



## FORTBILDUNGSPROGRAMM 2026

Vertriebsstrategie der  
Zukunft



INHALTSVERZEICHNIS	SEITE
<b>Vertriebsstrategie der Zukunft</b> .....	<b>3</b>
01.006 SFK meets IAM – Verbindungen schaffen und Vertriebsstärke entfalten .....	4
15.699 Programm Aufbau / Ausbau Business-Center, Business-Line und Service-Line .....	8
15.710 Programm Aufbau / Ausbau Kunden-Service-Center .....	11
15.715 Programm Aufbau / Ausbau Digitales Beratungs-Center .....	13
31.283 SVWL-Forum VdZ PK 2.2 - Erarbeitung Service-Strategie .....	15
31.284 SVWL-Forum VdZ PK 2.2 - Entwicklung Bebauungsplan Service-Strategie .....	17
31.285 SVWL-Forum VdZ PK 2.2 - Service-Strategie .....	19



## **31 VERTRIEBSSTEUERUNG**

# **Vertriebsstrategie der Zukunft**

## SFK meets IAM – Verbindungen schaffen und Vertriebsstärke entfalten

Mit einer effizienten Kundenansprache über alle Kanäle durch das "Integrierte Ansprachemanagement" und eine hohe Datenqualität im "Privaten Finanzkonzept" gelingt es, die Vertriebsstärke jedes Mitarbeitenden im Team neu zu entfalten. Das Reporting zum SFK bietet den Führungskräften die Möglichkeit, ihre Mitarbeitenden gezielt zu entwickeln. Die Eigenverantwortung aller wird gestärkt und führt zu einer hohen Wirksamkeit dieses Angebots.

### ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Berater/-innen im Privatkundenmarkt, die das "Private Finanzkonzept" einsetzen, interne Vertriebsunterstützer/-innen und weitere Verantwortliche

### IHR NUTZEN

- Sie verstehen und nutzen das "Private Finanzkonzept", die Beratungs- und Abschlussplattform im Privatkundenmarkt, als dauerhafte Basis für eine lebendige Kundenbeziehung.
- Sie können wirkungsvoll digitale und persönliche Ansprachekanäle kombinieren, um Kundinnen und Kunden effizient zu aktivieren und Ihre persönliche Vertriebsstärke zu entfalten.
- Sie können als Führungskraft das neue Reporting nutzen, um individuelle Ziele für Ihre Mitarbeitenden zu formulieren und Vertriebspotenziale im Team zu heben.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Es kommen Trainer/-innen mit entsprechender Qualifizierung durch die Sparkassenakademie NRW zum Einsatz.

### HINWEIS(E)

Im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) werden die nachfolgenden Zeiten angerechnet:

- für das Modul 3 "Kompetenzen schärfen", 120 Minuten
- für das Modul 4 "Gut führen", 60 Minuten
- für das Modul 8 "Vertriebsstärke entfalten", 60 Minuten



