Akademieangebot Digitales Beratungs-Center (IKB)

VdZ PK 2.2 – exemplarische Zusammenstellung

Claudia Geißendörfer | Sparkassenakademie Baden-Württemberg

Sparkassenverband
Baden-Württemberg

1.

Kundenorientierung und Servicekompetenz

Kundenorientierung und Beratungskompetenz

- **Kundenkommunikation:** Fähigkeit, empathisch, verständlich und zielgruppenadäquat zu kommunizieren. Sicheres Auftreten in allen Gesprächsphasen – von der Bedarfsermittlung über die Produktpräsentation bis zum Verkaufsabschluss.
- **Kundenzentrierte Beratung:** Fähigkeit, das Sparkassen-Finanzkonzept und Detailanalysen für eine umfassende, lebensphasenorientierte und kundenzentrierte Beratung einzusetzen.
- **Multikanal-Kompetenz:** Sicherer und effizienter Einsatz der medialen Kommunikations- und Beratungskanäle, mit gleichbleibend hoher Beratungsqualität.
- **Digital Empowerment:** Kompetenz, Kunden für digitale Self-Service-Angebote zu gewinnen und sie zur eigenständigen Nutzung digitaler Lösungen zu befähigen.
- **Verständlichkeit:** Fähigkeit, komplexe Finanzprodukte verständlich und kundenorientiert zu erläutern.

Auf den Punkt digital – Das neue Sparkassen-Finanzkonzept in der medialen Beratung

Ihr Nutzen:
Aufbauend auf die Qualifizierung zum neuen Sparkassen-Finanzkonzept lernen Sie die Besonderheiten für die digitale Beratung kennen.

Dauer: 90 Minuten

Ort: Online

Inhalt:
- Besonderheiten des neuen Finanzkonzeptes in der Online-Beratung via Screensharing
- Ganzheitliche Beratung vs. ganzheitliche Betreuung
- Individuell, aber strukturiert durch die Beratungsanwendung
- Navigation ohne Workflow: Wie begleite ich meinen Kunden durch die verschiedenen Steps der Beratung?
- Mit dem Finanzkonzept gezielt zum digitalen Produktverkauf
- Add-On´s für die digitale Beratung mit dem Finanzkonzept

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31600073

Das Sparkassen-Finanzkonzept für Nachwuchsberater/-innen

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen die Philosophie des neuen Sparkassen-Finanzkonzepts, kennen die Beratungsübersicht und können die Anwendung in der Praxis professionell einsetzen. Sie können mit verschiedenen Vertriebsstorys ihre Kunden/-innen kompetent begleiten und kennen die vertrieblichen Ansätze und können diese in ihrem Beratungsalltag kundenzentriert umsetzen.

Dauer: 1,5 Tage

Ort: Blended Learning

Inhalt:

Grundlagen des neuen Sparkassen-Finanzkonzepts (Webinar):

- Kernbotschaften des neuen Sparkassen-Finanzkonzepts
- Sicherheit in der Navigation: Kennenlernen der Anwendung unter OSP_neo
- Der Fächer
- Grundlagen der kompetenten Gesprächsführung mit dem neuen Sparkassen-Finanzkonzept
- Sales Storys für ein kundenzentriertes Beratungsgespräch
- Kleine Gesprächssequenzen durchführen
- Den Kunden/-in mit "pfiffigen" Impulsen überraschen und diese in ersten Schritten umsetzen

Fit für den Praxiseinsatz (Praxistraining):

- Kompetenzen vertiefen: navigieren, beraten, verkaufen
- Cross-Selling Ansätze erkennen und nutzen mit Sales Storys
- Erfolgreich zum Abschluss gelangen
- Die passende Gesprächsstruktur erkennen und kundenindividuell reagieren
- Klärung offener Fragen
- Praxisübungen

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31716047

Deeskalationsstrategien für schwierige Kundengespräche

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden werden sicherer im Umgang mit aggressiven und aufgebrachten Kunden. Sie lernen handlungsfähig zu bleiben und sich selbst zu schützen.

Dauer: 1 Tag

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:

- Schwache und starke Verhaltensweisen, Reagieren auf verbale Angriffe, Beleidigungen oder Drohungen
- Gefährliche "Glaubenssätze": persönliche Überzeugungen, die dem eigenen Handeln zugrunde liegen können - und die in kritischen Situationen unter Umständen gefährlich sind
- Subjektive Wahrnehmung
- Die 3-Satz-Technik für schwierige Situationen
- Probehandeln und Fallübungen in verschiedenen Gesprächssituationen
- Sicheres Verhalten am Arbeitsplatz

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
48114400

2.

Fachkompetenz

Fachkompetenz

- **Produktwissen:** Fundierte Kenntnisse zu Produkten und Lösungen der Individualkunden-Produktpalette, einschließlich digitaler Angebote, Multikanallösungen und Verbundprodukte.
- **Regulatorik:** Setzt regulatorische Anforderungen und interne Standards im gehobenen Kundensegment sicher und regelkonform um.
- **Segmentstrategie:** Verfügt über die Fähigkeit im Rahmen der lebensphasenorientierten und kundenzentrierten Betreuung fachlich richtige Empfehlungen auszusprechen und diese wirksam umzusetzen.
- **Datenqualitätsmanagement:** Fähigkeit, Kundendaten sorgfältig und DSGVO-konform zu erfassen, zu prüfen und aktuell zu halten.

Digital und persönlich – Kunden erfolgreich im Multikanal begleiten

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden verstehen die Bedeutung der Digitalisierung und Multikanalstrategie, kennen die wichtigsten Angebote der Sparkasse und können deren Nutzen für Kunden und Vertrieb erläutern. Sie entwickeln eine positive Haltung gegenüber digitalen Lösungen, erkennen deren Mehrwert für Kundenerlebnisse und sind motiviert, aktiv zur digitalen Weiterentwicklung der Sparkasse beizutragen. Sie können digitale Werkzeuge praktisch anwenden, Einwände souverän behandeln und den Einsatz durch Übungssituationen sicher erproben.

Dauer: 1-2 Tage

Ort: Akademie, Inhouse oder Online

Inhalt:
- Bedeutung Digitalisierung und Multikanalstrategie - vom Kunden her gedacht
- Überblick und Ausblick mediales Angebot der Sparkasse (Sicherungsverfahren, Sicherheit, pushTAN, Einwandbehandlung, E-Postfach, Internet-Filiale, Produktabschluss, Apps, ?)
- Die 7 goldenen Regeln für erfolgreichen Multikanalvertrieb - Chancen und Nutzen
- Veränderungsprozess nachhaltig gestalten - Wie wir Kunden als Fans der digitalen Lösungen gewinnen
- Tipps und Tricks zu digitalen Möglichkeiten
- Was wir beitragen können, damit die Sparkasse digitaler wird
- Zeit zum Üben und Ausprobieren

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31600005

Fachkompetenz

Aktuelle Steuerthemen

Ihr Nutzen:
Ganzheitliche Betrachtung steuerrechtlicher Fragestellungen.

Dauer: 2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:

- Einkünfte aus nichtselbständiger Arbeit
- Einkünfte aus Kapitalvermögen
- Einkünfte aus Vermietung und Verpachtung
- Sonstige Einkünfte
- Förderung eigengenutzter Immobilien
- Systematik der Steuerberechnung
- Intensive Bearbeitung von Fallbeispielen

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31141600

Geld- und Vermögensanlage

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden erwerben ein fundiertes Verständnis der Zielsetzungen der Anlageberatung sowie der zentralen Steuerungskomponenten im Wertpapiergeschäft. Sie erkennen den Einfluss volkswirtschaftlicher Zusammenhänge auf Anlageentscheidungen und vertiefen ihr Wissen zu festverzinslichen Wertpapieren, Finanzinnovationen sowie zu Grundlagen der Fundamentalanalyse, Chartanalyse und des Optionsgeschäfts. Darüber hinaus setzen sie sich mit den steuerlichen Aspekten von Anlageformen und den vielfältigen Möglichkeiten von Investmentfonds auseinander.

Dauer: 4 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:
- Zielsetzungen der Anlageberatung
- Steuerungskomponenten im Wertpapiergeschäft
- Volkswirtschaftliche Grundzusammenhänge
- Festverzinsliche Wertpapiere und Finanzinnovationen
- Fundamental- und Chartanalyse
- Grundlagen Optionsgeschäft
- Anlageformen unter steuerlicher Sicht
- Anlagemöglichkeiten in Investmentfonds
- Fallstudien

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
33112100

Fachkompetenz

Geld- und Vermögensmanagement – Teil 1

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden vertiefen ihr Verständnis volkswirtschaftlicher Zusammenhänge und lernen, aktuelle Themen in Depotstrategien zu übersetzen. Sie erwerben Kenntnisse zu Grundsätzen der Asset Allocation und deren praktischer Umsetzung. Zudem gewinnen sie Sicherheit im Umgang mit internationalen Rentenmärkten und den damit verbunden Chancen und Risiken. Abgerundet wird das Seminar durch den systematischen Einstieg in die Analyse und Bewertung von Aktien sowie die Entwicklung geeigneter Anlagestrategien.

