Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen



FORTBILDUNGSPROGRAMM 2027

Fachseminare / Zertifikatsprogramme

INHALTSVERZEICHNIS

SEITE

Fachseminare / Zertifikatsprogramme **3**

15.100 Zertifikatsprogramm Medialer Vertrieb - Internetmanagement 4

15.160 Zertifizierte/-r KI-Manger/-in (Hochschulzertifikat) 9

15.190 Trainingsprogramm Multikanalberater/-in 16

15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

Fachseminare / Zertifikatsprogramme

Zertifikatsprogramm Medialer Vertrieb - Internetmanagement

In Sparkassen gehört das Internet im Rahmen einer modernen Multikanalstrategie zu einem akzeptierten Vertriebsweg. Dabei ist es im digitalen Zeitalter für die Sicherstellung der Wettbewerbsfähigkeit wichtig, neue sowie innovative Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten cross-medial zu nutzen sowie Kunden für den Umgang mit Online-Medien zu begeistern. Dies erfordert aber auch qualifizierte Mitarbeiter/-innen mit dem nötigen Know-how. In diesem Zertifikatsprogramm wird diese Kompetenz - stets abgestimmt auf die aktuellen Strategien und Web-Technologien - aufgebaut.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing und dem Internetmanagement

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der betriebswirtschaftlichen Betrachtung und der marketingspezifischen Ausrichtung des Vertriebskanals Internet sowie dessen Integration in die Ablaufprozesse der Sparkasse.
- Sie sind in der Lage, webbasiertes sowie sicherheitsspezifisches IT-Know-how in der Praxis anzuwenden.
- Sie können Rechtsfragen qualifiziert beantworten, mediale Bankleistungen vertriebsorientiert platzieren und Internetprojekte ergebnisorientiert managen.

VORAUSSETZUNG(EN)

- Kenntnisse des aktuell eingesetzten Content-Management-Systems
- Praxiserfahrungen

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen von Sparkassen, der Sparkassenverbände sowie externe Referenten/-innen

HINWEIS(E)

Das Zertifikatsprogramm ist modular aufgebaut und wird in einer idealen Mischung von Präsenz- und Online-Veranstaltungen mit Unterstützung von Selbstlernmedien zum Eigenstudium (E-Learnings) durchgeführt. Die einzelnen Bausteine können individuell - je nach Tätigkeitsfeld und Kenntnisstand - besucht werden. Sofern einzelne Bausteine bereits in den vergangenen 2 Jahren belegt wurden, können noch fehlende Bausteine nachgeholt werden, um an einer abschließenden Lernerfolgskontrolle teilzunehmen. Nach erfolgreichen Abschluss sind Sie berechtigt, den Titel "**Internetmanager/-in|Sparkassenakademie NRW**" zu tragen.

TERMIN(E)

Nr.27 | 01.04.2027 – 10.09.2027 | Sparkassenakademie NRW

E-Learning 15.400 in der Zeit (01.04. - 02.05.2027)
Präsenz-Modul 15.200 (03.05.2027)
Präsenz-Modul 15.400 (04.05.2027)
Präsenz-Modul 15.600 (24.05.2027)
Präsenz-Modul 15.210 (25.05.2027)
Online-Modul 15.610 (02.06.2027)
Online-Modul 15.420 (15.06.2027)
Online-Modul 15.800 (22.06.2027)
Online-Modul 15.260 (05.07. - 06.07.2027)
Präsenz-Modul 15.305 (07.09.2027)
Präsenz-Modul 15.250 (08.09. - 10.09.2027)
Web Based Training in der Zeit (03.05. - 10.09.2027)

DAUER

15 Tage
Die Gesamt-Lernzeit von mind. 15 Tagen umfasst:

- 8 Tage Präsenz-Module
- 5 Tage Online-Module
- ca. 10 Stunden E-Learning
- Lernzeit für die Transferaufgaben
- 1 Tag Lernerfolgskontrolle

