Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen



FORTBILDUNGSPROGRAMM 2027

15 Kunden-Service-Center - Business-Center - Digtales Beratungs-Center

INHALTSVERZEICHNIS

SEITE

15 Kunden-Service-Center - Business-Center - Digtales Beratungs-Center 5

Tagungen 7

15.005 Fachtagung Kunden-Service-Center (hybrid) 8

15.006 ISP-Erfahrungsaustausch - Fachtagung Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center (hybrid) 14

15.008 Fachtagung Digitales Beratungs-Center (DBC) - Multikanalberatung (hybrid) 17

15.009 Fachtagung Business-Center (BC) - Business-Line (hybrid) 20

15.040 Fachtagung Digitaler Vertrieb 22

15.044 Tagung KI-Forum 79

Fachseminare / Zertifikatsprogramme 26

15.190 Trainingsprogramm Multikanalberater/-in 27

15.730 Zertifikatsprogramm Leadership KSC DBC BC - Vertriebsbegleitung und Training 138

Interaktive Service-Plattform (ISP) 36

15.695 ISP Controlling – Konzeption, Administration und Anwendung (online) 150

15.750 Interaktive Service-Plattform (ISP) - Technik. Einfach. Anwenden. - eine ISP, die begeistert 40

15.751 ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Inbound (online oder in Präsenz) (S298) 42

15.752 ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound (online oder in Präsenz) (S299) 45

Telefon-Service und -Beratung 49

15.691 KSC+-Beratung: Bedarf. Empfehlung. Erfolg. - Telefonie, die begeistert 50

15.696 Basistraining Telefonie: Stimmgewaltig. Persönlich. Überzeugend. - Telefonie, die begeistert ... 52

15.709 Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online) 112

15.697 Self-Service im KSC: Selbst. Schnell. Einfach. - Self-Service, der begeistert (online) 116

15.698 Einwandbehandlung am Telefon: Gelassen. Überzeugend. Erfolgreich. - Einwände souverän meistern (online) 58

15.701 Cross-Selling am Telefon: Erkennen. Verbinden. Verkaufen - Cross-Selling, das begeistert (online) 114

15.708 Stimmtraining - Den richtigen Ton treffen 62

15.705 Direktvertrieb am Telefon - Beratung und Verkauf am Telefon 64

15.707 Telefonprofi - Schlagfertigkeit meisterlich anwenden mit Jürgen Bangert 125

Chat- und E-Mail-Kommunikation 68

15.930 Erweiterte Möglichkeiten mit Chat oder E-Mail in der medialen Beratung (Webinar) 69

Videoberatung 71

15.914 Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten 72

15.916 Videoberatung im Immobiliengeschäft - Vom Bildschirm zum Eigenheim 74

15.706 Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing 76

Künstliche Intelligenz (KI) 78

15.044 Tagung KI-Forum 79

12.250 Ready4AI - Wie KI den Firmenkundenvertrieb verändert (online) 81

15.441 Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar) 83

15.449 Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z (online) 86

15.455 KI-Leadership - Mit künstlicher Intelligenz zum natürlichen Führungserfolg 89

15.471 Vibe Coding Masterclass: Von der Idee zur eigenen (Web-)App - mit KI und ohne Programmierkenntnisse (online) 92

15.470 Vibe Coding Wissens-Kick: Wie jeder Mensch ohne Programmierkenntnisse mit KI eigene Apps entwickeln kann 95

15.462 KI-Avatare und Erklärvideos (online) 98

15.463 KI und SEO (Suchmaschinenoptimierung) (online) 101

15.650 Voice-Phishing: die Schattenseite der Künstlichen Intelligenz (online) 128

15.651 Täuschend echt - Deepfakes, Identitätsdiebstahl und KI im Angriffseinsatz 106

Social Media 108

58.407 LinkedIn für Sparkassenmitarbeitende - effektive Nutzung und Netzwerkaufbau 109

Vertriebliche Kompetenz 111

15.709 Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online) 112

15.701 Cross-Selling am Telefon: Erkennen. Verbinden. Verkaufen - Cross-Selling, das begeistert (online) 114

15.697 Self-Service im KSC: Selbst. Schnell. Einfach. - Self-Service, der begeistert (online) 116

15.703 Telefonischer Kreditvertrieb im Einklang mit der ISP - Next-Level-Skills 118

01.252 "Kein Abschluss unter dieser Nummer?" - die Terminquote steigern 121

01.261 Höfliche Hartnäckigkeit - charmante Schlagfertigkeit 123

15.707 Telefonprofi - Schlagfertigkeit meisterlich anwenden mit Jürgen Bangert 125

Recht und Sicherheit 127

15.650 Voice-Phishing: die Schattenseite der Künstlichen Intelligenz (online) 128

26.740 Rechtskonforme Reaktion auf Kundenforderungen bei Erstkontakt zu Karten- und Online-Banking-Schäden (Webinar) 131

26.741 Außergerichtliche Korrespondenz bei Karten- und Online-Banking-Schäden rechtssicher bearbeiten (Webinar) 133

26.745 Upgrade - Rechtsprechung im Bereich Karten- und Kontenschäden stets auf dem aktuellen Stand (Webinar) 135

Train-the-Trainer 137

15.730 Zertifikatsprogramm Leadership KSC DBC BC - Vertriebsbegleitung und Training 138

Vertriebssteuerung 142

15.699 Programm Aufbau / Ausbau Business-Center, Business-Line und Service-Line 143

15.710 Programm Aufbau / Ausbau Kunden-Service-Center 146

15.715 Programm Aufbau / Ausbau Digitales Beratungs-Center 148

15.695 ISP Controlling – Konzeption, Administration und Anwendung (online) 150

I. MARKT

15 Kunden-Service-Center - Business-Center - Digtales 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 - DIGTALES BERATUNGS-CENTER

Tagungen

Fachtagung Kunden-Service-Center (hybrid)

Das Kunden-Service-Center als Taktgeber für überzeugende digitale Service- & Vertriebskraft

Exzellente mediale Serviceangebote & -prozesse, hochprofessioneller Vertrieb über digitale Medien sowie ein interaktives, vertriebsstarkes Agieren mit dem Kunden in Online-Beratungssituationen gehören mittlerweile zum Selbstverständnis eines gut aufgestellten Kunden-Service-Centers in Sparkassen. Dabei entsteht erfolgreiche digitale Kundenbeziehung wie ein perfektes Orchester-Stück: Prozesse, Technologie, Beratungskompetenz und Kundenorientierung müssen im richtigen Takt zusammenspielen, um die passende Resonanz beim Kunden zu erzeugen. In dieser Fachtagung erhalten Sie top-aktuelle Infos zu laufenden Projekten, innovativen Entwicklungen und erfolgreichen Praxisbeispielen im Kunden-Service-Center. Erleben Sie, wie aus einzelnen „Instrumenten“ eine starke digitale Service- und Vertriebskomposition entsteht - mit neuen Impulsen, inspirierenden Einblicken und intensivem Austausch der Fachexperten/-innen. Denn am Ende zählt nicht nur jeder einzelne Ton - sondern die gemeinsame Melodie, die beim Kunden ankommt.

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**“.
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

TERMIN(E)

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

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

Online-Workshops - Durchgang 1 (25.11.2026)
Präsenz-Workshops - Durchgang 1 (25.11.2026)
Präsenz-Workshops - Durchgang 2 (25.11.2026)
Online-Workshops - Durchgang 2 (25.11.2026)
Präsenz-Workshops - Durchgang 3 (26.11.2026)
Online-Workshops - Durchgang 3 (26.11.2026)
Präsenz-Workshops - Durchgang 4 (26.11.2026)
Online-Workshops - Durchgang 4 (26.11.2026)
Teilnahme am Abendprogramm (25.11.2026)

Online-2702 | 23.11.2027 – 24.11.2027 | virtueller Seminarraum

Vor-Ort-2701 | 23.11.2027 – 24.11.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

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

PREIS

745 € inkl. Bewirtungskosten

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) 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.