Dauer: 3 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:

- Volkswirtschaftliche Gesprächskompetenz
  - Volkswirtschaftliche Zusammenhänge
  - Bewertung aktueller VWL-Themen
  - Ableitung von Depotstrategien
- Asset Allocation
  - Grundlagen der Portfoliotheorie
  - Strategische und taktische Asset Allocation
  - Umsetzung in Fallbeispielen
- Die internationalen Rentenmärkte
  - Anlageuniversum der Rentenmärkte
  - Emittenten-Gruppen und Anleihetypen
  - Risiken bei Anleihen
  - Renditebegriffe und -berechnung
  - Zinsänderungsrisiken richtig einschätzen mit der Duration
  - Zinseinflussfaktoren (Was bewegt die Zinsen?)
  - Anlagestrategien mit Renten
- Anlegen in Aktien
  - Aktien: Investieren in das Produktivkapital
  - Der Aktienmarkt
    - Informationseffizienz
    - Sinn und Nutzen von Analyse
    - Exkurs: Behavioral Finance
  - Aktives versus passives Aktien-Management
  - Einzelwertanalyse
    - Kennzahlen
    - Fairer Wert
    - Peergroup-Vergleich
  - Technische Analyse
  - Gesamtmarkt - Bewertung und Allokation

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
33112310

Fachkompetenz

Geld- und Vermögensmanagement – Teil 2

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden vertiefen ihr Wissen im Depotmanagement, analysieren Portfolios systematisch und entwickeln geeignete Depotstrategien anhand von Fallbeispielen. Darüber hinaus erwerben sie ein fundiertes Basiswissen zu Termingeschäften, strukturierten Produkten und aktuellen Finanzinnovationen, lernen Chancen und Risiken einzuschätzen und wenden Wissen in praxisnahen Übungen an.

Dauer: 3 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:

- Depotanalyse und Depotstrategien
  - Grundlagen des Depotmanagements und Vorgehensweise bei der Depotanalyse
  - Entwicklung von Depotstrategien in Fallbeispielen
- Basiswissen Termingeschäfte, strukturierte Produkte und Finanzinnovationen (am Beispiel aktueller Derivate)
  - - Optionsscheine
  - - Options und Futures
  - - Aktienanleihen und Discountzertifikate
  - - Sonstige Finanzinnovationen
  - - Chancen und Risiken von Termingeschäften
  - - Praxisfälle

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
33112320

SPARKASSENVERBAND BADEN-WÜRTTEMBERG

Die Immobilie als Asset-Klasse

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden gewinnen einen Überblick über die Rolle von Immobilien innerhalb der Asset-Klassen und setzen sich mit deren Besonderheiten, Wertermittlung und Renditekennzahlen auseinander. Sie lernen Anlagemotive und Unterschiede zwischen direkter und indirekter Immobilienanlage kennen und reflektieren steuerliche Aspekte bei Eigennutzung und Vermietung. Darüber hinaus erwerben sie grundlegendes Wissen zu den steuerlichen Rahmenbedingungen rund um Immobilien, insbesondere zur Einkommensteuer, zu Einkünften aus Vermietung und Verpachtung sowie zu staatlichen Fördermöglichkeiten.

Dauer: 1Tag

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:

Direktanlage in Immobilien
- Positionierung von Immobilien innerhalb der Asset-Klassen
- Besonderheiten von Immobilien
- Anlagemotive
- Wertermittlung von Immobilien
- Immobilienspezifische Renditekennzahlen
- Indirekte Geldanlage in Immobilien
- Direkte Geldanlage in eigengenutzte Immobilie
    - Erwerbskosten
    - steuerliche Betrachtung
- Direkte Geldanlage in vermietete Immobilie
    - steuerliche Betrachtung
- Anwendungsfall vermietete Eigentumswohnung

Steuern rund um die Immobilie
- Steuerpflicht, Steuersätze, Veranlagungsarten und Steuertarife
    - Steuerpflicht - Wer ist einkommensteuerpflichtig (§1 EStG)?
    - Berechnung der festzusetzenden Einkommensteuer (§ 2 EStG)
- Der Einkommensteuertarif und die Steuerklassen
    - Der Einkommensteuertarif
- Vermietung und Verpachtung
    - Staatliche Förderung des Wohnungsbaus
    - Einkünfte aus Vermietung und Verpachtung § 21 ESt
    - Eigenheimrenten-Gesetz

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
33112400

Geschäftspolitik, Betreuungskonzepte und rechtliche Grundlagen in der Anlageberatung

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden erwerben ein Verständnis für die geschäftspolitischen Grundlagen in der Individualkundenbetreuung und im Portfoliomanagement. Sie lernen Steuerungskomponenten und Potenziale im Wertpapiergeschäft kennen und reflektieren die strategische Positionierung der Sparkassen. Darüber hinaus entwickeln sie Kenntnisse zu den Betreuungskonzepten, der Kundensegmentierung nach VdZ PK 2.1 und aktuellen Trends in der Sparkassenorganisation. Ergänzend erhalten sie einen praxisnahen Überblick über die wichtigsten rechtlichen Rahmenbedingungen der Anlageberatung und gewinnen Sicherheit im Umgang mit Haftungsfragen und regulatorischen Anforderungen.

Dauer: 1Tag

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:

- Informationen zum Fachseminar
- Geschäftspolitische Grundlagen in der Individualkundenbetreuung bzw. im Portfoliomanagement
  - Umfeld der Banken/Positionierung der Sparkassen
  - Steuerungskomponenten
  - Potenziale im Wertpapier- bzw. Individualkundengeschäft
  - Geschäftsstrategien von Sparkassen
- Betreuungskonzepte im Wertpapiergeschäft
  - Voraussetzungen der Individualkundenbetreuung
  - Kundensegmentierung/-strukturierung
  - Betreuungsfelder/Betreuungsansätze
  - Aktuelle Trends und Entwicklungen in der Sparkassenorganisation
- Rechtsgrundlagen in der Anlageberatung
  - Die wichtigsten Rechtsgrundlagen in der Anlageberatung im Überblick
  - Vertragliche Grundlagen und Allgemeine Geschäftsbeziehungen in der Anlageberatung
  - Anleger- und objektgerechte Beratung im Zivilrecht versus Aufsichtsrecht
  - Rechtsfälle: Beratungsfehler und Haftung
  - Ausgewählte WpHG-Regelungen

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
33112500

Investmentfonds und Versicherungen – Lösungen im IKB-Vertrieb

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden vertiefen ihr Wissen zur Altersvorsorgeplanung und lernen, Versorgungslücken realitätsnah zu ermitteln sowie geeignete Lösungsansätze mit passenden Produkten in der Kundenberatung einzusetzen. Sie reflektieren unterschiedliche Lebenssituationen und entwickeln Sicherheit in der Ansprache und Nutzenargumentation. Darüber hinaus gewinnen sie einen Überblick über aktuelle Fondsprodukte und Anlagelösungen, üben eine empfängerorientierte Bedarfsermittlung und Präsentation und setzen sich kritisch mit eigenen und kundenseitigen Vorbehalten im Beratungsprozess auseinander.

Dauer: 1Tag

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:

Versicherungen
- kurze Wiederholung und Zusammenfassung: 3 Schichten-Modell und steuerliche Behandlung
- Ermittlung der Altersvorsorgelücke (unter Beachtung von Inflation und steuerlicher Komponenten) anhand eines simulierten Kundenfalls
- Einsatz Produktkorb "Altersvorsoge und Risikoabsicherung" in der Individualkundenbetreuung
    - Ansprachewege und -möglichkeiten
    - Kundennutzen
    - Vorteile der Produkte
    - Lösungsansätze
- Altersvorsorge in unterschiedlichen Lebenssituationen und Altersklassen
- Exkurs: besondere Situation bei Frauen

Investmentfonds und Fondsprodukte
- Aktuelle Marktsituation und deren Auswirkung auf das Wertpapiergeschäft
- Attraktive und zeitgemäße Anlagelösungen und Vertriebsschwerpunkte der Deka-Bank
- Bedarfsermittlung: Mit welchen Fragen komme ich weiter?
- Empfängerorientiertes Verkaufen der Wertpapierlösungen
- Kundengerechte Visualisierung und Präsentation der Wertpapierlösung z.B. von
    - Strukturierten Anlagen (DVK, DBA)
    - Immobilienfonds
    - Aktienfonds
    - Rentenfonds
    - Mischfonds

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
33112600

Alternative Sachwertinvestments

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden erwerben Kenntnisse zu den rechtlichen und steuerlichen Grundlagen alternativer Sachwertinvestments und erhalten einen Überblick über aktuelle und frühere Produktlösungen, wie Immobilien-, Flugzeug-, Schiffs-, Medien- oder LV-Fonds. So können sie Kundenbestände sicher einordnen und Gespräche über AIFs auf Augenhöhe führen. Zudem lernen sie die Charakteristika verschiedener Anlageformen zu bewerten, passende Kundengruppen zu identifizieren und praxisgerechte Beratungsansätze zu entwickeln.