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

3 Tage

je nach Modul, siehe Programm/Inhalt



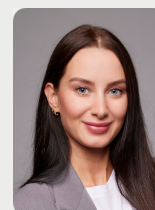
### PREIS

je nach Modul, siehe Programm/Inhalt



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



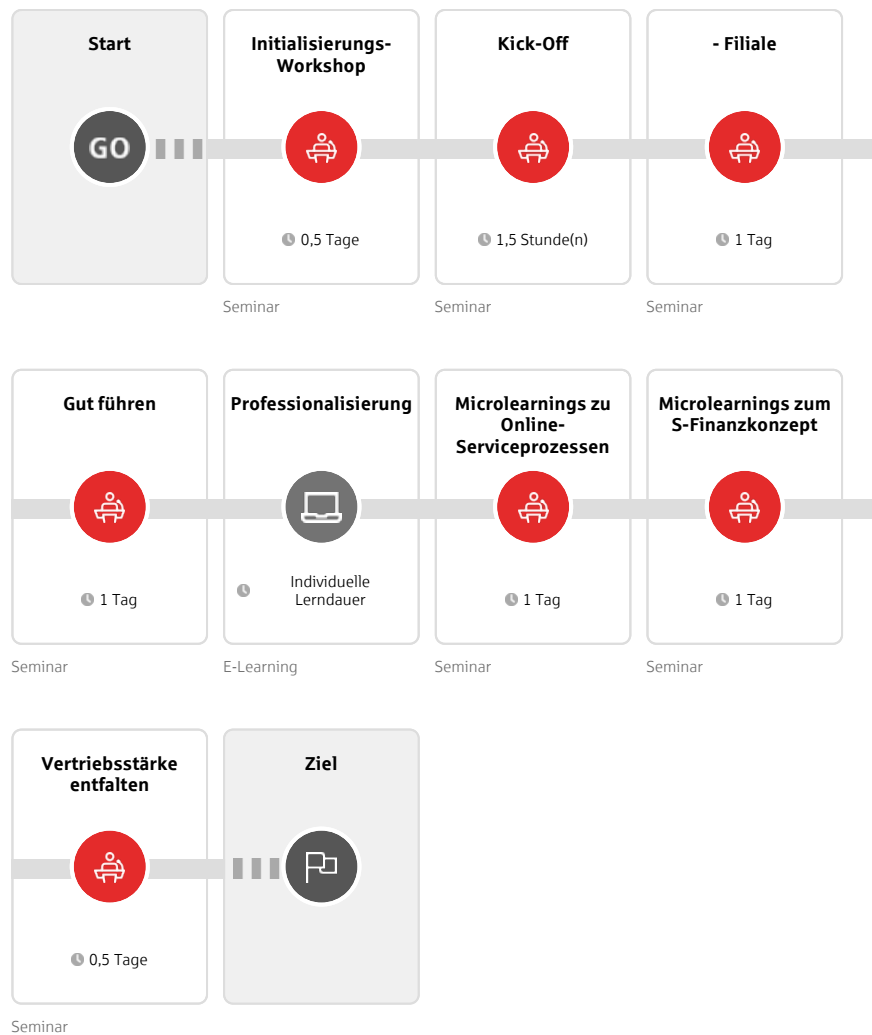
**Darina Busch**  
0231 22240-524  
darina.busch@ska.nrw

#### INHALTE



**Birgit Knoll**  
0231 22240-788  
birgit.knoll@ska.nrw

**Ihre Lernreise: SFK meets IAM – Verbindungen schaffen und Vertriebsstärke entfalten**



## **PROGRAMM/INHALT**

**Initialisierungs-Workshop** (01.006-1): 1/2 Tag (in Präsenz oder online), ca. 8 Teilnehmer/-innen, Preis: 1.250 €

**Zielgruppe:** Verantwortliche aus den Bereichen Vertriebsmanagement, Organisation, Personal und Vertriebsführungskräfte, Berater/-innen

- Definition der Ziele, die mit dem "Integrierten Ansprachemanagement" und dem "Privaten Finanzkonzept" erreicht werden sollen
- Nutzung der Kennzahlen des Reportings zum SFK als Qualitätsindikatoren für die Führungskräfte
- Konkretisierung des Schulungskonzepts unter Berücksichtigung vorhandener Führungstools

**Kick-off** (01.006-2): 60 Minuten, (in Präsenz oder online), Preis: 1.000 €

**Zielgruppe:** Vorstand, Kernteam, Führungskräfte, interne Vertriebsunterstützer/-innen

- Ergebnis und Zielsetzung der Initialisierungs-Workshops kommunizieren, Erwartungen äußern, Fragen klären
- Präsentation der geplanten Schulungs- und Entwicklungsmaßnahmen zur Stärkung der Eigenverantwortung der Mitarbeiter/-innen
- Schaffung eines gemeinsamen Verständnisses für die effiziente Verbindung von SFK und IAM im Vertrieb

