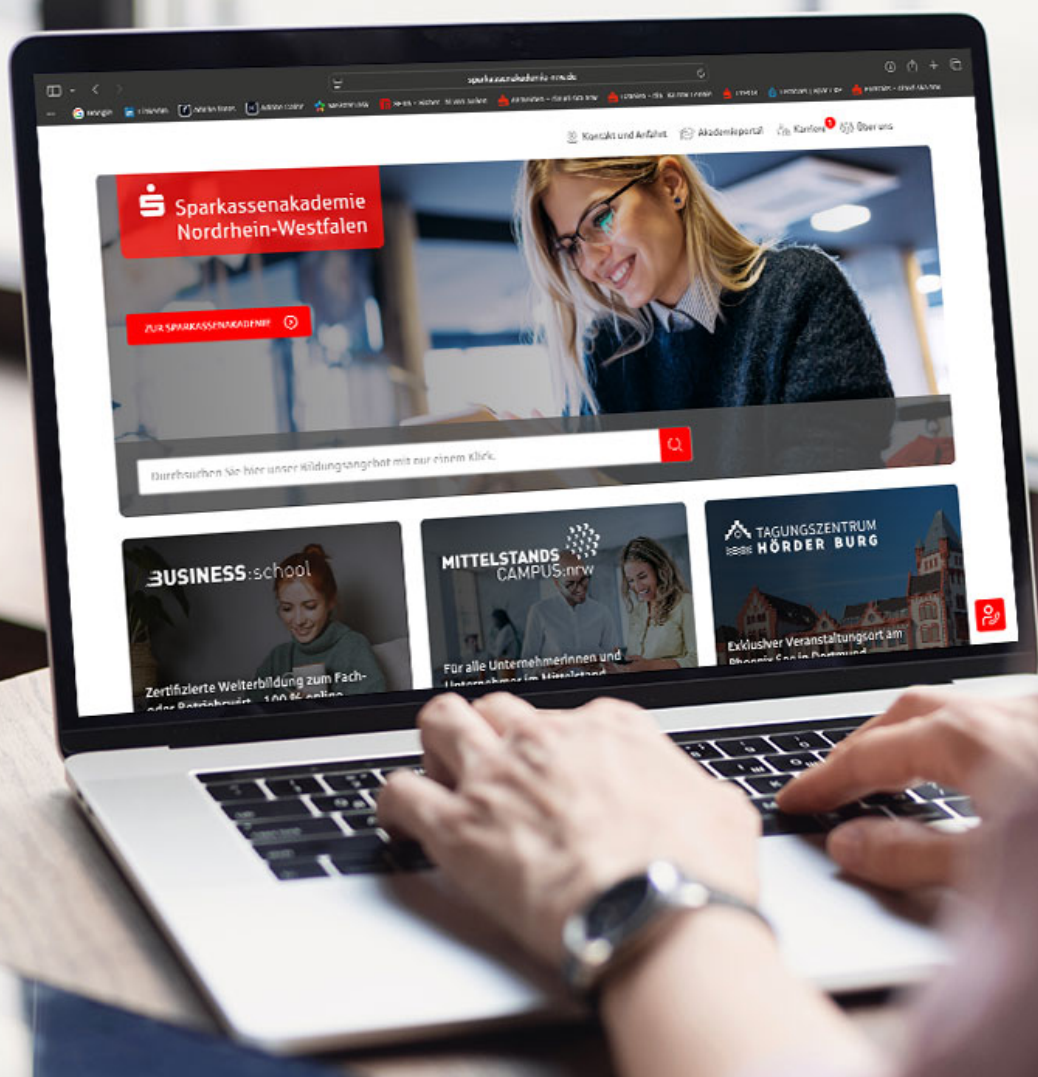




FORTBILDUNGSPROGRAMM 2026

01 Privatkunden



INHALTSVERZEICHNIS	SEITE
01 Privatkunden	5
02.897 Sachkunde in der Anlageberatung für Privatkunden: Rechtliche Grundlagen (E-Learning)	6
Tagungen und Foren	9
01.001 Faszination Sparkasse - Mit den Stärken der Nr. 1 selbstbewusst verkaufen	10
01.003 Nachwuchsverkäuferforum	12
01.005 Fachtagung Privates Finanzkonzept	14
01.008 Fachtagung Marktbereichsleitung Privatkunden	16
Trainings: Sparkassen-Finanzkonzept	19
01.006 SFK meets IAM – Verbindungen schaffen und Vertriebsstärke entfalten	20
01.020 Menschen begeistern und souverän beraten mit dem S-Finanzkonzept	24
01.030 Hybrid beraten - das Private Finanzkonzept effizient nutzen (E-Learning)	28
01.126 Das Private Finanzkonzept - Grundlagen (E-Learning)	30
01.127 Das Private Finanzkonzept souverän anwenden (E-Learning)	32
01.128 14 Microlearnings zum Privaten Finanzkonzept - Tipps und Ideen von Profis aus der Praxis	33
01.131 Das Finanzkonzept erlebbar machen mit einer Reise durch die App Welt	35
Trainings: Beratung und Vertrieb	37
01.451 Next-Gen-Power-Training Nachwuchskundinnen und -kunden	38
01.009-1 OSPlus_neo - Den Vertriebsalltag für Führungskräfte durch die vertriebliche Startseite zielgerichtet gestalten (online)	40
01.009-2 OSPlus_neo - Den Vertriebsalltag für Berater/-innen durch die vertriebliche Startseite zielgerichtet gestalten (online)	42
01.103 Stärken Sie Ihre digitale Fitness in der Beratung und erleben Sie den S-Cape-Room	44
01.111 Nachhaltig agieren: Weil's um mehr als Geld geht! (E-Learning)	46
01.125 OSPlus_neo Grundlagen (E-Learning)	48
01.210 Wie aus Begeisterung Qualität wird! (E-Learning)	50
01.213 Ihre innere Haltung als Führungskraft: Mit Leidenschaft zum Vertriebs Erfolg, auch im S-Cape-Room	52
01.230 Vertrieb für alle Vertriebskanäle - souverän als Berater	54

01.231 Die Marke Sparkasse erlebbar machen	56
01.232 Erlebe den Spirit der Marke Sparkasse	58
01.235 OSPlus_neo - Coach	60
01.246 Die wichtigsten digitalen Serviceprozesse: Einfach. Besser. Erleben (E-Learning)	62
01.248 Den Preis souverän verkaufen (E-Learning)	64
01.249 Den Preis souverän verkaufen (Blended Learning)	66
01.259 Terminakquise: Erfolgreich Kunden gewinnen ohne klassische Anlässe!	68
01.260 Das Vertriebscamp: Sei neugierig - Der Kunde kauft - Vertraue auf Dich!	70
01.261 Höfliche Hartnäckigkeit - charmante Schlagfertigkeit	72
01.264 Höfliche Hartnäckigkeit - Charmante Schlagfertigkeit (E-Learning)	74
01.265 Stark auftreten: eloquent im Kopf - stabil im Körper	75
01.266 Beratungsqualität gewinnt	78
01.267 Einfach verkaufen	80
01.274 Mit aggressivem Kundenverhalten professionell umgehen	82
01.277 Sicher im Abschluss (E-Learning)	84
01.290 Vertrieb in der Ausbildung / Aha-Momente	86
01.900 just e-learn-Package Vertriebskompetenz (E-Learning)	87
82.600 Basisseminar Privatkundenberatung (PKB)	89
01.013 Female Finance: Finanzbedürfnisse von Frauen souverän beraten	93
Mediale Beratung	96
01.252 "Kein Abschluss unter dieser Nummer?" - die Terminquote steigern	97
01.256 Digital beraten - Schritt für Schritt erfolgreich	99
01.257 Digital beraten: Vom Gespräch bis zum Abschluss (E-Learning)	101
01.258 Terminakquise: Erfolgreich Kunden gewinnen ohne klassische Anlässe! (E-Learning)	103
15.190 Trainingsprogramm Multikanalberater/-in	105
15.441 Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar mit E-Learning)	110
15.450 S-KIPilot Kompakt Vertrieb - Einsatz von generativer KI im Service- und Beratungsalltag	113

15.704 Erfolgreich Telefonieren: Zinsprolongationen - wie auch in schwierigen Zeiten das Bestandsgeschäft gelingt	116
15.706 Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing	118
15.709 Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online)	120
15.914 Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten	122
Service	125
01.303 Machen Sie sich fit für die digitalen Services und erleben Sie dabei den S-Cape-Room	126
Vorsorge und Absicherung	128
01.421 Sparkassen-Versicherungsmanager/Plus (S-VM) (online)	129
01.422 Einführung des Sparkassen-Versicherungsmanager/ Plus (S-VM) (online)	131
01.420 Sparkassen-Versicherungsmanager/Plus (S-VM) – die digitale Versicherungsplattform	133
Finanzierung	135
01.711 Den Sparkassen-Privatkredit verantwortungsvoll beraten	136
01.712-A Konsumentenkredite erfolgreich verkaufen (E-Learning)	138
Steuern - Recht - VWL	139
01.841 Erbrecht in der Kundenberatung und bei der Führung von Nachlasskonten	140
01.852 Umgang mit demenziell erkrankten Kunden	142
01.802 Was jetzt zu Inflation wichtig ist! (E-Learning)	143



I. MARKT

01 Privatkunden

Tagungen und Foren

Zertifikatsprogramme

Trainings: Sparkassen-Finanzkonzept

Trainings: Beratung und Vertrieb

Mediale Beratung

Service

Vorsorge und Absicherung

Geldanlage

Bausparen

Finanzierung

Steuern - Recht - VWL

Sachkunde in der Anlageberatung für Privatkunden: Rechtliche Grundlagen (E-Learning)

Mit MiFID II wurden neue Rechtsgrundlagen für die Qualifikation von Mitarbeitenden in Wertpapierdienstleistungsunternehmen eingeführt. Ziel des E-Learnings ist es, einen Überblick über die gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorschriften im Wertpapiergeschäft für Privatkundinnen und -kunden zu erhalten, die für Anlageberater/-innen zum Sachkundenachweis nach § 1 WpHGMaAnzV erforderlich sind. Das E-Learning vermittelt als Grundlagenschulung die relevanten Vorschriften kompakt in fünf Kapiteln und dient Anlageberaterinnen und -beratern dazu, ihre Sachkunde zu erfüllen und nachzuweisen.

ZIELGRUPPE

Alle Beraterinnen und Berater, die sachkundepflichtig sind, insbesondere Privatkundenbetreuer/-innen mit Standard-Wertpapiergeschäft ohne Vermögensverwaltung, die neu oder wieder einsteigen

IHR NUTZEN

- Sie haben einen Überblick über aktuelle rechtliche Rahmenbedingungen und Anforderungen in der Anlageberatung.
- Sie steigern Ihre Beratungsqualität unter Berücksichtigung der Anforderungen an die Sachkunde.
- Sie sind darüber informiert, wie der Anlageberatungsprozess bei der Erfüllung der WpHG-rechtlichen Anforderungen unterstützt.
- Sie nutzen das E-Learning für einen unabhängigen, komfortablen Sachkundeerwerb – im Dienst oder auf privaten Endgeräten – mit einer Nutzungsdauer von einem Jahr und bestimmen dabei Ihr Lerntempo flexibel selbst.
- Sie weisen Ihre Sachkunde durch die erfolgreiche Teilnahme an einer Abschlussprüfung nach und erhalten einen Nachweis darüber.

HINWEIS(E)

Eine Anrechnung von 3 Zeitstunden ist im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) möglich.

Das E-Learning kann ganz einfach und flexibel mit dem Smartphone, Tablet oder Desktop genutzt werden, jederzeit und überall. Es wird jeweils für einen Zeitraum von 12 Monaten freigeschaltet. Einzelne Nutzer und Gruppen können angemeldet werden.



TERMIN(E)

Start jederzeit möglich

(Laufzeit: 1 Jahr)



DAUER

4 Stunden



PREIS

199 € inkl. Sachkundenachweis



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Elisabeth Schnecking
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

Für die Nutzung des Akademieportals und Bearbeitung von E-Learnings am Standard-Arbeitsplatz in der Sparkasse muss das Windows-Konto Mitglied in der Proxy-Gruppe B3 oder höher sein. Die Vergabe dieser Mitgliedschaften erfolgt durch Ihre IT-Organisation bzw. Ihren PC-Benutzerservice. Der Zugang über einen Aufruf im Browser ist auch über Tablet, Smartphone oder privatem Endgerät möglich. Ein Headset ist nicht erforderlich, aber zu empfehlen.

Jedes Kapitel schließt mit einem Selbsttest ab. In einer abschließenden Lernerfolgskontrolle wird das Gelernte aus allen Kapiteln überprüft. Die erfolgreiche Teilnahme wird als Sachkundenachweis bestätigt.

Über diesen Link können Sie einen ersten Einblick und Eindruck gewinnen:

<https://360.articulate.com/review/content/7f596f14-4743-4f90-93f8-851e12cfb822/Review>

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 25 Teilnehmenden aus einer Sparkasse je Termin: 149 €



PROGRAMM/INHALT

Zivilrechtliche Grundlagen (Verträge, Vertretung)

Zivilrechtliche Haftung (Schadensausgleich, Schuldfrage)

Aufsichtsbehörden (BaFin, ESMA)

Relevante Gesetze im Detail

- Wertpapierhandelsgesetz
- Mitarbeiteranzeigeverordnung

Rahmenbedingungen und Auswirkungen in der Anlageberatung

- Interessenkonflikte
- Zuwendungen
- Vertriebsvorgaben
- Compliance
- Best Execution
- PRIIPs-VO, PIB, WAI und KID
- Kosten- und Zuwendungstransparenz
- Quick-fix
- Kundeninformation/Prospekte
- Marktmissbrauchsrichtlinie (MAR/MAD)
- Einholung von Kundenangaben
- Äquivalenzcheck
- Finanzinstrumente
- Risikobereitschaft
- Anlageziele
- Zielmarkt
- Nachhaltigkeit
- Geeignetheitserklärung

Abschlussprüfung



01 PRIVATKUNDEN

Tagungen und Foren

Faszination Sparkasse - Mit den Stärken der Nr. 1 selbstbewusst verkaufen

Mit welchem Selbstverständnis und welchem Selbstbewusstsein arbeite ich bei der Nr. 1 der Finanzdienstleister? Was sind die stärksten Gründe für meine Sparkasse? Wie transportiere ich die besonderen Markenwerte der Sparkasse im Kundengespräch? Antworten auf diese und weitere Fragen vermitteln wir in dieser Veranstaltung.

ZIELGRUPPE

alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

IHR NUTZEN

- Sie erleben die besonderen Werte und die Faszination der Nr. 1 auf ungewohnte Weise.
- Sie wissen, wie Sie Wettbewerbsangebote ungewohnt erfolgreich kontern.
- Sie können sich und Ihre Beratung im Kundengespräch positionieren: unverwechselbar und viel besser als umsonst.

HINWEIS(E)

Gern berät Sie Lars Abraham bezüglich der Durchführung dieses Forums als Inhouse-Veranstaltung.



TERMIN(E)

auf Anfrage



DAUER

1 Tag

Auf Anfrage



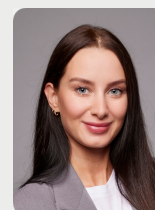
PREIS

auf Anfrage



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



Darina Busch

0231 22240-524

darina.busch@ska.nrw

INHALTE



Lars Abraham

0231 22240-741

lars.abraham@ska.nrw



PROGRAMM/INHALT

Das faszinierende Selbstverständnis - Ein Spannungsfeld oder ein spannendes Feld?

- Die Sparkasse aus Sicht der Kundinnen und Kunden, der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, der Konkurrenz und der Öffentlichkeit
- Selbstverständnis kennen UND transportieren können: Wie sag ich es?
- Stell Dir vor Du bist GUT. und keiner weiß das: Leistungen leisten
- Ganzheitlichkeit erleben lassen
- Beraten heißt helfen: aktiver Verbraucherschutz
- Verkauf: Nichts, was die Kundinnen und Kunden nicht verstehen - nichts, was sie sich nicht leisten können

10 starke Gründe für meine Sparkasse

- Der Geschäftsbericht als Ideenquelle
- Tue Gutes und sprich darüber
- Werbung im Kundengespräch
- Identifikation im Alltag

Werte leben: Menschen verstehen. Sicherheit geben. Zukunft denken.

- Die Leitlinien der Sparkassenorganisation verinnerlichen
- Wie wir sein wollen und wie wir sind
- Berufliches und Privates: Gibt es da einen Unterschied?
- Nachhaltigkeit in der Beratung leben

Das Selbstbewusstsein zur Marke

- Wie werde ich mir meines Wertes für die Kundinnen und Kunden bewusst?
- Wie viel es kostet, (k)ein Sparkassenkunde zu sein
- Mehrwert begreifen: Wir sind besser als umsonst
- Mit Mehrwert kontern: Wir sind in den Konditionen unschlagbar
- Mehrwert bezahlt bekommen

Nachwuchsverkäuferforum

Wenn positive Erlebnisse in der Kundenberatung fehlen, werden Angebote schnell auf Zinssätze und Preise reduziert. Damit allein sind Sparkassen jedoch oft nicht wettbewerbsfähig. Wie gelingt es also, Kundinnen und Kunden kreativ für die eigene Beratung zu begeistern?

ZIELGRUPPE

Privatkundenbetreuer/-innen in den ersten Jahren nach Ausbildungsende, Nachwuchsverkäufer/-innen

IHR NUTZEN

- Sie bieten Ihren Kundinnen und Kunden mehr als nur Angebote und Produkte.
- Sie überraschen Ihre Kundinnen und Kunden mit kreativen Ideen und persönlichem Engagement.
- Sie wissen, wie Sie Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner sowie Kundinnen und Kunden mit einfachen Mitteln für die Sparkasse begeistern können.



TERMIN(E)

10.03.2027
Sparkassenakademie NRW
44263 Dortmund



DAUER

1 Tag



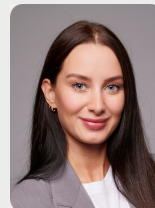
PREIS

425,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Lars Abraham
0231 22240-741
lars.abraham@ska.nrw



PROGRAMM/INHALT

Kundinnen und Kunden überraschen

- Mit Service begeistern
- Lösungsorientiert denken
- Mut zum Anderssein

Kommunikationsregeln und Körpersprache

- Mit Persönlichkeit und Menschlichkeit punkten
- Wie Sie Interesse an Kundinnen und Kunden verbal formulieren
- Aussagen durch sympathische Körpersprache unterstreichen

Beschwerden managen

- Wie Sie sich professionell verhalten
- Wie Sie einen Fehler zu einem Gewinn machen

Ideenschmiede

- Was Sie tun können, um sich von der Konkurrenz positiv abzuheben
- Wie Sie kreatives Potenzial ausschöpfen

Instrumente zur Kundenverblüffung

- Anknüpfungspunkte in der Kundenbeziehung erkennen
- Was bei Aktivitäten zu beachten ist
- Den Erfolg der Maßnahme nachhaltig sichern
- Kundinnen und Kunden an die Sparkasse binden

Fachtagung Privates Finanzkonzept

Das "Private Finanzkonzept" wird als zielführender und effizienter Beratungsansatz kontinuierlich weiterentwickelt. Diesen vertrieblischen Standard gilt es noch besser in die Vertriebs- und Führungsprozesse zu integrieren. Expertinnen und Experten geben Ihnen hierzu wertvolle Informationen. Ergänzend profitieren Sie von Erfahrungen aus erster Hand und erhalten Tipps für Ihre Praxis.

ZIELGRUPPE

Verantwortliche für das "Private Finanzkonzept" aus dem Bereich Vertriebsmanagement, Personalentwicklung, Führungskräfte und Beratende im Privatkundenmarkt, Vertriebscoaches sowie Vertriebsbegleiterinnen und Vertriebsbegleiter

IHR NUTZEN

- Sie erhalten einen kompakten Überblick zu den Weiterentwicklungen des "Privaten Finanzkonzepts" aus erster Hand.
- Sie wissen, wie Sie mehr Qualität und Effizienz mit dem "Privaten Finanzkonzept" erreichen können und erhalten neue Impulse zum Themenbereich "Transformation & Führung".
- Sie profitieren in Workshops von Erfahrungen anderer Sparkassen und entwickeln im Austausch mit Kolleginnen und Kollegen Ideen für Ihr Haus.

HINWEIS(E)

Hinweis zur Hotelbuchung:

Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum **08.09.2026** haben wir für Sie ein Zimmerkontingent gesichert. Bitte buchen Sie direkt beim [Hotel](#), wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „93K“ und buchen Sie dann über den Button „Zimmer und Preise prüfen“. Alternativ können Sie auch weiterhin beim Hotel per Telefon (0231 9479900) oder per Mail (info@hamptondortmund.de) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie dabei bitte den Code "Fachtagung Privates Finanzkonzept - Gruppenkennung Nr. 93K. Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter [Tagungszentrum](#).



TERMIN(E)

07.10.2026 – 08.10.2026
Sparkassenakademie NRW
44263 Dortmund



DAUER

1 Tag



PREIS

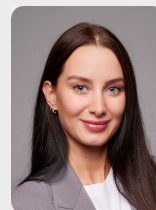
795,00 €

zzgl. Bewirtungspauschale



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

PROGRAMM/INHALT

Das Programm wird noch veröffentlicht.

Fachtagung Marktbereichsleitung Privatkunden

Die Herausforderungen im Vertrieb steigen - bei gleichzeitig wachsenden Qualitätsansprüchen. Dies erfordert eine sehr gute Führungskultur, um Filialleiterinnen und -leiter sowie Vertriebsmitarbeitende, für die Bewältigung ihrer vielschichtigen Aufgaben zu begeistern und zu befähigen. Diese Fachtagung vermittelt Impulse und Insights zu Führungs-, Steuerungs- und Vertriebsthemen und liefert Energie für deren Umsetzung.

ZIELGRUPPE

Bereichsleiterinnen und -direktoren, Marktbereichsleiterinnen und -leiter, Vertriebsführungskräfte im Privatkundenmarkt

IHR NUTZEN

- Sie wissen, was Kundinnen und Kunden vom Marktführer Sparkasse erwarten.
- Sie kennen ausgezeichnete Möglichkeiten in den Bereichen Führung, Vertrieb und Steuerung im Privatkundengeschäft zu agieren und kommen ins "TUN".
- Sie profitieren von praxiserprobten Vertriebsansätzen zu Themen wie Personalgewinnung und Onboarding, Service-Exzellenz, Beratung und Neukundengewinnung.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen der Sparkassen-Finanzgruppe und externe Partner/-innen

HINWEIS(E)

Hinweis zur Hotelbuchung:

Sie können bei Bedarf ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bitte buchen Sie direkt beim [Hotel](#), wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „01.008“ und buchen Sie dann über den Button „Zimmer und Preise prüfen“. Alternativ können Sie auch weiterhin beim Hotel per Telefon (0231 9479900) oder per Mail (info@hamptondortmund.de) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie dabei bitte den Code "Fachtagung Marktbereichsleitung Privatkunden - Gruppenkennung 01.008". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter [Tagungszentrum](#).