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Tag 1 - 25.11.2026

09:30 - 10:00 Uhr
Gemeinsam stimmen wir uns ein - Bühne frei für ein Programm mit dem richtigen Takt und dem Sound für einen erfolgreichen Start

10:00 - 11:00 Uhr
DSGV Projekt Vertriebsstrategie der Zukunft VdZ PK 2.2 - Aktueller Stand
Martin Seidenberg, zeb & Thomas Glutting, DSGV

11:00 - 11:30 Uhr
Zwischenklang: Kaffee, Gespräche & Inspiration

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

Sollten Sie in Präsenz dabei sein, haben Sie die Möglichkeit, sich mit der Anmeldung vier Workshops auszusuchen.
Sollten Sie online dabei sein, ist eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der - wie im Programm angegebenen - Online-Workshops direkt „live“ auswählen.

Workshop 01: **KSC im Fokus: Vom Service-Champion zum Vertriebs-Booster**	Lars Windeln
Workshop 02: **Mobile first -** **Aktuelles rund um die App-Sparkasse**	Melisa Razi, Marco Massier
Workshop 03: **Dialogcafé Linda+ Chat und Voice**	Markus Brügger, Michael Harazim
Workshop 04: **Erfolgreich im Outbound - So holen Sie das Maximum aus den neuen Funktionen heraus**	Wiebke Lenzschau, Marion Limburg
Workshop 05: **Führung im Wandel: Wie Haltung und Systemlogik Entwicklung möglich machen**	Dennis Büchler
Workshop 06: **Erfolgsfaktor Mensch! -** **Wie mache ich mich und mein Team im komplexen KSC-Alltag noch erfolgreicher?**	Jens Freiwald, David Jung
Workshop 07: **Cross-Selling im KSC - Kundenbedürfnisse erkennen und Potenzial identifizieren**	Meike Daßler, Claudia Heiligers

Workshop 08: **Punktlandung statt Leerlauf: Effiziente Kapazitätssteuerung mit dem IAM**	Corinna Gerlach, Markus Koppers
Workshop 09: **KSC der Zukunft**	Malte Buschbeck, Detlef Schmidt
Workshop 10: **Update zur Muster ISP PPS 2.0**	Lukas Bannasch, Anna Katharina Giebel, Susanne Stenert
Workshop 11: **Maximale Akzeptanz von Sprachdialogsystemen (Interactive Voice Response) und KI**	Sebastian Hanfland
Workshop 12: **Coaching/Training am Arbeitsplatz - ein alter Hut oder immer noch ein Instrument zur Weiterentwicklung?!**	Britta Kalvelage, Rüdiger Meyer
Workshop 13: **Hybrid-Beratung 360° - Mensch, Technik, Erfolg**	Sandra Edelmann, Marcel Kastner
Workshop 14: **SKP-Vertrieb im KSC**	Deniz Ege Ay, Torsten Grabendorff
Workshop 15: **Microimpulse für In- und Outbounder**	Thorsten Booß
Workshop 16: **Kundenservice neu gedacht**	Stefan Weber
Workshop 17: **KSC+ erfolgreich planen, starten und weiterentwickeln**	Thomas Elwart
Workshop 18: **Herausforderungen im Führungsalltag im KSC meistern - Ein Austausch aus der Praxis für die Praxis**	Anja Neubauer
Workshop 19: **Healthy effect - Voice Coaching für den Erfolg**	Uwe Schürmann
Workshop 20: **DIE! Künstliche Intelligenz im Vertrieb - was uns unterscheidet**	Lars Abraham, Sven Plate
Workshop 21: **Vom Servicekontakt zum Vertriebsimpuls ohne Verkaufsdruck**	Sandrine Boutez
Workshop 22: **Dialog Café KSC**	Rabea Diederich-Dyckmanns
Workshop 23: **Multikanale Nachbearbeitung**	Jennifer Nübel
Workshop 24: **Teamspirit im KSC**	Dr. Tim Felten, Alina Gewiß

Workshop 25: **Emotionale Selbstführung - Erfolgreich Führen durch Emotionsmanagement**	Andreas Eilers
Workshop 26: **Volle Power: Mit dem Kapazitätstool im KSC durchstarten: Schrauben, Drehen, Gewinnen!**	Max Paas, Alexander Tomescheit, Marc Wallbach

13:00 - 14:15 Uhr
Mittag-Intermezzo: Auftanken & Austauschen

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

15:45 - 16:15 Uhr
Kaffeepause im Takt: Resonanz & Dialog

16:15 - 17:15 Uhr
Von Vinyl bis Viral: Wie Musik Generationen verbindet
Dr. Pop (Markus Henrik Wyrwich), promovierter Musik- & Medienwissenschaftler, Stand-Up-Comedian u.a. ausgezeichnet mit dem Deutschen Kleinkunstpreis 2026

Ab 17:30 Uhr
United by Music in der Phoenix Lounge der Sparkassenakademie - Der Sound des Abends:
Beats, Bites, Fun & gemeinsame Momente

Tag 2 - 26.11.2026

09:00 - 09:15 Uhr
Zweiter Akt: Die Partitur im Blick, der Dialog im Rhythmus

09:15 - 10:30 Uhr
Ausblick der Finanz Informatik für 2026 ff.
Holger Schmidt & Michael Harazim, Finanz Informatik

10:30 - 11:00 Uhr
Kaffee-Matinee: Dialog & Neue Impulse

11:00 - 12:30 Uhr
Workshops (3. Durchgang)

12:30 - 13:30 Uhr
Mittags-Bridge: Zeit zum Genießen & Vernetzen

13:30 - 15:00 Uhr
Workshops (4. Durchgang)

Ab 15:00 Uhr

Schlussakkord & Zugabe: Was bleibt, was kommt - und wie wir weiter zusammenspielen

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

Als digitale Service- und Beratungseinheit mit der ISP beim Kunden punkten
Mittlerweile ist die Nutzung der digitalen Eingangskanäle der Sparkassen für Kunden zur Abwicklung von Service- und Vertriebsanliegen selbstverständlich. Dabei spielt besonders in der Telefonie die gekonnte Bearbeitung des Kundenwunsches mit der Interaktiven-Service-Plattform (ISP) eine entscheidende Rolle. In dieser Fachtagung erfahren Sie, wie Sie mit der ISP professionell agieren sowie beim Kunden überzeugen und welche aktuellen Erkenntnisse im Umgang mit der ISP entscheidend sind. Tauschen Sie sich darüber hinaus mit Fachexperten aus, wie Sie mit der ISP Kundengespräche souverän meistern und wie Sie den Kundenwunsch am Telefon prozessoptimal bearbeiten.

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:

- 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

TERMIN(E)

Online-Teilnahme-2702 | 02.06.2027 – 03.06.2027 | virtueller Seminarraum

Vor-Ort-Teilnahme-2402 | 02.06.2027 – 03.06.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

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

PREIS

675,00 €
wird noch mitgeteilt

Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 02.05.2026 haben wir für Sie ein Zimmerkontingent gesichert. Bitte buchen Sie direkt beim Hotel, wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „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) 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.

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Das Programm werden wir nach Abschluss der Planungsphase im Akademieportal online bereitstellen.

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 Vertriebseinheiten 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 Vertriebseinheiten

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.

TERMIN(E)

Online-Teilnahme-2702 | 29.09.2027 – 30.09.2027 | virtueller Seminarraum

Vor-Ort-Teilnahme-2701 | 29.09.2027 – 30.09.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

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

PREIS

wird noch mitgeteilt

Tagungshotel:
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.

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



Edmund Honermann
0231 22240-739
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.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

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.
Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW für eine geplante Hotelreservierung finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum in der Rubrik Übernachtung.

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.

TERMIN(E)

Online-Teilnahme-2702 | 12.10.2027 – 13.10.2027 | virtueller Seminarraum

Vor-Ort-Teilnahme-2701 | 12.10.2027 – 13.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

2 Tage

PREIS

wird noch mitgeteilt

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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. AlsTeil 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

Expertinnen und Experten aus der Sparkassen-Finanzgruppe und zum Themenbereich "Digitaler Vertrieb"

TERMIN(E)

01.09.2027 – 02.09.2027 |
Sparkassenakademie NRW

DAUER

2 Tage

PREIS

745,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Die konkreten Inhalte befinden sich noch in der Abstimmung und werden diese noch mit einer Akademieinformation veröffentlichen.