**Kompetenzen schärfen** (01.006-3): 1 Tag (in Präsenz), max. 16 Teilnehmer/-innen, Preis: 1.750 € pro Durchführung\*

**Zielgruppe:** Berater/-innen im Privatkundenmarkt (PK/IK), Führungskräfte, interne Vertriebsunterstützer/-innen

- Vielfältige Navigationsmöglichkeiten im Tool, dargestellt anhand verschiedener Praxisfälle
- Verzweigungen in vertiefende Tools hin zum Produktabschluss und Überleitungen in weitere Themen
- Informationen im Kundengespräch im Sinne einer guten Qualität und hohen Wirksamkeit auch für das IAM „richtig“ erfassen

**Gut führen** (01.006-4): 1 Tag (in Präsenz), max. 12 Teilnehmer/-innen, Preis: 1.850 € pro Durchführung\*

**Zielgruppe:** Führungskräfte im Privatkundenmarkt

- Die Führungskraft als Entwickler/-in: Eigenverantwortung der Mitarbeiter/-innen stärken und im Team voneinander profitieren
- Das Reporting zum „Privaten Finanzkonzept“ als Kompass verstehen, um individuell die Performance jedes Mitarbeitenden zu steigern
- Multikanal denken und handeln: Chancen des IAM nutzen, frühzeitig Widerstände erkennen und diese konstruktiv bewältigen

**Professionalisierung** (01.006-5 bis 01.006-7): 10 - 12 Wochen  
Praxisphase unterstützt durch Selbstlernmedien (Microlearnings und weitere digitale Lerneinheiten), Preis: abhängig vom Umfang und Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer

**Zielgruppe:** Führungskräfte, alle Mitarbeiter/-innen im PK-Markt, interne Vertriebsunterstützer/-innen

- Kundengespräche professionell vorbereiten, führen und nachbereiten, neue Ideen entwickeln und weitergeben
- Den Werkzeugkasten als Führungskraft situativ und individuell zur Entwicklung der einzelnen Vertriebspersönlichkeiten im Team nutzen
- Selbstlerneinheiten wie Microlearnings als Impulsgeberin in der Praxis zum Austausch im Team einsetzen

**Vertriebsstärke entfalten** (01.006-8): 1/2 Tag (in Präsenz), max. 16 Teilnehmer/-innen, Preis: 1.800 € pro Tag\*

**Zielgruppe:** Führungskräfte, Berater/-innen im Privatkundenmarkt, interne Vertriebsunterstützer/-innen

- Erfolgsgeschichten fortschreiben und von einander lernen
- Best-Practice: Zielführender Einsatz des "Privaten Finanzkonzepts" und Nutzung aller von Kundinnen und Kunden gewünschten Vertriebskanäle
- Optimierungspotenziale aus Sicht der Berater/-innen bzgl. der prozessualen Rahmenbedingungen für das Vertriebsmanagement.

**Zielgruppe:** Führungskräfte

- Als Führungskraft das Qualitätsmanagement im Vertriebsalltag etablieren und unterstützen
- Best-Practice: Zielführender Einsatz der Tools aus dem Werkzeugkasten der Führungskräfte

\*zzgl. Nebenkostenpauschale

## Programm Aufbau / Ausbau Business-Center, Business-Line und Service-Line

Im Rahmen der "Vertriebsstrategie der Zukunft - Firmenkunden" ist der Aufbau und Ausbau eines Business-Centers (BC) bzw. einer Business-Line (BL) oder Service-Line (SL) ein strategisches Handlungsfeld. Mit diesem Angebot unterstützen wir Sie dabei, Ihr BC, BL bzw. SL erfolgreich am Markt zu platzieren und weiterzuentwickeln sowie Ihre Mitarbeiter/-innen fit für den Echteininsatz zu machen.