TERMIN(E)

05.05.2026 – 06.05.2026
Sparkassenakademie NRW
44263 Dortmund



DAUER

2 Tage



PREIS

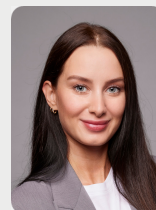
745,00 €

zzgl. Bewirtungspauschale



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



Darina Busch

0231 22240-524
darina.busch@ska.nrw

INHALTE



Lars Abraham

0231 22240-741
lars.abraham@ska.nrw

PROGRAMM/INHALT

Tag 1

09:30 - 10:00 Uhr	Get-together
10:00 - 10:15 Uhr	Begrüßung und Ausblick Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW
10:15 - 10:45 Uhr	Vertriebsexzellenz Mandy Hering, Sparkassenakademie NRW
10:45 - 11:30 Uhr	Sale: 10 Fondssparpläne/Tag, 50 T€ Bausparsumme/Woche usw. Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW
11:30 - 11:45 Uhr	Kommunikationspause
11:45 - 12:30 Uhr	Die neue App für junge Leute Patrick Fritz, Finanz Informatik
12:30 - 13:00 Uhr	PS - die Lotterie der Sparkassen: Vertriebsbooster Christine Tschesch, Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert Fatih Türkoglu, RSGV
13:00 - 13:45 Uhr	Mittagspause
13:45 - 14:30 Uhr	Die neue Sucht und wie wir damit umgehen Thomas Melchior, der Sportwettensheriff
14:30 - 15:15 Uhr	Workshops der Verbundunternehmen DEKA, LBS und S-Kreditpartner
15:15 - 15:30 Uhr	Kommunikationspause
15:30 - 16:15 Uhr	Workshops der Verbundunternehmen DEKA, LBS und S-Kreditpartner
16:15 - 17:15 Uhr	Finanzenwissen 2.0 tickt heute anders. Wir auch!? Freya Früh, Influencerin Frau Finanzen
Ab 17:30 Uhr	Abendveranstaltung in der Phoenix-Lounge

Tag 2

09:30 - 10:15 Uhr	S-KIPilot: schnell, smart und ungenutzt? Annkatrin Esau, Sparkasse Lemgo
10:15 - 11:00 Uhr	Positive Leadership: die Hammer-Methode Christina Hammer, 5-fache Boxweltmeisterin
11:00 - 11:15 Uhr	Kommunikationspause
11:15 - 12:00 Uhr	Out of the box: Recruiting bei der DVAG Marvin und Marcel Skudinski, DVAG
12:00 - 12:30 Uhr	Verriebsimpuls Versicherung Christoph Holtmann, Leiter Regionaldirektion Sparkasse Ostwestfalen-Lippe, Provinzial
12:30 - 13:15 Uhr	Mittagspause
13:15 - 14:45 Uhr	Führung und das wahre Leben Udo Becker, ehemaliger Vorstandsvorsitzender der Kreissparkasse Euskirchen



14:45 - 15:15 Uhr	Praxisimpuls style-guide, Seiteneinsteiger und Co. Stefan Wrede, Sparkasse Paderborn-Detmold-Höxter
15:15 - 15:30 Uhr	Kommunikationspause
15:30 - 16:15 Uhr	Praxisimpuls VdZ OptiMa Sascha Siegle, Sparkasse Hamm
16:15 - 16:30 Uhr	Abschluss und Ausblick Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW



01 PRIVATKUNDEN

Trainings: Sparkassen- Finanzkonzept

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



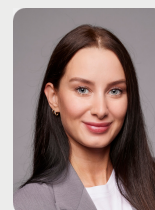
PREIS

je nach Modul, siehe Programm/Inhalt



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



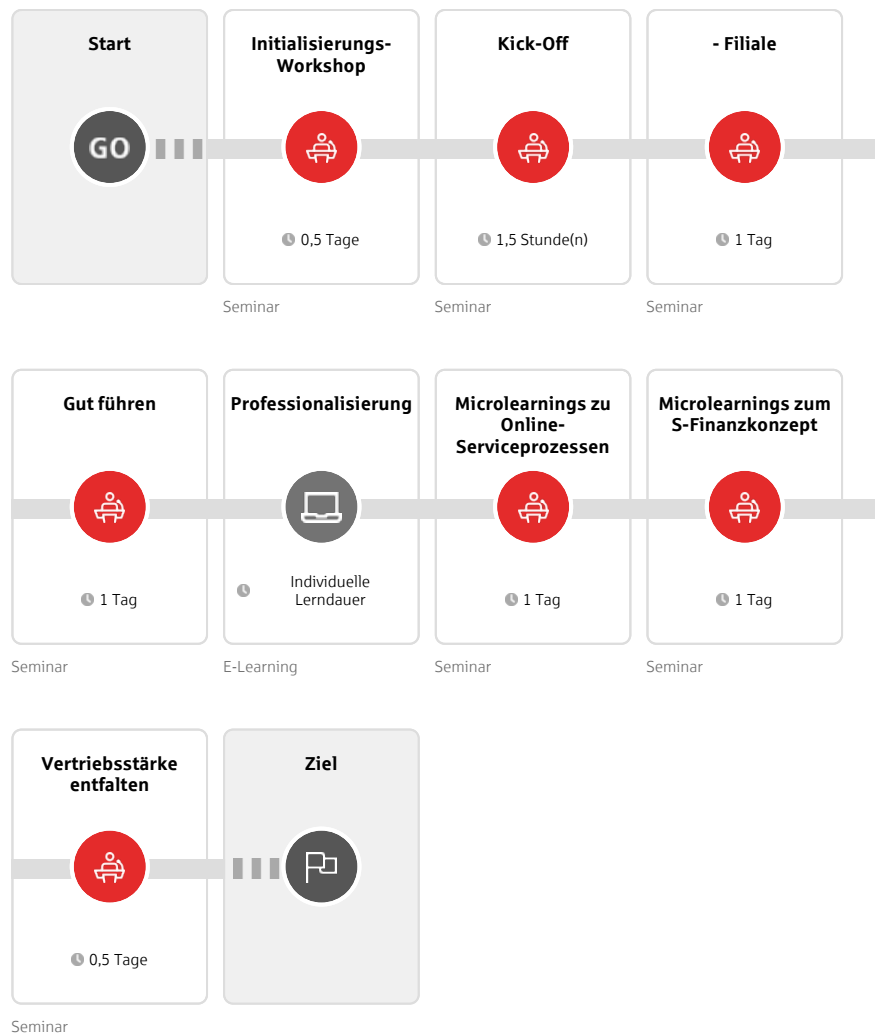
Darina Busch
0231 22240-524
darina.busch@ska.nrw

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

Menschen begeistern und souverän beraten mit dem S-Finanzkonzept

Das "Private Finanzkonzept" leben und die Qualität verstetigen, führt zu nachhaltigen Vertriebserfolgen. Wie konkret erfolgt der Einsatz des Tools, um Impulsgeber für Kundinnen und Kunden zu sein? Mit diesem Programm bieten wir genau diesen Praxistransfer. Durch die enge Verzahnung der Module profitieren die Teilnehmerinnen und Teilnehmer von Best-Practice-Ansätzen und können diese sofort im Beratungsalltag nutzen.

ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater im Privatkundenmarkt, die bereits das private Finanzkonzept in der Praxis einsetzen

IHR NUTZEN

- Sie erhalten neue Ideen für Ihren Vertriebsalltag von Trainerinnen und Trainern aus der Praxis und profitieren vom Austausch untereinander.
- Sie sind auf zukünftige Anforderungen in der Beratung gut vorbereitet, erkennen die neuen Chancen der hybriden Beratung und setzen diese gewinnbringend ein.
- Sie erfahren, wie aus Begeisterung Qualität wird, können wertschätzend kommunizieren und Finanzthemen emotional besetzen.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Dirk Schrief, Sparkasse Essen
Leiter Kunden- und Produktmanagement, SK Essen
- Vera Giesing, Sparkasse Westmünsterland
Abteilungsleiterin Vertriebsmanagement, Sparkasse Westmünsterland
- Marcell Duve, Sparkasse Krefeld
Leiter im Vertrieb, Sparkasse Krefeld



TERMIN(E)

Folgt



DAUER

13 Stunden



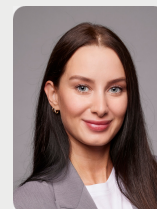
PREIS

850,00 €



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

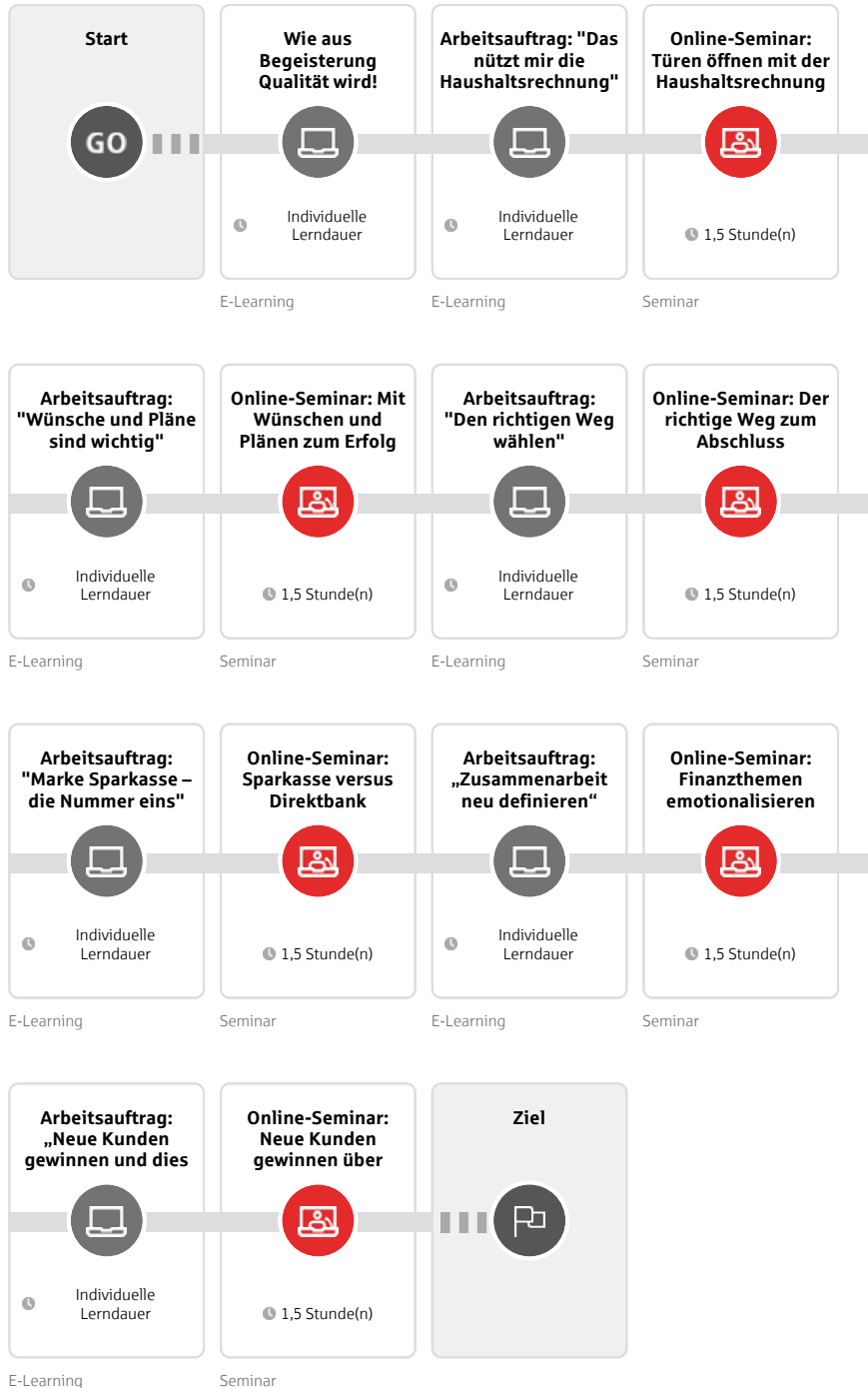
INHALTE



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



Ihre Lernreise: Menschen begeistern und souverän beraten mit dem S-Finanzkonzept



PROGRAMM/INHALT

Modul 1: E-Learning "Wie aus Begeisterung Qualität wird" (60 Min.)

- Mit Blick auf die vier Säulen der Servicequalität Kundinnen und Kunden zu echten Fans machen
- Die entscheidende Rolle spielen die Menschen, die eigene Einstellung und das Finanzkonzept
- Die fünf Stufen, die zur Wertschätzung gegenüber anderen Menschen führen
- Die Wirkung kleiner Aufmerksamkeiten und die "Jammer-Challenge"
- Kommunikation auf verschiedenen Kanälen

Arbeitsauftrag: "Das nützt mir die Haushaltsrechnung"

Modul 2: Online-Seminar "Wie kann die Haushaltsrechnung Türen für mehr Qualität öffnen?" (90 Min.)

- Vertriebliche Chancen der Haushaltsrechnung erkennen und Cross-Selling-Ansätze ableiten
- Sich gegenüber Kundinnen und Kunden selbstbewusster positionieren, auf Fragen kompetent antworten und die einzelnen Positionen der Haushaltsrechnung mit Beispielen untermauern

Arbeitsauftrag: "Dinge, die mir wichtig sind, empfinde ich als preiswert – Wünsche und Pläne"

Modul 3: Online-Seminar "Wie kann ich aus Wünschen und Plänen vertrieblichen Erfolg generieren?" (90 Min.)

- Über den Steckbrief und die Haushaltsrechnung mit der Kundin und dem Kunden in den Dialog kommen und Bedarf wecken
- Wunscherfüller meiner Kundinnen und Kunden werden und Lösungen aufzeigen, um Pläne zu verwirklichen

Arbeitsauftrag: "Den richtigen Weg wählen"

Modul 4: Online-Seminar "Welcher Weg ist der 'richtige' zum Abschluss – von der Fast Lane bis zur umfangreichen Beratung?" (90 Min.)

- Abschlussorientierung steigern durch zielgerichtete Wege
- Orientierung von der Fast Lane bis zum Ausprung geben, je nach Beratungsintensität

Arbeitsauftrag: "Marke Sparkasse – die Nummer eins"

Modul 5: Online-Seminar "Was macht den Unterschied zur Online-Beratung einer Direktbank aus?" (90 Min.)

- Rolle und Positionierung der Sparkasse in der Finanzwelt – als Teil der Nummer eins selbstbewusst auftreten und Markenvorteile nutzen
- Übersichtsseite des Finanzkonzeptes bietet Orientierung – Beratungsfelder mit den Wünschen und Zielen der Kundinnen und Kunden verbinden und Bedarfe konkretisieren
- Mit der Marke Sparkasse besser sein als Google und einen Mehrwert schaffen

Arbeitsauftrag: „Zusammenarbeit neu definieren - die hybride Beratung“

Modul 6: Online-Seminar "Wie besetze ich Finanzthemen emotional und definiere die Zusammenarbeit neu?" (90 Min.)

- Die Kundin, den Kunden in die Finanzwelt mitnehmen und neugierig machen auf die neuen Möglichkeiten zur Information der Produktwelt bis hin zum eigenständigen Abschluss
- Definition der neuen Rolle des Beratenden - lösen vom reinen Produktexperten oder Produktexpertin hin zum Navigator, Zusammenarbeit gemeinsam mit der Kundin oder dem Kunden neu definieren
- Expertin oder Experte der Emotionen werden und über einen wertschätzenden Dialog einen Mehrwert für unsere Kundinnen und Kunden schaffen

Arbeitsauftrag: „Empfehlungsmanagement leben – Kundinnen und Kunden gewinnen“

Modul 7: Online-Seminar "Wie baue ich ein gutes Empfehlungsmanagement zur Stärkung der Kundenbindung und Gewinnung neuer Kundinnen und Kunden auf?" (90 Min.)

- Bestehende Kundenbeziehungen wiederbeleben und stärken, neue Kundinnen und Kunden gewinnen
- Erwartungshaltungen definieren: Was muss passieren, damit ich etwas weiterempfehle?
- Energie geben und im Dialog mit den Menschen gewinnen, Rolle des Beratenden stärken: Gutes tun und weitersagen

Hybrid beraten - das Private Finanzkonzept effizient nutzen (E-Learning)

Das Private Finanzkonzept wird schrittweise um mediale Prozesse erweitert. Kundenbefragungen zeigen, wie wertvoll die Kombination aus digitalen Kanälen und persönlicher Beratung aus Sicht der Menschen ist. Wichtig ist es nun, dass Kundinnen und Kunden dies bei uns erleben. Der modulare Charakter, die starke Kundenzentrierung und die konsequente Ausrichtung auf die Nutzung aller Kanäle zeichnen das Private Finanzkonzept aus.

ZIELGRUPPE

Vorstand/Vertriebsleitung, Führungskräfte im Privatkundenmarkt, Privatkundenberater/-innen (PK/IK), Vertriebsmanagement, interne Vertriebstainer/-coaches und weitere Verantwortliche für das private Finanzkonzept

IHR NUTZEN

- Sie erfahren, was die Menschen heute von einem modernen Finanzdienstleister erwarten und wie die neuen Online-Beratungslösungen Sie dabei im stationären Vertrieb unterstützen.
- Sie wissen, wie diese neuen Tools Ihre Beratung ergänzen und einen einzigartigen Mehrwert bieten, um die persönliche Beziehung zu Ihren Kundinnen und Kunden zu stärken.
- Sie erhalten Impulse, wie Sie dies in Ihren vertrieblichen Erfolg ummünzen und für die aktive Ansprache erfolgreich nutzen können.

HINWEIS(E)

Wir bieten verschiedenen Varianten für dieses E-Learning an. Wählen Sie die für Ihr Haus passende Lösung, entsprechend Ihrer individuellen Nutzung der medialen Prozesse

- Altersvorsorge,
- Einkommen sichern und
- Sparen und Anlegen.

Gern berät Sie Birgit Knoll.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Je nach Sparkassengröße (Bilanzvolumen in €) für die unbegrenzte Nutzung in der Sparkasse:



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

30 Minuten



PREIS

Siehe zusätzliche Preisinformation



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



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



- < 0,75 Mrd.: 400,00 € einmalig
- < 1,50 Mrd.: 800,00 € einmalig
- < 3,00 Mrd.: 1.100,00 € einmalig
- < 5,00 Mrd.: 1.500,00 € einmalig
- > 5,00 Mrd.: 2.000,00 € einmalig

PROGRAMM/INHALT

Erwartungen der Kundinnen und Kunden von ihrem Finanzdienstleister

Das neue Sparkassen-Finanzkonzept als die Drehscheibe in der hybriden Beratung

Das E-Learning beinhaltet bis zu drei der medialen Prozesse:

- a. Die mediale Beratung zur Altersvorsorge
- b. Die mediale Beratung zur Einkommenssicherung
- c. Die mediale Beratung zu Sparen & Anlegen

Ereignisse auf der vertrieblichen Startseite und der Merkzettel des Kunden, der Kundin zur Kontaktaufnahme und zum Abschluss nutzen

Neue Möglichkeiten in der hybriden Beratung

Das Private Finanzkonzept - Grundlagen (E-Learning)

Für alle Mitarbeitenden ist ein gemeinsames Verständnis des Sparkassen-Finanzkonzepts als das Instrument für eine lebendige Kundenbeziehung wichtig. Hiermit erhöhen Sie entscheidend die Chancen für eine höhere Kundenzufriedenheit und mehr Vertriebserfolge.

ZIELGRUPPE

Neue Mitarbeitende in Sparkassen, die insbesondere in Service- und Vertriebseinheiten starten.

IHR NUTZEN

- Sie wissen um die strategische Bedeutung sowie die Kernbotschaften der Beratungsphilosophie der ganzheitlichen Betreuung mit dem "Privaten Finanzkonzept".
- Sie kennen die Leitlinien der Weiterentwicklung und den modularen Aufbau verbunden mit den flexiblen Einsatzmöglichkeiten.
- Sie verstehen das Finanzkonzept als die Drehscheibe für eine lebendige Kundenbeziehung insbesondere aus Sicht der Kundinnen und Kunden.

HINWEIS(E)

Dieses E-Learning ist Teil von: [81.160 just e-learn-Package Welcome und Onboarding für neue Mitarbeitende](#)

Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zur Buchung dieses Angebotes.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu Pauschalpreisen an. Wir beraten Sie gerne!



TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



DAUER

30 Minuten



PREIS

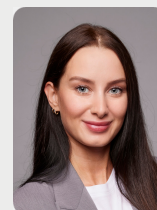
40,00 €

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



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



PROGRAMM/INHALT

Was erwarten Kundinnen und Kunden von Ihrem Finanzdienstleister?

Welche Beratungsphilosophie und strategische Bedeutung stecken im Kern im "Privaten Finanzkonzept"?

Welche Einsatzmöglichkeiten bietet der modulare Aufbau bei jedem Kundenkontakt im Vertrieb?

Welche Vorteile können Sie für eine hohe Qualität und Kundenorientierung nutzen?

Wie stärken Sie über alle Kanäle Ihre persönliche Beziehung zu Ihren Kundinnen und Kunden?

Das Private Finanzkonzept souverän anwenden (E-Learning)

Für alle Mitarbeitenden, die das "Private Finanzkonzept" anwenden, ist ein gemeinsames Verständnis hierzu als das Instrument für eine lebendige Kundenbeziehung wichtig. Sie erhöhen entscheidend die Chancen für eine höhere Kundenzufriedenheit und mehr Vertriebsserfolge, indem die Beraterinnen und Berater sicher im "Privaten Finanzkonzept" navigieren.

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende in Sparkassen, die das "Private Finanzkonzept" im Kundenkontakt anwenden.

IHR NUTZEN

- Sie können flexibel Ihre persönliche Strategie in jedem Gespräch neu gestalten und navigieren im "Privaten Finanzkonzept" souverän zum Produktabschluss.
- Sie wissen, welche Empfehlungen Sie für Ihre Kundinnen und Kunden auch auf den Detailseiten im Rahmen der ganzheitlichen Betreuung bereithalten.
- Sie wissen, wie Sie Ihr Qualitätsversprechen an Ihre Kundinnen und Kunden erneuern und Ihre Möglichkeiten mit den Online-Tools der medialen Beratung erweitern.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu Pauschalpreisen an. Wir beraten Sie gerne!

PROGRAMM/INHALT

Die Übersichtsseite: Informationen für die Beratung und als umfassende Basis der Geschäftsbeziehung vertrieblich nutzen

Drei mögliche Gesprächsstrategien, die die Variabilität des "Privaten Finanzkonzepts" zeigen:

- Karla Leipert benötigt eine Kreditkarte für den nächsten Urlaub.
- Eva Haselmann hat einen Finanzierungswunsch für neue Möbel.
- Roland Braun möchte monatlich in Wertpapiere investieren.

Die Zusammenarbeit mit Kundinnen und Kunden interaktiv über alle Kanäle neu gestalten



TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



DAUER

30 Minuten



PREIS

40,00 €

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

14 Microlearnings zum Privaten Finanzkonzept - Tipps und Ideen von Profis aus der Praxis

Sie lernen flexibel in kleinen Einheiten gemeinsam mit Ihrem Team oder alleine. Auf konkrete Fragen erhalten Sie praxisnahes Wissen von Profis aus Sparkassen. Inhalte haben immer einen klaren Vertriebsfokus, sind sofort greifbar und anwendbar. Sie verbessern damit nachhaltig Ihre Beratungsqualität und Kundenzufriedenheit. Darüber hinaus steigern Sie Ihre Motivation und Effizienz in der Praxis.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeitenden, die das "Private Finanzkonzept" in der Beratung einsetzen.

IHR NUTZEN

- Sie erhalten zu einer konkreten Frage innerhalb von 5 Minuten wertvolle Tipps und Ideen von Profis aus Sparkassen, ergänzt um konkrete Beispiele, Formulierungen und Fakten.
- Sie können diese Impulse im Kundengespräch in eigene neue Ideen umsetzen und für eine professionelle Gesprächsführung im "Privaten Finanzkonzept" nutzen.
- Sie erfahren, wie Sie sich in der Praxis gemeinsam mit Ihrem Team verbessern und inspirieren lassen für neue erfolgreiche Wege.

