

# MB Training – Coaching - Moderation

## Michael Birkner



### Berufliche Praxis

- Versicherungsfachmann (BWV)
- Bereichsbetreuer Verbundgeschäfte
- Zielgruppenmanager Privatkunden
- Referent ManagementCircle AG
- Referent Sparkassenorganisation
- Qualitätsmanager Vertrieb
- Auditor QM-Vertrieb
- Testkäufe auf Gegenseitigkeit im Vertrieb
- Dozent | Referent Deutsche Sparkassenorganisation
- Vertriebs- und Verhaltenstrainer | Coach
- Moderator | Speaker

### Ausbildungen und Qualifizierungen

- 1991/92: Ausbildung Versicherungsfachmann (BWV)
- 1994: Ausbildung Sparkassenkaufmann
- 1996: Ausbildung Vertriebstrainer
- 2002: weitere Trainerqualifizierungen
- 2003: Qualifizierung Interner Auditor
- 2004/05: Studium Sparkassen-Betriebswirt (Sparkassenakademie)
- 2006: Ausbildung Moderation
- 2007/08: Trainerausbildung Triple A GmbH
- fortlaufend: Qualifizierungen und Weiterbildung im Bereich Kommunikation, Coaching, Kundenorientierung, Moderation/Interaktion

### Fachliche Schwerpunkte

- Vertriebstraining | Vertriebscoaching
  - Training on the Job | Begleitung im Vertrieb
  - Transfercoaching-Begleitung der Führungskräfte
  - Teamtraining
  - Qualitätsmanagement Vertrieb | Serviceorientierung und Kundenzufriedenheit
  - Kundenfeedback | Testkäufe im Vertrieb
  - Interaktive Kunden- und Mitarbeitererevents
-

---

## Meine Tätigkeitsschwerpunkte für Sie

- Entwicklung, Gestaltung und Begleitung von **Vertriebskonzepten**
- **Ganzheitliche Kundenberatung** für Privatkunden, Vermögenskunden, PrivatBanking, Firmenkunden
- **Next Generation Banking** mit **OSPlus\_neo**  
(**Beratungsprozess Anlageberatung (BPA)**, **Finanzkonzept 2.0** für Privat- und Firmenkunden)
- Begleitung Kundensegmentierungs- und Kundenüberleitungsprozesse  
(**Onlinefiliale**)
- Service- und Vertriebsorientierung im **KundenServiceCenter**, Umsetzung und Begleitung
- **Kundenzufriedenheit** im Vertrieb
- Begleitung strategischer **Veränderungsprozesse**
- **Interaktive Kunden- und Mitarbeitererevents** – von der Konzeption über Vorbereitung und Durchführung bis hin zur Nachbereitung und Ergebnis-Controlling (mit Fokus auf Nachhaltigkeit)

Die Umsetzung erfolgt durch individuell auf Ihre Bedürfnisse und Erwartungen abgestimmte und gestaltete Inhouseseminare, Coachingsequenzen und Vertriebsbegleitungen.

Ein wesentlicher Fokus liegt dabei auf der Steigerung der Nachhaltigkeit und Ergebnisvalidierung.