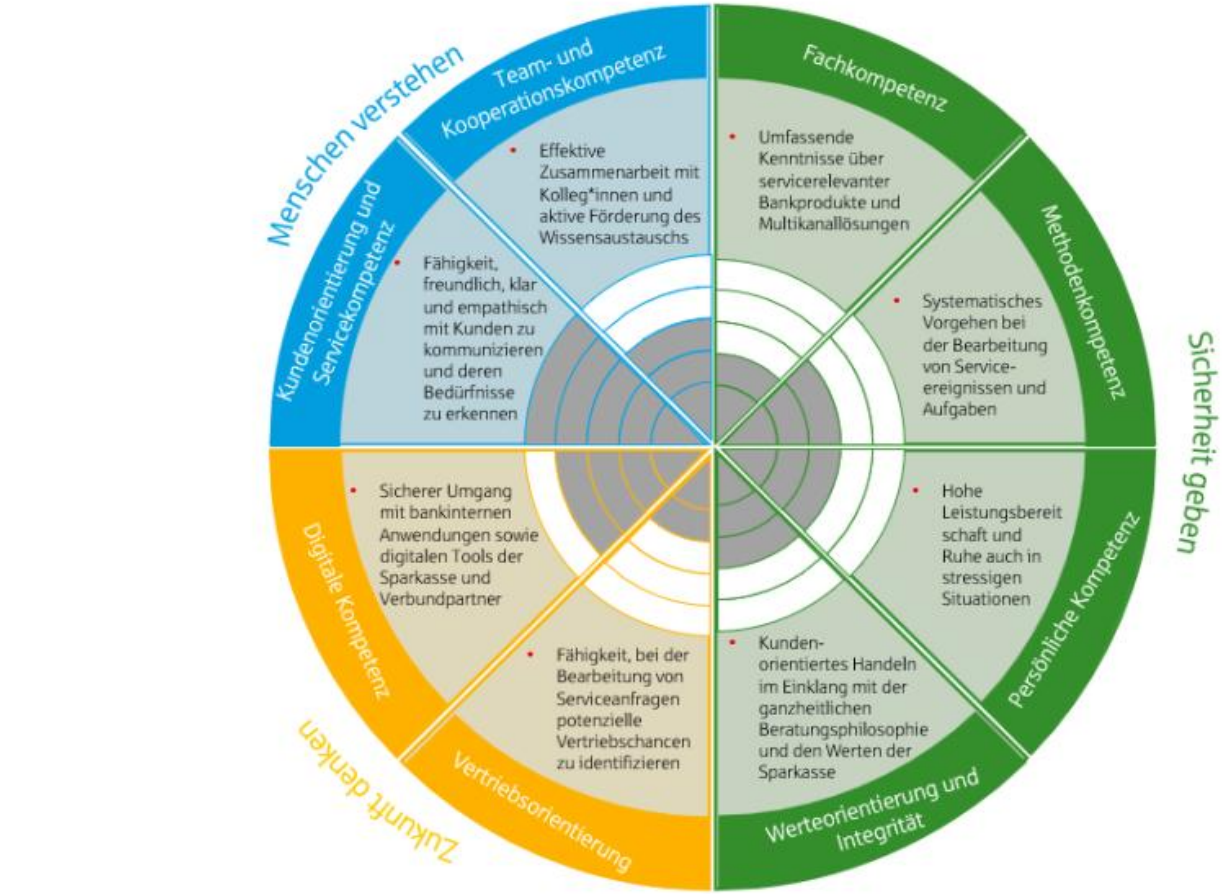
Akademieangebot Service-Mitarbeitende über alle Kanäle

VdZ PK 2.2 – exemplarische Zusammenstellung

Claudia Geißendörfer | Sparkassenakademie Baden-Württemberg

Sparkassenverband
Baden-Württemberg



= sehr gering ausgeprägt
= gering ausgeprägt
= mittel ausgeprägt
= stark ausgeprägt
= sehr stark ausgeprägt

SPARKASSENVERBAND BADEN-WÜRTTEMBERG

1.

