



## FORTBILDUNGSPROGRAMM 2026

15 Kunden-Service-Center - Business-Center - Digitales Beratungs-Center



<b>INHALTSVERZEICHNIS</b>	<b>SEITE</b>
<b>15 Kunden-Service-Center - Business-Center - Digitales Beratungs-Center</b> .....	<b>5</b>
<b>Tagungen</b> .....	<b>7</b>
15.005 Fachtagung Kunden-Service-Center (hybrid) .....	8
15.006 ISP-Erfahrungsaustausch - Fachtagung Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center (hybrid) .....	11
15.008 Fachtagung Digitales Beratungs-Center (DBC) - Multikanalberatung (hybrid) .....	16
15.009 Fachtagung Business-Center (BC) - Business-Line (hybrid) .....	19
15.040 Fachtagung Digitaler Vertrieb .....	22
15.044 KI-Forum .....	80
<b>Fachseminare / Zertifikatsprogramme</b> .....	<b>27</b>
15.190 Trainingsprogramm Multikanalberater/-in .....	28
15.719 Zertifikatsprogramm Train the Trainer - Ausbildung zum Trainer im KSC, DBC, BC .....	137
<b>Interaktive Service-Plattform (ISP)</b> .....	<b>36</b>
15.695 ISP Controlling – Konzeption, Administration und Anwendung (online) .....	148
15.750 Interaktive Service-Plattform (ISP) - Technik. Einfach. Anwenden. - eine ISP, die begeistert .....	40
15.751 ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Skriptmanagement-System (online) (S298) .....	42
15.752 ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound (online) (S299) .....	44
<b>Telefon-Service und -Beratung</b> .....	<b>46</b>
15.696 Basistraining Telefonie: Stimmgewaltig. Persönlich. Überzeugend. - Telefonie, die begeistert ...	47
15.709 Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online) .....	106
15.697 Self-Service im KSC: Selbst. Schnell. Einfach. - Self-Service, der begeistert (online) .....	110
15.698 Einwandbehandlung am Telefon: Gelassen. Überzeugend. Erfolgreich. - Einwände souverän meistern (online) .....	53
15.701 Cross-Selling am Telefon: Erkennen. Verbinden. Verkaufen - Cross-Selling, das begeistert (online) .....	108
15.708 Stimmtraining - Den richtigen Ton treffen .....	57
15.700 Grundlagen Telefonie Inbound Outbound - Ganz einfach... service- und vertriebsorientiert telefonieren! .....	59

15.705 Direktvertrieb am Telefon - Beratung und Verkauf am Telefon .....	61
15.707 Telefonprofi - Schlagfertigkeit meisterlich anwenden mit Jürgen Bangert .....	121
15.716 Stift-Display: Sehen. Verstehen. Behalten. - Visualisierung, die begeistert .....	112
<b>Chat- und E-Mail-Kommunikation .....</b>	<b>67</b>
15.930 Erweiterte Möglichkeiten mit Chat oder E-Mail in der medialen Beratung (Webinar) .....	68
<b>Videoberatung .....</b>	<b>70</b>
15.914 Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten .....	71
15.916 Videoberatung im Immobiliengeschäft - Vom Bildschirm zum Eigenheim .....	74
15.706 Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing .....	77
<b>Künstliche Intelligenz (KI) .....</b>	<b>79</b>
15.044 KI-Forum .....	80
12.250 Ready4AI - Wie KI den Firmenkundenvertrieb verändert (online) .....	82
15.441 Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar mit E-Learning) .....	84
15.449 Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z (online) .....	87
15.455 KI-Leadership - Mit künstlicher Intelligenz zum natürlichen Führungserfolg .....	90
15.462 KI-Avatare und Erklärvideos (online) .....	92
15.463 KI und SEO (Suchmaschinenoptimierung) (online) .....	94
15.650 Voice-Phishing: die Schattenseite der Künstlichen Intelligenz (online) .....	126
15.651 Täuschend echt - Deepfakes, Identitätsdiebstahl und KI im Angriffseinsatz .....	98
<b>Social Media .....</b>	<b>100</b>
58.407 LinkedIn für Sparkassenmitarbeitende - effektive Nutzung und Netzwerkaufbau .....	101
<b>Digitale Kompetenz .....</b>	<b>102</b>
15.716 Stift-Display: Sehen. Verstehen. Behalten. - Visualisierung, die begeistert .....	112
<b>Vertriebliche Kompetenz .....</b>	<b>105</b>
15.709 Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online) .....	106
15.701 Cross-Selling am Telefon: Erkennen. Verbinden. Verkaufen - Cross-Selling, das begeistert (online) .....	108
15.697 Self-Service im KSC: Selbst. Schnell. Einfach. - Self-Service, der begeistert (online) .....	110

15.716 Stift-Display: Sehen. Verstehen. Behalten. - Visualisierung, die begeistert .....	112
15.703 Telefonischer Kreditvertrieb im Einklang mit der ISP - Next-Level-Skills .....	114
01.252 "Kein Abschluss unter dieser Nummer?" - die Terminquote steigern .....	117
01.261 Höfliche Hartnäckigkeit - charmante Schlagfertigkeit .....	119
15.707 Telefonprofi - Schlagfertigkeit meisterlich anwenden mit Jürgen Bangert .....	121
15.704 Erfolgreich Telefonieren: Zinsprolongationen - wie auch in schwierigen Zeiten das Bestandsgeschäft gelingt .....	123
<b>Recht und Sicherheit .....</b>	<b>125</b>
15.650 Voice-Phishing: die Schattenseite der Künstlichen Intelligenz (online) .....	126
26.740 Rechtskonforme Reaktion auf Kundenforderungen bei Erstkontakt zu Karten- und Online-Banking-Schäden (Webinar) .....	128
26.741 Außergerichtliche Korrespondenz bei Karten- und Online-Banking-Schäden rechtssicher bearbeiten (Webinar) .....	130
26.745 Upgrade - Rechtsprechung im Bereich Karten- und Kontenschäden stets auf dem aktuellen Stand (Webinar) .....	132
15.610-V Internet und eCommerce - Rechtsfragen und Lösungsalternativen (Videoaufzeichnung) .....	134
<b>Train-the-Trainer .....</b>	<b>136</b>
15.719 Zertifikatsprogramm Train the Trainer - Ausbildung zum Trainer im KSC, DBC, BC .....	137
<b>Vertriebssteuerung .....</b>	<b>140</b>
15.699 Programm Aufbau / Ausbau Business-Center, Business-Line und Service-Line .....	141
15.710 Programm Aufbau / Ausbau Kunden-Service-Center .....	144
15.715 Programm Aufbau / Ausbau Digitales Beratungs-Center .....	146
15.695 ISP Controlling – Konzeption, Administration und Anwendung (online) .....	148

## I. MARKT

# 15 Kunden-Service-Center - Business-Center - Digitales Beratungs-Center

Tagungen

Fachseminare / Zertifikatsprogramme

Interaktive Service-Plattform (ISP)

Telefon-Service und -Beratung

Chat- und E-Mail-Kommunikation

Videoberatung

Künstliche Intelligenz (KI)

Social Media

Digitale Kompetenz

Vertriebliche Kompetenz

Bankfachliche Kompetenz

Recht und Sicherheit

Train-the-Trainer

Vertriebssteuerung

Führungskräfteentwicklung



## **15 KUNDEN-SERVICE-CENTER - BUSINESS-CENTER - DIGITALES BERATUNGS-CENTER**

# **Tagungen**

## Fachtagung Kunden-Service-Center (hybrid)

### Das Kunden-Service-Center als Motor für überzeugende digitale Service- & Vertriebskraft

Exzellente mediale Serviceangebote & -prozesse, hochprofessioneller Vertrieb per digitaler Medien sowie interaktives, vertriebsstarkes Agieren mit dem Kunden in Online-Beratungssituationen gehören mittlerweile zum Selbstverständnis eines gut aufgestellten Kunden-Service-Centers in Sparkassen. In dieser Fachtagung erhalten Sie top-aktuelle Infos zu laufenden Projekten und grundsätzlichen Fortschritten im Kunden-Service-Center. Erfahren Sie mehr zu prozessualen Gestaltungsspielräumen, zu technischen Innovationen sowie zu Best-Practice-Beispielen digitaler Vertriebseinheiten. Partizipieren Sie in dieser Online-Tagung vom intensiven Austausch der Fachexperten untereinander.

### ZIELGRUPPE

Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Kunden-Service-Centern, Call-Centern und weiteren digitalen Vertriebseinheiten

### IHR NUTZEN

- Sie können aktuelle Trends im Kunden-Service-Center bewerten.
- Sie sind in der Lage, Chancen für einen hochwertigen Service und nachhaltigen Vertrieb im Kunden-Service-Center konsequenter zu nutzen.
- Sie kennen Standards, Prozesse und Verfahren für ein effizientes Kunden-Service-Center im In- und Outbound.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen aus Sparkassen & von Verbund- bzw. Kooperationspartnern

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung wird neben der Präsenz-Teilnahme auch in der Online-Variante hybrid angeboten. Wählen Sie zwischen den zwei Zugangswegen zu dieser Veranstaltung:

- lokal am Veranstaltungsort in Dortmund oder
- online im virtuellen Seminarraum (Video und Ton der Plenumsveranstaltung vor Ort sowie ausgewählte Workshops werden live in den virtuellen Raum übertragen).

A. Sollten Sie in Präsenz dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Vor Ort-Teilnahme**“.



### TERMIN(E)

Online-Termin-2602 | 25.11.2026 –  
26.11.2026  
virtueller Seminarraum  
online

Vor-Ort-Termin-2601 | 25.11.2026 –  
26.11.2026  
Sparkassenakademie NRW  
44263 Dortmund



### DAUER

2 Tage  
2 Tage in Präsenz in Dortmund bzw. online  
im virtuellen Konferenzraum



### PREIS

wird noch mitgeteilt

Hier haben Sie nach Veröffentlichung des Tagungsprogramms auch die Möglichkeit, sich mit der Online-Anmeldung Workshops auszusuchen.

**Tagungshotel:**

Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 25.10.2026 haben wir für Sie ein Zimmerkontingent gesichert. Bitte buchen Sie direkt beim [Hotel](#), wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „93V“ 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](mailto:info@hamptondortmund.de)) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie dabei bitte den Code "Fachtagung Kunden-Service-Center - 93V". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter [Tagungszentrum](#).

B. Sollten Sie online dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Online-Teilnahme**“.

Eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der ausgewählten hybriden Workshops direkt „live“ auswählen.



**IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN**

ANMELDUNG



**Jana Bathe**

0231 22240-709

[jana.bathe@ska.nrw](mailto:jana.bathe@ska.nrw)

INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

[edmund.honermann@ska.nrw](mailto:edmund.honermann@ska.nrw)

**PROGRAMM/INHALT**

Nach Abschluss der Planungsphase werden wir das Programm online in unserem Akademieportal bereitstellen.

## ISP-Erfahrungsaustausch - Fachtagung Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center (hybrid)

### Als digitale Service- und Beratungseinheit mit der ISP beim Kunden punkten

Im Fußball wie im digitalen Kundenservice gilt: Wer die richtigen Pässe spielt, erzielt die besten Ergebnisse. Die modernen Kanäle der Sparkassen agieren inzwischen wie ein eingespieltes Team. Besonders in der Telefonie kommt es darauf an, Kundenwünsche schnell und präzise zu erfüllen. Die Interaktive-Service-Plattform (ISP) ist dabei der vorbereitende Pass, der zum Tor führt. In dieser Fachtagung erfahren Sie, wie Sie mit der ISP geschickt agieren und Ihre Kunden und Kundinnen prozessual begleiten. Dabei erhalten Sie wertvolle Einblicke in aktuelle Weiterentwicklungen und Neuerungen zur ISP und erfahren, wie Sie die ISP effizient und zielgerichtet im Kundenkontakt sowie bei der Aufgabenbearbeitung nutzen können. Tauschen Sie sich mit Experten:innen aus und nutzen Sie die Tagung als Steilvorlage für einen „Spielgewinn“ mit der ISP.

### ZIELGRUPPE

Leiter/-innen, Teamkoordinatoren/-innen sowie ISP- Administrator/-innen aus dem Kunden-Service-Center, dem Digitalen Beratungs-Center, dem Business-Centern sowie aus weiteren digitalen Vertriebseinheiten, die in der Sparkasse die Interaktive-Service-Plattform (ISP) der Finanz Informatik einsetzen

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit aktuellen Entwicklungen im Kontext der Interaktiven-Service-Plattform (ISP) der Finanz Informatik.
- Sie erhalten Experten-Infos aus erster Hand und können Best-Practice-Beispiele bewerten.
- Sie sind in der Lage, den effizienten Einsatz der ISP im In- und Outbound sicherzustellen.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen aus Sparkassen, der Finanz Informatik, der Verbände und von Verbundpartnern

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung wird neben der Präsenz-Teilnahme auch in der Online-Variante hybrid angeboten. Wählen Sie zwischen den zwei Zugangswegen zu dieser Veranstaltung:



### TERMIN(E)

Online-Teilnahme-2502 | 02.06.2026 –  
03.06.2026  
virtueller Seminarraum  
online

Vor-Ort-Teilnahme-2501 | 02.06.2026 –  
03.06.2026  
Sparkassenakademie NRW  
44263 Dortmund

Workshops - 02.06.2026 - 1. Durchgang (11:  
30 - 13:00 Uhr) (02.06.2026)

Workshops - 02.06.2026 - 2. Durchgang (14:  
15 - 15:45 Uhr) (02.06.2026)

Workshops - 03.06.2026 - 3. Durchgang (11:  
30 - 13:00 Uhr) (03.06.2026)

Workshops - 03.06.2026 - 4. Durchgang (14:  
15 - 15:45 Uhr) (03.06.2026)

Teilnahme am gemeinsamen  
Abendprogramm in der Phoenix Lounge  
der Sparkassenakademie (02.06.2026)



### DAUER

2 Tage  
2 Tage in Präsenz in Dortmund bzw. online  
im virtuellen Konferenzraum



### PREIS

675,00 €

675 Euro inkl. Bewirtungskosten

- lokal am Veranstaltungsort in Dortmund oder
- online im virtuellen Seminarraum (Video und Ton der Plenumsveranstaltung vor Ort sowie ausgewählte Workshops werden live in den virtuellen Raum übertragen).

A. Sollten Sie in Präsenz dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Vor Ort-Teilnahme**“.

Hier haben Sie nach Veröffentlichung des Tagungsprogramms auch die Möglichkeit, sich mit der Online-Anmeldung Workshops auszusuchen.

**Tagungshotels:**

Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 02.05.2026 haben wir für Sie ein Zimmerkontingent gesichert. Sofern noch nicht ausgebucht reservieren Sie bitte online direkt beim [Hotel](#), wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „90N“ 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](mailto:info@hamptondortmund.de)) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie dabei bitte den Code "ISP - Erfahrungsaustausch - 90N". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter [Tagungszentrum](#).

B. Sollten Sie online dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Online-Teilnahme**“.

Eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang ausgewählte Online-Workshops direkt „live“ auswählen.



**IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN**

ANMELDUNG



**Jana Bathe**

0231 22240-709

[jana.bathe@ska.nrw](mailto:jana.bathe@ska.nrw)

INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

[edmund.honermann@ska.nrw](mailto:edmund.honermann@ska.nrw)

**PROGRAMM/INHALT**

**1. Tag - 02.06.2026**

09:30 - 09:40 Uhr

**Spielbeginn: Der Anpfiff zur Tagung**

Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen & Edmund Honermann,  
Sparkassenakademie NRW

09:40 - 10:30 Uhr

**Ein Blick auf die Startaufstellung –**

**Gemeinsam zum Sieg mit den ISP-Spielzügen**

Lukas Bannasch, Finanz Informatik & Markus Brügger, Sparkasse Vest  
Recklinghausen

10:30 - 11:00 Uhr

**Der S-KIPilot 2026:**

- Wo stehen wir gerade beim S-KIPiloten (Zahlen & Fakten),
- Roadmap 2026
- Deep Dive: Beraterassistenz

Annika Neukirchen, Finanz Informatik

11:00 - 11:30 Uhr

**Kaffeepause: Auszeit & Austausch am Spielfeldrand**

11:30 - 13:00 Uhr

**Workshops (1. Durchgang)**

- *Präsenz: Bitte wählen Sie vier Workshops aus, an denen Sie im Verlauf der Tagung teilnehmen möchten.*
- *Online: Sie können immer in jedem Durchgang einen der vier angebotenen Online-Workshops (wie im Programm angegebenen) direkt „live“ auswählen.*

<p><b>Workshop 01:</b> <b>Muster ISP PPS für Einsteiger</b></p>	<p>Stefan Hammerath-Grützmaker, Ann-Katrin Murken</p>
<p><b>Workshop 02:</b> <b>Dialog-Cafe Linda+ Chat/Voice: Wissen und Erfahrungen teilen - Trends beleuchten - Netzwerke knüpfen</b></p>	<p>Markus Brügger, Rabea Diederich-Dyckmanns</p>
<p><b>Workshop 03:</b> <b>IAM im Outbound - Praxis#Tipps für die Einführung und Umsetzung</b></p>	<p>Thimo Hilmer, Marion Limburg, Jacqueline Vali</p>

<p><b>Workshop 04:</b> Der WFA im Routing 2.0 - Virtuelles Warten - WFA-Reporting - WFA-Ideenwerkstatt</p>	Michael Kersting, Andreas Roempler
<p><b>Workshop 05:</b> Muster ISP PPS für Fortgeschrittene</p>	Lukas Bannasch, Anna Katharina Giebel
<p><b>Workshop 06:</b> Vertriebliche Ansprache im KSC - Auf zu neuen Höhen</p>	Meike Daßler, Benjamin Neufang
<p><b>Workshop 07:</b> Potentiale der Teamstruktur im Serviceportal</p>	Dirk Beemelmans, Nina Wibker
<p><b>Workshop 08:</b> Personaleinsatzplanung - Mehr aus der FI PEP herausholen: Aktuelle Features, Best Practices und Blick nach vorn</p>	Carsten Beck, Mischa Harder, Dominik Wohlers, Osman Öztürk
<p><b>Workshop 09:</b> Effiziente Kundenkommunikation im Zusammenspiel mit der ISP</p>	Annika Lehmann, Andreas Schmager, Jan Luca Schulz
<p><b>Workshop 10:</b> CITO-Prozesse: Mehrwerte für's KSC und andere Fachbereiche</p>	Berthold Gnaub, Susanne Stenert, Marvin Stoppelkötter
<p><b>Workshop 11:</b> ISP-Controlling für Einsteiger</p>	Dietrich Göllmann, Alina Tiss
<p><b>Workshop 12:</b> ISP-Future-Lab: Ideenwerkstatt für die Zukunft der ISP</p>	Lars Placke, Dieter Vollenbröker
<p><b>Workshop 13:</b> Self-Service - Routing 2.0 - Was geht? Wie geht's? Praxisbericht einer Sparkasse</p>	Petra Hasselberg, Julia Nering, Marcel Saïdykhan
<p><b>Workshop 14:</b> Service aus einer Hand - Weiterentwicklung des Kundenservices in Sparkassen</p>	Daniela Kirchner, Felix Monsees
<p><b>Workshop 15:</b> Von der Idee zum ISP-Prozess - gemeinsam denken, bauen und wirksam machen</p>	Stefan Kaupp, Marcel Mähnert, Laurenz Schmidt
<p><b>Workshop 16:</b> Die ISP in der Betrugsbearbeitung und Prävention</p>	Martin Fritz, Jaqueline Harenberg, Andreas Peuker

13:00 - 14:15 Uhr

**Mittagspause: Turbo für den erfolgreichen Angriff**

14:15 - 15:45 Uhr

**Workshops (2. Durchgang)**

15:45 - 16:15 Uhr

**Kaffeepause: Teamgespräche an der Seitenlinie**

16:15 - 17:15 Uhr

**RESPEKT- immer und überall: Fair Play und positive Einstellungen fördern**

Pascal „Qualle“ Martin, Schiedsrichter, Influencer & Creator sowie Lars Abraham, Sparkassenakademie

Ab 17:30 Uhr

**Halbzeit: Einladung der Mannschaft zum Dialog in der Kabine (Phoenix-Lounge der Akademie)**

**2. Tag - 03.06.2026**

09:30 - 09:40 Uhr

**Anpfiff zur 2. Halbzeit - Wir setzen das Spiel fort!**

Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen & Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW

09:40 - 10:20 Uhr

**Die neue ISP-Anrufverteilung (Ablösung Genesys)**

- Welcher Hersteller wurde ausgewählt?
- Welcher Zeitraum ist geplant?
- Welcher Funktionsumfang wird bereitgestellt?

