

## Gesprächsleitfaden Baufinanzierung

### Kontaktphase

- Begrüßung des Kunden mit Namen
- Hand reichen (nicht über den Tisch!)
- Vorstellung mit eigenem Namen & Visitenkarte geben
- Den Kunden bitten Platz zu nehmen
- Smalltalk beginnen (Wetter, Familie etc...)

### Informationsphase:

- Einleitung in die I-Phase, darf ich Notizen machen?
- Evtl. vorab zum Projektwunsch gratulieren (falls sofort genannt)
- Welches Objekt / Soll gebaut werden?
- Wie groß ist das Objekt? Lage?
- Was für eine Objektart? Eigen- oder Fremdnutzung?
- Kosten des gesamten Objektes? Evtl. Außenanlagen etc...?
- Welches Vermögen bringen Sie ein?
- Welche Eigenleistungen bringen Sie ein?
- Welche Nebenkosten haben Sie schon berücksichtigt? Ist das Grundstück erschlossen?
- Wie stellen Sie sich die Finanzierung vor?
- Wissen Sie schon etwas darüber, wie der Kredit besichert wird?
- Was wissen Sie über Fördermittel der KFW Bank? (max 30%, bis max. 100 TEUR)
- Haben Sie einen Grundbuchauszug mit dabei?
- Welche Laufzeit wünschen Sie?
- Wie wichtig ist Ihnen die Sicherheit der Finanzierung?
- Sondertilgungen?
- Fester oder variabler Zins? (Unterschied erklären!!)
- Über welches monatliche Einkommen verfügen Sie? Unbefristeter Vertrag?
- Soll die Miete mitfinanziert werden? (nur beim Bau!!)
- Welche festen Ausgaben haben Sie?
- Was verdient Ihre Frau? Familienplanung? Fällt ein Einkommen weg?
- Wer ist Darlehensnehmer? Beide oder einer alleine?
- KDR durchführen!

### V-Phase

- Überleitung in die V-Phase durch Zusammenfassung
- Frage: Habe ich das soweit richtig verstanden? (Falls nein, jetzt Korrektur!!!)
- Auf die Grundlagen der Besicherung eingehen
- Berechnung eines Kreditangebotes (5% Zins, 1 oder 2% Tilgung)
- KFW Mittel ansprechen
- Besicherung mittels Versicherung (Risiko-LV) ansprechen
- Kreditvertrag abschließen



## Cross-Selling

- Hinweise des Kunden auf X-Selling jetzt beachten und ansprechen
- Sachlage mit dem Kunden besprechen: Welches Problem – welche Lösung?
- Folgetermin vereinbaren
- Frage: „Hat Ihnen das Gespräch gefallen? => 2.Visitenkarte zur Empfehlung mitgeben
- Das Gespräch beenden, den Kunden seine Entscheidung bestätigen „Gute Entscheidung...“
- Den Kunden höflich verabschieden, ihm alles Gute wünschen o.ä....