Dauer: 1Tag

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:

- Märkte im Fokus: Rückblick, Ausblick und Einordnung in das aktuelle wirtschaftliche und politische Umfeld
- Rechtliche Grundlagen
  - Rechtsform / Vehicle
  - Haftung
  - wesentliche Inhalte des VerkProspG
  - Vermögensanlagegesetz und WpHG
  - zivilrechtliche Anforderungen
  - AIFM-Richtlinie / Kapitalanlagegesetzbuch
- Steuerliche Grundlagen
  - Einkünfteermittlung
  - Erbschaft- und Schenkungssteuer
- Charakteristika der einzelnen Alternativen Sachwertinvestments
  - Deutsche und ausländische Immobilienfonds
  - Flugzeugfonds
  - Private Equity
  - Erneuerbare Energien Fonds
  - Portfoliofonds
- Grundlagen der Beratung
  - Zweitmarkt
  - aktive Bestände des Kunden verstehen und beurteilen können (Überblick zu LV, Medien- und Schiffsfonds)
- passende Kundengruppen für AIFs

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
33112700

Erben und Vererben

Ihr Nutzen:
In diesem Online-Training (WBT) beschäftigen Sie sich mit verschiedenen Basis-Themen aus dem Bereich "Erben und Vererben" und mit dem Thema "Erbschaftsteuer und Freibeträge".
Mittels der Inhalte vertiefen Sie Ihre Fachkenntnisse und können Ihre Kunden in der Beratung aktiv auf diese Themen ansprechen und wichtige Informationen an sie weitergeben.

Dauer: 3 Stunden

Ort: Web-based-training

Inhalt:
- Gesetzliche Erbfolge
- Letztwillige Verfügung
- Pflichtteil, Vermächtnis, Erbengemeinschaft
- Minderjährige Erben
- Testamentsvollstreckung
- Vollmachten und Auskunftsrechte
- Erbschaftsteuer

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
33711000

Erbrecht und Erbschaftssteuerrecht für Individualkundenbetreuer/-innen

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden erhalten einen kompakten Überblick über die rechtlichen Grundlagen des Erbrechts sowie zentrale Instrumente zur Nachlassgestaltung. Sie erkennen typische Konfliktfelder und gewinnen Sicherheit im Umgang mit praktischen Beratungssituationen. Zudem erwerben sie grundlegende Kenntnisse der Erbschaftsteuer, verstehen steuerliche Rahmenbedingungen und Gestaltungsspielräume und können deren Auswirkungen auf verschiedene Vermögensarten einschätzen.

Dauer: 2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:

- Gesetzliche Erbfolge
- Letztwillige Verfügung (Testament und Erbvertrag)
- Vor- und Nacherbschaft
- Pflichtteil; Vermächtnis; Vertrag zu Gunsten Dritter; Erbengemeinschaft; Minderjährige Erben
- Nachlasspflegschaft und Nachlassverwaltung
- Testamentsvollstreckung
- Auskunftsrechte
- Umschreibung von Konten auf den überlebenden Ehegatten
- Vollmacht
- Unbeschränkte und beschränkte Steuerpflicht
- Steuerliche Freistellungen
- Steuerfreier Zugewinnausgleich
- Steuerklassen und Steuertarif
- Besteuerung der unterschiedlichen Vermögensarten mit Schwerpunkt Immobilien und Unternehmensvermögen
- Übertragung von Wohneigentum
- Steuerliche Behandlung von Nießbrauchsvorbehalten
- Stiftungen

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
33111100

Besteuerung von privaten Kapitalerträgen, Veräußerungsgeschäften und der Altersvorsorge

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden gewinnen einen Überblick über die steuerliche Behandlung privater Kapitalerträge und Veräußerungsgeschäfte und können Berechnungen durchführen. Anhand praxisnaher Fälle entwickeln sie Sicherheit im Umgang mit typischen Beratungssituationen. Zudem erwerben sie Kenntnisse der steuerlichen Rahmenbedingungen der Altersvorsorge und können die Behandlung verschiedener Vorsorgeprodukte einschätzen, um Kunden fundiert zu beraten.

Dauer: 3 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:

- Besteuerung von privaten Kapitalerträgen
  - Steuerpflicht
  - Doppelbesteuerung
  - Steuertarif, Systematik der Steuerberechnung
  - Verlustausgleich/-abzug
  - Besteuerung von Kapitaleinkünften ab 2009 u. a. Investmentfondsbesteuerung ab 01.01.2018; Verlustverrechnung; Berücksichtigung ausländischer Quellensteuern; Der Abgeltungssteuersatz; Kirchensteuer im System der Abgeltungsteuer; Abgeltungswirkung/Veranlagungsfälle; Gesetzliche Ausnahmen von der Abgeltungsteuer; Kapitalmaßnahmen; Depotüberträge
- Private Veräußerungsgeschäfte
  - Grundstücke
  - Andere Wirtschaftsgüter
- Praxisfälle zu folgenden Themen
  - Besteuerung von Kapitaleinkünften
  - Besteuerung privater Veräußerungsgeschäfte
  - Geschlossene Beteiligungen (inkl. Progressionsvorbehalt)
- Steuerliche Aspekte der Altersvorsorgeberatung und -gestaltung in der Kundenberatung
  - Gesetzliche Rahmenbedingungen aller Vorsorgeprodukte
  - Steuerliche Behandlung von Versicherungsprodukten, Wertpapiere und Sachwertanlagen als Altersvorsorge
  - Steuerliche Behandlung der Beiträge und der Ruhestandsbezüge u.a. aus der: Basisvorsorge - gesetzl. Rentenversicherung und Basisrente (Rürup); Staatlich geförderten Altersvorsorge; betrieblichen Altersvorsorge (bAV); Privaten Renten- und Lebensversicherung

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
33111300

Umgang mit Vollmachten in der Praxis

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen die allgemeinen Grundlagen der Vorsorgevollmacht und können die verschiedenen Erscheinungsformen und Wirkungen der Vorsorgevollmacht in der Praxis anwenden. Sie sind motiviert, die praxisnahen Tipps und Fallbeispiele aus dem Seminar zu nutzen, um potenzielle Risiken und Missbrauchsfälle im Berufsalltag zu minimieren.

Dauer: 1 Tag

Ort: Online

Inhalt:

- Allgemeine Grundlagen der Vorsorgevollmacht
  - Einordnung im System der Stellvertretung
  - Andere Vorsorgeinstrumente
  - Abgrenzung zur Betreuungsverfügung
  - Vorsorgevollmachtnehmer (z.B. Bedienstete eines Altenwohnheims)
  - Erteilung der Vorsorgevollmacht
  - Innen- und Außenverhältnis
  - Der Grundvertrag
  - Überwachung des Vorsorgebevollmächtigten
- Die notarielle Vorsorgevollmacht (Innenvollmacht)
  - Bedeutung
  - Legitimationsprüfung (zivilrechtlich, steuerrechtlich, geldwäscherechtlich)
  - Form, Inkrafttreten, Unter- und Selbstbevollmächtigung, Vollmachtsübertragung, Verwahrung und Registrierung, Widerruf
- Die ZKA-Bankvorsorgevollmacht (Außenvollmacht)
  - Institutsübergreifender Einsatz, Vollmachtserteilung, Inkrafttreten, Vollmachtsumfang (Befugnisse und untersagte Handlungen)
  - Erlöschen und Widerruf, Verhältnis zur notariellen Vorsorgevollmacht
- Praktische Fälle

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31113101

Bankgeschäfte mit Betreuten in der Praxis

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden erhalten Antworten auf Spezialfragen zum Betreuungsrecht und erweitern vorhandenes Wissen durch Fallbeispiele aus der Sparkassenpraxis.

Dauer: 1 Tag

Ort: Online

Inhalt:

- Rechtliche Grundlagen
- Betreuerbestellung und Betreuertypen
- Aufgaben und Vertretungsberechtigung
- Legitimationsprüfung bei den verschiedenen Betreuertypen und beim Betreuten
- Der Einwilligungsvorbehalt
- Anlage von Betreutengeldern
- Auskünfte über Betreutenkonten
- Verfügungen über Betreutenkonten
- Vollmacht für Betreutenkonten
- Gemeinschaftskonto
- Legitimationswirkung bei Betreuten-Sparbüchern
- Kreditangelegenheiten
- Online-Banking und Bankkarte (SparkassenCard)
- Nachlassangelegenheiten bei Tod des Betreuten

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31113001

3.

Vertriebsorientierung

Vertriebsorientierung

- **Vertriebsverantwortung:** Kompetenz, erweiterte Vertriebsverantwortung im Individualkundensegment wahrzunehmen und anspruchsvolle Zielvorgaben zuverlässig zu erreichen.
- **Vertriebschancen nutzen:** Fähigkeit, im Rahmen der komplexen Beratung Potenziale zu identifizieren und diese fallabschließend im Rahmen der definierten Produktpalette zu nutzen (Minimal- bzw. Maximalziel im SFK)
- **Spezialistenrolle:** Kompetenz, Privatkundenberatende bei beratungsintensiven Themen fachlich zu unterstützen und als Spezialist zu agieren.
- **Kundenkontaktsteuerung:** Fähigkeit, Kundenkontakte strategisch zu steuern – von der Planung relevanter Anlässe über Terminvereinbarung bis hin zur Nachsorge und After-Sales-Management.
- **Zielorientierung:** Hohes Maß an Eigenverantwortung für die Erreichung individueller Vertriebsziele.
- **Marktorientierung:** Fähigkeit, Marktbewegungen, Wettbewerb und Kundenverhalten zu analysieren und diese Erkenntnisse gezielt in die Vertriebsansprache einzubinden.

