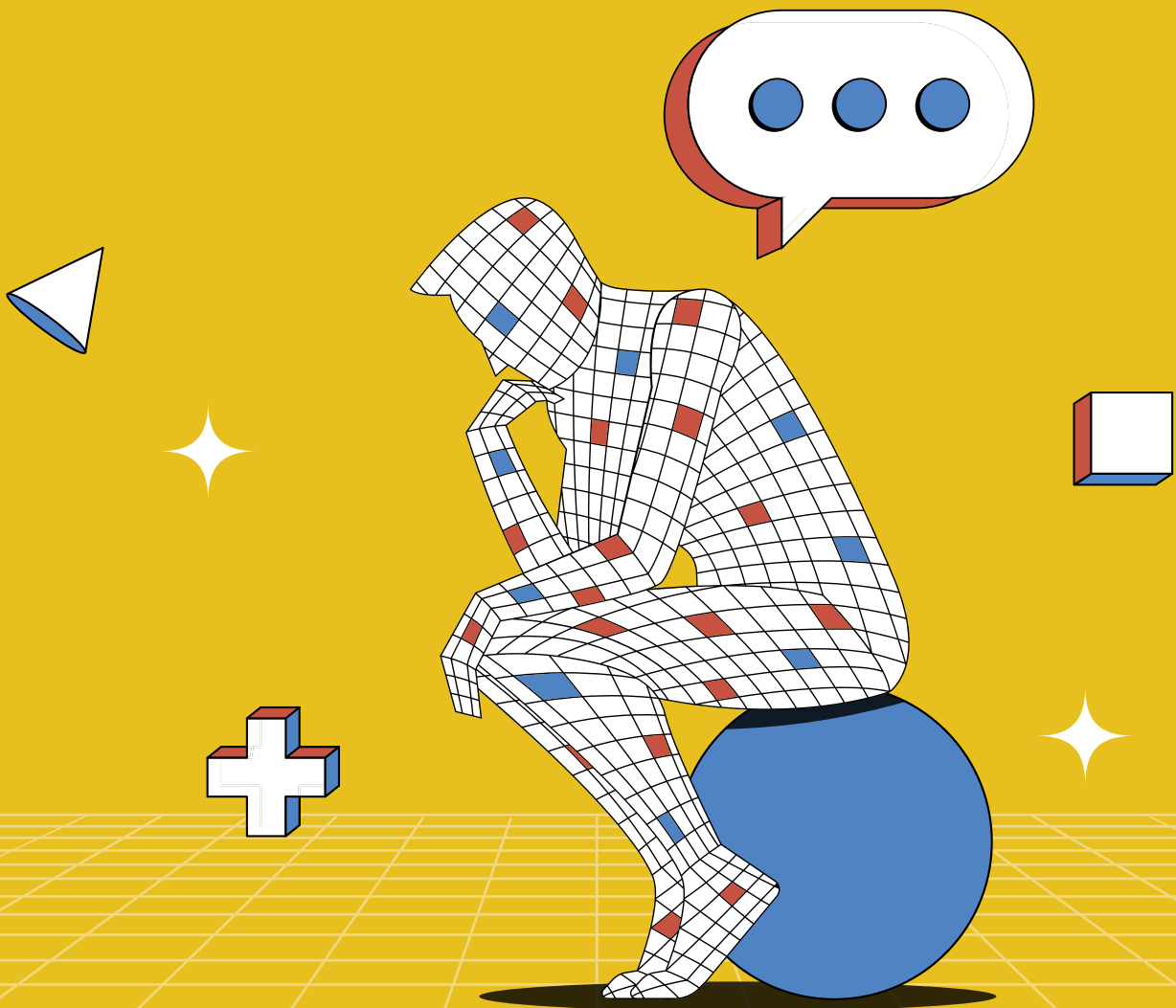


managerSeminare

Das Weiterbildungsmagazin



Wirksame Personalentwicklung im KI-Zeitalter

Lernen, leiten, loslassen

Adaption statt Adoption

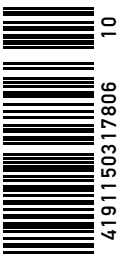
Mit KI das Corporate Learning revolutionieren

Die Vertrauensfrage

Warum Content Curation soziale Filter braucht

Selbstgesteuertes Lernen

Wie es mit und ohne KI im Unternehmen gelingt



KI COACHING



EQ Sales AI

Wie KI MIT HERZ den Vertrieb verändert ... und das DSGVO-konform

EQ Dynamics bündelt in einer DSGVO-konformen KI-Plattform 41 Jahre Vertriebserfahrung und über zwei Jahrzehnte Arbeit mit Emotionaler Intelligenz im Business, vorrangig in der Finanzbranche. Es geht um Werte und Emotionen in Sales, Change, Führung und nun auch mit Unterstützung von KI. Irena Fiedler im Gespräch über personalisierte KI-SparringspartnerInnen, Feedback ohne Scham – und warum KI auch im Vertrieb endlich Einkehr halten sollte.