PREIS

4.350,00 €

KONTAKT

Ihre Lernreise: Zertifikatsprogramm Medialer Vertrieb - Internetmanagement

Start GO	**Online-Marketing - Basics** 6,0 Stunde(n) E-Learning	**Medialer Vertrieb - Organisation, Prozesse und** 1 Tag Seminar	**Online-Marketing - Erfolgreicher Vertrieb in digitalen** 1 Tag Seminar
Grundlagen der Internet-Sicherheit 1 Tag Seminar	**Internetsteuerung - Online-Controlling und zielgruppengere** 1 Tag Seminar	**Vertriebs- /Konzeptphase** individuelle Dauer Selbstlernen	**Transferphase 1 - anwenden, reflektieren und** individuelle Dauer Selbstlernen
Internet und eCommerce - Rechtsfragen und 1 Tag Seminar	**Grundlagen Social Media-Kommunikation** 1 Tag Seminar	**Projektmanagement im Medialen Vertrieb - planen,** 2,0 Tage Seminar	**Internetgerechtes Texten - Mehr Erfolg durch** 1 Tag Seminar
Transferphase 2 - anwenden, reflektieren und individuelle Dauer Selbstlernen	**Digitale Kompetenz im Multikanalvertrieb: Umsetzungstipps** 1 Stunde(n) E-Learning	**Präsentieren - die Grundlagen** 1 Stunde(n) E-Learning	**Präsentieren - Persönlich, souverän und** 1 Stunde(n) E-Learning

ANMELDUNG

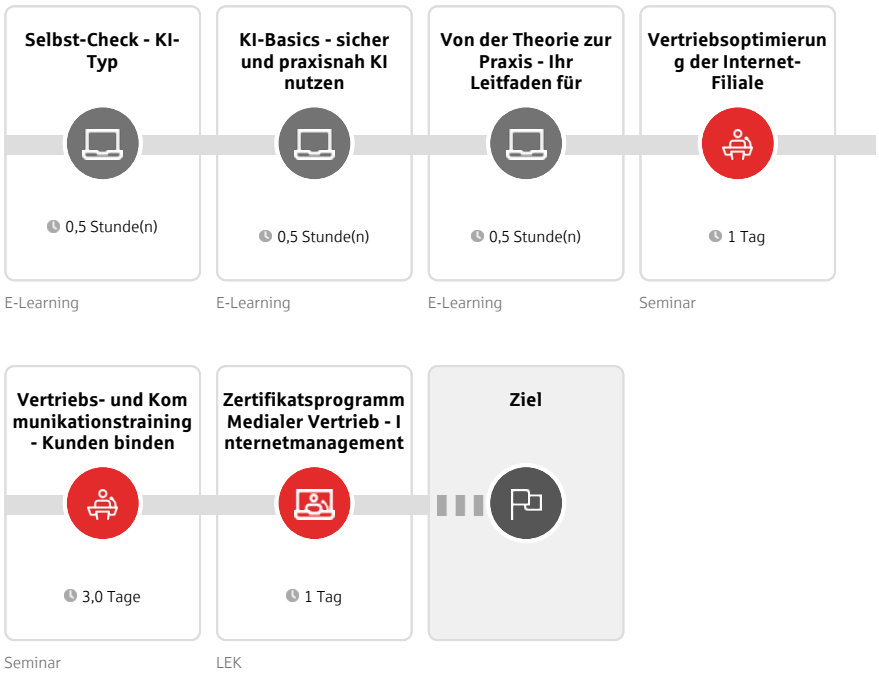


Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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


Selbst-Check - KI-Typ
0,5 Stunde(n)
E-Learning
KI-Basics - sicher und praxisnah KI nutzen
0,5 Stunde(n)
E-Learning
Von der Theorie zur Praxis - Ihr Leitfaden für
0,5 Stunde(n)
E-Learning
Vertriebsoptimierung der Internet-Filiale
1 Tag
Seminar
Vertriebs- und Kommunikationstraining - Kunden binden
3,0 Tage
Seminar
Zertifikatsprogramm Medialer Vertrieb - Internetmanagement
1 Tag
LEK
Ziel

Programm/Inhalt

Präsenz- & Online-Module

- Medialer Vertrieb - Organisation, Prozesse und Aktuelles (15.200)
- Online-Marketing - Erfolgreicher Vertrieb in digitalen Kanälen (15.400) inkl. vorgeschaltetem E-Learning
- Grundlagen der Internet-Sicherheit (15.600)
- Internet und eCommerce - Rechtsfragen und Lösungsalternativen (15.610) (online)
- Internetgerechtes Texten in der Internet-Filiale - Mehr Erfolg durch Professionalität (15.420) (online)
- Grundlagen Social Media (15.800) (online)
- Projektmanagemen im Medialen Vertrieb - planen, realsieren und steuern von Projekten (15.260) (online) inkl. vorgeschaltetem E-Learning
- Internetsteuerung - Online-Controlling und zielgruppengerechte Reports (15.210)
- Vertriebsoptimierung der Internet-Filiale (15.305)
- Vertriebs- und Kommunikationstraining - Kunden binden und für den Medialen Vertrieb gewinnen (15.250)

Bitte entnehmen Sie weitere Informationen zu den Bausteinen den jeweiligen Angebotsbeschreibungen.