Tagung 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 SVN & des SVWL, des DSGV, der Finanz Informatik, des Deutschen Sparkassenverlags, der Verbundpartner und weitere KI-Fachexpertinnen und KI-Fachexperten

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird 2027 in Hannover durchgeführt. Für weitere Informationen (z. B. Inhalte, Termin/e sowie Preis) und zur Anmeldung im Buchungsportal der Sparkassenakademie Niedersachsen:
Hier klicken

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

TERMIN(E)

27.09.2027 – 28.09.2027 | Sparkassenakademie Niedersachsen (ausgebucht)

DAUER

1,5 Tage

PREIS

wird noch mitgeteilt

KONTAKT

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

nach Absprache

PREIS

nach Vereinbarung

KONTAKT

ANMELDUNG



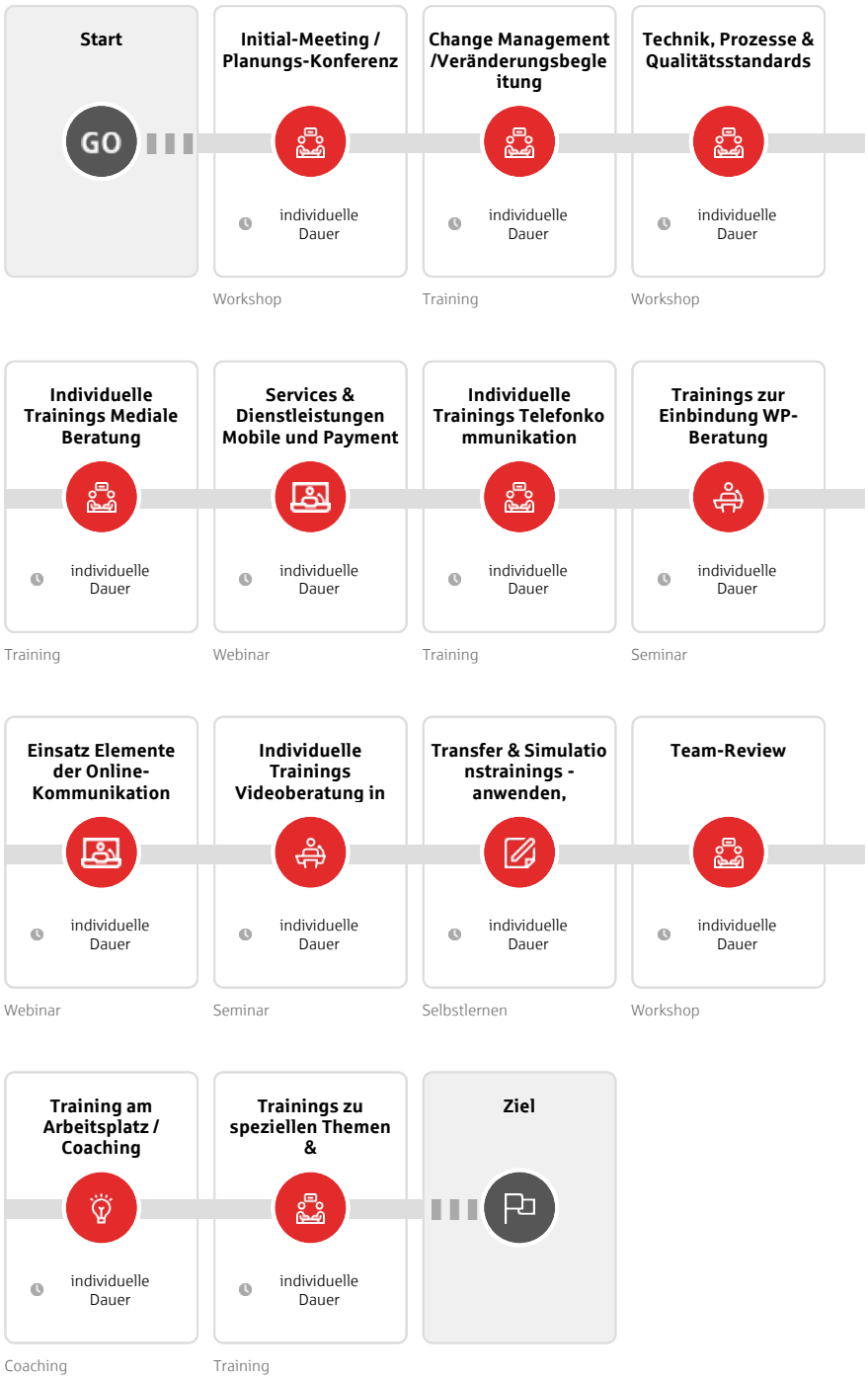
Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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

Ihre Lernreise: Trainingsprogramm Multikanalberater/-in



Programm/Inhalt

Vorbereitungsphase strategische & prozessuale Umsetzung

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

Realisierungs- & Transferphase Trainingsprogramm Multikanalberatung

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

Feintuningphase

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

Zertifikatsprogramm Leadership KSC DBC BC - Vertriebsbegleitung und Training

Ein motivierende Vertriebsbegleitung sowie gute Trainings sind der Schlüssel, um Menschen zu bewegen, Entwicklung anzustoßen und Veränderung erfolgreich zu gestalten - genau hier setzt unser Zertifikatsprogramm an. Sie erleben praxisnahe Methoden, stärken Ihre Trainerpersönlichkeit und nehmen konkrete Werkzeuge mit, die Sie direkt im Arbeitsalltag Ihrer Sparkasse einsetzen können.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im KSC, DBC oder BC, die Verantwortung für die Begleitung, Entwicklung und Motivation von Kolleginnen und Kollegen übernehmen - insbesondere angehende Trainerinnen und Trainer sowie Multiplikatoren, die ihre Rolle als Leader stärken, Veränderungsprozesse wirksam begleiten und ihre Trainings- und Kommunikationskompetenz praxisnah weiterentwickeln möchten

IHR NUTZEN

- Sie können Ihre Rolle als Leader reflektieren und ein klares Verständnis für Ihre Verantwortung in der Begleitung von Mitarbeitenden entwickeln.
- Sie wissen, wie Sie Kolleginnen und Kollegen gezielt motivieren, unterstützen und durch wirksame Kommunikation in ihrer Entwicklung fördern.
- Sie sind in der Lage, Veränderungsprozesse aktiv zu begleiten und passende Methoden einzusetzen, um Orientierung und Sicherheit im Alltag zu geben.

IHR REFERENT

Christian Döking, KuneCom GbR

HINWEIS(E)

Das Zertifikatsprogramm kombiniert drei intensive Trainingstage in Präsenz in Dortmund mit einem praxisnahen Training am Arbeitsplatz - so wird aus Wissen echte Umsetzung und der Transfer direkt in den Sparkassenalltag gesichert. Nach erfolgreichem Abschluss erhalten Sie ein anerkanntes Zertifikat, das Ihre erworbenen Kompetenzen und Ihre erfolgreiche Weiterentwicklung als Leader für Vertriebsbegleitung und Training dokumentiert.

