

Quelle: DSGVO VdZ KSC Ergebnisdatenbank

Einblick in unser Leistungsspektrum Kunden-Service-Center (KSC) und Digitales Beratungs-Center (DBC)

Ihre Sparkassenakademie Baden-Württemberg

Inhalt

Seite

| | | |
|------|--|----|
| 1 | Ausgangssituation | 4 |
| 2 | Umsetzung mit Ihrer Sparkassenakademie – Deshalb mit uns! | 5 |
| 3 | Zielbild der Mitarbeiterrollen im Kunden-Service-Center (KSC) | 6 |
| 4 | Rollenprofile für Mitarbeiter im Kunden-Service-Center (KSC) | 7 |
| 5 | Das Digitale Beratungs-Center (DBC) | 8 |
| 6 | Unser Leistungsspektrum KSC/DBC | 10 |
| 7 | Beispielkonzepte KSC/DBC | 11 |
| 7.1 | Beispielkonzept „Einführung Videoberatung“ | 11 |
| 7.2 | Beispielkonzept – Integration „Private und Business-Line“ | 12 |
| 7.3 | Beispielkonzept „Etablierung Digitales Beratungs-Center“ | 13 |
| 7.4 | Individuelles Qualifizierungskonzept für Ihre Sparkasse | 14 |
| 8 | Offenes Entwicklungsprogramm/Seminare | 15 |
| 8.1 | Entwicklungsprogramm KSC | 15 |
| 8.2 | Entwicklungsprogramm DBC | 15 |
| 9 | Führung von Vertriebseinheiten im medialen Vertrieb | 16 |
| 9.1 | KSC/DBC braucht eine andere Führung! – Inhouse Konzepte | 16 |
| 9.2 | Offene Seminare in der Sparkassenakademie | 16 |
| 10 | Personalauswahl – Die besten Mitarbeiter für einen neuen Vertriebsweg finden | 17 |
| 10.1 | Kunden-Service-Center-Check | 17 |
| 10.2 | VdZ Mitarbeiter und Führung | 17 |
| 11 | Weitere Angebote | 18 |
| 12 | Ihre Ansprechpartner im Überblick | 19 |

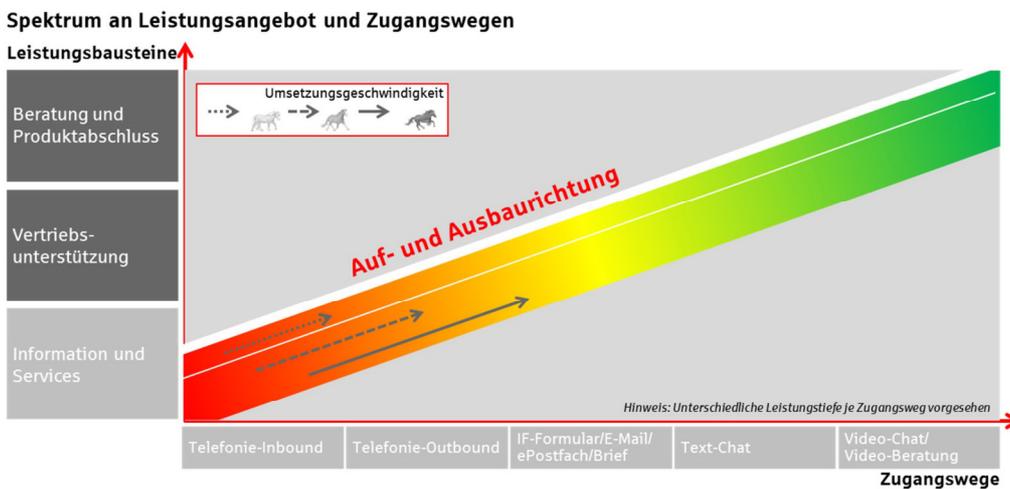
1 Ausgangssituation

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Vertriebsstrategie der Zukunft sieht u.a. eine deutliche Erweiterung des Spektrums und der Zugangswege im Kunden-Service-Center vor. Voraussetzung für eine erfolgreiche Umsetzung sind neben der entsprechenden Technik und neuen Prozessen, Mitarbeiter/-innen mit ausgeprägter Vertriebsstärke.

Im Rahmen der Weiterentwicklung zur multimedialen Drehscheibe verändert sich das Leistungsangebot der bisherigen Call-Center daher enorm. In- und Outbound-Telefonie wird ergänzt durch internet- und textbasierte Zugangswege und Videoberatung.

Allerdings ist die Ausgangslage der Sparkassen sehr unterschiedlich.



Quelle: DSGVO VdZ KSC Ergebnisdatenbank

Multikanalansatz bietet Basis für Zielbild – Klares Differenzierungsmerkmal der Sparkasse bleibt die persönliche Beratung über gleichberechtigte Kanäle

| Betreuungsmodell HEUTE | Betreuungsmodell ZUKUNFT | Kernaspekte des Multikanalansatzes der Zukunft |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Starke Filialzentrierung Keine ganzheitliche Kundensicht über alle Kanäle Keine Verschmelzung der Kanäle | <ul style="list-style-type: none"> Persönliche Beratung als klares Differenzierungsmerkmal, aber <ul style="list-style-type: none"> Kanäle grundsätzlich gleichberechtigt Verschmelzung sichergestellt Ganzheitliche Sicht auf Kunden in Echtzeit für alle Kanäle | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Persönliche Beratung klares Differenzierungsmerkmal der Sparkassen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Komplexes persönlich beraten ▪ Einfaches digital/telefonisch erledigen ✓ Kooperative Ausgestaltung des Multikanalansatzes ✓ Professionalisierung und dramatische Nutzungsintensivierung der Direktkanäle ✓ Weiterentwicklung des Call Centers hin zu einem professionellen KSC ✓ Vernetzung der Kanäle und Transparenz über die Aktivitäten des Kunden ✓ Systematische Lenkung der Kunden nach Segment und Produktangebot ✓ Organisatorische Abbildung der Kanalvernetzung in der Aufbauorganisation |

Quelle: DSGVO VdZ KSC Ergebnisdatenbank

2 Umsetzung mit Ihrer Sparkassenakademie – Deshalb mit uns!

- **WIRKSAMKEIT**

..., weil wir bei der Erstellung unserer Konzepte an die Umsetzung in der Praxis denken. Darauf sind speziell unsere Simulations-/Praxistrainings und Arbeitsplatzbegleitungen in der Vernetzung Vertrieb // Fachkompetenz // Technik // Persönlichkeit und Wirkung abgestellt.

