

PRAXISTRAINING FÜR IT-DIENSTLEISTER

DORA im Kundengeschäft

Ihr Team lernt, Anforderungen von Finanzkunden einzuordnen, gezielt nachzufragen und die richtigen Fachbereiche einzubinden.

1 Trainingstag

09-17 Uhr inklusive Pausen

Bis 12 Personen

Account und Service Management

2 Tage gesamt

Mit Vor- und Nachbereitung

DREI SITUATIONEN AUS IHREM KUNDENGESCHÄFT

01

Nachweise

Welche Informationen fordert der Bankkunde?

02

Leistungen

Welche Zusagen müssen intern geklärt werden?

03

Störung

Wer liefert wann welche Informationen?

Handlungssicherheit für Ihr Kundenteam

- Kundenanforderungen von eigenen Pflichten des Dienstleisters unterscheiden.
- Anfragen zu Nachweisen, Leistungen und Störungen strukturiert bearbeiten.
- Zusagen und nächste Schritte mit den zuständigen Fachbereichen abstimmen.

Für Account-Manager, Service-Manager und Vertriebsverantwortliche mit Kunden aus der Finanzbranche.

DACH UND NIEDERLANDE VOR ORT · ANREISE UND HOTEL INKLUSIVE

PAKETPREISE INKLUSIVE VOR- UND NACHBEREITUNG

5.900 €

Bis zu 6 Teilnehmende

6.900 €

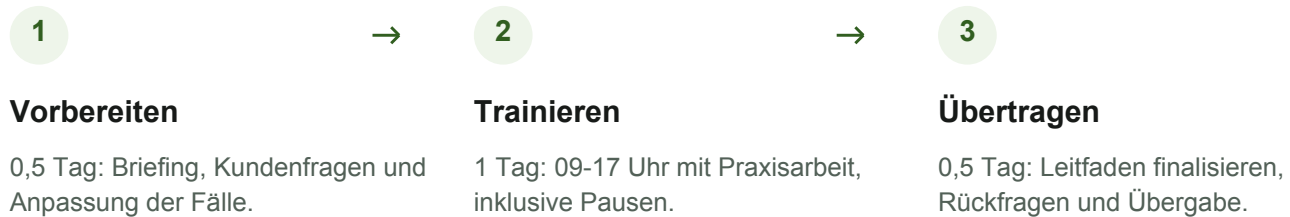
7 bis 12 Teilnehmende

Alle Preise netto zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer.

LEISTUNGSUMFANG UND ZUSAMMENARBEIT

Was im Paket enthalten ist

Ein eintägiges Teamtraining mit drei abgestimmten Praxisfällen. Vorbereitung, Transfer und Ergebnispaket sind im Festpreis enthalten.



Ihr Ergebnispaket

- Workshop-Unterlagen und Gesprächsleitfaden als PDF.
- Drei bearbeitete Praxisfälle sowie abgestimmte Informations- und Eskalationswege.
- Bis zu fünf nächste Schritte für den Transfer in den Arbeitsalltag.

Das bereiten Sie vor

Kurze Beschreibung Ihrer Leistungen und Finanzkunden, Rollen der Teilnehmenden und bis zu drei typische Kundenfragen. Material vor Beginn des Leistungsblocks bereitstellen.

Umfang und Ergänzungen

Ein Unternehmen. Paket bis sechs Teilnehmende: 5.900 € netto. Paket mit sieben bis zwölf Teilnehmenden: 6.900 € netto. Beide umfassen einen Trainingstag, die Anpassung der drei Fälle sowie Vor- und Nachbereitung. Weitere Teams und Fachthemen separat.

Organisation: Alle Phasen vor Ort an einem Kundenstandort in Deutschland, Österreich, der Schweiz oder den Niederlanden. Zwei Leistungstage: 0,5 Tag Vorbereitung, ein Trainingstag und 0,5 Tag Transfer. Rückfragen und Ergebnisse innerhalb des Blocks. An- und Abreise sowie notwendige Übernachtungen sind im Festpreis enthalten.

DORA-bezogenes Fachtraining für die Kundenbetreuung. Anforderungen der Finanzkunden und eigene Pflichten des Dienstleisters werden unterschieden. Ohne Rechtsgutachten oder Zertifizierung.

Passenden Termin und Umfang besprechen

Cedric Bergermann-Bißlich

Enterprise Architect | Security & Regulation

info@bergermann-consulting.de

+49 176 22636371