Kevin Lawrenz, Finanz Informatik

10:20 - 11:00 Uhr

**Neues zur ISP - Ausblick: Umsetzungen aus dem DSGVO-Projekt VDZ 2.2 und FIDEO**

Holger Schmidt & Michael Harazim, Finanz Informatik

11:00 - 11:30 Uhr

**Kaffeepause: Taktik-Talk in der Wechselzone**

11:30 - 13:00 Uhr

**Workshops (3. Durchgang)**

13:00 - 14:15 Uhr

**Mittagessen: Der Booster für die Schlussoffensive**

14:15 - 15:45 Uhr

**Workshops (4. Durchgang)**

Ab 15:45 Uhr

**Abpfiff - Nach dem Spiel, ist vor dem Spiel!**



#### TERMIN(E)

Online-Teilnahme-2602 | 29.09.2026 –  
30.09.2026  
virtueller Seminarraum  
online

Vor-Ort-Teilnahme-2601 | 29.09.2026 –  
30.09.2026  
Sparkassenakademie NRW  
44263 Dortmund



#### DAUER

2 Tage  
2 Tage in Präsenz in Dortmund bzw. online  
im virtuellen Konferenzraum



#### PREIS

wird noch mitgeteilt

## Fachtagung Digitales Beratungs- Center (DBC) - Multikanalberatung (hybrid)

### Im Digitalen Beratungs-Center bzw. in der Multikanalberatung erfolgreich und leistungsstark agieren

In Sparkassen spielen mittlerweile vertrieblich sowie kundenorientiert ausgerichtete mediale Vertriebsseinheiten für Privatkunden eine wesentliche Rolle. Der Fokus liegt je nach Ausprägung auf einer effizienten Servicebereitstellung und Vereinbarung von Terminen über mediale Kanäle bis hin zu einer qualitativ hochwertigen Beratung sowie dem aktiven Produktverkauf. Mit enormen Anstrengungen beschäftigen sich daher viele Sparkassen sowohl mit der Weiterentwicklung etablierter Digitaler Beratungs-Center (DBC) & Direkt-Filialen als auch mit dem Ausbau der Multikanalberatung in bestehenden stationären Beratungs-Centern. Tauschen Sie sich in dieser Tagung mit Fachexperten aus, wie Sie über Ihre medialen Vertriebskanäle erfolgreich den Markt bearbeiten, digitale Prozesse optimal gestalten und multikanalaffine Kunden exzellent beraten.

### ZIELGRUPPE

Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Digitalen Beratungs-Centern, Direkt-Filialen, Kunden-Service-Centern sowie verantwortliche Mitarbeiter/-innen für die Multikanalberatung bestehender stationärer & digitaler Vertriebsseinheiten

### IHR NUTZEN

- Sie können aktuelle Trends im Digitalen Beratungs-Center und der Multikanalberatung bewerten.
- Sie sind in der Lage, Chancen für einen hochwertigen Service und nachhaltigen Vertrieb im Digitalen Beratungs-Center und in der Multikanalberatung zu nutzen.
- Sie kennen Standards, Prozesse und Verfahren für ein effizientes Agieren im Digitalen Beratungs-Center und der Multikanalberatung.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen aus Sparkassen, der Sparkassenakademie, der Finanz Informatik, der Verbände, der Verpundpartner sowie externe Trainingspartner

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung wird neben der Präsenz-Teilnahme auch in der Online-Variante hybrid angeboten. Wählen Sie zwischen den zwei Zugangswegen zu dieser Veranstaltung:

- lokal am Veranstaltungsort in Dortmund oder
- online im virtuellen Seminarraum (Video und Ton der Plenumsveranstaltung vor Ort sowie ausgewählte Workshops werden live in den virtuellen Raum übertragen).

A. Sollten Sie in Präsenz dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Vor Ort-Teilnahme**“.

Hier haben Sie auch die Möglichkeit, nach Veröffentlichung des Tagungsprogramms sich Workshops auszusuchen.

**Tagungshotel:**

Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 29.09.2026 haben wir für Sie ein Zimmerkontingent gesichert. Bitte buchen Sie direkt beim [Hotel](#), wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „934“ 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](mailto:info@hamptondortmund.de)) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie dabei bitte den Code "Fachtagung Digitales Beratungszentrum - 934". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter [Tagungszentrum](#).

B. Sollten Sie online dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Online-Teilnahme**“.

Eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der ausgewählten hybriden Workshops direkt „live“ auswählen.



**IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN**

ANMELDUNG



**Jana Bathe**

0231 22240-709

[jana.bathe@ska.nrw](mailto:jana.bathe@ska.nrw)

INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

[edmund.honermann@ska.nrw](mailto:edmund.honermann@ska.nrw)

**PROGRAMM/INHALT**

Nach Abschluss der Planungsphase werden wir das Programm online in unserem Akademieportal veröffentlichen.

## Fachtagung Business-Center (BC) - Business-Line (hybrid)

### **Business-Center / Business-Line - die richtige Adresse für eine digitale und professionelle Beratung gewerblicher Kundengruppen**

In der Welt erfolgreich digital agierender Sparkassen spielen ein Business-Center bzw. eine Business-Line für gewerbliche Kundengruppen eine zentrale Rolle. Erfahren Sie im Rahmen dieser Tagung mehr zu zukunftsweisenden Perspektiven und Erkenntnissen aus aktuellen Projekten. Entdecken Sie die neuesten Trends und Innovationen im Business-Center bzw. in der Business-Line. Netzwerken Sie mit Fachexperten und tauschen Sie Best-Practice-Beispiele aus.

### **ZIELGRUPPE**

Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Business-Centern bzw. in der Business-Line sowie verantwortliche Mitarbeiter/-innen für digitale Vertriebseinheiten im Bereich gewerblicher Kunden

### **IHR NUTZEN**

- Sie können aktuelle Trends im Business-Center bzw. in der Business-Line bewerten.
- Sie sind in der Lage, Chancen für einen hochwertigen Service und nachhaltigen Vertrieb im Business-Center / Business-Line zu nutzen.
- Sie kennen Standards, Prozesse und Verfahren für ein effizientes Agieren im Business-Center bzw. in der Business-Line.

### **IHRE REFERENTIN**

Mitarbeiter/-innen aus Sparkassen, der Sparkassenakademie, der Finanz Informatik, der Verbände, der Verbundpartner sowie externe Trainingspartner

### **HINWEIS(E)**

Die Veranstaltung wird neben der Präsenz-Teilnahme auch in der Online-Variante hybrid angeboten. Wählen Sie zwischen den zwei Zugangswegen zu dieser Veranstaltung:

- lokal am Veranstaltungsort in Dortmund oder
- online im virtuellen Seminarraum (Video und Ton der Plenumsveranstaltung vor Ort sowie ausgewählte Workshops werden live in den virtuellen Raum übertragen).

A. Sollten Sie in Präsenz dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Vor Ort-Teilnahme**“.

Hier haben Sie auch die Möglichkeit, nach Veröffentlichung des Tagungsprogramms sich Workshops auszusuchen.



### **TERMIN(E)**

Online-Teilnahme-2602 | 13.10.2026 –  
14.10.2026  
virtueller Seminarraum  
online

Vor-Ort-Teilnahme-2601 | 13.10.2026 –  
14.10.2026  
Sparkassenakademie NRW  
44263 Dortmund



### **DAUER**

2 Tage



### **PREIS**

wird noch mitgeteilt



### **IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN**

#### ANMELDUNG



**Jana Bathe**

0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

**Tagungshotel:**

Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 13.09.2026 haben wir für Sie ein Zimmerkontingent gesichert. Bitte buchen Sie direkt beim [Hotel](#), wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „93M“ 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](mailto:info@hamptondortmund.de)) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie dabei bitte den Code "Fachtagung Business-Center - 93M". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter [Tagungszentrum](#).

B. Sollten Sie online dabei sein, buchen Sie bitte über den Termin „**Online-Teilnahme**“.

Eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der ausgewählten hybriden Workshops direkt „live“ auswählen.

**PROGRAMM/INHALT**

Nach Abschluss der Planungsphase werden wir das Programm online in unserem Akademieportal veröffentlichen.

## Fachtagung Digitaler Vertrieb

**Diese Tagung zeigt Chancen und Herausforderungen in einer zunehmend vernetzten Vertriebslandschaft für den digitalen Vertrieb. Als Teil unseres kontinuierlichen Bestrebens, Wissen, Erfahrungen und Best-Practices zu teilen, informieren wir Sie über die neuesten Trends, Strategien und Tools im digitalen Vertrieb und bieten den Raum für intensive Diskussionen.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/innen im Vertriebsmanagement und in der Vertriebssteuerung, aus Unternehmensentwicklung, dem Produktmanagement Internet-Filiale sowie aus dem Innovationsmanagement

### IHR NUTZEN

- Sie erhalten strategische und fachliche Impulse zur sukzessiven Weiterentwicklung im digitalen Vertrieb.
- Sie beleuchten praxisrelevante Zukunftsideen für die Weiterentwicklung Ihres Hauses.
- Sie bekommen exklusive Einblicke in die digitalen Vertriebsaktivitäten der S-Finanzgruppe.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Programm

### HINWEIS(E)

#### Tagungshotels:

Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer direkt im Veranstaltungszentrum buchen. Bis zum 15.08.2026 haben für Sie hier ein Zimmerkontingent gesichert. Bitte melden Sie sich direkt beim Hotel an - Link: [Hotel Flughafen Düsseldorf - Valk Exklusief](#) oder per Telefon (0211-200630).

Der Buchungscode lautet "Fachtagung Digitaler Vertrieb"

Kostenfreies Parken auf den 330 Parkplätzen ist möglich.

Alternativ können Sie auch ein Zimmer im [B&B Hotel Düsseldorf Airport](#) buchen.

Telefonisch unter 0211 71440 oder per Mail über: [duesseldorf-airport@hotelbb.com](mailto:duesseldorf-airport@hotelbb.com)



### TERMIN(E)

16.09.2026 – 17.09.2026  
Van der Valk Airporthotel  
40472 Düsseldorf



### DAUER

2 Tage



### PREIS

745,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
[carolin.nalazek@ska.nrw](mailto:carolin.nalazek@ska.nrw)

#### INHALTE



**Thorsten Meier**  
0231 22240-762  
[thorsten.meier@ska.nrw](mailto:thorsten.meier@ska.nrw)

**PROGRAMM/INHALT**

**Moderation: SVWL & RSGV**

**1. Tag - 16.09.2026**

- 09:00 - 09:30 Uhr **Get-together**
- 09:30 - 09:45 Uhr **Eröffnung und Vorstellung der Agenda**  
Referierende des SVWL und RSGV
- 09:45 - 11:45 Uhr **Macht von Medien in der heutigen Zeit**  
Gesa Eberl, n-tv / RTL  
**Geschäftsstrategie der S-Finanzgruppe: Fokus Digitalisierung**  
Christina Kittelmann, DSGVO  
**Podiumsdiskussion**  
**SPK-Geschäftsstrategie in unsicheren Zeiten - Beständigkeit, Kundenzufriedenheit, Digitale Transformation und digitaler Vertrieb**  
Gesa Eberl und Christina Knittelmann
- 11:45 - 12:10 Uhr **Kaffeepause**
- 12:10 - 13:25 Uhr **N.E.X.T Eintritt JP Morgan Chase - Neo-Banking und Neo-Brokerage**  
Christina Sachse, DSGVO  
**Krypto - Angebot in der SFG**  
Sabrina Wissing, RSGV
- 13:25 - 14:25 Uhr **Mittagspause**
- 14:25 - 16:10 Uhr **Aktuelles zur Internet-Filiale**  
Karsten Stumm und Sven Sondermann, S-Communication Services  
**Impuls der FI**  
Patrick Fritz und Kai Bruns, Finanz Informatik
- 16:10 - 16:30 Uhr **Kaffeepause**
- 16:30 - 17:00 Uhr **Breakout-Session 1**
- ab 17:05 Uhr **Tagesabschluss und Abendprogramm**

## 2. Tag - 17.09.2026

09:00 - 09:30 Uhr	<b>Get-together</b>
09:30 - 11:30 Uhr	<b>Eröffnung und Vorstellung der Agenda</b> Referierende des SVWL und RSGV <b>VdZ PK 2.2 Modul Digitaler Vertrieb</b> Referierende des SVWL und RSGV <b>Digitale Agenda 4.0 mit Schwerpunkt</b> <b>Erlebnispaket ZELDA</b> Thorsten Borgert, DSGVO
11:30 - 11:50 Uhr	<b>Kaffeepause</b>
11:50 - 13:15 Uhr	<b>FIDEO SmartBanking</b> Florian Walz, DSGVO <b>Sparkasse-Effizient inkl. IAM-Effizient</b> Markus Stiefelhagen, DSGVO und Matthias Kirsch, S-Communication Services
13:15 - 14:20 Uhr	<b>Mittagspause</b>
14:20 - 14:50 Uhr	<b>Breakout-Session 2</b>
14:50 - 15:10 Uhr	<b>Übergang ins Plenum</b>
15:10 - 16:15 Uhr	<b>KI-Impuls mit New-Search "Exkurs"</b> Doreen Mahnke, SVWL und Thorsten Hager, RSGV <b>App Sparkasse</b> Stefan Brinkmann, DSGVO <b>Verabschiedung und save-the-date</b> Referierende des SVWL und RSGV

**Folgende Themen für die Breakout-Sessions stehen bei der Anmeldung zur Auswahl:**

### Themen Breakout-Session 1

**Thema 1:** App Sparkasse Business und Online Banking Business

**Thema 2:** Erfahrungsaustausch Linda+ Chat und Voice

### Themen Breakout-Session 2

**Thema 3:** IAM - Update

**Thema 4:** Identifikation, Authentifikation

### **Hinweis:**

Die ausgewiesenen Uhrzeiten dienen zur Orientierung, es kann noch zu zeitlichen Anpassungen kommen.

Wir werden die Agenda bei Bedarf anpassen und bitten um freundliche Beachtung.

## KI-Forum

Mit dem KI-Forum bieten wir interessierten Kolleginnen und Kollegen die ideale Plattform, um sich über den aktuellen und künftigen Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der Sparkassen-Finanzgruppe zu informieren und auszutauschen. Erfahren Sie mehr über laufende Projekte, praxisnahe Anwendungen und strategische Entwicklungen.

### ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Fachexpertinnen und Fachexperten, die sich mit dem Themenfeld KI in der Sparkasse befassen

### IHR NUTZEN

- Sie kennen konkrete Anwendungsbeispiele und Ansätze, die Sie in Ihren Arbeitsalltag integrieren können.
- Sie sind informiert über die neuesten Entwicklungen, Strategien und Potenziale von KI inner- und außerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe.
- Sie tauschen Sie sich mit KI-Expertinnen und KI-Experten aus und vernetzen sich mit- und untereinander.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen des RSGV & des SVWL, des DSGVO, der Finanz Informatik, der Verbundpartner und weitere KI-Fachexpertinnen und KI-Fachexperten



### TERMIN(E)

07.09.2026  
Sparkassenakademie NRW  
44263 Dortmund



### DAUER

1 Tag



### PREIS

wird noch mitgeteilt



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

#### PROGRAMM/INHALT

Wir werden das Programm mit einer Akademieinfo und im Akademieportal nach Abschluss der Planungsphase online bereitstellen.

**Wissensaustausch und Vernetzung:** Das Forum bietet eine Möglichkeit für KI-Fachexperten/-innen ihr Wissen und ihre Erfahrungen auszutauschen und sich gegenseitig zu vernetzen.

**Integration von KI in die Sparkasse:** Das Forum soll dazu beitragen, KI-basierte Lösungen und Anwendungen in den Sparkassen effektiv einzuführen und zu nutzen, um Prozesse zu optimieren und Mehrwert zu schaffen.

**Förderung von Innovationen:** Das Forum soll als Katalysator für die Entwicklung neuer Ideen und Innovationen im Bereich KI dienen.



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

**Fachseminare /  
Zertifikatsprogramme**

## Trainingsprogramm Multikanalberater/-in

### ZIELGRUPPE

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

### IHR NUTZEN

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

### HINWEIS(E)

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



### TERMIN(E)

nach Vereinbarung



### DAUER

0 Tage  
nach Absprache



### PREIS

nach Vereinbarung



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



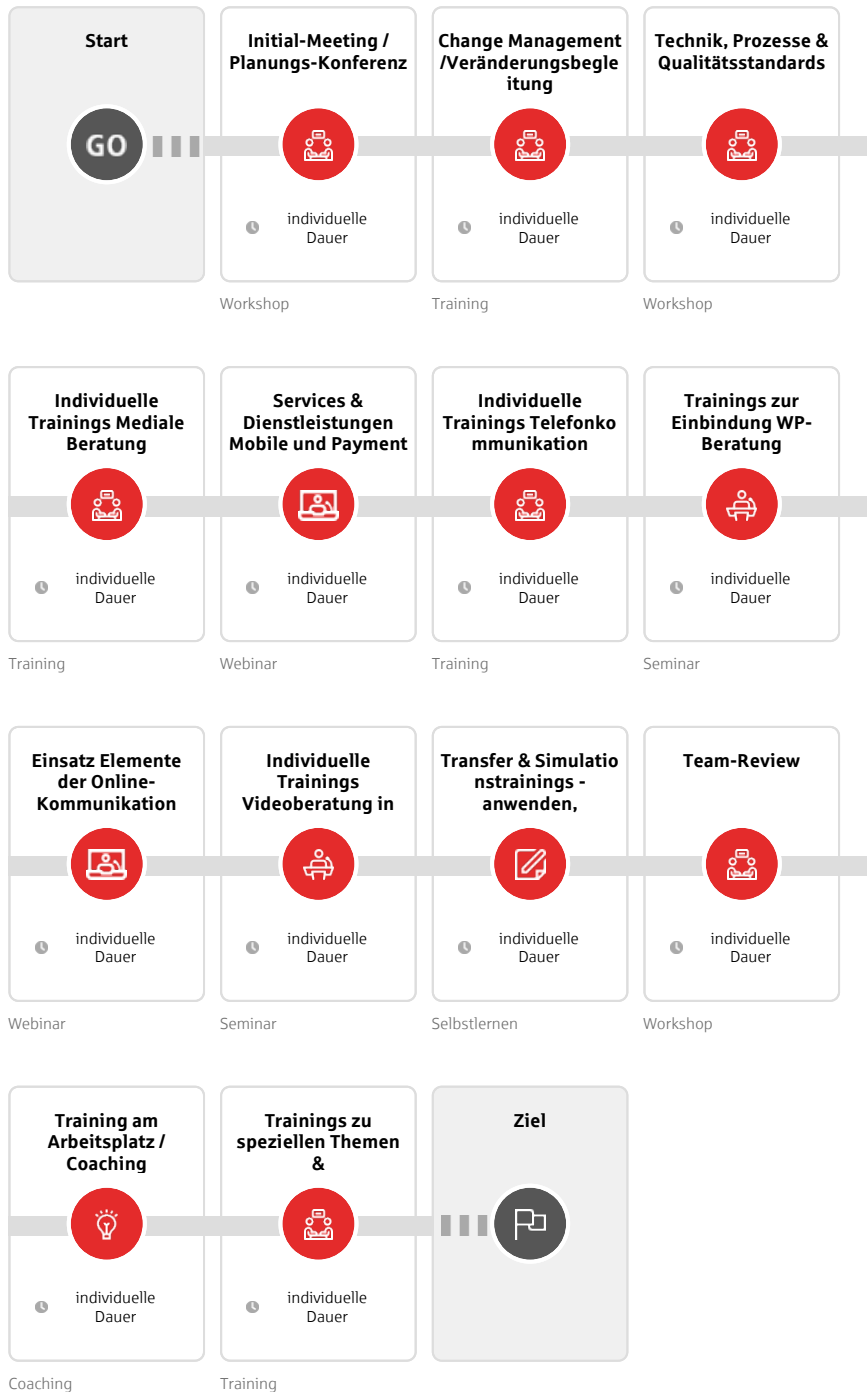
**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