HINWEIS(E)

Wir empfehlen Ihnen, den Einsatz der 14 Microlearnings in Ihrem Haus kommunikativ zu begleiten und unterstützen Sie gerne bei der Wahl der zu Ihrem Haus passenden flexiblen Einsatzmöglichkeiten. Diese sind:

- Die Beratenden nutzen in der Gesprächsvorbereitung gezielt eine Lernkarte und erhalten in 5 Minuten Impulse, um neue Ideen für den nächsten Kundenkontakt zu entwickeln.
- Teams aus Ihren Vertriebseinheiten greifen Themen aus den Microlearnings auf, kreieren eigene Strategien, verproben diese und verfeinern sie im gemeinsamen Austausch.
- Ihre Führungskräfte nutzen diese Lerneinheiten für den Austausch im Team und fördern damit den erfolgreichen Einsatz des "Privaten Finanzkonzepts" nachhaltig.
- Sie kombinieren diese Microlearnings mit Vertriebstrainings in Ihrem Haus, um die Vorbereitung auf das Training und den Transfer in die Praxis zu unterstützen.



TERMIN(E)

Jederzeit flexibel starten mit just e-learn!



DAUER

60 Minuten



PREIS

60,00 €

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden.



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Einen kurzen Einblick gewinnen Sie [hier](#).

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

PROGRAMM/INHALT

Jedes Microlearning gibt Antworten auf eine Frage:

Einstieg und Übersichtsseite

- Wie erhältst Du leicht die Einwilligung von Deinen Kundinnen und Kunden?
- Welche vertrieblichen Chancen kannst Du wie auf der Übersichtsseite nutzen?
- Welche wertvollen Hinweise stecken für Dich in den offenen Themen?

Konto & Karten und Kredite & Konsum

- Wie eröffnest Du ein Girokonto mit dem Finanzkonzept und machst mehr daraus?
- Mehr als nur ein Konto: Welche Upselling-Chancen bietet Dir das Girokonto?
- Welche Cross-Selling-Chancen bietet Dir die Detailseite Konto & Karten?
- Wie weckst Du den Kreditbedarf und nutzt dabei die Haushaltsrechnung?

Absicherung und Altersvorsorge

- Wie weckst Du erfolgreich den Bedarf für den Schutz vor persönlichen Risiken?
- Wie gewinnst Du Deine Kundinnen und Kunden für den Versicherungsscheck?
- Wie steigst Du leicht und elegant in das Thema Altersvorsorge ein?
- Wie schließt Du schnell einen Teil der finanziellen Lücke im Alter?

Sparen & Anlegen und Schenken & Vererben

- Wie weckst Du erfolgreich das Interesse am monatlichen Sparen in Wertpapiere?
- Wie weckst Du bei Kundinnen und Kunden die Neugier auf eine sinnvolle Vermögensstruktur?
- Wie kannst Du charmant in das Thema "Schenken & Vererben" einsteigen?

Das Finanzkonzept erlebbar machen mit einer Reise durch die App Welt

Wir präsentieren Ihnen das Finanzkonzept kurz und knackig einmal ganz anders. Mit einer Reise durch die App-Welt. Mit Spaß und coolen Links vermitteln wir Ihnen die digitale Kompetenz. Weil's um mehr als Geld geht. Wir begeistern Menschen mit guten Ideen!

ZIELGRUPPE

Alle Beraterinnen und Berater, die ein Finanzkonzeptgespräch führen

IHR NUTZEN

- Sie kennen Vertriebsimpulse zu S-Trust und zur Astro-Sparkasse.
- Sie wissen, welche Links und Dokumente zwingend für Ihre Kundinnen und Kunden in das elektronische Postfach gehören.
- Sie sind in der Lage, Ihre eigene Reise mit dem Finanzkonzept fortzusetzen.

IHR REFERENT

Thorsten Meier, Sparkassenakademie-NRW

HINWEIS(E)

Wir nehmen die Startseite Finanzkonzept und verknüpfen die einzelnen Beratungsfelder mit den digitalen Möglichkeiten aus der App-Welt.

Beispiel: Wie kann ich, kreativ und mal anders, das Feld Konto & Karten mit der App-Sparkasse verknüpfen? Wir setzen den Impuls beispielhaft über das Finantier der Astro-Sparkasse.

Zweites Beispiel: Wie kann ich die Mehr-Wetter App der Provinzial sinnvoll mit dem Feld Lebensrisiken verbinden?

Im Rahmen des Präsenztrainings werden die vermittelten Impulse direkt angewandt und trainiert.



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

40 Minuten



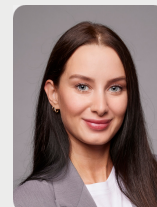
PREIS

Auf Anfrage



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw



PROGRAMM/INHALT

Steckbrief der Kundinnen und Kunden

Finanztier

Haushaltsrechnung

App-Sparkasse

Kredite & Konsum

S-Trust (elektronisches Postfach)

Renteninformation, Altersvorsorge

Testament

Vorsorgevollmacht

Konto & Karten

In-Game Rechner

Kultur-Pass

Co2 - Nachhaltigkeit

Astro-Sparkasse

S-Versicherungsmanager, S-Invest-App

bAV-Rechner

Mehr-Wetter App

Youtube-Links

Naturgefahrencheck

Pflegereport

Lebensrisiken

Internetfiliale

Mediathek

Whatsapp

Linda Chat



01 PRIVATKUNDEN

Trainings: Beratung und Vertrieb

E-Learnings ohne Anzeige

Next-Gen-Power-Training Nachwuchskundinnen und -kunden

Die Zukunft unserer Sparkassen hängt maßgeblich davon ab, wie wir Nachwuchskundinnen und Nachwuchskunden gezielt unterstützen und binden. Unser Next-Gen-Power-Training zeigt dafür praxisgerechte Methoden, innovative Gesprächsansätze sowie konkrete Handlungsempfehlungen auf.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Vertrieb, Betreuer/-innen der Nachwuchskund/-innen

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Lebenswelt, Erwartungen und digitalen Touchpoints junger Kundinnen und Kunden und können diese gezielt für die Beratung nutzen.
- Sie können authentische, markenstarke Aktivitäten und Angebote entwickeln, die junge Kundinnen und Kunden anziehen und binden.
- Sie sind vertraut mit Ideen zur Zukunftsplanung und Berufsstartbetreuung (Finanzbildung) für ein Money-Mindset der Nachwuchskundinnen und Nachwuchskunden.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Lars Abraham und Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
Fabian Farell
Maxi Hinz
Manal Ettajani

HINWEISE ZUM LERNMATERIAL

Bitte senden Sie vier Wochen vor dem Trainingstag die geplanten Aktivitäten der jeweiligen Sparkassen im Nachwuchskundenmarkt an: thorsten.meier@ska.nrw



TERMIN(E)

20.04.2026
Sparkassenakademie NRW
44263 Dortmund



DAUER

1 Tag



PREIS

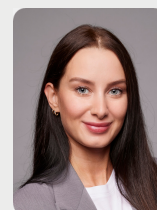
405,00 €

zzgl. Bewertungspauschale



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw



PROGRAMM/INHALT

- **Einführung**
Status quo Jugendmarkt – Trends, Bedürfnisse und Erwartungen junger Kundinnen und Kunden (Digitalverhalten, Lebensphasen, Finanzthemen)
- **Persona- und Customer-Journey-Mapping**
Wer sind unsere jungen Kundinnen und Kunden? Wo liegen Chancen für Kundenbindung?
- **Gamification-Lab „Schwein gehabt“**
Praxis-Session mit Fortnite-inspirierten Elementen und dem „Horror“-Game als Lernsetting-Learnings transferieren auf Sparkassen-Aktivitäten
- **Angebotspakete für den Berufsstart**
Kontomodelle, Beratungstools, Events und digitale Services für Neukundinnen und Neukunden in der Ausbildung, im Studium und erster Berufstätigkeit
- **Service-Touchpoints und Beratung**
Gesprächsleitfäden, Gesprächsführung mit jungen Kundinnen und Kunden, Cross- und Upselling ohne Aufdringlichkeit
- **Praxiswerkstatt**
Entwicklung von konkreten Ideen für Ihre Filiale/Region (inkl. Quick-Win-Plan)

OSPlus_neo - Den Vertriebsalltag für Führungskräfte durch die vertriebliche Startseite zielgerichtet gestalten (online)

Die vertriebliche Startseite ist die optimale Lösung, um den Vertriebsalltag effizient und zielgerichtet zu gestalten. Wir zeigen, wie Führungskräfte das Maximum aus der vertrieblichen Startseite herausholen können.

ZIELGRUPPE

Führungskräfte im Vertrieb mit direkter Kundenverantwortung und/oder übergeordnete Führungskräfte ohne direkte Kundenverantwortung, interne Vertriebstrainer/-innen und Coaches

IHR NUTZEN

- Sie können Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Anwendung unterstützen.
- Sie wissen, wie Sie schnell und einfach einen Überblick über die aktuellen To-dos Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und den Bearbeitungsstand erhalten.
- Sie können die bekannten und neuen Anwendungen über die Startseite besser nutzen und verstehen diese als Dreh- und Angelpunkt Ihrer täglichen Arbeit.
- Sie können Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Organisation ihres Arbeitstages unterstützen und wissen, wie Sie dadurch Vertriebsfolge steigern können.
- Sie können mögliche Einwände der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufnehmen und Sinn und Mehrwert der vertrieblichen Startseite vermitteln.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen von Training-Concept mit langjährigen Erfahrungen in den Bereichen Kundenberatung, aktive Kundenansprache, aktionsbezogene Akquise, Führungserfahrung und Gestaltung des Arbeitsalltags mit OSPlus_neo.

HINWEIS(E)

Diese Veranstaltung kann auch Inhouse gebucht werden. Für alle weiteren Details und Fragen nehmen Sie bitte Kontakt mit anette.heuer@ska.nrw auf.



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

0,5 Tage



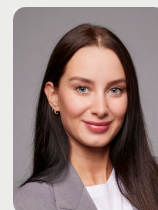
PREIS

330,00 €



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Anette Heuer
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw



PROGRAMM/INHALT

Meine Rolle als vertriebsbegleitende Führungskraft
Erkennen von Mehrwerten und Einbindung in die Führungsrolle
Herausforderungen bei der Realisierung der ständigen
Neuerungen und neuen Aufgaben in der Kundenberatung
Kennenlernen der vielfältigen Einsatzmöglichkeiten der
vertrieblichen Startseite
Methoden zur Etablierung neuer Arbeitsformen im Arbeitsalltag
und wie diese begleitet werden können
Anhand von Praxisbeispielen die eigenen Mitarbeiterinnen und
Mitarbeiter zur Anwendung der vertrieblichen Startseite animieren
und von Mehrwerten überzeugen

OSPlus_neo - Den Vertriebsalltag für Berater/-innen durch die vertriebliche Startseite zielgerichtet gestalten (online)

Die vertriebliche Startseite ist die optimale Lösung, um den Vertriebsalltag effizient und zielgerichtet zu gestalten. Wir zeigen, wie Berater/-innen das Maximum aus der vertrieblichen Startseite herausholen können.

ZIELGRUPPE

Zielgruppe: Berater/-innen (PK/IK/FK/Business Center)

IHR NUTZEN

- Sie kennen die verschiedenen Möglichkeiten der vertrieblichen Startseite.
- Sie wissen, wie Sie mit Hilfe der neuen OSPlus_neo App den Vertriebsalltag zielgerichteter und effizienter gestalten können und spüren die Mehrwerte durch optimierte Arbeitsabläufe.
- Sie können die bekannten und neuen Anwendungen über die Startseite besser nutzen und verstehen diese als Dreh- und Angelpunkt Ihrer täglichen Arbeit.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen von Training-Concept mit langjährigen Erfahrungen in den Bereichen Kundenberatung, aktive Kundenansprache, aktionsbezogene Akquise, Gestaltung des Arbeitsalltags mit OSPlus_neo.

HINWEIS(E)

Diese Veranstaltung kann auch Inhouse gebucht werden. Für alle weiteren Details und Fragen nehmen Sie bitte Kontakt mit anette.heuer@ska.nrw auf.



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

0,5 Tage



PREIS

330,00 €



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Anette Heuer
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

PROGRAMM/INHALT

**Herausforderungen bei der Realisierung der ständigen
Neuerungen im Vertrieb
Überblick über die Verzweigungen der vertrieblichen Startseite
und der damit verbundenen Zeitersparnis während der Arbeit
Kennenlernen der vielfältigen Möglichkeiten der vertrieblichen
Startseite
Mehrwerte, Nutzen und Grenzen der neuen App kennenlernen
Methoden zur Etablierung neuer Arbeitsformen im Arbeitsalltag
Optimierung der Zusammenarbeit**

Stärken Sie Ihre digitale Fitness in der Beratung und erleben Sie den S-Cape-Room

Erleben Sie das "Private Finanzkonzept" aus einer neuen Perspektive, wenn es heißt: Bewahren Sie in 60 Minuten im S-Cape-Room die Sparkassen vor einem immensen Schaden. Sie erhalten neue Impulse und bauen spielerisch Ihre digitale Fitness aus. Dabei werden Sie neue Wege im Finanzkonzept entdecken. Ein Tag, der Antworten auf Ihre Fragen gibt und voller neue Ideen ist, die Sie einfach und leicht in Ihre Beratungspraxis übernehmen können.

ZIELGRUPPE

Berater/-innen im stationären und digitalen Vertrieb im Privatkundenmarkt

IHR NUTZEN

- Sie erfahren, wie Sie durch den Einsatz digitaler Services Ihre Kundenbeziehung auf das nächste Level heben.
- Sie wissen wie Sie mit dem "Privaten Finanzkonzept" als die Beratungs- und Abschlussplattform die Zusammenarbeit mit Ihren Kundinnen und Kunden intensivieren.
- Sie begeistern mit Ihrer digitalen Fitness Ihre Kundinnen und Kunden und steigern so ihre Zufriedenheit.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen mit entsprechender Qualifizierung

HINWEIS(E)

Das Erleben des S-Cape-Rooms der Sparkassenakademie NRW bedeutet, dass die Teilnehmer/-innen verschiedene Rätsel innerhalb einer ereignisreichen Story lösen und dabei im Spiel erfolgreich die Sparkassen vor einem immensen Schaden bewahren. Durch das eigene Erleben verbunden mit Reflexion und Transfer im Training gelingt eine hohe Wirksamkeit in der Praxis, verbunden mit Spaß und Spannung in einem herausfordernden Umfeld.



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

1 Tag



PREIS

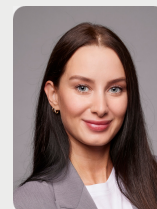
450,00 €

zzgl. Bewirtungspauschale



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



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



PROGRAMM/INHALT

Welche Einstellung habe ich zum "Privaten Finanzkonzept" als gemeinsame Plattform in der Zusammenarbeit mit meinen Kundinnen und Kunden?

Wie gut gelingt mir schon heute in jedem Kundenkontakt und in der Beratung die Integration der "digital Services", dargestellt am Beispiel der App Sparkasse?

Wie kann ich diese Möglichkeiten mit meiner persönlichen Beratungsqualität verbinden?

Welche Vorteile gewinnen meine Kundinnen und Kunden?
Welchen Mehrwert habe ich dadurch?

Wie kann ich in der Akquise und im Gespräch gut die Perspektive der Kundinnen und Kunden einnehmen?

Wie gelingt es mir, die Kundenzufriedenheit zu steigern, im besten Fall meine Kundinnen und Kunden zu begeistern?

Welche Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden spielen hierbei eine entscheidende Rolle und welche Erwartungen haben Menschen an eine "moderne Sparkasse"?

Was bedeutet dies für mein eigenes Handeln, jeden Tag?

Wie kann ich meine Komfortzone verlassen, neue Wege ausprobieren, aus Fehlern lernen und dabei als Impulsgeber/-in für mein Team fungieren?

Welche Erkenntnisse habe ich heute gewonnen und wie setze ich dies konkret ab morgen um?

Nachhaltig agieren: Weil's um mehr als Geld geht!

Nachhaltigkeit ist eines der wichtigsten Handlungsfelder auch für Sparkassen. Mit diesem neuen E-Learning werden Kenntnisse vertieft und durch Beispiele aus der Sparkassen-Finanzgruppe und dem persönlichen Umfeld konkretisiert.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen in der Sparkassen-Finanzgruppe

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Bedeutung und Relevanz von Nachhaltigkeit, die strategische Ausrichtung der Sparkassen-Finanzgruppe sowie die damit verbundenen Werte.
- Sie wissen, was Nachhaltigkeit für die Finanzwirtschaft, für die Sparkassen und für jeden Einzelnen bedeutet.
- Sie können sich gegenüber Kundinnen und Kunden selbstbewusster positionieren, sicher auf Fragen antworten und Beispiele nennen.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Staffelpreise nach Anzahl der bankspezifischen Beschäftigten der Sparkasse

- bis 250 Mitarbeitende 1.250 € pauschal
- bis 500 Mitarbeitende 2.000 € pauschal
- bis 1.000 Mitarbeitende 3.000 € pauschal
- >1.000 Mitarbeitende 3.000 € pauschal + 1 € für jeden weiteren Mitarbeitenden über 1.000 hinaus



TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



DAUER

60 Minuten



PREIS

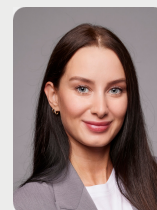
60,00 €

Preis je Lerner/-in, Staffelpreise bei Buchung für alle Mitarbeitende



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



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



PROGRAMM/INHALT

Was beinhaltet Nachhaltigkeit?
Welche Ziele werden weltweit und von der Europäischen Union verfolgt?
Wie leitet sich die deutsche Sustainable-Finance-Strategie ab?
Welche Nachhaltigkeitsrisiken ergeben sich für die Finanzwirtschaft?
Wie versteht sich die Sparkassen-Finanzgruppe in diesem Kontext?
Wie ist die strategische Ausrichtung der Sparkassen?
Wie kann ein nachhaltiger Geschäftsbetrieb aussehen?
Was bieten Sparkassen ihren Kunden und Kundinnen?
Wie relevant ist Nachhaltigkeit aus Kundensicht?
Welche Best-Practice-Beispiele gibt es?
Was können Sie persönlich für mehr Nachhaltigkeit tun?

Maßgeschneidert für Ihre Sparkasse: Möchten Sie das E-Learning gerne für eine Gruppe ab 100 Teilnehmenden nutzen? Dann haben Sie neben der Buchung zum günstigen Pauschalpreis zusätzlich die Möglichkeit, Ihre hausspezifischen Inhalte von uns in das E-Learning integrieren zu lassen, z.B. ein Interview mit dem Vorstand und dem/der Nachhaltigkeitsbeauftragten sowie konkrete Maßnahmen Ihres Hauses. So erreichen Sie die beste „Passung“ für Ihre Sparkasse.

Der Preis für diese Zusatzleistung ist abhängig vom Aufwand (ab 980 €).

Einen ersten Einblick in das E-Learning können Sie sich [hier über die Demoversion](#) verschaffen. Sie möchten für sich und z. B. die/den Nachhaltigkeitsbeauftragte/-n einen Testzugang zu dem vollständigen E-Learning mit allen Lerninhalten? Sprechen Sie uns bitte an.

Gern stellen wir Ihnen und der/dem Nachhaltigkeitsbeauftragten Ihres Hauses das neue Angebot in einem Infowebinar vor. [Mit diesem Link](#) können Sie sich direkt anmelden.

OSPlus_neo Grundlagen (E-Learning)

Für neue Mitarbeitende ist eine wichtige Voraussetzung für das kompetente Auftreten und Handeln die grundlegende Anwendungssicherheit in OSPlus_neo. Mit diesem E-Learning erreichen Sie ein gutes Verständnis für die Funktionsweisen in OSPlus_neo verknüpft mit Tipps für die Praxis.

ZIELGRUPPE

Neue Mitarbeitende in Sparkassen, die insbesondere in Service- und Vertriebseinheiten starten

IHR NUTZEN

- Sie wissen, welche Unterschiede zwischen OSPlus_Portal und OSPlus_neo zu beachten sind.
- Sie kennen die OSPlus_neo Oberfläche in den wesentlichen Funktionsweisen.
- Sie schaffen eine Basis für eine perspektivisch vertiefte Anwendung von OSPlus_neo und können innerhalb der Basis sicher navigieren.

HINWEIS(E)

Dieses E-Learning ist Teil von: [81.160 just e-learn-Package Welcome und Onboarding für neue Mitarbeitende](#)

Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zur Buchung dieses Angebotes.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!



TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



DAUER

45 Minuten



PREIS

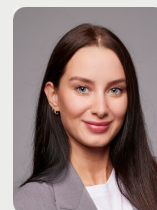
90,00 €

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

PROGRAMM/INHALT

OSPlus_neo - Was steckt dahinter?

Grundsätzlicher Aufbau - Wo finde ich was?

Richtig an- und abmelden

Favoriten einrichten

Personensuche und -neuanlage

Persönliche Daten der Kundinnen und Kunden pflegen

exemplarische neo-Prozesse

Tipps und Tricks

Dieses E-Learning "Grundlagen OSPlus_neo für neue Mitarbeitende" ist Teil des [Just-@-learn-Packages](#) "Welcome & Onboarding für neue Mitarbeitende". Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zur Buchung dieses Angebotes.

Wie aus Begeisterung Qualität wird! (E-Learning)

Dieses E-Learning gibt wertvolle Hinweise darauf, wie Sie Menschen für sich begeistern und damit eine einzigartige Qualität erreichen können. Es zeigt Ihnen Möglichkeiten auf, wie Sie eine starke Verbundenheit zu Ihnen und zur Sparkasse bei Ihren Kundinnen und Kunden erzeugen. Machen Sie sie damit zu Ihren Fans.

ZIELGRUPPE

An alle Mitarbeitende der Sparkasse, insbesondere in Service- und Vertriebseinheiten

IHR NUTZEN

- Sie erfahren, wie Sie mit Blick auf die vier Säulen der Servicequalität Kundinnen und Kunden zu echten Fans machen.
- Sie wissen, welche entscheidende Rolle hierbei die eigene Einstellung und die fünf Stufen zur Wertschätzung spielen.
- Sie kennen die unterschiedlichen Kanäle, auf denen Menschen miteinander kommunizieren.

HINWEIS(E)

Dieses E-Learning ist Teil von: [81.160 just e-learn-Package Welcome und Onboarding für neue Mitarbeitende](#)

Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zur Buchung dieses Angebotes.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!



TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



DAUER

60 Minuten



PREIS

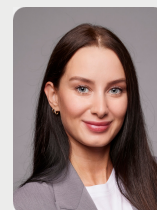
90,00 €

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

PROGRAMM/INHALT

Mit Blick auf die vier Säulen der Servicequalität Kundinnen und Kunden zu echten Fans machen

Die entscheidende Rolle spielen die Menschen, die eigene Einstellung und das Finanzkonzept

Die fünf Stufen, die zur Wertschätzung gegenüber anderen Menschen führen

Die Wirkung kleiner Aufmerksamkeit und die "Jammer-Challenge"

Kommunikation auf verschiedenen Kanälen

Ihre innere Haltung als Führungskraft: Mit Leidenschaft zum Vertriebserfolg, auch im S-Cape- Room

Ein Training mit Herz und Verstand. Entfachen Sie gemeinsam mit uns das Feuer des Erfolgs im Vertrieb! Tauchen Sie ein in Strategien und Herangehensweisen, die sie leidenschaftlich in ihrem Team umsetzen. Heben Sie Ihre Verkaufszahlen auf ein neues Level und nebenbei retten Sie spielerisch die Zukunft der Sparkassen.