### ZIELGRUPPE

Je nach Baustein verantwortliche Führungskräfte sowie Mitarbeiter/-innen im Business-Center bzw. in der Business-Line oder Service-Line

### IHR NUTZEN

- Im Rahmen der Vorbereitungs- / Planungsphase wissen Sie, wie Sie den Veränderungsprozess zielgerichtet begleiten, den richtigen Start nachhaltig planen sowie das geeignete Personal auswählen können.
- In der Durchführungsphase können Sie bedarfsgerechte, maßgeschneiderte Kompetenzentwicklungsprogramme für Mitarbeiter/-innen im Business-Center bzw. in der Business-Line oder Service-Line anbieten.
- In der Transferphase sind Sie in der Lage, mit geeigneten Maßnahmen den Einführungsprozess erfolgreich zu gestalten.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen der Sparkassenakademie NRW und/oder externer Trainingspartner

### HINWEIS(E)

Die richtigen Bausteine und geeigneten Trainingsmaßnahmen wählen wir selbstverständlich je nach Ausgangssituation gemeinsam mit Ihnen aus und schneiden diese gerne auf Ihre Entwicklungsbedarfe zu.

### PROGRAMM/INHALT

**Vorbereitungs-/Planungsphase**



### TERMIN(E)

nach Absprache



### DAUER

0 Tage  
nach Absprache



### PREIS

nach Vereinbarung



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



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

- Veränderungsbegleitung
- Change-Management vom stationären zum digitalen Vertrieb im Business-Center bzw. in der Business-Line oder Service-Line
- Personalauswahl (Eignungsdiagnostische Verfahren / Recruiting von Mitarbeiter/-innen für das Business-Center bzw. der Business-Line oder der Service-Line)
- Analyse Trainingsbedarfe
- Initial-Meetings
- Workshops Prozesse und Qualitätsstandards

### **Durchführungsphase**

- Teamtrainings
- Kompetenzentwicklung Digitale Beratung
- Kompetenzentwicklung Telefonie
  - Grundlagen: Kundenorientiert Telefonieren im Business-Center bzw. in der Business Line oder Service-Line (Inbound/Outbound)
  - Vertriebsstark durch höfliche Hartnäckigkeit und charmante Schlagfertigkeit
  - Kommunizieren auf Augenhöhe mit dem UK / FK / GK / GSK
  - Konfliktsituationen am Telefon souverän meistern
  - Stimmtrainings
- Kompetenzentwicklung Videoberatung
  - In der Videoberatung beim UK / FK / GK / GSK überzeugend agieren
  - Vertriebsstark im Kundendialog handeln
  - Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing
- Kompetenzentwicklung Chat und Mail
  - Den Text-Chat sicher sprachlich anwenden
  - Digitales Texten leicht gemacht
  - Textsicher ansprechende Mails formulieren
- Spezialtrainings
  - ISP – Die interaktive Service-Plattform (ISP) erfolgreich im BC, BL bzw. SL anwenden
  - Beraten mit dem Geschäftskunden-Check
  - Train the Trainer – für interne Trainer/-innen bzw. Vertriebsbegleiter/-innen in Sparkassen
- Führungskräfteentwicklung

### **Transferphase**

- Begleitung Startphase
- Simulationstrainings
- Transfersicherung TaA - Praxisbegleitung
- Kompetenztransfer / Trainingspartnerschaft
- Coaching / Mentoring / Supervision
- Team-Review

## Programm Aufbau / Ausbau Kunden-Service-Center

Im Rahmen der "Vertriebsstrategie der Zukunft - Privatkunden" nimmt der Aufbau und Ausbau eines Kunden-Service-Centers eine zentrale Rolle ein. Hierbei unterstützen wir Sie gerne! Unser Angebot skizziert beispielhaft den Ablauf. Natürlich werden die Maßnahmen und die daraus resultierenden Bausteine Ihres Konzeptes individuell erarbeitet und für Sie maßgeschneidert zusammengestellt.