Kundenorientierung und Servicekompetenz

Kundenorientierung und Servicekompetenz

- **Kundenkommunikation:** Fähigkeit, freundlich, klar und empathisch mit Kunden zu kommunizieren und deren Bedürfnisse zu identifizieren.
- **Beschwerdemanagement:** Professioneller Umgang mit Beschwerden, inklusive aktiver Konfliktlösung und Deeskalation.
- **Proaktive Kundensteuerung:** Aktive Überleitung von Kunden auf digitale Kanäle zur Förderung von Self-Service-Lösungen und Steigerung der Serviceeffizienz.
- **KPI-Einhaltung:** Konsequente Zielorientierung zur Einhaltung der definierten Service-Levels und KPI-Vorgaben.
- **Multikanal-Servicekompetenz:** Effiziente Bearbeitung von Anfragen über alle Kanäle hinweg (Filiale, Telefon, Video- und Textchat) mit gleichbleibend hoher Servicequalität.

Kunden im KSC zum Self-Service führen – Digitale Kompetenz am Telefon stärken

Ihr Nutzen:
Ziel des Seminars ist es, die Teilnehmenden in die Lage zu versetzen, Kundinnen und Kunden am Telefon gezielt und überzeugend zu digitalen Self-Service-Angeboten zu führen. Sie lernen, wie sie Nutzenargumente verständlich vermitteln, Vertrauen aufbauen und auf Einwände professionell reagieren. So gewinnen sie Sicherheit in der Gesprächsführung, fördern die digitale Selbstständigkeit ihrer Kundschaft und gestalten den Kundenservice effizienter.

Dauer: 1 Tag

Ort: Akademie, Inhouse oder Online

Relevanz für:

KSC Inbound	✓
KSC Outbound	✓
KSC+	✓
Service Filiale	

Inhalt:

- Self-Service verstehen und einordnen
  - Definition und Einordnung im Sparkassenkontext
  - Relevante Angebote im Internet und der App
  - Welche Wege führen zur Lösung? Multikanalstrategien im Überblick
- Self-Service vermitteln - Kundengespräche aktiv gestalten
  - Kunden und Kundinnen für digitale Wege begeistern
  - Gesprächseröffnung und gezielte Ansprache
  - Nutzenargumentation - wie der Mehrwert überzeugt
- Souverän mit Einwänden umgehen
  - Typische Reaktionen von Kundinnen und Kunden verstehen
  - Umgang mit Unsicherheit oder Ablehnung
  - Gesprächstechniken für schwierige Situationen
- Praxisübungen
  - Gesprächsleitfäden anwenden
  - Simulation von Telefonsituationen
  - Feedback und Transfer in den Alltag

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31600076

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

Relevanz für:

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

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

Relevanz für:

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

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

Selbstbewusst und aktiv zum Serviceerfolg

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden lernen die Erfolgsfaktoren im Service kennen. Sie können Kundinnen und Kunden aktiv im Service ansprechen.

Dauer: 2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Relevanz für:

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

Inhalt:
- Der Servicemitarbeiter als erster Ansprechpartner
- Positive Einstellung als Erfolgsfaktor im Servicebereich
- Persönliche Wirkungsmittel erkennen und optimal einsetzen
- Selbstbewusst die Marke Sparkasse leben und verkaufen
- Positive Kommunikation im Kundenkontakt
- Erfolgskomponenten des aktiven Verkaufens
    - Kaufmotive des Kunden erkennen und reagieren
    - Kundenbezogene Nutzenargumentation
    - Ansprachesignale und -anlässe erkennen
    - Erfolgreiche Anspracheformulierungen für die wichtigsten Serviceprodukte
    - Professionelle Überleitung an den Berater
    - Sicherer Umgang mit Widerständen des Kunden
- Praktische Übungen mit Feedback

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31113600

Vom Einwand zum Termin – Erfolgreich telefonieren im Kundenkontakt

Ihr Nutzen:
In diesem Seminar erweitern die Teilnehmenden ihre Gesprächskompetenz für herausfordernde Telefonsituationen. Sie lernen, typische Einwände im Gespräch frühzeitig zu erkennen und angemessen einzuschätzen. Durch empathisches Zuhören und gezielte Fragetechniken entwickeln sie Sicherheit im Umgang mit Kundeneinwänden. Das Seminar vermittelt praxiserprobte Methoden zur strukturierten und kundenorientierten Einwandbehandlung, sodass die Teilnehmenden souverän und überzeugend auf unterschiedliche Gesprächssituationen reagieren können. Darüber hinaus trainieren sie den gezielten Übergang von der Einwandbehandlung zur erfolgreichen Terminvereinbarung.