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

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



**PROGRAMM/INHALT**

**Vorbereitungsphase strategische & prozessuale Umsetzung**

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

**Realisierungs- & Transferphase Trainingsprogramm  
Multikanalberatung**

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

**Feintuningphase**

- Praxisbegleitung
- Schwierige Situationen meistern
- Stimmtraining
- Team-Review

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

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

### ZIELGRUPPE

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

### IHR NUTZEN

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

### IHR REFERENT

Peter Gesser, GESSER.biz GmbH

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

### HINWEIS(E)

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



### TERMIN(E)

03.03.2026 – 31.12.2026

Seminar Modul 1 (03.03. - 04.03.2026)

Coaching Modul 2 (05.03. - 08.06.2026)

Seminar Modul 3 (09.06. - 10.06.2026)

Coaching Modul 4 (11.06. - 31.12.2026)



### DAUER

5 Tage

Die Gesamt-Lernzeit von 5 Tagen umfasst:

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

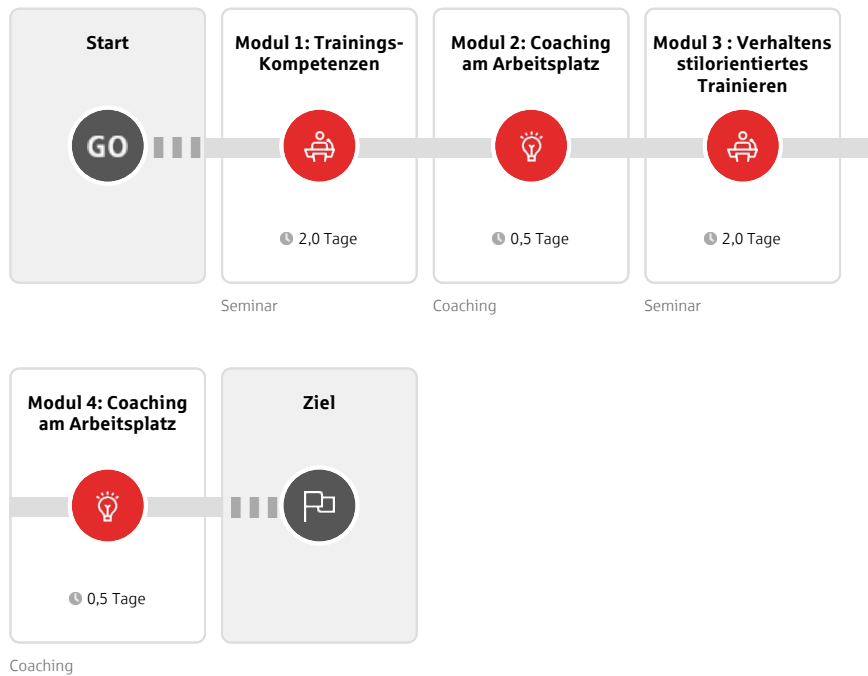


### PREIS

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

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

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



**IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN**

**ANMELDUNG**



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

**INHALTE**



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

## **PROGRAMM/INHALT**

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

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

Akzeptanz des Trainings

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

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

Expertenzuschaltung

Situationsgerechtes Trainieren

- Die Situation des/der Mitarbeiters/-in

- Vorbildfunktion

- Strukturierung des Trainings-Gesprächs

- Lob und Kritik situativ einsetzen - verbale Lenkungstechniken

- Klarheit und Konsequenz

- Umgang mit Blockadefloskeln

- Dokumentation und Begründung

- Vereinbarung und Transfer

Weitergabe der Infos/Dokumentationen

Organisatorische Rahmenbedingungen für regelmäßiges Training

Schnittstellen und Abstimmungen mit der Führungskraft und anderen  
Abteilungen

Situativ: Anpassung des Trainingsprozesses an die Anforderungen der  
Videoberatung

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

Durchführung einzelner Trainingssequenzen in der betrieblichen Praxis,  
Feedback zum

Trainingsprozess und Klärung offener Fragen

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

Verhaltensstile und Wirkung

- Den eigenen Verhaltensstil entdecken

- Merkmale der Verhaltenstendenzen erkennen und beschreiben

Andere trainieren

- Den Verhaltensstil anderer identifizieren

- Strategien zur effektiven Zusammenarbeit entwickeln

Das eigene Verhalten im Training differenziert anpassen

- Verwendung unterschiedlicher Tools zur Einschätzung des Trainees

- Die Verhaltens-Typen im Trainings-Dialog

Blick zurück auf das erste Modul:

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

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

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

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

Durchführung einzelner Trainingssequenzen in der betrieblichen Praxis,  
Feedback zum

Trainingsprozess und Klärung offener Fragen



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

**Interaktive Service-Plattform (ISP)**

## ISP Controlling – Konzeption, Administration und Anwendung (online)

### ISP Controlling im IDH – Konzeption, Administration und Interpretation

Mit dem ISP Controlling im IDH steht Ihnen ein Reportingtool für telefonische Einheiten wie KSC oder BC zur Verfügung. Um dieses sinnvoll einsetzen zu können, ist eine hausindividuelle Einrichtung und regelmäßige Pflege der kennzahlbestimmenden Strukturen in der ISP und in OSPlus notwendig. In diesem 2-teiligen Workshop erfahren Sie von der Datenherkunft über die Administration bis zur Anwenderschulung und Interpretation der Kennzahlen alles Wissenswerte, um ihre medialen Einheiten zielgerichtet steuern zu können.

### ZIELGRUPPE

Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Kunden-Service-Centern, Digitalen Beratungs-Centern und BusinessCentern, die in der Sparkasse die Interaktive-Service-Plattform (ISP) der Finanz Informatik einsetzen sowie wie Mitarbeiter/-innen, die mit der ISP-Administration vertraut sind. Zur Umsetzung der im Seminar erarbeiteten Inhalte ist die Unterstützung durch Mitarbeiter/-innen, die OSPlus und/oder KURS administrieren, erforderlich.

### IHR NUTZEN

- Sie kennen Aufbau und Inhalt der Berichte des ISP Controllings im IDH.
- Sie wissen, wie konzeptionelle Überlegungen die Kennzahlen beeinflussen.
- Sie kennen die notwendigen Administrationsschritte zur Einrichtung der Anwendung und zur Einrichtung individueller Zugriffsberechtigungen.
- Sie können die Anwendung sicher nutzen und die enthaltenen Kennzahlen interpretieren.

### IHRE REFERENTIN

Christiana Uhlenbruch, CP Consultingpartner AG

### HINWEIS(E)

Die Online-Veranstaltung besteht aus zwei Workshops, die Sie bei der Einführung des ISP Controllings unterstützen. Sie können nur zusammenhängend gebucht werden. Sollten ggf. noch weitere/andere Personen den folgenden Workshops 2 besuchen, informieren Sie uns gerne per Mail: [carolin.nalazek@ska.nrw](mailto:carolin.nalazek@ska.nrw).



### TERMIN(E)

18.06.2026 – 02.07.2026  
virtueller Seminarraum  
online

Online-Modul 1 (18.06.2026)

Online-Modul 2 (02.07.2026)



### DAUER

1 Tag  
Workshop 1:09:00 - 13:00 Uhr | Workshop  
2: 09:00 - 13:00 Uhr



### PREIS

795 Euro pro Sparkasse



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
[carolin.nalazek@ska.nrw](mailto:carolin.nalazek@ska.nrw)

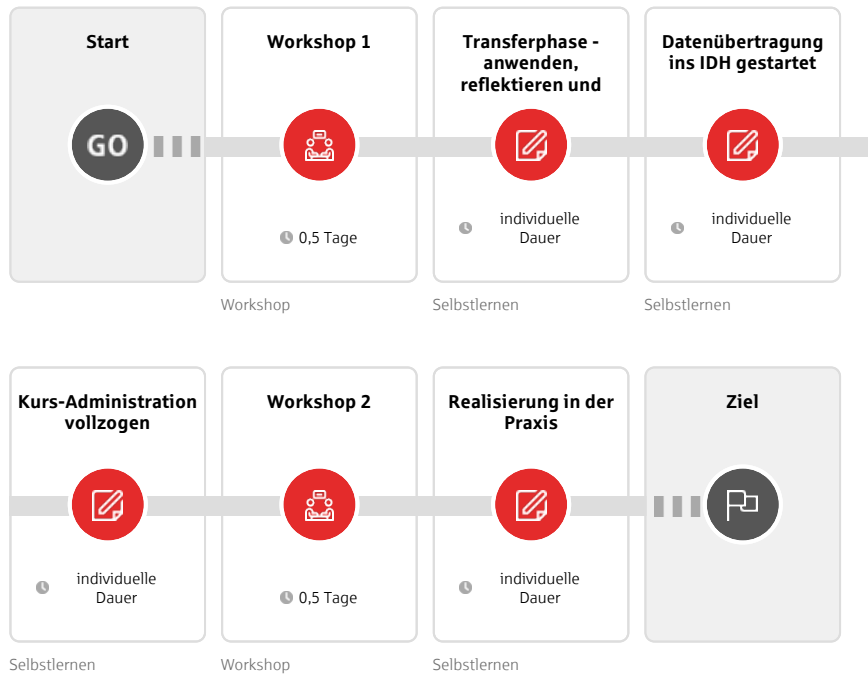
#### INHALTE



**Edmund Honermann**  
0231 22240-739  
[edmund.honermann@ska.nrw](mailto:edmund.honermann@ska.nrw)

Die Veranstaltung richtet sich sowohl an Sparkassen, die das ISP Controlling im IDH noch nicht eingeführt haben, wie an Häuser, die Ihre Administration optimieren oder das Kennzahlenset intensiv kennenlernen möchten.

**Ihre Lernreise: ISP Controlling – Konzeption, Administration und Anwendung (online)**



## **PROGRAMM/INHALT**

### **Workshops-Programm:**

#### **Workshop 1 am 18.06.2026 von 09:00 bis 13:00 Uhr**

- Vorstellung des Aufbaus und der Berichte des ISP Controllings
- Grundlagen für Konzeption der Strukturen und Outbound-Reportings
- Erläuterung der Parametrisierung in der ISP sowie notwendiger Anpassungen der OSPlus-Administration

#### **Workshop 2 am 02.07.2026 von 09:00 - 13:00 Uhr**

- Erarbeitung eines Berechtigungskonzeptes
- Vorbereitung der Administration der Zugriffsberechtigungen in OSPlus
- Anwenderschulung und Erläuterung des enthaltenen Kennzahlensets

Weiterführendes Inhouse-Angebot: Bei sehr individuellen Fragestellungen oder weitergehendem Beratungsbedarf kann alternativ oder zusätzlich eine Inhouse-Veranstaltung vereinbart werden. Sprechen Sie gerne hierzu Edmund Honermann an (Tel.: 0231 22240-739).

## Interaktive Service-Plattform (ISP) - Technik. Einfach. Anwenden. - eine ISP, die begeistert

Die Kunden der Sparkasse nutzen mittlerweile selbstverständlich die digitalen Eingangskanäle für ihre Service- und Vertriebsanliegen. Dabei spielt besonders in der Telefonie die Bearbeitung des Kundenwunsches innerhalb der interaktiven Service Plattform ISP eine entscheidende Rolle. Lernen Sie in diesem Seminar die umfassenden Möglichkeiten der Anwendung kennen. Profitieren Sie in Zukunft von einem souveränen Umgang mit der ISP in Kundengesprächen und einer erfolgreichen Bearbeitung des Kundenwunsches am Telefon.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Kunden-Service-Center, im Digitalen Beratungs-Center, im Business-Center oder einer Direkt-Filiale sowie Servicemitarbeiter/-innen, die mit der ISP arbeiten

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Besonderheiten der interaktiven Service-Plattform (ISP).
- Sie können diese als technische Unterstützung in Ihren Arbeitsalltag integrieren.
- Sie wissen, wie die Vorteile der vollumfänglichen Nutzung zu effektiveren Calls führen und die Quote der positiven Gesprächsabläufe erhöhen.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

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

### HINWEIS(E)

Zur Transfersicherung empfehlen wir ein Simulationstraining am Arbeitsplatz. Bei Interesse, sprechen Sie gerne Edmund Honermann (Tel.: 0231 22240-739) an. Gerne bieten wir Ihnen dieses Seminar - maßgeschneidert auf den Bedarf Ihrer Sparkasse - als Inhouse-Veranstaltung an.



### TERMIN(E)

nach Absprache



### DAUER

1 Tag



### PREIS

nach Vereinbarung



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der ISP fit machen**

#### **Was ist die ISP?**

- Umfang der ISP
- Aufbau und Struktur
- Übersicht und Unterschiede der Menübäume Backoffice und Telefonagent
- Erläuterung der Schnittstellen
- Möglichkeiten der Legitimation und Identifikation mit der ISP

#### **Wie arbeite ich mit der ISP?**

- ISP in der Live-Umgebung kennenlernen
- Verschiedene Arbeitswege nutzen
- Kleine Kniffe für mehr Effizienz

#### **Funktionsweise zwischen ISP und Softphone**

#### **Beispielhafte Einbindung medialer Prozesse in die ISP**

## ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Skriptmanagement- System (online) (S298)

Mit dem Produkt Interaktive Service-Plattform (ISP) steht digitalen Vertriebseinheiten eine organisatorisch flexibel einsetzbare technische Plattform zur Verfügung, die es ermöglicht, Dienstleistungen über den Kommunikationsweg Telefon abzuwickeln und so Synergien im Massengeschäft zu erreichen. Als Administrator/-in können Sie die Interaktive Service-Plattform mithilfe der Administrationswerkzeuge alle Parameter pflegen, die das komplexe Beziehungsmodell der Interaktiven Service-Plattform beeinflussen. Lernen Sie in dieser Veranstaltung die ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Skriptmanagement-System kennen.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die für die ISP-Administration zuständig, die die ISP bereits produktiv nutzen

### IHR NUTZEN

- Sie sind mit der ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Skriptmanagement-System vertraut.
- Sie kennen die spezifischen Funktionen.
- Sie können die ISP pflegen, verwalten und nutzen.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Die ISP wird bereits produktiv genutzt

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Sabrina Drechsler, Finanz Informatik GmbH & Co.KG
- Alina Tiss, Finanz Informatik GmbH & Co KG

### HINWEIS(E)

Im Rahmen des Seminars liegt der Schwerpunkt auf den Inhalten des Skriptmanagementsystems. Die modulspezifischen (Inbound, Outbound und Serviceportal) ISP-Bausteine sind nicht Bestandteil der Nachschulung. Das Seminar ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound ([15.752](#)) findet direkt im Anschluss jeweils einen Tag später statt. Bei Bedarf melden Sie die Teilnehmer/-innen hierfür gesondert an.

Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische



### TERMIN(E)

19.05.2026 – 20.05.2026  
virtueller Seminarraum  
online

18.08.2026 – 19.08.2026  
virtueller Seminarraum  
online

03.11.2026 – 04.11.2026  
virtueller Seminarraum  
online



### DAUER

2 Tage  
2 Tage mehrere Online-Sessions verteilt  
über die Tage



### PREIS

590,00 €

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>.

### **PROGRAMM/INHALT**

1. Tag - 09:00 bis ca. 16:00 Uhr

**Begrüßung**

**Benutzerverwaltung**

**Modulunabhängige Mandantenpflege**

**Modulunabhängige Institutspflege**

**Überblick Skriptmanagement System**

**Benutzerprofile**

**Glossareinträge & Links**

**Mailformulare**

2. Tag - 09:00 - 14:00 Uhr

**Skripte, Befragungen**

**Konfiguration - DMS, Onlinehilfe, Chat & weiche Legitimation,  
Arbeitszeit-, Feiertags- & Servicelevel-Modelle**

**Recherche, Statistik**



### **IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN**

#### **ANMELDUNG**



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### **INHALTE**



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

## ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound (online) (S299)

Mit dem Produkt Interaktive Service-Plattform (ISP) steht digitalen Vertriebseinheiten eine organisatorisch flexibel einsetzbare technische Plattform zur Verfügung, die es ermöglicht, Dienstleistungen über den Kommunikationsweg Telefon abzuwickeln und so Synergien im Massengeschäft zu erreichen. Als Administrator/-in können Sie die Interaktive Service-Plattform mithilfe der Administrationswerkzeuge alle Parameter pflegen, die das komplexe Beziehungsmodell der Interaktiven Service-Plattform beeinflussen. Lernen Sie in dieser Veranstaltung die ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound kennen.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die für die ISP-Administration zuständig, die ISP bereits produktiv nutzen

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Mandantenpflege und Institutspflege Outbound sowie die Pflege der Kundennotizen.
- Sie können das Modul Outbound administrieren.
- Sie sind vertraut mit dem Outbound Agent.

### VORAUSSETZUNG(EN)

- Seminar: ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Skriptmanagement-System ([15.751](#))
- Die ISP wird bereits produktiv genutzt

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Marion Limburg, Finanz Informatik GmbH & Co. KG
- Andrea Oeltjendiers, Finanz Informatik GmbH & Co.KG

### HINWEIS(E)

Das Seminar ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Skriptmanagement-System ([15.751](#)) findet jeweils die beiden Tage vor dieser Veranstaltung statt. Bitte melden Sie die Teilnehmer/-innen hierfür gesondert an.

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



### TERMIN(E)

21.05.2026  
virtueller Seminarraum  
online

20.08.2026  
virtueller Seminarraum  
online

05.11.2026  
virtueller Seminarraum  
online



### DAUER

1 Tag  
1 Tag mehrere Online-Sessions verteilt  
über den Tag



### PREIS

350,00 €

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>.

