



## FORTBILDUNGSPROGRAMM 2026

Fachseminare / Zertifikatsprogramme



---

<b>INHALTSVERZEICHNIS</b>	<b>SEITE</b>
<b>Fachseminare / Zertifikatsprogramme</b> .....	<b>3</b>
15.190 Trainingsprogramm Multikanalberater/-in .....	4
15.719 Zertifikatsprogramm Train the Trainer - Ausbildung zum Trainer im KSC, DBC, BC .....	9



**15 KUNDEN-SERVICE-CENTER - BUSINESS-  
CENTER - DIGTALES BERATUNGS-CENTER**

**Fachseminare /  
Zertifikatsprogramme**

## 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



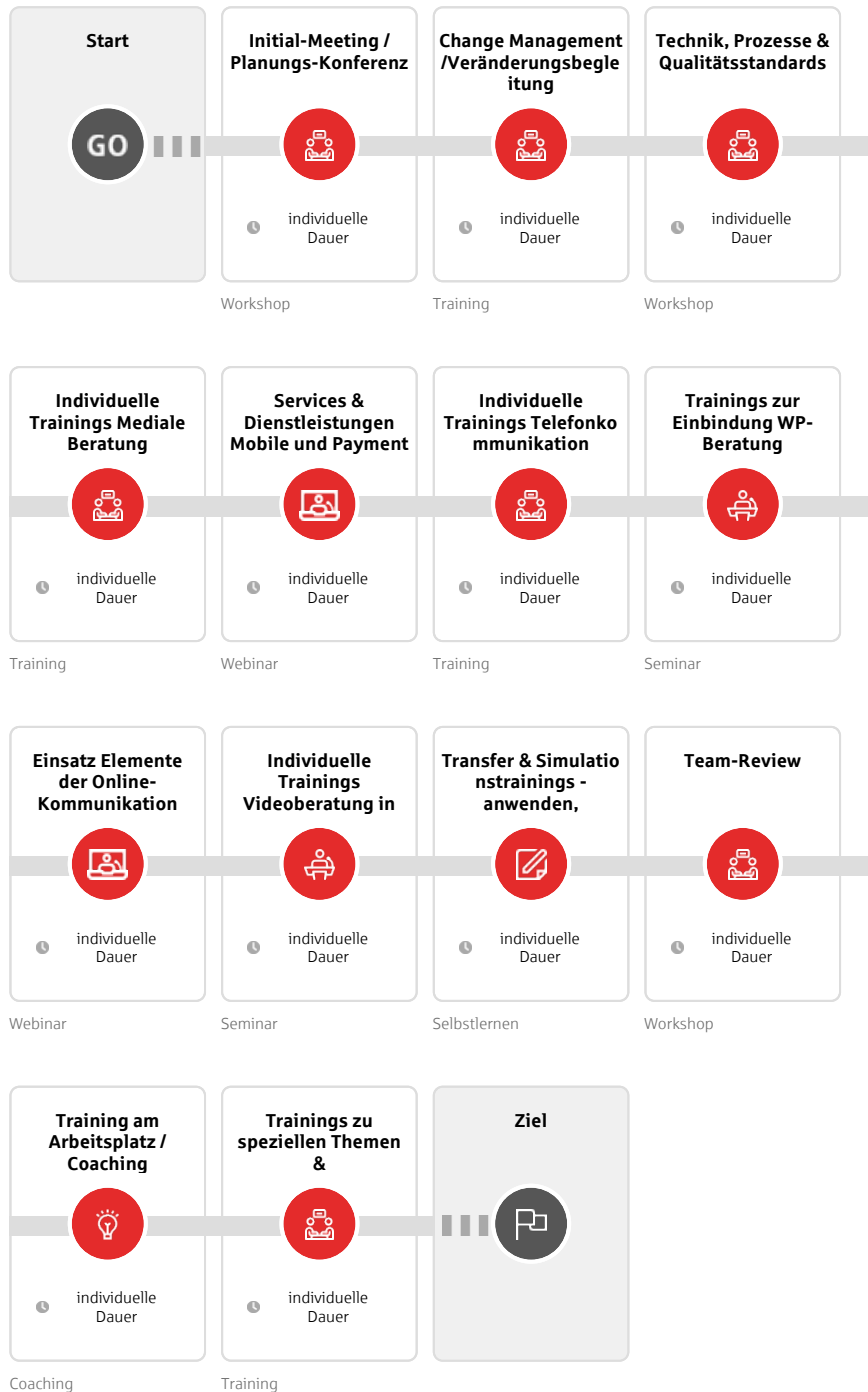
**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### 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

