

**« Banking Behaviour »**  
**From Door Step to Farewell – 1 Tag**

---

0830	<b>Einführung – Zielsetzung</b> <b>Allgemeines Verhalten (I)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Vorbereitung und erster Eindruck</li><li>- Grenzen der persönlichen Freiheit</li><li>- Gleichstellung in der Gesellschaft</li><li>- Unternehmenskultur - corporate identity</li><li>- Status und Hierarchie im Geschäftsleben</li></ul>	Präsentation Diskussion Beispiele Arbeitsheft
1000	Pause	
1020	<b>Allgemeines Verhalten (II)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Selbstrespekt – Haltung und Auftreten</li><li>- Anzugsarten – dress code</li><li>- Mode und Stil – die passende Kleidung</li><li>- Sitten und Gebräuche – verschiedene Kulturen</li><li>- Empfangen, Begrüßen, Unterhaltung</li><li>- Bekanntmachen, Gehen und Begleiten</li></ul>	Präsentation Diskussion Grundsätze Beispiele Erwartungen Arbeitsheft
1200	Mittagessen	
1330	<b>Der Kunde (I)</b> <b>Situationen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Empfang / Gruß ◀ Diskussion - Fragen</li><li>- Begleiten ◀ Korridor - Treppe – Aufzug</li><li>- Nonverbale Kommunikation ◀ Haltung und Auftreten</li></ul>	Präsentation Vorführung „Umgang mit Titeln“ Rollenspiel
1600	Pause	
1620	<b>Der Kunde (II)</b> <b>Situationen (Folge)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Behandlung ◀ geeigneter Moment – Vorgehen</li><li>- Gesprächsthemen / Wünsche ◀ Reaktion - Vorgehen</li><li>- Abschiednehmen ◀ geeigneter Augenblick – Vorgehen</li></ul>	Präsentation Vorführung Rollenspiel
1730	Schluss des Seminars	

---