



Gesprächsleitfaden für ein privates Konsumentendarlehen

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

- Überleitung in die I-Phase, darf ich Notizen machen?
- Welcher Kreditbetrag?
- Für welchen Zweck?
- Welche anderen Verbindlichkeiten haben Sie?
- Welchen Teil Ihres Vermögens möchten Sie einsetzen?
- Wie stellen Sie sich die Rückzahlung vor?
- Welche Laufzeit?
- Über welches monatliche Einkommen verfügen Sie? Unbefristeter Arbeitsvertrag?
- Was verdient ihre Frau? Soll sie mitverpflichtet werden?
- Welche regelmäßigen Ausgaben haben Sie?
- SCHUFA Abfrage!!!

JETZT die KDR durchführen!! Achtung: Ein NEIN-Verkauf ist möglich! Dann Abbruch und in I-Phase Anlage einschwenken! Ansonsten fortfahren:

- Wünschen Sie zusätzliche Tilgungsmöglichkeiten?
- Welche weiteren Anschaffungen stehen Ihnen bevor?
- Wie planen Sie, Ihren Lebensstandard im Alter zu halten?
- Wie wichtig ist Ihnen die Sicherheit, dass der Kredit gezahlt wird, wenn was passiert?
- Sicherheiten ansprechen: Welche vorhanden oder keine nehmen? (bis 50 TEUR)
- Wie ist ihre Familienplanung? Fällt evtl. ein Einkommen weg?

Verkaufsphase

- Überleitung in die V-Phase durch Zusammenfassung
- Frage: Habe ich das soweit richtig verstanden? (Falls nein, jetzt Korrektur!!!)
- Anfertigung des Kreditangebotes:
- Wahl des Nominalzinses, Berechnung $\frac{Nzins * (L + 1)}{24 * L}$ = Pro-Monats Zins
- Berechnung der Rate nach Laufzeitmethode oder Maximaler Rate
- Berechnung des Effektivzinses: $\frac{\text{Gesamte Kosten} * 12 * 100}{\text{Nettokreditbetrag} * Ld}$ = Eff. Zins
- Dem Kunden das Angebot unterbreiten, fragen wie es ihm gefällt
- Abschließen, auf das Widerrufsrecht hinweisen



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....