Web Based Trainings

- Online-Marketing - Basics (15.400-1)
- Digitalziele (15.950)
- Künstliche Intelligenz in der Sparkassen (15.435-1, 15.435-2 & 15.436-2)
- Präsentieren - die Grundlagen (57.215)
- Präsentieren - Persönlich, souverän und professionell (57.216)

Transferaufgaben

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte (15.100)
- Sie erhalten zu Beginn die Aufgabe, eine Vertriebs-/Konzeptarbeit im Laufe Ihres Zertifikatsprogramms zu erstellen. Das Thema können Sie auf Basis der vermittelten Inhalte selbst wählen. Es sollte eine reale Situation der Sparkasse widerspiegeln und dabei einer definierten Zielgruppe (z. B. Vorstand oder Fachabteilung) die Fragen beantworten: Wo steht die Sparkasse beim ausgewählten Themenschwerpunkt (Ausgangssituation)? Was will die Sparkasse erreichen (Handlungsfelder)? Und was muss sie dafür machen (Lösungen)?

Lernerfolgskontrolle

- Der aktuelle Kenntnisstand der in den Zertifikatsprogrammbausteinen vermittelten Inhalte des Jahres 2027 wird in der Lernerfolgskontrolle vorausgesetzt.
- Das Zertifikatsprogramm wird mit einer einer lehrgangsintegrierten Lernerfolgskontrolle in der Zeit vom 08. - 10.09.2027 abgeschlossen. Sie stellen Ihre Vertriebs-/Konzeptarbeit in einer ca. 10-minütigen Präsentation (Umfang 8 – 12 inhaltliche Folien) dar. Nach bestandener Lernerfolgskontrolle erhalten die Teilnehmer/-innen ein Zertifikat.

Zertifizierte/-r KI-Manger/-in (Hochschulzertifikat)

Das Zertifikatsprogramm vermittelt alle wichtigen generalistischen Kenntnisse, um den Einsatz von KI-Anwendungen im Unternehmen systematisch zu planen, zu steuern und zu realisieren. Es vertieft das Wissen, zeigt die erforderlichen Kompetenzen auf und bereitet auf die Koordination interdisziplinärer Teams vor. Es vermittelt praxisnah, wie Bedarf ermittelt, Strategien entwickelt und Projekte umgesetzt werden.

ZIELGRUPPE

Verantwortliche für das Thema Künstliche Intelligenz und Digitalisierung - idealerweise mit erster einschlägiger Berufserfahrung in Digitalisierungs- oder Transformationsprojekten - wie z. B. KI-Manager/-innen, KI-Officer, KI-Product Owner und Projektleiter/-innen, die eine KI-Strategie entwickeln und erste Pilotprojekte in Unternehmen einsetzen

IHR NUTZEN

- Sie haben die nötigen Kenntnisse, um den Einführungsprozess von KI-Anwendungen im Unternehmen systematisch zu planen, zu steuern und umzusetzen.
- Sie wissen, welche strategischen Perspektiven Künstliche Intelligenz für Ihr Unternehmen eröffnet.
- Sie können einschätzen, welche Anwendungen und Anwendungsfelder für Sie relevant sind.
- Sie kennen die wesentlichen aktuellen Entwicklungstrends im Themenfeld Künstliche Intelligenz.
- Sie verfügen über fundierte Entscheidungsgrundlagen für die weitere Beschäftigung mit dem Thema KI.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung
  Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung
- Martin Friedrich, Fraunhofer-Institut
  seit Mai 2012 Senior Scientist am Fraunhofer-Institut in Dortmund, wo er Industrie- und Forschungsprojekte leitet und Data Science sowie KI-Modelle zur Ergebniserarbeitung einsetzt. Parallel dazu engagiert er sich seit 2019 als KI-Trainer im Mittelstand Digital Zentrum Ruhr-OWL, berät Unternehmen zu KI und Digitalisierung und leitet Workshops und Vorträge.
- Astrid Christofori
  Freiberufliche Rechtsanwältin, Mediatorin und Dozentin für Urheberrecht, Wettbewerbsrecht und internationales Wirtschaftsrecht

TERMIN(E)

04.11.2026 – 04.12.2026 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (04.11.2026)
Online-Modul 2 (11.11.2026)
Online-Modul 3 (12.11.2026)
Online-Modul 4 (16.11.2026)
Online-Modul 5 (18.11.2026)
Online-Modul 6 (19.11.2026)
Online-Modul 7 (23.11.2026)
Online-Modul 8 (24.11.2026)
Online-Prüfung (03.12. - 04.12.2026)