- **ERFAHRUNG**

..., weil wir mit Trainern/-innen und Referenten/-innen zusammenarbeiten, die Sparkassen erfolgreich in der Umsetzung begleitet haben. Wir nennen Ihnen gerne Referenzen.

- **QUALITÄT**

..., weil wir Ihnen unsere Kompetenz aus einer Vielzahl von bereits durchgeführten Projekten zur Verfügung stellen und wir zusammen mit der Sparkassenakademie Niedersachsen federführend ein PE-Konzept i.R. der bundesweiten Projektpilotierung entwickelt haben.

- **ERFOLGSORIENTIERUNG**

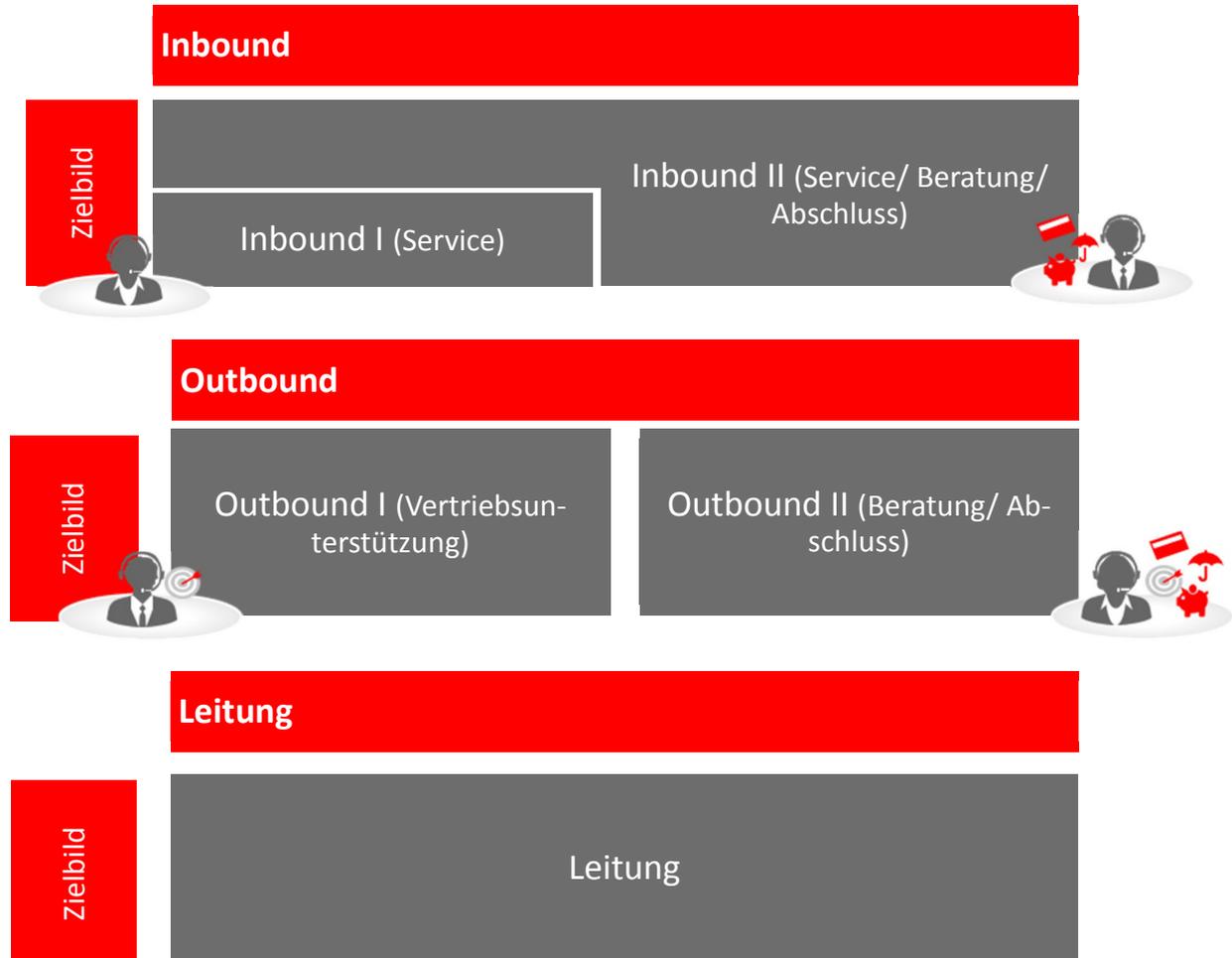
..., weil wir die neuen Vertriebswege als Chance für die Sparkassen sehen und wir in den Schulungen den Fokus konkret auf „Sales Kompetenz“ legen.

- **INDIVIDUALITÄT**

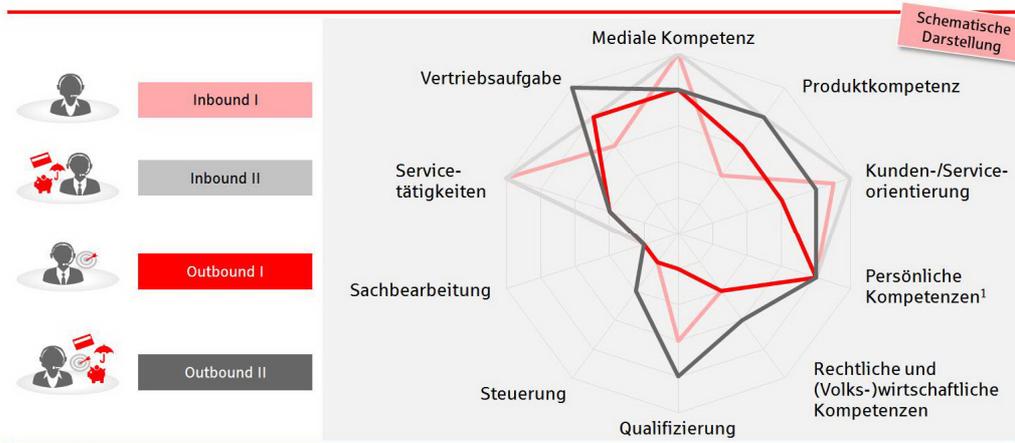
..., weil wir ganz genau hinsehen, um Ihre Ausgangslage und Ihr Zielbild zu ermitteln. Daraus entsteht ein maßgeschneidertes, nachhaltiges Konzept für Ihren Erfolg.

3 Zielbild der Mitarbeiterrollen im Kunden-Service-Center (KSC)

- Neue Aufgaben und Rollendifferenzierung erfordern individuelle Qualifizierungskonzepte.