#### **PROGRAMM/INHALT**

Beginn erste Online-Session 09:00 Uhr |

Ende letzte Online-Session ca. 16:00 Uhr

#### **Mandantenpflege Outbound**

#### **Institutspflege Outbound**

#### **Pflege der Kundennotizen**

#### **Administration Outbound**

- Aufgabeneingang
- Auftragsübersicht
- Aufträge verwalten
- Agenten verwalten
- Pools verwalten
- Administrationsvorlagen verwalten

#### **Outbound Agent**

- Auftragsübersicht
- Aufgabenübersicht
- Aktuelle Events zum Agenten

#### **Sonstige Themen/Fragen der Teilnehmer/-innen**



#### **IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN**

##### **ANMELDUNG**



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

##### **INHALTE**



**Edmund Honermann**

0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

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

**Telefon-Service und -Beratung**

## Basistraining Telefonie: Stimmgewaltig. Persönlich. Überzeugend. - Telefonie, die begeistert

In unserem praxisorientierten Seminar erfahren Sie, wie Sie Telefonate nicht nur erfolgreich führen, sondern auch begeistern können. Es bietet wertvolle Einblicke und konkrete Techniken, um Gespräche souverän zu führen, Kundenwünsche gezielt zu erkennen und individuell Lösungen anzubieten.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center oder der Multikanalberatung in den Filialen und alle weiteren Mitarbeitenden, die im Kundenkontakt viel telefonieren

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Erwartungen der Kunden sowie die Grundlagen und Rolle der Telefonie in der digitalen Beratung.
- Sie können Telefonate souverän führen und die wichtigsten Gesprächsstandards erfolgreich anwenden.
- Sie wissen, wie Sie mit gezielten Fragetechniken und Einwänden professionell umgehen.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

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

### HINWEIS(E)

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



### TERMIN(E)

04.05.2026 – 05.05.2026  
Sparkassenakademie NRW  
44263 Dortmund



### DAUER

2 Tage



### PREIS

750,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Warum telefonieren wir?**

- Banken und Kunden im Wandel
- Erwartungen der Kunden
- Die Rolle des Telefonierens

### **Was ist wichtig beim Telefonieren?**

- Die Standards beim Telefonieren
- Die Grundregeln für Erfolg am Telefon

### **Wie telefonieren wir?**

- Überzeugend argumentieren
- Fragetechniken
- Umgang mit Kundeneinwänden

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

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

### ZIELGRUPPE

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

### IHR NUTZEN

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

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

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

### HINWEIS(E)

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

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



### TERMIN(E)

09.06.2026  
virtueller Seminarraum  
online



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Was ist Outbound?**

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

### **IAM - Integriertes Ansprachenmanagement**

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

### **Warum telefonieren wir Outbound?**

- Kundenbindung durch Termine

### **Wie telefonieren wir Outbound? - praxisnah und wirksam**

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

## Self-Service im KSC: Selbst. Schnell. Einfach. - Self-Service, der begeistert (online)

In unserem praxisorientierten Seminar lernen Sie, wie Sie Kunden am Telefon gezielt zu digitalen Lösungen führen. Erfahren Sie, wie Sie Self-Service-Optionen effektiv zu integrieren, und überzeugen Sie Ihre Kunden mit klaren Nutzenargumenten. Bauen Sie Vertrauen auf und fördern Sie die digitale Selbstständigkeit Ihrer Kunden – für weniger Aufwand und mehr Effizienz auf beiden Seiten.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus dem Kunden-Service-Center bzw. aus anderen betroffenen Serviceeinheiten

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die verschiedenen Self-Service-Optionen und wissen, wie Sie diese gezielt in Gesprächen mit Kunden ansprechen.
- Sie können Ihre Kunden mit klaren Nutzenargumenten überzeugen und ihnen den Weg zu digitalen Lösungen effektiv aufzeigen.
- Sie wissen, wie Sie Vertrauen aufbauen und die digitale Selbstständigkeit Ihrer Kunden fördern – für mehr Effizienz und weniger Aufwand.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

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

### HINWEIS(E)

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

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



### TERMIN(E)

13.07.2026  
virtueller Seminarraum  
online



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

#### **PROGRAMM/INHALT**

##### **Was ist Self-Service?**

- Self-Service in der Sparkasse
- Self-Service im Internet
- Welche Wege zum Ziel führen

##### **Warum ist Self-Service wichtig?**

- Wieder mehr Zeit für die „wichtigen“ Kunden haben

##### **Wie telefoniere ich Self-Service?**

- Ansprachen
- Umgang mit Kundeneinwänden

## Einwandbehandlung am Telefon: Gelassen. Überzeugend. Erfolgreich. - Einwände souverän meistern (online)

**Machen Sie Einwände zu Ihrer Stärke! In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie kritische Gesprächssituationen ruhig und professionell meistern. Erkennen Sie Einwände schnell, gehen Sie empathisch darauf ein und entkräften Sie diese geschickt. Mit effektiven Argumentationstechniken und cleveren Abschlussstrategien gewinnen Sie das Vertrauen Ihrer Kunden und schließen jedes Gespräch erfolgreich ab.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center oder der Multikanalberatung in den Filialen und alle weiteren Mitarbeitenden, die im Kundenkontakt viel telefonieren

### IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, Einwände frühzeitig zu erkennen und wissen, wie Sie diese empathisch und ohne Widerstand ansprechen.
- Sie können Einwände souverän entkräften, indem Sie gezielte Argumentationstechniken und Strategien anwenden.
- Sie wissen, wie Sie nach der Einwandbehandlung geschickt abschließen und dabei das Vertrauen Ihrer Kunden nachhaltig gewinnen.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

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

### HINWEIS(E)

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

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



### TERMIN(E)

08.06.2026  
virtueller Seminarraum  
online



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Was sind Einwände?**

- Einwände richtig erkennen und verstehen
- Einwände empathisch ansprechen
- Aktives Zuhören und die Kunst, Einwände ohne Widerstand aufzunehmen

### **Wie gehe ich mit Einwänden richtig um?**

- Argumentationstechniken und Strategien, um Einwände souverän und kundenorientiert zu entkräften
- Umgang mit schwierigen Einwänden, effektive Ansätze, um mit komplexen oder wiederkehrenden Einwänden umzugehen
- Abschlussstrategien nach der Einwandbehandlung

## Cross-Selling am Telefon: Erkennen. Verbinden. Verkaufen - Cross- Selling, das begeistert (online)

**Cross-Selling am Telefon ist mehr als nur ein Verkaufstrick - es ist eine Kunst, die den Kunden wirklich weiterhilft! In diesem Seminar entdecken Sie, wie Sie gezielt Chancen im Gespräch erkennen und Zusatzangebote natürlich einbauen. Sie erfahren, wie Sie Ihre Kunden begeistern, Vertrauen aufbauen und Umsätze steigern – für langfristige Kundenbeziehungen und mehr Erfolg am Telefon.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center oder der Multikanalberatung in den Filialen und alle weiteren Mitarbeitenden, die im Kundenkontakt viel telefonieren

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die verschiedenen Cross-Selling-Möglichkeiten und wissen, wie Sie diese gezielt im Gespräch aufgreifen.
- Sie können Chancen im Dialog erkennen, Zusatzangebote geschickt einbinden und das Vertrauen Ihrer Kunden effektiv gewinnen.
- Sie wissen, wie Sie Einwände souverän entkräften und Cross-Selling erfolgreich nutzen, um Umsätze nachhaltig zu steigern.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

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

### HINWEIS(E)

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

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



### TERMIN(E)

24.09.2026  
virtueller Seminarraum  
online



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

#### **PROGRAMM/INHALT**

##### **Was ist Cross-Selling?**

##### **Warum Cross-Selling?**

- Cross-Selling in der Bankenlandschaft

##### **Wie telefonieren wir Cross-Selling?**

- Handlungsfelder erkennen und ansprechen
- Nutzen-Argumentation
- Fragetechniken
- Umgang mit Kundeneinwände

## Stimmtraining - Den richtigen Ton treffen

### Was für eine sympathische Stimme!

Ein solcher Eindruck öffnet beim Gegenüber Tür und Tor. Noch bevor wir unsere Gesprächspartner/-innen mit den ersten Worten erreichen, machen diese sich anhand des Höreindrucks ein Bild von uns – in der Begegnung vor Ort im Zusammenspiel mit dem körpersprachlichen Eindruck, am Telefon allein dadurch. Und wir wissen, wie stark das Bauchgefühl Entscheidungen beeinflusst. Nun gibt es keine objektiv und klar definierte „ideale“ Stimme. Dafür sind wir viel zu individuell. Es geht deshalb nicht um „richtige“ Gesten, Klänge oder Formulierungen. Wir wirken mit unserer Stimme sympathisch, wenn wir authentisch, kongruent und damit glaubwürdig auftreten. Und ganz nebenbei ist noch etwas sehr interessant: wir fördern auf diese Weise auch unsere Stimmgesundheit. Wir halten einfach besser durch, wenn wir achtsam kommunizieren – selbstbewusst und mit dem Ohr beim Gegenüber.

In unserem Training lernen Sie das alles: Ihr Stimm- und Ausdruckspotential situationsgerecht, authentisch und ökonomisch einzusetzen.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Kunden-Service-Center, Business-Center, Digitales Beratungs-Center, Callcenter sowie sonstige Mitarbeiter/-innen, die täglich sehr häufig per Telefon kommunizieren sowie Mitarbeiter/-innen, die vor Ort im Kundenkontakt, als TrainerInnen oder Führungskräfte ihr Auftreten noch professioneller gestalten wollen.

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Ihre nonverbale Kommunikation stärken.
- Sie können Sie gezielt mit Ihrer Stimme besser überzeugen.
- Sie kennen Methoden und Techniken, um Ihre Stimme nachhaltig einzusetzen.

### IHR REFERENT

Uwe Schürmann, Sprechstudio

Trainer, Coach und Inhaber von Freisprecher - Sprechstudio - Der Lehrlogopäde, Sprechwissenschaftler und Stimmtrainer leitet eine Berufsfachschule. Durch seine vielfältigen Erfahrungen an Theatern und Universitäten, in Behörden und Firmen ganz unterschiedlicher Branchen kann Uwe Schürmann sowohl fachlich fundiert als auch höchst flexibel Stimm- und Sprechprozesse im Rahmen der kommunikativen Performance fördern – individuell, ressourcenorientiert und immer mit dem Fokus auf die Alltagstauglichkeit.



### TERMIN(E)

nach Absprache



### DAUER

1 Tag



### PREIS

nach Vereinbarung



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



#### Carolin Nalazek

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### Edmund Honermann

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **HINWEIS(E)**

Gerne führen wir unsere Stimmtraining-Angebote zugeschnitten auf den Bedarf Ihres Teams auch als Inhouse-Veranstaltung durch.

### **PROGRAMM/INHALT**

#### **Die Stimme wecken!**

- Verbesserung der Körperwahrnehmung
- Zusammenhang körperlicher und stimmlicher Präsenz erfahren
- Lockerungsübungen
- Wie funktioniert Stimme?

#### **Aufrecht durchs Gespräch!**

- Erarbeitung Aufrichtung – Sitzhaltung – Stehhaltung
- Wahrnehmung der Auswirkungen auf die Stimme

#### **Sprechen ohne aus der Puste zu kommen!**

- Grundlagen für eine ökonomische Sprechatmung
- Einführung in die Atemrhythmisch Angepasste Phonation (AAP®)

#### **Den richtigen Ton treffen**

- Ziel- und Partnerorientierung als Grundlage für Kontakt im Servicebereich
- Umgang mit schwierigen Kunden (Konfliktgespräche)

#### **Bitte deutlicher!**

- Verbesserung der Wahrnehmung in Bezug auf Lautstärke und Artikulation
- Übungen zu Artikulation und Resonanz

#### **Gut gerüstet für den Alltag**

- Ergebnissicherung; Maßnahmenplanung für Transfer
- Stimmtipps für den Telefonie-Alltag
- Klärung noch offener Fragen

## Grundlagen Telefonie Inbound /Outbound - Ganz einfach: Kundenorientiert telefonieren!

Jedes Telefonat im Kunden-Service-Center, BusinessCenter oder Callcenter ist eine Visitenkarte Ihres Hauses. Dabei ist nirgends die Wortwahl, Stimmführung und der Gesprächsaufbau so entscheidend wie am Telefon, denn jegliches körpersprachliche Signal fehlt. Trainieren Sie in diesem Seminar Ihre persönliche Ausstrahlungskraft am Telefon. Erwerben Sie die nötigen Techniken und Methoden für einen zielgerichteten Gesprächsablauf.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die in der nächsten Zeit eine Tätigkeit im In- oder Outboundbereich aufnehmen werden; Mitarbeiter/-innen, die bereits über Erfahrungen in einem Kunden-Service-Center, BusinessCenter oder Digitalen-Beratungs-Center verfügen und jetzt die erfolgreiche Gesprächsführung systematisch trainieren möchten; Mitarbeiter/-innen im Servicebereich, die einen hohen Telefonanteil haben

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der Kommunikation am Telefon im Kunden-Service-Center, BusinessCenter oder Digitalen Beratungs-Center.
- Sie sind in der Lage, mit schwierigen Situationen am Telefon umzugehen und Einwände passend zu behandeln.
- Sie können Cross-Selling-Ansätze konsequent nutzen.

### IHR REFERENT

Peter Gesser, GESSER.biz GmbH

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



### TERMIN(E)

23.09.2026 – 24.09.2026  
Sparkassenakademie NRW  
44263 Dortmund



### DAUER

2 Tage



### PREIS

770,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Kommunizieren am Telefon und Standards im In- und Outbound**

- Kommunikationsregeln und Besonderheiten am Telefon
- Die Situation des Kunden - Kundenerwartungen
- Grundregeln für das Telefonieren - Gesprächsführung
- Exkurs Outbound
  - Aufbau und Umgang mit Telefonscripten
  - Abweichungen vom Scriptaufbau, Alternative Formulierungen, die Gradwanderung zwischen "Scriptdisziplin" und freier Formulierung (Problematisierung)
- Grundlagen der Kommunikation und Argumentation
- Ergänzende Informationen erfragen, weitere (CS-) Ansätze erkennen

### **Umgang mit (Standard-)Einwänden**

- Einwand-Sammlung aus der Praxis - Best of...
- Wiederholung/Auffrischung Grundlagen der Einwandbehandlung
- Erarbeitung von Reaktionsmöglichkeiten
- Übungen im ABC-Training

### **Umgang mit schwierigen Situationen**

- Verkaufspsychologische Hintergründe zum Umgang mit schwierigen Kunden
- Kundenerwartungen bei Reklamationen
- Tipps zur Bewältigung von Reklamationssituationen
- Praxisbeispiele (Original-Audiotakes)

### **Fazit: Regeln, Merksätze**

## Direktvertrieb am Telefon - Beratung und Verkauf am Telefon

Die aktuelle Situation zeigt, dass zurzeit insbesondere Mitarbeiter/-innen mit einer ausgeprägten Vertriebsstärke am Telefon benötigt werden. In dieser Veranstaltung werden Kommunikationsstandards für den Direktvertrieb am Telefon sowie Abschlussicherheit thematisiert.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im In-/Outbound-Team eines Kunden-Service-Centers, BusinessCenter oder in einem Digitalen Beratungs-Center sowie sonstige Mitarbeiter/-innen, die zurzeit aktiv Kunden am Telefon beraten und Produkte abschließen

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit Möglichkeiten, Grenzen und Strategien beim Direktvertrieb am Telefon.
- Sie können kommunikative und verkaufpsychologische Methoden und Techniken in der Praxis anwenden.
- Sie wissen, wann eine Überleitung zur Videoberatung oder zur stationären Beratung sinnvoll ist und wie eine Nachsorge gestaltet sein kann.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainingspartner der Sparkassenakademie

### HINWEIS(E)

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



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Möglichkeiten und Grenzen des Direktvertriebs**

- Regulatorik im Direktvertrieb und Auswirkungen auf den Prozess
- Verkaufen am Telefon über die „Tonspur“
- Verkaufen am Telefon mit Zusendung (elektronisch/haptisch) von Unterlagen
- Verkaufen am Telefon mit technischer Unterstützung

### **Vorbereitung und Arbeitsumfeld**

- Technik, Raum und Zeitplanung
- Telefonskript oder freie Rede – der Spagat zwischen Sicherheit und Natürlichkeit
- Vorgehensweisen und Strategien im Direktvertrieb – Best Practice
- Aktive Kundenakquise - Outbound & Reaktives Verkaufen – Inbound

### **Der Gesprächseinstieg**

- Wie bleibt der Kunde am Hörer
- Einflugschneisen zum Interesse des Kunden
- Erst Beziehungsaufbau, dann Verkauf

### **Kommunikation am Telefon**

- Sprache, Rhetorik, formelle Standards, Gesprächsverhalten
- Informationen reduzieren – was für den Kunden wichtig ist
- Bildhafte Sprache – Verkaufen ohne Flyer
- Die vier „Verständlichmacher“ | Einfachheit – Gliederung – Prägnanz – Stimulans
- Keine Monologe – Fragetechnik zielorientiert einsetzen
- Überzeugend Argumentieren mit Übersetzungsformeln

### **Einwände des Kunden**

- Die Klassiker am Telefon
- Ist Schlagfertigkeit erlernbar? – Strategien für mehr Sicherheit

### **Zum Abschluss kommen – den Abschluss sichern**

- Abschlusssignale nutzen
- Sprachliche Strategien am Ende | weniger ist mehr – maximal 2 Alternativen
- Strategien für mehr Verbindlichkeit
- Zwischen Unterschriftverzicht und „reitendem Boten“

## Telefonprofi - Schlagfertigkeit meisterlich anwenden

Was für eine geniale Antwort – leider fünf Minuten zu spät. In der heutigen Geschäftswelt ist das ungenügend. Schlagfertig auf den Punkt zu sein ist trainierbar. Es gilt, die Gesetzmäßigkeiten zu kennen UND zu können. Jürgen Bangert verrät seine Techniken, mit denen er u. a. seit über 20 Jahren als Comedian Elvis Eifel erfolgreich ist. Jeder Mensch besitzt die Fähigkeit, schlagfertig zu reagieren; allerdings in unterschiedlich starken Ausprägungen. Jürgen Bangert versteht es, verbale Angriffe konstruktiv zu verwenden, um das Gespräch in seinem Sinne fortführen zu können. Wie diese stressigen Gesprächssituationen am besten gemeistert werden können, lernen die Teilnehmer/-innen in unserem unvergesslichen Seminar.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Inbound, im Kunden-Service-Center, in Telefonzentralen und Servicemitarbeiter/-innen im stationären Vertrieb mit häufigem telefonischen Kundenkontakt

### IHR NUTZEN

- Sie können auch in schwierigen Gesprächssituationen sofort reagieren.
- Sie sind in der Lage, Schlagfertigkeit konstruktiv anzuwenden.
- Sie treten souverän und selbstbewusst auf.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Jürgen Bangert  
Jürgen Bangert ist Moderator, Organisator, Redakteur und Comedian, er ist aber auch Naturpark-Botschafter des Naturparks Diemelsee. Bekannt wurde er im Radio mit Telefonstreichen als **Elvis Eifel** weit über die Grenzen des Naturparks hinaus.
- Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW  
Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters



### TERMIN(E)

07.10.2026



### DAUER

1 Tag



### PREIS

505,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Schlagfertigkeit definieren**

- Konstruktive Schlagfertigkeit vs. zerstörende Schlagfertigkeit
- Spontaneität oder auf den Punkt trainiert?
- Das spielerische Lernen
- Wirkungsfaktoren, die wirklich helfen
- Hinhören als Grundlage

### **Schlagfertigkeit - Vorbereitung ist das A & O**

- Techniken zum Entdecken und Ausprobieren
- Die Kommunikationskanäle kennen und können
- Das Ziel im Auge und den Weg dorthin im Blick

### **Kritische Gesprächssituationen meistern**

- Konfrontationen sachlich kontern
- Konflikte entspannt lösen
- Zerstörende Kritik gekonnt kontern

### **Intelligente Schlagfertigkeit**

- Souveräner Umgang mit Vorwürfen - wenn sie berechtigt sind
- Kontern mit und ohne bloßzustellen
- Konstruktive Gesprächstechniken
- Air-Bags der Schlagfertigkeit

## Stift-Display: Sehen. Verstehen. Behalten. - Visualisierung, die begeistert

Machen Sie Ihre Beratungsgespräche lebendiger und überzeugender! In unserem Seminar erfahren Sie, wie Sie mit Stift-Displays von Wacom komplexe Inhalte klar und verständlich vermitteln. Nutzen Sie die Kraft von Bildern, um Ihre Kunden in der Videoberatung zu fesseln und Ihre Überzeugungskraft deutlich zu steigern.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center oder der Multikanalberatung in den Filialen und alle weiteren Mitarbeitenden, die Kundenberatung visuell überzeugend gestalten möchten

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Vorteile visueller Unterstützung in der Beratung und verstehen, wie das Stift-Display Ihre Kommunikation verbessert.
- Sie können einfache und effektive Zeichnungen erstellen, um komplexe Inhalte verständlich und anschaulich zu visualisieren.
- Sie wissen, wie Sie visuelle Tools gezielt einsetzen, um die Aufmerksamkeit Ihrer Kunden zu steigern und Ihre digitalen Beratungsgespräche überzeugender und erfolgreicher zu gestalten.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

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

### HINWEIS(E)

Sie erhalten zusätzlich ein exklusives Bikablo-Scribble-Booklet, welches Ihnen in einer Schritt-für-Schritt-Anleitung erklärt, wie Sie einfach visualisieren können. Das Booklet ist im Seminarpreis enthalten.