05.03.2027 – 16.04.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (05.03.2027)
Transferphase nach Modul 1 (05.03. - 11.03.2027)
Online-Modul 2 (11.03.2027)
Transferphase nach Modul 2 (11.03. - 12.03.2027)
Online-Modul 3 (12.03.2027)
Transferphase nach Modul 3 (12.03. - 18.03.2027)
Online-Modul 4 (18.03.2027)
Transferphase nach Modul 4 (18.03. - 19.03.2027)
Online-Modul 5 (19.03.2027)
Transferphase nach Modul 5 (19.03. - 25.03.2027)
Online-Modul 6 (25.03.2027)
Transferphase nach Modul 6 (25.03. - 01.04.2027)
Online-Modul 7 (01.04.2027)
Transferphase nach Modul 7 (01.04. - 02.04.2027)
Online-Modul 8 (02.04.2027)
Transferphase und Konzepterstellung (02.04. - 15.04.2027)
Mündliche Prüfung (15.04. - 16.04.2027)

02.06.2027 – 30.06.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (02.06.2027)
Transferphase nach Modul 1 (02.06.

HINWEIS(E)

Das Zertifikatsprogramm ist modular aufgebaut und wird in einer idealen Mischung von Online-Veranstaltungen mit Unterstützung von Selbstlernmedien zum Eigenstudium durchgeführt. Es wird mit einer Prüfung und **mit Zertifikat der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management** abgeschlossen. Nach erfolgreichem Abschluss sind Sie berechtigt, den Titel **"Zertifizierte/-r KI-Manager/-in | HFM"** zu tragen.

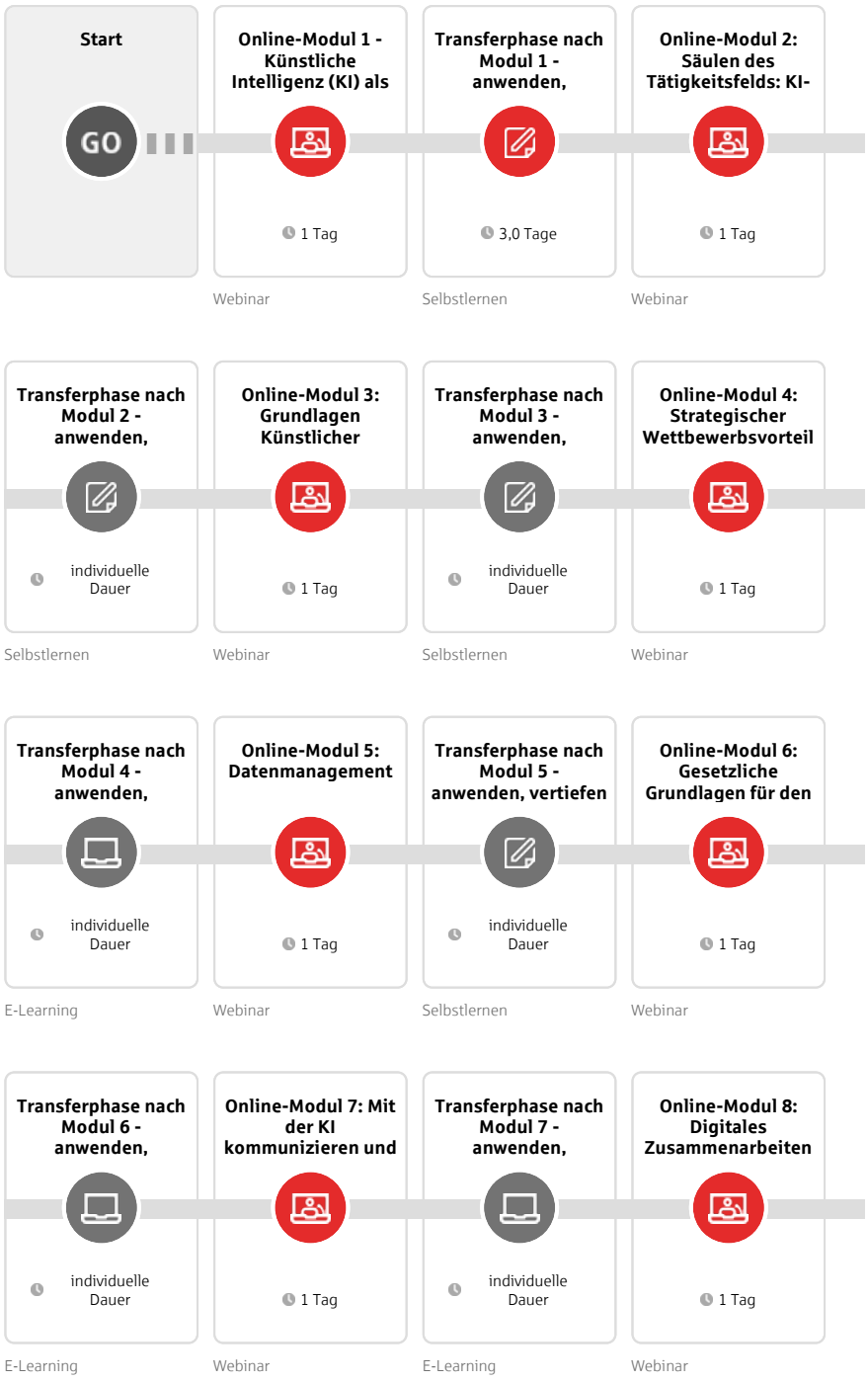
Bitte buchen Sie die Veranstaltung über die Angebotsnummer M1.100:
https://portal.sparkassenakademie-nrw.de/ecadia/pub/Zertifikatsprogramm-KI-Manager-in-zertifiziert-dur/id/M1.100