ZIELGRUPPE

Führungskräfte im stationären und digitalen Vertrieb im Privatkundenmarkt

IHR NUTZEN

- Sie steigern die Produktivität und Effizienz in Ihrem Team.
- Sie verbessern die Kundenbindung und die Mitarbeitermotivation.
- Sie steigern die Kommunikationsvielfalt mit Kundinnen und Kunden und erhöhen somit deren Zufriedenheit.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW und Trainer/-innen mit entsprechender Qualifizierung

HINWEIS(E)

Das Erleben des S-Cape-Rooms der Sparkassenakademie NRW bedeutet, dass die Teilnehmer/-innen verschiedene Rätsel innerhalb einer ereignisreichen Story lösen und dabei im Spiel erfolgreich die Sparkassen vor einem immensen Schaden bewahren. Durch das eigene Erleben verbunden mit Reflexion und Transfer im Training gelingt eine hohe Wirksamkeit in der Praxis, verbunden mit Spaß und Spannung in einem herausfordernden Umfeld.



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

1 Tag



PREIS

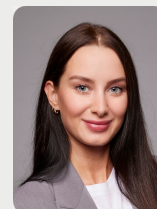
450,00 €

zzgl. Bewirtungspauschale



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw



PROGRAMM/INHALT

Begrüßung und Einleitung in den kompakten Tag

Ich – meine innere Haltung als Führungskraft

**Mein Kompass als Führungskraft heute – von der Selbstreflexion
bis zur Umsetzung**

**Aktuelle Chancen und Herausforderungen am Bankenmarkt, die ich
in meiner Verantwortung sehe**

**Der Arbeitnehmermarkt: eine Analyse des aktuellen
Arbeitsmarktes und wie dies die Mitarbeitergewinnung und
Mitarbeiterbindung, Personalentwicklung und Talentmanagement
bei mir beeinflussen kann**

**Hohe Anforderungen an komplexe Fragen, es geht mit den
Menschen um uns herum – ich habe einen Plan!**

**Wir - erfolgreiche Zusammenarbeit im Team, wie ist jetzt mein
Plan?**

**Aufbrechen festgefahrener Denkmuster - Nutzung von künstlicher
Intelligenz am Beispiel des S-KIPiloten und von Linda+**

**Zum Abschluss des Tages gibt es eine kurze Präsentation, die die
wichtigsten Erkenntnisse des Trainings zusammenfasst und
konkrete Handlungsempfehlungen für das weitere Vorgehen gibt.**

Vertrieb für alle Vertriebskanäle - souverän als Berater

Souveränes Auftreten als Beraterin oder Berater ist ein wichtiger Bestandteil des Erfolges. Die Vertriebs- und Kommunikationskanäle erweitern sich. Jetzt gilt es mit der richtigen Einstellung den Herausforderungen zu begegnen.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen im Vertrieb

IHR NUTZEN

- Sie erhalten Vertriebstipps, aus der Praxis für die Praxis.
- Sie nutzen die modernen Medien und präsentieren sich erfrischend anders bei Ihren Kundinnen und Kunden.
- Sie trainieren Ihre Gesprächsführung und erhalten direktes Feedback.

IHR REFERENT

Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen
im Vertriebstraining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach

HINWEIS(E)

Gern informieren wir Sie persönlich über die Inhalte der drei Trainingseinheiten und über mögliche Trainingspläne.



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

1 Tag



PREIS

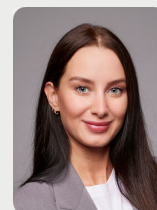
405,00 €

zzgl. Bewertungspauschale



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



Darina Busch

0231 22240-524

darina.busch@ska.nrw

INHALTE



Thorsten Meier

0231 22240-762

thorsten.meier@ska.nrw



PROGRAMM/INHALT

Richtig einstellen: Warum bin ich im Vertrieb? Was sind die heutigen Herausforderungen ?

- Standortbestimmung
- Herausforderungen heute
- Aufgaben heute
- Ziele festlegen für heute

Anders auftreten

- Wertschätzung geben
- Mal anders sein

Richtig Verkaufen

- Eigenen Praxis leitfaden entwickeln
- Vertriebsvokabelheft führen
- Von der aktiven Ansprache bis zum Verkaufsabschluss wird alles trainiert

Die Marke Sparkasse erlebbar machen

Sparkassen haben einen einzigartigen, verantwortungsvollen Auftrag: Sie fördern mit ihren Produkten, Dienstleistungen und ihrer Präsenz vor Ort den Wohlstand der Menschen und das Wachstum der Wirtschaft. Sie leben Nähe, Dialog und Engagement – jeden Tag.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen der Sparkasse

IHR NUTZEN

- Sie erleben Sparkasse mal anders, erfrischend anders.
- Sie erhalten Wissen zu Ihrer Verantwortung und wertvolle Tipps für Ihre Praxis.
- Sie erhalten wertschätzende und nachdenklich stimmende Tipps von zwei Top-Trainern für Ihr selbstbewussteres Auftreten als Markenbotschafter.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW
Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters
- Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen im Vertriebstraining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach

zertifizierter Positive Business Expert



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

1 Tag



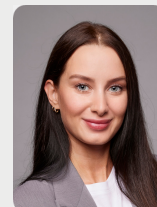
PREIS

Auf Anfrage



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw



PROGRAMM/INHALT

Rückblick

- Idee der Sparkasse
- Selbstverständnis
- Blog zur Sparkassengeschichte
- Gesetz und Satzung
- Marke Sparkasse
- Markenkern
- Sparkassen-Finanzgruppe - 520 gute Gründe
- Filialbank

Standort

- 10 gute Gründe für die Sparkasse
- Markenportal Sparkasse
- Mehrwerte begreifbar machen
- Preis-wert sein
- Sparkassen-App u. v. m.
- Abgrenzung zur Konkurrenz
- Internetfiliale

Ausblick

- Spannungsfeld/spannendes Feld
- Finanzportal
- S-Hub
- Evidenzstelle
- Fin Techs und was kommt jetzt
- Finanzplattform

Erlebe den Spirit der Marke Sparkasse

Eine starke Marke ist wichtig für den dauerhaften Geschäftserfolg Ihrer Sparkasse und damit für die Menschen in Ihrer Region. Aber was macht die Marke Sparkasse zu einer so erfolgreichen Marke, die großes Vertrauen genießt und die Sparkassenidee in die Zukunft trägt? Wir begleiten den "Spirit der Marke Sparkasse" an einem Tag in seinem Leben. Er sorgt durch sein Wirken dafür, dass seine Werte von allen Mitarbeitenden gelebt werden und für unsere Kundinnen und Kunden spürbar sind.

ZIELGRUPPE

Für alle Mitarbeitenden in der Sparkassen-Finanzgruppe

IHR NUTZEN

- Sie wissen, was die Marke Sparkasse ausmacht und wie unsere Markenwerte von Kundinnen und Kunden, Interessentinnen und Interessenten sowie der Gesellschaft wahrgenommen werden.
- Sie verstehen, wie sich Markenattraktivität und Markenidentität zeigen, was Menschen unterstützen bedeutet und wie Erfolg der Marke und Erfolg im Markt zusammenhängen.
- Sie sehen, wie sich Marke und Markenwerte in verschiedenen Situationen zeigen und von allen Mitarbeitenden gelebt werden können.

HINWEIS(E)

Dieses E-Learning ist Teil von: [81.160 just e-learn-Package Welcome und Onboarding für neue Mitarbeitende](#). Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zu diesem Angebot.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!



TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



DAUER

30 Minuten



PREIS

40,00 €

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

PROGRAMM/INHALT

Markenwerte der Marke Sparkasse kennenlernen

Die Attraktivität der Marke erleben und wie wir uns mit ihr identifizieren

Die Marke Sparkasse in typischen Situationen in der Sparkasse leben

Der Start in den Tag

Morgens: am Servicepoint und in der Beratung

Mittags: im Team-Meeting in der Geschäftsstelle

Nachmittags: hinter den Kulissen

Am späten Nachmittag: Austausch mit dem Vorstand

Und jetzt: Feierabend für heute

OSPlus_neo - Coach

Mit der bildschirmgestützten Beratung mit OSPlus_neo werden wichtige geschäftspolitische Ziele verfolgt. Entscheidend für den wirtschaftlichen Erfolg der Sparkassen ist die aktive Nutzung der neo-Prozesse. Damit die gewünschten positiven Effekte von OSPlus_neo wirken können, sind Änderungen im Anwenderverhalten jedes einzelnen Mitarbeiters erforderlich. Hier sind insbesondere qualifizierte Führungskräfte aller Ebenen gefordert, diese Verhaltensänderung aktiv anzustoßen und auf Dauer zielgerichtet zu begleiten.

ZIELGRUPPE

Führungskräfte und alle Mitarbeiter/-innen im Vertrieb, die OSPlus_neo nutzen. Interne Trainer/-innen der Sparkassen und OSP_neo Multiplikatoren.

IHR NUTZEN

- Sie optimieren den persönlichen Umgang mit ausgewählten Prozessen im Sinne der Geschäfts-Prozess-Steuerung anhand praktischer Beispiele.
- Sie trainieren den kunden- und vertriebsorientierten Umgang mit ausgewählten Beratungsprozessen, z.B. Finanzkonzept, Altersvorsorgeberatung, Beratungsprozess Anlageberatung und Verkaufsprozesse.
- Sie nutzen Hebel in der Führung, um die Anwendung von OSPlus_neo mitarbeiterorientiert und zielgerichtet zu unterstützen.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartner/-innen

HINWEIS(E)

Mögliche Formate:

1. Präsenzseminar
2. Coaching am Arbeitsplatz
3. Praxiswerkstatt Führen
4. Live-Online-Training
5. Online / Distance-Coaching

Formate 1 - 3: 1.700,00 € pro Tag bzw. 1.100,00 € pro ½ Tag zzgl. Nebenkostenpauschale. Formate 4 - 5 nach individueller Nutzung.



TERMIN(E)

nach Vereinbarung



DAUER

0 Tage
nach Vereinbarung



PREIS

siehe Hinweise



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



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



Die Auswahl des geeigneten Formates richtet sich nach den individuellen Wünschen und Bedürfnissen der jeweiligen Sparkasse und wird im Vorfeld mit der Sparkasse abgestimmt.

PROGRAMM/INHALT

Nachfolgende Inhalte richten sich nach der gewünschten Zielsetzung der Sparkasse:

Status Quo der Nutzung geschäftspolitisch priorisierter Geschäftsprozesse

Bedeutung der Geschäftsprozesse vor geschäftspolitischem Hintergrund

**Ursachenanalyse & Lösungen
Funktionen der im Nutzungsverhalten zu optimierenden Prozesse**

Systematisches Arbeiten mit der Technik und der Kundinnen und Kunden

Effiziente und zielgerichtete Gesprächsführung

Vertriebliche Impulse für den Umgang mit den einzelnen Anwendungen

**Verkaufsfördernder Einsatz weiterer digitaler und analoger Medien
Praxistipps für „schnelle Klicks“**

Digital fit sein und bleiben

Führungsimpulse für Führung mit neo-Prozessen

Meine Wirkung als Führungskraft auf das Team als Vorbild, auch zu OSPlus_neo

Ausblick auf zukünftige Entwicklungen, auch von Selbstberatungslösungen im Netz

Die wichtigsten digitalen Serviceprozesse: Einfach. Besser. Erleben (E-Learning)

Um Mitarbeitende im Service bei der Kundenlenkung in Online-Kanäle zu unterstützen, haben wir die 17 wichtigsten digitalen Anwendungen in einem E-Learning zusammengefasst. In 17 motivierenden kurzen Videos zeigen wir die Nutzungsmöglichkeiten auf, um so den Service zu verbessern und Spaß in der aktiven Kundenansprache zu vermitteln.

ZIELGRUPPE

Servicemitarbeiter/-innen, Service-und Privatkundenberater/-innen, Auszubildende sowie alle, die andere von den digitalen Servicemöglichkeiten der Sparkasse begeistern wollen

IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, die Mehrwerte der digitalen Lösungen herauszustellen.
- Sie erhalten praxiserprobte Tipps zur direkten Anwendung, um Kunden in Online-Kanäle zu lenken - aus der Praxis, für die Praxis.
- Sie heben den erlebbaren Kundenservice auf das nächste Level.

HINWEIS(E)

Die vorgestellten Tipps sind allgemeingültig, auch wenn die Beispiele in verschiedenen Sparkassen leicht abweichen können. Jedes Video zu einer digitalen Anwendung steht für sich, wie auf einer Reiseetappe. Alle Videos zusammen bilden die gesamte Reiseroute ab.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gern!



TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



DAUER

45 Minuten



PREIS

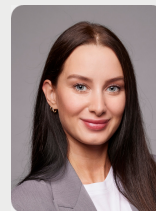
60,00 €

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw

PROGRAMM/INHALT

Wie bestelle ich Sorten online?

Wie hilft S-Trust bei der sicheren Dokumentenverwahrung?

Wie schützt ein P-Konto vor Kontopfändungen?

Online-Banking gesperrt, welche Schritte helfen jetzt?

Wie funktioniert die Einrichtung der S-ID Check App?

Wie hilft die App-Sparkasse dabei, einen perfekten Überblick über die Finanzen zu bekommen?

Wie hilft die Internetfiliale, die Finanzen im Blick zu halten?

Wie machen wir den Zahlungsverkehr schneller und flexibler?

Optimale Nutzung der Sparkassencard

Optimale Nutzung der Kreditkarte

Online-Terminvereinbarung

Flexible Limitanpassungen

Elektronisches Postfach - ein Must-have

Einrichtung der push-tan

App-Sparkasse nach einem Gerätewechsel

Wiederherstellung der Zugangsdaten fürs Online-Banking

Kontostände und Umsätze schnell checken

HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Ergänzend zu dem E-Learning bieten wir Ihnen gern passende Inhouse-Trainings an.

Den Preis souverän verkaufen (E-Learning)

Die ausdrückliche Zustimmung der Kundinnen und Kunden zu neuen Preisen führt zu einer Vielzahl neuer Gesprächssituationen. In diesem E-Learning erhalten Sie Impulse, wie Sie selbstbewusst und mit klarer Kommunikation Ihre Preise vertreten können und wie Sie den Preis als Ausdruck des Mehrwertes aktiv verkaufen können.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Vertrieb

IHR NUTZEN

- Sie agieren sicher und souverän, sind charmant und schlagfertig.
- Sie lernen selbstbewusst im Gespräch mit Kundinnen und Kunden aufzutreten.
- Sie setzen die Grundtechnik ZIMT erfolgreich ein.
- Sie können Ihren Stolz auf den Preis vermitteln.
- Sie gehen offen und ehrlich in Kundengespräche.
- Sie nutzen keine Floskeln, sondern eine klare Kommunikation.
- Sie argumentieren fachlich sicher.

HINWEIS(E)

Wir empfehlen dieses E-Learning mit einem sich anschließenden Trainingsbaustein ([01.249](#)) zu verknüpfen.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!



TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



DAUER

60 Minuten



PREIS

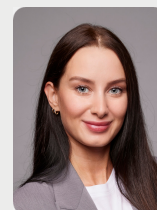
60,00 €

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw

PROGRAMM/INHALT

Wir, die Sparkasse, und der Markt

- Warum ist es wichtig, die Konkurrenz zu kennen?
- Welches Selbstverständnis haben wir als Sparkasse?
- Was zählt für den Menschen, Geld oder Geltung?
- Wie und warum sind wir führend im Markt?

Meine Kommunikation mit Kundinnen und Kunden

- Welche Wirkungsfaktoren habe ich, die ich nutzen kann?
- Wie wertvoll ist meine Beratung für die Kundinnen und Kunden?
- Wie klar bin ich in der Sache, wie ehrlich zu meinen Kundinnen und Kunden?
- Wie setze ich ZIMT im Gespräch lösungsorientiert ein?

Den Preis wert sein

- Was macht uns so wertvoll?
- Welche gute Gründe kenne ich?
- Was kann mich jetzt noch aufhalten?

Den Preis souverän verkaufen (Blended Learning)

Die ausdrückliche Zustimmung der Kundinnen und Kunden zu neuen Preisen führt zu einer Vielzahl neuer Gesprächssituationen. In unserem neuen Blended-Learning erhalten Sie einerseits durch unser E-Learning Impulse, wie diese selbstbewusst und mit klarer Kommunikation ihre Preise vertreten können. Andererseits erleben Sie in den daran anschließenden Trainings, wie Sie den Preis als Ausdruck des Mehrwertes aktiv verkaufen können.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Vertrieb

IHR NUTZEN

- Sie agieren sicher und souverän, sind charmant und schlagfertig.
- Sie lernen selbstbewusst im Gespräch mit Kundinnen und Kunden aufzutreten.
- Sie setzen die Grundtechnik ZIMT erfolgreich ein.
- Sie können Ihren Stolz auf den Preis vermitteln.
- Sie gehen offen und ehrlich in Kundengespräche.
- Sie nutzen keine Floskeln, sondern eine klare Kommunikation.
- Sie argumentieren fachlich sicher.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartner

HINWEIS(E)

Dieses Programm besteht aus zwei Modulen, einem E-Learning und einem weiteren Trainingsbaustein, der sich an unterschiedliche Teilnehmergruppen richtet, um das Erlernte zu intensivieren, auszuprobieren und um eigene Ideen anzureichern. Bitte wählen Sie Ihren Trainingsbaustein gemäß Zielgruppe. Nach einem persönlichen Beratungsgespräch übernehmen wir gerne Ihre Buchung.



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

4 Stunden



PREIS

240,00 € - 340,00 € pro Teilnehmer/-in je nach Trainingsbaustein



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw

PROGRAMM/INHALT

1. E-Learning, ca. 60 Minuten, 45,00 € pro Teilnehmer/-in

- **Wir, die Sparkasse, und der Markt!**

Warum ist es wichtig, die Konkurrenz zu kennen?
Welches Selbstverständnis haben wir als Sparkasse?
Was zählt für den Menschen, Geld oder Geltung?
Wie und warum sind wir führend im Markt?

- **Meine Kommunikation mit Kundinnen und Kunden!**

Welche Wirkungsfaktoren habe ich, die ich nutzen kann?
Wie wertvoll ist meine Beratung für Kundinnen und Kunden?
Wie klar bin ich in der Sache, wie ehrlich zu meinen Kundinnen und Kunden?
Wie setze ich ZIMT im Gespräch lösungsorientiert ein?

- **Den Preis wert sein!**

Was macht uns so wertvoll?
Welche guten Gründe kenne ich?
Was kann mich jetzt noch aufhalten?

2. Training für Berater/-innen, ca. 3 Stunden, 295,00 € pro Teilnehmer/-in

- Vertiefung der Inhalte aus dem Baustein 1 (E-Learning)
- Ergänzung um praxisnahe Tipps und Ideen
- Techniken ausprobieren und aktives Trainieren
- Eigene Ideen entwickeln

3. Training für Mitarbeiter/-innen im Service, ca. 1,5 Stunden, 195,00 € pro Teilnehmer/-in

- Vertiefung der Inhalte aus dem Baustein 1 (E-Learning)
- Ergänzung um praxisnahe Tipps und Ideen
- Techniken ausprobieren und aktives Trainieren
- Eigene Ideen entwickeln

Terminakquise: Erfolgreich Kunden gewinnen ohne klassische Anlässe!

Die neue, aktive Terminakquise ist der Schlüssel zum Erfolg - als Antwort auf ein verändertes Anspruchsdenken der Kundschaft. Gerade bei der Aktivierung vernachlässigter Kundenbeziehungen reichen herkömmliche Kennlerngespräche längst nicht mehr aus. Es gilt, Neugier zu wecken und Kundinnen und Kunden für den Nutzen des Beratungsgesprächs zu begeistern. Praxiserprobte Erfolgsrezepte erhalten Sie in dieser Kombination eines E-Learnings (zeitlich flexibel bearbeitbar) mit einem umsetzungsorientierten Online-Training.

ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen inkl. Service und Outbound;
Individualkundenberater/-innen

(für beide Zielgruppen bieten wir unterschiedliche Termine für das Online-Training an - bitte wählen Sie den für Sie passenden Termin)

IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, den Mehrwert eines Beratungsgesprächs überzeugend zu vermitteln.
- Sie können abschlussorientiert jede Kundin und jeden Kunden anrufen.
- Sie beherrschen eine Einwandbeantwortung in einer bisher unbekannten Professionalität.

HINWEIS(E)

Dieses Programm besteht aus zwei Modulen. Einem E-Learning und einem Online-Training, welches sich an unterschiedliche Teilnehmergruppen richtet, um das Erlernte zu intensivieren, auszuprobieren und um eigene Ideen anzureichern.

PROGRAMM/INHALT

1. E-Learning, ca. 1 Stunde

Früher war alles besser – auch der Markt. Heute ist eben anders

- Was sind die aktuellen Herausforderungen?
- Wie nutze ich die Bedürfnisse der Menschen, um für beide Seiten Vorteile zu erzielen?

Ich spreche an – es heißt ja auch Ansprechpartner/-in



TERMIN(E)

16.06.2026
virtueller Seminarraum
online



DAUER

1 Tag
2,5 Stunden insgesamt für PK-Berater/-innen und Outbound; 4 Stunden insgesamt für IK-Berater/-innen



PREIS

205,00 € Training für PK-Berater/-innen und Outbound. 305,00 € Training für IK-Berater/-innen



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Lars Abraham
0231 22240-741
lars.abraham@ska.nrw



- Wie steigere ich mein Selbstvertrauen und nutze meine Wirkungsfaktoren?
- Auf welche Weise treffe ich klare Vereinbarungen mit meinen Kunden und gebe ihnen Wertschätzung?
- Wodurch wird Neugier geweckt und mit drei guten Gründen meine Akquise professionalisiert?

Herausforderungen annehmen

- Welche Herausforderungen gilt es kundenseitig zu berücksichtigen?
- Wie unterscheide ich zwischen Einwänden und Angriffen?

Meine drei guten Gründe für die aktive Ansprache

- Welche der vielfältigen Themen aus der Lebenswirklichkeit der Menschen nutze ich?
- Was beinhaltet mein Gesprächsleitfaden und wie übersetze ich diesen in meine Sprache?

Nein heißt noch ein Impuls notwendig

- Mindset! Meine Beziehung zum Nein
- Wie nutze ich die vier Kommunikationskanäle?
- Welche Erfordernisse bedingt mein Vertriebsvokabelheft?

2. Online-Training für Individualkundenberater/-innen, ca. 3 Stunden

- Vertiefung der Inhalte aus dem E-Learning
- Ergänzung um aktuelle und praxisnahe Tipps und Ideen
- Techniken ausprobieren und intensives Trainieren
- Eigene Ideen entwickeln und ergänzen

3. Online-Training für Privatkundenberater/-innen inkl. Service und Outbound-Telefonie (ca. 1,5 Stunden)

- Vertiefung der Inhalte aus dem E-Learning
- Ergänzung um aktuelle und praxisnahe Tipps und Ideen
- Techniken ausprobieren und intensives Trainieren
- Eigene Ideen entwickeln und ergänzen

Das Vertriebscamp: Sei neugierig - Der Kunde kauft - Vertraue auf Dich!

