Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen



FORTBILDUNGSPROGRAMM 2027

Vertrieb und Controlling

INHALTSVERZEICHNIS

SEITE

Vertrieb und Controlling **3**

26.200 Electronic Banking Medialer Vertrieb - Aufgabenfelder, Vertrieb und Aktuelles 4

26.210 Kosten- und Erlösmanagement im Electronic Banking 6

26.220 Aktuelle Entwicklungen im Electronic Banking 8

26.250 Vertriebs- und Kommunikationstraining für Electronic Banking-Berater/-innen 10

26 PAYMENT, ELECTRONIC BANKING UND ZAHLUNGSVERKEHR

Vertrieb und Controlling

Electronic Banking Medialer Vertrieb - Aufgabenfelder, Vertrieb und Aktuelles

Angefangen vom Online Banking bis hin zur komplexen Finanzmanagement-Lösung bieten Medialer Vertrieb und Electronic Banking der Sparkassen eine auf den Kundenbedarf ausgerichtete Leistungspalette an. Als vertriebsunterstützende Einheit z. B. im Firmenkundenbereich ist das Thema „Electronic Banking“ eingebettet in eine schlüssige Omnikanal-Ausrichtung. Unter dem Sammelbegriff „Payments“ entstehen neue Aufgaben für Sparkassen, an deren Lösungen der Bereich Electronic Banking mitwirkt. Grundlagen hierfür sind eine strategische Ausrichtung von Medialem Vertrieb und Electronic Banking im Omnikanalvertrieb sowie eine zweckdienliche Aufbau- und Ablauforganisation. Diese Veranstaltung fasst anhand der Leitsätze aus der Digitalen Agenda den aktuellen Sachstand zusammen. Sie tauschen sich zu aktuellen Projekten mit Fachexperten aus.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb und Electronic Banking

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der geschäftspolitischen Bedeutung sowie den grundlegenden Möglichkeiten, den Medialen Vertrieb und das Electronic Banking zu gestalten.
- Sie kennen die Grundprinzipien der Digitalen Agenda sowie weitere aktuelle Projekte im Medialen Vertrieb.
- Sie können anhand von Beispielen aus der Praxis die vertriebliche Ausrichtung des eigenen Medialen Vertriebs bewerten und erhalten Anregungen zur Optimierung.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Jens Neuhäuser, Sparkasse Dortmund
- Dennis Boszczon, Sparkasse Dortmund
- Jürgen Bauerkämper, Sparkasse Paderborn-Detmold-Höxter
  Produkte und Preise, Dipl.-Kaufmann und Absolvent Fachseminar Marketing mit langjährigen Erfahrungen in der Seminartätigkeit

HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Zertifikatsprogramms Medialer Vertrieb - Electronic Banking.

TERMIN(E)

07.12.2026 | Sparkassenakademie NRW

06.12.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

355,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

Beginn 09:30 Uhr |Ende um ca. 17:00 Uhr

Leistungsübersicht Medialer Vertrieb und Electronic Banking

Organisation und Prozesse beispielhaft anhand der Sparkasse des Referenten

Digitale Agenda: Die Digitale Sparkasse der Zukunft und die Auswirkungen auf den Medialen Vertrieb und das Electronic Banking

Nähere Betrachtung ausgewählter Leitsätze der Dimensionen Sparkasse, Kunde und Mitarbeiter mit Exkursen zu:

- Digitale Mindeststandards
- IF Effizient zu Sparkasse Effizient - Ein Teilprojekt der Digitalen Agenda
- Veränderung der Rolle der Kanäle: Der Weg zum Omnikanalvertrieb

Anteil des Medialen Vertriebs daran, die Sparkasse fit für die Zukunft zu machen

Handlungsnotwendigkeiten und Praxisberichte aus der Sparkasse z.B. anhand folgender Beispiele:

- Finanzplattform
- Das Playbook Digitaler Vertrieb
- Kontothemen ganz einfach online selbst regeln – mit unseren praktischen Self-Services
- Girokonto als Dreh- und Angelpunkt und wichtige Schnittstelle
- Effiziente Prozesse durch KI-Nutzung im OSPlus-Standard
- App Sparkasse
- Kundendialogplattform - Chatbots und digitale Assistenten
- Amelie, INES und Co.
- Blick auf das Firmenkundenportal / Online-Banking Business
- Mehr Sicherheit im Zahlungsverkehr
- Authentifizierung und Identifizierung
- von der deutschen eID zur europäischen (KI-)Wallet V 1.0