Dauer: 1 Tag

Ort: Akademie, Inhouse oder Online

Relevanz für:

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

Inhalt:

- Grundlagen der Einwandbehandlung
  - Was sind Einwände? Unterscheidung: Vorwand vs. echter Einwand
  - Einwände frühzeitig erkennen und verstehen
  - Empathisches Reagieren: Aktives Zuhören, Spiegeln, Rückfragen
- Gesprächstechniken für den Praxisalltag
  - Die 4-Schritte-Methode zur Einwandbehandlung
  - Argumentationsstrategien und Formulierungshilfen
  - Umgang mit schwierigen oder wiederholten Einwänden
  - Abschlussorientiertes Kommunizieren: vom Einwand zum Termin
- Anwendung und Transfer
  - Arbeit mit realen Fallbeispielen der Teilnehmenden
  - Gruppenübungen und kollegiales Feedback
  - Reflexion: persönliche Gesprächsstrategien & Entwicklungspotenzial

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31000829

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

Relevanz für:

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

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

Voice it, GenZ! – Telefonieren mit Wirkung & Persönlichkeit

Ihr Nutzen:
Die Generation Z erfolgreich am Telefon! Die Teilnehmenden verstehen, warum Telefonie auch im digitalen Zeitalter im Multikanalbanking eine hohe Relevanz hat. Sie entwickeln ein Verständnis für moderne Gesprächstechniken, um Kundenbedürfnisse zu erkennen und individuell darauf einzugehen. Die Teilnehmenden üben, überzeugend zu argumentieren, ohne dabei auf vorgefertigte Floskeln zurückzugreifen. Sie erweitern ihre Fähigkeiten im aktiven Zuhören, in Fragetechniken und im souveränen Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen oder Einwänden.

Dauer: 1 Tag

Ort: Akademie oder Inhouse-Maßnahme

Relevanz für:

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

Inhalt:

- Wozu überhaupt telefonieren?
  - Kommunikation im Multikanalbanking
  - Warum direkte Stimme Nähe schafft - auch bei digitalen Kunden
  - Die Rolle von Authentizität & Emotion im Kundendialog
- Telefonieren auf Augenhöhe
  - Wertebasierte Kommunikation: Wie man Vertrauen aufbaut
  - Gesprächsstandards 2.0 - flexibel, modern, typgerecht
  - Sprechstil, Tonalität, Wirkung: Wie komme ich „echt“ rüber?
- Gesprächsführung für Digital Natives
  - Argumentieren ohne Druck: Kunden überzeugen, nicht überreden
  - Fragetechniken und echtes Zuhören mit Empathie
  - Mit Einwänden locker umgehen: Mindset & Tools für schwierige Situationen

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31600075

2.

Fachkompetenz

Fachkompetenz

- **Produkt- und Self-Service-Wissen:** Umfassende Kenntnisse über servicerelevante Bankprodukte, Multikanallösungen und digitale Self-Service-Optionen.
- **Bargeld- und Zahlungsverkehr:** Sichere Abwicklung von Bargeldtransaktionen und Betreuung von Selbstbedienungsgeräten (SB-Geräten).
- **Datenqualitätsmanagement:** Sorgfältige Pflege und Aktualisierung von Kundendaten unter Beachtung der DSGVO-Richtlinien.
- **Kenntnis interner Standards:** Vertrautheit mit den Leitlinien, Anweisungen und Standards der Sparkasse.

Fachkompetenz

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

Relevanz für:

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

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

Bankspezifisches Englischtraining für Markt- und Servicemitarbeitende

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden des Englischtrainings erweitern in virtuellen Kleingruppentrainings ihren Wortschatz im Kontext Banking-English und gewinnen mehr Sicherheit im Umgang mit englisch sprechenden Kunden. Den Teilnehmerinnen und Teilnehmer gelingt es künftig, gekonnter mit Anfragen und Anliegen des täglichen Bankgeschäftes auf Englisch umzugehen.