## Zertifikatsprogramm Train the Trainer - Ausbildung zum Trainer im KSC, DBC, BC

**Erfolgreich Trainings durchzuführen ist eine Kunst, die erlernt und entwickelt werden kann. Erwerben Sie in diesem Seminar das grundlegende Rüst- und Handwerkszeug, um für KSC, DBC, BC oder digitale Vertriebsteams künftig Trainings effektiv und ansprechend durchzuführen und Praxisbegleitungen souverän zu meistern.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die sich als Trainer/-in für Kunden-Service-Center, Digitale Beratungs-Center bzw. Business-Center qualifizieren möchten, Vertriebstrainer/-innen, Vertriebsbegleiter/-innen

### IHR NUTZEN

- Sie können Trainings erfolgreich durchführen und kennen die Schritte zur Umsetzung eines Qualifizierungskonzeptes im KSC, DBC bzw. BC.
- Sie entwickeln größere Sensibilität für unterschiedliche, insb. auch schwierige Trainingssituationen.
- Sie sind vertraut mit Ansätzen für eine Praxisbegleitung (Inbound, Outbound, medialer Beratung, Videoberatung).
- Sie erweitern Ihren Handlungsspielraum als Trainer/-in und setzen situativ unterschiedliche Instrumente ein.
- Sie entwickeln vor dem Hintergrund der Anforderungen und Standards sowie des Leistungsspektrums und Produktpalette die Rahmenbedingungen und Abläufe für Ihre Trainings sowie die Materialien zur Durchführung des Prozesses.

### IHR REFERENT

Peter Gesser, GESSER.biz GmbH

Geschäftsführer, Sparkassenbetriebswirt, zertifizierter Verkaufstrainer sowie systemischer Business Coach mit langjährigen Vertriebs- und Trainingserfahrungen

### HINWEIS(E)

Die Train-the-Trainer-Ausbildung besteht aus 2 X 2 Seminartagen (Modul 1 + Modul 3). Nach jeder Trainingssequenz findet jeweils ein halber Tag ein Coaching am Arbeitsplatz statt (Module 2 + 4). Die



### TERMIN(E)

03.03.2026 – 31.12.2026

Seminar Modul 1 (03.03. - 04.03.2026)

Coaching Modul 2 (05.03. - 08.06.2026)

Seminar Modul 3 (09.06. - 10.06.2026)

Coaching Modul 4 (11.06. - 31.12.2026)



### DAUER

5 Tage

Die Gesamt-Lernzeit von 5 Tagen umfasst:

- 2 x 2 Tage Seminar (Modul 1 und Modul 3)
- 2 X 0,5 Tage Simulationstraining (Modul 2 und Modul 4)

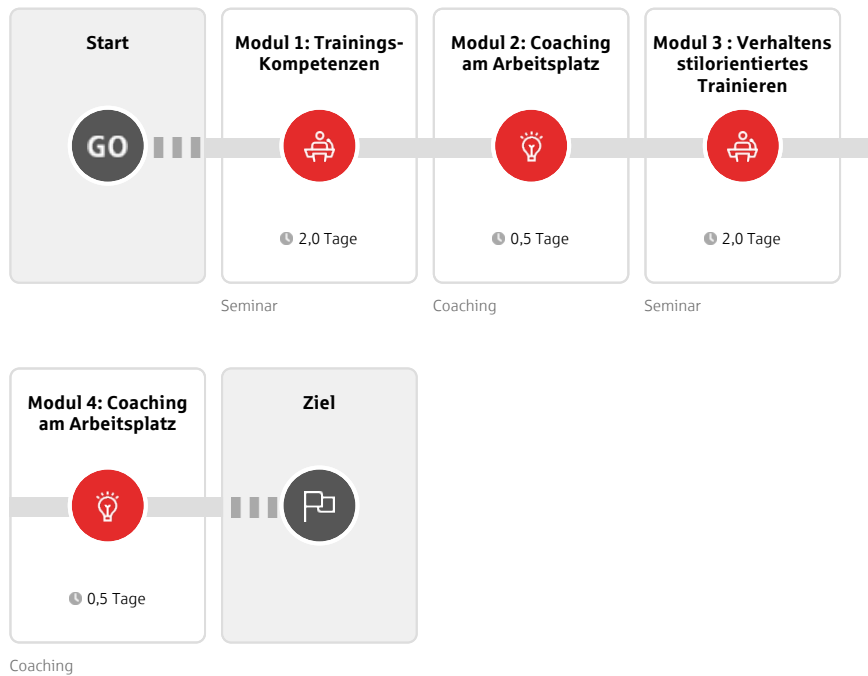


### PREIS

1.795 Euro (Module 1 + 3) und 1.790 Euro zzgl. Fahrtkosten (Module 2 + 4)

Module können aus methodischen Gründen daher nur zusammenhängend belegt werden. Nach erfolgreichem Abschluss erhalten Sie ein Zertifikat.