Weitere aktuelle Projekte im Medialen Vertrieb und im Electronic Banking, die ggf. auch einzelne der o.g. Themen ersetzen können

Kosten- und Erlösmanagement im Electronic Banking

Auch für den Bereich Electronic Banking werden zunehmend eine transparente Kosten- und Erlösrechnung sowie individuelle Vertriebsziele gefordert. Eine besondere Problematik ist hierbei allerdings das Zusammenfügen nutzbarer Daten (z. B. die eigenständige Erfassung einzelner durch das Rechenzentrum entstehender Kostenpositionen). Ebenso ist nicht zuletzt das Ableiten von Zielen äußerst schwierig. Lernen Sie in diesem Seminar Ansätze kennen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb und Electronic Banking

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Besonderheiten des Kosten- und Erlösmanagements im Bereich Electronic Banking.
- Sie können die durch das Rechenzentrum anfallenden Kosten sowie weitere Kosten im Electronic Banking identifizieren.
- Sie sind in der Lage, fremd- und eigenbestimmte Erlösbetrachtungen für die unterschiedlichen Prozessfelder anzustellen.

IHR REFERENT

Christian Bloch, Sparkasse Bielefeld

Abteilungsleiter Payment, Bankbetriebswirt, Absolvent des Fachseminars Electronic Banking Teil 1

HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Electronic Banking.

TERMIN(E)

15.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

20.03.2028 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

355,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

Beginn um 09:30 Uhr|Ende um ca. 17:00 Uhr

Besonderheiten des Kosten- und Erlösmanagements im Electronic Banking

- Sensibilisierung für eine betriebswirtschaftliche Betrachtung
- Bestandsaufnahme der einzelnen Sparkassen
- Welche Werkzeuge stehen zur Verfügung? (Vorstellung der Vorgehensweise/Bezugsquellen)
- Auswertung, Interpretation und Modellrechnungen

Kosten der Sparkassen (Rechenzentrum)

- Definition in der FI (Verknüpfung von Leistungsart und Leistungsnummer, Preise je Leistungsart)
- Monatliche Rechnung der FI und Produktkatalog der FI

Weitere Kostenfelder

- Interne Kosten (Personal-/Sachkosten), Lizenz- und Softwarekosten
- Zusammenführung von einzelnen Preissegmenten, Umsetzung in die eigene Kostenrechnung

Erlösfelder im Electronic Banking

- Electronic Banking
- Service-Center
- Internet
- Kartengeschäft

Mögliche Vertriebsziele

- Vertriebszielfindung und Vertriebszielarten (qualitative und quantitative Vertriebsziele)
- Praxisbeispiele Vertriebsziele
- Reporting/Controlling der Vertriebsziele
- Reporting/Controlling zusätzlicher Kennzahlen

Schnittstellen zur innerbetrieblichen Leistungsverrechnung

- Konkret einzelnen Kunden zurechenbare Aufwendungen
- Global verrechnete Zielgruppenaufwendungen
- Diskussion: Innerbetriebliche Leistungsverrechnung

Aktuelle Entwicklungen im Electronic Banking

Der Bereich Electronic Banking ist geprägt von laufenden technischen Neuerungen, der Weiterentwicklung von medialen Serviceleistungen sowie einer stetigen Anpassung an Markterfordernisse. In diesem Seminar werden aktuelle Themen aufgegriffen und diskutiert.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking und Zahlungsverkehr

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit ausgewählten Schwerpunkten im Electronic Banking.
- Sie können spezielle Entwicklungen im Electronic Banking bewerten.
- Sie sind anhand von Beispielen aus der Praxis in der Lage, eine mögliche Umsetzung in der eigenen Sparkasse zu prüfen.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Sebastian Meisterjahn, Sparkassenverband Westfalen-Lippe
- Dirk Eifler, Sparkassenverband Westfalen-Lippe

HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Zertifikatsprogramms Medialer Vertrieb - Electronic Banking.

TERMIN(E)

19.01.2027 | Sparkassenakademie NRW

24.01.2028 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

355,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

Beginn um 09:30 Uhr|Ende um ca. 17:00 Uhr

Ausgewählte Schwerpunkten im Electronic Banking

Spezielle Entwicklungen im Electronic Banking

Beispiele aus der Praxis

Mögliche Umsetzung in der eigenen Sparkasse

Vertriebs- und Kommunikationstraining für Electronic Banking-Berater/-innen

Erfolgreiche Electronic-Banking-Berater/-innen zeichnen sich durch eine kompetente, serviceorientierte Kommunikation mit internen und externen Kunden aus. Sie führen sowohl persönliche als auch virtuelle Beratungsgespräche ziel- und abschlussorientiert, argumentieren überzeugend für Produkte und Dienstleistungen im Bereich Electronic Banking und treten in Präsentationen dynamisch, selbstsicher und wirkungsvoll auf.