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



### TERMIN(E)

01.10.2026



### DAUER

1 Tag



### PREIS

425,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

#### **PROGRAMM/INHALT**

##### **Warum brauchen wir das Stift-Display?**

- Technik und Tools zur visuellen Unterstützung

##### **Was ist das Stift-Display?**

- Wacom DTK1660E

##### **Wie nutzen wir das Stift-Display?**

- Erste visuelle Zeichnungen erstellen
- Mit Vorlagen und eigenen Ideen arbeiten

##### **Anwendungstraining mit dem Stift-Display**



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

**Chat- und E-Mail-Kommunikation**

## Erweiterte Möglichkeiten mit Chat oder E-Mail in der medialen Beratung (Webinar)

Mehr denn je ist es besonders wichtig, medial gut im Kontakt mit unseren Kunden zu sein. Viele Kunden werden zunehmend online per Chat oder E-Mail kontaktiert und beraten. Über diesen einfachen Weg können schnell Fragen geklärt werden und dem Kunden Lösungen aufgezeigt werden. In dieser Veranstaltung erfahren Sie, welche wesentlichen Regeln zu beachten sind und wie Sie dem Kunden gezielt per Chat und Mail weiterhelfen können.

### ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die zurzeit mit Kunden über den Textchat oder per Mail kommunizieren

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie aktuell per Chat bzw. Mail in Beratungssituation richtig agieren.
- Sie können dem Kunden aufzeigen, wie er an benötigte Infos kommt.
- Sie sind in der Lage, den Kunden zu lenken und Orientierung zu geben.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainingspartner der Sparkassenakademie

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung wird als Webinar im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie stattfinden. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Webinar.

Die Inhalte des BS Chat & E-Mail werden vor dem Hintergrund der Zielgruppe und den technischen Möglichkeiten der Teilnehmer/-in inhaltlich ausgestaltet und angepasst. Hierzu wird zu Beginn des Webinars eine Abfrage gemacht.

Gerne bieten wir Ihnen dieses Webinar auch digital 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

0,25 Tage  
90 Minuten



### PREIS

nach Vereinbarung



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Ich versteh nur, was ich seh!**

- Warum Unterlagen komplexe Beratungssituationen vereinfachen
- Welche Unterlagen eignen sich? Verkaufsprospekte, OnePages

### **Wie kommt der Kunde an die Infos**

- Dokumentenversand
- Dokumente im Download bereitstellen
- Dateiformat und Lesbarkeit – Barrierefrei Informationen übermitteln
- Informationen im Internet nutzen – mit Links informieren
- Alternativen ohne Talkevent/SFP – FI-Chat | E-Mail | EIPo

### **„Ich sehe was, was Du nicht siehst!“ – Den Kunden lenken**

- Orientierungshilfen geben
- Sprachlich lenken und führen
- Den Kunden aktivieren – Verständnissicherung über Fragen



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

# **Videoberatung**

## Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten

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

### ZIELGRUPPE

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

### IHR NUTZEN

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

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

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

### HINWEIS(E)

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



### TERMIN(E)

21.04.2026  
Sparkassenakademie NRW  
44263 Dortmund



### DAUER

1 Tag

bei Bedarf zzgl. 1 Tag für Transfer am Arbeitsplatz



### PREIS

395,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



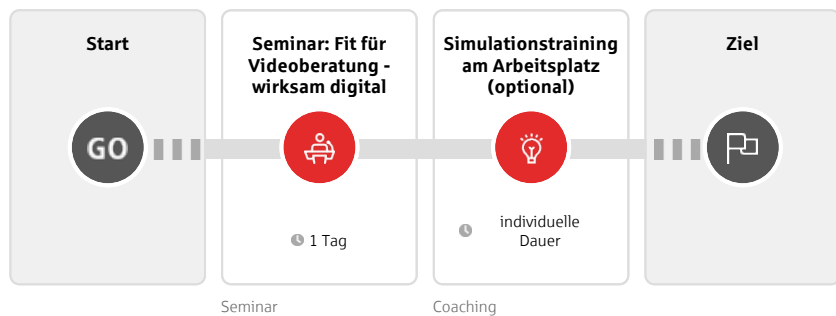
**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



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

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



## PROGRAMM/INHALT

### Warum überhaupt Videoberatung?

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

### Was ist Videoberatung?

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

#### Programmnutzung

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

#### Verbindungsaufbau zu Kundinnen und Kunden

- Zugangswege für Kundinnen und Kunden
- Begleitung bis zum Gesprächsbeginn

#### Wirkung vor der Kamera

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

#### Erwartungen der Kundinnen und Kunden

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

## Videoberatung im Immobiliengeschäft - Vom Bildschirm zum Eigenheim

**Auch in der Baufinanzierung zählt heute: flexibel, persönlich, effizient – und genau das ermöglicht eine moderne Finanzberatung per Videoberatung. Sie bringt Beratung dahin, wo Ihre Kundinnen und Kunden gerade sind – ohne Qualitätsverlust, aber mit maximaler Wirkung und Vertrauen.**

### ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater in der Baufinanzierung und Immobilienvermittlung

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Ihre Baufinanzierungsgespräche per Video erfolgreich führen.
- Sie können mit klaren Visualisierungen, einer strukturierten Gesprächsführung und persönlicher Ansprache die Kundenzufriedenheit steigern.
- Sie schaffen Vertrauen für nachhaltige Finanzierungsentscheidungen.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

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

### HINWEIS(E)

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

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



### TERMIN(E)

14.07.2026  
Sparkassenakademie NRW  
44263 Dortmund

Seminar (14.07.2026)



### DAUER

1 Tag

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



### PREIS

395,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



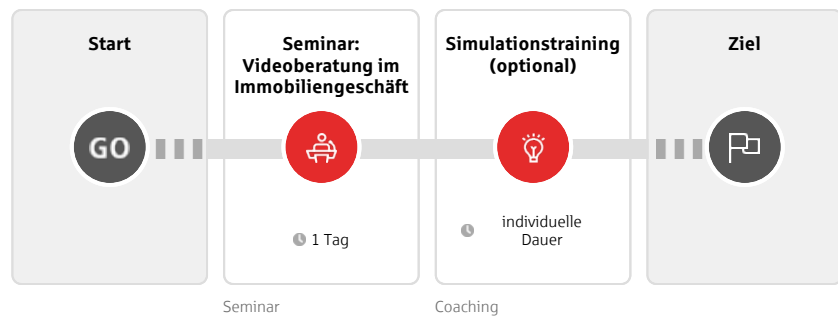
**Jana Bathe**  
0231 22240-709  
jana.bathe@ska.nrw

#### INHALTE



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

**Ihre Lernreise: Videoberatung im Immobiliengeschäft - Vom  
Bildschirm zum Eigenheim**



## **PROGRAMM/INHALT**

### **Warum überhaupt Videoberatung in der Baufinanzierung?**

- Verändertes Kundenverhalten
- Wunsch nach Flexibilität und ortsunabhängiger Beratung
- Höhere digitale Affinität jüngerer Zielgruppen
- Persönlich trotz Distanz: Nähe durch Bild und Stimme

### **Was ist die Videoberatung?**

- Arbeitsplatzeinrichtung: Kamera, Ton, Licht: Technische Basics für eine gute Präsenz sowie Hintergrund und Blickwinkel: Was wirkt professionell?, Ergonomie und Datenschutz: Praktisch und sicher zugleich
- Programmnutzung: gängige Videoberatungs-Tools, Bildschirm teilen, Unterlagen einblenden
- Verbindungsaufbau zum Kunden: Einladung zur Videoberatung
- technischer Support: Kunden niedrigschwellig abholen, was tun, wenn es hakt? Umgang mit Störungen

### **Wie funktioniert die Videoberatung?**

- Wirkungen und Erwartungen vor der Kamera: Körpersprache, Mimik, Blickkontakt
- Kleidung und Erscheinung: Was überträgt sich wie?
- Empathie zeigen trotz Bildschirm: Stimme, Pausen, Sprache
- Der erste Kontakt mit der Videoberatung: Icebreaker online: Wie gelingt ein persönlicher Einstieg?, Kunden souverän durch die ungewohnte Technik begleiten, Gesprächsphasen im Videocall strukturieren

## Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing

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

### ZIELGRUPPE

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

### IHR NUTZEN

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

### HINWEIS(E)

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

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



### TERMIN(E)

nach Vereinbarung



### DAUER

0,5 Tage  
nach Vereinbarung



### PREIS

nach Vereinbarung



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

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

#### **Möglichkeiten und Grenzen der medialen Beratung**

#### **Technische Grundlagen – Umgang mit dem Frontend**

#### **Voraussetzungen auf der Kundenseite**

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

#### **Grundlagen der Interaktionsformen Screensharing und Co-Browsing**

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

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

#### **Der optimale Arbeitsplatz – mit wenig Aufwand zu mehr Ergonomie**

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

#### **Medien online individualisieren, Umgang mit...**

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

#### **Besonderheiten beim Co-Browsing**

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



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

**Künstliche Intelligenz (KI)**

## KI-Forum

Mit dem KI-Forum bieten wir interessierten Kolleginnen und Kollegen die ideale Plattform, um sich über den aktuellen und künftigen Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der Sparkassen-Finanzgruppe zu informieren und auszutauschen. Erfahren Sie mehr über laufende Projekte, praxisnahe Anwendungen und strategische Entwicklungen.

### ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Fachexpertinnen und Fachexperten, die sich mit dem Themenfeld KI in der Sparkasse befassen

### IHR NUTZEN

- Sie kennen konkrete Anwendungsbeispiele und Ansätze, die Sie in Ihren Arbeitsalltag integrieren können.
- Sie sind informiert über die neuesten Entwicklungen, Strategien und Potenziale von KI inner- und außerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe.
- Sie tauschen Sie sich mit KI-Expertinnen und KI-Experten aus und vernetzen sich mit- und untereinander.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen des RSGV & des SVWL, des DSGVO, der Finanz Informatik, der Verbundpartner und weitere KI-Fachexpertinnen und KI-Fachexperten



### TERMIN(E)

07.09.2026  
Sparkassenakademie NRW  
44263 Dortmund



### DAUER

1 Tag



### PREIS

wird noch mitgeteilt



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

#### PROGRAMM/INHALT

Wir werden das Programm mit einer Akademieinfo und im Akademieportal nach Abschluss der Planungsphase online bereitstellen.

**Wissensaustausch und Vernetzung:** Das Forum bietet eine Möglichkeit für KI-Fachexperten/-innen ihr Wissen und ihre Erfahrungen auszutauschen und sich gegenseitig zu vernetzen.

**Integration von KI in die Sparkasse:** Das Forum soll dazu beitragen, KI-basierte Lösungen und Anwendungen in den Sparkassen effektiv einzuführen und zu nutzen, um Prozesse zu optimieren und Mehrwert zu schaffen.

**Förderung von Innovationen:** Das Forum soll als Katalysator für die Entwicklung neuer Ideen und Innovationen im Bereich KI dienen.

## Ready4AI - Wie KI den Firmenkundenvertrieb verändert (online)

**Künstliche Intelligenz verändert Kundenerwartungen und Vertriebs- und Rechercheprozesse rasant. Firmenkunden erwarten daher digitale Kompetenz, auch außerhalb des S-KIPiloten. Wer demnach früh versteht, wie KI funktioniert, kann Kunden sicher und kompetent begleiten.**

### ZIELGRUPPE

Unternehmenskundenberater/-innen, Firmenkundenberater/-innen, Gewerbekundenberater/-innen, sowie Geschäftskundenberater/-innen und Teams aus Direktberatungszentren (z. B. Business-Center, Business-Line) innerhalb von Sparkassen, die sich praxisnah mit Künstlicher Intelligenz im Beratungskontext vertraut machen wollen – unabhängig vom Stand des S-KIPiloten

### IHR NUTZEN

- Sie kennen Chancen, Grenzen und Anwendungen von KI im Firmenkundengeschäft.
- Sie können konkrete KI-Impulse im Sparkassenkontext bewerten und einordnen.
- Sie wissen, wie Sie einfache KI-Tools als Sparringspartner im Alltag nutzen - von Gesprächsvorbereitung bis Angebotsstruktur.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Zugang zu verschiedenen KI-Tools wie ChatGPT, S-KIPilot & Co. wären hilfreich

### IHR REFERENT

Dominik Sinzinger, AFPUK GmbH

Fokus auf datenbasierte Unternehmenssteuerung mit Zahlen, KPIs und Methoden. Schwerpunkte: KI, Digitalisierung, Führung, Kundenbeziehungsmanagement, Business Development und Nachhaltigkeitsberichterstattung

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die



### TERMIN(E)

17.09.2026



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



**Marie Büchner**

0231 22240-776

marie.buechner@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: <https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

**Dieses Bildungsangebot kann auf Wunsch auch direkt in Ihrem Haus durchgeführt werden. Sprechen Sie uns bei Interesse gerne an – wir finden die passende Lösung für Ihr Team.**

#### **PROGRAMM/INHALT**

##### **KI verstehen - verständlich, praktisch, anwendbar**

- Einstieg in KI-Grundlagen, speziell für Sparkassenberater/-innen
- Was KI (nicht) ist – verständlich und praxisnah
- Anwendungsfelder im Firmenkundengeschäft
- Wie KI Kundenberatung und Analyse unterstützt

##### **KI als Sparringspartner im Firmenkundenvertrieb**

- KI-Tools konkret im Beratungsprozess nutzen
- Gesprächsvorbereitung mit KI
- Textbausteine, E-Mail-Hilfen und Präsentationen
- KI-gestützte Analyse von Branchen oder Kundensegmenten

##### **KI im Kontext von S-KIPilot, S-Trust & Co.**

- Überblick über relevante Sparkassen-Initiativen
- Was läuft bereits in der Sparkassenwelt?
- Verknüpfung mit S-KIPilot
- Wie ihr euch gezielt andocken könnt

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

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

### ZIELGRUPPE

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

### IHR NUTZEN

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

### VORAUSSETZUNG(EN)

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

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Kai Hildner, engram GmbH

### HINWEIS(E)

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



### TERMIN(E)

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

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

Webinar (03.09.2026)



### DAUER

1,5 Stunden

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



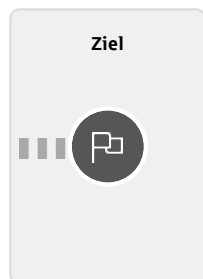
### PREIS

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

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

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

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



**IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN**

ANMELDUNG



**Jana Bathe**

0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

## **PROGRAMM/INHALT**

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

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

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

### **Einordnung & Grundlagen generativer KI**

- Kurzer Überblick zu Nutzen, Grenzen und Einsatzmöglichkeiten im Sparkassenalltag

### **Funktionen des S-KIPilot**

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

### **Wirksamer Prompten**

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

### **Fallstricke & sichere Nutzung**

- Halluzinationen erkennen
- Qualitätssicherung anwenden
- datenschutzkonform arbeiten

### **Live-Demonstrationen im S-KIPilot**

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

### **Transfer & praktische Nutzung**

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

## Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z (online)

**Bereit für einen Deep Dive in die Welt der virtuellen Kommunikation mit KI? In unserer exklusiven Veranstaltung zeigen wir Ihnen, wie Sie z. B. mit dem S-KIPilot oder mit ChatGPT wie ein Profi nutzen können! Entdecken Sie die Geheimnisse der Prompting-Techniken und bringen Sie Ihre generierten Ergebnisse auf ein neues Niveau. Egal, ob Sie neu im Spiel sind oder bereits Erfahrungen haben – hier ist für jeden etwas dabei!**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die ihre Fähigkeiten im Umgang mit dem S-KIPilot oder mit ChatGPT auf das nächste Level bringen und professionelle Prompts generieren möchten

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der Funktionsweise von Prompting in KI-Anwendungen.
- Sie haben fortgeschrittenes Know-how in der Anwendung von Prompting-Techniken.
- Sie wissen, wie Sie Ihre generierten Eingaben bewusst auf das angestrebte Zielergebnis steuern und zum ChatGPT-Profi werden.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Einen Zugang zum S-KIPilot oder zu einem kostenfreien ChatGPT-Account

### IHR REFERENT

Maximilian Lukas Kops, Unternehmensgründer und -inhaber, Bestseller-Autor. Er gibt auf inspirierende Art Impulse zu Digitalisierung, Künstliche Intelligenz, Personal Branding & New Work.

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Bitte halten Sie einen eigenen S-KIPilot- oder ChatGPT-Zugang bereit, um direkt live bestimmte vermittelte Inhalte auszuprobieren und nachvollziehen zu können.

Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazusch



### TERMIN(E)

10.09.2026  
09:00 – 12:00 Uhr  
virtueller Seminarraum  
online



### DAUER

3 Stunden  
09:00 Uhr bis 16:00 Uhr



### PREIS

325,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link:  
<https://www.webex.com/de/test-meeting.html>.

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: 15.449-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)

**Bei Buchung der Live-Veranstaltung** beachten Sie bitte:

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

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Künstliche Intelligenz und Sprachmodelle**

- Bedeutung von natürlicher Sprachverarbeitung und Künstlicher Intelligenz
- Wie funktioniert und denkt die KI?
- Anwendungsfälle in verschiedenen Arbeitsfeldern und -bereichen

### **Prompting like a profi**

- Sinnvolle und fokussierte Prompts formulieren
- Anweisungen und Fragen auf den Punkt bringen
- Spotlight auf clevere Prompts und ihre Power-Effekte

### **Deep Dive Prompt-Engineering**

- Advanced Prompt-Engineering für knifflige Herausforderungen
- Flexibler Umgang mit Mehrdeutigkeiten und unpräzisen Vorgaben
- Perfektionierung der Prompt-Formulierung

### **Maßanfertigung für S-KIPilot oder ChatGPT: genau so, wie du es brauchst**

- Upgraden für herausragende Performance
- Anwendungsmöglichkeiten für Content-Anwendungen wie z. B. Marketing- und Werbetexte, Social-Media-Posts, PR-Inhalte oder Produktbeschreibungen
- Use Cases für Non-Content-Anwendungen wie z. B. Korrespondenz, Gesprächsleitfäden, Analysen und Auswertungen, Marktforschung, Meinungsumfragen, FAQs, Event-Planung oder Impulse für Geschäftsberichte

### **Feinschliff und Customizing von erstellten Prompts**

- KI-Content mit menschlicher Note aufpeppen
- Auf den gewünschten individuellen Style und den richtigen persönlichen Vibe trimmen
- KI-Ergebnisse an eigene Bedürfnisse anpassen und feintunen

### **Live-Demonstrationen und interaktive Übungen**

- Authentische Anwendungsbeispiele aus dem Bankensektor
- Performance checken
- Typische Stolpersteine bei generativer KI identifizieren
- Erfolgchancen erhöhen: Methoden zur Fehlerbehebung gestalten
- Eigene Prompts nach Maß modifizieren

## KI-Leadership - Mit künstlicher Intelligenz zum natürlichen Führungserfolg

Ihren Führungsalltag mit KI einfacher, schneller und leichter gestalten: Die eigenen Projekte präsentationsfertig haben, dafür Lösungsideen und Quellenangaben bekommen und Bilder generieren lassen. Genauso Gespräche mit Mitarbeitenden einfacher vorbereiten: die richtigen Fragen vorgeschlagen bekommen und gemeinsam Lösungen finden. Meetings vorbereiten und zusammenfassen ohne viel dafür zu tun. Neue Themen erlernen und sich Lernprogramme individuell zurechtschneiden. Das alles geht heute mit KI-basierten Tools wie ChatGPT, Copilot & Co und dazu noch eine Prise mistral, perplexity, gamma und neu natürlich der S-KIPilot. Welche KI/AI wird für welchen Zweck benötigt? Welche Alternativen gibt es und wie kann man sie nutzen? Lohnen sich Abos? Melden Sie sich jetzt für unseren Workshop an und erweitern Sie Ihre Fähigkeiten im Umgang mit KI-Lösungen – sparen Sie (mind. 10 % ihrer) Arbeitszeit als Führungskraft und agieren Sie deutlich zielgerichteter und effizienter.

