Akademieangebot Digitales Beratungs-Center (PKB)

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:** Kompetenz, Kundenbedürfnisse ganzheitlich und strukturiert mithilfe des Sparkassenfinanzkonzeptes zu analysieren und lösungsorientiert im Rahmen der Kundenzentrierung zu beraten.
- **Multikanal-Kompetenz:** Sicherer und effizienter Einsatz der medialen Kommunikations- und Beratungskanäle, mit gleichbleibend hoher Beratungsqualität.
- **Serviceorientierung:** Fähigkeit, Kundenzufriedenheit, Kundenbindung und das Image der Sparkasse nachhaltig zu fördern.
- **Digital Empowerment:** Kompetenz, Kunden für digitale Self-Service-Angebote zu gewinnen und sie zur eigenständigen Nutzung digitaler Lösungen zu befähigen.

Ganz einfach erfolgreich telefonieren

Ihr Nutzen:
Starten Sie erfolgreich in die Telefonie! Unser Seminar vermittelt Ihnen praxisnahe Methoden für erfolgreiche Kundengespräche am Telefon. Lernen Sie, souverän zu kommunizieren, Kundenbedürfnisse schnell zu erkennen und gezielt Lösungen anzubieten. So meistern Sie sicher jeden Anruf!

Dauer: 2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:

- Warum telefonieren wir?
  - Banken und Kunden im Wandel
  - Erwartungen der Kunden
  - Die Rolle des Telefonierens
- Was ist wichtig beim Telefonieren?
  - Die Standards beim Telefonieren
  - Die Grundregeln für Erfolg am Telefon
- Wie telefonieren wir?
  - Überzeugend argumentieren
  - Fragetechniken
  - Umgang mit Kundeneinwänden

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31711300

Konten, Karten und mehr –Servicelenkung in digitale Kanäle

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen die digitalen Services der Sparkasse und wissen, wie man diese einsetzen kann, um Service-Aufträge von der Filiale auf den Kunden zu lenken. Die Teilnehmenden kennen die Vorteile dieser Leistungen und können diese nutzenorientiert dem Kunden präsentieren. Die Teilnehmenden können die einzelnen Kundenanwendungen und Funktionen bedienen und in einem Kundengespräch dem Nutzer erklären.

Dauer: 1 Tag

Ort: Akademie, Inhouse oder Online

Inhalt:
- Die Internetfiliale und die S-Apps - Mehr als nur Online-Banking
- Mehr Leistung, mehr Service, mehr Beratung mit den digitalen Möglichkeiten der Sparkasse
- Vertriebliche Chancen der digitalen Services
- Blick über den Tellerrand - Was machen unsere Mitbewerber und wie können wir darauf reagieren?
- Finanzkonzept, Beratung und Co - Wie setzen wir digitale Vertriebsimpulse?
- Servicelenkung im Training: Übungssequenzen zur Kundenansprache der digitalen Services

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31141900

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-Ons 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

- **Produktkenntnisse:** Fundierte Kenntnisse zu Produkten und Lösungen der Komfortkunden-Produktpalette, einschließlich digitaler Angebote, Multikanallösungen und Verbundprodukte.
- **Regel- und Prozesssicherheit:** Beherrscht die sichere Umsetzung regulatorischer, prozessualer und vertrieblicher Standards in Beratungssituationen.
- **Datenqualitätsmanagement:** Fähigkeit, Kundendaten sorgfältig und DSGVO-konform zu erfassen, zu prüfen und aktuell zu halten.
- **Kenntnis interner Standards:** Kennt und beachtet die relevanten Leitlinien, Anweisungen und Standards der Sparkasse sicher im Arbeitsalltag.

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

VWL mal anders – sprachfähig im Kundenkontakt

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen die Grundsätze der Makro-Ökonomie und können diese im Beratungsgespräch argumentativ einsetzen. Den Teilnehmenden gelingt es, noch überzeugender im Kundenkontakt vorzugehen, durch das nötige Knowhow volkswirtschaftlicher Hintergründe.

Dauer: 1 Tag

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:
- Bedeutung volkswirtschaftlicher Gesprächskompetenz
- Grundlagen der Makro-Ökonomie
  - Preisniveaustabilität
  - Instrumente der EZB
  - Bruttoinlandsprodukt
  - Staatsverschuldung
  - Konjunktur
- Volkswirtschaftliche Einflüsse auf verschiedene Anlageformen
- Nutzenargumentation und Einwandbehandlung im Kundengespräch

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31141800

Fachkompetenz

Privatkredit im Vertrieb

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden erhalten Impulse für den aktiven Verkauf des Sparkassen-Privatkredits und optimieren Ihre Gesprächsführung.