### ZIELGRUPPE

Je nach Baustein verantwortliche Führungskräfte sowie Mitarbeiter/-innen im Kunden-Service-Center

### IHR NUTZEN

- Als verantwortliche Führungskräfte sind Sie in der Lage, prozessual nötige Handlungsfelder für Ihre Sparkasse zu definieren, begleitende Maßnahmen zu planen, Kommunikations- und Qualitätsstandards festzulegen, geeignetes Personal auszuwählen sowie Ihr Team optimal auf den Echt-Einsatz vorzubereiten.
- Als Mitarbeiter/-in im Kunden-Service-Center können Sie die Grundregeln einer erfolgreichen Kommunikation im Kunden-Service-Center anwenden, Ihr Selbstmanagement systematisch ausbauen sowie im Team effektiv und motiviert zusammenarbeiten.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartner



### TERMIN(E)

auf Anfrage



### DAUER

1 Tag  
nach Vereinbarung



### PREIS

nach Absprache



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

### ***Vorbereitungs-/Planungsphase***

- Veränderungsbegleitung / Change-Management
- Personalauswahl (Eignungsdiagnostische Verfahren / Recruiting)
- Analyse Trainingsbedarfe
- Initial-Meetings
- Workshops Prozesse und Qualitätsstandards

### ***Durchführungsphase***

- Teamtrainings
- Kompetenzentwicklung Digitale Beratung
- Kompetenzentwicklung Telefonie
  - Kundenorientiert Telefonieren im Kunden-Service-Center (Inbound /Outbound)
  - Vertriebsstark durch höfliche Hartnäckigkeit und charmante Schlagfertigkeit
  - Kommunizieren auf Augenhöhe
  - Vertriebliche Stärke durch höfliche Hartnäckigkeit und charmante Schlagfertigkeit
  - Konfliktsituationen am Telefon souverän meistern
  - Stimmtrainings
- Kompetenzentwicklung Videoberatung
  - In der Videoberatung überzeugend agieren
  - Vertriebsstark im Kundendialog handeln
  - Mediale Beratung per Screen-Sharing und/oder Co-Browsing
- Kompetenzentwicklung Chat und Mail
  - Den Text-Chat sicher sprachlich anwenden
  - Digitales Texten leicht gemacht
  - Textsicher ansprechende Mails formulieren
- Führungskräfteentwicklung

### ***Transferphase***

- Begleitung Startphase
- Simulationstrainings
- Transfersicherung TaA - Praxisbegleitung
- Kompetenztransfer / Trainingspartnerschaft
- Coaching / Mentoring / Supervision
- Team-Review

## Programm Aufbau / Ausbau Digitales Beratungs-Center

Im Rahmen der "Vertriebsstrategie der Zukunft - Privatkunden" ist der Aufbau und Ausbau eines Digitales Beratungs-Center (DBC) ein strategisches Handlungsfeld. Mit diesem Angebot unterstützen wir Sie dabei, Ihr Digitales Beratungs-Center erfolgreich am Markt zu platzieren und weiterzuentwickeln sowie Ihre Mitarbeiter/-innen fit für den Echteinsatz zu machen.

### ZIELGRUPPE

Je nach Baustein verantwortliche Führungskräfte sowie Mitarbeiter/-innen im Digitalem Beratungs-Center (DBC)

### IHR NUTZEN

- Im Rahmen der Vorbereitungs- / Planungsphase wissen Sie, wie Sie den Veränderungsprozess zielgerichtet begleiten, den richtigen Start nachhaltig planen sowie das geeignete Personal auswählen können.
- In der Durchführungsphase können Sie bedarfsgerechte, maßgeschneiderte Kompetenzentwicklungsprogramme für Mitarbeiter/-innen im Digitalen Beratungs-Center anbieten.
- In der Transferphase sind Sie in der Lage, mit geeigneten Maßnahmen den Einführungsprozess erfolgreich zu gestalten.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen der Sparkassenakademie NRW und/oder externer Trainingspartner

### HINWEIS(E)

Die richtigen Bausteine und geeigneten Trainingsmaßnahmen wählen wir selbstverständlich je nach Ausgangssituation gemeinsam mit Ihnen aus und schneiden diese gerne auf Ihre Entwicklungsbedarfe zu.