4 Rollenprofile für Mitarbeiter im Kunden-Service-Center (KSC)



1 Gemäß Kompetenzrahmenmodell: Veränderungskompetenz, Unternehmerisches Denken und Handeln, Beziehungskompetenz, Analytische Kompetenz,

Quelle: DSGV VdZ KSC Ergebnisdatenbank

Je nach Vorqualifikation kann der Umfang der neuen Themen und des Qualifizierungsbedarfes sehr unterschiedlich sein. Wir fokussieren in den Schulungen konkret auf die definierten Anforderungen.

Zwei Beispiele:

Inbound II:
Aktiver und reaktiver fallabschließender Verkauf mit produktbezogener Beratung der Produktpalette des KSC

+ weitere konkrete 13 Rollen-Items, die wir in der Detailplanung berücksichtigen

Outbound II:
Bedarfserkennung für über den Anlass der Kontaktierung hinausgehende Themen und Überleitung an zuständige Stelle oder direkte Beratung/Produktabschluss

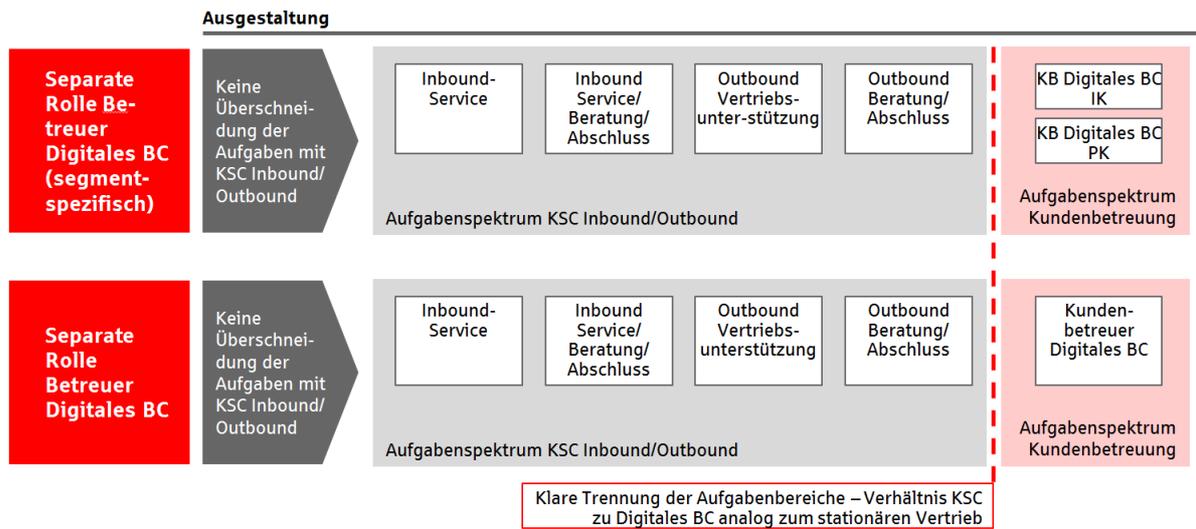
+ weitere konkrete 10 Rollen-Items, die wir in der Detailplanung berücksichtigen

Wir qualifizieren Ihre Mitarbeiter zielgenau.

5 Das Digitale Beratungs-Center (DBC)

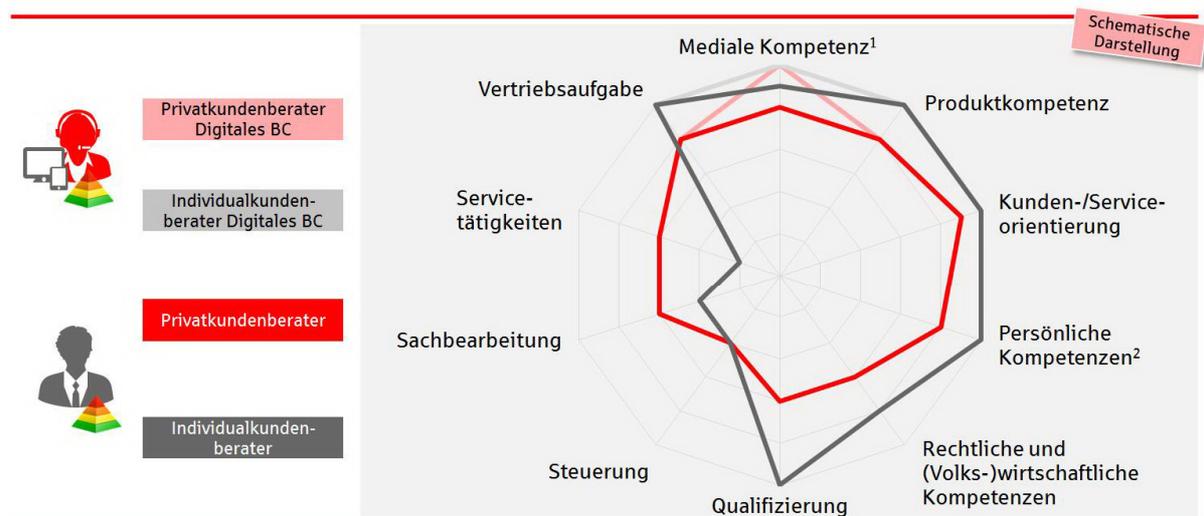
Die Ausgestaltung Ihres Digitalen Beratungs-Centers ist entscheidend für die Anforderungen an die Mitarbeiter.

Folgendes Schaubild zeigt deutlich die Abgrenzung KSC und DBC.



Quelle: DSGVO VdZ KSC Ergebnisdatenbank

Ihre Mitarbeiter/-innen im Digitalen Beratungs-Center benötigen unterschiedliche Fähigkeiten und Kompetenzen. Sicher ist, die Anforderungen an die mediale Kompetenz steigen deutlich.