In diesem praxisnahen und stark interaktiven Seminar erwerben Sie das nötige Handwerkszeug für Ihren Beratungsalltag. Sie trainieren gezielt bewährte Kommunikation-, Gesprächs- und Präsentationstechniken anhand von ausgewählten, für Sie herausfordernden Alltagssituationen aus der Praxis. So stärken Sie Ihre Wirkung und gewinnen noch mehr Vertrauen bei Ihren Kunden und Ansprechpartnern.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Electronic Banking und Medialer Vertrieb

IHR NUTZEN

- Sie kennen die aktuellen Herausforderungen der Kommunikation, des Vertriebs und der Beratung im Electronic Banking.
- Sie entwickeln gezielte Akquisitionsstrategien und setzen Cross-Selling-Ansätzen wirkungsvoll ein.
- Sie trainieren praxisnahe Gesprächs- und Kommunikationstechniken und setzen diese souverän in unterschiedlichen Gesprächssituationen ein. Sie reflektieren und optimieren Ihr persönliches Verhalten in Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen.
- Sie stärken Ihre Wirkung in der Interaktion mit internen und externen Kunden – nachhaltig und überzeugend.
- *Nur für Teilnehmer/-innen des Zertifikatsprogramms: Sie präsentieren souverän und überzeugend – mit klarer, zielorientierter Botschaft, durchdachter Struktur und einem bewussten Fokus auf Ihre Adressaten.*

IHRE REFERENTIN

Anne de Neck, D & T Development und Training

Geschäftsführerin, Dipl.-Kauffrau, Lic. rer. pol sowie Trainerin, Coach und Unternehmensberaterin mit langjährigen Erfahrungen in den Bereichen Kommunikation, Management und Persönlichkeitsentwicklung in in- und ausländischen Unternehmen

HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Zertifikatsprogramms Medialer Vertrieb - Electronic Banking.

TERMIN(E)

16.03.2027 – 18.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

21.03.2028 – 23.03.2028 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

3 Tage
2 Tage + 1 Tag nur für Teilnehmer/-innen des Zertifikatsprogramms inkl. Web Based Training und LEK

PREIS

nur für Einzel-Modul-Buchung Tag 1 und 2: 695 Euro

Programm/Inhalt

1. Tag - 08:30 bis ca. 17:00 Uhr

Kommunikation im Electronic Banking

- Standortbestimmung: Electronic Banking in unseren Instituten – wo stehen wir aktuell?
- Typische Kommunikationsanlässe im Electronic Banking: persönlich, telefonisch, digital
- Erfolgreiche Kommunikation: Herausforderungen und Chancen in der Kundenkommunikation im Spannungsfeld zwischen persönlichem Kontakt und digitalen Kanälen, Hauptelemente, Voraussetzungen und Qualitätskriterien für wirksame und kundenorientierte Kommunikation

Gesprächsführung im Electronic Banking

- Gezielte Vorbereitung und professionelle Durchführung von Beratungs-, Verkaufs-, und Akquisitionsgesprächen - Für mehr Klarheit, Kundennähe und Wirkung
- Überzeugende Gesprächsstruktur und klarer Ablauf – für eine effektive und nachvollziehbare Gesprächsführung.
- Kraftvolle Argumentation – klar, adressatengerecht und wirkungsvoll.
- Souveräne Einwandbehandlung und konstruktiver Umgang mit Widerständen und Vorbehalten.
- Selbstsicherheit und Selbstbestimmtheit in herausfordernden Gesprächssituationen - Umgang mit anspruchsvollem Verhalten, schwierigen Gesprächspartnern und internen Spannungen.
- Umgang mit herausfordernden Situationen

2. Tag - 08:00 bis ca. 17:00 Uhr

Gesprächsführung im Electronic Banking (Fortsetzung)

Nur für Teilnehmer/-innen des Zertifikatsprogramms:

Web Based Training: Präsentieren - Grundlagen - Persönlich, souverän und professionell (57.215 & 57.216) &

3.Tag: 08:00 bis ca. 12:30 Uhr **lehrgangsintegrierte Lernerfolgskontrolle**

KONTAKT

ANMELDUNG



Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw



DIE BUSINESS SCHOOL

Zertifizierte Weiterbildung zum Fach- oder Betriebswirt

Die Business School bietet zertifizierte Weiterbildungen zu Fach- oder Betriebswirten an. 100 % online und gleichzeitig persönlich betreut. Flexibel nach Deinen Wünschen, berufsbegleitend und europaweit auf Bachelor- und Master-Programme anrechenbar. Als Label der Sparkassenakademien Nordrhein-Westfalen verfügen wir über fundierte Erfahrungen in der Aus- und Weiterbildung – über 5.000 zufriedene Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben mit uns schon ihre beruflichen Perspektiven verbessert.