Dauer: 1 Tag

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:

- Ziele und Pläne des Kunden als Schlüssel zum Privatkreditvertrieb
- Verantwortungsvolle Kreditberatung
- Cleverer Einsatz der medialen Abschlussprozesse
- Multikanale Kundenreisen
- Vorwärtssparen" vs. "Rückwärtssparen" - ein Generationenthema?
- Die Sparkassen im Wettbewerb
- Verkauf(s)flow Upselling des Kreditbetrages
- Sicherheitsbedürfnisse der Kunden und Lösungen der Sparkassen-Finanzgruppe
- Umsetzung in die Praxis

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31141100

Fachkompetenz

Risikovorsorge – Pakete gut geschnürt

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden können Einkommensrisiken bewerten und Vermögensrisiken prüfen. Nach einer Analyse der Kundenbedürfnisse sind Sie in der Lage Lösungspakete zu schnüren und dem Kunden zu präsentieren.

Dauer: 2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:
- Risiken in verschiedenen Lebensphasen des Kunden
- Einkommensrisiken und -schutz
- Vermögensrisiken und -schutz
- Gesetzliche Absicherung
- Analyse von Kundenbedürfnissen
- Fach- und Vertriebswissen der Bündelprodukte
- Einbindung von Experten und Überleitung

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31141500

Wertpapierberatung

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden erlangen produktfachliche Kompetenzen aus dem Wertpapiergeschäft, bauen verkäuferische Kompetenzen aus, um das Wertpapiergeschäft in der Privatkundenberatung erfolgreich zu positionieren und ergänzen bzw. aktualisieren die erforderlichen Kenntnisse bezüglich der Sachkunde in der Anlageberatung.
Für Beratende aus Sparkassen, die für die Privatkundenberatung Wertpapierkompetenz vorsehen, vermittelt dieses Seminar die entsprechende Kompetenz, bzw. frischt diese auf.

Dauer: 3,25 Tage (3 Tage Präsenz)

Ort: Blended Learning

Inhalt:
- WBT "Sicher navigieren im BPA"
- Grundlagen der WP-Beratung
  - Allgemeine Grundlagen
  - Anlageklassen
  - Anlageaufteilung - Asset Allocation
- Rechtsgrundlagen der WP-Beratung
  - WpHG
  - MIFID II
  - Geeignetheitserklärung
- Anlageklassen
- Finanzinstrumente
- Wertpapier- und Anlageberatung im aktuellen Marktumfeld
- Fallstudienarbeit
- Erfahrungsaustausch
- Zirkeltraining

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31141200

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

Fachkompetenz

Vertiefung Aktuelle Steuerthemen

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden vertiefen ihr Steuerwissen aus dem Seminar "Aktuelle Steuerthemen" anhand komplexer Fallstudien und erhalten einen Überblick zum Thema Erbschaftsteuer.

Dauer: 1 Tag

Ort: Online

Inhalt:
- Überblick zum Thema Erben - Erbschaftssteuer (die Themen werden auf einen Fall angewendet)
- Fallstudien
  - Altersvorsorge: Riester
  - Rentner (u.a. NV-Bescheinigung)
  - Vermietung und Verpachtung
  - Kapitalerträge/Freistellungsaufträge

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31141611

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

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

Altersvorsorge – wenn nicht jetzt, wann dann?

Ihr Nutzen:
Führen Sie Ihre Altersvorsorgegespräche klar und verständlich, so dass Ihre Kunden Ihnen bei diesem komplexen Thema gut folgen und überzeugt ihre Entscheidung treffen können. Steigern Sie Ihre Effizienz und nutzen Sie die Vorsorgeanalyse bei Potentialkunden.

Dauer: 2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Inhalt:

- Kennen Sie das Drei-Schichten Modell wirklich?
- Produktlösungen
- Aktuelle Marktsituation für überzeugte und zielorientierte Akquise nutzen
- Altersvorsorgeprodukte unter Berücksichtigung steuerlicher Gesichtspunkte richtig beraten
- Die Vorsorgeanalyse als Verkaufsverstärker durch strukturierte Analyse hin zu nachvollziehbaren Lösungen einsetzen
- Renteninformation interpretieren
- Kundentypgerechte Nutzung der Hilfsmittel
- Fallstudien analysieren, bewerten und ganzheitliche Lösungen für den Kunden erarbeiten
- Nutzenorientierte Argumentation
- Einwände meistern
- Kompetent Empfehlungen aussprechen
- Training zu den jeweiligen Praxisfällen in Kleingruppen
- Feedback (fachliche und verkäuferische Leistungen)