Vertrieb im Fokus

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden lernen Vorgehensweisen kennen, ihr Vertriebsverhalten zu steigern und erarbeiten eigene Handlungsstrategien für ihren Erfolg.

Dauer: 2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:
- Selbstreflexion im Vertrieb
- Auftrittskompetenz
    - Wirkung der eigenen Persönlichkeit
- Kundenansprache - der Nutzen entscheidet, nicht das Produkt
- Bedarfserhebung
    - Wie bekomme ich durch mutiges Fragen wertvolle Informationen zum Kunden?
- Gehirngerechtes Verkaufen - der Mensch im Mittelpunkt
- Argumentationen bei klassischen Widerständen
- Abschlussinitiative zeigen
    - Wie kann ich im entscheidenden Moment "den Sack zumachen"?
- Digitalisierung im Vertrieb

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
33113000

Verkaufen 3.0 – So begeistern Sie Ihre Kunden in der heutigen Zeit nachhaltig

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden vertiefen ihr Wissen, wie sie mit der richtigen Fragetechnik wesentliche Informationen zum Kunden erhalten. An welcher Stelle von OSPlus_neo macht es Sinn "offline" zu gehen und mit passenden Fragen Sichtweisen des Kunden zu verändern und Prozesse in Gang zu setzen. Es werden Antworten zu folgenden Fragestellungen gefunden: Wie findet man die passende Formulierung? Welche entscheidende Rolle spielt Zuhören dabei? Wie lässt sich das eigene Verkaufsverhalten erfolgreich weiterentwickeln? Wie binde ich effektiv für Kunde und Berater OSPlus_neo mit ein?

Dauer: 2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:
- Das "Deckel-auf-Prinzip" - Menschen "online" für die neo-Anwendungen in OSPlus schalten
- Die perfekte Wellenlänge - Chance oder Zufall?
- Fragearten und die Qualität des Hinterfragens
- Die passenden und entscheidenden Fragen an der richtigen Stelle in den neo-Anwendungen stellen - "online-offline-Beratung" -
- Starke Fragen vom Leben ins Geld
- "TOP 3" der Wirkung
- Der große Unterschied vom "ich muss" zum "ich will" kaufen
- Handlungsinitiative beim Kunden fördern und klar und strukturiert "unsere Empfehlungen" präsentieren
- Vom Verkaufen zum Kaufen lassen
- Gehirngerecht verkaufen
- Intensiv-Staffeltraining mit Echtkundenfällen
- Transferauftrag

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
33712500

Nachwuchskunden erfolgreich betreuen

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen die Definition der Nachwuchskunden, deren Bedürfnisse und können ihre Beratung danach ausrichten. Sie kennen die verschiedenen Beratungskanäle und deren Einsatzmöglichkeiten, Big Points in der Betreuung von Nachwuchskunden und können diese in ihren Beratungsalltag integrieren

Dauer: 1 Tag

Ort: Akademie oder Inhouse

DSGV-Projekt

Inhalt:
- Nachwuchskunden: Wer sie sind und welche Werte sie haben
- Eltern als wichtige Sparringspartner im Vertrauensaufbau
- Vorteile der Sparkassen-Finanzgruppe für Nachwuchskunden geschickt einsetzen
- Im Spannungsfeld der Generationen
- Game-changer Multikanalberatung: Nachwuchskunden einfach erreichen
- Betreuung auf Augenhöhe
- (Vermeintlich) besser informierten Nachwuchskunden sicher begegnen
- Mit Sales Story erfolgreich zum Abschluss
- Gesprächssequenzen

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31716073-CU

Vom Kontakt zum Vertriebserfolg

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden lernen, wie sie kanalübergreifende Beratungsprozesse und Tools besser einsetzen. Sie wissen, wie sie vom Kundenkontakt bis zum Vertriebserfolg ihre Arbeitsweise effizient und nachhaltig gestalten können.

Dauer: 1 Tag

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:
- Vernetzung der Programme und Systeme sowie deren Auswirkungen auf den Berateralltag
- Vertriebsunterstützungen im Alltag erkennen und gelungen umsetzen (z.B. IAM)
- Effiziente Organisation mithilfe des Kundenansprache-Kreislaufes im Vertrieb (VES, Gelungene Ereignisbearbeitung)
- Schärfung des Mindsets und Erarbeitung persönlicher Strategien
- Verknüpfung zum neuen Sparkassen-Finanzkonzept

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31600004

Das Beratungsfeld „Schenken und Vererben“ im Sparkassen-Finanzkonzept sicher einsetzen

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen das Beratungsmodul "Schenken und Vererben„ und kennen Möglichkeiten zur vertrieblichen Nutzung des Beratungsfelds "Schenken und Vererben“.

Dauer: 0,5 Tage

Ort: Online

Inhalt:
- Übersicht über die technische Anwendung "Schenken und Vererben"
- Vorteile der aktiven Nutzung des Themenfelds "Schenken und Vererben"
- Kundenzentrierte Sales Storys zum Einstieg in das Beratungsfeld "Schenken und Vererben"
- Praktikable Cross-Selling-Strategien in weitere Themenfelder
- Vertriebliche Impulse

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31716068

4.

Methodenkompetenz

Methodenkompetenz

- **Beratungsstruktur:** Fähigkeit, Beratungsgespräche nach dem Sparkassen-Finanzkonzept in OSPlus_neo systematisch vorzubereiten, strukturiert durchzuführen und präzise während des Kundengespräches in der Anwendung zu dokumentieren.
- **Selbstorganisation:** Ausgeprägte Fähigkeit zur Selbstorganisation durch eigenständige Strukturierung von Tagesabläufen, Priorisierung von Aufgaben und Nachverfolgung von Aktivitäten.
- **Problemlösungsfähigkeit:** Kompetenz, komplexe Kunden- und Prozessprobleme zu analysieren und nachhaltige Lösungen zu entwickeln.
- **Analytisches Denken:** Fähigkeit, Informationen zielgerichtet zu analysieren und daraus vertriebliche sowie strategische Handlungsfelder auf Basis von Kundendaten abzuleiten.

Clever Zeit sparen mit dem Sparkassen-Finanzkonzept

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen allgemeine Zeitspar-Strategien, kennen Zeitfresser, können diese identifizieren und minimieren. Sie kennen Zeitspar-Tipps für Finanzkonzept-Gespräche und können diese anwenden und wissen, wie sie durch Eigenverantwortung nachhaltig Zeit einsparen.

Dauer: 1,25 Tage

Ort: Blended Learning

Inhalt:
- Allgemeine Zeitspar-Strategien zur effektiven Zielsetzung und Fokussierung
- Zeitfresser-Alarm: Hürden in der technischen und vertrieblichen Umsetzung
- Zeitfresser identifizieren und minimieren
- Top 5 Zeitspar-Tipps für Finanzkonzept-Gespräche
  - 1 Planung ist alles – Zielgerichtete Vorbereitung für mehr Zeit-Effizienz
  - 2 Kundenvorbereitung – Durch Arbeitsteilung Zeit sparen und schneller zum Abschluss kommen
  - 3 Klick dich durch – Planung & Fokus bei den einzelnen Tools
  - 4 Schnell zum Abschluss mit Killerfragen zum Finanzkonzept
  - 5 Technische Features effizient einsetzen
- Nachhaltigkeit als Vertriebsmotor und Zeitsparmaschine
- Individuelle Transferbegleitung

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31716070

Arbeitstechnik und Zeitmanagement

Ihr Nutzen:
Anhand verschiedener Arbeitsmaterialien, Beispielfälle und im Austausch reflektieren und erweitern Sie Ihre vorhandene Selbstführungskompetenz. Sie erkennen die Stärken Ihrer bisherigen Arbeitsorganisation und entwickeln individuelle, praxisrelevante Optimierungsmöglichkeiten. Sie berücksichtigen dabei sowohl eigene Bedürfnisse (z.B. nach einem angemessenen Anteil an Selbststeuerung) als auch spezielle Erfordernisse Ihres Arbeitsbereiches.

Dauer: 2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:
- Ziele als Voraussetzung für Prioritäten: Ziel- und Prioritätensetzung
- Planungstechnik, Planungsinstrumente, individuell sinnvolle Planungstiefe
- Individualisierung der Planung, z.B. über Chronotypen
- Wie kann Zeitmanagement im Mikrokosmos Team funktionieren?
- Zeitfallen erkennen und anders mit ihnen umgehen
- Die eigene Lebenszeit in der Balance halten

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
48311400

Im schnellen Wandel den Überblick behalten

Ihr Nutzen:
Unsere Arbeit hat sich quasi über Nacht gewandelt. Wir gewöhnen uns an neue, digitale Arbeitsabläufe und verändern unser Kommunikationsverhalten. Um alle Fäden in der Hand zu behalten, müssen wir deshalb auch die Art und Weise verändern, wie wir den Überblick über unsere Aufgaben behalten. Wie das gelingen kann, erfahren Sie in diesem Impuls-Webinar. Außerdem erhalten Sie ganz praktische Tipps, wie Sie die volle Kontrolle über Ihr E-Mail-Postfach zurückbekommen.