TERMIN(E)

07.07.2027 – 09.07.2027 |
Sparkassenakademie NRW

DAUER

3,5 Tage
Die Gesamt-Lernzeit von mind. 3,5 Tagen umfasst:

- 3 Tage Trainings-Modul vor Ort
- Lernzeit für die Transferaufgaben
- 1/2 Tag Training am Arbeitsplatz

PREIS

1.345 Euro (3 Trainingtage) und 900 Euro zzgl. Fahrtkosten (Training am Arbeitsplatz)

KONTAKT

ANMELDUNG

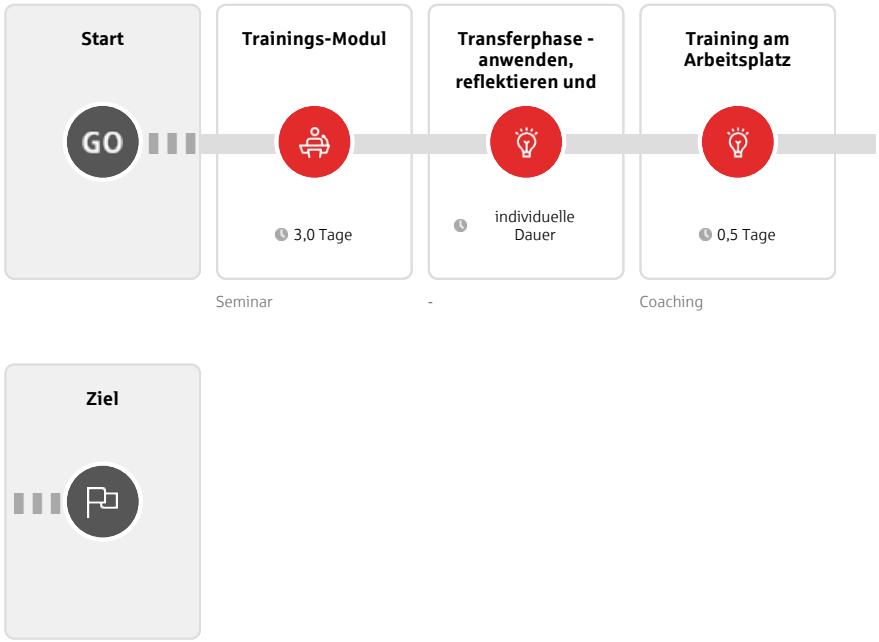


Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



Ihre Lernreise: Zertifikatsprogramm Leadership KSC DBC BC - Vertriebsbegleitung und Training



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

Programm/Inhalt

Trainings-Tag 1: Grundlagen wirksamen Trainings - vom Wissenstransfer zur Entwicklung

Einstieg in das Thema Training

- Rolle und Selbstverständnis als Leader für Training und Vertriebsbegleitung
- Erfolgsfaktoren für wirksame Trainingsgestaltung
- Vom Fachwissen zur begeisternden Vermittlung

Trainingsinstrumente und -methoden

- Methodenvielfalt für abwechslungsreiche und aktivierende Trainings
- Einsatz von Praxisübungen, Reflexion und Feedbackformaten
- Aufbau und Strukturierung erfolgreicher Trainingssequenzen

Konflikte begleiten

- Konflikte erkennen, einordnen und konstruktiv bearbeiten
- Gesprächstechniken für herausfordernde Situationen
- Sicherheit im Umgang mit unterschiedlichen Erwartungen und Perspektiven

Trainings-Tag 2: Menschen bewegen - Motivation, Veränderung und Leadership im Alltag

Motivation als Erfolgsfaktor

- Was Menschen antreibt und wie Motivation entsteht
- Individuelle Bedürfnisse erkennen und berücksichtigen
- Motivation durch Wertschätzung, Feedback und Verantwortung fördern

Veränderungen begleiten / Training in der Praxis

- Veränderungsprozesse verstehen und aktiv unterstützen
- Mitarbeitende durch Unsicherheit und neue Anforderungen begleiten
- Transfer von Trainingsinhalten in den Arbeitsalltag gestalten

Leadership im Alltag

- Führung ohne formale Rolle: Wirkung und Verantwortung übernehmen
- Orientierung geben, Vertrauen schaffen und Entwicklung ermöglichen
- Die eigene Haltung als Leader reflektieren und weiterentwickeln

Trainings-Tag 3: Menschen verstehen - individuell trainieren

Persönlichkeitsorientiertes Trainieren

- Unterschiedliche Persönlichkeiten und Lernbedürfnisse erkennen
- Trainingssituationen zielgruppengerecht gestalten
- Flexibel auf unterschiedliche Kommunikationsstile reagieren

Einführung in das DISG-Modell

- Grundlagen und Nutzen des DISG-Modells kennenlernen
- Eigene Verhaltenspräferenzen reflektieren
- Kommunikation und Zusammenarbeit gezielt verbessern

Transfer und persönliche Weiterentwicklung

- Eigene Stärken als Trainer und Leader erkennen
- Entwicklungsfelder ableiten und konkrete Maßnahmen planen
- Vorbereitung auf die Umsetzung im Arbeitsumfeld

Training am Arbeitsplatz Tag 4: Transfer sichern - Umsetzung in der Sparkassenpraxis

Training am Arbeitsplatz

- Anwendung der erlernten Methoden in einer realen Trainingssituation
- Praktisches Feedback und Reflexion des eigenen Handelns
- Individuelle Weiterentwicklung durch gezielte Rückmeldung

Nachhaltiger Praxistransfer

- Erfolgsfaktoren für die Umsetzung im Alltag sichern
- Erfahrungen austauschen und voneinander lernen
- Persönlichen Entwicklungsplan als Trainer und Leader festigen

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.

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.

TERMIN(E)

20.09.2027 – 04.10.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (20.09.2027)
Online-Modul 2 (04.10.2027)

DAUER

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

PREIS

795 Euro pro Sparkasse

KONTAKT

ANMELDUNG



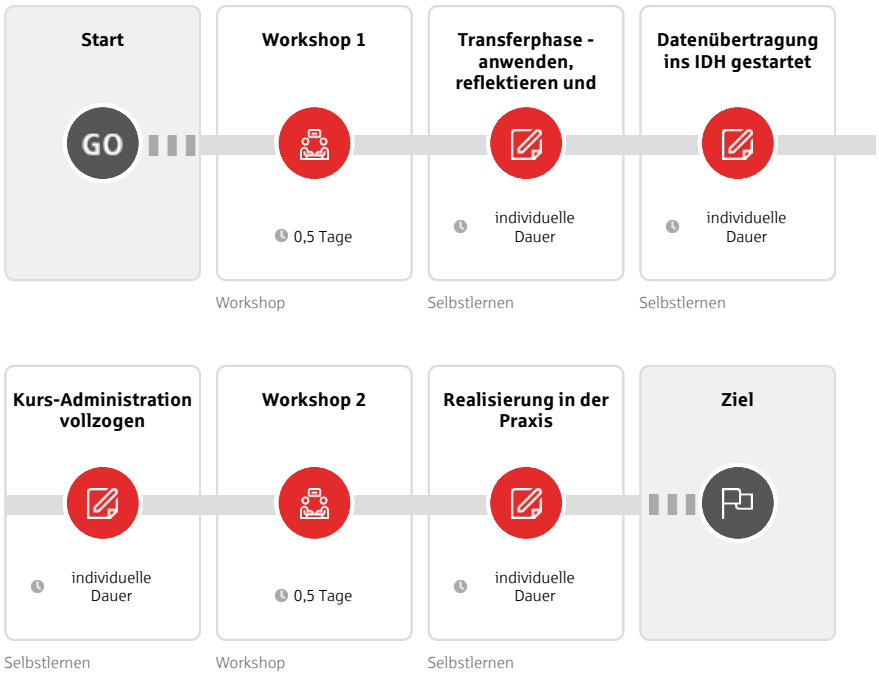
Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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

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



Programm/Inhalt

Workshops-Programm:

Workshop 1 am 20.09.2027 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 04.10.2027 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 Changemanegement 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

KONTAKT

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 Inbound (online oder in Präsenz) (S298)

Mit der Interaktiven Service#Plattform (ISP) können Sie im Service-Center Telefon#Dienstleistungen wie FDL, Banking, Hotlines oder aktive Kundenansprache einfach abwickeln. Die ISP ist Teil von OSPlus, unterstützt mehrere Mandanten und Kanäle und lässt sich dank ihres modularen Aufbaus flexibel an Ihre Bedürfnisse anpassen. Lernen Sie in dieser Veranstaltung die ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Inbound und dem Skriptmanagement-System kennen.

ZIELGRUPPE

Alle ISP#Administrierenden, die die Pflege von Institutsdaten und Inhalten übernehmen sowie an Service#Center#Leitungen, die auch für die Einbindung und Anpassung von Skripten zum Beispiel aus der Muster ISP PPS zuständig sind. Kurz gesagt: Jeder, der die Inbound-Administration der ISP verantwortet. Wir führen keine Agentinnen- und Agentenschulung in diesem Online-Seminar durch.