Informiere Dich über unsere berufsbegleitenden Weiterbildungsangebote.

IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



Rabea Hesse
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-712
bs@ska.nrw



Nathalie Mädje
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-757
bs@ska.nrw



Liane Stach
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-792
bs@ska.nrw



Laura Freiin von Eerde
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-795
bs@ska.nrw



TAGUNGSZENTRUM
HÖRDER BURG

TAGUNGSZENTRUM HÖRDER BURG

Ob in Präsenz, digital oder hybrid: Mieten Sie unsere Räume für Ihre Veranstaltung

Kongress, Besprechung, Seminar, Workshop oder eigene Schulung für die Mitarbeitenden? Wir bieten Ihnen den passenden Raum für Ihre Veranstaltung.

Sie planen eine Online-Veranstaltung durchzuführen? Mit uns haben Sie den richtigen Partner an Ihrer Seite: Unsere digitalen Räume und hausinternes Studio bieten Ihnen die optimale Basis für Ihre digitale Veranstaltung. On top übernehmen wir für Sie auf Wunsch die professionelle Begleitung Ihrer Veranstaltung durch „Co-Moderatoren“, die Schulung Ihrer Dozenten, das gesamte Teilnehmermanagement, die inhaltliche Konzeption Ihrer Veranstaltung und vieles mehr.

Für Veranstaltungen in Präsenz erwarten Sie in dem exklusiven Gebäudeensemble der Hörder Burg mit direktem Seeblick über 40 hochmoderne Seminar- und Tagungsräume mit einmaligem Flair. Ein auf Ihre Bedürfnisse abgestimmtes Catering sowie hochprofessionelle Organisationsabläufe und maßgeschneiderte Rahmenprogramme runden unser Angebot perfekt ab.

Gern kombinieren wir auch das Raumangebot für Sie und führen Ihre Veranstaltung hybrid durch. Dabei ist ein Teil des Publikums physisch vor Ort, die weiteren Teilnehmer sind digital hinzugeschaltet. Der Vorteil: Das Online-Publikum wird aktiv in die Präsenz-Veranstaltung mit einbezogen und alle Teilnehmenden können in Echtzeit miteinander interagieren und in Kontakt treten.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Unser Veranstaltungsmanagement berät Sie gern persönlich zu Ihrem individuellen Angebot.

IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



Antonia König
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-744
antonia.koenig@ska.nrw



Andreas Gaida
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-722
andreas.gaida@ska.nrw



MITTELSTANDSCAMPUS NRW

Der Mittelstand bildet das Herz der deutschen Wirtschaft

Der MittelstandsCampus NRW, eine Marke der Sparkassenakademie NRW, bietet mittelständischen Unternehmen vielfältige Bildungsangebote und Inhouse-Beratungen für zentrale Themen an, wie zum Beispiel:

· Nachhaltigkeit,
· Digitalisierung und
· Arbeitgeberattraktivität – Führung.

Ein exklusives Kooperationsnetzwerk, beispielsweise mit der Universität Witten/Herdecke oder der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management, sichert zusammen mit unserer fundierten Erfahrung die Qualität der hochwertigen sowie einzigartigen Workshops, Bildungsformate und Beratungsleistungen.

Neben unseren digitalen Veranstaltungen begrüßen wir Sie und Ihre Mitarbeiter/-innen zudem in unserem Tagungszentrum Hörder Burg in einem einmaligen Ambiente. Von unserer rund 700 Jahre alten „Burg“ haben Sie einen direkten Blick auf den Phoenix See in Dortmund. Ein Ort, der wie kein anderer für Transformation und Zukunftsfähigkeit steht.

IHR ANSPRECHPARTNER



Christian Overhage
Projektleiter Mittelstandscampus NRW

0231 22240-717
christian.
overhage@mittelstandscampus-
nrw.de

Lern- und Buchungsportal

Informieren Sie sich über unser Bildungsangebot.

Digitale Transformation