Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen




# FORTBILDUNGSPROGRAMM 2027

## 01 Privatkunden

## INHALTSVERZEICHNIS

SEITE

**01 Privatkunden ..... 5**

02.897 Sachkunde in der Anlageberatung für Privatkunden: Rechtliche Grundlagen (E-Learning) ..... 6

01.999 Salespresso ..... 9

**Tagungen und Foren ..... 11**

01.001 Faszination Sparkasse - Mit den Stärken der Nr. 1 selbstbewusst verkaufen ..... 12

01.003 Nachwuchsverkäuferforum ..... 14

01.005 Fachtagung Privates Finanzkonzept ..... 16

01.008 Fachtagung Marktbereichsleitung Privatkunden ..... 18

**Trainings: Sparkassen-Finanzkonzept ..... 20**

01.006 SFK meets IAM – Verbindungen schaffen und Vertriebsstärke entfalten ..... 21

01.020 Menschen begeistern und souverän beraten mit dem S-Finanzkonzept ..... 25

01.030 Hybrid beraten - das Private Finanzkonzept effizient nutzen (E-Learning) ..... 29

01.126 Das Private Finanzkonzept - Grundlagen (E-Learning) ..... 31

01.127 Das Private Finanzkonzept souverän anwenden (E-Learning) ..... 33

01.128 14 Microlearnings zum Privaten Finanzkonzept - Tipps und Ideen von Profis aus der Praxis ..... 35

01.131 Das Finanzkonzept erlebbar machen mit einer Reise durch die App Welt ..... 37

**Trainings: Beratung und Vertrieb ..... 39**

01.451 Next-Gen-Power-Training Nachwuchskundinnen und -kunden ..... 40

01.009-1 OSPlus_neo - Den Vertriebsalltag für Führungskräfte durch die vertriebliche Startseite zielgerichtet gestalten (online) ..... 42

01.009-2 OSPlus_neo - Den Vertriebsalltag für Berater/-innen durch die vertriebliche Startseite zielgerichtet gestalten (online) ..... 44

01.013 Female Finance: Vertrauen durch Verständnis – Frauen souverän und bedarfsgerecht beraten ..... 46

01.103 Stärken Sie Ihre digitale Fitness in der Beratung und erleben Sie den S-Cape-Room ..... 49

01.111 Nachhaltig agieren: Weil's um mehr als Geld geht! (E-Learning) ..... 51

01.125 OSPlus_neo Grundlagen (E-Learning) ..... 53

01.210 Wie aus Begeisterung Qualität wird! (E-Learning) ..... 55

01.213 Ihre innere Haltung als Führungskraft: Mit Leidenschaft zum Vertriebserfolg, auch im S-Cape-Room ... 57
01.230 Souverän in der Vermögensberatung ... 59
01.231 Die Marke Sparkasse erlebbar machen ... 61
01.232 Erlebe den Spirit der Marke Sparkasse ... 63
01.235 OSPlus_neo - Coach ... 65
01.248 Den Preis souverän verkaufen (E-Learning) ... 67
01.249 Den Preis souverän verkaufen (Blended Learning) ... 69
01.259 Terminakquise: Erfolgreich Kunden gewinnen ohne klassische Anlässe! ... 71
01.260 Das Vertriebscamp: Sei neugierig - Der Kunde kauft - Vertraue auf Dich! ... 73
01.261 Höfliche Hartnäckigkeit - charmante Schlagfertigkeit ... 76
01.264 Höfliche Hartnäckigkeit - Charmante Schlagfertigkeit (E-Learning) ... 78
01.265 Stark auftreten: eloquent im Kopf - stabil im Körper ... 80
01.267 Einfach verkaufen ... 83
01.274 Mit aggressivem Kundenverhalten professionell umgehen ... 85
01.277 Sicher im Abschluss (E-Learning) ... 87
01.290 Vertrieb in der Ausbildung / Aha-Momente ... 89
01.295 Sparkasse ist bunt - mit Herz, Toleranz und Vielfalt ... 91
01.900 just e-learn-Package Vertriebskompetenz (E-Learning) ... 93
82.600 Basisseminar Privatkundenberatung (PKB) ... 95
01.281 Sparen, gewinnen und Gutes tun: die PS-Lotterie der Sparkassen (für Sparkassen im Rheinland) (E-Learning) ... 99
01.282 Sparen, gewinnen und Gutes tun: die Sparlotterien der Sparkassen (für Sparkassen in Westfalen-Lippe) ... 101
**Mediale Beratung ... 103**
01.252 "Kein Abschluss unter dieser Nummer?" - die Terminquote steigern ... 104
01.256 Digital beraten - Schritt für Schritt erfolgreich ... 106
01.257 Digital beraten: Vom Gespräch bis zum Abschluss (E-Learning) ... 108
01.258 Terminakquise: Erfolgreich Kunden gewinnen ohne klassische Anlässe! (E-Learning) ... 110

15.190 Trainingsprogramm Multikanalberater/-in ..... 112
15.441 Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar) ..... 117
15.450 S-KIPilot Kompakt Vertrieb - Einsatz von generativer KI im Service- und Beratungsalltag (online) ..... 120
15.706 Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing ..... 123
15.709 Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online) ..... 125
15.914 Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten ..... 127
**Service ..... 129**
01.303 Machen Sie sich fit für die digitalen Services und erleben Sie dabei den S-Cape-Room ..... 130
**Vorsorge und Absicherung ..... 132**
01.421 Sparkassen-Versicherungsmanager/Plus (S-VM) (online) ..... 133
01.422 Einführung des Sparkassen-Versicherungsmanager/ Plus (S-VM) (online) ..... 135
01.420 Sparkassen-Versicherungsmanager/Plus (S-VM) – die digitale Versicherungsplattform ..... 137
**Finanzierung ..... 139**
01.711 Den Sparkassen-Privatkredit verantwortungsvoll beraten ..... 140
01.712-A Konsumentenkredite erfolgreich verkaufen (E-Learning) ..... 142
**Steuern - Recht - VWL ..... 144**
01.841 Erbrecht in der Kundenberatung und bei der Führung von Nachlasskonten ..... 145
01.852 Umgang mit demenziell erkrankten Kunden ..... 147
01.802 Was jetzt zu Inflation wichtig ist! (E-Learning) ..... 149

# 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.

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.