Dauer: 90 Minuten

Ort: Online

Inhalt:

- Wie Sie Komplexität reduzieren mit Klarheit über Ihr Ziel
- Wie das Trennen von Projekten und Aufgaben Ihnen hilft, Projekte schrittweise voranzubringen
- Wie Sie von der Kraft des 1. Schritts profitieren können
- Wie Sie kleine Zeitfenster optimal nutzen
- Wie Sie mit einer schnellen Lösung Überblick im E-Mail-Postfach bekommen

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
48312270

Effektiv und produktiv sein – Selbstmanagement in einer dynamischen Umwelt

Ihr Nutzen:
Viele konkurrierende Anforderungen aus verschiedenen, voneinander unabhängigen Arbeitsbereichen wollen logisch kanalisiert, bewertet und priorisiert werden. Die Teilnehmenden des BlendedPlus Konzeptes erlernen Methoden des modernen Selbstmanagements und reflektieren ihre derzeitige Selbstführung. Den Teilnehmerinnen und Teilnehmer gelingt es künftig ihre Willensstärke bewusst einzusetzen, was den Erhalt der eigenen Motivation langfristig sichert.

Dauer: 2 Tage (1 Tag Präsenz)

Ort: Blended Learning

Inhalt:
- Reflexion des derzeitigen Selbstmanagements
- Analyse der eigenen Verarbeitungskanäle
- Regeln und Methoden der aufgabenbezogenen Selbstführung
- Dimensionen des physischen und Umfeld bezogenen Selbstmanagements
- Etablierung von hilfreichen Routinen
- Integration in den Arbeitsalltag

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
48114546

Digital Sale – virtuell und doch persönlich in der digitalen Beratung

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden lernen digital zu visualisieren um komplexe Zusammenhänge zu vereinfachen und ihre Vertriebsgespräche zu verbessern. Sie können geschickt Sprache und Bilder koppeln und schaffen in Ihren Beratungen per Video und Screensharing eine persönliche Gesprächsatmosphäre.

Dauer: 3 Stunden

Ort: Online

Inhalt:
- Digitalisierung bedeutet oft Verdichtung - wir machen es einfach
- Die Auswirkungen des Zeigarnic-Effekts auf die digitale Beratung
- Visualisierungen im digitalen Raum
- Die Unterschiede zwischen zeichnen und malen
- Produktfelder verkäuferisch digitalisiert
- Einwände aufgreifen und in (Kunden-) Nutzen übersetzen
- Zeichnen am Graphic-Tablet oder mit Stift und Papier

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31000777

5.

Digitale Kompetenz

Digitale Kompetenz

- **IT-Kenntnisse:** Sichere Kenntnisse im Umgang mit bankinternen Anwendungen sowie digitalen Tools der Sparkasse und ihrer Verbundpartner.
- **Digitale Souveränität:** Fähigkeit, neue digitale Lösungen souverän in die Kundenberatung zu integrieren und damit Effizienz wie auch Kundenzufriedenheit zu steigern.
- **Kundenunterstützung digital:** Fähigkeit, Kunden in der Nutzung digitaler Angebote (z.B. Online-Banking, App, Self-Services) zu beraten, zu motivieren und bei der Anwendung zu begleiten.
- **Beratung per Video und Screensharing:** Beherrscht den professionellen Einsatz von Videoberatung und Bildschirmübertragung zur medialen Durchführung persönlicher Beratungsgespräche und zur Stärkung der Kundennähe.

Verkaufen unter Profis im Multikanal-Banking

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen die Besonderheiten des authentischen und virtuosen Verkaufs im analogen und digitalen Kundenkontakt. Sie wissen, wie sie bestehende Stärken im Multikanal mit einbringen und die persönliche Individualität nutzen.

Dauer: 2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:
- Kommunikation auf allen Kanälen "spielen"
- Digitale Empathie
- Wirkung multimedial entfalten
- Wie beabsichtigte Medienbrüche für Aufmerksamkeit sorgen
- Der Verkaufstrichter für alle Fälle = online und/oder offline zum Abschluss kommen

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31711200

Multikanalberatung

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen die Unterschiede zu Beratungssituationen im stationären Vertrieb und die Grenzen des Mediums. Sie entwickeln Sicherheit im Umgang mit der Technik und wissen ihre persönliche Wirkung dem Medium angemessen einzusetzen. Sie können mit schwierigen Situationen souverän umgehen.

Dauer: 1,7 Tage

Ort: Blended Learning

Inhalt:
- WBT Multikanalberatung - Ihr Arbeitsplatz
- WBT Multikanalberatung - Ein Schnuppergespräch
- Seminar Multikanalberatung - Schön, Sie zu sehen
- Training Multikanalberatung - Simulationstraining

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31102300

Arbeiten mit OSPlus_neo: einfach machen

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen die Vorteile der effizienten Nutzung von OSPlus_neo und dessen Mehrwerte. Sie können die Prozesse in OSPlus_neo sicher anwenden und in den Berufsalltag integrieren.

Dauer: 1 Tag

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:
- OSPlus_neo: mehr als eine Anwendung
- Vorteile der konsequenten Nutzung
- Kernprozesse in OSPlus_neo
- Zusammenspiel der einzelnen Prozesse am Beispiel Vertriebliche Startseite-Kundenübersicht (Berater)-Privates Finanzkonzept
- OSPlus_neo als Grundlage für die Nutzung weiterer Vertriebstools
- Mehrwerte aus der Verschmelzung der Internetfiliale mit OSPlus_neo
- OSPlus_neo als Instrument der Vertriebssteigerung erleben und anwenden

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31716075-CU

Sparkassen-Finanzkonzept Refresh

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen die neuen Features nach Release und navigieren sicher darin. Sie kennen Lösungsansätze für ihre Herausforderungen im Umgang mit dem neuen Sparkassen-Finanzkonzept und können diese praxisorientiert umsetzen. Darüber hinaus kennen sie neue Vertriebsimpulse und können diese kundenorientiert in ihre Beratungsgespräch integrieren.

Dauer: 1 Tag

Ort: Inhouse

Inhalt:
- Klärung bestehender Herausforderungen im Umgang mit der neuen Beratungsphilosophie und Anwendung "Privates Finanzkonzept"
- Erfolgreicher Umgang mit neuen Features
- Best Practice
- Fastlane vs. ganzheitlicher Beratung
- Verbindliche Folgeterminvereinbarung mit der Fastlane
- Einsatz bei Bestandskunden
- Wege zum professionellen Einsatz der Lückenrechner
- Mit Sales Storys Bedarfe erfolgreich wecken und sicher umsetzen
- Praxisübungen

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31000496

Effiziente Nutzung des medialen Finanzkonzeptes in der hybriden Beratung (ES, AV&SA)

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen die medialen Beratungsprozesse "Einkommen sichern", "Altersvorsorge" und "Sparen und Anlegen„ und kennen die Vorteile der medialen Beratungsprozesse für sich und ihre Kunden/-innen.

Dauer: 45 Minuten

Ort: Web-based-training

Inhalt:
- Mediale Beratungsprozesse: Ein Widerspruch zur stationären Beratung?
- Hintergründe für die medialen Beratungsprozesse
- Die medialen Beratungsprozesse "Einkommen sichern", "Altersvorsorge" und "Sparen und Anlegen"
- Vorteile der medialen Beratungsprozesse für Beratende und Kunden/-innen im Zusammenspiel mit der stationären Beratung

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31000836

Erfolgreich mit der Detailanalyse Altersvorsorge (AV-Tool) unter OSPlus_neo beraten

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen den Aufbau der Anwendung, die technischen Möglichkeiten und Grenzen des AV-Tools und können sicher im AV-Tool navigieren. Sie gewinnen Sicherheit und Kompetenz für die Beratung und den Verkauf von Altersvorsorgeprodukten, können das AV-Tool im Rahmen der Bildschirmberatung kundenorientiert einsetzen und erkennen vertriebliche Impulse und können diese im Beratungsgespräch zielführend einsetzen. Darüber hinaus können sie bedarfsgerechte Produktempfehlungen aussprechen und abschließen.