„Welche Probleme des Vertriebes lösen Sie mit Ihrer Innovation?“

Der Vertriebsalltag, besonders in Sparkassen und Banken, ist eng getaktet. Akquise bleibt oft auf der Strecke, 60–70 % der KundInnen werden kaum oder gar nicht betreut.

Und wenn akquiriert wird, werden ruhende und kalte KundInnen auf die gleiche Weise angesprochen wie warme KundInnen – ein Kardinalfehler! Wertschätzende Kommunikation kommt in den Gesprächen insgesamt zu kurz. KundInnenbeziehungen bleiben oberflächlich, Vertrauen und Loyalität fehlen. Viele Beratende vertreten Preise nicht selbstbewusst oder beraten ohne Abschluss.

Diese Probleme sind seit Jahren bekannt. Gesucht wird nach passenden Trainings, Coachings und Online-Kursen. Auch wir bieten hierfür smarte Formate an. Doch die größte Herausforderung ist und bleibt: die Nachhaltigkeit. Verhaltensänderung braucht Zeit, aktive Führung und kontinuierliches Coaching. Ressourcen, die im Vertriebsalltag meist fehlen.

Genau hier liegt die Chance: KI wird hier zum Game-Changer. Sie eröffnet eine völlig neue Möglichkeit, nachhaltiges Training wirksam und entlastend in den Alltag zu integrieren.

„KI ist überall – aber warum so wenig im Vertrieb?“

KI wird im Vertrieb derzeit in erster Linie für Prozesse eingesetzt, aber kaum zur kommunikativen Vertriebsunterstützung. Herkömmliche Verbands-KIs (z.B. GenoGPT, SKI-Pilot) liefern administrative Unterstützungen, werden auch für verschiedene Einsatzmöglichkeiten weiterentwickelt, sind aber weder kreativ noch empathisch und auch nicht praxisnah. Ihnen fehlen Herz und Authentizität. Das wird auch noch lange so bleiben. Die leistungsstarken KI-Models (also die Bezahl-Varianten!) wie z.B. Chat GPT sind deutlich intensiver trainiert und lernen viel rasanter dazu.

Unsere Plattform schließt diese Lücke – sie kombiniert unsere Daten mit leistungsstarker KI, DSGVO-konform. Sie sorgt mit emotional-intel-

ligenten Prompts und unserem geballten Know-How zu Emotionaler Intelligenz im Vertrieb für dringend notwendige Entlastung und Authentizität. Salopp gesagt: Diese KI hat nicht nur Hirn, sondern auch Herz, und zwar das meiner KollegInnen und mir. Die EQ Sales AI - Plattform ist sowohl Sparringspartner als auch Trainer und Coach.

„KI als Sparringspartner im Vertrieb, was kann man sich darunter vorstellen?“

Unsere EQ Sales AI - Plattform nutzt KI dort, wo sie bisher fehlt: in der Vorbereitung auf KundInnengespräche und im Training durch unmittelbares, wirksames Feedback.

Beispiel: Sie sind Kundenberater und nutzen in 10 Minuten unsere Expertise zur Gesprächsvorbereitung. Nach Ihrem individuellen Profil erstellen Sie authentische Wordings fürs Telefon, Emails oder Briefe. Mit dem KI-Sparringspartner agieren Sie klar und gewinnend, durchdenken Einwände, nutzen Ihre Werte oder Ihren

Elevator-Pitch und steigern Ihre Wirkung in Sprache und Beziehung. EQ Sales AI liefert dazu Anregungen und Strategien für tragfähige Beziehungen. Sie werden erinnert, Vorfreude auslösende Agenden zu erstellen und generieren diese mit wenigen Eingaben. Sie wenden nützliche Strukturen an, die Verbindlichkeit erzeugen und verhindern, dass Sie Ihre KundInnen unterschätzen. Zusätzlich erhalten Sie Hilfestellungen zur Selbstmotivation und für Ihr Selbstmanagement. Dafür haben wir zahlreiche Prompts programmiert.

Das Besondere der EQ Sales AI - Plattform ist jedoch die KI-Coach-Funktion. Unser KI-Coach ist beim Training flotter, beliebter und wirksamer als jeder interne oder externe Vertriebscoach.