## TERMIN(E)

Start jederzeit möglich

(Laufzeit: 1 Jahr)

## DAUER

4 Stunden

## PREIS

199 € inkl. Sachkundenachweis

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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**

# Salespresso

**Vertriebswissen auf den Punkt - genau dann, wenn es gebraucht wird! Salespresso ist die digitale Lernplattform der Sparkassenakademie NRW, die Beraterinnen und Berater im Privatkundengeschäft mit kurzen, praxisnahen Lern-Nuggets fit für den Kundenkontakt macht. Ob als täglicher Lernimpuls für jede Beraterin und jeden Berater, im Tandem oder für das gesamte Vertriebsteam, als Transfertool für Führungskräfte oder als Ergänzung zum Personalentwicklungskonzept: Salespresso liefert aktuelles Wissen in modernen Lernformaten, jederzeit und überall abrufbar. Einfach. Digital. Erfolgreich.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen im Privatkundenvertrieb, Servicemitarbeiter/-innen, Führungskräfte im Vertrieb, Vertriebscoaches sowie Trainer/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie können wertvolles Vertriebswissen und digitale Kompetenzen in nur wenigen Minuten erwerben, mit dem Sie schnell und einfach im Kundenkontakt begeistern.
- Sie sind souverän im Umgang mit digitalen Vertriebskanälen und modernen Beratungstools und können Ihre Kundinnen und Kunden dadurch noch effizienter und überzeugender ansprechen.
- Sie können wirksame Vertriebsimpulse und die aktuellen Marktentwicklungen im Privatkundengeschäft direkt und selbstbewusst durch praxisnahe Tipps zu Kommunikation, Gesprächsführung und Abschlussorientierung in Ihre Beratungen integrieren.
- Sie profitieren von einer kontinuierlichen, selbstgesteuerten Weiterentwicklung Ihrer vertrieblichen und persönlichen Kompetenzen – durch moderne Lernformate, Expertenwissen und Inhalte, die aus der Praxis für die Praxis regelmäßig aktualisiert werden.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Expertinnen und Experten sowie Praktikerinnen und Praktiker aus der S-Finanzgruppe.

### TERMIN(E)

Auf Anfrage

### DAUER

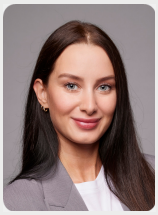
3 Stunden
individuelle monatliche Lernzeit

### PREIS

6 Euro/Monat je Lerner

### KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Mandy Hering**
0231 22240-790
mandy.hering@ska.nrw

## Programm/Inhalt

Die LearningLounge Salespresso ist eine neue digitale Plattform zum selbstgesteuerten Lernen. Salespresso bietet Ihnen eine Vielzahl von kompakten, praxisorientierten Lerneinheiten, die sich flexibel in Ihren Arbeitsalltag integrieren lassen.

In unterschiedlichen Formaten bieten wir Impulse für die relevanten vertrieblichen Herausforderungen von heute und morgen:

- Sie finden kurze **Lerneinheiten** von weniger als zehn Minuten, die Sie gezielt in Ihrem Beratungsgespräch einsetzen können.
- In interaktiven **Live-Sessions** vertiefen Sie Ihr Wissen im Austausch mit erfahrenen Kolleginnen und Kollegen sowie Expertinnen und Experten.
- In **Podcasts** hören Sie, wie Vertriebsprofis ihre Strategien und Tipps teilen.
- Zielgerichtete **Lernpfade** unterstützen Sie dabei, ein Thema Schritt für Schritt zu erarbeiten.

Die Lerninhalte sind übersichtlich in praxisnahen Kategorien dargestellt, die gezielt auf die Anforderungen im Privatkundenvertrieb ausgerichtet sind:

- **Souverän in der Beratung:**
  Stärken Sie Ihre Fähigkeit, Kundengespräche sicher, überzeugend und abschlussorientiert zu führen – für mehr Qualität und Wirkung in jeder Beratungssituation.
- **Stark im digitalen Vertrieb:**
  Erwerben Sie das Wissen und die Sicherheit, digitale Vertriebskanäle und Tools gezielt einzusetzen und Ihre Kundinnen und Kunden auch auf dem digitalen Weg zu begeistern.
- **Trends to know:**
  Seien Sie immer einen Schritt voraus: Informieren Sie sich über den neuesten Stand zu relevanten Entwicklungen und Themen im Privatkundenmarkt.
- **Erfolgreiches Selbstmanagement:**
  Entwickeln Sie Ihre persönlichen Stärken weiter – von Resilienz über Zeitmanagement bis hin zu wirksamer Kommunikation, die im Kundenkontakt den Unterschied machen.
- **Digi-Hacks:**
  Lernen Sie praktische digitale Kniffe und Werkzeuge kennen, die Sie sofort in Ihrem Arbeitsalltag anwenden können.
- **Netzwerk & Partner:**
  Bleiben Sie stets informiert über Neuigkeiten aus dem Verbund, die Ihren Vertrieb erleichtern.

Ergänzend bieten wir **Inhalte exklusiv für Führungskräfte**, die diese dabei unterstützen ihre Teams gezielt zu entwickeln, zu motivieren und auf Vertriebserfolg auszurichten.

Mit Salespresso wird Lernen zum Erlebnis – modern, flexibel und direkt umsetzbar.

## 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

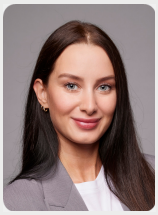
1 Tag
auf Anfrage

## PREIS

auf Anfrage

## KONTAKT

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

## DAUER

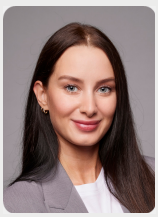
1 Tag

## PREIS

425,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

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" ist das zielführende und effiziente Beratungskonzept im Vertrieb. Durch die Weiterentwicklung hin zum Kompass der modernen Beratung wird es die volle Wirkung weiter entfalten. Diese multikanale Beratungsstrategie gilt es in den Vertriebs- und Führungsprozessen weiter zu etablieren. Darüber hinaus bieten die neuen Vertriebschancen zur Altersvorsorge konkrete Anlässe zur Kundenansprache für eine bedarfsgerechte Beratung.**

## ZIELGRUPPE

- Verantwortliche für das "Private Finanzkonzept" sowie für die "Altersvorsorge" aus den Bereichen Vertriebsmanagement und Personalentwicklung
- Führungskräfte im Privatkundenmarkt
- Vertriebscoaches, Vertriebsbegleiterinnen und Vertriebsbegleiter

## IHR NUTZEN

- Sie sind mit der Weiterentwicklung des "Privaten Finanzkonzepts" zu einer höheren Qualität und stärkeren Effizienz im Vertrieb vertraut.
- Sie wissen, welche Vertriebschancen durch die neuen Möglichkeiten und Förderungen in der Altersvorsorgeberatung genutzt werden können.
- Sie profitieren von den Erfahrungen anderer Sparkassen aus der praktischen Umsetzung und gewinnen neue Ideen für Ihr Haus.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Experten und Expertinnen aus dem DSGV, SVWL und RSGV, den Sparkassen und von Verbundpartnern

## 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 vier Wochen vor Veranstaltungsbeginn 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.

**Hinweis zur Buchung bei Teilnahme an nur einem Tag:**
Sie haben aufgrund der Themenschwerpunkte die Möglichkeit, nur am ersten oder nur am zweiten Tag teilzunehmen. Der Preis reduziert sich in diesem Fall auf 495,00 € zzgl. Bewirtungspauschale. Bitte ergänzen Sie bei der Anmeldung einen entsprechenden Hinweis unter "Bemerkungen".