- 04.06.2027)
Online-Modul 2 (04.06.2027)
Transferphase nach Modul 2 (04.06. - 10.06.2027)
Online-Modul 3 (10.06.2027)
Transferphase nach Modul 3 (10.06.2027)
Online-Modul 4 (11.06.2027)
Transferphase nach Modul 4 (11.06. - 16.06.2027)
Online-Modul 5 (16.06.2027)
Transferphase nach Modul 5 (16.06. - 17.06.2027)
Online-Modul 6 (17.06.2027)
Transferphase nach Modul 6 (17.06. - 21.06.2027)
Online-Modul 7 (21.06.2027)
Transferphase nach Modul 7 (21.06. - 22.06.2027)
Online-Modul 8 (22.06.2027)
Transferphase und Konzepterstellung (22.06. - 29.06.2027)
Mündliche Prüfung (29.06. - 30.06.2027)

04.11.2027 – 14.12.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (04.11.2027)
Transferphase nach Modul 1 (04.11. - 11.11.2027)
Online-Modul 2 (11.11.2027)
Transferphase nach Modul 2 (11.11. - 12.11.2027)
Online-Modul 3 (12.11.2027)
Transferphase nach Modul 3 (12.11. - 18.11.2027)
Online-Modul 4 (18.11.2027)
Transferphase nach Modul 4 (18.11. - 19.11.2027)
Online-Modul 5 (19.11.2027)
Transferphase nach Modul 5 (19.11. - 25.11.2027)
Online-Modul 6 (25.11.2027)
Transferphase nach Modul 6 (25.11. - 26.11.2027)
Online-Modul 7 (26.11.2027)
Transferphase nach Modul 7 (26.11. - 01.12.2027)
Online-Modul 8 (01.12.2027)
Transferphase und Konzepterstellung (01.12. - 14.12.2027)

Ihre Lernreise: Zertifizierte/-r KI-Manger/-in (Hochschulzertifikat)



Mündliche Prüfung (13.12. - 14.12.2027)

DAUER

80 Stunden
Gesamtdauer

- 60 Zeit-Std. Online-Module jeweils von 08:30 - 16:00 Uhr
- 20 Zeit-Std. Selbstlernphase
- Abschlussprüfung (Projektpräsentation)