¹ Keine Unterscheidung in der medialen Kompetenz zwischen IKB (stationär) im Zielbild und KB Digitales BC (Ergänzungsmodell). Unterschied verdeutlicht zeitl. Perspektive: Kundenbetreuer Digitales BC muss Zielbild des „multikanalen Beraters“ bereits heute erfüllen

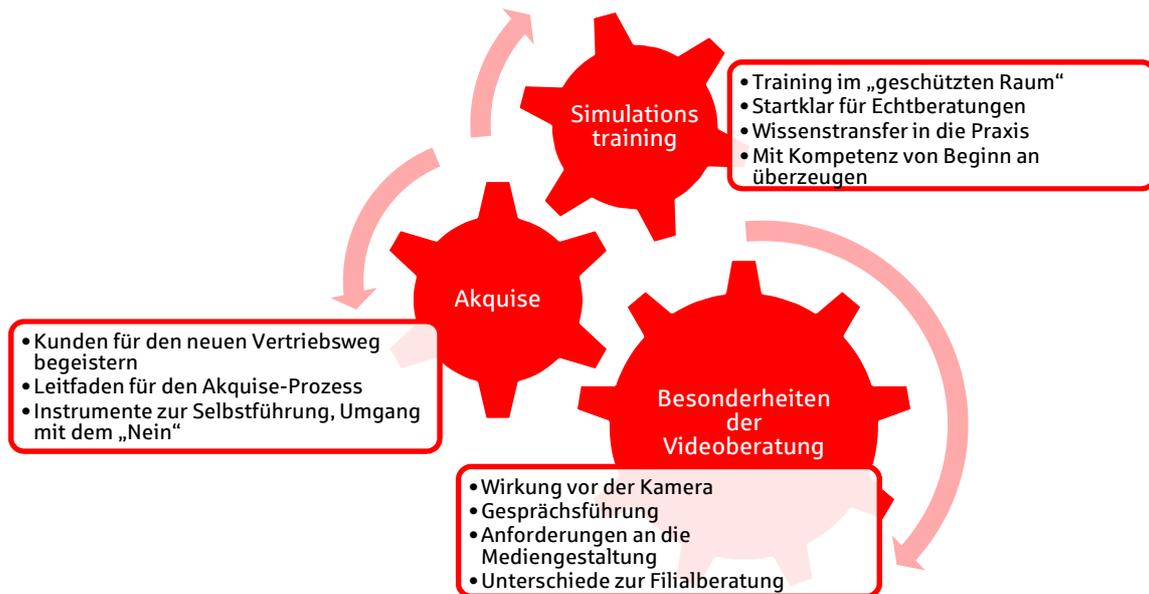
² Gemäß Kompetenzrahmenmodell: Veränderungskompetenz, Unternehmerisches Denken und Handeln, Beziehungskompetenz, Analytische Kompetenz, Selbstorganisation, Wertebewusstsein

Quelle: DSGVO VdZ KSC Ergebnisdatenbank

Entsprechend haben wir die Seminare ausgerichtet.

Im Rahmen der Qualifizierung haben sich drei Kernbereiche gezeigt:

- Je nach Vorqualifikation gilt es darauf aufzubauen und insbesondere die **Besonderheiten der Videoberatung** und der digitalen Kommunikation zu schulen.
- In der **Akquise** stehen die Videoberater/-innen vor der Herausforderung einen **neuen Vertriebsweg** zu etablieren.
- **Multitasking und eine stark prozessorientierte Beratung**, die den Kunden in den Mittelpunkt stellt, müssen entsprechend **trainiert** werden.



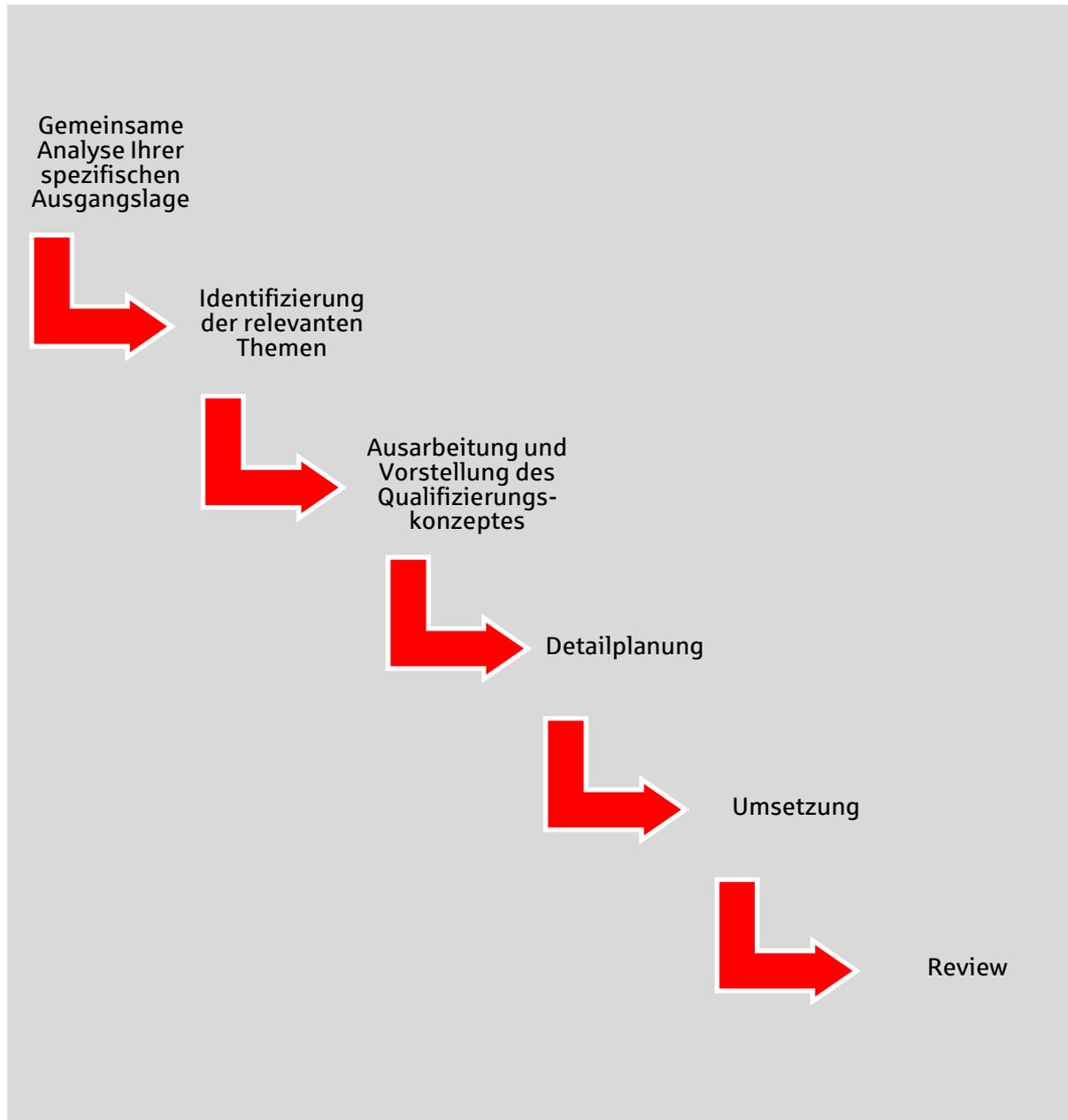
Zentrale Inhalte des Konzeptes zur Begleitung/Einführung des KSC/Digitalen Beratungs-Centers DBC sind:

- Anders als im stationären Vertrieb!
Wie spricht der Berater Produkte medial an und wie schließt er diese ab? - Aufbau und Struktur der Gespräche im Kundencenter
- Vom „Türöffner-Gespräch“ zur Beratung im DBC - Akzeptanz schaffen für zukünftige Gespräche mit dem Kunden
- Wie gelingt es den Kunden vom ersten Gespräch an für einen neuen Vertriebsweg zu begeistern?
- Wie gelingt der Beziehungsaufbau zum Kunden über Stimme und sprachliche Wirkung?
- Wie steuert der Berater das Gespräch und nicht der Kunde, weil er Fragen zum Online-Banking hat? Wie lassen sich Themen wie Konten/Karten und Sparprodukte und der Einstieg in das Finanzkonzept aktiv platzieren?
- Wie vermittelt das KSC den Vorteil des DBC anstelle einer Präsenzberatung (Vorteilsargumentation für den neuen Beratungsweg) – Überleitung von Inbound Telefonie zur „Beratung digital“
- Wie bekommen wir einen „Drive“ herein in das Verkaufsgespräch (zentrale Botschaften, konkreter Leitfaden, kurze und knackige Analysephase, bedarfsgerechte Argumentation...)?
- Gute Erfahrungen für Berater und Kunden etablieren im Erstkontakt mit dem digitalen Beratungsweg

6 Unser Leistungsspektrum KSC/DBC

Ob Inhouse-Konzept oder offene Seminare – wir finden für Ihre Ausgangssituation und Ihr Zielbild mit Ihnen gemeinsam die richtige Lösung.

Wie gehen wir dabei vor?