### TERMIN(E)

nach Absprache



### DAUER

0 Tage  
nach Absprache



### PREIS

nach Vereinbarung



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

### ***Vorbereitungs-/Planungsphase***

- Veränderungsbegleitung / Change-Management
- Personalauswahl (Eignungsdiagnostische Verfahren / Recruiting)
- Analyse Trainingsbedarfe
- Initial-Meetings
- Workshops Prozesse und Qualitätsstandards

### ***Durchführungsphase***

- Teamtrainings
- Kompetenzentwicklung Digitale Beratung
- Kompetenzentwicklung Telefonie
  - Kundenorientiert Telefonieren im Digitalen Beratungs-Center (Inbound/Outbound)
  - Vertriebsstark durch höfliche Hartnäckigkeit und charmante Schlagfertigkeit
  - Kommunizieren auf Augenhöhe
  - Vertriebliche Stärke durch höfliche Hartnäckigkeit und charmante Schlagfertigkeit
  - Konfliktsituationen am Telefon souverän meistern
  - Stimmtrainings
- Kompetenzentwicklung Videoberatung
  - In der Videoberatung überzeugend agieren
  - Vertriebsstark im Kundendialog handeln
  - Mediale Beratung per Screen-Sharing und/oder Co-Browsing
- Kompetenzentwicklung Chat und Mail
  - Den Text-Chat sicher sprachlich anwenden
  - Digitales Texten leicht gemacht
  - Textsicher ansprechende Mails formulieren
- Führungskräfteentwicklung

### ***Transferphase***

- Begleitung Startphase
- Simulationstrainings
- Transfersicherung TaA - Praxisbegleitung
- Kompetenztransfer / Trainingspartnerschaft
- Coaching / Mentoring / Supervision
- Team-Review

## SVWL-Forum VdZ PK 2.2 - Erarbeitung Service-Strategie

Entwickeln Sie gemeinsam mit uns eine leistungsstarke Service-Strategie für Ihre Sparkasse! Der Austausch über die Service-Leitplanken des DSGVO-Projekts „Vertriebsstrategie der Zukunft Privatkunden 2.2“ eröffnet neue Perspektiven für Ihre Kundenbindung. Profitieren Sie von praxisnahen Ansätzen und konkreten Handlungsempfehlungen zur Umsetzung in Ihrem Institut!

### ZIELGRUPPE

(Markt-)Bereichsleiter/-innen und Bereichsleiter/-innen im Vertriebsmanagement und weitere Projektverantwortliche

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die zentralen Aspekte der Service-Strategie und deren betriebliche Auswirkungen, basierend auf der Konzeption aus VdZ PK 2.2.
- Sie erarbeiten eine Diskussionsgrundlage der Service-Strategie für Ihr Institut zur weiteren Ausgestaltung sowie einen Vorgehensvorschlag.
- Sie gewinnen Inspiration und Ideen, um die Kundenbindung effektiv zu stärken und Ihre internen Prozesse zu optimieren.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Martin Seidenberg, zeb rolfes.schierenbeck.associates GmbH
- Klaudius Komor, Sparkassenverband Westfalen-Lippe

### HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Modul der Seminarreihe "SVWL-Forum VdZ PK 2.2 - Service-Strategie". Bitte buchen Sie unter der Angebotsnummer **31.285**.