Dauer: 18 Stunden Lerndauer über 12 Wochen

Ort: Online

Inhalt:
- Englische Kommunikation im Bankwesen
- Kundenbetreuung auf Englisch: Umgang mit Anfragen und Anliegen des täglichen Bankgeschäftes
- Verbesserung der mündlichen und schriftlichen Kommunikationsfähigkeit

Relevanz für:

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

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
48100201

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.

Dauer: 30 – 45 Minuten

Ort: Web-based-training

Relevanz für:

KSC Inbound	✓
KSC Outbound	
KSC+	✓
Service Filiale	✓

Inhalt:
- Allgemeine Grundlagen der Vorsorgevollmacht
- Die notarielle Vorsorgevollmacht (Innenvollmacht)
- Die ZKA-Bankvorsorgevollmacht (Außenvollmacht)

Weitere Details:

in Konzeption

Bankgeschäfte mit Betreuten im Kundenservice

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen die Grundlagen zum Thema Betreuung

Dauer: 30 – 45 Minuten

Ort: Web-based-training

Relevanz für:

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

Inhalt:
- Betreuerbestellung und Betreuertypen
- Aufgaben und Vertretungsberechtigung
- Auskünfte und Verfügungen über Betreutenkonten
- Onlinebanking und Bankkarten

Weitere Details:

in Konzeption

Umgang mit Pfändungen im Kundenservice

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden verstehen die rechtlichen Grundlagen und den Ablauf einer Kontopfändung sowie die Schutzmechanismen. Sie können die wesentlichen Bearbeitungsschritte sicher anwenden und typische Kundenfragen beantworten. Gleichzeitig treten sie empathisch und lösungsorientiert auf und wahren die klare Abgrenzung zur Rechtsberatung.

Dauer: 30 – 45 Minuten

Ort: Web-based-training

Relevanz für:

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

Inhalt:
- Rechtliche Grundlagen
- Pfändungsschutz
- Ablauf einer Kontopfändung
- Umgang mit Kunden
- Sonderfälle
- Praktische Hinweise für den Service

Weitere Details:

in Konzeption

3.

Vertriebsorientierung

Vertriebsorientierung

- **Vertriebschancen erkennen:** Fähigkeit, bei der Bearbeitung von Serviceanfragen potenzielle Vertriebschancen zu identifizieren und in einfache Produkte zu überführen.
- **Kundenkontaktsteuerung:** Proaktive Terminvereinbarung und Nutzung von Kundenkontakten zur Optimierung der Vertriebsaktivitäten.
- **Vertriebssensibilität:** Hohe Bereitschaft zur kontinuierlichen Weiterbildung in vertriebsbezogenen Angeboten und Anpassung an neue Produkte.

Cross-Selling

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden erkennen Cross-Sellingansätze, können den Kunden aktiv auf seinen Bedarf ansprechen, ihn situativ auf einen Berater überleiten oder bestimmte Geschäftsvorfälle fallabschließend bearbeiten.

Dauer: 1 Tag

Ort: Inhouse

Relevanz für:

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

Inhalt:

- Service-Orientierung/Verkaufs-Orientierung
- Typische Schwachstellen
- Kundenerwartungen
- Lebensphasen- und Bedarfsorientierung
- Auswirkungen auf das Kundengespräch
- Verkaufsansätze erkennen und umsetzen
  - Was sind "Cross-Selling-Signale am Telefon"?
  - Signale und Verkaufsansätze
  - Überleitungen auf den Berater
- Aktives Verkaufen von Terminen und Standardprodukten
- Einwandbehandlung bei der Überleitung/Ansprache

Weitere Details:

Individuelle Inhouse-Konzeption

Direktvertrieb am Telefon

Ihr Nutzen:
Sie sind vertraut mit Möglichkeiten, Grenzen und Strategien beim Direktvertrieb am Telefon. Sie können kommunikative und verkaufspsychologische Methoden und Techniken in der Praxis anwenden. Sie wissen, wann eine Überleitung zur Videoberatung oder zur stationären Beratung sinnvoll ist und wie eine Nachsorge gestaltet sein kann.