IHR NUTZEN

- Sie sind mit der ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Skriptmanagement-System vertraut.
- Sie verfügen über Praxis-Know-how, um Ihr Tagesgeschäft eigenständig zu optimieren und haben ein solides Fundament für die weitere Nutzung.
- Sie können die ISP pflegen, verwalten und nutzen.

VORAUSSETZUNG(EN)

- Damit Sie sich mit einem geeigneten Profil für die Administration anmelden können, muss Ihr S-User in der Benutzerverwaltung der ISP angelegt sein und mindestens das Profil "Administrator" zugeordnet haben.
- Folgende ISP-Bausteine sind Bestandteil des Seminars und sollten in Ihrem Menü vorhanden sein:
  - Benutzerverwaltung: Benutzer-Neuanlage, Benutzer-Suche
  - Mandantenpflege: Inbound, Vorgaben, übergreifend (modulunabhängig), Headagent
  - Institutspflege: Inbound, übergreifend (modulunabhängig)
  - Skript-Management-System
  - Recherche (Nachbearbeitung)
  - Downloadbereich (Statistik)
  - Befragungen (Statistik)
  - Reports (Statistik)
  - Ereignisübersicht (Statistik)
  - Optionale Bausteine: Kundenpflege, Rufnummern übersteuern, Meldung für die aktive Anrufverteilung, Pflege Anrufererkennungsdatenbank, Öffnungszeitenpflege in Genesys

TERMIN(E)

16.02.2027 – 17.02.2027 | Sparkassenakademie NRW

11.05.2027 – 12.05.2027 | virtueller Seminarraum

17.08.2027 – 18.08.2027 | Sparkassenakademie NRW

10.11.2027 – 11.11.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1,5 Tage

PREIS

590,00 €

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 dieser Schulung.
- Das Seminar ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound (15.752) findet direkt im Anschluss statt. Bei Bedarf melden Sie die Teilnehmenden 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 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.

Das Seminarkonzept für 2027 wird gerade aktualisiert und nach Abschluss der Planungsphase dann online in unserem Akademieportal bereitgestellt. Es wird ab 2027 sowohl in Präsenz als auch online angeboten. Melden Sie gerne zu den jeweiligen Terminen zum gewünschten Format an.

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

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

Benutzerverwaltung

Mandantenpflege

Institutspflege

Überblick Skriptmanagement System

Benutzerprofile

Glossareinträge & Links

Befragung

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

Skripte, Mailvorlagen

Recherche, Statistik, Reports, Ereignistabelle

ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound (online oder in Präsenz) (S299)

Mit der Interaktiven Service#Plattform (ISP) können Sie im Service-Center Telefon#Dienstleistungen wie FDL, Banking, Hotlines oder aktive Kundenansprache einfach abwickeln. Die ISP ist Teil von OSPlus, unterstützt mehrere Mandanten und Kanäle und lässt sich dank ihres modularen Aufbaus flexibel an Ihre Bedürfnisse anpassen. Lernen Sie in dieser Veranstaltung die ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound kennen.

ZIELGRUPPE

Alle ISP#Administrierenden, die die Pflege von Institutsdaten und Inhalten übernehmen sowie an Service#Center#Leitungen, die die Outbound#Auftragstöpfe für die Aufgabenbearbeitung anlegen. Kurz gesagt: Jeder, der die Outbound-Administration der ISP verantwortet. Wir führen keine Agentinnen- und Agentenschulung in diesem Seminar durch.

IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, sicher vertiefte Grundkenntnisse einzusetzen.
- Sie verfügen über Praxis-Know-how, um Ihr Tagesgeschäft eigenständig zu optimieren und haben ein solides Fundament für die weitere Nutzung.
- Sie sind vertraut mit den Administrationsmöglichkeiten für den Outbound Agenten.

TERMIN(E)

18.02.2027 | Sparkassenakademie NRW

19.05.2027 | virtueller Seminarraum

19.08.2027 | Sparkassenakademie NRW

17.11.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

350,00 €

VORAUSSETZUNG(EN)

- Das Outbound#Modul ist aktiviert.
- Damit Sie sich mit einem geeigneten Profil für die Administration anmelden können, muss Ihr S-User in der Benutzerverwaltung der ISP angelegt sein und mindestens das Profil "Administrator" zugeordnet haben.
- Folgende ISP-Bausteine sind Bestandteil des Seminars und sollten in Ihrem Menü vorhanden sein:
  - Outbound Administrationsvorlagen verwalten
  - Outbound Aufträge verwalten
  - Mandantenpflege Outbound
  - Outbound Auftragsübersicht (adm)
  - Institutspflege Outbound
  - Outbound Aufgabenübersicht
  - Outbound Agenten verwalten
  - Offene Outboundaufgaben
  - Outbound Auftragsübersicht
  - Outbound Pools verwalten
  - Outbound Aufgabeneingang
  - Outbound Beraterübersicht
- Grundkenntnisse sind vorhanden.
- Aufgaben wurden angelegt oder/und kleine Testkampagne gestartet,
- Weitere Informationen erhalten Sie 4 Wochen vor Start des Seminars.

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 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.

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Das Seminarkonzept für 2027 wird gerade aktualisiert und nach Abschluss der Planungsphase dann online in unserem Akademieportal bereitgestellt. Es wird ab 2027 sowohl in Präsenz als auch online angeboten. Melden Sie gerne zu den jeweiligen Terminen zum gewünschten Format an.

Programm/Inhalt

Beginn 09:00 Uhr | Ende ca. 16:30 Uhr

Das Outboundmodul der ISP – Überblick

Die Agentensicht der ISP – Überblick und Details

Der Aufgabeneingang – Aufgaben für den Administrator

Der Auftragstopf – Anlage und Besonderheiten

Die Instititutspflege- und Mandantenpflege für das Outboundmodul

Recherche und Auswertungsmöglichkeiten

Weitere Anwendungsfälle wie zum Beispiel Beraterauswahlverfahren oder Sonderaufgaben

Ihre Fragen

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

Telefon-Service und -Beratung

KSC+-Beratung: Bedarf. Empfehlung. Erfolg. - Telefonie, die begeistert

Wollen Sie Ihre Kunden am Telefon wirklich begeistern und ihre Bedürfnisse punktgenau treffen? In unserem Seminar erfahren Sie, wie Sie mit der richtigen Kommunikation nicht nur verkaufen, sondern echte Kundenbeziehungen aufbauen. Erkennen Sie die Persönlichkeit Ihrer Kunden, reagieren Sie flexibel auf ihre Wünsche und steigern Sie Ihre Verkaufszahlen mit maßgeschneiderten Empfehlungen. Hier geht es nicht nur um Beratung, sondern um echte Verkaufserfolge!

ZIELGRUPPE

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

IHR NUTZEN

- Sie kennen die unterschiedlichen Kundentypen und wissen, wie Sie deren Persönlichkeit in der Videoberatung schnell und gezielt erkennen.
- Sie können Ihre Beratung optimal an den Kundenbedarf anpassen und durch gezielte Kommunikationstechnik überzeugend verkaufen.
- Sie wissen, wie Sie durch nachhaltige Kundenbeziehungen und maßgeschneiderte Angebote Ihren Erfolg kontinuierlich steigern.

IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

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

TERMIN(E)

21.04.2027 – 22.04.2027 |
Sparkassenakademie NRW

DAUER

2 Tage

PREIS

750,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Tag 1:

- Auffrischung
- Nutzen-Argumentation
- Fragestellungen
- Einwandbehandlung
- Cross-Selling
- Expertenzuschaltung

Tag 2:

- Sich selbst und Kunden besser verstehen
- Kundentypen (er-)kennen
- Verhaltenstypen (er-)kennen
- Erlerntes im Beratungssequenzen einsetzen

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 Changemanegement und Leadership.

HINWEIS(E)

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

TERMIN(E)

26.04.2027 – 27.04.2027 |
Sparkassenakademie NRW

DAUER

2 Tage

PREIS

750,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Warum 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 Changemanegement und Leadership.

HINWEIS(E)

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

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

TERMIN(E)

11.02.2027 | virtueller Seminarraum

03.05.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Was ist Outbound?

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

IAM - Integriertes Ansprachenmanagement

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

Warum telefonieren wir Outbound?