### TERMIN(E)

Bitte buchen Sie die Veranstaltung über die Angebotsnummer 31.285



### DAUER

1 Tag



### PREIS

siehe Angebotsnummer 31.285



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



**Christina Temmen**

0231 22240-724

christina.temmen@ska.nrw

#### INHALTE



**Sabine Berens**

0231 22240-740

sabine.berens@ska.nrw

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Begrüßung und Einführung**

- Vorstellung der Teilnehmer/-innen
- Zielsetzung des Workshops

### **Kurze Einordnung DSGVO-Projekt VdZ PK 2.2**

Umfang und Inhalte

### **Überblick über die Service-Strategie**

- Bedeutung einer klar definierten Service-Strategie
- Ziele und Nutzen für die Sparkassenorganisation
- Detaillierte Präsentation der Leitplanken
- Diskussion der betrieblichen Auswirkungen

### **Analyse der institutsspezifischen Anforderungen**

Identifikation und Diskussion der spezifischen Anforderungen Ihres Instituts

### **Erarbeitung der Diskussionsgrundlage für die Service-Strategie**

Interaktive Entwicklung einer fundierten Diskussionsgrundlage

### **Vorgehensvorschlags zur internen Vertiefung**

Planung der nächsten Schritte zur Vertiefung

### **Zusammenfassung und Abschluss**

## SVWL-Forum VdZ PK 2.2 - Entwicklung Bebauungsplan Service- Strategie

Identifizieren Sie Handlungsfelder auf Basis des VdZ PK 2.2 Readiness-Checks, entwickeln Sie Maßnahmen und überführen Sie diese in einen Bebauungsplan! In unserem Workshop erarbeiten Sie gezielte Maßnahmen, die echten Mehrwert für Ihre Kundinnen und Kunden schaffen. Seien Sie dabei und bringen Sie den Service Ihrer Sparkasse auf das nächste Level!

### ZIELGRUPPE

(Markt-)Bereichsleiter/-innen und Bereichsleiter/-innen im Vertriebsmanagement und weitere Projektverantwortliche

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die wesentlichen Schritte zur Durchführung des Readiness-Checks in Ihrer Sparkasse und deren Bedeutung für die Service-Optimierung.
- Sie können auf Basis der Ergebnisse Ihres Readiness-Checks gezielte Handlungsmaßnahmen ableiten, die konkret umsetzbar sind.
- Sie sind vertraut mit der Entwicklung eines detaillierten Bebauungsplans, der Ihnen konkrete Handlungsempfehlungen zur Verbesserung des Services über alle Kanäle in Ihrer Sparkasse gibt.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Martin Seidenberg, zeb rolfes.schierenbeck.associates GmbH
- Klaudius Komor, Sparkassenverband Westfalen-Lippe

### HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Modul der Seminarreihe "SVWL-Forum VdZ PK 2.2 - Service-Strategie". Bitte buchen Sie unter der Angebotsnummer **31.285**.



### TERMIN(E)

Bitte buchen Sie die Veranstaltung über die Angebotsnummer 31.285



### DAUER

1 Tag



### PREIS

siehe Angebotsnummer 31.285



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



**Christina Temmen**  
0231 22240-724  
christina.temmen@ska.nrw

#### INHALTE



**Sabine Berens**  
0231 22240-740  
sabine.berens@ska.nrw

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Begrüßung und Einführung**

- Vorstellung der Teilnehmer/-innen
- Zielsetzung des Workshops

### **Readiness-Check**

- Erläuterung des Readiness-Checks
- Diskussion der Ergebnisse des Readiness-Checks

### **Identifikation relevanter Handlungsfelder auf Basis Readiness-Check**

- Interaktive Identifikation der wichtigsten Handlungsfelder
- Präsentation und Diskussion der identifizierten Handlungsfelder

### **Entwicklung eines Bebauungsplans**

- Erarbeitung konkreter Maßnahmen zur Optimierung des Service
- Erstellung einer zeitlichen Reihenfolge für die Umsetzung der Maßnahmen

