

<b>Veranstaltung: Relationshipmanagement am Beispiel des Private Banking</b>			
<b>Betreuer</b>	<b>Dauer</b>	<b>Art</b>	<b>Credits</b>
Timo Antons, Dipl-Kfm. (FH)	ein Semester 2 SWS	Wahlpflichtfach	3
<b>Zugangsvoraussetzungen</b>			
<b>Lernziele</b>			
Möglichkeiten der Kundengewinnung und Bankberatung kennen und beurteilen können			
<b>Lehrinhalte</b>			
1 Grundlagen 1.1 Begriffe "Relationship Management" und "Private Banking" 1.2 Der Private Banking-Markt 1.3 Betrachtung der Profitabilität 2 Möglichkeiten der Kundengewinnung im Zielkundensegment 2.1 Rechtliche und ethische Rahmenbedingungen 2.2 Persönliches Auftreten 2.3 Persönlichkeitsentwicklung 2.4 Kunden- und verhaltensorientierte Gesprächsführung 2.5 Empfehlungsmanagement 3 Mehrstufiger Beratungsprozess: 3.1 Erstgespräch 3.2 Bedürfnisanalyse 3.3 Finanzanalyse 3.4 Anlegerprofil 3.5 Anlagestrategie 3.6 Umsetzung 3.7 Kontrolle 4 Umgang in kritischen Situationen / Beschwerdemanagement			
<b>Lehrmaterial</b>			
Skript zur Vorlesung			
<b>Dozent(in)</b>	<b>Lehr- und Lernmethoden</b>	<b>Unterrichtssprache</b>	
Timo Antons, Dipl-Kfm. (FH)	Vorlesung	deutsch	
<b>Prüfungsleistung</b>			<b>Besonderes</b>
Klausur			