## TERMIN(E)

15.11.2027 – 16.11.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

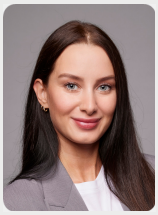
2 Tage

## PREIS

795,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

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

Bereichsdirektorinnen 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)

10.05.2027 – 11.05.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

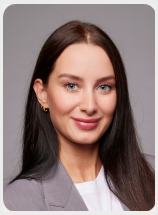
2 Tage

## PREIS

745,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

Das Programm wird noch veröffentlicht.

## 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

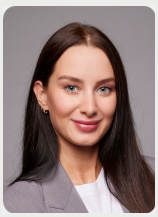
3 Tage
je nach Modul, siehe Programm /Inhalt

## PREIS

je nach Modul, siehe Programm /Inhalt

## KONTAKT

ANMELDUNG



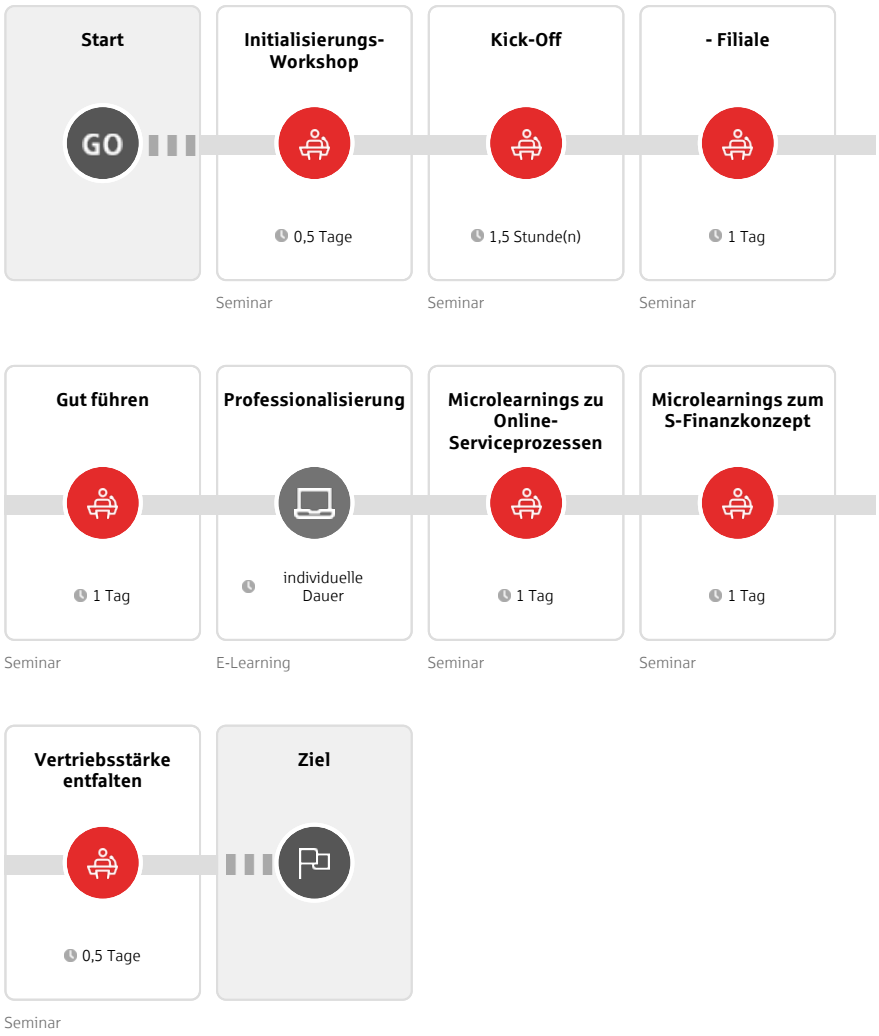
**Darina Busch**
0231 22240-524
darina.busch@ska.nrw

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

## TERMIN(E)

- E-Learning, 60 Minuten:
  22.02.2027 - 02.09.2027
- 6 Online-Seminare, 90 Minuten:
  18.03.2027, 11:00 - 12:30 Uhr
  15.04.2027, 11:00 - 12:30 Uhr
  13.05.2027, 11:00 - 12:30 Uhr
  10.06.2027, 11:00 - 12:30 Uhr
  08.07.2027, 11:00 - 12:30 Uhr
  02.09.2027, 11:00 - 12:30 Uhr

## DAUER

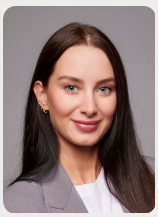
13 Stunden

## PREIS

850,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



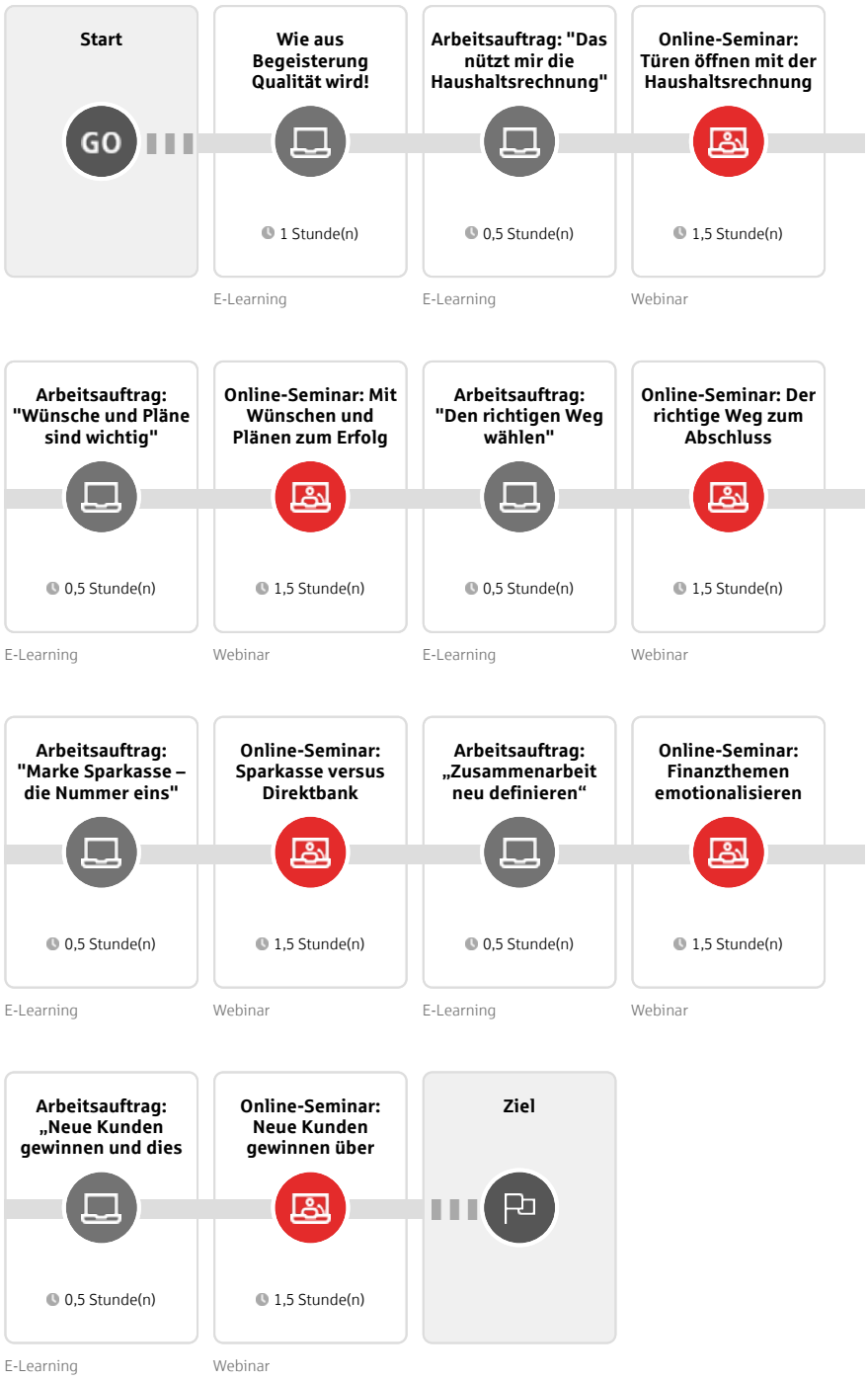
**Darina Busch**
0231 22240-524
darina.busch@ska.nrw