Vertrieb in der heutigen Zeit erfordert eine ausgeprägte Sozial- und Persönlichkeitskompetenz eines Jeden. Doch jeder Vertriebler hat seinen persönlichen 'Flaschenhals' bei der Steigerung seines Vertriebs Erfolges. Erlebe drei Tage Vertriebscamp, gemeinsam: Probiere mutig Neues aus, sei dabei Du selbst und habe auch Spaß!

ZIELGRUPPE

Berater/-innen im Privatkundenmarkt

IHR NUTZEN

- Sie entwickeln Ihre Vertriebspersönlichkeit weiter und verstehen sich und andere besser.
- Sie bauen Ihre Vertriebskompetenz aus und haben mit Spaß daran mutig „den Sack zumachen“.
- Sie bringen mehr Struktur in den Arbeitsalltag und bewegen sich bewusst im Spannungsfeld Effizienz und Perfektion.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie und ausgewählte Kooperationspartner/-innen

PROGRAMM/INHALT

Tag 1: Sei neugierig!

Haltung und Verhalten im Vertrieb

Mein eigenes Verhalten reflektieren, z. B. nach DISG

Wie nutze ich die Vorteile des eigenen Verhaltens im Vertrieb?

Wie minimiere ich meine Verhaltensnachteile?

Wie verkaufe ich verhaltensorientiert?

Welchen Platz habe ich in der digitalen Welt?

Transferauftrag – Kundentypen erkennen und erfolgreich ansprechen und beraten



TERMIN(E)

auf Anfrage



DAUER

3 Tage



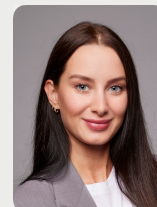
PREIS

nach Vereinbarung



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



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



Tag 2: Der Kunde kauft!

Deine Erfahrungen mit den Kundinnen und Kunden – was ging gut, was nicht – mögliche

Strategien, gute Ideen, neue Impulse

MUT = Machen und Tun

Vertrieb leben – Verkäufer/-in sein

Abschlussorientierung – den Sack zu machen

Informationsquellen gut nutzen und Einwände souverän beantworten

Auch in der digitalen Welt schlagfertig sein

Transferauftrag: Vertriebsvokabelheft füllen, gute Ansprache, gut Einwände beantworten, gute Abschlussfragen

Tag 3: Vertraue auf Dich!

Effizienz versus Perfektion - das Modell DISG und ICH

Struktur im Arbeitsalltag und klare Prioritäten setzen

Realistische Ansprüche stellen – 3 Termine am Tag vereinbaren

Neue Handlungsmöglichkeiten entdecken – „Keinen Termin habe ich schon!“

Was sage ich wann, wie und warum?

Selbstreflexion - eine Fehlerkultur entwickeln, auch im Team

Und die Reise geht weiter, z. B. mit dem Finanzkonzept, Du und digital, Ihr gehört zusammen!

Höfliche Hartnäckigkeit - charmante Schlagfertigkeit

Wenn die letzte Antwort entscheidend ist, dann ist dieses Seminar genau das Richtige. Unangenehme, heikle und herausfordernde Situationen stehen im Fokus dieses Tages. Das erste „Nein“ der Kundinnen und Kunden wird als Herausforderung und Chance akzeptiert und mit einer gesunden Prise Schlagfertigkeit zum Wohle der Kundinnen und Kunden in ein „Ja!“ umgewandelt.

ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen

IHR NUTZEN

- Sie erhöhen Ihre verkäuferische Professionalität.
- Bei Provokationen der Kundinnen und Kunden überraschen Sie positiv.
- Bei einem ersten "Nein" der Kundinnen und Kunden beginnt für Sie der aktive Verkauf.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW
Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters
- Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen im Vertriebstraining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach

zertifizierter Positive Business Expert



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

1 Tag



PREIS

560,00 €

zzgl. Bewirtungspauschale



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Lars Abraham
0231 22240-741
lars.abraham@ska.nrw



PROGRAMM/INHALT

Herausforderungen annehmen

- Verkaufen heißt verkaufen!
- Was passiert, wenn nichts passiert?
- Einstellung zur Ablehnung neu überdenken

Selbstbewusstsein als Kaufargument

- Sich der eigenen Stärken bewusst werden
- Stärken der Sparkasse erfolgreich in Verkaufsgespräche einbinden
- Wie desensibilisiere ich Kundinnen und Kunden für Konkurrenzangebote?

Die Preisschlacht der Konkurrenz

- Wie reagiere ich auf Lockvogelangebote?
- Welchen Wert hat meine Beratung?
- Positionieren, bevor angegriffen wird

Das erste "Nein" der Kundinnen und Kunden

- Vorwände erkennen - Einwände beantworten
- NEIN heißt: noch ein Impuls notwendig
- "Das überlege ich mir noch mal" - Verkäufer/-in der Herzen oder Chancensucher/-in?
- Schweigen als Türöffner

"Hart necken", denn was sich neckt ...

- Wie weit darf ich im Verkaufsgespräch gehen?
- Die freundliche Provokation

Nie wieder sprachlos

Mit charmanter Schlagfertigkeit überraschen

Höfliche Hartnäckigkeit - Charmante Schlagfertigkeit (E-Learning)

Die besten Antworten fallen vielen Beraterinnen und Beratern meist erst ein, wenn die Situation längst vorbei ist. Die Grundregeln der Schlagfertigkeit lassen sich jedoch erlernen! Oft sind es humorvolle und kreative Antworten, die eine angespannte Atmosphäre entspannen, und somit ermöglichen, noch einmal mit einer gewissen Hartnäckigkeit das eigene Anliegen voran zu bringen. In diesem E-Learning wird Ihnen diese Kunst nähergebracht.

ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen

IHR NUTZEN

- Sie erhöhen Ihre verkäuferische Professionalität.
- Bei Provokationen der Kundinnen und Kunden überraschen Sie positiv.
- Bei einem ersten "Nein" der Kundinnen und Kunden beginnt für Sie der aktive Verkauf.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

PROGRAMM/INHALT

Wie verlassen Sie Ihre Komfortzone, um schlagfertiger und hartnäckiger zu werden?

Wie können Sie Ihre Stärken gezielt einsetzen, um Selbstbewusstsein auszustrahlen?

Wie können Sie sich im Wettbewerb behaupten und Ihre Stärken gezielt einsetzen, um die Konkurrenz zu übertreffen?

Wie können Sie Körpersprache, Stimme und Inhalt nutzen, um in Ihrer Kommunikation die volle Wirkung zu erzielen?

Wie können Sie die vier Kommunikationskanäle nutzen, um Ihre Schlagfertigkeit und Hartnäckigkeit zu stärken?

Wie reagieren Sie schlagfertig und hartnäckig auf typische Einwände?

Wie bleiben Sie hartnäckig und schlagfertig, auch wenn die Kundin oder der Kunde Nein sagt?



TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



DAUER

60 Minuten



PREIS

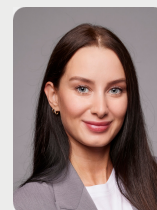
60,00 €

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Lars Abraham
0231 22240-741
lars.abraham@ska.nrw

Stark auftreten: eloquent im Kopf - stabil im Körper

**Zwei vermeintlich unterschiedliche Welten verbinden sich:
Rhetorik und Boxen. Wer dauerhaft rhetorisch auf Zack sein will,
braucht mehr als auswendig gelernte Worte: Klarheit, Präsenz und
einen mentalen Fokus, der Druck aushält.**

ZIELGRUPPE

Berater/-innen im Vertrieb, Servicemitarbeiter/-innen

IHR NUTZEN

- Sie kennen Techniken, um bei verbalen Angriffen souverän zu agieren.
- Sie können rhetorische Fähigkeiten mit körperlichen Mechanismen stärken.
- Sie wissen, wie Mindset, Atmung und Körperhaltung die Kommunikationskraft beeinflussen.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen im Vertriebstraining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach

zertifizierter Positive Business Expert
- Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW
Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters
- Christina Hammer, Flare Management - Keno Rüst
Sportwissenschaftlerin und mehrfache Boxweltmeisterin
- Kevin Saszik, KS Athletic Club
Gymnast und Profiboxer

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im KS Athletic Club, Karl-Lange-Straße 53 in 44791 Bochum, statt.



TERMIN(E)

11.12.2026
KS Athletic Club Bochum
44791 Bochum



DAUER

1 Tag



PREIS

395,00 €



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Lars Abraham
0231 22240-741
lars.abraham@ska.nrw



PROGRAMM/INHALT

09:30 - 09:45 Uhr	Ankommen und Warm-up Begrüßung, Ziele, Ablauf, kurzes körperliches mentales Warm-up (Atmung, Stand finden)
09:45 - 10:30 Uhr	Grundlagen der Schlagfertigkeit • Was passiert im Kopf bei Stress? • „Fight, flight, freeze“ verstehen und bewusst steuern • Die 5 Basisstrategien schlagfertiger Antworten • Mini-Übungen in Kleingruppen
10:30 - 11:00 Uhr	Box-Mindset I – stabil stehen, klar bleiben • Balance und Standfestigkeit, Körperspannung und Fokus • Erste einfache Bewegungs- und Reaktionsübungen
11:00 - 11:15 Uhr	Pause
11:15 - 12:15 Uhr	Rhetoriktraining: kontern ohne Stress • Angriffstypen erkennen, Klarstellen, parieren, Humor nutzen • Übungen mit typischen Alltagssituationen
12:15 - 13:00 Uhr	Mittagspause
13:00 - 13:45 Uhr	Box-Mindset II – Fokus, Atmung und Impulskontrolle • Rhythmus und Timing • Kurze Schlagkombinationen ohne Körperkontakt („Boxerzieren“) • Transfer: in heiklen Gesprächen den eigenen Rhythmus halten
13:45 - 14:30 Uhr	Schlagfertigkeit in Aktion • Reaktionsschnelle Kommunikation, „Schnell-Konter“-Techniken • Arbeit mit realen Gesprächshürden der Teilnehmenden
14:30 - 14:45 Uhr	Pause

14:45 - 15:30 Uhr

Mindset und Resilienz: innere Haltung stärken

- Mentale Vorbereitung auf schwierige Situationen
- Mikro-Pausen und Reset-Techniken
- Body-Mind-Verbindung: Wie Körperhaltung Emotionen steuert

15:30 - 16:15 Uhr

Praxisrunde: Gesprächssparring

- Rhetorisches Sparring (mit Trainer)
- Individuelles Coaching

16:15 - 16:30 Uhr

Abschluss und Transfer

Persönliche To-dos für den Alltag, Feedback und Verabschiedung

Beratungsqualität gewinnt

Bedarfsorientierte, faire Kundengespräche sind die Grundlage der Sparkassen-Erfolgsgeschichte. Mit der "Hannoveraner Erklärung" bekennen sich die Sparkassen noch deutlicher als bisher zu ganzheitlicher, bedarfsgerechter und transparenter Beratung als Schlüssel für eine hohe Kundenzufriedenheit. Wie Sie die Qualität Ihrer Beratung weiter steigern und die damit verbundenen Chancen nutzen können, erfahren Sie in diesem Seminar.

ZIELGRUPPE

Privat- und Individualkundenberater/-innen

IHR NUTZEN

- Sie analysieren den Kundenbedarf und beraten Ihre Kundinnen und Kunden ganzheitlich.
- Sie kennen die Checklisten der Stiftung Warentest und der Verbraucherzentralen.
- Sie können mit Ihren Kundinnen und Kunden klar und selbstbewusst über Zinsen/Preise, Chancen und Risiken sowie nicht erfüllbare Erwartungen sprechen.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen
im Vertriebstraining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach

HINWEIS(E)

Diese Veranstaltung bieten wir gerne Inhouse in Ihrer Sparkasse an.

Zur Qualitätssicherung empfehlen wir, dieses Training durch ein individuelles Coaching am Arbeitsplatz zu ergänzen. Dafür erstellen wir Ihnen gern ein maßgeschneidertes Angebot. Bitte sprechen Sie Herrn Thorsten Meier an, Tel.: 0175/7891040.



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

1 Tag



PREIS

Auf Anfrage



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw

PROGRAMM/INHALT

Was denkt "man" über unsere Beratungsqualität ?

- Ursache und Wirkung
- Die Konsequenzen für unseren Beratungsalltag

Verkaufen oder Beraten?

- Durch faire Beratung wirtschaftliche Notwendigkeiten erfüllen
- Welchen Wert hat meine Beratung?

Kennen Sie Ihre Kundinnen und Kunden oder meinen Sie, Ihre Kundinnen und Kunden zu kennen?

Den Kundenbedarf analysieren

- Mögliche Lücken in der ganzheitlichen Beratung verhindern
- Durch gezielte Fragen wichtige Informationen gewinnen
- Finanzkonzept und Checklisten von Verbraucherschützern: Unterschiede und Gemeinsamkeiten - Wie nutze ich diese Erkenntnisse in der Praxis erfolgreich?
- Fragen als Schlüssel zum Kundenwunsch
- Im Dialog zum gemeinsamen Ziel - dem bedarfsgerechten Abschluss
- Wichtige Nebensächlichkeiten
- Mit Kundenäußerungen souverän umgehen: "Das weiß ich nicht." "Das geht Sie nichts an."
- Überzogenen Kundenerwartungen erfolgreich begegnen

Ihr persönliches Gesprächskonzept

Durch eine verbesserte Bedarfsanalyse die Cross-Selling-Quote steigern

- Sympathisch, fundiert, erfolgreich
- Chancen und Risiken deutlich machen
- Die Kraft der Bilder aktiv nutzen
- Preise und Konditionen kundengerecht und fair verkaufen
- Der Weg von der Analyse zum Abschluss: Kundenwünsche als Kaufargument
- Folgetermine verbindlich vereinbaren
Begeisterung erlebbar machen, Empfehlungen nutzen

Einfach verkaufen

Erfolgreichen Beraterinnen und Beratern gelingt es, den Nutzen der Produkte für Kundinnen und Kunden einfach darzustellen und erlebbar zu machen. Nur wenn Kundinnen und Kunden den Mehrwert des Produkts verstehen, schließen sie es auch ab. Wie es gelingt, die Sprache der Kundinnen und Kunden zu sprechen und die Nutzenargumentation einfach aufzubauen, wird in diesem Seminar lebhaft vermittelt.

ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen; FDL-Mitarbeiter/-innen

IHR NUTZEN

- Sie können die Sprache der Kundinnen und Kunden sprechen.
- Sie sind in der Lage, Fachwissen in Kaufargumente umzuwandeln.
- Sie kennen den richtigen Moment für die Abschlussfrage.

IHR REFERENT

Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW

Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters

HINWEIS(E)

Wir empfehlen, das Seminar um ein individuelles Coaching zu ergänzen, bei dem die Umsetzung der Seminarinhalte am Arbeitsplatz trainiert wird. Dazu berät Sie gern Lars Abraham, Tel.: 0231 22240-741, auch bezüglich der Durchführung dieser Veranstaltung als Inhouse-Training.



TERMIN(E)

16.04.2027
Sparkassenakademie NRW
44263 Dortmund



DAUER

1 Tag



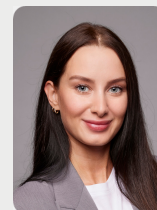
PREIS

395,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Lars Abraham
0231 22240-741
lars.abraham@ska.nrw



PROGRAMM/INHALT

Termine gewinnen - der erste Schritt zum Erfolg

- Wie vereinbare ich Termine mit Kundinnen und Kunden, die ich bisher nicht kenne?
- Wie gehe ich mit Einwänden und Widerständen um?

Das Verkaufsgespräch als "Sendung mit der Maus": einfach einleuchtend und einfach erfolgreich

- Welchen Gesprächseinstieg wähle ich?
- Wie positioniere ich mich beim ersten Gespräch?
- Wie binde ich das Sparkassen-Finanzkonzept ein?
- Wie erziele ich beim ersten Gespräch bereits einen Abschluss?
- Verkaufen wir Konten oder Verträge?

Fonds - sicher ist sicher

- Was ist eigentlich ein Fonds?
- Wie sicher ist denn sicher?
- Der Fonds in Verbindung mit SmartVermögen und Bevestor

Zinsen - da sind wir besser

- Die Höhe der Zinsen ist relativ
- Je höher der Zins, desto höher das Risiko, was zu beweisen wäre

Bausparen heißt nicht "am Bau sparen"

- Am Anfang war der Traum: Bilder erzeugen
- Das Bau- und Sparkonto: Für wen ist es geeignet?
- Vom Errechnen hin zur Ermittlung der Bausparsumme
- Was ist eigentlich eine Abschlussgebühr im verkäuferischen Sinne?

AltersvorSORGE oder AltersvorFREUDE?

- Altersarmut bei einzelnen Kundinnen und Kunden: der Beweis
- Altersreichtum bei einzelnen Kundinnen und Kunden: die Möglichkeiten

Kompositgeschäft - was so nebenbei alles abfällt

- Cross-Selling im Minutentakt
- Geld sparen oder sich versichern?

Intensivtraining

- Umgang mit schwierigen Kundinnen und Kunden
- Vom ersten "Nein" der Kundin oder des Kunden zum möglichen Verkaufsabschluss

Mit aggressivem Kundenverhalten professionell umgehen

Vorfälle mit Aggression und Gewalt im Kundenkontakt nehmen zu. Sie bringen Ihre körperliche und psychische Gesundheit in Gefahr. Wie können Sie Gefahren erkennen und sich schützen? Wie gehen Sie professionell mit solchen Situationen um? Welche Deeskalationsstrategien gibt es und wie können diese angewandt werden? Antworten auf diese und weitere Fragen erhalten Sie in diesem Seminar, abgeleitet aus den Deeskalationstrainings der Polizei des Landes NRW.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Kundenkontakt

IHR NUTZEN

- Sie wissen von einem erfahrenen Polizeitrainer, wie Sie sich schnell und effektiv auf neue Herausforderungen einstellen und damit sich und Ihre Gesundheit besser schützen.
- Sie können klare rechtliche und menschliche Grenzen sicher formulieren und ggf. durchzusetzen.
- Sie können Strategien anwenden, die Sie in die Lage versetzen, „vor die Lage zu kommen“ und der Aggression und Gewalt „den Wind aus den Segeln zu nehmen“.
- Sie erhöhen Ihre Kompetenz im Umgang mit diesen Konflikten und stärken dadurch Ihr Selbstbewusstsein und Ihre Arbeitszufriedenheit.

IHR REFERENT

Peter Jördell, gesund bleiben GbR

ehemaliger Polizeibeamter mit Fachhochschulstudium (Psychologie, Soziologie) und langjähriger Deeskalationstrainer für Polizisten mit 40 Jahren Berufserfahrung mit Konflikten und 20 Jahren Trainererfahrung im Fachthema Deeskalation und in den Bereichen Kommunikation, Gewaltprävention und Stressbewältigung, heute freiberuflicher Coach im Gesundheitsmanagement

HINWEIS(E)

Das Seminar kann auch inhouse in einer Sparkasse durchgeführt werden.



TERMIN(E)

05.05.2026
09:00 – 13:00 Uhr
Sparkassenakademie NRW
44263 Dortmund



DAUER

4 Stunden



PREIS

325,00 €



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Elisabeth Schneckung
0231 22240-735
elisabeth.schneckung@ska.nrw



PROGRAMM/INHALT

Das eigene Verhalten

- Ich habe keinen Einfluss auf das Verhalten der Kundinnen und Kunden /der anderen Personen.
Der Fokus dieses Seminars liegt auf den Möglichkeiten, die im eigenen Verhalten liegen, und die Teilnehmer/-innen hier zu stärken.

Rechtssicherheit

- Was darf ich? Was darf ich nicht?
- Was empfiehlt die Polizei zu folgenden Themen: Hausrecht, Hausverbot, Kontokündigung, Notwehr, Festhalten, Aussageverweigerungsrecht, ladungsfähige Anschrift

Hier werden alle rechtlichen Fragen eindeutig geklärt, damit sie selbstsicher und selbstbewusst auftreten können.

Gewalt (physisch und psychisch) vermeiden durch professionelles Konfliktmanagement

- Angriffsfreie Kommunikation
Wie funktioniert das? Die Macht des Wortes kennenlernen - und zu nutzen lernen.
- Deeskalation
Es gibt unzählige Möglichkeiten und Verhaltensweisen, sich in gefährlichen, bedrohlichen oder verletzenden Situationen professionell zu verhalten. Hier werden Strategien – konkret zugeschnitten auf den Bedarf der Teilnehmer/-innen – gesammelt und erörtert.

Gefahr erkennen

- Woran erkenne ich eine gefährliche Situation?
- Wie funktioniert das?

Übungen

- Stand, Abstand
Wie nah lasse ich eine aggressive Kundin bzw. einen gewaltbereiten Kunden kommen? Was mache ich, wenn der Abstand trotz Aufforderung weiter unterschritten wird?
- Was mache ich, wenn es zu einem körperlichen Angriff kommt (der Kunde hält mich fest, der Kunde droht mit einem gefährlichen Gegenstand usw.)?

Konsequenzen

- Was tun, wenn die Grenzen durch Kundinnen und Kunden überschritten wurden?

Sicher im Abschluss (E-Learning)

Es gilt nach wie vor: Ein Berater berät und ein Verkäufer verkauft. Wer sicher zum Abschluss kommen möchte, ist genau richtig. Gespräche strukturiert, entschlossen und erfolgreich zu beenden, wird Ihnen hier vermittelt. Darüber hinaus erhalten Sie wichtige Impulse und lernen praxiserprobte Vorgehensweisen für Ihren persönlichen Erfolg kennen.

ZIELGRUPPE

Privat- und Individualkundenberater/-innen

IHR NUTZEN

- Sie ergänzen Ihre bisherigen Vorgehensweisen, um zum Abschluss zu kommen.
- Sie kennen gute Formulierungen für Ihre Gespräche, sind hartnäckig und charmant zugleich.
- Sie erhalten wertvolle, sowie wertschätzende Tipps von Ihrem Trainer aus der Praxis für die Praxis.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!



TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



DAUER

30 Minuten



PREIS

40,00 €

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw



PROGRAMM/INHALT

Abschlussorientierung beginnt im Kopf

Vor dem Gespräch ist vor dem Abschluss

- Was prägt mein bisheriges Abschlussverhalten?
- Wie "programmiere" ich mich nachhaltig erfolgreich für den Abschluss?
- Welche Erfolgsregeln gibt es für den Abschluss?

Abschlusssignale und Abschlusstechniken

- Was bin ich selbst für ein "Abschlusstyp"?
- Welche Abschlusssignale und Abschlusstechniken gibt es?
- Wo bzw. bei wem unterschreiben Kundinnen und Kunden gerne und sofort?

Drei wichtige Positionen "in der Zielgerade" zum erfolgreichen Abschluss

- Wie erkenne ich die richtigen Signale?
- Welche Abschlusstechnik bringt die Unterschrift?
- Was kann mich jetzt noch am Abschluss hindern?

Vertrieb in der Ausbildung / Aha-Momente

Die Aha-Filiale ist ein Vertriebsweg für Auszubildende. Wir machen die Auszubildenden für alle Vertriebswege fit. Aus der Praxis für die Praxis.

ZIELGRUPPE

Auszubildende in der Sparkasse

IHR NUTZEN

- Sie sind fit für den Vertriebsalltag in Ihrer Ausbildungszeit.
- Sie trainieren, aus der Praxis für die Praxis und kennen die Gesetzmäßigkeiten des Anders sein.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW
Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters
- Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen im Vertriebstraining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach

zertifizierter Positive Business Expert

PROGRAMM/INHALT

In Anlehnung an Stark starten bei der Nr. 1:

- Selbstbewusst als Marktführer/-in auftreten
- Menschen wertschätzend aktiv ansprechen
- Verkaufsgespräche sicher und abschlussorientiert führen, sich der Verantwortung für die Finanzen unserer Kundinnen und Kunden bewusst sein
- Die Marke Sparkasse gut vertreten

HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Sprechen Sie gerne für die individuelle Abstimmung Thorsten Meier, unter 0175/7891040 an.