### **Zusammenfassung und Abschluss**

## SVWL-Forum VdZ PK 2.2 - Service-Strategie

**Entwickeln Sie gemeinsam mit uns eine leistungsstarke Service-Strategie für Ihre Sparkasse! Der Austausch über die Service-Leitplanken des DSGVO-Projekts „Vertriebsstrategie der Zukunft Privatkunden 2.2“ eröffnet neue Perspektiven für Ihre Kundenbindung. Profitieren Sie von praxisnahen Ansätzen und konkreten Handlungsempfehlungen zur Umsetzung in Ihrem Institut!**

### ZIELGRUPPE

(Markt-)Bereichsleiter/-innen und Bereichsleiter/-innen im Vertriebsmanagement und weitere Projektverantwortliche

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die zentralen Aspekte der Service-Strategie und deren betriebliche Auswirkungen, basierend auf der Konzeption aus VdZ PK 2.2.
- Sie erarbeiten eine Diskussionsgrundlage der Service-Strategie für Ihr Institut zur weiteren Ausgestaltung sowie einen Vorgehensvorschlag.
- Sie gewinnen Inspiration und Ideen, um die Kundenbindung effektiv zu stärken und Ihre internen Prozesse zu optimieren.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Martin Seidenberg, zeb rolfes.schierenbeck.associates GmbH
- Klaudius Komor, Sparkassenverband Westfalen-Lippe

### HINWEIS(E)

Dieses Angebot richtet sich ausschließlich an Sparkassen aus dem Verbandsgebiet Westfalen-Lippe. Maximal 8 Sparkassen mit maximal 2 Teilnehmenden pro Sparkasse können pro Veranstaltung teilnehmen.



### TERMIN(E)

21.09.2026 – 24.09.2026  
Sparkassenakademie NRW  
44263 Dortmund

SVWL-Forum VdZ PK 2.2 - Erarbeitung Service-Strategie (21.09.2026)

SVWL-Forum VdZ PK 2.2 - Entwicklung Bebauungsplan Service-Strategie (24.09.2026)



### DAUER

2 Tage



### PREIS

640,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



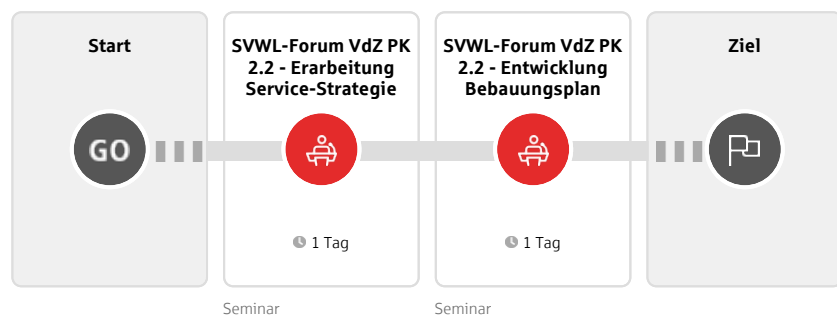
**Christina Temmen**  
0231 22240-724  
christina.temmen@ska.nrw

#### INHALTE



**Sabine Berens**  
0231 22240-740  
sabine.berens@ska.nrw

Ihre Lernreise: SVWL-Forum VdZ PK 2.2 - Service-Strategie



**PROGRAMM/INHALT**

Die Seminarreihe besteht aus zwei Modulen.:

SVWL-Forum VdZ PK 2.2 - Erarbeitung Service-Strategie  
(Angebotsnummer [31.283](#))

SVWL-Forum VdZ PK 2.2 - Entwicklung Bebauungsplan Service-  
Strategie (Angebotsnummer [31.284](#))

Die Seminare sind ausschließlich innerhalb der Seminarreihe  
buchbar.



100% online



# 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

## 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 zugeschaltet. 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