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 Aussprung 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 Vertriebstrainer-/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:

- < 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

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

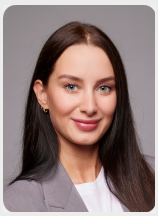
30 Minuten

## PREIS

Siehe zusätzliche Preisinformation

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## 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

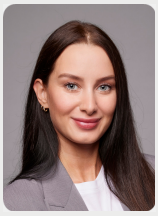
30 Minuten

## PREIS

40,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

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 Vertriebserfolge, 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 zum Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

## TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

## DAUER

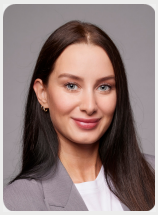
30 Minuten

## PREIS

40,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## 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**

# 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.

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!

## TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

## DAUER

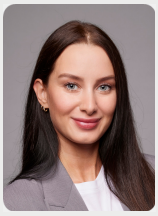
60 Minuten

## PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden.

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## 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 Versicherungscheck?
- 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 Finanztier 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

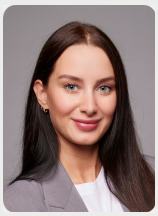
40 Minuten

## PREIS

45,00 €

## KONTAKT

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.

## 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)

05.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

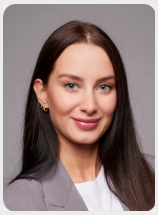
1 Tag

## PREIS

405,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

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**
  Praxis-Session mit inspirierenden Elementen 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**
  Ideen zur 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 Vertriebserfolge 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

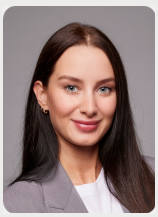
0,5 Tage

## PREIS

330,00 €

## KONTAKT

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 von OSPlus NEO ist mittlerweile die wichtigste Anwendung für alle Berater. Sie unterstützt Sie beim Generieren von Terminen, der Erstellung von Wiedervorlagen und vielem mehr. Der Prozess hat sich innerhalb der letzten Monate durch die Einführung des integrierten Ansprachemanagements (IAM) sehr stark verändert. Die Funktionen zu kennen und richtig zu verwenden ist wichtig, um mehr Vertrieb zu leisten und neue Strukturen im Arbeitsalltag zu schaffen.**

## ZIELGRUPPE

Zielgruppe: Alle Vertriebsmitarbeiter/-innen der Sparkasse

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die verschiedenen Möglichkeiten der vertrieblichen Startseite.
- Sie wissen, wie Sie mit Hilfe der OSPlus_neo App den Vertriebsalltag zielgerichteter und effizienter gestalten können und spüren die Mehrwerte durch optimierte Arbeitsabläufe.
- Sie können die 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**

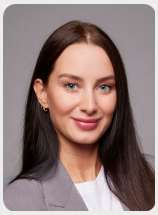
0,5 Tage

**PREIS**

330,00 €

**KONTAKT**

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Funktionen der Vertrieblichen Startseite**
**(Mails, Sachbearbeitung, Termine, Kampagnen / Ereignisse und IAM)**

**Hilfreiche Tipps für die Verwendung**

**Vertriebliche Ansätze erkennen und nutzen**

# Female Finance: Vertrauen durch Verständnis – Frauen souverän und bedarfsgerecht beraten

**Mit Empathie und Expertise: Erweitern Sie Ihre Beratungskompetenzen für eine zielgerichtete Finanzberatung von 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 Lebensphasen von Frauen und passen Ihre Finanzberatung an die Bedürfnisse an.
- Sie sind mit den relevanten Finanzprodukten und Strategien vertraut, die Frauen in ihrer jeweiligen Situation zur finanziellen Absicherung benötigen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

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

## TERMIN(E)

03.05. - 06.07.2027

Modul 1 (E-Learning): 2 Wochen vorher
Modul 2 (in Präsenz): 03.05.2027
Modul 2 (in Präsenz): 04.05.2027
Modul 3 (online): 06.07.2027

## DAUER

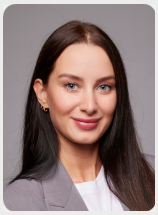
2,5 Tage

## PREIS

840,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

**Ihre Lernreise: Female Finance: Vertrauen durch Verständnis – Frauen souverän und bedarfsgerecht 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

**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

# 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

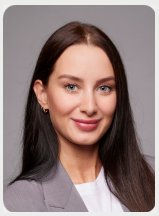
1 Tag

## PREIS

450,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

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

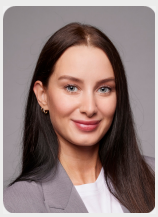
60 Minuten

## PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Staffelpreise bei Buchung für alle Mitarbeitende

## KONTAKT

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 Lernhinhalten? Sprechen Sie uns bitte an.

