

1 Das Fachseminar Privatkundenberatung ist eine umfassende Personalentwicklungsmaßnahme zur Qualifizierung von Privatkundenberater/-innen. Das Fachseminar ist bundesweit abgestimmt und im Abschluss gegenseitig anerkannt.

2 Ziele

Sie beherrschen das für die Privatkundenberatung relevante steuerliche und bankfachliche Spezialwissen im Anlage- und Finanzierungsbereich und setzen dieses sicher sowie kompetent im Beratungsgespräch um.

3 Zielgruppe

Nachwuchskräfte und Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen

- Privatkundenberatung
- Digitales Beratungs-Center
- Kunden-Service-Center

4 Nutzen

Die Qualifizierung bildet alle wichtigen Themen in der Privatkundenberatung ab. Sie profitieren von modernen Seminar-Methoden und dem Einsatz innovativer Lerntechnologien. Das Blended-Learning-Konzept „EQ-Selling“ vermittelt pfißige Impulse zum WERTschätzenden und emotionalen Verkauf in kleinen Video-Lerneinheiten mit Umsetzungsaufträgen und virtuellen Coachings. So wird die Qualifikation unmittelbar in den Vertriebsalltag integriert und führt rasch zum Erfolg.

SEMINAR-KONZEPT

5 Das Fachseminar Privatkundenberatung ist in Pflicht- und Wahlmodule gegliedert.

Pflichtmodule

- ▶ Performance im Vertrieb mit EQ-Selling“ (31131200)
- ▶ Erben und Vererben (33711000)
- ▶ Aktuelle Steuerthemen (31141600)
- ▶ Vertiefung Aktuelle Steuerthemen (31141611)
- ▶ Privatkredit im Vertrieb (31141100)
- ▶ Risikovorsorge – Pakete gut geschnürt (31141500)
- ▶ Altersvorsorge – wenn nicht jetzt, wann dann? (31141400)
- ▶ Wertpapierberatung (31141200)
- ▶ Prüfungsvorbereitung im Fachseminar Privatkundenberatung (31141200)

Wahlmodule

- Digitales Beratungs Center:**
- ▶ Die acht Kanckpunkte in der digitalen Beratung (31600011)
 - ▶ Finanz-Check in der Videoberatung (31600009)
 - ▶ Digital Sale – virtuell und doch persönlich in der digitalen Beratung (31000777)
 - ▶ train & see für die Bildschirmarbeit im KSC und DBC (31600070)
 - ▶ Videokommunikation & Simulationstraining (31600007)

- Kunden-Service-Center:**
- ▶ Direktvertrieb am Telefon (31600030)
 - ▶ Refreshing Inbound/Outbound/ISP (31600003)
 - ▶ Reklamationen und Einwände am Telefon (31600040)
 - ▶ Screen-Sharing und Co-Browsing in der medialen Beratung vertrieblich nutzen (31600020)
 - ▶ Text-Chat: eEtiquette – Regeln und Standards für professionelle Kommunikation (31600010)
 - ▶ Cross-Selling – Veredelung der Telefonie (31600002)

Wahlmodule

Sie wählen drei Veranstaltungen aus folgenden Spezialisierungszweigen:

Filiale:

- ▶ Digitale Beratung (31600005)
- ▶ Direktverkauf und Kurzberatung am Telefon (31600001)
- ▶ Dreiklang auf Distanz – der Berater als Koordinator in der Expertenzuschaltung (31600006)
- ▶ Finanz-Check 2.0 – Kundenpotentiale effizient erschließen (31600004)

- ▶ Abschlusskolloquium (31149200)

ANSPRECHPARTNER/-IN



Inhalte

Claudia Geißendörfer

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



Organisation

Silvana Zinkmüller

Tel. +49 711 127-82156
silvana.zinkmueller@sv-bw.de



Zum Download der Datei hier klicken oder scannen

BESSER INFORMIERT!
Mit unserem Newsletter – gleich anfordern!

KONTAKT

Pariser Platz 3 A
70173 Stuttgart

Tel. +49 711 127-80
Fax +49 711 127-82469
(Empfang)



www.spk-akademie.de



Sparkassenverband
Baden-Württemberg

Sparkassenakademie