## Ihre Lernreise: Zertifikatsprogramm Train the Trainer - Ausbildung zum Trainer im KSC, DBC, BC



## 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**

### **Modul 1 am 03. + 04.03.2026: Trainings-Kompetenzen**

Ziele des Trainings - Der Prozess und Anforderung an den/die Trainer/-in  
Was ist Training - und was ist es nicht: Definitionen von „Training“ im KSC  
/DBC/BC

Akzeptanz des Trainings

Standards im Trainings-Prozess (Ziele und Nutzen, Überprüfbarkeit,  
Instrumente)

Unterschiede in den Trainingssituationen Inbound, Outbound, Chat,  
Videoberatung und

Expertenzuschaltung

Situationsgerechtes Trainieren

- Die Situation des/der Mitarbeiters/-in

- Vorbildfunktion

- Strukturierung des Trainings-Gesprächs

- Lob und Kritik situativ einsetzen - verbale Lenkungstechniken

- Klarheit und Konsequenz

- Umgang mit Blockadefloskeln

- Dokumentation und Begründung

- Vereinbarung und Transfer

Weitergabe der Infos/Dokumentationen

Organisatorische Rahmenbedingungen für regelmäßiges Training

Schnittstellen und Abstimmungen mit der Führungskraft und anderen  
Abteilungen

Situativ: Anpassung des Trainingsprozesses an die Anforderungen der  
Videoberatung

### **Modul 2: Termin nach Absprache - Coaching am Arbeitsplatz**

Durchführung einzelner Trainingssequenzen in der betrieblichen Praxis,  
Feedback zum

Trainingsprozess und Klärung offener Fragen

### **Modul 3 am 10. + 11.06.2026 : Verhaltensstilorientiertes Trainieren**

Verhaltensstile und Wirkung

- Den eigenen Verhaltensstil entdecken

- Merkmale der Verhaltenstendenzen erkennen und beschreiben

Andere trainieren

- Den Verhaltensstil anderer identifizieren

- Strategien zur effektiven Zusammenarbeit entwickeln

Das eigene Verhalten im Training differenziert anpassen

- Verwendung unterschiedlicher Tools zur Einschätzung des Trainees

- Die Verhaltens-Typen im Trainings-Dialog

Blick zurück auf das erste Modul:

- Welche Funktionen des Trainers sind bei welchen Typen besonders  
gefordert?

- Wie wirkt sich der Verhaltensstil meines Trainees auf die  
Fragestellungen aus?

Trainingsübungen, Klärung persönlicher Fragestellungen und Ausblick  
/to do's

### **Modul 4: Termin nach Absprache - Coaching am Arbeitsplatz**

Durchführung einzelner Trainingssequenzen in der betrieblichen Praxis,  
Feedback zum

Trainingsprozess und Klärung offener Fragen



100% online



# DIE BUSINESS SCHOOL

## Zertifizierte Weiterbildung zum Fach- oder Betriebswirt

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



Informiere Dich über unsere berufsbegleitenden Weiterbildungsangebote.

### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



**Rabea Hesse**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-712  
bs@ska.nrw



**Nathalie Mädje**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-757  
bs@ska.nrw



**Liane Stach**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-792  
bs@ska.nrw



**Laura Freiin von Eerde**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-795  
bs@ska.nrw

# TAGUNGSZENTRUM HÖRDER BURG

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

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

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

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

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

### Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Unser Veranstaltungsmanagement berät Sie gern persönlich zu Ihrem individuellen Angebot.

#### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



**Antonia König**  
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-744  
antonia.koenig@ska.nrw



**Andreas Gaida**  
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-722  
andreas.gaida@ska.nrw



## MITTELSTANDSCAMPUS NRW

### Der Mittelstand bildet das Herz der deutschen Wirtschaft

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

- Nachhaltigkeit,
- Digitalisierung und
- Arbeitgeberattraktivität – Führung.

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

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

#### IHR ANSPRECHPARTNER



**Christian Overhage**

Projektleiter Mittelstandscampus NRW

0231 22240-717

christian.

overhage@mittelstandscampus-nrw.de



#### Lern- und Buchungsportal

Informieren Sie sich über unser Bildungsangebot.

#### Digitale Transformation