# 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

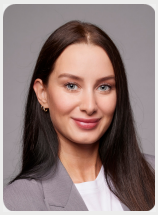
45 Minuten

## PREIS

90,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

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

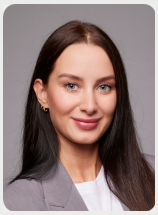
60 Minuten

## PREIS

90,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

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 Aufmerksamkeiten 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

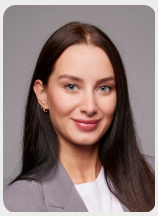
1 Tag

## PREIS

450,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

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.**

# Souverän in der Vermögensberatung

**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

## TERMIN(E)

01.07.2027 – 02.07.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

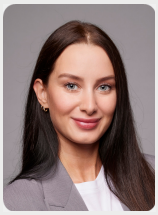
1 Tag

## PREIS

760,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

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 entwicklen
- 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

## HINWEIS(E)

Wir können die Grundthematik gerne auf aktuelle geschäftspolitische Rahmenbedingungen abstimmen ( Bsp.: S-Neo etc. )

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

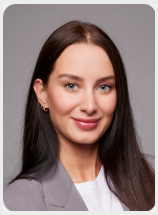
1 Tag

## PREIS

405,00 €

## KONTAKT

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

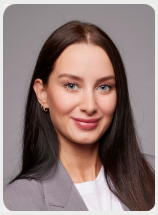
30 Minuten

## PREIS

40,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

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 bildschirmgestützen 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 indivdueller Nutzung.

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

## TERMIN(E)

nach Vereinbarung

## DAUER

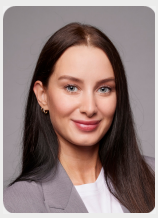
nach Vereinbarung

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## 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**

# 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

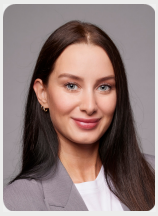
60 Minuten

## PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

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.

Wir können die Grundthematik gerne auf aktuelle geschäftspolitische Rahmenbedingungen abstimmen ( Bsp.: S-Neo etc. )

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

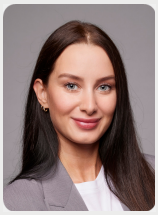
4 Stunden

## PREIS

405,00 €

## KONTAKT

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.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

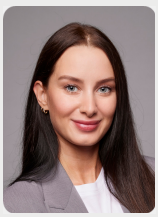
1 Tag
2,5 Stunden insgesamt für PK-Berater/-innen und Outbound; 4 Stunden insgesamt für IK-Berater/-innen

## PREIS

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

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## 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**

- 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 Gründe 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 Vertriebserfolges. Erlebe d rei 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

**TERMIN(E)**

auf Anfrage

**DAUER**

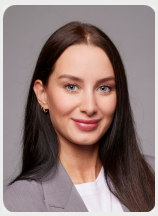
3 Tage

**PREIS**

nach Vereinbarung

**KONTAKT**

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## 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

**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)

23.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

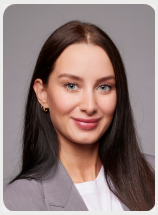
1 Tag

## PREIS

560,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

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!

## TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

## DAUER

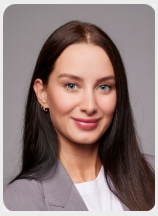
60 Minuten

## PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## 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?**

# 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
  Gyminhaber 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

16.12.2026 | KS Athletic Club Bochum

## DAUER

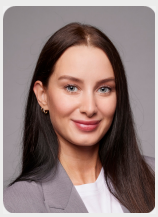
1 Tag

## PREIS

395,00 €

## KONTAKT

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

| | |
|---|---|
| 14:45 - 15:30 Uhr | **Mindset und Resilienz: innere Haltung stärken**<br>• Mentale Vorbereitung auf schwierige Situationen<br>• Mikro-Pausen und Reset-Techniken<br>• Body-Mind-Verbindung: Wie Körperhaltung Emotionen steuert |
| 15:30 - 16:15 Uhr | **Praxisrunde: Gesprächssparring**<br>• Rhetorisches Sparring (mit Trainer)<br>• Individuelles Coaching |
| 16:15 - 16:30 Uhr | **Abschluss und Transfer**<br>Persönliche To-dos für den Alltag, Feedback und Verabschiedung |

# 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

## DAUER

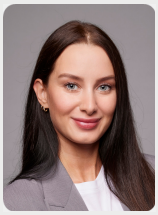
1 Tag

## PREIS

395,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

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 als Inhouse-Veranstaltung durchgeführt werden.

## TERMIN(E)

23.09.2027 | Sparkassenakademie NRW
09:00 – 13:00 Uhr

## DAUER

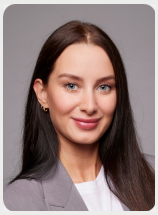
4 Stunden

## PREIS

325,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@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

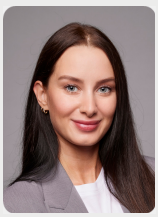
30 Minuten

### PREIS

40,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

### KONTAKT

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 Azubi-Filiale. Wir machen die Auszubildenden für alle Vertriebswege fit. Aus der Praxis für die Praxis. Ob Finanz-Buddy oder Nachwuchskundenberater, entscheidend ist der persönliche Kontakt.**

## ZIELGRUPPE

Auszubildende in der Sparkasse

## IHR NUTZEN

- Sie sind fit für den Vertriebsalltag in Ihrer Ausbidlungszeit.
- Sie trainieren, aus der Praxis für die Praxis und kennen die Gesetzmäßigkeiten des erfrischend Anders sein.
- Sie haben Lust auf Vertrieb.

## 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)

15.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

14.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

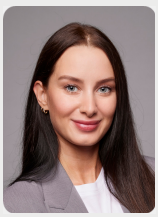
1 Tag

## PREIS

405,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## 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.

# Sparkasse ist bunt - mit Herz, Toleranz und Vielfalt

**Toleranz ist eine Haltung. Unsere Gesellschaft ist einem stetigen Wandel ausgesetzt. Die menschlichen Grundbedürfnisse sind weitestgehend erfüllt und wir streben nach Selbstverwirklichung. Das hat Auswirkungen auf unser Verhalten, unsere Wertvorstellungen und fordert Toleranz auf allen Seiten.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in ihrem Kontakt mit Menschen die eigene Elastizität ausbauen möchten.

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten Einblicke in die Wirkung von Toleranzgrenzen.
- Sie erkennen Ihren Bezugsrahmen, wie und wo Sie Grenzen setzen und erhalten Ideen zur Prüfung Ihrer Toleranz.
- Sie sind vertraut mit wertvollen sowie wertschätzende Tipps für Ihr Beziehungsmanagement.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Hannes Sieber, Sieber-Beratung

Veuve Noire, Olivia-Jones-Familien-Botschafterin

Thorsten Meier, Sparkassenakademie-NRW

## TERMIN(E)

11.05.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

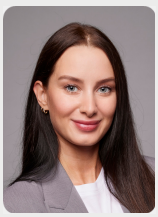
1 Tag

## PREIS

425,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**"Prüfen!" und erweitern des eigenen Bezugsrahmens im Hinblick auf vorbewusste, im Arbeitsbereich einschränkende Werte und Überzeugungen**

