Die berufliche Handlungssituation

Die 25-jährige Tanja Müller hat seit einem halben Jahr einen Beraterplatz für Privatkunden bei der Kreissparkasse Göppingen. Ihre Kunden kommen zu ihr mit den unterschiedlichsten Fragen und Beratungswünschen zum Bankgeschäft.

Wenn sie mit einem Kunden einen Beratungstermin vereinbart, bereitet sich Frau Müller jeweils intensiv auf das Beratungsgespräch vor, um den Kunden fachkompetent und qualifiziert beraten zu können. Von der Beratungsqualität hängt es entscheidend ab, ob Frau Müller die entsprechenden Bankdienstleistungen verkaufen und somit für die Kreissparkasse Göppingen Provisionserträge erzielen kann.

Die Lernsituation

Der 48-jährige Dipl. Ingenieur Michael Reich hat mit seiner Beraterin Tanja Müller von der Kreissparkasse Göppingen für die nächste Woche einen Beratungstermin vereinbart. In einem vorab geführten Telefongespräch schilderte Herr Reich bereits kurz sein Anliegen:

Da Herr Reich seit einem halben Jahr einen Porsche Cayenne Turbo fährt wurde er ein richtiger Porsche-Fan und erwägt 100 Porsche Aktien zu kaufen, um damit seine Verbindung zu diesem großartigen Unternehmen zu bekunden. Sein Freund, der in der Finanzkrise 2009 sehr viel Geld mit Aktien verloren hatte, riet ihm jedoch vom Kauf ab. Deshalb steht Herr Reich dieser Anlageform skeptisch gegenüber, möchte sich deshalb in der nächsten Woche eingehend bei der Bank informieren.

Da die Privatkundenberaterin Tanja Müller erst seit einigen Wochen ihren Beraterplatz für Privatkunden einnimmt, möchte sie sich nochmals umfassend über die Anlageform „Aktien“ informieren, um ihr Wissen zu aktualisieren. Sie ist schon etwas nervös und kann sich vorstellen, dass ihr Kunde Herr Reich sicherlich tiefgreifende Fragen zu dieser Anlageform hat.

Versetzen Sie sich bitte in die Lage der Beraterin Tanja Müller und bereiten Sie sich intensiv auf das geplante Beratungsgespräch vor, so dass auch Sie dieses mit Herrn Reich führen könnten.