Dauer: 1 Tag

Ort: Inhouse

Relevanz für:

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

Inhalt:

- Möglichkeiten und Grenzen des Direktvertriebs
  - Regulatorik im Direktvertrieb und Auswirkungen auf den Prozess
  - Verkaufen am Telefon über die "Tonspur"
  - Verkaufen am Telefon mit Zusendung (elektronisch/haptisch) von Unterlagen
  - Verkaufen am Telefon mit technischer Unterstützung
  - Vorgehensweisen und Strategien im Direktvertrieb - Best Practice
- Aktive Kundenakquise
- Reaktives Verkaufen
- Kommunikative, verkaufspsychologische Grundlagen
  - mit dem Kunden in den Dialog kommen - Türöffner nutzen
  - Fragetechniken kennen und gezielt einsetzen
  - Vorteile präsentieren, Nutzen deutlich machen
  - Einwände behandeln
  - Abschlussorientiertes Vorgehen, Lösungen vereinbaren
- Alternativen anbieten - Überleitungen zur Videoberatung oder stationären Beratung
- Nachsorge
  - Überwachung Vertragsunterlagen
  - Nachakquise

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31000638

Vollgas im Outbound – Mit IAM gezielt zum Termin

Ihr Nutzen:
In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden, wie sie das Integrierte Ansprachemanagement (IAM) im Kunden-Service-Center gezielt für die aktive Kundenansprache im Outbound nutzen. Sie erfahren, wie sie die im System vorgeschlagenen Gesprächsanlässe überzeugend und kundenorientiert umsetzen, um Interesse zu wecken und Termine zu vereinbaren. Darüber hinaus entwickeln die Teilnehmenden einen flexibel einsetzbaren Telefonleitfaden, der sich an unterschiedliche Gesprächsanlässe anpassen lässt. Sie trainieren verschiedene Gesprächstechniken und lernen, wie sie souverän mit Einwänden umgehen.

Dauer: 1-2 Tage

Ort: Inhouse

Relevanz für:

KSC Inbound	
KSC Outbound	✓
KSC+	✓
Service Filiale	✓

Inhalt:

- Grundlagen & strategischer Rahmen
  - Was ist Outbound-Telefonie heute?
  - Kampagnen im Sparkassenkontext
  - IAM: Neue Möglichkeiten für intelligentes Outbound
  - Warum Outbound? Nutzen für Sparkassen und Kunden
- Gesprächsführung und Methodik
  - Gesprächsphasen im Outbound
  - Überzeugend argumentieren - Nutzen statt Merkmale
  - Fragetechniken
  - Umgang mit Einwänden (inkl. Übungsszenarien)
- Telefonleitfaden & Umsetzung
  - Aufbau eines flexiblen Telefonleitfadens
  - Der „Leitfaden, der immer passt“: Varianten für verschiedene Zielgruppen
  - Live-Übung: Entwicklung eines Leitfadens für die eigene Praxis
- Praxistransfer & Abschluss
  - Abschlussstrategien im Gespräch
  - Integration in den Arbeitsalltag
  - Reflexion & persönlicher Aktionsplan

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31000828

4.

Methodenkompetenz

Methodenkompetenz

- **Strukturierte Arbeitsweise:** Systematisches Vorgehen bei der Bearbeitung von Serviceereignissen und Aufgaben, mit hoher Genauigkeit und Effizienz.
- **Selbstorganisation:** Effektives Zeit- und Ressourcenmanagement zur raschen Erledigung von Anfragen und zur Minimierung von Wartezeiten.
- **Problemlösungsfähigkeiten:** Fähigkeit zur schnellen Analyse und Entwicklung geeigneter Lösungen für Kundenanliegen.
- **Analytisches Denken:** Priorisieren von Handlungsfeldern und Erkennen von Problemlösungsansätzen auf Basis von Kundeninformationen.

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

Relevanz für:

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

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

Relevanz für:

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

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

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

Relevanz für:

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

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

5.

Digitale Kompetenz

Digitale Kompetenz

- **IT-Kenntnisse:** Sicherer Umgang mit bankinternen Anwendungen sowie digitalen Tools der Sparkasse und Verbundpartner.
- **Digitale Affinität:** Aktive Nutzung und Integration neuer digitaler Lösungen und Tools im Arbeitsalltag, um den Service zu verbessern.

