



Individuelle Händlerkommunikation

Die TARGOBANK fördert gute Beratung



TARGOBANK

Ziel

Die Mitarbeiter der über 4.000 TARGOBANK-Kooperationspartner beraten täglich Tausende Kreditinteressenten und müssen mit den aktuellen Konditionen und Richtlinien der Bank vertraut sein sowie optimal entsprechend der individuellen Bedürfnisse und Gegebenheiten der Kunden beraten. Kundengespräche müssen fachlich einwandfrei geführt werden.

Umsetzung

Vor Beginn einer Kooperation führt die TARGOBANK individuelle Präsenzs Schulungen bei den Händlermitarbeitern vor Ort durch. Gemeinsam mit Außendienstmitarbeitern der Bank werden Verkaufsgespräche simuliert und Finanzierungsbeispiele im Webtool durchgeführt. Dabei erhalten die Händler auch ein umfangreiches Nachschlagewerk sowie die Kontaktdaten der Bankmitarbeiter für Rückfragen. Über eine webbasierte Finanzierungssoftware bietet die Bank außerdem ein Training mit Lernübungen an, z. B. zu Produktwissen oder Kreditvergabe-Voraussetzungen, stellt wichtige Dokumente zum Download bereit und liefert tagesaktuelle Neuigkeiten, die über die TARGOBANK-Zentrale eingestellt werden.

Qualitätssicherung

Die Außendienstmitarbeiter werden für die Schulungen beim Händler trainiert und regelmäßig von ihren Führungskräften zur Qualitätssicherung begleitet. Darüber hinaus prüft die Bank täglich Kennziffern, die eine Steuerung von Geschäftsentwicklungen ermöglichen, und führt nach Rücksprache mit den Händlern fachspezifische Schulungen, z. B. zur Betrugsvermeidung, durch.

Beispiel

Online-Schulung mit Test

Maßnahme in Kraft seit
Januar 2014

Weitere Maßnahmen

- Quartalsgespräche und Präsenzs Schulungen bei großen Händlern
- Jährliche unabhängige Händler-Zufriedenheitsbefragung und Kundenbefragung
- Fachhändlerservice im Dienstleistungszentrum Duisburg

Kontakt

Markus Häring
TARGOBANK AG & Co. KGaA,
Direktor Absatzfinanzierung,
Strategische Kooperationen &
Partner-Programm, AUTOBANK
Tel. 0211 8984-3354