkshop reflektieren wir, was bereits gelingt und wo unterschiedliche Vorstellungen bestehen. Daraus entwickeln wir konkrete Leitlinien für Auftritt und Verhalten.

Inhalte: Erster Eindruck, Selbst- und Fremdwahrnehmung, Unternehmenswerte, Rollenverständnis und gemeinsame Standards.

Ziel: Ihr Team erkennt, welchen Beitrag jeder Einzelne zum professionellen Auftritt Ihres Hauses leisten kann. Optional: ein vorab vereinbarter Mystery-Check aus Kundensicht.

02 Business-Knigge und sicheres Verhalten

Zeitgemäße Umgangsformen praktisch anwenden

Vom Empfang bis zum Geschäftsessen: Moderne Umgangsformen geben Orientierung. Wir üben mit Situationen aus Ihrem Alltag - persönlich, am Telefon und bei repräsentativen Anlässen.

Inhalte: Begrüßung, Vorstellung, Gastgeberrolle, Small Talk, Nähe und Distanz sowie internationale Gepflogenheiten.

Ziel: Sicherer in unterschiedlichen beruflichen Situationen handeln. Optional: ein moderiertes Business-Knigge-Dinner mit praktischen Übungen zur Tischkultur.

PRAKTISCHE INHALTE FÜR IHREN ALLTAG

Ihre Trainingsmodule

03 Kommunikation und Gesprächsführung

Verständlich erklären. Aufmerksam zuhören.

Kunden bringen unterschiedliche Erfahrungen, Erwartungen und Sorgen mit. Wir trainieren, wie Ihre Mitarbeitenden darauf eingehen und zugleich die Gesprächsführung behalten.

Inhalte: Aktives Zuhören, verständliche Sprache, Stimme und Körpersprache, kritische Rückfragen, Beschwerden und verbindliche Gesprächsabschlüsse.

Ziel: Informationen nachvollziehbar vermitteln und auch in angespannten Gesprächen respektvoll und handlungsfähig bleiben.

04 Stil und professionelles Erscheinungsbild

Passend zu Rolle, Kunde und Anlass auftreten

Was passt zum Beratungsgespräch, was zum Empfang und was zur Abendveranstaltung? Wir schaffen Orientierung, die den Anspruch Ihres Hauses und die Persönlichkeit der Mitarbeitenden berücksichtigt.

Inhalte: Dresscodes, gepflegtes Erscheinungsbild, Farben, Passformen und passende Kombinationen für unterschiedliche Kundentermine.

Ziel: Bewusster entscheiden, welche Kleidung zur eigenen Aufgabe und zur jeweiligen Situation passt.

Persönliche Sicherheit gezielt stärken

Manche Herausforderungen lassen sich im vertraulichen Einzelgespräch besser bearbeiten. Das Coaching bietet Raum für persönliche Fragen - etwa Unsicherheit im Kundenkontakt, wiederkehrende Schwierigkeiten in Gesprächen oder den Wechsel in eine neue Rolle.

Individuell an konkreten Situationen arbeiten

Wir reflektieren Erfahrungen, machen individuelle Stärken sichtbar und üben passende Formulierungen und Verhaltensweisen. Im Mittelpunkt stehen die Aufgaben und Ziele des einzelnen Mitarbeitenden.

Mögliche Schwerpunkte

Persönliche Präsenz und Selbstvertrauen, Rollenklärung, Stimme und Körpersprache, Umgang mit Kritik und anspruchsvolle Kundengespräche.

Ziel und Format

Mitarbeitende gewinnen Klarheit über ihren Auftritt und entwickeln konkrete Schritte, um ihre Aufgaben mit mehr Sicherheit zu erfüllen. Individuell vereinbarte Einzeltermine, online oder persönlich.

Wie schnell sind Ergebnisse sichtbar?

Erste Veränderungen können sich bereits nach dem Training zeigen: bewusstere Formulierungen, aufmerksamerer Kontakt oder ruhigere Reaktionen auf Rückfragen. Verlässliche Gewohnheiten entstehen durch Anwendung und Übung. Das Tempo hängt von Ausgangslage, Zielen und Gelegenheiten zum Ausprobieren ab. Vertiefungstrainings und Coachings können diesen Prozess unterstützen.

ABLAUF UND RAHMEN

So gestalten wir die Zusammenarbeit

01 Ziele und Ausgangslage klären

Mit HR, Personalentwicklung oder Führungskräften besprechen wir Ihre Anforderungen und typische Kundensituationen.

02 Inhalte und Format abstimmen

Wir wählen passende Module und berücksichtigen Aufgaben, Erfahrung und Entwicklungsziele der Teilnehmenden.

03 Praktisch trainieren

Gesprächsübungen, Fallbeispiele und persönliches Feedback machen die Inhalte erlebbar. Vertrauliche Kundeninformationen werden dafür nicht benötigt.

04 Anwendung im Alltag vorbereiten

Wir halten konkrete nächste Schritte fest. Optional vertiefen Einzelcoachings persönliche Anliegen oder unterstützen neue Rollen.

Ihr Nutzen für HR und Personalentwicklung

Orientierung im Onboarding, gezielte Nachwuchsentwicklung und Weiterbildung erfahrener Mitarbeitender. Gemeinsame Leitlinien zu Kommunikation, Verhalten und Kleidung erleichtern die Abstimmung zwischen Teams und Standorten.

Umfang und Investition

Vier Trainingsmodule und das optionale 1:1-Coaching können individuell verbunden werden. Dauer, Gruppengröße und Veranstaltungsort stimmen wir gemeinsam ab. Sie erhalten ein individuelles Angebot.

IHRE TRAINERIN UND KONTAKT

Erfahrung, die Ihr Team begleitet

Janine Katharina Pötsch

**Expertin für Auftritt, Wirkung
und Persönlichkeit**

Seit 2012 begleite ich Menschen und Unternehmen dabei, sicherer aufzutreten, klarer zu kommunizieren und ihre Kompetenz sichtbar zu machen. Mehr als 5.000 Menschen haben an meinen Trainings teilgenommen.



Referenzen im Finanzumfeld

S-Kreditpartner · ecoblue AG · DAT Vermögensmanufaktur

„Frau Pötsch hat sich sehr flexibel auf die Teilnehmer und Teilnehmerinnen eingestellt. Alle Fragen wurden beantwortet.“

A. Linke · S-Kreditpartner

Welche Situation soll Ihr Team sicherer meistern?

Eine kritische Rückfrage im Beratungsgespräch? Eine Beschwerde am Empfang? Ein erster Termin mit vermögenden Kunden? Lassen Sie uns besprechen, welche Unterstützung Ihr Team jetzt braucht.

Kennenlerngespräch anfragen

jkp@gekonnt-wirken.de · +49 173 16 21 464
www.gekonnt-wirken.de

Standort: Schliersee · Deutschland, Österreich und Schweiz
Stand: Oktober 2026