

Viele Geldberater sind schlechte Kommunikatoren. Ein Berater muss die ratsuchenden Menschen von einer Idee nicht nur sachlich überzeugen, sondern auch begeistern können.

Geforderte Finanzplaner

Dies gilt besonders für den Finanzplaner, der seine Kunden dabei unterstützt und berät, zur richtigen Zeit die notwendigen finanziellen Mittel bereit zu haben, um die persönlichen Ziele zu erreichen.

Produkteorientierung ist passé

In der Vergangenheit stand die Kundenorientierung nicht so sehr im Vordergrund. Die Berater wurden überwiegend als Produkteverkäufer ausgebildet, die bitteschön die Produkte des eigenen Hauses aus dem Effeff verstehen und verkaufen sollen.

Fachchinesisch

Auch war mancher Absolvent einer qualitativen Ausbildung stolz, dass er möglichst viele Fremdwörter des Banking oder der Versicherungsbranche beherrschte. Nur, das angelernte Wissen und Fachchinesisch wurde dann für den Kunden zu einem Problem. Er hatte nämlich noch nicht einmal die alten Produkte verstanden, von den sehr stark verenglischten Fachausdrücken ganz zu schweigen.

Sprache des Kunden sprechen

So haben wir uns mit dem Ausbildungslehrgang an der HWV Aargau auch zum Ziel gemacht, dass wir den Begriff der „qualifizierten Kundenberatung“ mit einer sowohl kundenzentrierten und verständlichen Kommunikation verbinden. Die Studierenden des Lehrganges lernen, wie in kaum einer vergleichbaren Ausbildung in dieser Finanzbranche, neben dem rationalen und notwendigen Fachwissen die kommunikative Anwendung bei und mit dem Kunden. Hierbei geht der Finanzplaner sehr stark auf die jeweiligen Bedürfnisse des Kunden ein.

Von Mensch zu Mensch

Die konventionellen rationalen Inhalte des Lehrganges im Fachwissensbereich werden im Modul „Kommunikation“ durch das „Emotionalisieren“ und praktische Training von Beratungsgesprächen sinnvoll ergänzt. Der Berater lernt mittels Beispielen, Symbolen und Bildern den Kundennutzen zu vermitteln.

Psychologie

Gerade die intensive Beschäftigung des Generalisten Finanzplaner mit dem Kunden macht das Modul „Kommunikation“ zu einem wichtigen Teil des Lehrganges. Der Lehrstoff in diesem Fachgebiet teilt sich in zwei Bereiche auf: den theoretischen Bereich und zum anderen den praktischen Teil. So vermitteln wir zuerst die grundlegenden Kenntnisse der Psychologie und des Verhaltens. Danach wird in praktischen Übungen sowohl aktives Zuhören, Fragetechnik, Rhetorik, Erkennen von Körpersprache und im Gesamtzusammenhang das Beratergespräch trainiert.

Führung schulen

Im weiterführenden Diplomkurs werden dann die Aspekte der Führungskraft eines Finanzplaners besonders berücksichtigt.