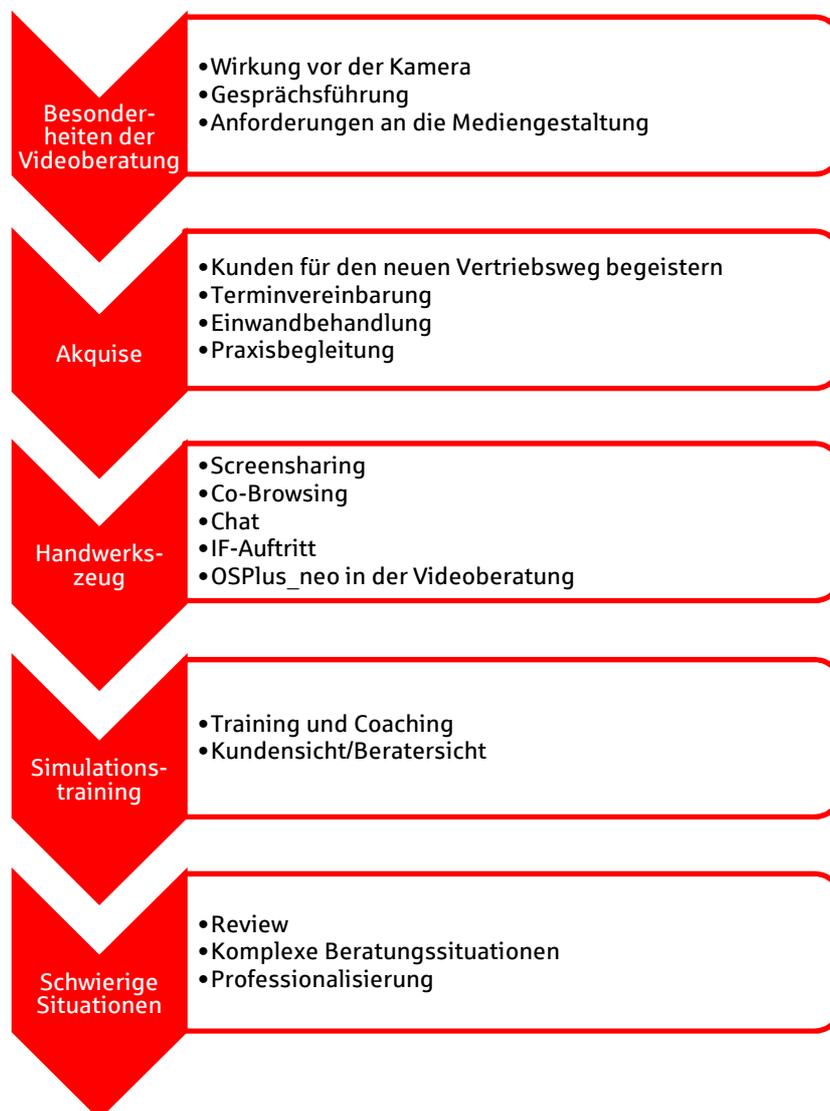
7 Beispielkonzepte KSC/DBC

Die nachfolgenden Beispiele zeigen den individuellen Fokus der Konzepte

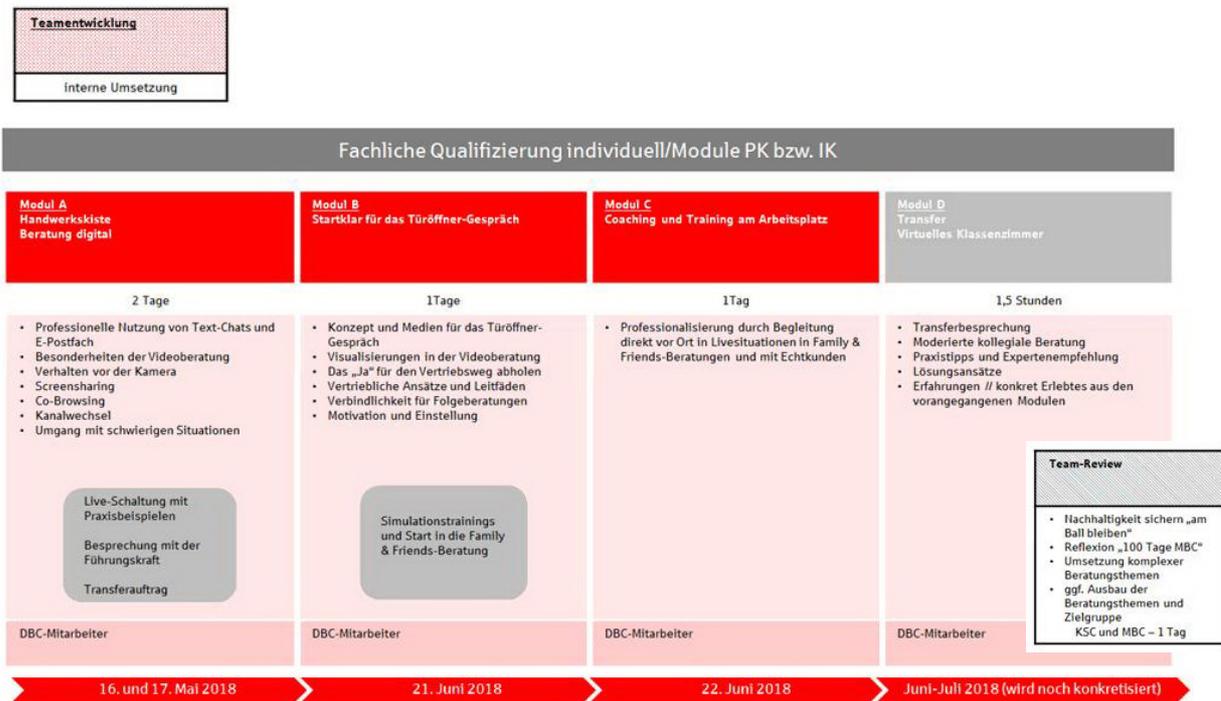
- „Einführung der Videoberatung“,
 - „Integration Business Center und Digitales Beratungs-Center“ sowie die
 - „Etablierung des Digitalen Beratungs-Centers“.
- Oder überlegen Sie, im ersten Schritt die
- „Veredelung des bestehenden Kunden-Service-Centers“?

Auch das realisieren wir für Sie!

7.1 Beispielkonzept „Einführung Videoberatung“



7.3 Beispielkonzept „Etablierung Digitales Beratungs-Center“



Detailbeispiel Modul A Handwerkskiste Beratung digital

Ziele:

Die Teilnehmer/-innen kennen die Besonderheiten der digitalen Beratung, setzen sich mit den Kundenerwartungen auseinander und lernen die Wirkungsmittel dieses Vertriebsweges kennen. Sie sind so in der Lage diese anzuwenden und bisherige Beratungsstrategien in der stationären Beratung für den neuen Kommunikationskanal zu modifizieren

Inhalte:

- Professionelle Nutzung von Text-Chats und E-Postfach
- Besonderheiten der Videoberatung
- Verhalten vor der Kamera
- Screensharing
- Co-Browsing
- Kanalwechsel
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Live-Schaltung mit Praxisbeispielen
- Besprechung mit der Führungskraft
- Transferauftrag

7.4 Individuelles Qualifizierungskonzept für Ihre Sparkasse

An obigen Beispielen erkennen Sie, dass es sehr unterschiedliche Lösungsmöglichkeiten gibt.

Wir entwickeln mit Ihnen gemeinsam die Qualifizierungsmodule, die zu Ihrer Situation passen. Der richtige Mix an Seminaren, Webinaren, Trainings und Coachings ist entscheidend für eine erfolgreiche Implementierung.

Auf Ihre Fragen freut sich:



8 Offenes Entwicklungsprogramm/Seminare

Falls Sie in kleinerem Umfang starten möchten, stehen Ihnen natürlich auch unsere offenen Seminare zur Verfügung.

Details finden Sie unter https://www.spk-akademie.de/leistungsangebot/seminare_trainings/vertrieb.html

Eine Auswahl an Seminaren finden Sie nachfolgend.



8.1 Entwicklungsprogramm KSC

Entwicklungsprogramm Kunden-Service-Center
Zurück

[Leistungsangebot](#) / [Seminare und Trainings](#) / [Vertrieb](#) / [Kunden-Service-Center](#) // [Digitales Beratungs-Center](#) / [Modulares Qualifizierungsangebot KSC/DBC](#)

/ Entwicklungsprogramm Kunden-Service-Center

| | | |
|----------|---|-----------------------|
| 46816000 | SEMINAR "EETIQUETTE - REGELN UND STANDARDS FÜR PROFESSIONELLE KOMMUNIKATION IM CHAT" Das Seminar "eEtiquette - Regeln und Standards für professionelle Kommunikation im Chat" unterstützt Sie als Berater/-in bzw. Ansprechpartner/-in der Sparkasse, den Text-Chat von Beginn an professionell und erfolgreich einzusetzen. | 16.07.2018, Stuttgart |
| 46818000 | WORKSHOP "INTENSIV WORKSHOP KUNDENSERVICECENTER" <ul style="list-style-type: none"> DSGV-Projekt KSC - Information und detaillierte Vorstellung einzelner Inhalte Vorstellung der Unterstützungsangebote des SVBW (Beratung&Qualifizierung) Vorstellung des Leistungsspektrums der ISP (Interaktive Service-Plattform der FI) und des Vorgehens bei deren Einführung | laufend |
| 46816100 | SEMINAR "SCREEN-SHARING UND CO-BROWSING IN DER MEDIALEN BERATUNG VERTRIEBLICH NUTZEN" <ul style="list-style-type: none"> Erfahrungsabgleich zur medialen Beratung Die Zielsetzungen in der medialen Beratung im Inbound-Service Grenzen der medialen Beratung | 17.07.2018, Stuttgart |

8.2 Entwicklungsprogramm DBC

Entwicklungsprogramm Videoberater
Zurück

[Leistungsangebot](#) / [Seminare und Trainings](#) / [Vertrieb](#) / [Kunden-Service-Center](#) // [Digitales Beratungs-Center](#) / [Modulares Qualifizierungsangebot KSC/DBC](#)

