ZIPPENFENNIG
make sales flow

Was sich verändert, wenn Training wirkt

Fallbeispiele und Kundenstimmen aus 20 Jahren Private-Banking-Training

Banken, Privatbanken und Vermögensverwalter vertrauen uns ihre Berater und Führungskräfte an. Und oft Einblicke, die nicht nach außen gehören. Deshalb gilt bei uns: Wir nennen nur, was wir auch öffentlich nennen dürfen. Über Projektinhalte schweigen wir.

Die Fallbeispiele in dieser Broschüre sind deshalb bewusst allgemein gehalten. Sie zeigen, wo ein Team stand, wie wir vorgegangen sind und was sich verändert hat.

ZIPPENFENNIG sales performance ist seit 2003 am Markt und seit 2006 im Private Banking tätig. Wir begleiten Private-Banking- und Wealth-Management-Teams im DACH-Raum.

Eine Auswahl unserer Kunden

Bethmann Bank · Deutsche Bank WM · Berenberg · Rothschild & Co · Donner & Reuschel · HSBC · Erste Bank · Metzler · Credit Suisse · Framas Treuhand · Dreyfus Banquiers · Bankhaus Seeliger

Drei Fallbeispiele

Fallbeispiel 1: Erstgespräche, die das Gesamtvermögen sichtbar machen

Private-Banking-Einheit einer Bank in DACH · Relationship Manager und ihre Führungskräfte

Ausgangslage. Das Haus wollte wachsen – mit neuen Kunden und mit Bestandskunden, deren Gesamtvermögen es noch nicht kannte. Viele Berater waren es gewohnt, Kunden aus vorgegebenen Listen anzusprechen. Termine selbst anzustoßen war für sie neu.

Vorgehen.

- Eine Trainingsreise im Intervallformat: Kick-off, Praxistraining in Präsenz, Online-Transfermodule und ein Abschluss mit Blick auf das kommende Jahr.
- Wenige Werkzeuge für Gesprächseinstieg und Bedarfsanalyse, konsequent an echten Fällen geübt.
- Die Führungskräfte trainieren parallel und begleiten den Transfer im Alltag.

Ergebnis. Die Berater führen ihre Erstgespräche strukturierter und spürbar kürzer – bei gleicher oder höherer Wirkung. Sie gewinnen häufiger Einblick in das Gesamtvermögen ihrer Kunden. Die Teilnehmenden bewerten Praxisnähe und Übungsanteil durchweg hoch. Die Führungskräfte fragen das Format aktiv nach.

Fallbeispiel 2: Preisgespräche, die halten

Privatbank in DACH · Berater für vermögende Kunden

Ausgangslage. Zwei Aufgaben standen gleichzeitig an: Konditionen im Bestand anpassen – viele Kunden zahlten seit Jahren niedrigere Sätze – und neue Kunden gewinnen. Die Berater kannten ihre Kunden gut. Den Preis offen anzusprechen fiel vielen schwer.

Vorgehen.

- Online-Trainings in festen Gruppen über mehrere Runden, ergänzt um begleitete Live-Telefonate in der Akquise und begleitete Kundengespräche mit direktem Feedback.
- Eine klare Struktur für das Preisgespräch, die Beziehung und Preis zusammenbringt.
- Übungen an echten Kundenfällen und kollegiale Fallberatung.

Ergebnis. Die Berater sprechen Preisanpassungen ruhiger und selbstverständlicher an. Viele Kunden haben die neuen Konditionen angenommen. Mehrere Berater berichten von neu gewonnenen Familienmandaten und von Kunden, die nach beharrlichem Vertrauensaufbau weiteres Vermögen übertragen haben.

Fallbeispiel 3: Junge Kundenberater sicher ins Erstgespräch bringen

Privatbank · Junior-Kundenberater

Ausgangslage. Junge Kundenberater sollten früh selbst qualifizierende Erstgespräche führen – auch mit vermögenden, zunächst skeptischen Kunden und mit der nächsten Generation von Kundenfamilien.

Vorgehen.