### ZIELGRUPPE

Erfahrene und zukünftige Führungskräfte

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Funktionsweise und Grenzen von gängigen KI-Modellen für ihren Führungsalltag sowie konkrete Anwendungsfälle, Nutzungs-, Anpassungs- und Optimierungsmöglichkeiten.
- Sie sind vertraut mit Chancen, Risiken und Alternativen von KI-Tools und üben konkrete Anwendungen, die für verschiedene Bereiche in Ihrem Alltag umsetzbar sind.
- Sie wissen, wie man die richtigen Befehle (Prompt Design) formuliert und wie und wann man sie einsetzt, um bestmöglich zu profitieren.
- Sie können die Erkenntnisse auf Ihre Aufgaben übertragen bzw. erkennen neue Anwendungsfälle aus Ihrem beruflichen Kontext.

### IHR REFERENT

Stefan Schuurman, seit über 20 Jahren Führungskraft im Personalbereich einer Sparkasse mit Schwerpunkt neue Technologien, konzeptionelle Personal-/Führungskräfteentwicklung und Recruiting sowie systemische Beratung und Coaching



### TERMIN(E)

12.05.2026 (ausgebucht)  
Sparkassenakademie NRW  
44263 Dortmund

05.10.2026  
Sparkassenakademie NRW  
44263 Dortmund



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



**Jana Bathe**

0231 22240-709  
jana.bathe@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

### **HINWEIS(E)**

Bringen Sie bitte Ihr persönliches Laptop oder ein Tablet mit, von dem aus Sie z. B. einen kostenfreien ChatGPT-Zugang, den S-KIPilot oder weitere nützliche KI-Anwendungen aufrufen können, um direkt live bestimmte vermittelte Inhalte auszuprobieren und nachvollziehen zu können.

### **PROGRAMM/INHALT**

#### **Kurzer Überblick zu AI/KI**

**Kennenlernen verschiedener KI-Modelle und Anwendungsfälle als erfahrener Leader im Führungsalltag**

**Befehle optimieren: Prompt Design und Fine-Tuning der Eingaben**

**Als Grundlage Situationen definieren und passende Fragestellungen finden**

**Praxisteil: Übungen**

**Erstellen von Präsentationen, Bildern, Texten/Input**

**Zusammenfassungen von Protokollen sowie eigenen Lernreisen für Zukunftsthemen**

**Chancen und Risiken von KI**

**Tipps & Tricks in der Lernumgebung**

**In Ihrer online Lernumgebung (Nextcloud) finden Sie nach Ihrer Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und extra Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.**

**Das Seminar lebt von Ihren Praxisbeispielen, die wir zu Use Cases für KI-gestützte Lösungen machen, durch Impulse/Kurzvorträge, Selbstreflexion und den Erfahrungsaustausch.**

## KI-Avatare und Erklärvideos (online)

**Wir zeigen Ihnen, wie Sie das Potenzial interaktiver und nicht-interaktiver KI-Avatare samt Voice-Agents und Erklärvideos im Bankenumfeld strategisch erschließen – von der Tool-Auswahl über das Conversation Design bis hin zu praxisnahen Anwendungsfällen. Live-Demonstrationen zeigen, wie Sie damit Kundenservice, Onboarding, Weiterbildung und Barrierefreiheit schnell und datenschutzkonform auf ein neues Niveau heben.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus dem Marketing, der Kommunikation, dem Vertriebsmanagement sowie aus dem digitalen & medialen Vertrieb sowie Führungskräfte, KI-Manager/-innen, KI-Botschafter/-innen, Innovationsmanager/-innen und Digitalisierungsbeauftragte

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie ohne Programmierkenntnisse interaktive Voice-Agents und KI-Erklärvideos produzieren, mehrsprachig ausspielen und in Webseiten oder internen Lernplattformen einbinden.
- Direkter Transfer in den Sparkassenalltag - Best-Practice-Templates, Prompt-Sammlungen und Checklisten versetzen Sie in die Lage, Kundenservice, Onboarding und Schulungen für Mitarbeiter/-innen schneller, barrierefrei und kosteneffizient zu modernisieren.

### VORAUSSETZUNG(EN)

(optional) ein Smartphone mit Internetzugang und QR-Code-Reader

### IHR REFERENT

Moritz Braun, finwyz GmbH

Er ist ein erfahrener Berater im Bereich Künstliche Intelligenz und hat bereits zahlreiche Kundenprojekte erfolgreich begleitet. Außerdem hat er seit 2016 Forschungsaufträge des Bundes zu KI-Themen umgesetzt, u. a. im Rahmen der Förderinitiative „Mittelstand Digital“. Als Akademiker mit einem Magister-Abschluss in Volkswirtschaftslehre, Politik und Soziologie liegt sein Fokus seit Jahren auf den praktischen und gesellschaftlichen Implikationen neuer Technologien.

### HINWEIS(E)

Bitte beachten Sie, dass sich das Seminar auf die allgemeinen Grundlagen der Technologie konzentriert und keine spezifischen anwendungsbezogenen Einsatzszenarien in der Sparkassenlandschaft behandelt.



### TERMIN(E)

11.05.2026  
09:30 – 13:00 Uhr  
virtueller Seminarraum  
online



### DAUER

3 Stunden



### PREIS

295,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

Nach Absolvieren des Seminars können die Teilnehmenden über ein interaktives Quiz das gelernte Wissen testen und erhalten bei erfolgreichem Abschluss eine digitale Teilnehmerbescheinigung.

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum 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>.

## PROGRAMM/INHALT

### Interaktive und nicht-interaktive KI-Avatare

- Potenzialanalyse
- Überblick gängiger Tools & Auswahlkriterien
- Interaktive Voice Agents (Intents, PromptEngineering, Eskalationsregeln)
- Erklärvideos (Storyboarding, SkriptSchreiben, VoiceTuning)

### Technische Grundlagen

- Text-to-Speech (TTS)
- Speech-to-Text (Spracherkennung)
- Voice Cloning
- Natural Language Processing (NLP)
- Lip-Sync (Lippen-Synchronisation)

### Einsatz von KI-Avataren im Bankenumfeld

- Produktberatung und Kundeninformation
- Kunden-Onboarding & Self-Service
- Interne Weiterbildung und Wissensmanagement (z. B. Training, Onboarding)
- Beitrag zu digitalen Mindeststandards (Barrierefreiheit, einfache Sprache, Mehrsprachigkeit)

### Herausforderungen beim Einsatz von KI-Avataren

- Datenschutz & Persönlichkeitsrechte
- Deepfake-Gefahr und Missbrauch
- Bias und Vielfalt
- Transparenz und Verantwortlichkeit
- Wirtschaftlichkeit und Implementierung

## KI und SEO (Suchmaschinenoptimierung) (online)

**KI-gestützte Suchmaschinen und Chatbots wie ChatGPT, Gemini oder Perplexity revolutionieren nicht nur, wie wir suchen, sondern auch, was wir finden. Gemeinsam entschlüsseln wir die neuen Spielregeln der Generative Engine Optimization (GEO) und entwickeln zukunftsweisende KI-Content-Strategien, damit Sie auch in Zukunft sichtbar bleiben.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus dem Marketing, der Kommunikation, dem Vertriebsmanagement sowie aus dem digitalen & medialen Vertrieb sowie Führungskräfte, KI-Manager/-innen, KI-Botschafter/-innen, Innovationsmanager/-innen und Digitalisierungsbeauftragte

### IHR NUTZEN

- Sie verstehen die tiefgreifenden Veränderungen durch KI in der Online-Suche.
- Sie wissen, wie Sie effektiv mit KI suchen können und wie Ihre Inhalte weiter gefunden werden.
- Sie kennen praxiserprobte Methoden der GEO sowie Ansätze für KI-gestützte Content-Strategien.

### VORAUSSETZUNG(EN)

(optional) internetfähiges Smartphone mit QR-Reader

### IHR REFERENT

Moritz Braun, finwyz GmbH

Er ist ein erfahrener Berater im Bereich Künstliche Intelligenz und hat bereits zahlreiche Kundenprojekte erfolgreich begleitet. Außerdem hat er seit 2016 Forschungsaufträge des Bundes zu KI-Themen umgesetzt, u. a. im Rahmen der Förderinitiative „Mittelstand Digital“. Als Akademiker mit einem Master-Abschluss in Volkswirtschaftslehre, Politik und Soziologie liegt sein Fokus seit Jahren auf den praktischen und gesellschaftlichen Implikationen neuer Technologien.

### HINWEIS(E)

Nach Absolvieren des Seminars können die Teilnehmenden über ein interaktives Quiz das gelernte Wissen testen und erhalten bei erfolgreichem Abschluss eine digitale Teilnehmerbescheinigung.



### TERMIN(E)

12.05.2026  
09:30 – 13:00 Uhr  
virtueller Seminarraum  
online



### DAUER

3 Stunden



### PREIS

295,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum 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>.

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Die Zukunft der Online-Suche**

- Evolution der Suchmaschinen: von Google/Bing zu Perplexity.ai, ChatGPT & Co.
- Geändertes Sucherverhalten (Voice Search, Contextual Search)
- Herausforderungen von KI-gestützter Suche
- Nutzervertrauen und Akzeptanz
- Die zukünftige Rolle von Google
- Zero-Click-Suchergebnisse

### **GEO (Generative Engine Optimization)**

- Neue Anforderungen und Strategien
- Bedeutung von SEO-Grundlagen (E-E-A-T-Prinzipien)
- Brand Awareness
- Strukturierte Inhalte und Daten

### **KI Content-Strategien**

- KI-optimierte Content-Strukturen
- KI gestütztes Content-Management
- Optimale Content-Formate
- Schutzmaßnahmen gegen KI-Crawler
- KI und Urheberrecht

## Voice-Phishing: die Schattenseite der Künstlichen Intelligenz (online)

**Voice-Phishing (Vishing) nutzt Telefonanrufe - zunehmend unterstützt durch KI-Stimmen - um vertrauliche Daten zu erschleichen oder Überweisungen auszulösen. In diesem kompakten Remote-Workshop lernen Sie, wie moderne Vishing-Angriffe technisch funktionieren, welche psychologischen Tricks Täterinnen und Täter anwenden und wie man Kundinnen und Kunden sowie eigene Teams effektiv schützt. Praktische Erkennungsmerkmale, Live-Beispiele und Handlungsschritte für den Alltag sind Schwerpunkt.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center sowie aus dem multikanalen Vertrieb und der Kundenberatung sowie der Informationssicherheit

### IHR NUTZEN

- Sie kennen den Aufbau und Ablauf moderner Vishing-Angriffe (Technik und Psychologie) sowie Merkmale von KI-gestützten Anrufen und Stimmklonen.
- Sie können typische Taktiken (z. B. gefälschte Rufnummern, Dringlichkeits-Narrative) analytisch einordnen.
- Sie wissen, wie man Gespräche so führt, dass Angreifer nicht trainiert werden (z. B. bei Rückfragen).
- Sie sind vertraut mit präventiven Maßnahmen und kurzfristig umsetzbare Kontrollen für den Kundenkontakt.

### IHR REFERENT

Felix Jancker, Admijalo Dienstleistungs GmbH

geschäftsführender Mitgesellschafter des Unternehmens mit ausgewiesenen Praxiserfahrungen in Cyber-Security, Social Engineering und Sicherheitsstrategien im Finanzsektor

### HINWEIS(E)

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



### TERMIN(E)

06.05.2026  
09:30 – 13:00 Uhr  
virtueller Seminarraum  
online



### DAUER

3 Stunden



### PREIS

295,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

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: 15.650-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)

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

#### **PROGRAMM/INHALT**

**Gefährdungslage und aktuelle Angriffsformen im Bereich Voice-Phishing einschätzen**

**Typische Social-Engineering-Tricks und KI-basierte Stimmfälschung erkennen**

**Sofort anwendbare Rückfrage- und Verhaltenslinien zur Absicherung von Kundengesprächen anwenden**

**Vorfälle richtig einordnen und erste Incident-Response-Schritte einleiten**

**Eine praktische Schreibtischunterlage (Checkliste) für den Live-Betrieb erhalten**

## Täuschend echt - Deepfakes, Identitätsdiebstahl und KI im Angriffseinsatz

### Bankraub 2.0: Wie Künstliche Intelligenz Tätern neue Werkzeuge gibt

KI-basierte Manipulationen verändern Wirtschaftskriminalität grundlegend: Deepfakes in Videocalls, Voice-Cloning am Telefon und gefälschte Identitätsdokumente eröffnen Tätern neue, skalierbare Angriffsvektoren. Dieser kompakte Remote-Workshop zeigt, wie Angriffe in der Praxis ablaufen - intern gegenüber Mitarbeitenden wie extern gegenüber Kunden/-innen - und welche konkreten, pragmatischen Maßnahmen Banken und Beschäftigte ergreifen müssen, um Erkennung, Prävention und Reaktion zu verbessern.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center sowie multikanaler Vertrieb & Kundenberatung sowie Informationssicherheit, Geldwäsche, Compliance und Risikomanagement

### IHR NUTZEN

- Sie erkennen Deepfakes in Videocalls und wissen, wie interne wie externe Szenarien zu bewerten sind.
- Sie verstehen Mechanik und Gefährdungspotenzial von Voice-Cloning am Telefon.
- Sie können Hinweise auf gefälschte Ausweise und manipulierte Kreditunterlagen identifizieren.
- Sie wissen, wie Täter Fremdinformationen zielgerichtet sammeln und daraus Angriffe konstruieren.
- Sie sind vertraut mit konkreten Maßnahmen und Gesprächsleitlinien, um KYC-Prozesse zu stärken und Multi-Channel-Angriffe abzuwehren.

### IHR REFERENT

Felix Jancker, Admijalo Dienstleistungs GmbH

geschäftsführender Mitgesellschafter des Unternehmens mit ausgewiesenen Praxiserfahrungen in Cyber-Security, Social Engineering und Sicherheitsstrategien im Finanzsektor

### HINWEIS(E)

Live-Beispiele (Video/Audio-Beispiele), moderierte Fallanalysen und interaktive Q&A-Sequenzen legen den Fokus auf direkter Anwendbarkeit für Beratungsgespräche, KYC-Prüfungen und interne Prozesse.



### TERMIN(E)

18.05.2026  
Sparkassenakademie NRW  
44263 Dortmund



### DAUER

1 Tag



### PREIS

450,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Deepfake-Indikatoren in Videokonferenzen benennen und einordnen**

- Bewegungsmuster,
- Lippensynchronität,
- Artefakte

### **Technische Grundprinzipien von Voice-Cloning und typische Erkennungsmerkmale bei Anrufen**

### **Typische Manipulationsmuster bei Identitätsdokumenten und Prüfverfahren**

- visuelle Plausibilitätschecks
- Metadaten-Hinweise

### **Mechanismen, wie Angreifer öffentlich verfügbare und gezielt beschaffte Informationen kombinieren, um Vertrauen aufzubauen**

### **Kurzes, umsetzbares Maßnahmenpaket nennen**

- Abfrageverfahren
- Verifikationsschritte
- Eskalationspfade
- technische Ergänzungen (z. B. Tools/Checks).

### **Konzept „Bankraub 2.0“**

- typische Szenarien
- Angriffsflüsse
- Anpassung operativer Abläufe, um Schäden als Treuhänder zu vermeiden



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

# **Social Media**

## LinkedIn für Sparkassenmitarbeitende - effektive Nutzung und Netzwerkaufbau

### LinkedIn als effektives Tool zur Karriereentwicklung

Tauchen Sie ein in die Welt von LinkedIn und entdecken Sie, wie Sie Ihre berufliche Präsenz effektiv gestalten können! Unser E-Learning "LinkedIn für Sparkassenmitarbeitende" bietet Ihnen einen umfassenden Einblick in die Möglichkeiten dieses Netzwerks.

### ZIELGRUPPE

Sparkassenmitarbeitende, die ihr berufliches Netzwerk ausbauen möchten und LinkedIn als effektives Tool zur Karriereentwicklung nutzen wollen.

### IHR NUTZEN

- Sie optimieren Ihre berufliche Präsenz auf LinkedIn.
- Sie erweitern Ihr professionelles Netzwerk gezielt.
- Sie gestalten Ihr Profil und teilen relevante Inhalte effektiv.
- Sie erhöhen Ihre Sichtbarkeit und Reichweite auf LinkedIn.

### ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

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

### PROGRAMM/INHALT

**Sie lernen LinkedIn kennen.**

**Sie bekommen Tipps, wie Sie Ihr eigenes Profil erstellen.**

**Sie erfahren, wie Sie Ihr Netzwerk aufbauen.**

**Sie lernen, wie man Inhalte professionell erstellt und teilt.**

**Sie bekommen Ideen für die inhaltliche Gestaltung Ihrer Posts.**

**Sie erfahren mehr zu LinkedIn-Gruppen.**

**Sie erhalten Experten-Tipps.**



### TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



### DAUER

30 Minuten



### PREIS

40,00 €

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



**Mareike Toporowski**  
0231 22240-775  
mareike.toporowski@ska.nrw



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

**Digitale Kompetenz**



#### TERMIN(E)

01.10.2026



#### DAUER

1 Tag



#### PREIS

425,00 €



#### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## Stift-Display: Sehen. Verstehen. Behalten. - Visualisierung, die begeistert

**Machen Sie Ihre Beratungsgespräche lebendiger und überzeugender! In unserem Seminar erfahren Sie, wie Sie mit Stift-Displays von Wacom komplexe Inhalte klar und verständlich vermitteln. Nutzen Sie die Kraft von Bildern, um Ihre Kunden in der Videoberatung zu fesseln und Ihre Überzeugungskraft deutlich zu steigern.**

#### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center oder der Multikanalberatung in den Filialen und alle weiteren Mitarbeitenden, die Kundenberatung visuell überzeugend gestalten möchten

#### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Vorteile visueller Unterstützung in der Beratung und verstehen, wie das Stift-Display Ihre Kommunikation verbessert.
- Sie können einfache und effektive Zeichnungen erstellen, um komplexe Inhalte verständlich und anschaulich zu visualisieren.
- Sie wissen, wie Sie visuelle Tools gezielt einsetzen, um die Aufmerksamkeit Ihrer Kunden zu steigern und Ihre digitalen Beratungsgespräche überzeugender und erfolgreicher zu gestalten.

#### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

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

#### HINWEIS(E)

Sie erhalten zusätzlich ein exklusives Bikablo-Scribble-Booklet, welches Ihnen in einer Schritt-für-Schritt-Anleitung erklärt, wie Sie einfach visualisieren können. Das Booklet ist im Seminarpreis enthalten.