- Kundenbindung durch Termine

Wie telefonieren wir Outbound? - praxisnah und wirksam

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

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 Changemanegement und Leadership.

HINWEIS(E)

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

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

TERMIN(E)

10.02.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Was ist 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 Changemanegement und Leadership.

HINWEIS(E)

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

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

TERMIN(E)

04.05.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Was 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 Changemanegement und Leadership.

HINWEIS(E)

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

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

TERMIN(E)

23.04.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Was ist 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 Höreindruckes 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 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.

HINWEIS(E)

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

TERMIN(E)

12.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

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

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 Abschlusssicherheit 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 verkaufspsychologische 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

KONTAKT

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)

08.10.2027 |

DAUER

1 Tag

PREIS

505,00 €

KONTAKT

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

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

KONTAKT

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 | ElPo

„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.

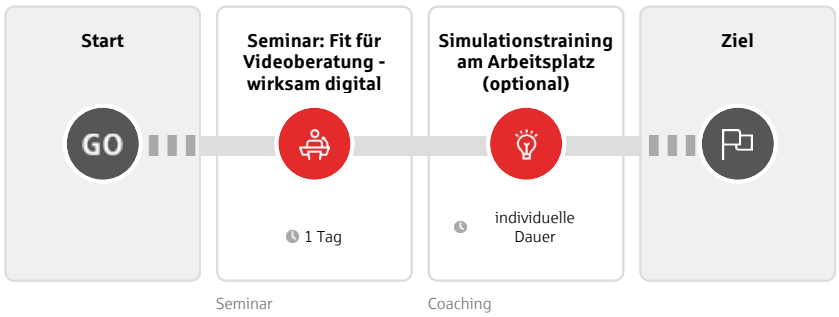
REFERENTINNEN UND REFERENTEN

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

HINWEIS(E)

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

Ihre Lernreise: Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten



TERMIN(E)

05.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

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

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Warum überhaupt Videoberatung?

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

Was ist Videoberatung?

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

Programmnutzung

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

Verbindungsaufbau zu Kundinnen und Kunden

- Zugangswege für Kundinnen und Kunden
- Begleitung bis zum Gesprächsbeginn

Wirkung vor der Kamera

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

Erwartungen der Kundinnen und Kunden

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

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

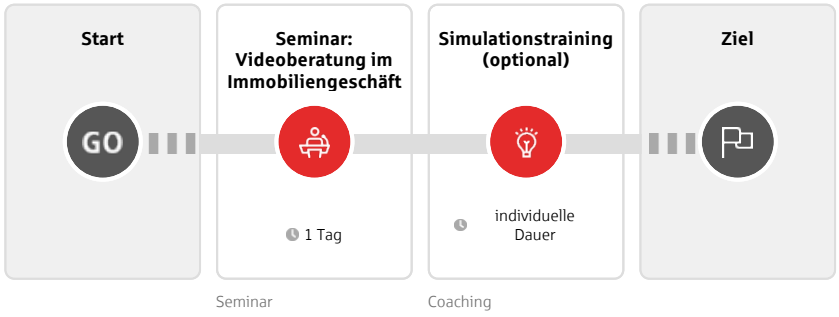
Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und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

HINWEIS(E)

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

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

Ihre Lernreise: Videoberatung im Immobiliengeschäft - Vom Bildschirm zum Eigenheim



TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

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

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Warum überhaupt Videoberatung 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

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

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

Möglichkeiten und Grenzen der medialen Beratung

Technische Grundlagen – Umgang mit dem Frontend

Voraussetzungen auf der Kundenseite

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

Grundlagen der Interaktionsformen Screensharing und Co-Browsing

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

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

Der optimale Arbeitsplatz – mit wenig Aufwand zu mehr Ergonomie

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

Medien online individualisieren, Umgang mit…

- …Textmarker und Zeigeoptionen
- …Grafikelementen
- …Textelementen

Besonderheiten beim Co-Browsing

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

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

Künstliche Intelligenz (KI)

Tagung 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 SVN & des SVWL, des DSGV, der Finanz Informatik, des Deutschen Sparkassenverlags, der Verbundpartner und weitere KI-Fachexpertinnen und KI-Fachexperten

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird 2027 in Hannover durchgeführt. Für weitere Informationen (z. B. Inhalte, Termin/e sowie Preis) und zur Anmeldung im Buchungsportal der Sparkassenakademie Niedersachsen:
Hier klicken

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

TERMIN(E)

27.09.2027 – 28.09.2027 | Sparkassenakademie Niedersachsen (ausgebucht)

DAUER

1,5 Tage

PREIS

wird noch mitgeteilt

KONTAKT

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-*KI*Piloten. Wer demnach früh versteht, wie KI funktioniert, kann Kunden sicher und kompetent begleiten.

ZIELGRUPPE

Unternehmenskundenberater/-innen, Firmenkundenberater/-innen, Gewerbekundenberater/-innen, sowie Geschäfskundenberater/-innen und Teams aus Direktberatungscentern (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-*KI*Piloten

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-KI*Pilot & Co. wären hilfreich

IHR REFERENT

Dominik Sinzinger, AFPUK GmbH

Fokus auf datenbasierte Unternehmenssteuerung mit Zahlen, KPIs und Methoden. Schwerpunkte: KI, Digitalisierung, Führung, Kundenbeziehungsmanagement, Vertrieb /Vertriebsoptimierung, 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 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.

TERMIN(E)

17.06.2027 | virtueller Seminarraum

17.09.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

450,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



Marie Büchner
0231 22240-776
marie.buechner@ska.nrw

INHALTE



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

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-*KI*Pilot, S-Trust & Co.

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

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

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

ZIELGRUPPE

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

IHR NUTZEN

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

VORAUSSETZUNG(EN)

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

IHR REFERENT

Fabian Voß, FINNOFLEET engram GmbH

HINWEIS(E)

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

TERMIN(E)

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

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

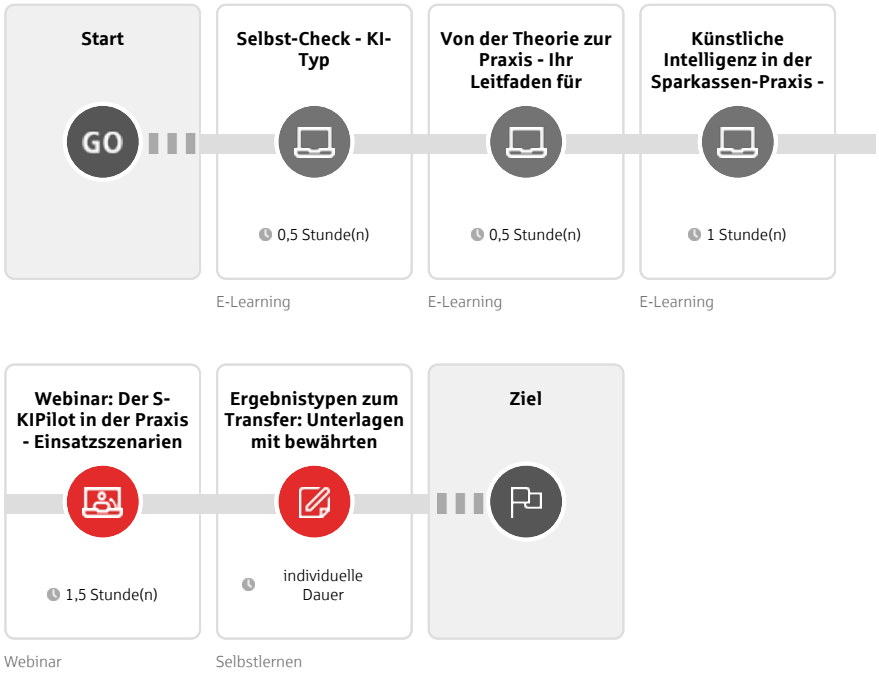
DAUER

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

PREIS

189,00 €

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



KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Einordnung & Grundlagen generativer KI

- Kurzer Überblick zu Nutzen, Grenzen und Einsatzmöglichkeiten im Sparkassenalltag

Funktionen des S-KIPilot

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

Wirksamer Prompten

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

Fallstricke & sichere Nutzung

- Halluzinationen erkennen
- Qualitätssicherung anwenden
- datenschutzkonform arbeiten