PREIS

2.995,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

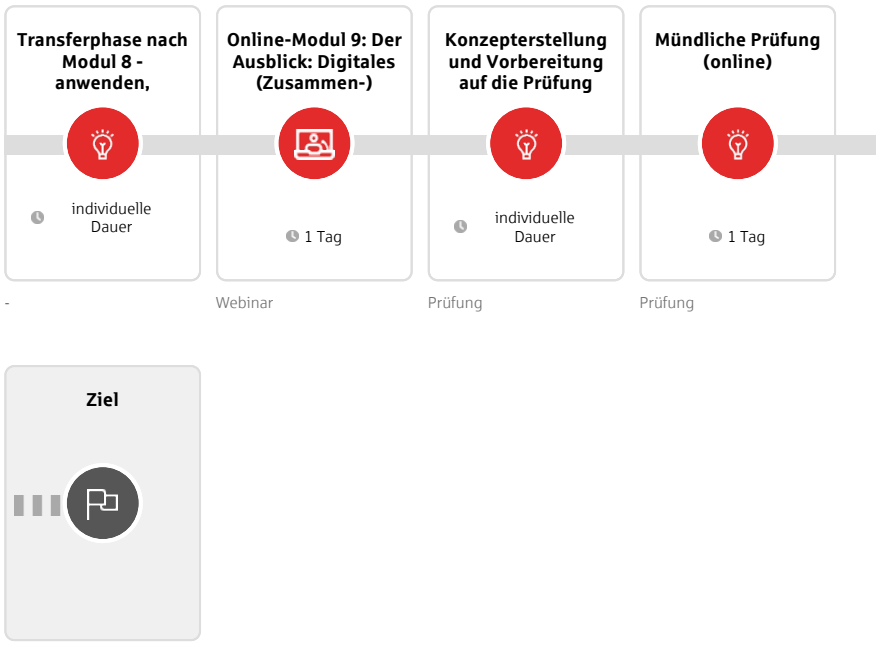


Jana Bathe
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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


Transferphase nach Modul 8 - anwenden,
individuelle Dauer
-
Online-Modul 9: Der Ausblick: Digitales (Zusammen-)
1 Tag
Webinar
Konzepterstellung und Vorbereitung auf die Prüfung
individuelle Dauer
Prüfung
Mündliche Prüfung (online)
1 Tag
Prüfung
Ziel

Programm/Inhalt

Künstliche Intelligenz (KI) als transformatives Technologie- und Anwendungsfeld

- Künstliche Intelligenz als vierte digitale Welle
- Anwendungsfelder künstlicher Intelligenz

Säulen des Tätigkeitsfelds: KI-Management als Aufgabe und Prozess

- Bedarfsermittlung vornehmen
- KI-Readiness des Unternehmens identifizieren
- Projekt- und Changemanagement aufsetzen
- Notwendigkeit des Kompetenzausbaus identifizieren
- Rechtliche Rahmenbedingungen identifizieren
- Datenschutz und Ethik
- Performance Monitoring & Evaluation definieren
- KI-Management als interdisziplinäre Aufgabe

Grundlagen Künstlicher Intelligenz

- Entwicklungsgeschichte Künstlicher Intelligenz
- Grundlegende technologische Verfahren
- Machine Learning verstehen
- Generative KI: Sprach- und Bildmodelle

Strategischer Wettbewerbsvorteil von Künstlicher Intelligenz

- Elemente einer KI-Strategie
- Strategischer und technischer Wettbewerbsvorteil durch KI
- KI-Strategie-Typen

Datenmanagement

- Grundlagen der Datenanalyse
- Programmiersprachen für Datenanalyse und Machine Learning

Gesetzliche Grundlagen für den Einsatz von KI

- EU AI Act als Rechtsrahmen
- Datenschutz, Betriebsgeheimnisse, Vertragsrecht
- KI-Guideline, Vertragsrecht, Markenrechte
- Urheberrecht, Nutzungsrecht, Persönlichkeitsrechte
- Ethische Aspekte: Transparenz, Verzerrungseffekte, Nachhaltigkeit

Mit der KI kommunizieren: Natürliche Spracheingabe richtig anwenden

- Prompten als Kulturtechnik des 21. Jahrhunderts
- Prompt-Training

KI-Management als Prozess: Implementierung von KI-Anwendungen

- von der Bedarfsermittlung zum zielorientierten Konzept-Outline
- Projektmanagement
- Schulung & Kompetenzausbau: KI-Wissens- und Trainingsbedarfe identifizieren und abdecken
- Compliance und Rechtliches
- Auswahl und Bewertung von Angebotsformen generativer KI
- Projektbezogenes Datenmanagement
- Umsetzung der KI-Roadmap
- Monitoring und Evaluation

Der Ausblick: Digitales (Zusammen)Arbeiten im Zeitalter der Künstlichen Intelligenz

- Integration von Suchmaschinen und generativer KI
- Integration generativer KI in Standard-Instrumente und Software-Umgebungen für die Inhalteproduktion, die Datenverarbeitung und die Unternehmenskommunikation
- KI als Querschnittskompetenz in unterschiedlichen Branchen, Tätigkeitsfeldern und Gewerken

Transferaufgaben

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte
- zum Erlangen des Zertifikats ist die Bearbeitung einer Fallstudie mit anschließender Konzept-/Projektpräsentation für die Anwendung und Strategieumsetzung von Anwendungen mit Künstlicher Intelligenz erforderlich

Prüfung

Das Zertifikatsprogramm wird mit einer Prüfung abgeschlossen. Sie besteht aus einer Konzeptarbeit nebst deren Präsentation und Fachgespräch.