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

#### **PROGRAMM/INHALT**

##### **Warum brauchen wir das Stift-Display?**

- Technik und Tools zur visuellen Unterstützung

##### **Was ist das Stift-Display?**

- Wacom DTK1660E

##### **Wie nutzen wir das Stift-Display?**

- Erste visuelle Zeichnungen erstellen
- Mit Vorlagen und eigenen Ideen arbeiten

##### **Anwendungstraining mit dem Stift-Display**



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

## **Vertriebliche Kompetenz**

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

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

### ZIELGRUPPE

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

### IHR NUTZEN

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

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

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

### HINWEIS(E)

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

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



### TERMIN(E)

09.06.2026  
virtueller Seminarraum  
online



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Was ist Outbound?**

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

### **IAM - Integriertes Ansprachenmanagement**

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

### **Warum telefonieren wir Outbound?**

- Kundenbindung durch Termine

### **Wie telefonieren wir Outbound? - praxisnah und wirksam**

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

## Cross-Selling am Telefon: Erkennen. Verbinden. Verkaufen - Cross- Selling, das begeistert (online)

**Cross-Selling am Telefon ist mehr als nur ein Verkaufstrick - es ist eine Kunst, die den Kunden wirklich weiterhilft! In diesem Seminar entdecken Sie, wie Sie gezielt Chancen im Gespräch erkennen und Zusatzangebote natürlich einbauen. Sie erfahren, wie Sie Ihre Kunden begeistern, Vertrauen aufbauen und Umsätze steigern – für langfristige Kundenbeziehungen und mehr Erfolg am Telefon.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center oder der Multikanalberatung in den Filialen und alle weiteren Mitarbeitenden, die im Kundenkontakt viel telefonieren

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die verschiedenen Cross-Selling-Möglichkeiten und wissen, wie Sie diese gezielt im Gespräch aufgreifen.
- Sie können Chancen im Dialog erkennen, Zusatzangebote geschickt einbinden und das Vertrauen Ihrer Kunden effektiv gewinnen.
- Sie wissen, wie Sie Einwände souverän entkräften und Cross-Selling erfolgreich nutzen, um Umsätze nachhaltig zu steigern.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

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

### HINWEIS(E)

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

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



### TERMIN(E)

24.09.2026  
virtueller Seminarraum  
online



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

**PROGRAMM/INHALT**

**Was ist Cross-Selling?**

**Warum Cross-Selling?**

- Cross-Selling in der Bankenlandschaft

**Wie telefonieren wir Cross-Selling?**

- Handlungsfelder erkennen und ansprechen
- Nutzen-Argumentation
- Fragetechniken
- Umgang mit Kundeneinwände

## Self-Service im KSC: Selbst. Schnell. Einfach. - Self-Service, der begeistert (online)

In unserem praxisorientierten Seminar lernen Sie, wie Sie Kunden am Telefon gezielt zu digitalen Lösungen führen. Erfahren Sie, wie Sie Self-Service-Optionen effektiv zu integrieren, und überzeugen Sie Ihre Kunden mit klaren Nutzenargumenten. Bauen Sie Vertrauen auf und fördern Sie die digitale Selbstständigkeit Ihrer Kunden – für weniger Aufwand und mehr Effizienz auf beiden Seiten.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus dem Kunden-Service-Center bzw. aus anderen betroffenen Serviceeinheiten

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die verschiedenen Self-Service-Optionen und wissen, wie Sie diese gezielt in Gesprächen mit Kunden ansprechen.
- Sie können Ihre Kunden mit klaren Nutzenargumenten überzeugen und ihnen den Weg zu digitalen Lösungen effektiv aufzeigen.
- Sie wissen, wie Sie Vertrauen aufbauen und die digitale Selbstständigkeit Ihrer Kunden fördern – für mehr Effizienz und weniger Aufwand.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

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

### HINWEIS(E)

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

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



### TERMIN(E)

13.07.2026  
virtueller Seminarraum  
online



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

#### **PROGRAMM/INHALT**

##### **Was ist Self-Service?**

- Self-Service in der Sparkasse
- Self-Service im Internet
- Welche Wege zum Ziel führen

##### **Warum ist Self-Service wichtig?**

- Wieder mehr Zeit für die „wichtigen“ Kunden haben

##### **Wie telefoniere ich Self-Service?**

- Ansprachen
- Umgang mit Kundeneinwänden

## Stift-Display: Sehen. Verstehen. Behalten. - Visualisierung, die begeistert

Machen Sie Ihre Beratungsgespräche lebendiger und überzeugender! In unserem Seminar erfahren Sie, wie Sie mit Stift-Displays von Wacom komplexe Inhalte klar und verständlich vermitteln. Nutzen Sie die Kraft von Bildern, um Ihre Kunden in der Videoberatung zu fesseln und Ihre Überzeugungskraft deutlich zu steigern.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center oder der Multikanalberatung in den Filialen und alle weiteren Mitarbeitenden, die Kundenberatung visuell überzeugend gestalten möchten

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Vorteile visueller Unterstützung in der Beratung und verstehen, wie das Stift-Display Ihre Kommunikation verbessert.
- Sie können einfache und effektive Zeichnungen erstellen, um komplexe Inhalte verständlich und anschaulich zu visualisieren.
- Sie wissen, wie Sie visuelle Tools gezielt einsetzen, um die Aufmerksamkeit Ihrer Kunden zu steigern und Ihre digitalen Beratungsgespräche überzeugender und erfolgreicher zu gestalten.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

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

### HINWEIS(E)

Sie erhalten zusätzlich ein exklusives Bikablo-Scribble-Booklet, welches Ihnen in einer Schritt-für-Schritt-Anleitung erklärt, wie Sie einfach visualisieren können. Das Booklet ist im Seminarpreis enthalten.

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



### TERMIN(E)

01.10.2026



### DAUER

1 Tag



### PREIS

425,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

#### **PROGRAMM/INHALT**

##### **Warum brauchen wir das Stift-Display?**

- Technik und Tools zur visuellen Unterstützung

##### **Was ist das Stift-Display?**

- Wacom DTK1660E

##### **Wie nutzen wir das Stift-Display?**

- Erste visuelle Zeichnungen erstellen
- Mit Vorlagen und eigenen Ideen arbeiten

##### **Anwendungstraining mit dem Stift-Display**

## Telefonischer Kreditvertrieb im Einklang mit der ISP - Next-Level- Skills

**Dieses Training zeigt Ihnen, wie Sie am Telefon überzeugen und so Kredite smart sowie gewinnbringend verkaufen. Finden Sie heraus, wie Sie Ihre Vertriebsziele im Einklang mit der ISP pushen.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center oder weiteren digitalen Vertriebseinheiten, die auf ausgewählte Kundendaten in der ISP zugreifen, um bestehende Kreditpotenziale zu realisieren und finanzielle Lösungen für Kunden zu entwickeln

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die wichtigsten Techniken und Strategien für den erfolgreichen Kreditverkauf am Telefon.
- Sie können gezielt auf die Bedürfnisse und Anliegen Ihrer Kunden/-innen eingehen.
- Sie sind vertraut mit der Nutzung von ISP für den effektiven Vertrieb von Krediten.

### IHR REFERENT

Hasan Özdemir, Sparkassenakademie NRW

Produktmanager für den Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung, Vertriebstrainer mit umfangreichen Erfahrungen, zertifizierter Business-Trainer

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung besteht aus einem Seminar (Modul 1) sowie einem optional zu vereinbaren Training am Arbeitsplatz (Modul 2).

- Im Seminar werden die Teilnehmer/-innen für das Potenzial des telefonischen Vertriebs, das Kreditgeschäft, und die Wettbewerbssituation sensibilisiert.
- Im Training am Arbeitsplatz (Modul 2) werden die erworbenen Kenntnisse aus Modul 1 nachhaltig und transfersicher trainiert und in Einklang mit der ISP im Echtbetrieb realisiert.

Bei Interesse bieten wir Ihnen dieses Training maßgeschneidert gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag

Modul 1 - Seminar: 1 Tag  
Modul 2 (optional) - Training am  
Arbeitsplatz: 1 Tag



### PREIS

Seminar (Modul 1): 395 Euro und optional  
Training am Arbeitsplatz (Modul 2): 1.930  
Euro



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



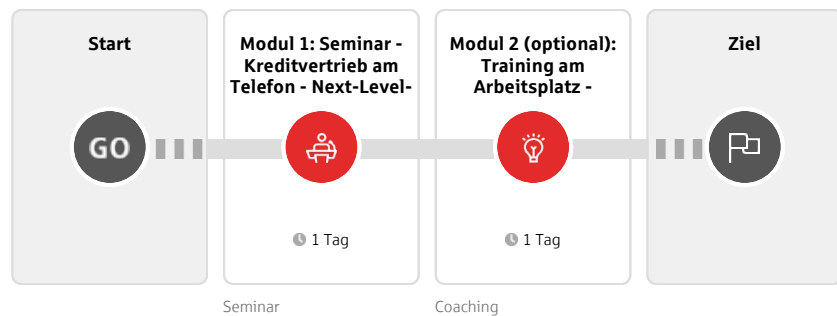
**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Hasan Özdemir**  
0231 22240-591  
hasan.oezdemir@ska.nrw

**Ihre Lernreise: Telefonischer Kreditvertrieb im Einklang mit der  
ISP - Next-Level-Skills**



## **PROGRAMM/INHALT**

### **Modul 1 - Seminar: Telefonischer Kreditvertrieb - Next-Level Skills**

- Digitaler Vertrieb von Krediten: Chancen und Herausforderungen
- Die Wichtigkeit der Telefonie im Kundenkontakt
- Wettbewerbssituation im Kreditgeschäft
- Best Practices für die telefonische Kundenkommunikation und Verkaufsargumentation
- Wie telefoniere ich richtig?
- Erarbeitung der Anlässe eines Telefonleitfadens zur aktiven Ansprache
- Die Phasen der Telefonie
  - Aus welchen Phasen besteht ein Telefonleitfaden?
  - Wie erstelle ich einen idealen Leitfaden?
  - Welcher Wortlaut sollte verwendet werden?
- Einwandbehandlung
  - Einwand oder Vorwand - was ist der Unterschied?
  - Welche Einwände können vorkommen und wie gehe ich mit diesen um?
- Nicht-Erreichen des Kunden
  - Sollte ich den Anrufbeantworter besprechen? Wenn ja, wie?

### **Modul 2 - Vertriebstraining am Arbeitsplatz (optional): Workplace-Booster mit der ISP**

- Einführung in die effiziente Vorbereitung und Telefonie für den Kreditverkauf am Telefon
- Telefontraining und Coaching für eine kontinuierliche Verbesserung im Vertrieb
- Optimierungshinweise zu Abläufen für ein effektives und professionelles Kundenerlebnis
- Cross-Selling-Ansätze erkennen
- Begleitung und Durchführung einzelner Trainingssequenzen am Arbeitsplatz (side-by-side) im Echtbetrieb
  - Feedback zu einzelnen Kundengesprächen
  - Klärung offener Fragen
  - Einwandbehandlung
- Direkt-Vertrieb am Telefon
  - Angebot/Vertrag verschicken und erfolgreicher Abschluss am Telefon (ISP, SKP oder FI-Prozess)
  - Effizienter Umgang mit der ISP zur Steigerung der Vertriebseffizienz

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

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

### ZIELGRUPPE

Privat- und Individualkundenberater/-innen

### IHR NUTZEN

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

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartner

### HINWEIS(E)

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



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



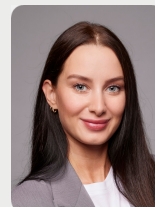
### PREIS

Auf Anfrage



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Die wichtigsten Eckpunkte für Ihren Telefon-Erfolg**

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

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

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

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

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

- (Zu) viele Informationen machen nicht gierig

#### **Ihr persönliches Telefonkonzept!**

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

## Höfliche Hartnäckigkeit - charmante Schlagfertigkeit

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

### ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen

### IHR NUTZEN

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

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

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

zertifizierter Positive Business Expert



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS

560,00 €

zzgl. Bewirtungspauschale



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Herausforderungen annehmen**

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

### **Selbstbewusstsein als Kaufargument**

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

### **Die Preisschlacht der Konkurrenz**

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

### **Das erste "Nein" der Kundinnen und Kunden**

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

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

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

### **Nie wieder sprachlos**

Mit charmanter Schlagfertigkeit überraschen

## Telefonprofi - Schlagfertigkeit meisterlich anwenden

Was für eine geniale Antwort – leider fünf Minuten zu spät. In der heutigen Geschäftswelt ist das ungenügend. Schlagfertig auf den Punkt zu sein ist trainierbar. Es gilt, die Gesetzmäßigkeiten zu kennen UND zu können. Jürgen Bangert verrät seine Techniken, mit denen er u. a. seit über 20 Jahren als Comedian Elvis Eifel erfolgreich ist. Jeder Mensch besitzt die Fähigkeit, schlagfertig zu reagieren; allerdings in unterschiedlich starken Ausprägungen. Jürgen Bangert versteht es, verbale Angriffe konstruktiv zu verwenden, um das Gespräch in seinem Sinne fortführen zu können. Wie diese stressigen Gesprächssituationen am besten gemeistert werden können, lernen die Teilnehmer/-innen in unserem unvergesslichen Seminar.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Inbound, im Kunden-Service-Center, in Telefonzentralen und Servicemitarbeiter/-innen im stationären Vertrieb mit häufigem telefonischen Kundenkontakt

### IHR NUTZEN

- Sie können auch in schwierigen Gesprächssituationen sofort reagieren.
- Sie sind in der Lage, Schlagfertigkeit konstruktiv anzuwenden.
- Sie treten souverän und selbstbewusst auf.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Jürgen Bangert  
Jürgen Bangert ist Moderator, Organisator, Redakteur und Comedian, er ist aber auch Naturpark-Botschafter des Naturparks Diemelsee. Bekannt wurde er im Radio mit Telefonstreichen als **Elvis Eifel** weit über die Grenzen des Naturparks hinaus.
- Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW  
Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters



### TERMIN(E)

07.10.2026



### DAUER

1 Tag



### PREIS

505,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Schlagfertigkeit definieren**

- Konstruktive Schlagfertigkeit vs. zerstörende Schlagfertigkeit
- Spontaneität oder auf den Punkt trainiert?
- Das spielerische Lernen
- Wirkungsfaktoren, die wirklich helfen
- Hinhören als Grundlage

### **Schlagfertigkeit - Vorbereitung ist das A & O**

- Techniken zum Entdecken und Ausprobieren
- Die Kommunikationskanäle kennen und können
- Das Ziel im Auge und den Weg dorthin im Blick

### **Kritische Gesprächssituationen meistern**

- Konfrontationen sachlich kontern
- Konflikte entspannt lösen
- Zerstörende Kritik gekonnt kontern

### **Intelligente Schlagfertigkeit**

- Souveräner Umgang mit Vorwürfen - wenn sie berechtigt sind
- Kontern mit und ohne bloßzustellen
- Konstruktive Gesprächstechniken
- Air-Bags der Schlagfertigkeit

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

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

### ZIELGRUPPE

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

### IHR NUTZEN

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

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

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

### HINWEIS(E)

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



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS

nach Vereinbarung



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



#### **Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### **Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

## **PROGRAMM/INHALT**

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

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

### **Rahmenbedingungen zum Vertrieb am Telefon**

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

### **Direkt-Verkauf am Telefon**

- Angebot und Vertrag verschicken

### **Einwandbehandlung**

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

### **Cross-Selling-Ansätze**

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

### **Nicht-Erreichen des Kunden**

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

### **Erste Gehversuche**

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



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

**Recht und Sicherheit**

## Voice-Phishing: die Schattenseite der Künstlichen Intelligenz (online)

**Voice-Phishing (Vishing) nutzt Telefonanrufe - zunehmend unterstützt durch KI-Stimmen - um vertrauliche Daten zu erschleichen oder Überweisungen auszulösen. In diesem kompakten Remote-Workshop lernen Sie, wie moderne Vishing-Angriffe technisch funktionieren, welche psychologischen Tricks Täterinnen und Täter anwenden und wie man Kundinnen und Kunden sowie eigene Teams effektiv schützt. Praktische Erkennungsmerkmale, Live-Beispiele und Handlungsschritte für den Alltag sind Schwerpunkt.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus den Bereichen Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center, Business-Center sowie aus dem multikanalen Vertrieb und der Kundenberatung sowie der Informationssicherheit

### IHR NUTZEN

- Sie kennen den Aufbau und Ablauf moderner Vishing-Angriffe (Technik und Psychologie) sowie Merkmale von KI-gestützten Anrufen und Stimmklonen.
- Sie können typische Taktiken (z. B. gefälschte Rufnummern, Dringlichkeits-Narrative) analytisch einordnen.
- Sie wissen, wie man Gespräche so führt, dass Angreifer nicht trainiert werden (z. B. bei Rückfragen).
- Sie sind vertraut mit präventiven Maßnahmen und kurzfristig umsetzbare Kontrollen für den Kundenkontakt.

### IHR REFERENT

Felix Jancker, Admijalo Dienstleistungs GmbH

geschäftsführender Mitgesellschafter des Unternehmens mit ausgewiesenen Praxiserfahrungen in Cyber-Security, Social Engineering und Sicherheitsstrategien im Finanzsektor

### HINWEIS(E)

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



### TERMIN(E)

06.05.2026  
09:30 – 13:00 Uhr  
virtueller Seminarraum  
online



### DAUER

3 Stunden



### PREIS

295,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

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: 15.650-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)

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

#### **PROGRAMM/INHALT**

**Gefährdungslage und aktuelle Angriffsformen im Bereich Voice-Phishing einschätzen**

**Typische Social-Engineering-Tricks und KI-basierte Stimmfälschung erkennen**

**Sofort anwendbare Rückfrage- und Verhaltenslinien zur Absicherung von Kundengesprächen anwenden**

**Vorfälle richtig einordnen und erste Incident-Response-Schritte einleiten**

**Eine praktische Schreibtischunterlage (Checkliste) für den Live-Betrieb erhalten**

## Rechtskonforme Reaktion auf Kundenforderungen bei Erstkontakt zu Karten- und Online-Banking-Schäden (Webinar)

**Meistern Sie die Herausforderung im Erstkontakt: Reagieren Sie souverän und rechtskonform auf Kundenforderungen bei Karten- und Online-Banking-Schäden. Erhöhen Sie die Kundenakzeptanz und stärken Sie das Vertrauen in Ihre Sparkasse durch professionelle Schadensbearbeitung.**

### ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich Zahlungsverkehr und Kartengeschäft sowie aus verwandten Abteilungen, z. B. Betrugsprävention

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie die Handhabung von Schadensmeldungen die Verteidigungsmöglichkeiten in Rechtsstreitigkeiten beeinflusst, welche Schritte im Erstkontakt entscheidend sind und kennen die relevanten Daten, die zeitnah gesichert werden sollten.
- Sie können die richtigen Fragen formulieren, um von Kunden und Kundinnen relevante Informationen zu Schadensmeldungen zu erhalten, einschließlich der Anforderung einer schriftlichen Sachverhaltsdarstellung und einer Abschrift der Strafanzeige.
- Sie kennen die rechtlichen Grundlagen und Anforderungen der Eilentscheidung gemäß § 675u S. 2 BGB sowie den aktuellen Stand der Rechtsprechung, um grob fahrlässiges Verhalten des Kunden und der Kundinnen anzunehmen.

### IHR REFERENT

Dr. Peter Rösmann, Grüter Hamm Münster PartGmbH

Rechtsanwalt und Notar, Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht

### HINWEIS(E)

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



### TERMIN(E)

20.04.2026  
10:00 – 11:30 Uhr  
virtueller Seminarraum  
online



### DAUER

1,5 Stunden  
10:00 bis 11:30 Uhr



### PREIS

159,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

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: 26.740-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)

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

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Einführung und Grundlagen**

- Rechtliche Rahmenbedingungen im ZV

### **Erstkontakt mit dem Kunden und Kundinnen**

- Rechtskonforme Gesprächsführung
- Dokumentation und Protokollierung von Schadensmeldungen

### **Analyse und Bewertung von Schäden**

- Typische Schadensszenarien bei Karten- und Online-Banking
- Bewertungskriterien und Risikoeinschätzung

### **Rechtssichere Reaktion**

- Vorgehensweise bei der Bearbeitung von Schadensmeldungen
- Zusammenarbeit mit internen und externen Stellen (z. B. Rechtsabteilung, Polizei)

### **Praxisnahe Fallbeispiele**

## **Außergerichtliche Korrespondenz bei Karten- und Online-Banking- Schäden rechtssicher bearbeiten (Webinar)**

**Lernen Sie, Karten- und Online-Banking-Schäden rechtssicher und effizient außergerichtlich zu bearbeiten. Erhöhen Sie Ihre Kompetenz in der Kundenkommunikation und Schadensabwicklung.**

### **ZIELGRUPPE**

Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich Zahlungsverkehr und Kartengeschäft sowie aus verwandten Abteilungen, z. B. Betrugsprävention

### **IHR NUTZEN**

- Sie wissen, welche wechselseitigen Rechte und Pflichten sowie Ansprüche im Schadensfall bestehen und wie diese für eine effektive Kommunikation bewertet werden können.
- Sie können Muster für Schreiben zur Erstattung unter Vorbehalt und zur begründeten Ablehnung anpassen, wobei Sie die individuellen Gegebenheiten jedes Falls berücksichtigen.
- Sie kennen verschiedene Verteidigungs- und Argumentationslinien anhand aktueller Schadensbeispiele.