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: Inhouse

Relevanz für:

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

Inhalt:
- Umfang der ISP
- Telefonie mit der ISP
- Übersicht und Unterschiede der Menübäume
- Erläuterung der Schnittstellen
- Legitimation und Identifikation
- Beispielhafte Einbindung medialer Prozesse

Weitere Details:

Individuelle Inhouse-Konzeption

ISP – Die interaktive Service-Plattform (ISP) erfolgreich anwenden

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen die Besonderheiten der interaktiven Service-Plattform (ISP), können diese als technische Unterstützung in Ihren Arbeitsalltag integrieren und wissen, wie die Vorteile der vollumfänglichen Nutzung zu effektiveren Calls führen und die Quote der positiven Gesprächsabläufe erhöhen.

Dauer: 1 Tag

Ort: Inhouse

Relevanz für:

KSC Inbound	✓
KSC Outbound	✓
KSC+	✓
Service Filiale	

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:

Individuelle Inhouse-Konzeption

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

Relevanz für:

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

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

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

Relevanz für:

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

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, Inhouse oder Online

Relevanz für:

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

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

Grundlagen in OSPlus_neo für neue Mitarbeitende

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen den Unterschied zwischen OSPlus_Portal und OSPlus_neo, kennen die OSPlus_neo Oberfläche und schaffen eine Basis für eine perspektivisch vertiefte Anwendung von OSPlus_neo. Sie können innerhalb der Basis sicher navigieren.

Dauer: 45 Minuten

Ort: Web-based-training

Relevanz für:

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

Inhalt:
- OSPlus_neo - Was steckt dahinter?
- Grundsätzlicher Aufbau - Wo finde ich was?
- Richtig an- und abmelden
- Favoriten einrichten
- Personensuche und -neuanlage
- Persönliche Daten des Kunden pflegen
- Exemplarische OSPlus_neo-Prozess
- Tipps und Tricks

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31716059

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

Relevanz für:

KSC Inbound	
KSC Outbound	
KSC+	✓
Service Filiale	✓

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

Screensharing und Co-Browsing in der medialen Beratung vertrieblich nutzen

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden kennen die Interaktionsformen Screensharing und Co-Browsing in der medialen Beratung zur Bewältigung komplexer Serviceprozesse. Sie können Cross-Selling- und Beratungsansätze erkennen und in eine mediale Beratung überleiten, sind im Rahmen von Live-Beratungen in der Lage, die Optionen Screensharing und Co-Browsing für Vertriebsprozesse effizient zu nutzen. Sie wissen, wie sie Medien wie die Internetseite ihres Unternehmens, Beratungsunterlagen oder OSPlus_neo in der Beratungssituation zielführend einsetzen.

Dauer: 1 Tag

Ort: Inhouse oder Online

Relevanz für:

KSC Inbound	✓
KSC Outbound	✓
KSC+	✓
Service Filiale	

Inhalt:
- Erfahrungsabgleich zur medialen Beratung
- Die Zielsetzungen in der medialen Beratung im Inbound-Service
- Grenzen der medialen Beratung
- Technische Grundlagen - Umgang mit dem Beratercockpit
- Voraussetzungen auf der Kundenseite/vom Notebook über das Tablet bis hin zum Mobiltelefon
- Schnittstellen für einen Kanalwechsel
- Die Interaktionsformen Screensharing und Co-Browsing
- Medieneinsatz in der medialen Beratung (Webseiten, Formulare, PDF-Dokumente, Grafikdateien, etc.)
- Zum Abschluss kommen/Prozesse sicher abschließen

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
31600020

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

Relevanz für:

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

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

Die digitale Sparkassenwelt - Basisworkshop

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden entwickeln Basiswissen in Bezug auf die digitale Sparkassenwelt, kennen die aktuellen technischen Möglichkeiten und können diese selbst anwenden und erklären. Sie setzen Ihr Wissen und die digitalen Werkzeuge nutzbringend ein und können Ihre digitale Basiskompetenz innerhalb und außerhalb der Sparkasse zeigen.