- Ein Trainingstag mit mehreren Gesprächssimulationen statt Vortrag.
- Eine einfache Struktur für die eigene Vorstellung und den Gesprächseinstieg.
- Fragetechnik, die Vertrauen aufbaut und das Gespräch auf die Ziele des Kunden lenkt. Dazu der bewusste Umgang mit Tonfall, Körpersprache und Skepsis.

Ergebnis. Die Teilnehmenden gehen sicherer und mit mehr Ruhe in Erstgespräche, auch mit skeptischen Kunden. Daraus sind die nächsten Vertiefungen entstanden.

Was diese Fälle verbindet

Intervall statt One-Shot. Verhalten ändert sich nicht in zwei Tagen. Lernen, Anwenden, Reflektieren und Vertiefen wechseln sich ab.

Wenige Werkzeuge, konsequent geübt. Ein klarer Gesprächseinstieg, gute Fragen, ein strukturiertes Preisgespräch. Geübt an echten Fällen der Teilnehmenden.

Führung eingebunden. Die Führungskräfte sichern den Transfer im Alltag. So wirkt das Training über den Trainingstag hinaus.

Diskretion als Grundsatz. Was im Trainingsraum besprochen wird, bleibt dort.

Kundenstimmen

„Herr Zippenfennig ist inhaltlich, fachlich und methodisch ein absoluter Profi. Er hat ein sehr gutes Gespür für die Bedürfnisse der Teilnehmer. Zugleich ist er sehr zielorientiert und bringt die PS auf die Straße. Er agiert selbstbewusst und auf Augenhöhe mit den Teilnehmern."

Axel Hofmanns, CEO Julius Bär Deutschland AG (bis 2025)

„Eine der großen Stärken von Udo Zippenfennig ist seine Vertriebsnähe und seine Erfahrung aus dem Bankensektor. Er stellt sich rasch auf verschiedenste Situationen ein und entwickelt maßgeschneiderte Lösungsansätze."

Henrik Herr, CEO Rothschild & Co Wealth Management (bis 2025)

„Unsere Kompetenz in Preisverhandlungen und in der Einwandbehandlung hat sich durch die Trainings stark verbessert. In der Neukundengewinnung profitieren wir durch bessere Fragetechniken und bessere Gesprächseröffnung."

Reinhard Mues, Head of Private Banking, Deutsche Bank Austria

„Ich schätze die langjährige sehr gute Zusammenarbeit. Er ist sympathisch und fordernd. Durch seine offene und authentische Art gewinnt er schnell Vertrauen."

Eike Torben Lange, Head Segment Development · Bethmann HAL · ABN AMRO

„Udo Zippenfennig ist absoluter Praktiker. Er tritt überzeugend, authentisch und professionell auf. Schnell gewinnt er das Vertrauen der Teilnehmer. Die Maßnahme hat sich für uns sehr gelohnt."

Jürgen Heitzmann, Bereichsleiter Private Banking Süd, Donner & Reuschel AG

„Das Überzeugende an seiner Vorgehensweise ist die unmittelbare Anwendbarkeit im nächsten Kundengespräch."

Gisela Sangha, MD UBS, Zürich

Über ZIPPENFENNIG sales performance

Wir trainieren Relationship Manager und Führungskräfte im Private Banking und Wealth Management. Praxisnah, im Intervall und mit Transfer in das nächste Kundengespräch. Udo Zippenfennig ist ehemaliger Banker und seit 20 Jahren im Private Banking als Trainer tätig – mit Teams im gesamten DACH-Raum.

Sprechen wir über Ihr Team

Sie möchten wissen, wie ein Programm für Ihr Haus aussehen kann? Wir schauen gemeinsam auf Ihre Ausgangslage und darauf, wo der größte Hebel liegt.

30 Minuten. Kostenlos. Vertraulich.



Udo Zippenfennig
Geschäftsführer & Senior Sales Trainer
ZIPPENFENNIG sales performance GmbH
Besenstiel 54 · 77876 Kappelrodeck

T +49 (0) 7842 · 99 41 45
wirkung@zippenfennig.de
www.zippenfennig.de/kontakt.html

ZIPPENFENNIG
make sales flow