### **VORAUSSETZUNG(EN)**

Besuch der Veranstaltung "Rechtskonforme Reaktion auf Kundenforderungen bei Erstkontakt zu Karten- und Online-Banking-Schäden" ([26.740](#)) oder vergleichbarer Kenntnisstand

### **IHR REFERENT**

Dr. Peter Rösmann, Grüter Hamm Münster PartGmbH

Rechtsanwalt und Notar, Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht

### **HINWEIS(E)**

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



### **TERMIN(E)**

27.04.2026  
10:00 – 11:30 Uhr  
virtueller Seminarraum  
online



### **DAUER**

1,5 Stunden  
10:00 - 11:30 Uhr



### **PREIS**

159,00 €



### **IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN**

#### **ANMELDUNG**



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

#### **INHALTE**



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

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: 26.741-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)

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

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Rechtsnormen und Vorschriften**

- Übersicht über relevante Gesetz
- Haftungsfragen und deren praktische Auswirkungen
- Rechte und Pflichten der Sparkasse und der Kunden und Kundinnen

### **Schritte zur Bearbeitung der Abwicklung von außergerichtlichen Schäden**

- Rechtliche Bewertung des Schadens
- Maßnahmen zur Schadensbegrenzung

### **Unterscheidung und Behandlung von Forderungen**

- Identifikation und Bewertung berechtigter und unberechtigter Forderungen
- Lösungsansätze für unterschiedliche Schadensfälle

### **Außergerichtliche Abwicklung**

- Strategien zur Vermeidung von Rechtsstreitigkeiten
- Zusammenarbeit mit weiteren Stellen

### **Dokumentation und Nachverfolgung**

### **Anregungen für die Erstellung der Korrespondenz**

- Beispiele für Musterschreiben
- Formulierungshilfen

### **Praxisnahe Fallbeispiele**

## Upgrade - Rechtsprechung im Bereich Karten- und Kontenschäden stets auf dem aktuellen Stand (Webinar)

**Aktualisieren Sie Ihr Wissen zu den neuesten Entwicklungen in der Rechtsprechung im Bereich Karten- und Kontenschäden. Profitieren Sie von praxisnahen Fallbeispielen und fundierten Einordnungen.**

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die mit anwaltlichen Inanspruchnahmen und Gerichtsverfahren zu tun haben, insbesondere Justiziarinnen und Justiziere sowie Mitarbeitende des Bereichs Vorstandssekretariat/-stab, aber auch Fach- und Führungskräfte des Bereichs Zahlungsverkehr

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, welche allgemeinen Strömungen und Tendenzen in der Rechtsprechung über einzelne Gerichtsentscheidungen hinaus zu beobachten sind.
- Sie können relevante Informationen identifizieren und bereitstellen, die für die Begleitung von Gerichtsverfahren entscheidend sind.
- Sie kennen häufige Fehler in der Vorbereitung und Begleitung von Gerichtsverfahren und wissen, wie diese vermeidbar sind.

### IHR REFERENT

Dr. Peter Rösmann, Grüter Hamm Münster PartGmbH

Rechtsanwalt und Notar, Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht

### HINWEIS(E)

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

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: 26.745-V zu buchen. [Zur Aufzeichnung](#)



### TERMIN(E)

04.05.2026  
10:00 – 11:30 Uhr  
virtueller Seminarraum  
online



### DAUER

1,5 Stunden  
10:00 bis 11:30 Uhr



### PREIS

159,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



**Jana Bathe**

0231 22240-709  
jana.bathe@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

**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**

### **Aktuelle Urteile und deren Einordnung**

- Überblick über die wichtigsten Urteile
- Analyse und Interpretation der Urteile für die Praxis

### **Neue Gerichtsentscheidungen**

- Vorstellung der neuesten Gerichtsentscheidungen im Bereich Karten- und Kontenschäden
- Implikationen für die Finanzbranche

### **Konkrete Auswirkungen für die tägliche Praxis**

- Fallbeispiele zur Verdeutlichung der praktischen Relevanz
- Ableitung von Handlungsempfehlungen für den Arbeitsalltag

### **Vorgehensweisen bei Schäden**

- Detaillierte Strategien für die Bearbeitung von Karten- und Kontenschäden

### **Fallkonstellationen der außergerichtlichen Schadenabwicklung**

## Internet und eCommerce - Rechtsfragen und Lösungsalternativen (Videoaufzeichnung)

Die gesetzlichen Vorschriften rund um das Internet sowie zum elektronischen Geschäftsverkehr sind zahlreich. Diese Veranstaltung gibt einen grundlegenden Überblick über rechtliche Anforderungen für Präsenzen im Internet, der Online-Werbung und dem Vertrieb über das Internet sowie der Haftung für Rechtsverstöße.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing, Electronic Banking, Revision und Recht, die für die Internetpräsenz der Sparkasse verantwortlich sind

### IHR NUTZEN

- Sie können anhand praktischer Fälle aus der Rechtsprechung Chancen und Risiken für Präsenzen einer Sparkasse im Internet einordnen.
- Sie sind in der Lage, rechtliche Fragen zum eigenen Internetauftritt qualifiziert zu beantworten.
- Sie sind vertraut mit den aktuellen Rechtsproblemen und Lösungsalternativen der Abwicklung von Sparkassengeschäften über das Internet.

### HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werktage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.  
Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.610

[Zur Live-Veranstaltung](#)



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS

440,00 €



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

Beginn erste Online-Session um 09:30 Uhr  
Ende letzte Online-Session um ca. 17:00 Uhr

**Präsenzen einer Sparkasse im Internet und zugehörige  
Leistungspartner (Dienstleisterauswahl, Vertragsbeziehungen,  
Haftungsfragen)**

**Der Name im Netz – Adresse, Logo, Marke & Co (Namens-,  
Kennzeichen- und Domainrecht)**

**Urheberrechtliche Fragen bei der Gestaltung werblicher Inhalte  
(für Präsenzen im Internet, Landingpages und Social Media) von  
der Herstellung über den Einkauf (Rechte, Lizenzen, Bearbeitung,  
Fotos und Videos, Musikhinterlegung))**

**Elektronische Kommunikation, Werbung und Datenschutz (wann  
liegt Werbung vor, wann die Verarbeitung personenbezogener  
Daten, Handhabung von belästigender Werbung (E-Mail, Fax und  
Telefon), Werbeeinverständnis, irreführende Angaben,  
Superlativwerbung, Werbung mit/über Dritte wie z. B. Influencer  
und Partnerprogramme)**

**Der Vertragsabschluss über elektronische Präsenzen**

- Bankgeheimnis, Vertraulichkeit und Verschlüsselung
- Rechtswirksamkeit elektronischer Erklärungen (Formanforderungen, Bindung, Abgabe- und Zugangsregeln; AGB und deren wirksame Einbindung)
- Authentifizierung und Legitimation

**Formanforderungen (Signatur und elektronische Formen),  
Widerrufsrecht**

**Verbraucherschutz beim Online-Banking**

**Informationspflichten der Sparkasse**

**Internet, Datenschutz (Informationsanforderungen, Form und  
Zeitpunkte; Einwilligungen vs Wahrnehmung berechtigter  
Interessen; insbesondere Kundendatenverarbeitung)**

**Rechte der Betroffenen (Auskunft, Löschung etc.) und spezielle  
Einzelthemen wie Tracking, Cookies, Logfiles, Data Mining,  
Scoring, Profiling, Drittstaatenübermittlung sowie Betrieb von  
Fanpages**



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

## **Train-the-Trainer**

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

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

### ZIELGRUPPE

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

### IHR NUTZEN

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

### IHR REFERENT

Peter Gesser, GESSER.biz GmbH

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

### HINWEIS(E)

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



### TERMIN(E)

03.03.2026 – 31.12.2026

Seminar Modul 1 (03.03. - 04.03.2026)

Coaching Modul 2 (05.03. - 08.06.2026)

Seminar Modul 3 (09.06. - 10.06.2026)

Coaching Modul 4 (11.06. - 31.12.2026)



### DAUER

5 Tage

Die Gesamt-Lernzeit von 5 Tagen umfasst:

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

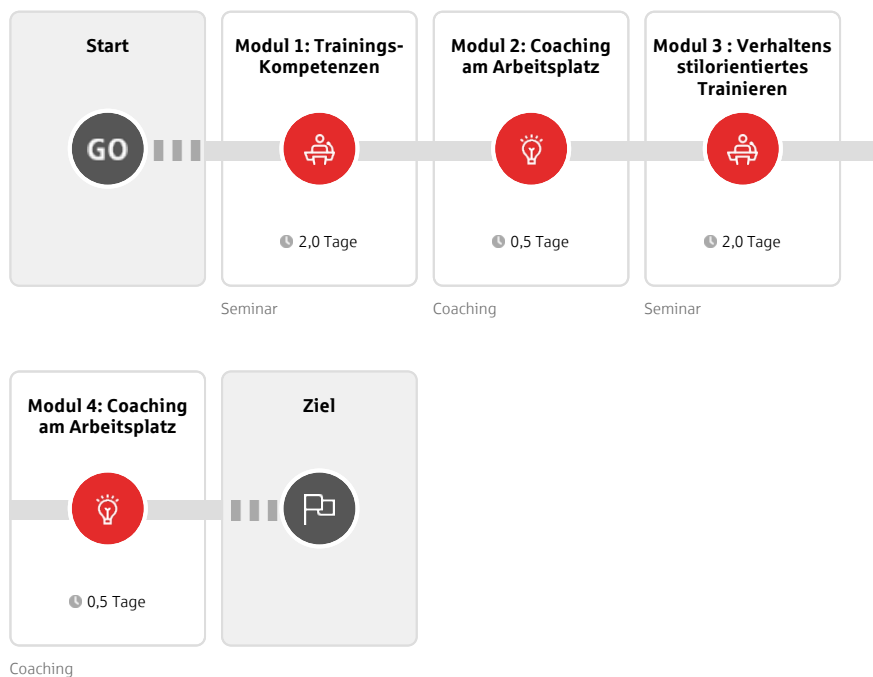


### PREIS

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

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

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



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

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

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

Akzeptanz des Trainings

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

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

Expertenzuschaltung

Situationsgerechtes Trainieren

- Die Situation des/der Mitarbeiters/-in

- Vorbildfunktion

- Strukturierung des Trainings-Gesprächs

- Lob und Kritik situativ einsetzen - verbale Lenkungstechniken

- Klarheit und Konsequenz

- Umgang mit Blockadefloskeln

- Dokumentation und Begründung

- Vereinbarung und Transfer

Weitergabe der Infos/Dokumentationen

Organisatorische Rahmenbedingungen für regelmäßiges Training

Schnittstellen und Abstimmungen mit der Führungskraft und anderen  
Abteilungen

Situativ: Anpassung des Trainingsprozesses an die Anforderungen der  
Videoberatung

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

Durchführung einzelner Trainingssequenzen in der betrieblichen Praxis,  
Feedback zum

Trainingsprozess und Klärung offener Fragen

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

Verhaltensstile und Wirkung

- Den eigenen Verhaltensstil entdecken

- Merkmale der Verhaltenstendenzen erkennen und beschreiben

Andere trainieren

- Den Verhaltensstil anderer identifizieren

- Strategien zur effektiven Zusammenarbeit entwickeln

Das eigene Verhalten im Training differenziert anpassen

- Verwendung unterschiedlicher Tools zur Einschätzung des Trainees

- Die Verhaltens-Typen im Trainings-Dialog

Blick zurück auf das erste Modul:

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

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

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

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

Durchführung einzelner Trainingssequenzen in der betrieblichen Praxis,  
Feedback zum

Trainingsprozess und Klärung offener Fragen

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

## **Vertriebssteuerung**

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

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

### ZIELGRUPPE

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

### IHR NUTZEN

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

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

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

### HINWEIS(E)

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

### PROGRAMM/INHALT

**Vorbereitungs-/Planungsphase**



### TERMIN(E)

nach Absprache



### DAUER

0 Tage  
nach Absprache



### PREIS

nach Vereinbarung



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

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

### **Durchführungsphase**

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

### **Transferphase**

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

## Programm Aufbau / Ausbau Kunden-Service-Center

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

### ZIELGRUPPE

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

### IHR NUTZEN

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

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartner



### TERMIN(E)

auf Anfrage



### DAUER

1 Tag  
nach Vereinbarung



### PREIS

nach Absprache



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Vorbereitungs-/Planungsphase**

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

### **Durchführungsphase**

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

### **Transferphase**

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

## Programm Aufbau / Ausbau Digitales Beratungs-Center

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

### ZIELGRUPPE

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

### IHR NUTZEN

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

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

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

### HINWEIS(E)

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



### TERMIN(E)

nach Absprache



### DAUER

0 Tage  
nach Absprache



### PREIS

nach Vereinbarung



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



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

#### INHALTE



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

## **PROGRAMM/INHALT**

### **Vorbereitungs-/Planungsphase**

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

### **Durchführungsphase**

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

### **Transferphase**

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

## ISP Controlling – Konzeption, Administration und Anwendung (online)

### ISP Controlling im IDH – Konzeption, Administration und Interpretation

Mit dem ISP Controlling im IDH steht Ihnen ein Reportingtool für telefonische Einheiten wie KSC oder BC zur Verfügung. Um dieses sinnvoll einsetzen zu können, ist eine hausindividuelle Einrichtung und regelmäßige Pflege der kennzahlbestimmenden Strukturen in der ISP und in OSPlus notwendig. In diesem 2-teiligen Workshop erfahren Sie von der Datenherkunft über die Administration bis zur Anwenderschulung und Interpretation der Kennzahlen alles Wissenswerte, um ihre medialen Einheiten zielgerichtet steuern zu können.

### ZIELGRUPPE

Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Kunden-Service-Centern, Digitalen Beratungs-Centern und BusinessCentern, die in der Sparkasse die Interaktive-Service-Plattform (ISP) der Finanz Informatik einsetzen sowie wie Mitarbeiter/-innen, die mit der ISP-Administration vertraut sind. Zur Umsetzung der im Seminar erarbeiteten Inhalte ist die Unterstützung durch Mitarbeiter/-innen, die OSPlus und/oder KURS administrieren, erforderlich.

### IHR NUTZEN

- Sie kennen Aufbau und Inhalt der Berichte des ISP Controllings im IDH.
- Sie wissen, wie konzeptionelle Überlegungen die Kennzahlen beeinflussen.
- Sie kennen die notwendigen Administrationsschritte zur Einrichtung der Anwendung und zur Einrichtung individueller Zugriffsberechtigungen.
- Sie können die Anwendung sicher nutzen und die enthaltenen Kennzahlen interpretieren.

### IHRE REFERENTIN

Christiana Uhlenbruch, CP Consultingpartner AG

### HINWEIS(E)

Die Online-Veranstaltung besteht aus zwei Workshops, die Sie bei der Einführung des ISP Controllings unterstützen. Sie können nur zusammenhängend gebucht werden. Sollten ggf. noch weitere/andere Personen den folgenden Workshops 2 besuchen, informieren Sie uns gerne per Mail: [carolin.nalazek@ska.nrw](mailto:carolin.nalazek@ska.nrw).



### TERMIN(E)

18.06.2026 – 02.07.2026  
virtueller Seminarraum  
online

Online-Modul 1 (18.06.2026)

Online-Modul 2 (02.07.2026)



### DAUER

1 Tag  
Workshop 1:09:00 - 13:00 Uhr | Workshop  
2: 09:00 - 13:00 Uhr



### PREIS

795 Euro pro Sparkasse



### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
[carolin.nalazek@ska.nrw](mailto:carolin.nalazek@ska.nrw)

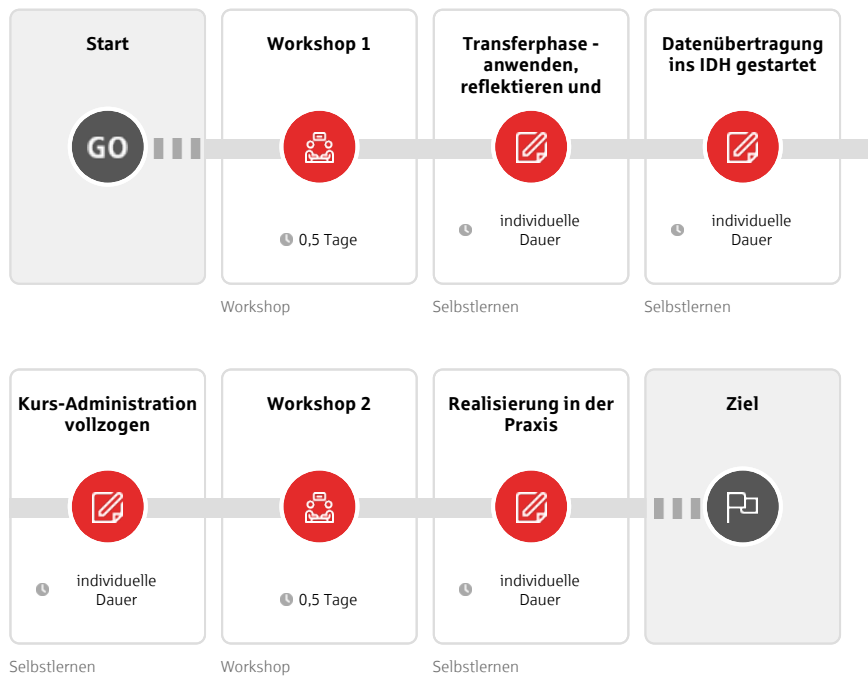
#### INHALTE



**Edmund Honermann**  
0231 22240-739  
[edmund.honermann@ska.nrw](mailto:edmund.honermann@ska.nrw)

Die Veranstaltung richtet sich sowohl an Sparkassen, die das ISP Controlling im IDH noch nicht eingeführt haben, wie an Häuser, die Ihre Administration optimieren oder das Kennzahlenset intensiv kennenlernen möchten.

**Ihre Lernreise: ISP Controlling – Konzeption, Administration und Anwendung (online)**



## **PROGRAMM/INHALT**

### **Workshops-Programm:**

#### **Workshop 1 am 18.06.2026 von 09:00 bis 13:00 Uhr**

- Vorstellung des Aufbaus und der Berichte des ISP Controllings
- Grundlagen für Konzeption der Strukturen und Outbound-Reportings
- Erläuterung der Parametrisierung in der ISP sowie notwendiger Anpassungen der OSPlus-Administration

#### **Workshop 2 am 02.07.2026 von 09:00 - 13:00 Uhr**

- Erarbeitung eines Berechtigungskonzeptes
- Vorbereitung der Administration der Zugriffsberechtigungen in OSPlus
- Anwenderschulung und Erläuterung des enthaltenen Kennzahlensets

Weiterführendes Inhouse-Angebot: Bei sehr individuellen Fragestellungen oder weitergehendem Beratungsbedarf kann alternativ oder zusätzlich eine Inhouse-Veranstaltung vereinbart werden. Sprechen Sie gerne hierzu Edmund Honermann an (Tel.: 0231 22240-739).



100% online



# DIE BUSINESS SCHOOL

## Zertifizierte Weiterbildung zum Fach- oder Betriebswirt

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



Informiere Dich über unsere berufsbegleitenden Weiterbildungsangebote.

### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



**Rabea Hesse**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-712  
bs@ska.nrw



**Nathalie Mädje**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-757  
bs@ska.nrw



**Liane Stach**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-792  
bs@ska.nrw



**Laura Freiin von Eerde**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-795  
bs@ska.nrw

# TAGUNGSZENTRUM HÖRDER BURG

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

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

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

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

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

### Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Unser Veranstaltungsmanagement berät Sie gern persönlich zu Ihrem individuellen Angebot.

#### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



**Antonia König**  
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-744  
antonia.koenig@ska.nrw



**Andreas Gaida**  
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-722  
andreas.gaida@ska.nrw



## MITTELSTANDSCAMPUS NRW

### Der Mittelstand bildet das Herz der deutschen Wirtschaft

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

- Nachhaltigkeit,
- Digitalisierung und
- Arbeitgeberattraktivität – Führung.

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

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

#### IHR ANSPRECHPARTNER



**Christian Overhage**

Projektleiter Mittelstandscampus NRW

0231 22240-717

christian.

overhage@mittelstandscampus-nrw.de



#### Lern- und Buchungsportal

Informieren Sie sich über unser Bildungsangebot.

#### Digitale Transformation