**Kann der Mensch sich ändern?**

**Steigerung der "Elastizität" im Umgang mit Ungewohntem, Ungewöhnlichem und Überraschendem**

**Ausweitung der persönlichen "Freiheit" und Unabhängigkeit von inneren, blockierenden (Lebens-)Entscheidungen**

**Meine Wünsche und Bedürfnisse - die Wünsche und Bedürfnisse der anderen**

**Wie erlebe ich andere Menschen, die ihre Wünsche und Bedürfnisse ernst nehmen und befriedigen?**

**Was ist meine innere Freiheit - mein frei-sein, mich-frei verhalten?**

**Was sind meine Ängste, Schuldgefühle und meine Sorgen?**

**Mein Bezugsrahmen, meine Werte und Überzeugungen mit Toleranz**

**Was sind meine Grenzen?**

**Wo bin ich tolerant, bis wohin, in welchem Ausmaß?**

**Wo erlebe ich mich dabei, anderen Grenzen setzen zu wollen?**

**Wie viel Toleranz beanspruche ich von anderen, wie viel Toleranz gebe ich den anderen?**

**Wie arbeite ich beruflich mit den Wünschen, Hoffnungen meiner Kundinnen und Kunden?**

**Wie gehe ich damit um, wenn diese meinem Werterahmen nicht entsprechen?**

# 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

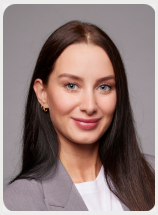
7 Stunden

## PREIS

160,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

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)

2701_PKB | 02.02.2027 – 23.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

2702_PKB | 01.09.2027 – 19.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

10 Tage

## PREIS

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

**Ihre Lernreise: Basisseminar Privatkundenberatung (PKB)**

| Start | Kick-off Veranstaltung | VAGB - Vertriebsstrategien und | KK - Konten und Karten |
|---|---|---|---|
| GO | 1 Stunde(n) | 2,0 Tage | 1 Tag |
| | Seminar | Modul / Fach | Modul / Fach |

| Kredite und Konsum | Konsumentenkredite erfolgreich verkaufen | Fachliches Update zur neuen Verbrauch erkreditrichtlinie | WF - Kredite und Konsum |
|---|---|---|---|
| 2,0 Stunde(n) | 1 Stunde(n) | 0,8 Stunde(n) | 1 Tag |
| E-Learning | E-Learning | E-Learning | Modul / Fach |

| Absicherung und Vorsorge PKB | RA - Absicherung und Altersvorsorge fachlich | AV - Absicherung und Vorsorge Training | Wertpapierwissen kompakt für Quereinsteiger - |
|---|---|---|---|
| individuelle Dauer | 1 Tag | 2,0 Tage | 8,0 |
| E-Learning | Modul / Fach | Modul / Fach | E-Learning |

| Bedarfsgerechte Wertpapierkompetenz - Vermittlung | VB - Vermögen bilden vL und Zielsparen | Das Private Finanzkonzept - Grundlagen | Das Private Finanzkonzept souverän anwenden |
|---|---|---|---|
| 8,0 Stunde(n) | 1 Tag | 0,5 Stunde(n) | 0,5 Stunde(n) |
| E-Learning | Modul / Fach | E-Learning | E-Learning |

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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




Modul / Fach | Prüfung | Prüfung

## 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.

# Sparen, gewinnen und Gutes tun: die PS-Lotterie der Sparkassen (für Sparkassen im Rheinland) (E-Learning)

**Die PS-Lotterie der Sparkasse verbindet auf besondere Weise „Sparen, gewinnen und Gutes tun“. Kundinnen und Kunden haben die Chance auf attraktive Gewinne, sparen gleichzeitig regelmäßig einen Teil ihres Loseinsatzes und unterstützen mit dem Zweckertrag gemeinnützige Projekte in ihrer Region.**

## ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der Funktionsweise der Sparlotterien.
- Sie kennen die Gewinnmöglichkeiten und Besonderheiten des RSGV.
- Sie gewinnen Sicherheit für die aktive Kundenansprache und den Verkauf.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Referentinnen und Referenten des RSGV, Trainerinnen und Trainer der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartnerinnen und -partner.

### TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

### DAUER

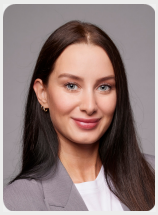
30 Minuten

### PREIS

40,00 €

### KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

- Ein echter Gewinn für dich und deine Kundinnen und Kunden: die PS-Lotterie der Sparkasse
- Wie wird mit der PS-Lotterie der Sparkasse gespart?
- Wie funktioniert das mit den Gewinnen bei der PS-Lotterie?
- Was bedeutet "Gutes tun" bei der PS-Lotterie?
- Wie spreche ich Kundinnen und Kunden auf die PS-Lotterien an und nutze Cross-Selling?
- Wie können meine Kundinnen und Kunden Lose kaufen?
- Wie kann ich jetzt direkt starten und sparen, gewinnen und Gutes tun unterstützen?

# Sparen, gewinnen und Gutes tun: die Sparlotterien der Sparkassen (für Sparkassen in Westfalen-Lippe)

**Die Sparlotterie der Sparkasse verbindet auf besondere Weise „Sparen, Gewinnen und Gutes tun“. Kundinnen und Kunden haben die Chance auf attraktive Gewinne, sparen gleichzeitig regelmäßig einen Teil ihres Loseinsatzes und unterstützen mit dem Zweckertrag gemeinnützige Projekte in ihrer Region.**

## ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater in Sparkassen

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der Funktionsweise der Sparlotterien.
- Sie kennen die Gewinnmöglichkeiten und Besonderheiten des SVWL.
- Sie gewinnen Sicherheit für die aktive Kundenansprache und den Verkauf.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Referentinnen und Referenten des SVWL, Trainerinnen und Trainer der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartnerinnen und -partner.

### TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

### DAUER

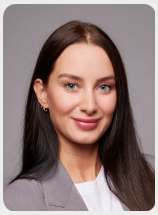
30 Minuten

### PREIS

40,00 €

### KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

- Wie wird mit der Sparlotterie der Sparkasse gespart?
- Wie funktioniert das mit den Gewinnen bei der Sparlotterie?
- Was bedeutet "Gutes tun" bei der Sparlotterie?
- Wie spreche ich Kundinnen und Kunden auf die Sparlotterie an und nutze Cross-Selling?
- Wie können meine Kundinnen und Kunden Lose kaufen?
- Wie kann ich jetzt direkt starten und sparen, gewinnen und Gutes tun unterstützen?