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

1 Tag



PREIS

405,00 €

zzgl. Bewertungspauschale



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw

just e-learn-Package Vertriebskompetenz (E-Learning)

Kompaktes Expertenwissen für den modernen Vertrieb in Sparkassen. Klar, authentisch und ehrlich präsentiert, bieten Lars Abraham und Thorsten Meier geballtes Vertriebs-knowhow im E-Learning-Format an.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Vertrieb

IHR NUTZEN

- Sie halten sich mit dem Package Vertriebskompetenz fit für einen effektiven und nachhaltigen Vertrieb auf Augenhöhe.
- Sie wissen, welche digitalen Serviceprozesse die Sparkasse bereit hält.
- Sie verkaufen Produkte und Preise noch souveräner.
- Sie beraten digital effektiv und erfolgreich.
- Sie erreichen mehr Abschlüsse mit höflicher Hartnäckigkeit und charmanter Schlagfertigkeit.
- Sie steigern mit dem Provisionsturbo signifikant Erträge.
- Sie gewinnen Kunden auch ohne klassische Anlässe.
- Sie lernen, einfach mit Qualität zu begeistern.

HINWEIS(E)

Das E-Learning kann zu jeder Zeit, im eigenen „moment-of-need“ und mit jedem Endgerät ganz ohne feste Seminarzeiten genutzt werden, um neue Impulse für den Vertrieb zu erhalten oder bekannte Tipps aufzufrischen und selbst erfolgreich zu erproben und umzusetzen.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning-Package zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!



TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



DAUER

7 Stunden



PREIS

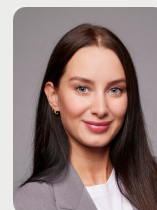
160,00 €

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw



PROGRAMM/INHALT

Sieben E-Learning-Module aus dem Themenbereich
"Vertriebskompetenz Sparkasse":

1. [01.246 Die wichtigsten digitalen Serviceprozesse: Einfach. Besser. Erleben](#)
2. [15.950 Digitale Kompetenz im Multikanalvertrieb: Umsetzungstipps für die Praxis \(E-Learning\)](#)
3. [01.257 Digital beraten vom Gespräch bis zum Abschluss \(E-Learning\)](#)
4. [01.258 Terminakquise - Erfolgreich Kunden gewinnen ohne klassische Anlässe \(E-Learning\)](#)
5. [01.264 Höfliche Hartnäckigkeit, charmante Schlagfertigkeit \(E-Learning\)](#)
6. [02.271 Provisionsturbo die Erträge deutlich steigern \(E-Learning\)](#)
7. [01.248 Den Preis souverän verkaufen \(E-Learning\)](#)
8. [01.277 Sicher im Abschluss \(E-Learning\)](#)
9. [01.712-A Konsumentenkredite erfolgreich verkaufen \(E-Learning\)](#)

Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zur Buchung dieses Angebotes.

Basisseminar Privatkundenberatung

Sie möchten sich sofort nach der Ausbildung oder nach Ihrer Qualifizierung Sparkassenkaufmann/-kauffrau auf erfolgreiche Beratungen mit Privatkunden vorbereiten und auch für anspruchsvolle Beratungssituationen optimal qualifizieren? Sie möchten schnell Sicherheit in Ihrem neuen Arbeitsumfeld in der Filiale gewinnen? Ihre Berufsausbildung liegt schon länger zurück. Sie haben geringe praktische Vertriebserfahrungen und möchten sich für die Privatkundenberatung qualifizieren?

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die nach erfolgter Berufsausbildung zum Bankkaufmann/zur Bankkauffrau in der Privatkundenberatung eingesetzt werden und Mitarbeiter/-innen in Servicebereichen, die zu Privatkundenberater/-innen ausgebildet werden sollen.

Das Basisseminar stellt auch eine optimale Weiterentwicklungsmöglichkeit für Absolventinnen und Absolventen des Qualifizierungslehrgangs Sparkassenkaufmann/-kauffrau (Seiteneinsteiger/-innen) dar.

IHR NUTZEN

- Mit dem Basisseminar Privatkundenberatung bereiten Sie sich praxisorientiert auf Vertriebsaufgaben im Privatkundensegment vor.
- Mit intensiven Trainings steigern Sie schnell Ihre Vertriebskompetenz in der Beratung vor Ort und in der Videoberatung - rund um das Sparkassen-Finanzkonzept
- Sie trainieren Ihre Selbstorganisations- und Kommunikationsfähigkeiten.
- Sie lernen den souveränen Umgang mit Stresssituationen.
- Sie werden sicherer, zufriedener und motivierter in Ihrem Arbeitsumfeld.
- Sie verbessern Ihre Zielerreichung.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Ihre Dozent/-innen sind erfahrene Praktiker/-innen und erfolgreiche Vertriebler/-innen in Sparkassen, die ihre Erfahrungen und Expertise an Sie weiter geben.

HINWEIS(E)

Sie können das optionale Zertifikat *Geprüfte/r Privatkundenberater/-in* erwerben.



TERMIN(E)

2602_PKB | 02.09.2026 – 13.10.2026
Sparkassenakademie NRW
44263 Dortmund



DAUER

10 Tage



PREIS

Teilnehmerpreis: 1.690,00 €
Teilnehmer Prüfungsgebühr: 300,00 €



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



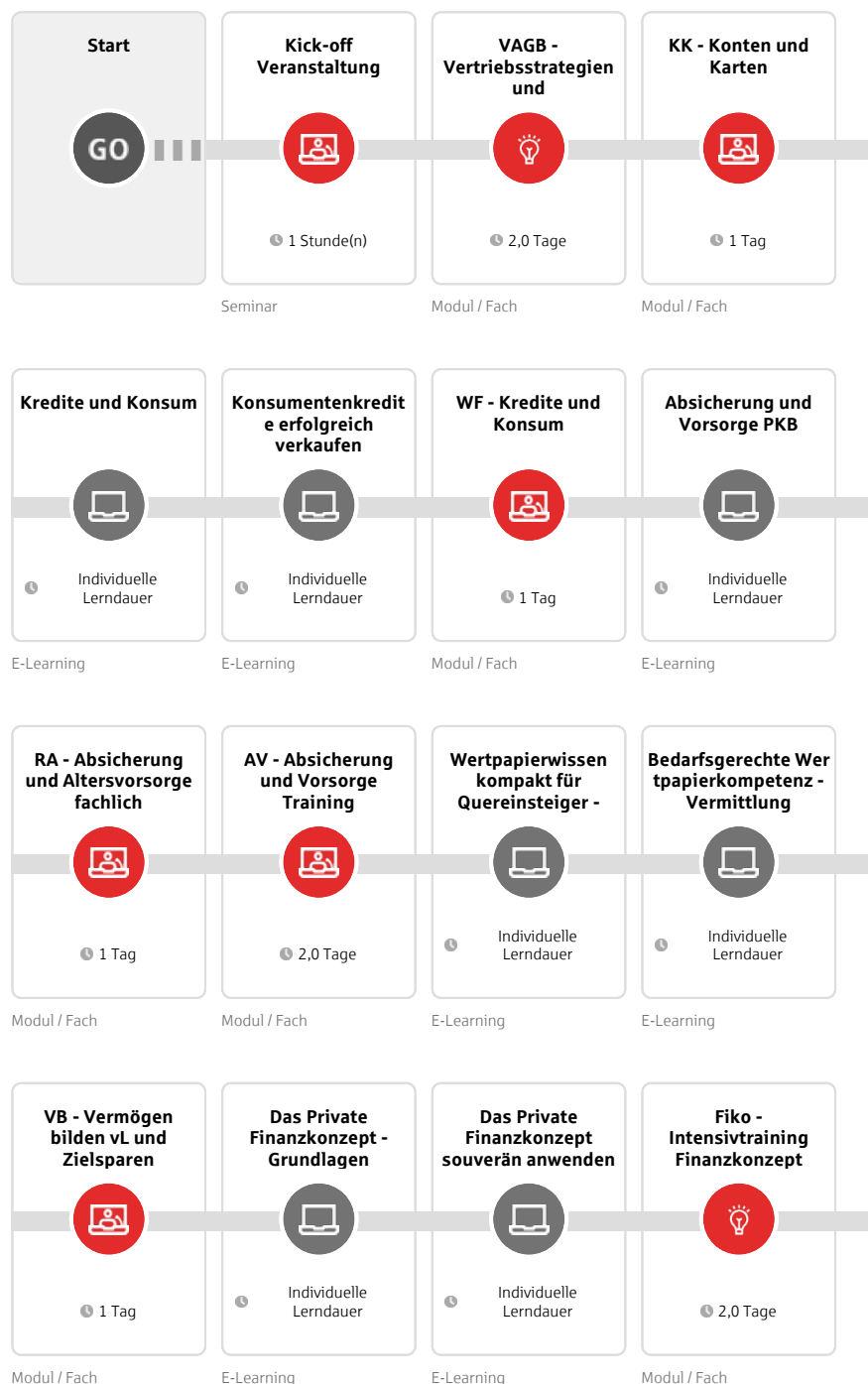
Katharina Latussek
0231 22240-721
katharina.latussek@ska.nrw

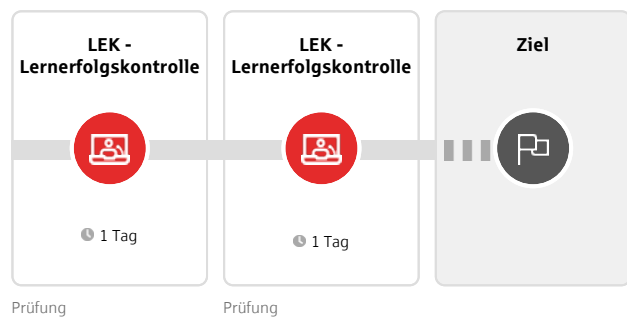
INHALTE



Martin Prinz
0231 22240-592
martin.prinz@ska.nrw

Ihre Lernreise: Basisseminar Privatkundenberatung (PKB)





PROGRAMM/INHALT

Bausteine des Basisseminars Privatkundenberatung:

- Vertriebsstrategien und Arbeitsorganisation – Gesprächsführung und Beratungsqualität (2 Tage - Akademie vor Ort)
- Konten und Karten (1 Tag, webex)
- Kredite und Konsum (1 Tag, webex)
- Absicherung und Altersvorsorge – Fachinput (1 Tag, webex)
- Absicherung und Altersvorsorge – Training (2 Tage, webex)
- Vermögen bilden – vL und Zielsparen (1 Tag, webex)
- Intensivtraining Finanzkonzept Privatkunden (2 Tage, Akademie vor Ort)

15 Zeitstunden können im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) angerechnet werden.

Female Finance: Finanzbedürfnisse von Frauen souverän beraten

Mit Empathie und Expertise: Erweitern Sie Ihre Beratungskompetenzen für eine zielgerichtete Finanzberatung für Frauen. Damit schaffen Sie nachhaltige, vertrauensvolle Beziehungen zu Ihren Kundinnen und unterstützen sie auf dem Weg zur finanziellen Unabhängigkeit.

ZIELGRUPPE

Berater/-innen im Privatkundenmarkt

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie durch empathische Kommunikation Vertrauen aufbauen und Ihre Kundinnen gezielt bei der Umsetzung ihrer finanziellen Ziele unterstützen.
- Sie kennen die unterschiedlichen Lebensphasen von Frauen und wissen, wie Sie Ihre Finanzberatung an deren spezifische Bedürfnisse anpassen.
- Sie sind vertraut mit den relevanten Finanzprodukten und Strategien, die Frauen in verschiedenen Lebensphasen zur finanziellen Absicherung benötigen.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Petra Bernhardt, Stadtparkasse Mönchengladbach
- Kathrin Holzapfel, Sparkasse Dortmund
- Claudia Mokanski, Sparkasse Dortmund



TERMIN(E)

Termin folgt zeitnah



DAUER

2,5 Tage



PREIS

840,00 €



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



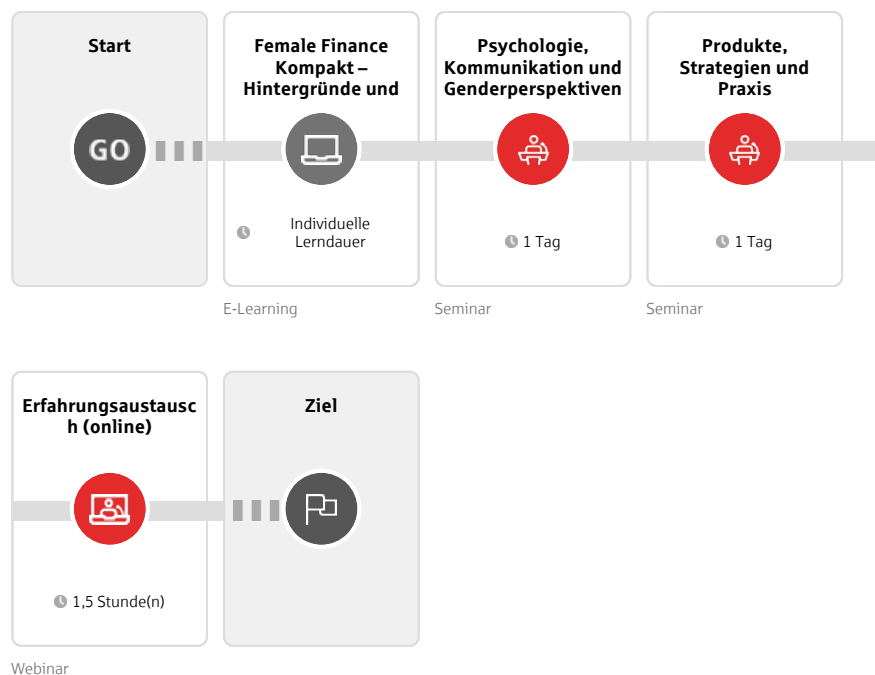
Darina Busch
0231 22240-524
darina.busch@ska.nrw

INHALTE



Joke Marie Schröermeyer
0231 22240-593
joke.schroermeyer@ska.nrw

Ihre Lernreise: Female Finance: Finanzbedürfnisse von Frauen souverän beraten





PROGRAMM/INHALT

Hintergrund und Grundlagen zu Female Finance

- Gesellschaftliche, wirtschaftliche und demografische Faktoren, die die finanzielle Situation von Frauen beeinflussen
- Auswirkungen auf die finanzielle Unabhängigkeit und langfristige Absicherung
- Zentrale Aspekte weiblicher Lebensrealitäten in der Finanzberatung

Psychologie, Kommunikation und Genderperspektiven

- Unterschiede in Geldverhalten und Entscheidungsprozessen: Psychologische Faktoren, die das Finanzverhalten beeinflussen
- Empathische Kommunikation und vertrauensvolle Beratung: Aufbau von Vertrauen und partnerschaftlicher Kommunikation, Fragetechniken und aktives Zuhören in der Finanzberatung
- Beratung mit Fokus auf weibliche Lebensrealitäten

Produkte, Strategien und Praxis

- Strategien zur finanziellen Unabhängigkeit: Förderung von finanzieller Selbstbestimmung und Absicherung
- Lebensphasen und Produktauswahl
- Finanzplanung als kontinuierlicher Prozess: Berücksichtigung und Anpassungen abhängig von Lebensumständen
- Umsetzung in der Beratungspraxis

Erfahrungsaustausch zum Transfer in die Praxis

- Anwendung, Umsetzung, Reflexion
- Erfahrungen und Herausforderungen



01 PRIVATKUNDEN

Mediale Beratung

"Kein Abschluss unter dieser Nummer?" - die Terminquote steigern

Terminvereinbarungen am Telefon sind der Auftakt für Verkaufsgespräche. Aber wie gelingt es Ihnen, die Kundinnen und Kunden für einen Termin zu gewinnen? Erfahren Sie, wie Sie die Neugier der Kundinnen und Kunden wecken und entwickeln Sie Ihr persönliches Telefonkonzept. Sie gehen souverän mit Einwänden um und können das Kundengespräch abschlussorientiert steuern.

ZIELGRUPPE

Privat- und Individualkundenberater/-innen

IHR NUTZEN

- Sie telefonieren glaubwürdig und sympathisch.
- Sie wecken die Neugier der Kundinnen und Kunden und vereinbaren mehr Termine.
- Sie entwickeln Ihr persönliches Telefonkonzept für dauerhaft hohe Terminquoten.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartner

HINWEIS(E)

Wir empfehlen, dieses Training durch eine individuelle Begleitung am Arbeitsplatz zu ergänzen. Dafür erstellen wir Ihnen gern ein maßgeschneidertes Angebot. Bitte sprechen Sie Thorsten Meier an, Tel.: 0175/7891040.



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

1 Tag



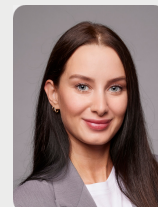
PREIS

Auf Anfrage



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw

PROGRAMM/INHALT

Die wichtigsten Eckpunkte für Ihren Telefon-Erfolg

- Weshalb rufen Sie an? Wie wecken Sie Neugier?
- Anders verabschieden als alle anderen
- Rechtliche Rahmenbedingungen beachten

3 kleine Schritte zum "Ja" der Kundin oder des Kunden

Kennen Sie Ihren Kundinnen und Kunden oder meinen Sie, diese zu kennen?

- Wo erhalte ich wichtige Informationen?
- Was hat die Kundin und der Kunde bei uns - was hat er nicht?
- Wie nutze ich diese Erkenntnisse erfolgreich?

Das "Spiel" mit der (Neu-)Gier des Menschen

- (Zu) viele Informationen machen nicht gierig

Ihr persönliches Telefonkonzept!

- Glaubwürdig - sympathisch - erfolgreich
- Der Kundin oder dem Kunden offen die Vorgehensweise vermitteln
- Einwandbehandlung aus der Praxis für die Praxis

Digital beraten - Schritt für Schritt erfolgreich

Von Praktikerinnen und Praktikern für Praktikerinnen und Praktikern. Die erfolgreiche digitale Beratung von A-Z, in einfachen Schritten erläutert. Gerade in der heutigen Zeit brauchen unsere Berater/-innen praxiserprobte Tipps für die Begeisterung unserer Kundinnen und Kunden in der digitalen Welt. Medialer Vertrieb von Menschen für Menschen gestaltet.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen in Sparkassen, die Kunden digital beraten

IHR NUTZEN

- Sie können Ihre Kundinnen und Kunden von den digitalen Möglichkeiten der Sparkasse begeistern.
- Sie kennen die Identifikation und die gelungene Ansprache von online-affinen Kundinnen und Kunden.
- Sie wissen, wie das geht mit dem Screensharing, Whiteboard, One Note, Powerpoint, OSP_neo und der After Sales Mail.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Stefan Brüning, Sparkasse Krefeld
Julia Meyer-Soltau, Sparkasse Hattingen

HINWEIS(E)

Zwei Wochen vor Beginn des Seminars werden die Teilnehmenden eingeladen. Das E-Learning (Angebotsnummer 01.257) "Digital beraten" ist vor dem Online-Seminar zu bearbeiten und wird automatisch bei der Anmeldung mitgebucht. Die Supervision und auch das Präsenztraining bauen auf den vermittelten Inhalten des E-Learnings auf.



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

1,5 Stunden

Online oder 1 Tag Präsenz



PREIS

259,00 € Online | 395,00 € Präsenz zzgl.
Bewirtung



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw



PROGRAMM/INHALT

Differenzierung der Serviceanliegen und Beratung (Primär Neugeschäft Verbund)

Überleitung aus dem stationären Vertrieb, Wohnortfremd, Altersgruppen, Einkommen etc.

Ansprache der Kundinnen und Kunden sowie Terminvereinbarung und Bestätigungsmail

Das digitale Beratungsgespräch: seriös, sympathisch und vertrauensvoll

Tipps und Tricks, u.a. mit One Note und OSP_neo

Abschlussorientierung

Gesprächsnachbereitung mit After Sales Mail

HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Wenn Sie Interesse an einer Inhouse-Veranstaltung haben, sprechen Sie uns gerne an. Wir erstellen Ihnen Ihr persönliches Angebot.

Digital beraten: Vom Gespräch bis zum Abschluss (E-Learning)

Sie wollten schon immer wissen, wie Sie digitale Beratungsgespräche noch erfolgreicher führen und gleichzeitig Vertriebsergebnisse steigern? In diesem E-Learning zeigen wir Ihnen, wie Sie Cross-Selling im digitalen Raum effektiv umsetzt, um die Bedürfnisse Ihrer Kundinnen und Kunden gezielt zu erfüllen. Mit wertvollen Tipps und praxisbewährten Methoden werden Sie befähigt, digitale Beratungskompetenzen auf das nächste Level zu heben und den Vertriebserfolg langfristig zu sichern.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im digitalen Vertrieb und im Privatkundenmarkt

IHR NUTZEN

- Sie verstehen die aktuellen Entwicklungen und Veränderungen im digitalen Vertrieb, um die hybride Beratung nachhaltig und erfolgreich zu gestalten.
- Sie wissen, wie Sie Videogespräche erfolgreich starten und strukturieren, um einen produktiven Dialog zu fördern und Cross-Selling-Möglichkeiten effektiv zu integrieren.
- Sie erwerben Strategien zur aktiven Mitgestaltung der Datenpflege durch ihre Kundinnen und Kunden sowie Methoden zur Sammlung und Nutzung relevanter Informationen.

HINWEIS(E)

Im Anschluss an das E-Learning empfehlen wir an einer Supervision der Experten Julia Meyer-Soltau bzw. Stefan Brüning (Angebot 01.256) teilzunehmen, um weitere, wertvolle Hinweise auf die aktuellen Herausforderungen zu erhalten.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!



TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



DAUER

60 Minuten



PREIS

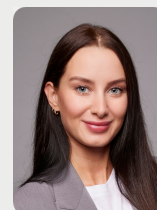
60,00 €

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw



PROGRAMM/INHALT

Wie hat sich die digitale und hybride Beratung in den letzten Jahren entwickelt?

Wie hat sich das Verhalten der Kundinnen und Kunden verändert?

Wie können Sie die Beratung aktiv und dialogorientiert gestalten?

Wie starten Sie ein Videogespräch?

Wie können Sie Ihre Kundinnen und Kunden aktiv zur Mitgestaltung der Datenpflege anregen?

Wie können Sie relevante Informationen sammeln?

Wie können Sie noch mehr wertvolle Informationen sammeln?

Wie können Sie den Dialog im digitalen Beratungsgespräch aktiv gestalten und Cross-Selling effektiv integrieren?

Wie gelingt es, ein digitales Beratungsgespräch erfolgreich abzuschließen?

Wie können Sie ein erfolgreiches digitales Beratungsgespräch strukturieren?

Wie können Sie das Gelernte in die Praxis umsetzen und Ihre digitale Beratung erfolgreich gestalten?

Terminakquise: Erfolgreich Kunden gewinnen ohne klassische Anlässe! (E-Learning)

Eine gelungene Terminakquise ist das A und O im Alltag eines Beraters oder einer Beraterin. Daher erfahren Sie in diesem E-Learning, wie Sie gezielt Termine mit Kundinnen und Kunden vereinbaren und durch eine professionelle Ansprache ihr Vertrauen gewinnen. Sie werden mit praxisnahen Tipps und Strategien ausgestattet, die Ihnen helfen, Ihre Kommunikation zu optimieren und Ihre Ziele zu erreichen.

ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen inkl. Service und Outbound;
Individualkundenberater/-innen

IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, den Mehrwert eines Beratungsgesprächs überzeugend zu vermitteln.
- Sie können abschlussorientiert jede Kundin und jeden Kunden anrufen.
- Sie beherrschen eine Einwandbeantwortung in einer bisher unbekannten Professionalität.

HINWEIS(E)

Wir empfehlen dieses E-Learning mit einem der sich anschließenden Trainingsbausteine zu verknüpfen ([01.259](#)).

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!



TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



DAUER

60 Minuten



PREIS

60,00 €

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Lars Abraham
0231 22240-741
lars.abraham@ska.nrw

PROGRAMM/INHALT

Warum ist eine aktive Terminakquise der Schlüssel, um Kundinnen und Kunden erfolgreich zu gewinnen?

Wie können Sie sich von der Konkurrenz abheben und Kundinnen und Kunden überzeugen?

Wie bauen Sie Vertrauen auf und wie überträgt es sich in Ihrer Ansprache?

Wie können Sie mit einer erfolgreichen Begrüßung die Grundlage für ein gutes Gespräch legen?

Wie können Sie Anlässe gezielt nutzen, um das Interesse Ihrer Kundinnen und Kunden zu wecken?

Wie können Sie Themen ansprechen, um das Interesse Ihrer Kundinnen und Kunden zu wecken?

Wie können Sie mit Einwänden umgehen und Ihren nächsten Schritt souverän setzen?

Was können Sie tun, um kontinuierlich besser zu werden und erfolgreich in der Kundenansprache zu bleiben?

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

0 Tage
nach Absprache



PREIS

nach Vereinbarung



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



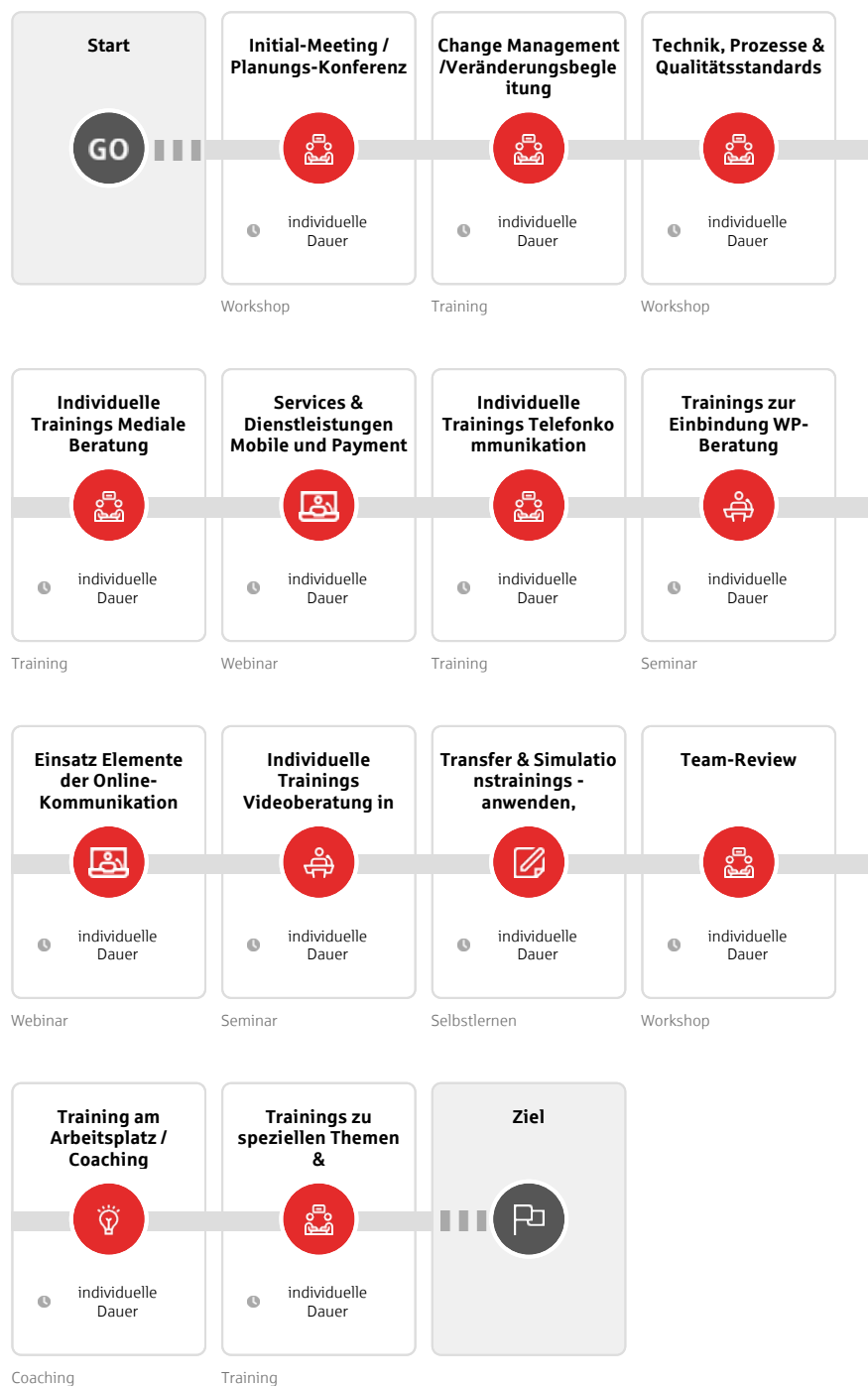
Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

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 professionalisieren (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
 - Telefonische 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 Situationen meistern
- Stimmtraining
- Team-Review

Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar mit E-Learning)

Machen Sie sich fit für den effektiven Einsatz des S-KIPilot! In unserem interaktiven Webinar lernen Sie, wie Sie die neuesten Funktionen optimal nutzen, gezielt hochwertige Prompts formulieren und typische Anwendungsfälle aus der Sparkassenpraxis erfolgreich umsetzen. Profitieren Sie von praxisnahen Live-Demos, wertvollen Tipps und dem direkten Austausch!

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die für den S-KIPilot freigeschaltet sind bzw. die bereits Erfahrungen zum Einsatz von KI-Anwendungen im Arbeitsalltag gesammelt haben

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Funktionsweisen und Besonderheiten des S-KIPilot in seiner aktuellen Version und verstehen diese für die Nutzung.
- Sie können Ihr Wissen aus der Basisqualifikation (WBT) direkt anwenden.
- Sie wissen, was einen guten Prompt im S-KIPilot ausmacht, und steigern damit deutlich die Qualität der Ergebnisse.
- Sie sind vertraut mit konkreten Anwendungsszenarien für Ihren Arbeitsalltag und sehen im Live-System, wie typische Aufgaben effizient gelöst werden können.

VORAUSSETZUNG(EN)

- Idealerweise verfügen Sie über einen eigenen Zugang zur Anwendung.
- E-Learning "Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis – Basiswissen kompakt" wird empfohlen.
- Erste Erfahrungen mit dem S-KIPilot sind hilfreich

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Kai Hildner, engram GmbH

HINWEIS(E)

Nach Abschluss des Webinars erhalten Sie eine Bescheinigung über Ihre erfolgreiche Teilnahme, die die regulatorischen Anforderungen des EU AI-Act abdeckt. Das Webinar findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre



TERMIN(E)

03.09.2026
10:00 – 11:30 Uhr
virtueller Seminarraum
online

Optional bereitgestelltes E-Learning KI in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt (01.01.2026 - 02.08.2027)

Webinar (03.09.2026)



DAUER

1,5 Stunden

90 Minuten Webinar zzgl. Lernzeit für optional vorgeschaltete E-Learnings & Transfer



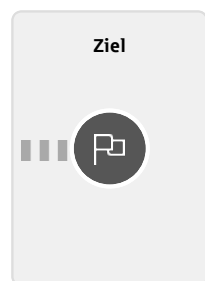
PREIS

159,00 Euro pro Teilnehmer/-in inkl. kostenfreies E-Learning

Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung. Zusätzlich werden Sie automatisch optional für die kostenfreien E-Learnings "Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis – Basiswissen kompakt" freigeschaltet.

Gerne bieten wir Ihnen diese Veranstaltung als individuelle Inhouse-Veranstaltung für Ihre Sparkasse an. Bei Interesse sprechen Sie bitte Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.

Ihre Lernreise: Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar mit E-Learning)



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



Jana Bathe

0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



Edmund Honermann

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

PROGRAMM/INHALT

Optional vorgeschaltetes kostenfreies E-Learning Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis – Basiswissen kompakt

- Modul 1: Was ist Künstliche Intelligenz? (Eine Einführung – Definition und Abgrenzung)
- Modul 2: Wie verändert KI unseren (Arbeits-)Alltag?
- Modul 3: Grenzen von KI
- Modul 4: Ethik und Verantwortung bei der Nutzung von KI
- Modul 5: Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit
- Abschlusstest: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis

Webinar (90 Minuten) (10:00 - 11:30 Uhr)

Einordnung & Grundlagen generativer KI

- Kurzer Überblick zu Nutzen, Grenzen und Einsatzmöglichkeiten im Sparkassenalltag

Funktionen des S-KIPilot

- Aufbau, Navigation, Rollenprofile und Kategorien
- Stärken und Einschränkungen

Wirksamer Prompten

- Grundlagen guter Prompts
- einfache Strukturmodelle
- Prompt-Arten
- iterative Verbesserung

Fallstricke & sichere Nutzung

- Halluzinationen erkennen
- Qualitätssicherung anwenden
- datenschutzkonform arbeiten

Live-Demonstrationen im S-KIPilot

- Praxisnahe Beispiele zu Texten und Zusammenfassungen
- Ideenfindung und alltägliche Kommunikation

Transfer & praktische Nutzung

- Typische Sparkassen-Use Cases
- sofort einsetzbare Prompt-Vorlagen

S-KIPilot Kompakt Vertrieb - Einsatz von generativer KI im Service- und Beratungsalltag

Erleben Sie, wie generative KI Ihren Vertriebsalltag revolutionieren kann: Von smarter Gesprächsvorbereitung über gezielte Nachbereitung bis hin zu sofort einsetzbaren Prompt-Vorlagen. Im Webinar zeigen wir praxisnah, wie der S-KIPilot Beratung und Service effizient unterstützt – inklusive Live-Demonstration, Sicherheitschecks und Transfer in echte Sparkassen-Use-Cases.

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus Service, Privatkundenberatung, Individualkundenberatung, Firmenkundenberatung sowie Vertriebsmitarbeitende, die den S-KIPilot bereits nutzen und die Anwendung vertiefen möchten oder Teams, die moderne KI-Unterstützung in der Beratung und Kommunikation einsetzen möchten

IHR NUTZEN

- Sie lernen die vertriebsrelevanten Funktionen des S-KIPilot kennen und verstehen, wie dieser Ihre tägliche Arbeit in Service und Beratung unterstützt.
- Sie vertiefen Ihr Wissen aus der Basisqualifikation (WBT) und wenden dieses speziell im Kontext von Kundengesprächen an.
- Sie wissen, was einen guten Prompt im Vertrieb ausmacht, und steigern die Qualität und Verlässlichkeit der Ergebnisse.
- Sie erleben praxisnahe Beispiele und Anwendungsszenarien aus Service, Privatkunden-, Individualkunden- und Firmenkundengeschäft – und sehen live,

VORAUSSETZUNG(EN)

- E-Learning: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt [\(15.443\)](#) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- Erste Nutzungserfahrungen im S-KIPilot

IHR REFERENT

Fabian Voß, FINNOFLEET engram GmbH

HINWEIS(E)

Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet und nach der Veranstaltung den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Sie haben außerdem die



TERMIN(E)

08.09.2026
10:00 – 11:30 Uhr
virtueller Seminarraum
online



DAUER

1,5599999942779541 Stunden



PREIS

159,00 €



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer 15.450-V zu buchen.

Zur Aufzeichnung

Bei Buchung der Live-Veranstaltung beachten Sie bitte:
Sie melden sich zu einer Veranstaltung an, die aufgezeichnet wird zum Zweck der temporären Bereitstellung für Teilnehmende, die diese Veranstaltung entweder für eine Live-Teilnahme oder zur zeitlich flexiblen Nutzung der Veranstaltungs-Aufzeichnung gebucht haben. Dies beinhaltet die Aufzeichnung und Speicherung der Audiodaten der Teilnehmenden, sofern diese ihr Mikrofon oder Telefon für eigene Wortbeiträge freigeschaltet haben. Eine Aufzeichnung der Webcam findet in der Regel nicht statt. Sofern Sie Ihr Mikrofon oder Telefon während der Veranstaltung freischalten, geben Sie uns mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung Ihres Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

PROGRAMM/INHALT**Einordnung & Orientierung**

- Nutzen generativer KI im Vertrieb
- typische Einsatzfelder
- Abgrenzung zu anderen Tools

Funktionen des S-KIPilot für Beratung & Service

- Gesprächsvorbereitung & Gesprächsnachbereitung
- Outlook-Add-In,
- relevante Rollenprofile & Kategorien

Wirksame Gesprächs-Prompts

- Strukturmodelle für Beratungs- und Servicesituationen
- Formulierungs- & Analyseprompts
- iterative Verbesserung

Sichere & verantwortungsvolle Nutzung

- Halluzinationen erkennen
- Grenzen vertrieblicher Inhalte
- Qualitätssicherung

Live-Demonstration im S-KIPilot (Praxisfokus)

- Serviceanliegen
- PKB/IKB/FKB-Vorbereitung
- Outlook-Kommunikation
- Alltagsprompts

Transfer in den Vertriebsalltag

- Typische Use Cases aus Sparkassen
- sofort nutzbare Prompt-Vorlagen

Erfolgreich Telefonieren: Zinsprolongationen - wie auch in schwierigen Zeiten das Bestandsgeschäft gelingt

In Zeiten stark steigender Zinsen ist es extrem wichtig, im Bereich der Immobilienfinanzierung nicht nur Neuverträge abzuschließen, sondern auch die Bestandskunden/-innen weiter an die Sparkasse zu binden. Bei den stark gestiegenen Zinsen, die für die Kunden bei einer Prolongation Mehrkosten bedeuten können, sind Gespräche gerade aktuell für die Beraterinnen und Berater häufig sehr anspruchsvoll und herausfordernd. Diese erfolgen häufig durch telefonische Kundenansprache. Wie Sie aufkommende Fragen und Einwände am Telefon erfolgreich meistern, wird in diesem Seminar trainiert.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen der Baufinanzierung, Kundenberater/-innen oder Outbound-Agenteninnen & -Agenten des KSC, die Zinsprolongationen mit Kunden telefonisch besprechen

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie mit den wichtigsten Fragestellungen rund um das Thema Zinsprolongation umgehen.
- Sie kennen Nutzenargumentationen und Einwandbehandlungen bei der telefonischen Kundenansprache.

IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC/DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanagement und Leadership.

HINWEIS(E)

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Telefon-Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

1 Tag



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

Erarbeitung eines Telefonleitfadens zur aktiven Ansprache der Zinssicherung bei Forward- und Zinsprolongationsdarlehen

- Aus welchen Bestandteilen besteht ein Telefonleitfaden?
- Welcher Wortlaut kann verwendet werden?

Rahmenbedingungen zum Vertrieb am Telefon

- Jedes Haus ist anders – was sind in Ihrem Haus die Leitlinien?

Direkt-Verkauf am Telefon

- Angebot und Vertrag verschicken

Einwandbehandlung

- Einwand, Vorwand oder Reklamation – was ist der Unterschied?
- Welche Einwände können kommen und wie gehe ich mit diesen um?

Cross-Selling-Ansätze

- Wenig genutzt, doch wenn nicht jetzt, wann dann? Aktive Ansprache auf verschiedene Produkte passend zur Baufinanzierung

Nicht-Erreichen des Kunden

- Wie bespreche ich den Anrufbeantworter
- Chance trotzdem nicht verpassen – Angebot versenden

Erste Gehversuche

- In Kleingruppen den Telefonleitfaden am Kollegen üben, nicht am Kunden

Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing

Mittlerweile nehmen viele Kunden über die Internet-Filiale oder direkt per Chat oder Mail Kontakt auf. Sobald Sie als Berater/-in erkennen, dass Anfragen komplex werden, empfiehlt sich ein Kanalwechsel zum Telefon. Hierbei sind zusätzlich die technischen Optionen "Screen-Sharing" und "Co-Browsing" hilfreich. Hiermit ist es möglich, gemeinsam mit Kunden am Bildschirm auch komplexe Beratungen erfolgreich zu bearbeiten. In dieser Veranstaltung erfahren Sie, wie Sie durch diese Form der medialen Beratung bei multikanalaffinen Kunden punkten.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die zurzeit mit Kunden per Screen-Sharing bzw. Co-Browsing kommunizieren

IHR NUTZEN

- Sie kennen den Mehrwert der Interaktionsformen Screen-Sharing und Co-Browsing.
- Sie sind im Rahmen von Live-Beratungen in der Lage, die Optionen Screen-Sharing und Co-Browsing für Vertriebsprozesse effizient zu nutzen.
- Sie wissen, wie Sie Medien in der Beratungssituation einbinden.

HINWEIS(E)

Die Inhalte werden vor dem Hintergrund der Zielgruppe und den technischen Möglichkeiten der Teilnehmer/-in inhaltlich ausgestaltet und angepasst.

Gerne bieten wir Ihnen diese Veranstaltung als individuelle Inhouse-Veranstaltung für Ihre Sparkasse an. Bei Interesse sprechen Sie bitte Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.



TERMIN(E)

nach Vereinbarung



DAUER

0,5 Tage
nach Vereinbarung



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

A. Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing

Möglichkeiten und Grenzen der medialen Beratung

Technische Grundlagen – Umgang mit dem Frontend

Voraussetzungen auf der Kundenseite

- Notebook, Tablet, Smartphone – Betriebssystem und Bildschirmgröße
- Stabilität der Datenleitung
- Diskretion im Beratungsumfeld

Grundlagen der Interaktionsformen Screensharing und Co-Browsing

- Technische Unterschiede
- Einsatzszenarien – Welches Tool in welcher Situation?
- Schöne neue Welt – Was kann denn alles geteilt werden...und was ist überhaupt sinnvoll?

B. Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing

Der optimale Arbeitsplatz – mit wenig Aufwand zu mehr Ergonomie

- Bildschirm(e)
- Headset
- Grafiktablet oder Maus und Tastatur?

Medien online individualisieren, Umgang mit...

- ...Textmarker und Zeigeoptionen
- ...Grafikelementen
- ...Textelementen

Besonderheiten beim Co-Browsing

- Den Kunden an die Hand nehmen - betreutes surfen
- Umgang mit digitalen Beratungstrecken in der Internet-Filiale
- Sicher agieren – Datenschutz im Dialog beachten

Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online)

Outbound ist kein Zufallsprodukt. Es ist Handwerk, Technik und Haltung. In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie mit IAM und klarer Argumentation Outbound-Gespräche führen, die wirklich weiterbringen – für Ihre Kundinnen und Kunden und für Ihre Ziele.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im KSC, DBC oder in der Filiale

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie potenzielle Kundinnen und Kunden gezielt ansprechen, Interesse wecken und Gespräche erfolgreich zum Abschluss bringen.
- Sie können Ihre Erfolgsquote mit praxisorientierten Strategien und einem selbstbewussten, kundenorientierten Gesprächsaufbau steigern.

IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC/DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanagement und Leadership.

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar.

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Telefon-Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.



TERMIN(E)

09.06.2026
virtueller Seminarraum
online



DAUER

1 Tag



PREIS

395,00 €



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

Was ist Outbound?

- IAM und Kampagnen
- Ziele und Nutzen: Warum telefonieren wir aktiv?
- Kundenerwartungen und Erfolgsfaktoren im Gespräch
- Rolle von Outbound im Multikanal-Kontext (KSC, DBC, Filiale)

IAM - Integriertes Ansprachenmanagement

- Wirkungsweise und Systematik des IAM
- Rolle der Outbound-Telefonie im IAM
- Vom Reagieren zum Agieren – proaktive Kontaktstrategien

Warum telefonieren wir Outbound?

- Kundenbindung durch Termine

Wie telefonieren wir Outbound? - praxisnah und wirksam

- Gesprächseinstieg: Wie öffne ich die Tür zu Kundinnen und Kunden?
- Nutzenargumentation: Bedarf statt Produkt in den Fokus
- Fragetechniken: Bedarf erkennen, Gespräch lenken
- Umgang mit Einwänden: Sicherheit statt Abwehrhaltung
- Abschlussorientierung: Termin, Interesse, Weiterleitung
- Erstellung eines praxisnahen Telefonleitfadens

Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten

Videoberatung ist längst mehr als ein Notbehelf – sie ist ein Muss für moderne Kundennähe. Wer digital beraten kann, bleibt flexibel, sichtbar und überzeugend – auch auf Distanz.

ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater aus Filialen und/oder dem digitalen Beratungs-Center, Business-Center bzw. Kunden-Service-Center, die verstärkt Videoberatung nutzen (wollen).

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Kundinnen und Kunden online effektiv per Videoberatung betreuen.
- Sie können professionelle Beratungsgespräche digital führen, Vertrauen aufbauen und flexibel auf Kundenwünsche eingehen.

IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC/DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanagement und Leadership.

HINWEIS(E)

Um den Transfer der Seminarinhalte im täglichen Arbeitsumfeld zu sichern, empfehlen wir eine Praxisbegleitung am eigenen Arbeitsplatz. Bei Interesse an einem Simulationstraining sprechen Sie gern im Vorfeld des Seminars Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.



TERMIN(E)

21.04.2026
Sparkassenakademie NRW
44263 Dortmund



DAUER

1 Tag

bei Bedarf zzgl. 1 Tag für Transfer am Arbeitsplatz



PREIS

395,00 €



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



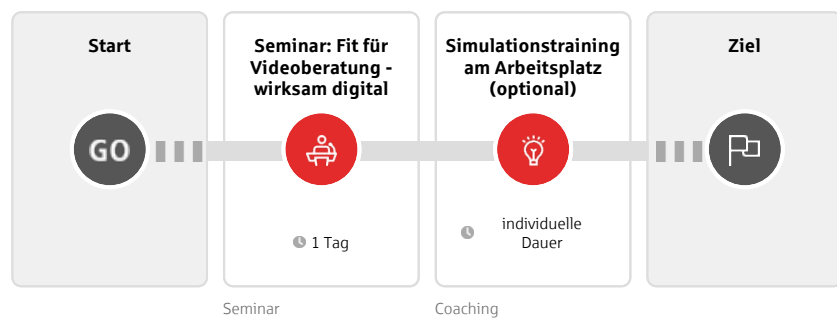
Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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

Ihre Lernreise: Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten



PROGRAMM/INHALT

Warum überhaupt Videoberatung?

- Kundinnen und Kunden sowie Banken im Wandel: veränderte Kundenerwartungen, Digitalisierung des Alltags, Filialrückgänge und Effizienzdruck
- Multikanalstrategie der Sparkassen: Videoberatung ist ein zentrales Bindeglied zwischen persönlichem Kontakt und digitaler Effizienz

Was ist Videoberatung?