Dauer: 1,5 Tage

Ort: Blended Learning

Inhalt:

- Der richtige Einsatz: Lückenrechner im SFK VS Detailanalyse Altersvorsorge
- Professionell einsteigen: Aus dem SFK oder lieber direkt?
- Wege zur schlanken und richtigen Eingabe der Kundendaten im AV-Tool
- Zusammenhänge zwischen Eingabe und Ergebnis
- Kundeninformationen vertrieblich sinnvoll im AV-Tool hinterlegen

- Mit dem AV-Tool beraten: Vorteile für Sparkasse, Kunden/-innen und Beratende
- Besonderheiten in der Bildschirmberatung mit AV-Tool
- Kompetenzen vertiefen: navigieren, beraten, verkaufen
- Kundenspezifische Überleitungsstrategien und -formulierungen
- Strategien und Impulse für praktische Lösungen in herausfordernden Situationen in der Beratung mit dem AV-Tool
- Abschlussorientierte Präsentation der vorgeschlagenen Lösungen
- Intensive Übungsrunden anhand konkreter Fallbeispiele mit Feedback
- Tipps und Tricks aus der Praxis

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31716060

Erfolgreich beraten mit dem Beratungsprozess Anlageberatung (BPA) unter OSPlus_neo

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen den Aufbau der Anwendung, die technischen Möglichkeiten und Grenzen des BPA und können sicher im BPA navigieren. Sie können den BPA im Rahmen der Bildschirmberatung kundenorientiert einsetzen, entwickeln Ideen/Strategien zur erfolgreichen Umsetzung in ihren Beratungsgesprächen und kennen kundenorientierte Formulierungen. Darüber hinaus kennen sie Akquisitionsansätze innerhalb des BPA und können diese zielorientiert umsetzen und bedarfsgerechte Analyseempfehlungen aussprechen.

Dauer: 1,5 Tage

Ort: Blended Learning

Wird im Rahmen der Einführung des AnKo durch adaptives Lernen ersetzt.

Inhalt:

- Direkter Start des BPA oder Absprung in den BPA aus dem privaten Finanzkonzept?
- Wege zur schlanken und richtigen Eingabe der Kundendaten im BPA
- Informationen vertrieblich sinnvoll im BPA berücksichtigen
- Auswirkungen von Eingaben auf das Ergebnis Ihres Gesprächs
- Vertriebliche Aspekte und Hintergründe des Beratungsprozesses Anlageberatung
- Besonderheiten in der Bildschirmberatung im Hinblick auf den BPA
- Kundenorientierte Überleitungsformulierungen
- Konkrete Handlungsempfehlungen (Soll-Ist-Abgleich)
- Umgang mit dem Themenbereich "Nachhaltigkeit"
- Intensive Übungsrunden mit Feedback
- Tipps und Tricks

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31716063

Effizient und organisiert im Vertrieb mit der VES in OSPlus_neo

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen den Nutzen und Mehrwert der Vertrieblichen Startseite in OSPlus_neo und können damit effizient und organisiert im Vertrieb agieren.

Dauer: 2 Stunden

Ort: Online

Inhalt:
- Nutzen und Mehrwert des Einsatzes der Vertrieblichen Startseite
- Organisation des Beratungsplatzes mit der Vertrieblichen Startseite
- Effizienz durch Zeitersparnis mit der Vertrieblichen Startseite
- Systematik im Vertrieb
- Verknüpfung zu anderen Prozessen
- Steigerung der vertriebsaktiven Zeit

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31600012

Die digitale Informationsflut bewältigen

Ihr Nutzen:
Die Flut an Informationen, die wir am Bildschirm aufnehmen, nimmt stetig zu. In diesem Impuls-Webinar erfahren Sie, wie effizientes Lesen funktioniert. Sie erhalten Tipps, die Sie sofort umsetzen können, um im Alltag Informationen zielgerichtet aufzunehmen. Sie lernen, wie Sie auch ohne ein Lesetraining zu besuchen, effizienter mit Texten umgehen können.

Dauer: 90 Minuten

Ort: Online

Inhalt:
- Was unterscheidet einen erwachsenengerechten Leser von einem grundschulgerechten Leser?
- Lesetipps, die Ihre Leseeffizienz um 25% steigern können, ohne dass Sie dazu ein Schnelllesetraining besuchen müssen
- Tipps zum Umgang mit dem Bildschirm für entspanntes Lesen und Sehen
- Beruflich weniger lesen müssen als vorher!
- Wie Sie Gelesenes besser behalten können

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
48312260

iPad-Anwendungen für Arbeitsgruppen, Teams und Projekte

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen die Möglichkeiten, Ihr iPad produktiv einzusetzen und damit Zeit und Geld zu sparen. Sie verstehen die digitalen Möglichkeiten als Chance, in der Kommunikation und Zusammenarbeit mehr Effizienz zu erreichen. Sie setzen die Werkzeuge souverän und gewinnend ein.

Dauer: 1 Tag

Ort: Inhouse

Inhalt:
- Papierloses Büro: Recherche, Informationsaufnahme, Informationsbearbeitung, Notizen
- Kommunikation: E-Mails, Echtzeitkommunikation mit Bild, erstellen und bearbeiten von Dokumenten
- Online-Zusammenarbeit: Webmeetings, Webinare, Workshops, Tools
- Teambesprechungen: Mit iPad Unterstützung interaktiv und effizient gestalten und visualisieren
- Sichere FI-Umgebung: Zugriff auf den eigenen Citrix Arbeitsplatz, Dateiübertragung, mymo / Office_neo Anwendungen
- Hilfreiche Funktionen von iOS, z.B. Multitasking einsetzen
- Sicherheit und Datenschutz
- Tipps und Tricks zu digitalen Möglichkeiten

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
55150781

Office_neo – OneNote:
Zeitsparen mit dem Organisationstalent OneNote

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden optimieren Ihr persönliches Wissensmanagement, bringen Struktur in Ihre Notizzettel und reduzieren Ihre tägliche Informationsflut. Sie können die Einbindung in andere Microsoft-Anwendungen vornehmen.

Dauer: 1 Tag

Ort: Akademie oder Inhouse

Relevanz für:

KSC Inbound	✓
KSC Outbound	✓
KSC+	✓
Service Filiale	✓

Inhalt:

- Überblick über OneNote
  - Einführung in OneNote
  - Inhalte in OneNote einpflegen
  - Ein Notizbuch strukturieren: Notizbuch, Abschnitt und Seiten und Unterseiten
  - Übersicht gewinnen mit Kategorien
  - Rechercheergebnisse dokumentieren
- OneNote im Team nutzen
  - Notizbücher für verschiedene Nutzerkreise anlegen
  - Umgang mit Autorenkennung und Seitenversionen
  - Änderungen nachvollziehen
- Notizbücher konzipieren
  - Notizbücher für die eigenen Aufgaben vorbereiten
  - Strukturvorgaben für den Inhalt festlegen
  - Schnittstellen zu Outlook wie Aufgaben, Termine und Mails
  - OneNote in Word und PowerPoint integrieren
- OneNote als Wissens-Speicher
  - Textbausteine und E-Mail-Vorlagen organisieren
  - Reisen und Veranstaltungen dokumentieren
  - Vertretungssituationen verbessern
  - OneNote als Informationsspeicher

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
58140620-CU

6.

Persönliche Kompetenz

Persönliche Kompetenz

- **Eigenverantwortung:** Aktive Übernahme von Verantwortung für das eigene Kundenportfolio, Beratungsergebnisse und Folgeaktivitäten.
- **Eigeninitiative:** Zeigt Eigeninitiative durch proaktive Weiterentwicklung des Kundenportfolios und aktive Erschließung neuer Potenziale.
- **Belastbarkeit:** Souveränes Handeln in anspruchsvollen oder stressigen Beratungssituationen.
- **Diskretion und Vertrauenswürdigkeit:** Sensibler Umgang mit Kundendaten, finanzbezogenen Informationen und Beratungsinhalten.
- **Anpassungsfähigkeit:** Fähigkeit, sich flexibel auf veränderte Kundenanforderungen, Produktneuheiten oder strategische Impulse einzustellen.

Mit Persönlichkeit Kunden gewinnen

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden werden mit größerem Selbstbewusstsein in Ihre Termine gehen und Ihren Erfolg bereits von Beginn an ausstrahlen. Dieser Ausstrahlung können sich ihre Kunden nicht entziehen!

Dauer: 2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:

- Charisma: Verkäuferpersönlichkeit und Auftritt
  - Was zeichnet einen charismatischen Menschen aus?
  - Wie kann ich meinen ersten "Auftritt" beim Kunden gestalten und beeinflussen?
  - Welche Rolle spielen optische Faktoren?
- Businessknigge: Von Kleidung bis Benehmen
  - Wie kleide ich mich richtig?
  - Wie gestalte ich meinen Verkaufsprozess von Beginn an?
  - Wie benehme ich mich?
  - Wie kommuniziere ich (von Körpersprache bis verbal)?
- Mein persönlicher USP und wie setze ich ihn ein
  - Kunden kaufen keine Produkte! Warum aber sollten meine Kunden sich für mich entscheiden?
  - Was zeichnet mich aus?
  - Warum ist "anders" besser?
- Eigenmotivation: Eines der Grundfundamente von erfolgreichen Menschen
  - Wie erzeuge ich Eigenmotivation?
  - Wie überwinde ich Tiefphasen?
  - Was motiviert mich?
  - Ist wirklich nur Geld motivierend?
- Die Planbarkeit des Erfolgs
  - Ist Erfolg planbar, oder nur von äußeren Faktoren abhängig?
  - Wie plane ich Erfolg?
  - Wie bleibe ich dran?
- Erfolgreiche Online-Video-Calls

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
33712900

Mentale und emotionale Stärke im Verkauf – Die Geheimnisse persönlicher Spitzenergebnisse

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden entdecken ihre persönlichen Potenziale und lernen, diese für mehr Energie und Motivation im beruflichen wie im privaten Alltag zu nutzen. Sie erhalten Strategien, um Verkaufsdruck und Veränderungsprozesse souverän zu meistern und ihre Balance zu wahren. Zudem entwickeln sie kreative Ansätze, um Kunden emotional zu erreichen und nachhaltig zu begeistern.