Termin: Präsentation und Fachgespräch 10.10.2025

Details zur Prüfung:

Vorbereitung Prüfung/Präsentation eines KI-Praxisobjekts

- Gliederung der Prüfungspräsentation
- Beispiele für Prüfungsthemen und die Aufbereitung als Präsentation
- Prüfungsanforderungen und Bewertungskriterien
- Repetitorium der Kursinhalte
- Tipps für die Online-Präsentation (Tools, Gestaltung, roter Faden)

Mündliche Prüfung:

- Live-Präsentation (vor allen Teilnehmer/-innen)
- Einzelbesprechungen und Mitteilung des individuellen Ergebnisses

Nach bestandener Prüfung erhalten die Teilnehmer/-innen ein Zertifikat der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management.

Trainingsprogramm Multikanalberater/-in

ZIELGRUPPE

Privatkunden- und Individualkundenberater/-innen oder Sparkassenfachwirte/-innen, die neben ihrer bankfachlichen und vertrieblichen Qualifizierung um ihre Mediale-Kompetenz professionalisieren möchten

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Chancen sowie Herausforderungen des Multikanal-Vertriebs und bauen Ihre Multikanalaffinität systematisch aus.
- Sie sind in der Lage, mediale Kontakte mit Kunden konsequent zu nutzen und Online-Beratungssituationen professionell zu meistern.
- Sie können Videoberatungen gekonnt führen und Ihre Telefonkommunikation weiter verbessern.

HINWEIS(E)

Im Rahmen des Projektes OptiMa hat der Status-Check "MKB" bei den Sparkassen u. a. ergeben, dass neben der vertrieblichen Aktivierung und der Bereitstellung der digitalen Abschlussprozesse, die Schaffung der personellen Voraussetzung insbesondere die Stärkung des Wissens & Wollens der Mitarbeiter/-innen von enormer Bedeutung für eine erfolgreiche Multikanalberatung ist. Mit diesem Trainingsprogramm bieten wir Ihnen ein modulares Konzept, welches Sie je nach Ihrer spezifischen Qualifizierungsnotwendigkeiten flexibel auf Ihr Haus zugeschneiden können. Sprechen Sie uns an! Wir wählen mit Ihnen gerne gemeinsam die passenden Maßnahmen aus.

TERMIN(E)

nach Vereinbarung

DAUER

nach Absprache

PREIS

nach Vereinbarung

KONTAKT

ANMELDUNG



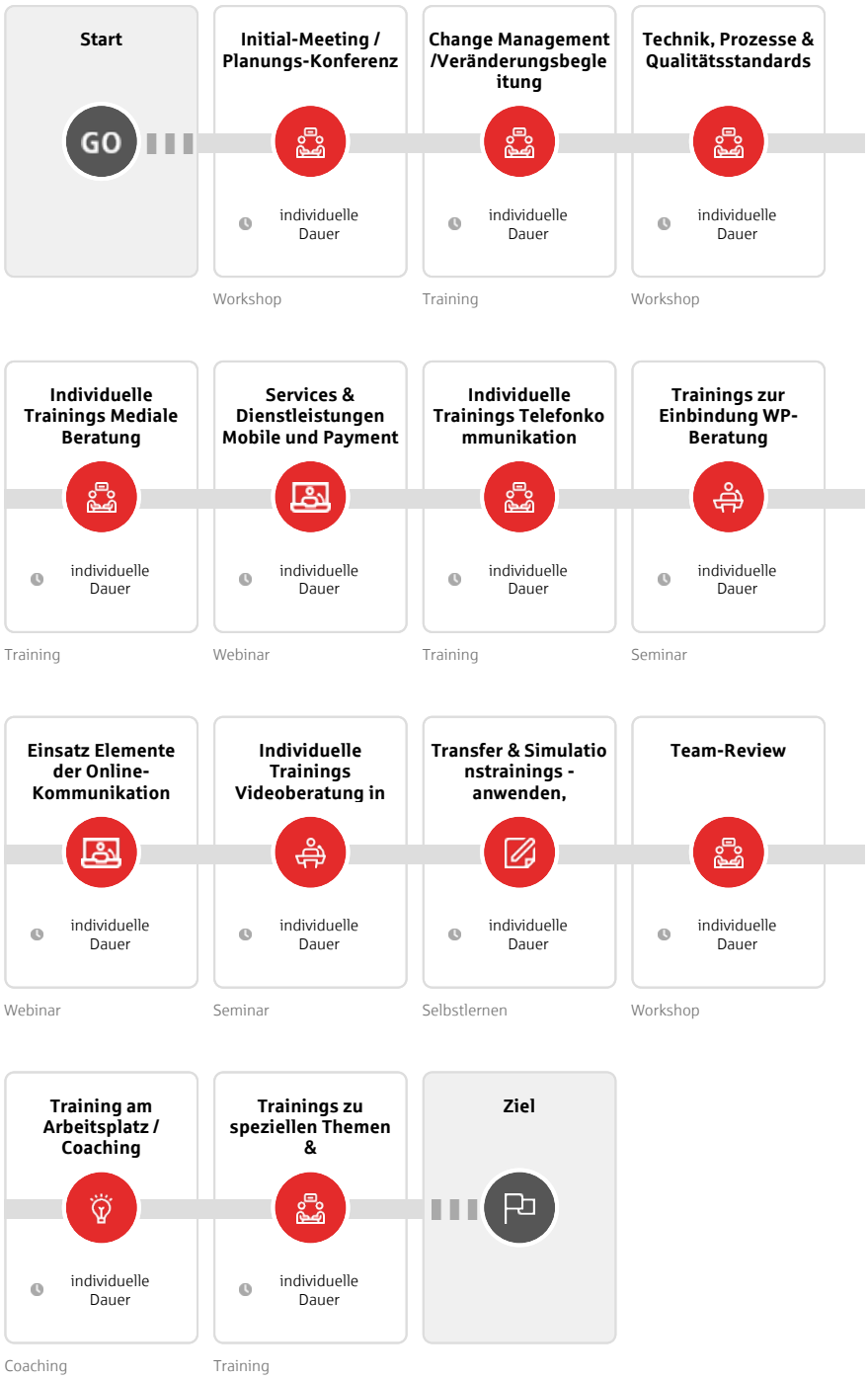
Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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