- Arbeitsplatzeinrichtung
- Technische Voraussetzungen: Kamera, Mikrofon, Licht, Bildschirmplatz
- Sitzposition, Hintergrund, Blickkontakt
- Sichere Umgebung, keine Störungen – das A und O im Beratungsgespräch

Programmnutzung

- Handling im Gespräch: wie Sie Dokumente teilen, Bildschirme freigeben und gemeinsam durch Inhalte navigieren
- Sicherheit und Stabilität, Ausfallstrategien – Technikkompetenz ist Beratungsqualität

Verbindungsaufbau zu Kundinnen und Kunden

- Zugangswege für Kundinnen und Kunden
- Begleitung bis zum Gesprächsbeginn

Wirkung vor der Kamera

- Körpersprache und Mimik: In der Kamera wirkt jede Geste anders – klar, ruhig, präsent sein.
- Sprechweise und Stimme: deutlich, strukturiert, mit Pausen – der Ton macht die Musik.
- Beleuchtung und Blickführung: Blick in die Kamera = Blickkontakt. Alles andere wirkt distanziert.

Erwartungen der Kundinnen und Kunden

- Schnelligkeit und Klarheit
- Verbindlichkeit und Persönlichkeit
- Technischer Support ohne Frust
- Unsicherheiten nehmen



01 PRIVATKUNDEN

Service

Machen Sie sich fit für die digitalen Services und erleben Sie dabei den S-Cape-Room

Was haben digitale Services und ein S-Cape-Room gemeinsam und was hat das mit meiner Tätigkeit in der Sparkasse zu tun? Welcher Zusammenhang besteht zum "Privaten Finanzkonzept"? Neugierig geworden? Dann nutzen Sie diesen Tag um Ihre digitale Fitness spielerisch und praxisnah zu stärken. Begeben Sie sich auf eine einzigartige Reise!

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende im Service im stationären und digitalen Vertrieb

IHR NUTZEN

- Sie steigern die Produktivität und Effizienz in Ihrem Team.
- Sie verbessern die Kundenbindung und die Mitarbeitermotivation.
- Sie steigern die Kommunikationsvielfalt mit Kundinnen und Kunden und erhöhen somit deren Zufriedenheit.
- Sie erfahren, wie Sie und Ihr Team die "digitale Services" Ihrer Sparkasse mit Ihrem persönlichen Service ideal verbinden und dabei die neuen Tools sinnvoll nutzen.
- Sie kennen die Bedeutung der App Sparkasse und des "Privaten Finanzkonzepts" in der Zusammenarbeit mit Ihren Kundinnen und Kunden und die Vorteile der Nutzung von Künstlicher Intelligenz im Arbeitsalltag.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen mit entsprechender Qualifizierung

HINWEIS(E)

Das Erleben des S-Cape-Rooms der Sparkassenakademie NRW bedeutet, dass die Teilnehmer/-innen innerhalb von 60 Minuten verschiedene Rätsel in einer ereignisreichen Story lösen und dabei im Spiel erfolgreich die Sparkassen vor einem immensen Schaden bewahren. Durch das eigene Erleben verbunden mit Reflexion und Transfer im Training gelingt eine hohe Wirksamkeit in der Praxis, verbunden mit Spaß und Spannung in einem herausfordernden Umfeld.



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

1 Tag



PREIS

450,00 €

zzgl. Bewirtungspauschale



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



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



PROGRAMM/INHALT

Welche Einstellung habe ich im Zusammenspiel der digitalen Serviceleistungen und meiner Tätigkeit?

Welche "digitalen Services" der Sparkasse kenne ich, welche nutze ich bereits?

Welche Erkenntnisse gewinne ich hieraus im Hinblick auf meine Aufgaben innerhalb der Sparkasse?

Welchen Nutzen haben Kundinnen und Kunden aus einem bedarfsgerechten Serviceangebot in Verbindung mit der ganzheitlichen Betreuung mit dem "Privaten Finanzkonzept"?

Welche Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden spielen hierbei eine entscheidende Rolle und welche Erwartungen haben Menschen an eine "moderne Sparkasse"?

Wie schaffe ich es, den Blickwinkel aus Kundensicht einzunehmen?

Was bedeutet dies für mein eigenes Handeln? Woraus schöpfe ich meine Motivation?

Wie kann ich meine Komfortzone verlassen, neue Wege ausprobieren, aus Fehlern lernen und dabei als Impulsgeber/-in für mein Team fungieren?

Welche Erkenntnisse habe ich heute gewonnen und wie setze ich diese konkret ab morgen um?

01 PRIVATKUNDEN

Vorsorge und Absicherung

Sparkassen-Versicherungsmanager /Plus (S-VM) (online)

Die digitale Plattform Sparkassen-Versicherungsmanager/Plus (S-VM) bietet optimale Möglichkeiten, bestehende Versicherungsverträge zu prüfen, in den Bestand zu übernehmen oder neue Verträge abzuschließen und zu verwalten. Gerade jetzt ist es wichtig, von Anfang an die nachhaltige Akzeptanz und Nutzung des S-VM in der Beratung zu unterstützen und die Erträge der Sparkasse zu sichern und auszubauen.

Neben dem technischen Prozess geht es darum, die Möglichkeiten und Mehrwerte für die Kundinnen und Kunden, Berater/-innen sowie die Sparkasse konsequent und nachhaltig zu erkennen und zu formulieren. Überzeugte Berater/-innen, die den S-VM im Rahmen ihrer ganzheitlichen Beratung anbieten und mögliche Hürden überwinden, sichern diesen Erfolg.

ZIELGRUPPE

Führungskräfte der Vertriebsteams und Vertriebsbegleiter/-innen

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie die Veränderungsbereitschaft und die Veränderungskompetenzen Ihrer Mitarbeiter/-innen fördern und fördern können.
- Sie wissen, wie Sie das Team bei der Einführung des S-VM unterstützen und die erfolgreiche Umsetzung des S-VM im Vertrieb konsequent begleiten können.
- Sie können die Beratungsqualität des S-VM anhand verbindlicher Kriterien erkennen und bewerten.
- Sie verstehen Ihre Rolle als Begleiter/-in und Entwickler/-in in den Lernphasen und in der Praxis vor Ort.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Kooperationspartner/-innen der Sparkassenakademie NRW

HINWEIS(E)

Nur nach individueller Absprache. Für weitere Fragen steht Ihnen Anette Heuer, anette.heuer@ska.nrw zur Verfügung.



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

0,5 Tage
2 x 0,5 Tage (Termine sind zusammenhängend)



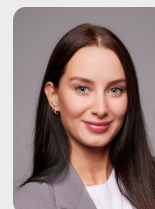
PREIS

Auf Anfrage



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Anette Heuer
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

PROGRAMM/INHALT

Haltung und Einstellung
Standortbestimmung
Herausforderungen im Change-Prozess gestalten
Veränderungskompetenzen fordern und fördern
Qualität in der Beratung und Vertriebschancen erkennen und bewerten
Zielgerichtete Begleitung und Entwicklung der Berater/-innen in den Lernphasen und der Praxis vor Ort
Sicherung der nachhaltigen Umsetzung

Einführung des Sparkassen- Versicherungsmanager/ Plus (S-VM) (online)

Der Rollout der digitalen Versicherungsplattform Sparkassen-Versicherungsmanager (Basis/Plus) hat begonnen. Gerade jetzt ist es wichtig, von Anfang an die nachhaltige Akzeptanz und Nutzung des S-VM in der Beratung zu unterstützen und die Erträge der Sparkasse zu sichern und auszubauen. Es geht um mehr als nur den technischen Prozess. Es geht darum, die Möglichkeiten und Mehrwerte für die Kundinnen und Kunden, Berater/-innen und die Sparkasse konsequent und nachhaltig zu nutzen. Es ist wichtig, die Berater/-innen von Anfang an zu motivieren, den S-VM im Rahmen ihrer ganzheitlichen Beratung anzubieten und eventuelle Hürden in der Einführung zu überwinden.

ZIELGRUPPE

Berater/-innen, die den S-VM im Vertrieb einsetzen

IHR NUTZEN

- Sie erfahren, wie einfach die Ansprache dieses strategisch wichtigen Themas erfolgen kann.
- Sie können das Gespräch mit Ihren Kundinnen und Kunden als kompetente Ansprechpartner/-in auf Augenhöhe gestalten und erkennen neue Absatzmöglichkeiten.
- Sie können die Beratungsqualität mit dem Sparkassen-Versicherungsmanager anhand verbindlicher Kriterien merklich steigern und auf andere Themenfelder des Finanzkonzeptes überleiten.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Kooperationspartner/-innen der Sparkassenakademie NRW



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

0,5 Tage
2 x 0,5 Tage (Termine sind
zusammenhängend)



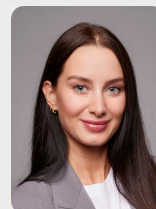
PREIS

480,00 €



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Anette Heuer
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

PROGRAMM/INHALT

Haltung und Einstellung
Meine Rolle im Einsatz des S-VM
Standortbestimmung
Herausforderungen im Change-Prozess gestalten
Qualität in der Beratung und Vertriebschancen erkennen und ausbauen
Den S-Versicherungsmanager optimal im Gespräch nutzen
Verknüpfung und Überleitung zum Finanzkonzept
Zielgerichtete Begleitung und Betreuung Ihrer Kunden inkl. Best-Practice-Ansätze
Sicherung und Ausbau der nachhaltigen Zusammenarbeit mit Ihren Kunden

Sparkassen-Versicherungsmanager /Plus (S-VM) – die digitale Versicherungsplattform

Die digitale Versicherungsplattform Sparkassen-Versicherungsmanager (Basis/Plus) lässt sich optimal in die ganzheitliche Beratung integrieren. Gerade jetzt ist es wichtig, die nachhaltige Akzeptanz und Nutzung des S-VM in der Beratung zu unterstützen und die Erträge der Sparkasse zu sichern und auszubauen. Es geht um mehr als nur den technischen Prozess. Es geht darum, die Möglichkeiten und Mehrwerte für die Kundinnen und Kunden, Berater/-innen und die Sparkasse konsequent und nachhaltig zu nutzen. Es ist wichtig, die Berater/-innen zu motivieren, den S-VM im Rahmen ihrer ganzheitlichen Beratung anzubieten. In Zusammenarbeit mit der Provinzial und in Abstimmung mit dem RSGV und dem SVWL bieten wir Ihnen ein modulares Programm, um die erfolgreiche Nutzung in Ihrem Haus zu begleiten und nachhaltig umzusetzen.

ZIELGRUPPE

Projektverantwortliche, Führungskräfte, Berater/-innen, Vertriebscoaches

IHR NUTZEN

Berater/-innen

- Sie sind motiviert den S-VM in der Beratung einzusetzen.
- Sie sind fit in der Anwendung des S-VM und nutzen ihn erfolgreich.
- Sie leiten z. B. im Finanzkonzept nutzenorientiert auf den S-VM über.

Führungskräfte

- Sie fordern und fördern die Veränderungsbereitschaft und die Veränderungskompetenzen Ihrer Mitarbeiter/-innen.
- Sie unterstützen das Team in der Einführung des S-VM.
- Sie begleiten konsequent die erfolgreiche Umsetzung des S-VM im Vertrieb.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie NRW oder Kooperationspartner/-innen

HINWEIS(E)

Nur nach individueller Absprache. Für weitere Fragen steht Ihnen Anette Heuer, anette.heuer@ska.nrw zur Verfügung.



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

4,5 Tage

je nach Baustein, siehe Programm/ Inhalt



PREIS

je nach Umfang, siehe Programm/ Inhalt



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



Darina Busch

0231 22240-524

darina.busch@ska.nrw

INHALTE



Anette Heuer

0231 22240-786

anette.heuer@ska.nrw

PROGRAMM/INHALT**Kick-Off (01.420-1); 1,5 h**

- Zielsetzung des S-Versicherungsmanager/Plus
- Faktoren für eine erfolgreiche Umsetzung im Vertrieb zur Erhöhung der Provisionserträge
- Change-Prozess aktiv gestalten
- Chancen für intensive Kundenbeziehung nutzen

**Einführungsschulung: S-Versicherungsmanager/Plus (01.420-2);
0,5 Tage, IDD-anrechenbar**

- Hintergründe und Vorteile des S-Versicherungsmanagers
- Bezug zur ganzheitlichen Beratung/Betreuung
- Ansprachen für die Beratungsgespräche
- Testen der Anwendung des S-VM

Führungskräfteworkshop - Rolle und Haltung (01.420-3); 1 Tag

- Beratungsqualität mit dem S-VM anhand verbindlicher Kriterien erkennen und bewerten
- Die Rolle als Begleiter und Entwickler in den Lernphasen und in der Praxis vor Ort
- Herausforderungen im Change-Prozess

Teamworkshop - das Vertriebsteam stärken (01.420-4); 1 Tag, IDD-anrechenbar

- Beratungskompetenz festigen
- Aktivitäten zur Qualitätssicherung reflektieren und intensivieren
- Umsetzungskonzepte für die Praxis verfeinern

Training der Berater/-innen (01.420-5); 0,5 Tage, IDD-anrechenbar

- Training und Festigung der Beratungskompetenz mit dem S-VM
- Vertriebschancen im Versicherungsgeschäft aktiv nutzen

Die Ziele und Inhalte werden je nach Zielgruppe (Berater/-innen bzw. Führungskräfte) individuell abgestimmt.



01 PRIVATKUNDEN

Finanzierung

Den Sparkassen-Privatkredit verantwortungsvoll beraten

Ob neue Wohnmöbel, das lang ersehnte Traum-Auto oder ein schöner Urlaub - beraten Sie Ihren Kundinnen und Kunden individuell und verantwortungsbewusst bei der Erfüllung ihrer Wünsche. In unserem Seminar erkennen Sie die Beratungsanlässe zum Sparkassen-Privatkredit und lernen Kreditgespräche strukturiert zu führen.

ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen, IK-Berater/-innen

IHR NUTZEN

- Sie beraten den Sparkassen-Privatkredit aktiv - passend zur Situation der Kundin und des Kunden - und unterstützen damit bei der Erfüllung von Wünschen.
- Sie erkennen Beratungsanlässe und können vom Sparkassen-Finanzkonzept in Kreditgespräche überleiten und umgekehrt.
- Sie führen Kreditgespräche strukturiert, erkennen Bedarf für Restkreditversicherungen und sind auch in der Lage, Ablehnungen von Krediten nachvollziehbar darzustellen.

IHR REFERENT

Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen
im Vertriebstraining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach

HINWEISE ZUM LERNMATERIAL

Brandaktuell: Wir produzieren gerade unser E-learning zum Thema "Konsumentenkredit erfolgreich verkaufen" mit der Angebotsnummer [01.712-A](#).



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

1 Tag



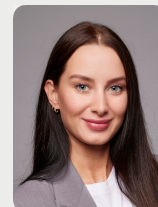
PREIS

Auf Anfrage



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw



PROGRAMM/INHALT

Meine Einstellung zum Vertrieb von Krediten
Kredite VERKAUFEN. Darf man das?
Wünsche finanzieren
Was will meine Kundin oder mein Kunde wirklich, wenn er nach einem Kredit fragt?
Was denkt die Kundin oder der Kunde, wenn ich einen Kredit anbiete?
Überleitungen in das Sparkassen-Finanzkonzept
Überleitungen aus dem Sparkassen-Finanzkonzept
Beratungsanlässe für Finanzierungen erkennen und nutzen
Wie kann ich Kredite aktiv beraten?
Wann und wie spreche ich Kundinnen und Kunden erfolgreich an?
Kreditgespräche strukturieren und abschlussgerichtet führen
Sparkassen-Privatkredite beraten
Fremde Kredite einfach ablösen
Konditionen beraten
Restkreditversicherungen beraten und weitere Ansätze zum Cross-Selling erkennen
Ablehnungsgespräche kundenorientiert führen

Konsumentenkredite erfolgreich verkaufen (E-Learning)

Entdecken Sie in unserem E-Learning zum Thema Aktiver Kreditverkauf, wie Sie sich erfolgreich im hart umkämpften Konsumentenkreditmarkt behaupten und noch mehr Kundinnen und Kunden gewinnen können.

ZIELGRUPPE

Berater/-innen im Vertrieb

IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, Kundinnen und Kunden mit überzeugenden Argumenten für Ihren Kredit zu gewinnen.
- Sie kennen die aktuellen Markttrends und können darauf gezielt reagieren.
- Sie sind vertraut mit verschiedenen Verkaufsstrategien, um Kundenbedürfnisse effektiv zu erkennen und zu erfüllen.
- Sie erfahren, wie Sie mit Einwänden und Vorwänden professionell umgehen und diese erfolgreich überwinden.
- Sie sind bestens vorbereitet, um Ihr Kreditgeschäft aktiv und erfolgreich voranzutreiben

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

PROGRAMM/INHALT

Analyse des aktuellen Kreditmarktes und des veränderten Kundenverhaltens

Tipps und Tricks für einen erfolgreichen aktiven Kreditverkauf

Beispiele zum Nachmachen zur Gesprächsführung und Argumentation

Umgang mit Einwänden und Vorwänden im Verkaufsgespräch

Best Practices und Erfahrungsaustausch mit anderen Berater/-innen anstoßen



TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



DAUER

60 Minuten



PREIS

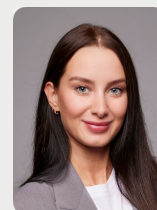
60,00 €

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw



01 PRIVATKUNDEN

Steuern - Recht - VWL

Erbrecht in der Kundenberatung und bei der Führung von Nachlasskonten

Wenn im Erbfall das Vermögen eines Kunden auf die nachfolgende Generation übertragen wird, sind Sie als kompetenter Ansprechpartner gefragt. Im Seminar erhalten Sie Gelegenheit, Ihre Fachkompetenz unter steuerlichen und rechtlichen Aspekten zu aktualisieren.

ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen und Mitarbeiter/-innen des Bereichs Marktservice/Passiv, die mit Erbrechtsfragen und Nachlassangelegenheiten betraut sind

IHR NUTZEN

- Sie vertiefen Ihre Kenntnisse über die wichtigsten Erbrechtsregeln für die Kundenberatung.
- Anhand von Fallstudien erarbeiten Sie sich praxisorientiertes Wissen für die Kundenberatung vor dem Erbfall (d. h. Beratung des Erblassers) und die Führung von Nachlasskonten nach Eintritt des Erbfalls (d. h. Verhalten gegenüber den Erben).

VORAUSSETZUNG(EN)

Studiengang Sparkassenfachwirt/-in oder vergleichbarer Kenntnisstand

IHR REFERENT

Joachim Jünke

Diplom-Rechtspfleger, Erfahrungen bei einem Amtsgericht und bei einer Sparkasse, langjährige Dozententätigkeit zu den Themen Sanierung, Zwangsvollstreckung, Kreditsicherheiten und Pfändungsbearbeitung.



TERMIN(E)

19.11.2026
Sparkassenakademie NRW
44263 Dortmund



DAUER

1 Tag



PREIS

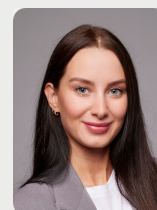
385,00 €

zzgl. Bewertungspauschale



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



Elisabeth Schnecking
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw



PROGRAMM/INHALT

Gesetzliche Erbfolge

- Verwandtenerbrecht
- Ehegattererbrecht
- Erbrecht des Lebenspartners nach LpartG
- Erbrecht des nichtehelichen Kindes, Erbrecht des Adoptivkindes
- Erbrecht des Staates

Gewillkürte Erbfolge

- Testament
- Erbvertrag

Pflichtteil

Die Ausschlagung der Erbschaft

Die Kundenbeziehung im Erbfall

Erbenlegitimation

- AGB
- Erbschein/ Testament/ Erbvertrag
- Verzicht auf Legitimation
- Haftungserklärung

Auskunft über Nachlasskonten

- Bankgeheimnis gegenüber dem Erblasser, Bankgeheimnis gegenüber Dritten
- Auskünfte an Erben oder an sonstige am Nachlass Beteiligte

Verfügungen über Nachlasskonten

- durch Erben/durch Gemeinschaftskontoinhaber/durch Bevollmächtigte
- durch den Nachlasspfleger, -verwalter oder -insolvenzverwalter

Erbenhaftung

Rentenrückforderungen

Exkurs: Vertrag zugunsten Dritter auf den Todesfall

Umgang mit demenziell erkrankten Kunden

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus allen Geschäftsbereichen der Sparkasse, die insbesondere mit älteren Kunden zu tun haben

IHR NUTZEN

- Sie kennen das Krankheitsbild der Demenz sowie typische Symptome der Krankheit und erhalten praktische Tipps im Umgang mit Erkrankten.
- Sie sind vertraut mit den rechtlichen Grundlagen und Risiken im Hinblick auf Rechtsgeschäfte mit möglicherweise Geschäftsunfähigen.
- Sie sind informiert über Vollmachts- und Betreutenkonten.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Hinweise

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird in Hannover durchgeführt. Für weitere Informationen (z. B. Inhalte, Termin/e sowie Preis) und zur Anmeldung im Buchungsportal der Sparkassenakademie Niedersachsen:

[Hier klicken](#)

Wenn Sie sich bisher noch nicht für das Buchungsportal der Sparkassenakademie Niedersachsen registriert haben, so können Sie formlos über die E-Mail-Adresse akademiemail@svn.de oder telefonisch (Tel.: 0511 3603 501) einen Zugang beantragen.

Webcode in Niedersachsen: SM1508

PROGRAMM/INHALT

siehe Hinweise



TERMIN(E)

siehe Hinweise



DAUER

1 Tag



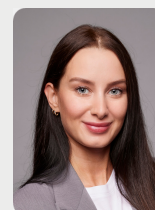
PREIS

siehe Hinweise



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Was jetzt zu Inflation wichtig ist! (E-Learning)

Inflation auf Rekord-Niveau: Hier findest Du Antworten auf die wichtigsten Fragen.

Deutschland, Europa und viele Teile der Welt erleben gerade eine enorm hohe Inflation. Eine Situation, die viele Menschen verunsichert, denn die meisten kennen nur Zeiten ohne oder mit sehr niedriger Inflation. Dieses E-Learning gibt Antworten auf die wichtigsten Fragen, die Dich und Deine Kunden und Kundinnen aktuell zum Thema Inflation beschäftigen.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Sparkassen.

IHR NUTZEN

In **30 Minuten** findest Du in diesem E-Learning Antworten auf die wichtigsten Fragen zur aktuellen Inflationssituation.

- **#1 digital:**
E-Learning ganz einfach mit dem Smartphone, Tablet oder Desktop nutzen. Zu beliebiger Zeit, an jedem Ort.
- **#2 schnell:**
Neues Wissen schnell verfügbar, ohne Terminplanung. Einfach das E-Learning buchen und loslegen.
- **#3 kompakt:**
Mit E-Learning kompakte Lerneinheiten nutzen und Impulse zu relevanten Fragen erhalten.

PROGRAMM/INHALT

Zu diesen Fragen findest Du Antworten im E-Learning:

- Inflation - was ist das eigentlich?
- Warum gibt es gerade jetzt eine Inflation?
- Wie wirkt sich die Inflation auf die wirtschaftliche Lage aus?
- Was bedeutet die Inflation für meine Kunden und Kundinnen?
- Welche Prognosen gibt es aktuell zur Inflation?
- Was wollen meine Kunden und Kundinnen von mir zur aktuellen Inflation wissen?



TERMIN(E)

Auf Anfrage



DAUER

30 Minuten



PREIS

Kostenfrei für Mitarbeitende von Sparkassen in NRW.



IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

ANMELDUNG



Lena Langenhorst
0231 22240 - 738
lena.langenhorst@ska.nrw

INHALTE



Stephanie Kolhosser
0231 22240-737
stephanie.kolhosser@ska.nrw

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 Sparkassen-akademie 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