Dauer: 2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:

- Ihr Arbeitsalltag im Verkauf - Wie Sie Ihre Motivation dauerhaft auf einem hohen Level halten können
- Wie unsere tägliche Wahrnehmung funktioniert und wie Sie Ihre Wahrnehmung aktiv steuern und positiv beeinflussen können (denn so entstehen neue und bessere Ergebnisse).
- Nutzen Sie Ihre Stärken und Leistungspotenziale erfolgreich
    - Warum Sie Ihren Körper für Ihre Erfolge brauchen und Vitalität wichtig ist
    - Wie Sie mit Stress / Stresssituationen erfolgreich umgehen und ein aktives persönliches Zeitmanagement aufbauen können
- Setzen Sie und erreichen Sie Ziele emotional und neurologisch richtig - Wie können Sie eine positive Selbstbeeinflussung und Visualisierung aufbauen?
- Schulterschluss zwischen erfolgreichem Einsatz von mentalen Führungstechniken im Profisport und Verkauf
- Wie können Sie im Verkauf Grenzen überwinden und Herausforderungen annehmen - gut sein, wenn es darauf ankommt
- Aufbau von persönlichen Erfolgs- und Gewinnerstrategien - und Umgang mit Misserfolgen
- Nutzen Sie die neuesten Erkenntnisse der Gehirnforschung für Ihren erfolgreichen Verkauf
- Sie erfahren, wie Emotionen unser Leben beeinflussen und bestimmen
- Sie erhalten Methoden und Möglichkeiten, wie Sie Kunden emotional berühren und positiv motivierend überraschen (und so eine feste Kundenbindung langfristig aufbauen).

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
33713000

Schwierige Situationen am Telefon / in der Videoberatung

Ihr Nutzen:
Teilnehmer/-innen sind vertraut mit psychologischen Modellen der Kommunikation insbesondere in Konfliktsituationen. Sie kennen Deeskalationsmethoden und Grundsätze konfliktfreier Gespräche und können emotionale und schwierige Telefonate besser führen.

Dauer: 1-2 Tage

Ort: Inhouse

Inhalt:

- Kommunikationspsychologische Erklärungsmodelle (Sender-/Empfänger-Modell, Vier Seiten einer Nachricht, Vier Ohren-Modell, Konfliktgrundlagen, Drama-Dreieck oder die Rolle Dritter in der Konfliktsituation, Misstrauensspirale, Verhaltenstendenzen in Konfliktsituationen, Gordon-Modell, die eigene Befindlichkeit)
- Die Situation beim telefonischen Kontakt (Besonderheiten am Telefon, Vermeidung von Eskalation, Umgang mit Eskalatoren)
- Grundsätze der Gesprächsführung in konfliktären Situationen
- Regeln für emotionale und schwierige Gespräche
- Beschwerdetypen

Weitere Details:

Individuelle Inhouse-Konzeption

Stark und leistungsfähig in Belastungssituationen

Ihr Nutzen:
Im Trainingsverlauf lernen Sie Ihr persönliches Stressverhalten bei beruflichen Belastungsspitzen kennen. Sie analysieren die Wirkungsweise unterschiedlicher Stressoren und erfahren praxiserprobte Gegenstrategien. Um auch in herausfordernden Situationen leistungsfähig und souverän zu bleiben, erarbeiten Sie wirksame und individuelle Strategien im Umgang mit Stress.

Dauer: 2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:
- Die gesunden und schädlichen Facetten von Stress
- Erstellen einer individuellen Belastungs- und Stressinventur
- Belastungen und Stressoren bewusst und aktiv begegnen
- Stressreduktion durch Zielklarheit
- Ausgleich zwischen Beruf und Privatleben
- Entspannungs- und Regenerationsübungen für Körper und Geist
- Persönliche Anti-Stress-Strategien entwickeln und nutzen

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
48115900

Mehr Leichtigkeit in herausfordernden Zeiten

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden erlernen praktische Werkzeuge um mehr Leichtigkeit, Selbstbestimmung und Orientierung in herausfordernden Zeiten zu erleben. In einer unterstützenden und inspirierenden Umgebung erfahren die Teilnehmenden wie sie trotz schwieriger Umstände ihren Blick fürs Wesentliche stärken und sich selbst besser führen können. Denn Stress entsteht, wo Fokus fehlt!

Dauer: 2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:
- Einführung in das Konzept der Leichtigkeit
- Selbstreflexion und Achtsamkeit - „selbst Bewusst“ mit Stress umgehen
- Resilienz stärken für turbulente Zeiten
- Unterstützende Beziehungen - Konflikte lösen und Verbindungen vertiefen
- Ableitung konkreter nächster Schritte

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
48422324

Selbstmanagement im Homeoffice

Ihr Nutzen:
Mobiles Arbeiten bzw. Arbeiten im Homeoffice stellt zum Teil andere, neue Anforderungen an unseren Arbeitsalltag - verbunden mit mehr Selbstverantwortung und stärkerer Selbststeuerung.
Setzen Sie ausgewählte Prinzipien und Tools aus der Selbstmanagementpsychologie wirksam um - passend zum eigenen Arbeitsstil und zur individuellen "Homeoffice-Umgebung".

Dauer: 0,5 Tage

Ort: Online

Inhalt:
- Erfahrungsaustausch über die Vorteile und Tücken des Homeoffice
- Überprüfen und justieren der Prioritäten anhand strukturierter Fragen
- Tätigkeiten identifizieren, die im hohen Maße auf die priorisierten Ergebnisse einzahlen
- Ablenkungen und fokussiertes Arbeiten, Grundregeln und Tipps
- Ermittlung wertvoller, individueller Leistungs- und Störzeiten
- Erstellen eines individuellen, idealen und zugleich realen Zeitplans
- Futurebeaming - Bewusstsein und Motivation für eine anderes, neues Arbeiten schaffen
- Kommunikationstechnik und Kommunikationsbeispiele, um den eigenen Zeitplan leben zu können

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
48314020

Stressmanagement kompakt: Akute Herausforderungen erfolgreich meistern

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden lernen wie sie die Signale des Körpers frühzeitig erkennen, stressverstärkenden Gedankenmuster entschärfen und den Fokus vom Problem auf die Lösung verschieben können. Sie erfahren wie sie sich nachhaltig entspannen können und gerade in turbulenten Phasen einen kühlen Kopf bewahren können.

Dauer: 3 Stunden

Ort: Online

Inhalt:
- Was uns aktuell stresst - Erfahrungsaustausch im Plenum
- Wie Stress in Kopf und Körper entsteht - physiologische Hintergründe und Denkmuster in Stresssituationen
- Mentale Strategien gegen Stress - mentale
- Entspannung praktisch erleben
- Ruhiger Kopf im Akutfall - die 4-A-Methode

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
48113320

Der richtige Ton – Stimm- und Sprechtraining

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmer/-innen wissen mithilfe gezielt abgestimmter Übungen, wie sie das Sprechen am Telefon im Kundendialog optimal gestalten. Sie sind in der Lage, Stimmbelastungen vorzubeugen und bewusst Ihre Lautstärke zu steuern und können ihre verbale Kontaktqualität am Telefon verbessern.

Dauer: 1-2 Tage

Ort: Inhouse

Inhalt:
- Verbesserung der Körperwahrnehmung
- Zusammenhang körperlicher und stimmlicher Präsenz erfahren
- Lockerungsübungen
- Wie funktioniert Stimme?
- Grundlagen für eine ökonomische Sprechatmung
- Ziel- und Partnerorientierung als Grundlage für Kontakt im Servicebereich
- Umgang mit schwierigen Kunden (Konfliktgespräche)
- Verbesserung der Wahrnehmung in Bezug auf Lautstärke und Artikulation
- Übungen zu Artikulation und Resonanz
- Ergebnissicherung; Maßnahmenplanung für Transfer
- Stimmtipps für den Telefonie-Alltag
- Klärung noch offener Fragen

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31600050

Gewandtes Auftreten und Schlagfertigkeit

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmer/-innen verbessern ihre individuelle Schlagfertigkeit, indem sie lernen, Gespräche gezielt zu leiten.

Dauer: 1-2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:
- Individuelle Verhaltensstile und Stärken gezielt einsetzen
- Gezielt fragen, zuhören und sehen
- Verhaltensstile des Gegenübers schnell erkennen
- Im Gespräch elegant die Führung übernehmen und behalten
- Durch Körperhaltung und -sprache sowie eine zielführende Rhetorik das Heft in der Hand behalten
- Bei Beschwerden, Kritik und unfairen Angriffen gelassen bleiben
- Die Muster der Schlagfertigkeit nutzen und mit Provokationen sprachlich spielen
- Praxistransfer
- Feedback

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
48113400

7.