Ihre Lernreise: Trainingsprogramm Multikanalberater/-in



Programm/Inhalt

Vorbereitungsphase strategische & prozessuale Umsetzung

- Initial-Meeting / Planungs-Konferenz
- Optional Auswahl geeigneter Mitarbeiter/-innen
- Changemanagement / Veränderungsbegleitung / Teamtrainings
- Technik, Prozesse & Qualitätsstandards

Realisierungs- & Transferphase Trainingsprogramm Multikanalberatung

- Training Grundlagen Mediale-Beratung (Webinar)
  - Multikanal-Affine Kunden qualifiziert beraten
  - Konsequente Gesprächssteuerung bei multikanal-affinen Kunden in Richtung Mediale-Kanäle
  - Kundenkontakt- und Community-Management erweitern
  - Mit digitalen Medien sicher umgehen
  - Mentale Einstellung als Erfolgsfaktor
  - Leitlinien, Restriktionen und Legitimationsfragen kennen
- Services & Dienstleistungen Mobile und Payment (Webinar)
  - Mobile Services dem Kunden erklären und Sparkassen App nutzen
  - Online-Payment und -Services anbieten
- Transfer der erworbenen Kenntnisse - anwenden, reflektieren und vertiefen
- Telefonkommunikation professionaliseren (Seminar online oder in Präsenz)
  - Erfolgsfaktoren der Kommunikation am Telefon kennen
  - Grundregeln der Gesprächsführung befolgen
  - Persönliche Wirkung am Telefon sympathisch einsetzen
  - Authentisch per Sprache beeindrucken
  - Termine konsequent vereinbaren
  - Serviceleistung mit charmanter Hartnäckigkeit offerieren
  - Produkte per Telefon abschließen und Preisverhandlungen gekonnt meistern
  - Reklamationen emphatisch begegnen
  - Standards und Gesprächsleitfäden sinnvoll anwenden
- Einbindung WP-Beratung (Seminar online oder in Präsenz)
  - Rahmenbedingungen WP-Beratung per Telefon
  - Tefonische Orders korrekt abwickeln
  - Ablauf telef. WP-Beratung
- Transfer & Simulationstrainings
- Online-Kommunikation (Webinar)
  - Mit der Internet Filiale Kundenbeziehungen pflegen
  - Interaktiv mit dem Berater-Chat kommunizieren
  - Social Media vertrieblich nutzen
  - E-Mails kundenorientiert bearbeiten und beantworten
- Einsatz Videoberatung (Seminar online oder in Präsenz)
  - Beratungssituationen und Grenzen des Mediums orten
  - Die Kamera als Kommunikationsmittel angemessen positionieren
  - Körpersprache, Mimik und Gestik schlagfertig einsetzen
  - Sicher und routiniert in Screen-Sharing oder Co-Browsing bzw. Skype for Business
  - Experten routiniert zuschalten
- Transfer, Coaching am Arbeitsplatz & Simulationstrainings

Feintuningphase

- Praxisbegleitung
- Schwierige Situtationen meistern
- Stimmtraining
- Team-Review



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