/ Entwicklungsprogramm Videoberater

| | | |
|----------|---|-----------------------------------|
| 46820000 | ENTWICKLUNGSPROGRAMM "AUSBILDUNG ZUM VIDEOBERATER / ZUR VIDEOBERATERIN" Wir unterstützen Sie bei der erfolgreiche Einführung der Videoberatung. In diesem Entwicklungsprogramm steht der anspruchsvolle Umgang mit der technischen Umgebung im Mittelpunkt. Sie werden auf die Veränderungen der Kundenkommunikation vorbereitet. | Termine s. einzelne Veranstaltung |
| 46820100 | SEMINAR "MODUL 1: BESONDERHEITEN DER VIDEOBERATUNG" Ausgehend von der Frage "Was ist bei der Videoberatung eigentlich anders?" Unterschiede zur Beratungssituation in der Geschäftsstelle und am Telefon" Vermittelt diese Seminar Methoden, "Video-Gespräche" zielsicher zu lenken und zu führen | 19.10.2018, Stuttgart |
| 46820200 | SEMINAR "MODUL 2: SIMULATIONSTRAINING" Simulation der Prozesse in der Videoberatungsumgebung, auf Basis der in Ihrem Haus definierten Prozesse. Hausinterne, individuell abgestimmte Durchführung. | individuell |
| 46820300 | SEMINAR "MODUL 3: SICHER IN DER VIDEOBERATUNG" Der Umgang mit schwierigen und/oder komplexen Situaionen in der Videoberatung steht im Mittelpunkt dieses Seminars | 04.12.2018, Stuttgart |

Ihre Ansprechpartnerin für die Entwicklungsprogramme:



9 Führung von Vertriebseinheiten im medialen Vertrieb

9.1 KSC/DBC braucht eine andere Führung! – Inhouse Konzepte

Selbstorganisation in der Sparkasse umsetzen, aber wie und wo?

Im Arbeitsumfeld 4.0. werden die Anforderungen die von Führungsseite zu berücksichtigen sind, immer komplexer. Führung sollte ergo zunehmend mehr von den Mitarbeitern übernommen werden. Da auch die Möglichkeiten der Digitalisierung eine hohe Transparenz zur Unterstützung der Selbstorganisation bieten, verliert die traditionelle Führung, die auf Kontrolle und Organisation aus ist, mehr und mehr an Sinn.

Vor dieser Herausforderung steht insbesondere die Führung im Kunden-Service-Center und im Digitalen Beratungs-Center .

Doch Selbstorganisation ist von den Mitarbeitern nicht unbedingt gewünscht, da es mehr Abstimmung und mehr Verantwortung auf Mitarbeiterebene bedeutet. Gleichzeitig kann so im Bereich der Führungskräfte ein neues Rollenprofil entstehen, weg vom klassischen Hierarchiedanken zum Prozessbegleiter bzw. von der Führungskraft hin zum Coach. In **einem Inhouse-Workshopkonzept** bieten wir die Möglichkeiten **eine Führungskultur für ein modernes „Sparkassen-KSC“ zu entwickeln**, das eine nachhaltige Selbststeuerung in diesem Vertriebsbereich möglich macht.

9.2 Offene Seminare in der Sparkassenakademie

Inhalte

Besondere Herausforderungen Führung im digitalen Beratungs-Center

- Innovator / Pionier sein und bleiben
- Team finden und führen (Fokus TZ-Mitarbeiter)
- Vertrieb mit Freude und „Biss“ vermitteln
- Werte (bzw. Wertigkeit) nach innen und außen vertreten
- Gesundheitsorientiert führen (Umgang mit einseitigen Belastungen)

ausgewählten Veranstaltungen aus dem offenen Akademieangebot

| | | |
|----------|---|---|
| 38612600 | SEMINAR "START IN DIE FÜHRUNG" Die ersten 100 Tage in der neuen Führungsposition sind entscheidend für den späteren Erfolg oder Misserfolg! Machen Sie sich mit den erfolgskritischen Faktoren vertraut, um den Einstieg in die Führungsrolle aktiv und zielorientiert zu gestalten. | 19.01.2018, Stuttgart 26.04.2018 – 27.04.2018, Stuttgart weitere Termine |
| 38613600 | WORKSHOP "FÜHRUNGSWERKSTATT: VERÄNDERUNG IM VERTRIEB GESTALTEN" Praxisworkshop für Führungskräfte, die vor der Herausforderung stehen, in nächster Zeit gewohnte Abläufe und Strukturen im Vertrieb zu verändern und hierfür das eigene Konzept für ihr Vorhaben erarbeiten bzw. ein bestehendes verfeinern möchten. | 16.07.2018 – 17.07.2018, Stuttgart 04.09.2018 – 05.09.2018, Stuttgart |
| 38612100 | SEMINAR "FÜR DEN VERKAUF BEGEISTERN - VERTRIEBSTEAMS ZUM ERFOLG FÜHREN" Expertenworkshop für erfahrene & langjährige Vertriebsführungskräfte, die gemeinsam mit ihrem Team durch eine positive Vertriebs- und Teamkultur Spitzenleistungen erzielen möchten! DIE Chance, um mit Experten Ihre Fragestellungen zu diskutieren... | 16.10.2018 – 18.10.2018, Stuttgart |
| 38613700 | SEMINAR "FÜR DEN VERKAUF BEGEISTERN: EIGENE FÜHRUNGSSTÄRKE IM VERTRIEB AUSBAUEN UND ERHALTEN" Führungsstärke und -wirksamkeit sind wichtige Erfolgsfaktoren in Veränderungsprozessen. Definieren Sie als etablierte Vertriebsführungskraft die eigenen Stärken & Erfolgsmuster und lernen Sie, diese zu stärken und zielführend einzubringen. | 06.12.2018 – 07.12.2018, Stuttgart |



 **Sparkassenverband**
Baden-Württemberg

Sparkassenakademie
PE Fach- und Führungskräfte

Britt Richter

Diplom-Psychologin
Stv. Abteilungsdirektorin

Pariser Platz 3 A
70173 Stuttgart

Tel. +49 711 127-82110
Fax +49 711 127-6482110

britt.richter@sv-bw.de
www.spk-akademie.de

10 Personalauswahl – Die besten Mitarbeiter für einen neuen Vertriebsweg finden

10.1 Kunden-Service-Center-Check

Ausgangslage:



- Wer eignet sich für eine Position im Kunden-Service-Center?
- Eine der Fragen, die im Zusammenhang mit der „Vertriebsstrategie der Zukunft“ aufkommen werden.
- Fehlpositionierte Mitarbeiter im Vertrieb verursachen enorme Kosten.
- Personaldiagnostik garantiert eine von vornherein effiziente Personalauswahl und verhindert Fehlbesetzungen.
- Durch die Kenntnis der individuellen Stärken und Schwächen Ihrer Mitarbeiter wird darüber hinaus eine effektive und kostengünstige Personalentwicklung ermöglicht.