Dauer: 1 Tag

Ort: Inhouse

Relevanz für:

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

Inhalt:

- Bedeutung Digitalisierung und Multikanalstrategie - vom Kunden her gedacht
- Überblick über das digitale Angebot der Sparkassen (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
- Erfolgreiche digitale Kundenansprache (z.B. mit iPad-Unterstützung) und Zusammenarbeit mit den Kollegen
- Zeit zum Üben und Ausprobieren

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
55150770

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

Relevanz für:

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

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, Inhouse oder Online

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

- **Belastbarkeit:** Hohe Leistungsbereitschaft und Ruhe auch in stressigen Situationen.
- **Eigeninitiative:** Proaktives Handeln und Motivation zur stetigen Verbesserung der Servicequalität und zur Erreichung von Vertriebszielen.
- **Zuverlässigkeit und Diskretion:** Vertraulicher und verantwortungsbewusster Umgang mit sensiblen Informationen.
- **Flexibilität und Anpassungsfähigkeit:** Offenheit gegenüber neuen Anforderungen und die Fähigkeit, schnell auf Veränderungen zu reagieren.
- **Lernbereitschaft:** Kontinuierliche Bereitschaft zur Weiterbildung und zur Integration neuer Technologien in den Arbeitsalltag.

Schwierige Situationen am Telefon / in der Videotelefonie

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden 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

Relevanz für:

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

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

Relevanz für:

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

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

Relevanz für:

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

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

Relevanz für:

KSC Inbound	✓
KSC Outbound	✓
KSC+	✓
Service Filiale	

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

Relevanz für:

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

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 Teilnehmenden 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

Relevanz für:

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

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 Teilnehmenden verbessern ihre individuelle Schlagfertigkeit, indem sie lernen, Gespräche gezielt zu leiten.

Dauer: 2 Tage

Ort: Akademie oder Inhouse

Relevanz für:

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

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

- **Teamarbeit:** Effektive Zusammenarbeit mit Kolleg/-innen und aktive Förderung des Wissensaustauschs innerhalb des Teams.
- **Wissenstransfer:** Unterstützung neuer Mitarbeitender, insbesondere von Quereinsteigern, durch gezielte Anleitung und Weitergabe von Wissen.
- **Konfliktmanagement:** Konstruktives Verhalten in Konfliktsituationen und Unterstützung zur schnellen Lösung von Teamproblemen.

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

Relevanz für:

KSC Inbound	
KSC Outbound	
KSC+	✓
Service Filiale	✓

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

Relevanz für:

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

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

Relevanz für:

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

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

Relevanz für:

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

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

Relevanz für:

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

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:** Kundenorientiertes Handeln im Einklang mit der ganzheitlichen Beratungsphilosophie und den Werten der Sparkasse.
- **Integrität:** Strikte Einhaltung von Datenschutzvorgaben und ein faires, respektvolles Verhalten zur Förderung der Kundenbindung.
- **Verantwortungsbewusstsein:** Übernahme von Verantwortung für eigene Entscheidungen und deren Auswirkungen auf den Service- und Geschäftserfolg.

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: 35 Minuten

Ort: Web-based-training

Relevanz für:

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

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

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
34116000

Alles im Blick: mit dem Cockpit Immobilie

Ihr Nutzen:
Die Teilnehmenden verstehen die strategische Zielsetzung und wie sie aktiv einen Beitrag zu einem positiven Kundenerlebnis gestalten können. Sie kennen die verschiedenen Eingabemöglichkeiten aus Kundenperspektive. Die Teilnehmenden sind in der Lage, grundlegende Fragen zum Cockpit zu beantworten. Sie können Leads und Ansprache-Anlässe im Cockpit identifizieren und gezielt für die Kundenansprache nutzen.

Dauer: 90 Minuten

Ort: Online

Relevanz für:

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

KSC Inbound	
KSC Outbound	
KSC+	✓
Service Filiale	

Weitere Details:

Link zur Veranstaltung:
33000175

WISSEN SCHAFFT ZUKUNFT

Sparkassenakademie Baden-Württemberg

Claudia Geißendörfer

Beraterin Personalentwicklung
Sparkassenakademie Baden-Württemberg

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