

# Kontakt



Veronika von Dehn  
Teilnehmerbetreuung

Telefon + 49 (0) 921 / 55 41 48

E-Mail [veronika.dehn@csregio.de](mailto:veronika.dehn@csregio.de)

Web [www.csregio.de](http://www.csregio.de)



Um Anmeldung per E-Mail  
an [veronika.dehn@csregio.de](mailto:veronika.dehn@csregio.de)  
wird gebeten!

kostenfrei



*Beratung in der Krise – Wie Sie durch Verständlichkeit  
in der Beratung verlorenes Kundenvertrauen wiedergewinnen  
und sich langfristige Wettbewerbsvorteile sichern*



## Beratung in der Krise

Studien belegen: Das Vertrauen in die Beratung von Banken und Versicherungen ist gesunken. Deshalb gewinnen Verständlichkeit, Fairness und Ehrlichkeit in Zeiten der Krise und des Umbruchs der Finanzbranche zunehmend an Bedeutung. Im Rahmen eines Workshops an der Uni Bayreuth (Lehrstuhl für Wirtschafts- und Unternehmensethik) sollen Wege aufgezeigt werden, wie verlorenes Vertrauen der Kunden wiedergewonnen werden kann. Konkret geht es um folgende Fragen:

- ▶ Wie lassen sich Ethik und Verständlichkeit in den Beratungsprozess integrieren?
- ▶ Wie kann dadurch ein langfristiger Wettbewerbsvorteil entstehen?
- ▶ Wie wirkt es sich aus, wenn die Kundenbedürfnisse konsequent in den Vordergrund gestellt werden?

## Veranstalter und Referenten

Der Veranstalter, **Prof. Dr. Dr. Alexander Brink** (Lehrstuhl für Wirtschafts- und Unternehmensethik an der Universität Bayreuth) steht an diesem Tag für die wissenschaftliche Fundierung der vermittelten Impulse. Zusätzlich werden Referenten aus der Praxis Wege zur Umsetzung von Ethik und Verständlichkeit in der Beratung aufzeigen: **Dr. Markus Groß-Engelmann**, Geschäftsführer der concern GmbH und selbst langjährig in der Versicherungsbranche tätig, schlägt Lösungen für Anreizsysteme vor: Wie lassen sich Mitarbeiter zu ethischer und verständlicher Beratung motivieren? Buchautor **Ralf Meyer** – ein Experte für das Thema Verständlichkeit in der Finanzberatung - gibt praxisnahe und leicht umsetzbare Impulse für die eigene Arbeit. Thomas Stalla von der Raiffeisenbank Schwandorf-Nittenau zeigt anhand der Veränderungen in seinem Institut, wie dieses System in der Praxis funktionieren kann.

## Mittwoch, 12. November 2014

- 09:00 - 09:30**    **Begrüßung**  
Prof. Dr. Dr. Alexander Brink und Ralf Meyer
- 
- 09:30 - 11:00**    **Verantwortung im Finanzsektor – Wo stehen wir in Sachen Ethik?**  
Prof. Dr. Dr. Alexander Brink  
*Wirtschafts- & Unternehmensethik, Universität Bayreuth*
- 
- 11:00 - 12:30**    **Anreizsysteme im Finanzsektor – Wie lassen sich Mitarbeiter zu Ethik und Verständlichkeit motivieren?**  
Dr. Markus Groß-Engelmann  
*Geschäftsführer der concern GmbH*
- 
- 12:30 - 13:30    Imbiss und Vernetzung
- 
- 13:30 - 15:15**    **FAIRselling – Wie Sie mit „Verständlichkeit“ auf Dauer erfolgreicher sind**  
Ralf Meyer  
*Bankbetriebswirt und Buchautor*
- 
- 15:15 - 15:30    Kaffeepause
- 
- 15:30 - 16:30**    **Best Practice: „Was passiert, wenn eine Finanzberatung konsequent an den Kundenbedürfnissen und auf Verständlichkeit ausgerichtet wird?“**  
Thomas Stalla  
*Vertriebsleiter und Prokurist der Raiffeisenbank Schwandorf-Nittenau*
- 
- 16:30 - 18:00**    **Wrap-Up und Ausblick**  
Prof. Dr. Dr. Alexander Brink

Änderungen vorbehalten