„Was genau kann der KI-Coach?“

Der KI-Coach fungiert als digitaler Trainingspartner, ganz konkret als Sprach- und Simulationsassistent. Er simuliert echte Verkaufssituationen und trainiert mit Ihnen in verschiedenen Schwierigkeitsgraden. Dazu stehen Szenarien bereit – von Kaltakquise über Preiseinwände bis zu KundInnengesprächen. Sie reagieren auf die gegebene Situation, der KI-Coach übernimmt die Rolle der Kundin oder des Kunden und gibt Ihnen anschließend ein detailliertes Feedback zu Ihrer Performance. Zusätzlich erstellt der KI-Coach auf Basis unseres Know-hows sofort alternative Formulierungen, versieht Ihr Training mit einem persönlichen Scoring und unterstützt Sie so dabei, Ihren emotionalen und wertschätzenden Verkauf stetig zu verbessern. Die Folgen: loyalere KundInnen-Beziehungen und messbarer Vertriebsserfolg. Und ganz nebenei noch mehr Freude und Leichtigkeit für den Verkaufenden!

„Kann der KI-Coach neben Simulationen auch Feedback zu Echtgesprächen geben?“

Ja. Der KI-Coach analysiert dabei Ihre Sprache (also nicht die Ihrer KundInnen), Ihr Vorgehen und viele weitere Parameter. Sie können entweder eine bestehende Aufzeichnung hochladen oder ihn direkt im echten KundInnentelefonat zuhören lassen. Der KI-Coach transkribiert und analysiert Ihre Worte und gibt Ihnen

differenzierte Rückmeldungen zu Verbesserungsmöglichkeiten – wahlweise nach dem Gespräch oder sogar währenddessen: per Echtzeit-Einblendung von Tipps. Damit wird Ihr persönlicher Sprachassistent zu einer unmittelbaren Unterstützung im Kundendialog: Er erkennt Muster, weist Sie auf Chancen und Stolperfallen hin und gibt Ihnen wertvolle Impulse zum emotionalen Verkauf – genau in dem Moment, in dem Sie sie brauchen.

„Inwiefern ist der KI-Coach sogar besser als Sie?“

Der KI-Coach als Sprach- und Analyseassistent reagiert neutral, hört aktiv zu und macht dadurch ehrliches Feedback möglich. Bei klassischem Coaching durch den eigenen Chef oder externen Coach werden ja gerne mal Gespräche gewählt, bei denen alles glatt läuft – wer gibt sich da schon gern die Blöße? Beim KI-Coach sinkt die Befangenheit gegen Null und Scham kommt erst gar nicht auf. Das Feedback der KI stößt auf wesentlich größere Offenheit, weil man ihr keine eigene Ambition unterstellt – ein ähnlicher Effekt wie beim Pferde-Coaching.

„Lässt sich das Ganze auch messen, kontrollieren?“

Ja, theoretisch ließe sich alles tracken. Da würden Personal- und Betriebsräte allerdings nicht mitgehen. Und wir empfehlen es auch nicht. Denn Lernen braucht Angst- und Scham-Freiheit. Der KI-Coach ist in erster Linie ein wertschätzender, coachender Vertriebstainer ohne eigene Ambition, je mehr er genutzt wird, desto besser.

Statt der Umsetzungs-Ergebnisse empfehlen wir, die Aktivität zu kontrollieren. So machen wir das auch bei unseren Online-Kursen. Führende

treffen da mit ihren Teams zu Beginn und für den Verlauf der Kurse klare Vereinbarungen. Das sollte auch beim Einsatz der Plattform zur Nutzung der KI und des KI-Coaches so sein. Führung kommt vor Coaching! Ohne klares Commitment geht es nicht.

„Und wie individuell ist das Ganze?“

Auf Wunsch sehr individuell. Unternehmen können ebenfalls ihre Werte mit hineingeben. Sie können eigene Personas, eigene Anliegen und eigene Strategien integrieren. Drei Beispiele aus der Finanzbranche:

- Eine fusionierte Sparkasse passt ihre Girokontogebühren an. KundInnen müssen größere und kleinere Sprünge nachvollziehen und die Mitarbeitenden besonders flexibel reagieren. Unser KI-Coach schlüpft dafür in verschiedene Personas und ermöglicht Training in unterschiedlichen Schwierigkeitsgraden – mit emotional-intelligenten Kriterien von uns und inhaltlichen Vorgaben der Sparkasse.
- Eine Bank richtet ihren Vertrieb strategisch neu aus. Sie hat KundInnenreisen erarbeitet und ihre Ziel-Personas definiert. Diese Personas fließen in die Trainingsszenarien ein, so dass Beratende ihre Kommunikation gezielt ausrichten.
- Versicherungen und Bausparkassen wollen sicherstellen, dass Fachschulungen nicht im Alltag verpuffen, sondern echte Vertriebsserfolge bringen. Mit einem gebrieften KI-Coach wird die Hürde zwischen Theorie und Praxis niedriger: Das gewünschte Fach-Know-how fließt in die Bewertung ein – so entstehen maßgeschneiderte, praxisnahe Trainings.

*Neugierig geworden?
Lassen Sie uns sprechen.*



EQ Dynamics
**Markus Horning,
Sabine Grüner &
Irena Fiedler**
www.eqdynamics.de
irena@eqdynamics.de
Tel.: +49 (0)172/4317095