Live-Demonstrationen im S-KIPilot

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

Transfer & praktische Nutzung

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

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-*KI*Pilot 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-*KI*Pilot 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)

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

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

TERMIN(E)

15.03.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 12:00 Uhr

DAUER

3 Stunden

PREIS

325,00 €

KONTAKT

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: 15.449-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
- Erfolgschancen erhöhen: Methoden zur Fehlerbehebung gestalten
- Eigene Prompts nach Maß modifizieren

KI-Leadership - Mit künstlicher Intelligenz zum natürlichen Führungserfolg

Künstliche Intelligenz verändert nicht nur Arbeitsprozesse, sondern auch Führung. Sie kann dabei unterstützen, Informationen schneller zu strukturieren, Entscheidungen besser vorzubereiten, Kommunikation zu verbessern und Führungsaufgaben effizienter zu gestalten. Doch wo schafft KI wirklich einen Mehrwert? Welche Aufgaben lassen sich sinnvoll unterstützen? Und wo bleiben menschliches Urteil, Verantwortung und Führung unverzichtbar? In diesem praxisorientierten Seminar lernen Sie, KI gezielt als persönlichen Denk-, Arbeits- und Führungsassistenten einzusetzen. Sie arbeiten an realistischen Führungssituationen und entwickeln konkrete Anwendungsfälle für Ihren eigenen Führungsalltag.

ZIELGRUPPE

Erfahrene und zukünftige Führungskräfte

IHR NUTZEN

- Sie wissen, bei welchen Führungsaufgaben KI einen konkreten Mehrwert bietet und welche Chancen, Grenzen und Risiken damit verbunden sind.
- Sie können, KI als Sparringspartner für Entscheidungen, Problemlösungen und die Vorbereitung von Gesprächen, Meetings und Kommunikation einsetzen.
- Sie kennen, konkrete KI-Anwendungsfälle für Ihre Führungsarbeit und können Informationen strukturieren, bewerten sowie unterschiedliche Perspektiven und Handlungsoptionen entwickeln.

VORAUSSETZUNG(EN)

- Bitte bringen Sie einen persönlichen Laptop oder ein Tablet mit.
- Für die praktischen Übungen empfiehlt sich ein Zugang zu ChatGPT o.ä., Perplexity, S-KIPilot oder einer vergleichbaren KI-Anwendung.

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

HINWEIS(E)

Das Seminar kombiniert kurze fachliche Impulse mit intensiven Praxisphasen. Sie arbeiten an realistischen Führungssituationen und – soweit sinnvoll – an eigenen Fragestellungen aus Ihrem Führungsalltag.

Der Schwerpunkt liegt auf der praktischen Frage: **Wie kann KI meine Führungsarbeit wirksamer, schneller und reflektierter machen?**

TERMIN(E)

16.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

09.11.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

KI als Führungswerkzeug

- KI als Assistent und Sparringspartner
- Welche Führungsaufgaben können sinnvoll unterstützt werden?
- Wo bleibt menschliche Führung unverzichtbar?
- Welche Kompetenzen für Führungskräfte wichtiger werden

Entscheidungen besser vorbereiten

KI kann Entscheidungen nicht abnehmen, aber ihre Vorbereitung verbessern.

Sie nutzen KI unter anderem für:

- Entscheidungsalternativen
- Vor- und Nachteile
- Risiken und Gegenargumente
- Szenarien
- Entscheidungskriterien
- kritische Prüfung eigener Annahmen

Kommunikation und Gespräche vorbereiten

KI kann unterstützen bei:

- Mitarbeitergesprächen
- Feedback- und Konfliktgesprächen
- schwierigen Botschaften
- Veränderungskommunikation
- Präsentationen
- Argumentationslinien
- Zielvereinbarungen

Meetings und Zusammenarbeit effizienter gestalten

- Agenden und Leitfragen entwickeln
- Informationen strukturieren
- Diskussionen vorbereiten
- Maßnahmen und Entscheidungen dokumentieren
- Inhalte zielgruppengerecht aufbereiten
- wiederkehrende Führungsaufgaben vereinfachen

KI als kritischer Sparringspartner

Sie lernen, KI bewusst zur Reflexion einzusetzen, zum Beispiel mit Fragen wie:

- Welche Risiken übersehe ich?
- Welche Gegenargumente könnte mein Team haben?
- Welche Schwächen hat meine Entscheidung?
- Welche unbeabsichtigten Folgen könnte eine Maßnahme haben?
- Wie sieht die Situation aus einer anderen Perspektive aus?

KI und Veränderung

Die Einführung von KI ist selbst eine Führungsaufgabe.

Thematisiert werden unter anderem:

- Ängste und Vorbehalte im Team
- unterschiedliche KI-Kompetenzen
- Lernen und Experimentieren ermöglichen
- Regeln für den sinnvollen KI-Einsatz
- Verantwortung und Qualitätssicherung
- Führung als Vorbild

Chancen, Grenzen und Verantwortung

- Datenschutz und vertrauliche Informationen
- fehlerhafte oder erfundene Ergebnisse
- Bias und Verzerrungen
- Übervertrauen in KI
- sensible Personalthemen
- Verantwortung der Führungskraft

Mein persönliches KI-Führungssystem

Zum Abschluss entwickeln Sie konkrete Einsatzmöglichkeiten für Ihren Führungsalltag, zum Beispiel für:

- Entscheidungsvorbereitung
- Mitarbeiterkommunikation
- Gesprächsvorbereitung
- Meetings
- Strategiearbeit
- Veränderungsmanagement
- persönliche Reflexion und Priorisierung

Sie nehmen praxistaugliche Prompts und Arbeitsweisen mit, die Sie unmittelbar einsetzen und weiterentwickeln können.

Vibe Coding Masterclass: Von der Idee zur eigenen (Web-)App - mit KI und ohne Programmierkenntnisse (online)

Entwickeln Sie Ihre eigene App – an nur einem Tag. Mit Vibe Coding wird aus einer Idee eine digitale Anwendung: Sie beschreiben der KI, was Sie bauen möchten, und entwickeln gemeinsam mit ihr Schritt für Schritt Ihre eigene App. Dafür sind keine Programmierkenntnisse notwendig. In dieser praxisorientierten Masterclass lernen Sie die Grundlagen des Vibe Codings kennen und setzen sie direkt um. Entwickeln Sie Ihre eigene Anwendung – von der ersten Idee über die Benutzeroberfläche bis zur funktionierenden Logik. Dabei entdecken Sie neue Möglichkeiten, digitale Lösungen für den Sparkassenalltag zu gestalten und eigene Ideen schnell als Prototyp umzusetzen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende und Führungskräfte aus Sparkassen, die neue digitale Lösungen entwickeln möchten, neugierig auf KI sind und eigene Ideen ohne Programmierkenntnisse praktisch umsetzen wollen

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Vibe Coding funktioniert und wie KI die Entwicklung digitaler Anwendungen verändert.
- Sie können mit Lovable Ihre eigene App anhand einer Beispielaufgabe entwickeln - auch ohne Programmiererfahrung.
- Sie kennen, Ideen in konkrete Anforderungen zu übersetzen und KI gezielt bei der Umsetzung einzusetzen und erfahren, wie Sie Benutzeroberflächen, Funktionen und Berechnungslogiken schrittweise entwickeln und verbessern.
- Sie sind vertraut mit Anwendungsmöglichkeiten für den Sparkassenalltag - von kleinen Produktivitätstools bis zu interaktiven Finanzrechnern, kennen Chancen, Grenzen und Risiken kennen und wissen, worauf es bei Datenschutz, Sicherheit und Qualität ankommt.

VORAUSSETZUNG(EN)

Es sind keine Programmierkenntnisse erforderlich. Sie benötigen einen Laptop und einen Lovable-Zugang. Hinweise zur Vorbereitung und zum Zugang erhalten Sie vor der Veranstaltung. Bei wenig Vorkenntnisse empfehlen wir am Webinar "Vibe Coding Wissens-Kick: Wie jeder Mensch ohne Programmierkenntnisse mit KI eigene Apps entwickeln kann (15.470)" teilzunehmen.