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31141400-CU

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

- **Vertriebschancen erkennen:** Fähigkeit, im Rahmen der Beratung Potenziale zu identifizieren und diese fallabschließend im Rahmen der definierten Produktpalette zu nutzen (Minimal- bzw. Maximalziel im SFK).
- **Vertriebskonformität:** Beherrscht den Soll-Beratungsprozess und setzt die Segmentstrategie sicher und konsistent in der Beratung um.
- **Cross-Selling und Up-Selling:** Fähigkeit, angrenzende Themen aktiv anzusprechen und bei komplexeren Kundenbedarfen Spezialisten zielführend einzubinden.
- **Kundenkontaktsteuerung:** Ist in der Lage, Kundenkontakte strategisch zu steuern – von der Planung relevanter Anlässe (IAM) über Terminvereinbarung bis hin zur Nachsorge und After-Sales-Management.
- **Zielorientierung:** Hohes Maß an Eigenverantwortung für die Erreichung individueller Vertriebsziele.

Kreativ und motiviert verkaufen

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden erleben im Seminar Möglichkeiten, Finanz- und Versicherungsprodukte kreativ und für den Kunden verständlich zu präsentieren. Sie kennen interessante Möglichkeiten der Ansprache und können diese in der Praxis anwenden. Sie erlernen interessante Möglichkeiten der Selbstmotivation und wissen wie Sie Ihre Einwandbehandlung in Methapern verpacken und dem Kunden den Nutzen von Produkten in bildhafter Sprache veranschaulichen können. Darüber hinaus haben sie Spaß im Verkauf und das sieht man Ihnen an.

Dauer: 1-2 Tage

Ort: Akademie, Inhouse oder Online

Inhalt:
- Körpersprache im Verkauf - was kommt tatsächlich rüber?
- Die Wirkung und Magie von Zahlen im Verkauf
- Über den Tellerrand geschaut - was können wir von Amazon und Co. lernen
- Knallige Verkaufsgeschichten, wie sie aussagekräftiger nicht sein können
- Empfängergerechte telefonische Terminvereinbarung
- Alternativworte statt schnöder Produkttitel
- Einwandbehandlung mal etwas anders - eine interessante Möglichkeit, Einwänden zu begegnen
- Ärgerliche Reize im Verkaufsgespräch abschwächen
- Spardose oder Schachbrett als haptisches Verkaufsmittel im Verkaufsgespräch?!
- Wie lassen sich Produkte auf eine einfache und verblüffende Weise im Verkaufsgespräch visualisieren
- Wie funktioniert Motivation allgemein? Aber auch: wo sind die Grenzen und wie lautet die Anleitung zum Scheitern?
- Haben Sie Freude und Spaß im Verkauf

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31113850

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, Inhouse oder Online

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

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

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:** Lösungsorientiertes Agieren bei Kundeneinwänden oder Prozessfragen im Beratungsumfeld.
- **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

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

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

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 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

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.
- **Initiative und Engagement:** Proaktive Entwicklung eigener Beratungsstrategien im Rahmen der Zielgruppenkonzeption.
- **Belastbarkeit:** Sicheres Auftreten und Konzentrationsfähigkeit auch bei hohem Kundenaufkommen oder komplexen Beratungssituationen.
- **Diskretion und Vertrauenswürdigkeit:** Sensibler Umgang mit Kundendaten, finanzbezogenen Informationen und Beratungsinhalten.
- **Anpassungsfähigkeit:** Fähigkeit, sich flexibel auf veränderte Kundenanforderungen, Produktneuheiten oder strategische Impulse einzustellen.

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 für Telefonagenten

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

- **Zusammenarbeit:** Fähigkeit zur effektiven Zusammenarbeit im Team sowie zur kooperativen Einbindung von Verbund- und Spezialistenkollegen.
- **Wissenstransfer:** Bereitschaft und Fähigkeit zur Weitergabe von Erfahrungswissen sowie zur Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen.
- **Konfliktfähigkeit:** Professioneller Umgang mit Differenzen im Team sowie mit herausfordernden Kundeninteraktionen.

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:** Kompetenz, Kundenorientierung konsequent mit der ganzheitlichen Beratungsphilosophie und den Werten der Sparkasse zu verbinden.
- **Regeltreue:** Beherrscht die sichere Anwendung 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 Vertriebsansätzen 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