## 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

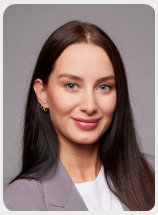
1 Tag

## PREIS

405,00 €

## KONTAKT

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

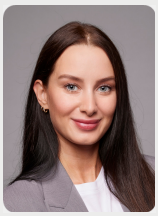
1,5 Stunden
Online oder 1 Tag Präsenz

## PREIS

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

## KONTAKT

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 steigerst? 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

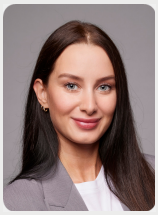
60 Minuten

## PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

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

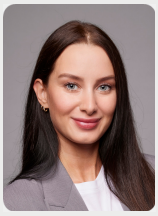
60 Minuten

## PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

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

nach Absprache

## PREIS

nach Vereinbarung

## KONTAKT

ANMELDUNG



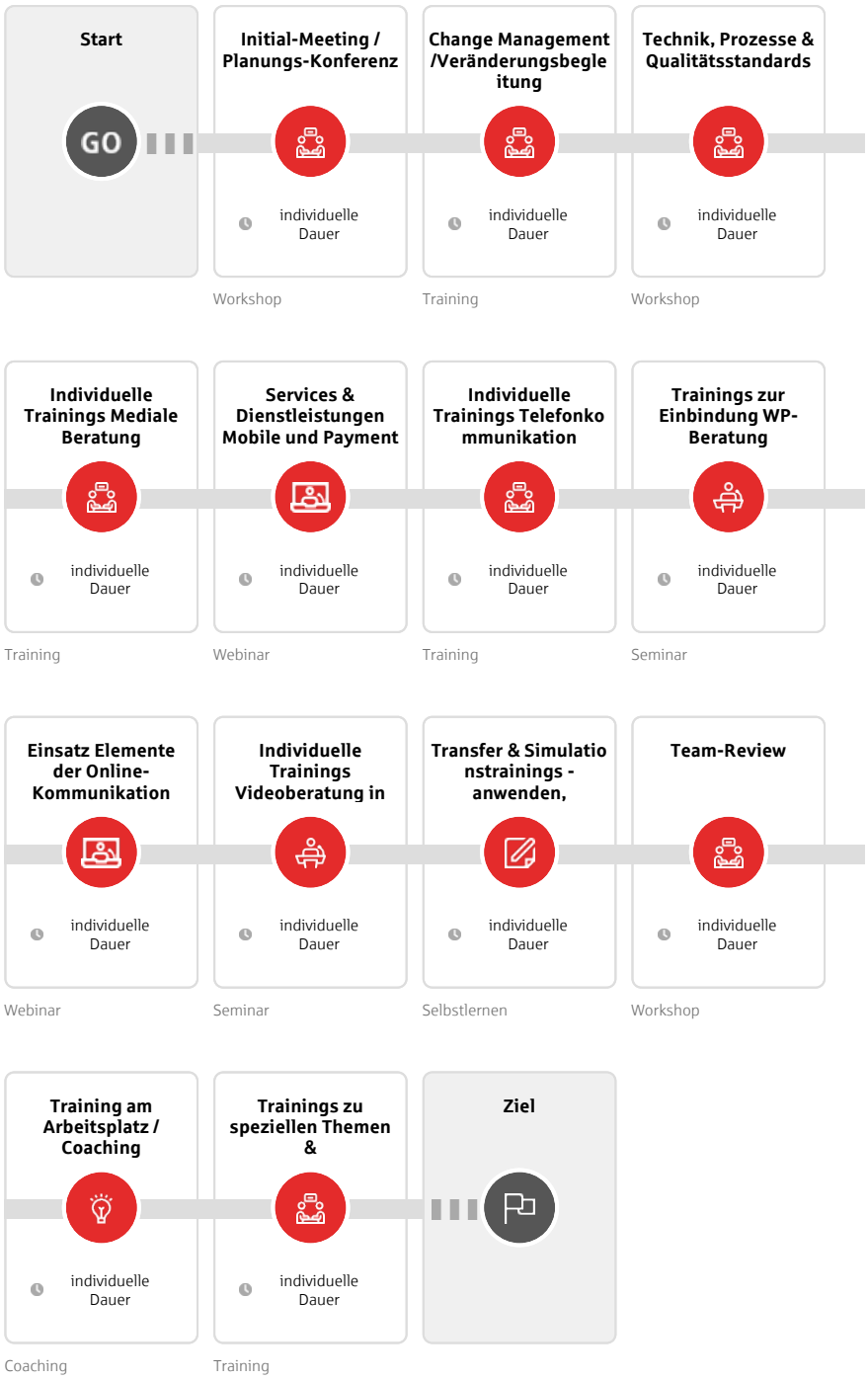
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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

**Ihre Lernreise: Trainingsprogramm Multikanalberater/-in**



## Programm/Inhalt

**Vorbereitungsphase strategische & prozessuale Umsetzung**

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

**Realisierungs- & Transferphase Trainingsprogramm Multikanalberatung**

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

**Feintuningphase**

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

# Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar)

**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 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)

- Sie haben das E-Learning "Von der Theorie zur Praxis – Ihr Leitfaden für effizientes Arbeiten mit S-KIPilot und Co." (15.436-2) oder "Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompak" (15.443) absolviert oder bringen ein vergleichbares Wissensniveau mit - so starten Sie gut vorbereitet und haben eine gemeinsame Ausgangbasis.
- Wir empfehlen Ihnen, den Selbst-Check KI-Typ (15.435-1) und bei Bedarf das Blended-Learning "Ready for KI - Basis-Skills" (15.435) zu machen.
- Erste Erfahrungen mit dem S-KIPilot sind hilfreich.

## IHR REFERENT

Fabian Voß, FINNOFLEET 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 Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung.

## TERMIN(E)

13.04.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 10:30 Uhr

Opitional vorgeschalteter Selbst-Check (01.09.2026 - 31.12.2027)
E-Learning in der Zeit (01.09.2026 - 31.12.2027)
Webinar 2027 (13.04.2027)

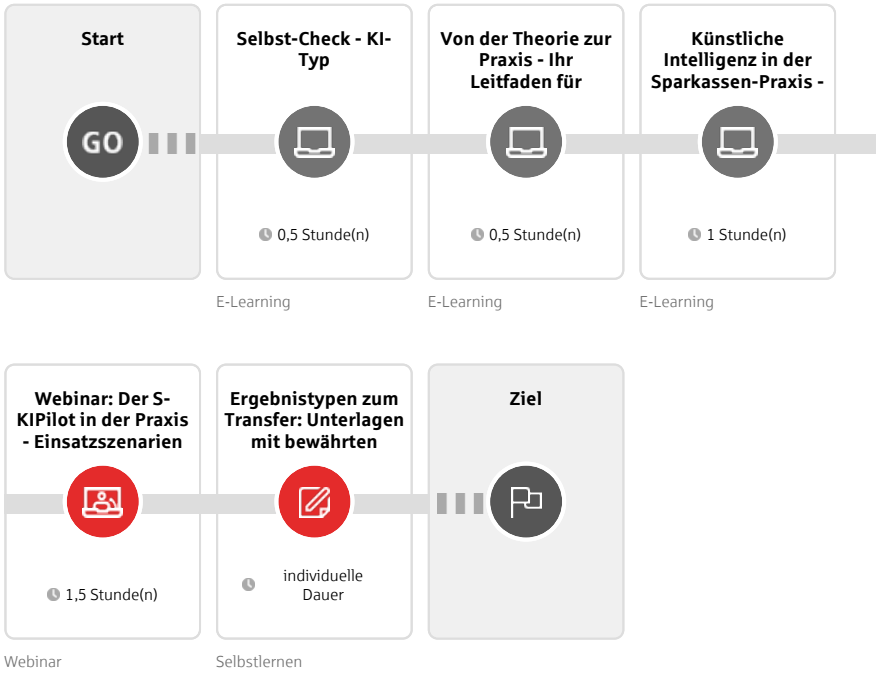
## DAUER

1,5 Stunden
90 Minuten Webinar zzgl. Lernzeit für optional vorgeschaltete E-Learnings & Transfer