Inhalte:

- Sie erhalten Aussagen zur Eignung vorhandener oder künftiger Inbound-/Outbound-Mitarbeiter.
- Eingesetzt werden kurze Inbound- und/oder Outbound-Gesprächssimulationen.
- Erfasste Anforderungsdimensionen:
 - Kundenorientierung und verkäuferische Fähigkeiten
 - Planung und Organisation
 - Initiative und Erfolgsorientierung
 - Soziale Belastbarkeit
 - Formale sprachliche Aspekte
- Individuelle Verhaltensrückmeldungen – Stärken und Entwicklungsfelder – Ihrer Mitarbeiter liefern eine wertvolle Grundlage für ein gemeinsames Gespräch zwischen Mitarbeiter und Führungskraft und liefern konkrete Ansatzpunkte für Personalentwicklungsmaßnahmen.

Vorteile:

- Effiziente Personalauswahl für Kunden-Service-Center-Positionen
- Sparkassentypische, realitätsnahe Gesprächssimulationen
- Einsatz von trainierten und erfahrenen Beobachtern
- Beurteilung nach dem Vier-Augen-Prinzip
- Konkrete Ansatzpunkte für Personalentwicklungsmaßnahmen



Ansprechpartnerin / Kontakt:
Janine Kirchmann
 Telefon: +49 711 127-82312
 janine.kirchmann@sv-bw.de

10.2 VdZ Mitarbeiter und Führung

Ausgangslage:

- Die Vertriebsstrategie der Zukunft kann zu Stellenverschiebungen im Vertrieb führen.
- Wer eignet sich für welche Position und welchen Bildungsbedarf gilt es zu decken? Fragen, die in diesem Zusammenhang aufkommen werden.
- Personaldiagnostik garantiert eine von vornherein effiziente Personalauswahl und verhindert somit unnötige Kosten durch fehlpositionierte Mitarbeiter.
- Gleichzeitig ermöglicht sie eine effektive und kostengünstige Personalentwicklung durch die Kenntnis der individuellen Stärken und Schwächen Ihrer Mitarbeiter.



Verfahren:

- **VdZ-Check für Service-Mitarbeiter (71070920):**
Ziel ist die Auswahl von Service-Mitarbeitern für die Privatkundenberatung. Es werden die Anforderungsdimensionen Kundenorientierung, Beratungskompetenz, Veränderungskompetenz und Soziale Belastbarkeit erfasst. Inhalte: 2 Kundengespräche, 1 Interview.
- **VdZ-Check Sparkassen-Finanzkonzept (71070910):**
Es werden die zentralen Anforderungen an die ganzheitliche Beratung (z. B. Informationsgewinnung) erfasst. Die Teilnehmer nehmen zudem eine fachliche Selbsteinschätzung vor, aus der sich Schulungsbedarf für die Teilnehmer ableiten lässt.
- **VdZ-Check für Privatkundenberater (71070930)/Wertpapier-Kenntnistest (71020100):**
Ziel ist die Auswahl von Privatkundenberatern zu Individualkundenberatern. Es werden die Anforderungsdimensionen Kundenorientierung, Beratungskompetenz, Veränderungskompetenz und Soziale Belastbarkeit erfasst. Inhalte: 2 Kundengespräche, 1 Interview. Anhand eines online-basierten Tests erhalten die Mitarbeiter einen Überblick zu ihrer Wertpapier-Kompetenz und Bereichen, in denen weitere Qualifizierungen sinnvoll sein können.
- **Potenzialanalyse Führung (71000900)**
- **Kunden-Service-Center-Check (71070860)**



Ansprechpartner / Kontakt:
Dr. Andreas Diemand
 Telefon: +49 711 127-82300
 andreas.diemand@sv-bw.de

11 Weitere Angebote

Sie haben bereits ein Kunden-Beratungs-Center und ein Digitales Beratungs-Center implementiert?

Gerne begleiten wir Sie bei den nächsten Schritten.

Für Seminarkonzepte rund um das Business-Center wenden Sie sich an



und für die Expertenzuschaltung an



Unser Dozenten und Trainerteam

Der Erfolg einer Qualifizierungsmaßnahme hängt auch davon ab, wie es dem Trainer bzw. Coach gelingt, die Akzeptanz beim Teilnehmer zu erlangen. Seitens des Trainers ist hier neben inhaltlicher Kompetenz auch Empathie, Branchen-Know-how und eine überzeugende Persönlichkeit von wesentlicher Bedeutung.

Alle von uns empfohlenen Trainer und Coaches verfügen über eine professionelle Ausbildung. Die Arbeit jedes einzelnen ist geprägt von hohem Engagement und Qualitätsbewusstsein, welches Ihnen und Ihren Beratern eine professionelle und zielfokussierte Zusammenarbeit garantiert.

Neben den Trainern und Coaches der Sparkassenakademien stehen Ihnen zusätzlich freiberufliche Experten zur Verfügung, die ihre jeweilige Expertise und ihr sparkassenübergreifendes Unternehmenswissen einbringen.

Wir danken für Ihr Interesse und möchten Ihnen schon jetzt eine, engagierte und individualisierte Vorgehensweise zusichern!

12 Ihre Ansprechpartner im Überblick

Kontaktieren Sie uns bei Fragen oder Anregungen.



Wir freuen uns auf Sie!

Sparkassenakademie Baden-Württemberg

PE Fach-und Führungskräfte



Claudia Geißendörfer

e-mail: claudia.geissendoerfer@sv-bw.de

Telefon: 0711 127- 82115

PE Fach-und Führungskräfte



Marc Jäger

e-mail: marc.jaeger@sv-bw.de

Telefon: 0711 127 82113

PE Fach-und Führungskräfte



Britt Richter

e-mail: britt.richter@sv-bw.de

Telefon: 0711 127 82116

PE Consulting



Dr. Andreas Diemand

e-mail: andreas.diemand@sv-bw.de

Telefon: 0711 127 82300

PE Consulting



Janine Kirchmann

e-mail: janine.kirchmann@sv-bw.de

Telefon: 0711 127 82312

Fachabteilung Sparkassenverband Baden-Württemberg

Unternehmensberatung



Vera Falk

e-mail: vera.falk@sv-bw.de

Telefon: 0711 127 71553

Vertrieb und Marketing



Martin Löffler

e-mail: martin.loeffler@sv-bw.de

Telefon: 0711 127 77842

Impressum

Herausgeber:
Sparkassenakademie Baden-
Württemberg
Pariser Platz 3 A, 70173 Stuttgart

Bildmaterial Quellen: Deutscher Sparkas-
senverlag, DSGVO VdZ KSC Ergebnisdatenbank
und Sparkassenakademie Baden-
Württemberg)

Stand: April 2018