Team- und Kooperationskompetenz

Team- und Kooperationskompetenz

- **Spezialistenkooperation:** Fähigkeit, mit internen Experten und Verbundpartnern effektiv und zielorientiert zusammenzuarbeiten.
- **Multiplikatorenrolle:** Kompetenz, als Multiplikator/-in zu wirken, indem er/sie fachlichen Austausch mit Privatkundenberatern gestaltet und diese bei komplexeren Kundenbedarfen unterstützt.
- **Konfliktfähigkeit:** Zeigt professionelles, lösungsorientiertes und deeskalierendes Handeln bei Differenzen im Team und in herausfordernden Kundeninteraktionen.
- **Wissenstransfer:** Fähigkeit, Fachwissen strukturiert weiterzugeben und die Weiterentwicklung des Teams aktiv zu fördern.
- **Teamprozesse:** Fähigkeit, sich aktiv in segmentübergreifende Teamprozesse einzubringen und diese mitzugestalten.

Teambetreuung: Stark im Team

Ihr Nutzen:
Im Workshop lernen die Teilnehmenden, die Chancen und Vorteile von Teambetreuung zu erkennen, Veränderungsprozesse mit Hilfe der Veränderungskurve besser zu verstehen und durch Modelle wie PERMA die Teamdynamik positiv zu beeinflussen. Sie reflektieren ihren eigenen Beitrag zu Teamerfolg, identifizieren Herausforderungen und entwickeln gemeinsam Lösungsideen, die durch praxisnahe Werkzeuge unterstützt werden. Gleichzeitig stärken sie ihre Haltung zu gemeinsamer Verantwortung, verbindlichen Standards und einer offenen, unterstützenden Teamkultur.

Dauer: 1 Tag

Ort: Inhouse

Inhalt:
- Chancen und Vorteile der Teambetreuung
- Veränderungskurve
- PERMA / Psychologisches Empowerment
- Mein Beitrag fürs Team
- Herausforderungen der Teambetreuung identifizieren und Lösungsideen finden
- Teamboard
- Kollaborations-Tools
- Standards

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31000876

Unter den Teppich oder auf den Tisch – wohin mit Konflikten im Sparkassenalltag?

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden des zweitägigen Präsenzseminars lernen Konflikte konstruktiv auszutragen, anstatt sie destruktiv zu eskalieren oder zu meiden. Sie erfahren, warum jeder Konflikt auch eine Chance der Beziehungsstärkung ist, egal ob zu Kunden, Kollegen/-innen oder Vorgesetzten. Das Treffen des richtigen Tons, das Bauen von Brücken zum Gegenüber, das Deeskalieren und Einnehmen der Sichtweise des Gegenübers erlernen die Teilnehmenden anhand praxisnaher Beispiele.

Dauer: 2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:
- Unterscheidung von Konflikten
- Gelöste Spannungs- und Konfliktsituationen als Beziehungsbereicherung
- Wechselwirkungen und Dynamiken in Konflikten
- Konstruktive Ansprache bei Spannungen und Konflikten
- Deeskalations- und Kommunikationsstrategien in Konfliktsituationen
- Handlungsmöglichkeiten und Grenzen bei hocheskalierten Auseinandersetzungen

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
48113401

Kommunikations- und Kooperationstraining

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmer/-innen kennen die Wirkung von Sprache und Kommunikation. Sie lernen, diese zielorientiert und konfliktreduzierend einzusetzen.

Dauer: 2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:
- Welche Rolle spielt Kommunikation in meinem Beruf?
- Was passiert, wenn ich mit anderen kommuniziere?
- Woran erkenne ich, dass mein Gesprächspartner und ich auf einer Wellenlänge sind?
- Wie kann ich als Sender, wie als Empfänger von Gesprächsbeiträgen zu einer wirkungsvollen Kommunikation beitragen?
- Wie wirke ich als Gesprächspartner auf andere (Stärken/Schwächen)?
- Wie kann ich meine Wirkung als Gesprächspartner steigern?
- Was sind für mich typische Situationen im Arbeitsalltag? Wie kann ich in diesen angemessen reagieren?

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
48112100

Von Persönlichkeit zu Persönlichkeit – Den Umgang mit mir und anderen effektiv gestalten

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden schärfen anhand unterschiedlicher Differenzierungsmodelle ihren Blick für unterschiedliche Persönlichkeiten und deren Verhaltensweisen. Weiterhin erarbeiten und verstehen die Teilnehmenden ihr eigenes Verhaltensprofil.

Dauer: 2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:
- Welche Stärken und welche Ressourcen ergeben sich aus dem eigenen Verhaltensprofil?
- Was stärkt, was schwächt die Persönlichkeit? Ein Blick auf Stressverhalten, Selbst- und Zeitmanagement, Einfluss von Stimme und Modulation, Konfliktverhalten, Teamverhalten
- Anerkennung als Motivator: Welche Motivatoren beflügeln die Verhaltensprototypen und Sie persönlich?
- Um welche Strategien können die Teilnehmer/-innen ihr positives Kommunikationsverhalten mit Kunden, Mitarbeitern und Vorgesetzten erweitern?
- Wie können sie ihre Erkenntnisse in die tägliche Arbeit integrieren?

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
48111300

Mit optimierten Arbeitsbeziehungen leichter und noch erfolgreicher im Job

Ihr Nutzen:
Mit optimierten Beziehungen werden Ziele leichter erreicht, Stress reduziert und Konflikte im Voraus vermieden. Die Teilnehmenden lernen die wichtigsten Hintergrundinformationen des erfolgreichen Beziehungsmanagements, erlernen hilfreiche Tipps zum Ausbau wertvoller Netzwerke und trainieren in praktischen Übungen einen positiven Umgang mit herausfordernden Arbeitsbeziehungen. Durch optimierte Arbeitsbeziehungen mit Kunden und Kundinnen, Vorgesetzten und Kollegeninnen und Kollegen gelangen die Teilnehmenden zukünftig schneller zum Erfolg.

Dauer: 1 Tag

Ort: Inhouse

Inhalt:
- Grundlagen erfolgreicher (Arbeits-)Beziehungen
- Zu welchem Beziehungs-Typus gehöre ich?
- Optimierter Aufbau von zwischenmenschlichen Beziehungen
- Arbeitsbeziehungen noch erfolgreicher gestalten und pflegen
- Beziehungsstörungen vermeiden und der richtige Umgang damit
- Einfache Methoden erfolgreicher Beziehungs-Manager/-innen
- Erfahrungsaustausch und Best Practice

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
48112022

8.

Werteorientierung und Integrität

Werteorientierung und Integrität

- **Beratungsphilosophie:** Beratung im Einklang mit den Werten und der Philosophie der Sparkasse.
- **Regeltreue:** Strikte Beachtung regulatorischer Vorgaben, Datenschutzrichtlinien und interner Standards.
- **Verantwortungsbewusstsein:** Reflektierter Umgang mit Entscheidungsspielräumen und deren Auswirkungen auf Kundenzufriedenheit und Sparkassenerfolg.

9.

Aktuelle temporäre Themen

Modernisierungsrechner: Zielsetzung und Anwendung

Ihr Nutzen:
Sie kennen die Zielsetzung des Modernisierungsrechners, kennen die Eingabemöglichkeiten und die technischen Eckdaten des Modernisierungsfahrplans.

Dauer: 95 Minuten

Ort: Blended Learning

Inhalt:

- WBT: Modernisierungsrechner - Zielsetzung und Anwendung
  - Ziele und Hintergründe des Modernisierungsrechners
  - Technische Grundbegriffe zur energetischen Modernisierung
  - Funktionsweise, Hintergründe und Einflussfaktoren der Eingabefelder
  - Grobe Einordnung der Werte des Modernisierungsfahrplans

- Webinar: Modernisierungsrechner – Fallbeispiele und Vertiefung
  - Vertiefung der technischen Begrifflichkeiten
  - Fallbeispiele zur Einordnung der Modernisierungsfahrpläne
  - Klärung von offenen Fragen zum Modernisierungsrechner

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
34116100

Immobilien im Fokus – Zielgerichtet ansprechen und beraten mit dem Cockpit Immobilie

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen die strategische Zielsetzung und ihren Beitrag zu einem positiven Kundenerlebnis. Sie können grundlegende Fragen zum Cockpit beantworten und nutzen Leads und Anspracheanlässe aus dem Cockpit/ModR für Vertriebsansätze. Darüber hinaus nutzen Sie SFK-Themenfeld „Wohnen und Immobilie“ zur aktiven Ansprache der Themen rund um die Immobilie und benutzen ergänzend den ModR / das Cockpit Immobilien. Sie leiten professionell an Spezialisten (Baufinanzierung, Energieberatung) über.

Dauer: 0,5 Tage

Ort: Inhouse

Inhalt:
- Ziele und Chancen des Cockpits in der künftigen Marktpositionierung
- Funktionsweise/Eingaben/Einflussfaktoren des Cockpits
- Entwickeln von Vertiebsansätzen und passenden Ansprachen
- Professionelle Überleitung an Spezialist/-innen

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
33000179

WISSEN SCHAFFT ZUKUNFT

Sparkassenakademie Baden-Württemberg

Claudia Geißendörfer

Beraterin Personalentwicklung
Sparkassenakademie Baden-Württemberg

+49 711 127-82115
claudia.geissendoerfer@sv-bw.de