## PREIS

189,00 €

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




## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**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 (online)

**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)

- Sie haben das E-Learning "Von der Theorie zur Praxis – Ihr Leitfaden für effizientes Arbeiten mit S-KIPilot und Co." (15.436-2) oder "Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompak" (15.443) absolviert oder bringen ein vergleichbares Wissensniveau mit - so starten Sie gut vorbereitet und haben eine gemeinsame Ausgangbasis.
- Wir empfehlen Ihnen, den Selbst-Check KI-Typ (15.435-1) und bei Bedarf das Blended-Learning "Ready for KI - Basiswissen" (15.435) zu machen.
- 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 Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer 15.450-V zu buchen.

## TERMIN(E)

14.04.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 10:30 Uhr

## DAUER

1,5 Stunden

## PREIS

189,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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

# 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

## KONTAKT

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 Beratungsstrecken 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 Changemanegement und Leadership.

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: https://www.webex.com/de/test-meeting.html.

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

## TERMIN(E)

11.02.2027 | virtueller Seminarraum

03.05.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

1 Tag

## PREIS

395,00 €

## KONTAKT

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.

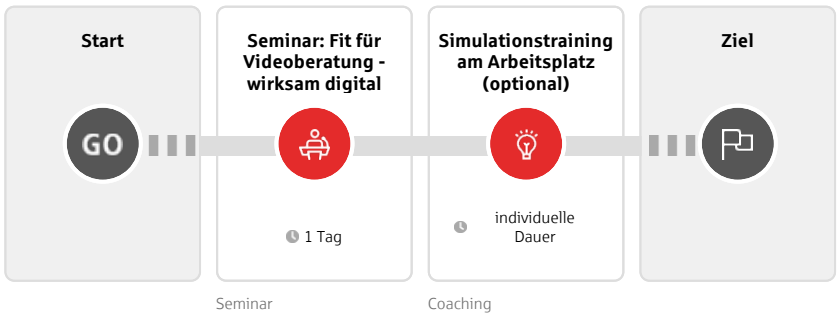
## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Alina Witte
- 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 Changemanegement 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.

**Ihre Lernreise: Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten**




## TERMIN(E)

05.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag
bei Bedarf zzgl. 1 Tag für Transfer am Arbeitsplatz

## PREIS

395,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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

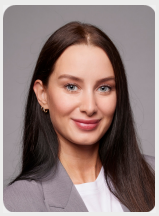
1 Tag

## PREIS

450,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

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 fordern 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

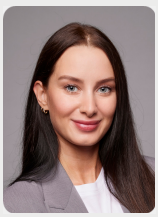
0,5 Tage
2 x 0,5 Tage (Termine sind zusammenhängend)

## PREIS

Auf Anfrage

## KONTAKT

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

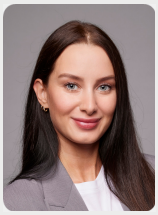
0,5 Tage
2 x 0,5 Tage (Termine sind zusammenhängend)

## PREIS

480,00 €

## KONTAKT

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

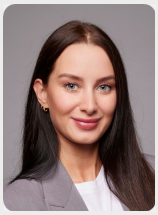
4,5 Tage
je nach Baustein, siehe Programm/ Inhalt

## PREIS

je nach Umfang, siehe Programm/ Inhalt

## KONTAKT

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

## HINWEIS(E)

Wir arbeiten gerade an der Aktualisierung mit Blick auf die VKR ( Verbraucherkreditrichtlinie ) und planen auch das Angebt eines weiteren e-Learnings. Bitte sprechen Sie uns gerne an.

## HINWEISE ZUM LERNMATERIAL

E-learning zum Thema "Konsumentenkredit erfolgreich verkaufen" mit der Angebotsnummer 01.712-A.

**TERMIN(E)**

Auf Anfrage

**DAUER**

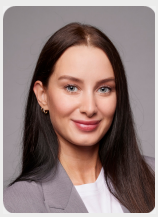
1 Tag

**PREIS**

405,00 €

**KONTAKT**

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**
**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!

## TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

## DAUER

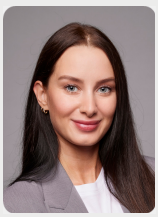
60 Minuten

## PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## 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**

## 01 PRIVATKUNDEN

# Steuern - Recht - VWL

# Erbrecht in der Kundenberatung und bei der Führung von Nachlasskonten

**Wenn im Erbfall das Vermögen Ihrer Kundinnen und Kunden auf die nachfolgende Generation übertragen wird, sind Sie als kompetente Ansprechperson 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)

19.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

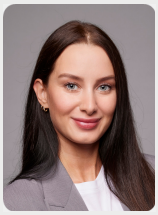
1 Tag

## PREIS

385,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

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
- Ehegattenerbrecht
- 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

## TERMIN(E)

siehe Hinweise

## DAUER

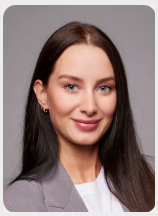
1 Tag

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

siehe Hinweise

# 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.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

30 Minuten

## PREIS

Kostenfrei für Mitarbeitende von Sparkassen in NRW.

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

**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?




# 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 hinzugeschaltet. Der Vorteil: Das Online-Publikum wird aktiv in die Präsenz-Veranstaltung mit einbezogen und alle Teilnehmenden können in Echtzeit miteinander interagieren und in Kontakt treten.

**Haben wir Ihr Interesse geweckt?**

Unser Veranstaltungsmanagement berät Sie gern persönlich zu Ihrem individuellen Angebot.

**IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN**



**Antonia König**
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-744
antonia.koenig@ska.nrw



**Andreas Gaida**
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-722
andreas.gaida@ska.nrw



# MITTELSTANDSCAMPUS NRW

## Der Mittelstand bildet das Herz der deutschen Wirtschaft

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

· Nachhaltigkeit,
· Digitalisierung und
· Arbeitgeberattraktivität – Führung.

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

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

**IHR ANSPRECHPARTNER**



**Christian Overhage**
Projektleiter Mittelstandscampus NRW

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

**Lern- und Buchungsportal**

Informieren Sie sich über unser Bildungsangebot.

**Digitale Transformation**