IHR REFERENT

Maximilian Lukas Kops

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

TERMIN(E)

06.04.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 15:30 Uhr

DAUER

6,5 Stunden

PREIS

475,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

HINWEIS(E)

Die Masterclass ist praxisorientiert: Alle Teilnehmenden entwickeln eine eigene App. Es entsteht ein eigener Prototyp; eine produktive Freigabe für den Einsatz mit echten Kunden- oder Geschäftsdaten ist nicht Bestandteil der Veranstaltung. Bitte verwenden Sie keine vertraulichen Informationen oder echten Kundendaten in externen KI-Tools.

Die Veranstaltung findet im virtuellen Raum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Webinar. Bitte stellen Sie sicher, dass neben Ihrer generellen Bereitschaft, sich online interaktiv auszutauschen zu wollen, auch alle technischen Voraussetzungen für die Tonübertragung und die Aktivierung Ihres persönlichen Videos vollständig funktionieren. Testen können Sie dies vorher unter folgendem Link: https://www.webex.com/de/test-meeting.html.

Programm/Inhalt

Vibe Coding verstehen und erleben

- Was ist Vibe Coding und wie verändert es die Softwareentwicklung?
- Live-Demo: Von einer Idee zur ersten eigenen Anwendung
- Welche Möglichkeiten ergeben sich für Mitarbeitende und Sparkassen?

Von der Idee zum App-Konzept

- Zielgruppe, Nutzen und wichtigste Funktionen definieren
- Mit guten Prompts die KI gezielt steuern und Ergebnisse verbessern

Hands-on: Die eigene Web-App mit Lovable entwickeln

- Benutzeroberfläche gestalten
- Funktionen und Berechnungslogiken schrittweise umsetzen
- Die Anwendung testen, Fehler erkennen und Verbesserungen vornehmen
- Die eigene App anhand individueller Anforderungen weiterentwickeln

Mehr als eine schöne Oberfläche: Was eine App wirklich ausmacht

- Wie Frontend, Logik, Daten und Schnittstellen zusammenspielen
- Welche Möglichkeiten Datenbanken und KI-Integrationen eröffnen
- Was bei APIs, Datenschutz, Sicherheit und dem Einsatz im Unternehmen zu beachten ist

Präsentation und Ausblick

- Die eigenen Anwendungen vorstellen und Feedback erhalten
- Ideen für weitere Einsatzmöglichkeiten in der Sparkasse entwickeln
- Nächste Schritte vom ersten Prototyp zur weiterentwickelten Anwendung verstehen

Vibe Coding Wissens-Kick: Wie jeder Mensch ohne Programmierkenntnisse mit KI eigene Apps entwickeln kann

Stellen Sie sich vor, Sie haben eine Idee für ein digitales Tool, das Ihren Arbeitsalltag erleichtern würde – und können es einfach selbst entwickeln, ohne programmieren zu können. Genau das ermöglicht Vibe Coding: Mit Unterstützung von KI entstehen aus einfachen Beschreibungen funktionierende Anwendungen. Und das ohne Vorwissen. In diesem Webinar erleben Sie anhand einer Live-Demonstration, wie aus einer Idee innerhalb weniger Minuten eine eigene App wird. Sie erfahren, welche Möglichkeiten sich dadurch für Mitarbeitende und Führungskräfte eröffnen, wie sich die Zusammenarbeit mit der IT verändern könnte und welche Chancen und Herausforderungen auf die Sparkassen zukommen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende und Führungskräfte ohne technischen Hintergrund, die erfahren möchten, wie in Zukunft jeder Mensch am Arbeitsplatz eigene Apps entwickeln kann, ohne jemals Programmieren gelernt zu haben. Die Veranstaltung richtet sich ausdrücklich an Menschen ohne technische Vorkenntnisse oder technischen Hintergrund.

IHR NUTZEN

- Sie wissen, was Vibe Coding ist und wie KI die Erstellung von Apps, Websites und Software verändert.
- Sie erleben live, wie aus einer einfachen Idee eine funktionierende Anwendung entstehen und kennen neue Möglichkeiten, die sich hierdurch für den eigenen Arbeitsalltag und die Sparkasse ergeben.
- Sie sind in der Lage, die Chancen, Grenzen und Risiken, die mit der Entwicklung eigener Apps verbunden sind, zu verstehen und erhalten einen Ausblick, wie sich die Arbeitswelt und die Anforderungen an Mitarbeitende und Führungskräfte verändern könnten.

VORAUSSETZUNG(EN)

Keine technischen Vorkenntnisse erforderlich

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)

Das Format ist als Impuls mit Live-Demonstration konzipiert. Im Mittelpunkt stehen die Möglichkeiten und Auswirkungen von Vibe Coding, nicht das Erlernen einer Programmiersprache oder die eigenständige Entwicklung einer Anwendung.

TERMIN(E)

18.03.2027 | virtueller Seminarraum
13:30 – 15:00 Uhr

DAUER

1,5 Stunden

PREIS

295,00 €

KONTAKT

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 Raum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Webinar. Bitte stellen Sie sicher, dass neben Ihrer generellen Bereitschaft, sich online interaktiv auszutauschen zu wollen, auch alle technischen Voraussetzungen für die Tonübertragung und die Aktivierung Ihres persönlichen Videos vollständig funktionieren. Testen können Sie dies vorher 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: 15.470-V zu buchen.

Programm/Inhalt

Vibe Coding verstehen

- Was ist Vibe Coding und wie funktioniert es?
- Wie KI die Entwicklung von Software grundlegend verändert
- Warum Programmierkenntnisse zunehmend weniger Voraussetzung für die Entwicklung eigener Anwendungen **sind**

Live-Demonstration: Von der Idee zur eigenen App

- Entwicklung einer Anwendung anhand einer konkreten Aufgabenstellung
- Wie aus einfachen Anweisungen Oberfläche, Funktionen und Berechnungslogik entstehen
- Wie sich eine Anwendung durch weitere Anweisungen verändern und erweitern lässt

Neue Möglichkeiten für den Arbeitsalltag in der Sparkasse

- Welche Anwendungen Mitarbeitende künftig selbst entwickeln könnten
- Wo individuelle Tools und kleine Apps im Arbeitsalltag unterstützen können
- Was sich dadurch für die Zusammenarbeit zwischen Fachbereichen und IT verändert

Chancen, Grenzen und Zukunft

- Warum ein funktionierender Prototyp noch kein einsatzbereites Produkt ist
- Datenschutz, Informationssicherheit und fachliche Verantwortung
- Welche Kompetenzen künftig wichtiger werden
- Wie Sparkassen die neuen Möglichkeiten sinnvoll nutzen können

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.

Nach Absolvieren des Seminars können die Teilnehmenden über ein interaktives Quizz 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.

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

3 Stunden

PREIS

295,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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 Magister-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 Quizz 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.

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

3 Stunden

PREIS

295,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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 Conten-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.

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

TERMIN(E)

07.12.2026 | virtueller Seminarraum
09:30 – 13:00 Uhr

21.04.2027 | virtueller Seminarraum
09:30 – 13:00 Uhr

DAUER

3 Stunden

PREIS

295,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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)

Auf Anfrage

DAUER

1 Tag

PREIS

450,00 €

KONTAKT

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!

TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

DAUER

30 Minuten

PREIS

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

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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.

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 Changemanegement und Leadership.

HINWEIS(E)

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

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

TERMIN(E)

11.02.2027 | virtueller Seminarraum

03.05.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Was ist Outbound?

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

IAM - Integriertes Ansprachenmanagement

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

Warum telefonieren wir Outbound?

- Kundenbindung durch Termine

Wie telefonieren wir Outbound? - praxisnah und wirksam

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

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 Changemanegement und Leadership.

HINWEIS(E)

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

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

TERMIN(E)

23.04.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Was ist 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 Changemanegement und Leadership.

HINWEIS(E)

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

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

TERMIN(E)

10.02.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Was ist 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

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

395,00 €
Seminar (Modul 1): 395 Euro und optional Training am Arbeitsplatz (Modul 2): 1.930 Euro

KONTAKT

ANMELDUNG



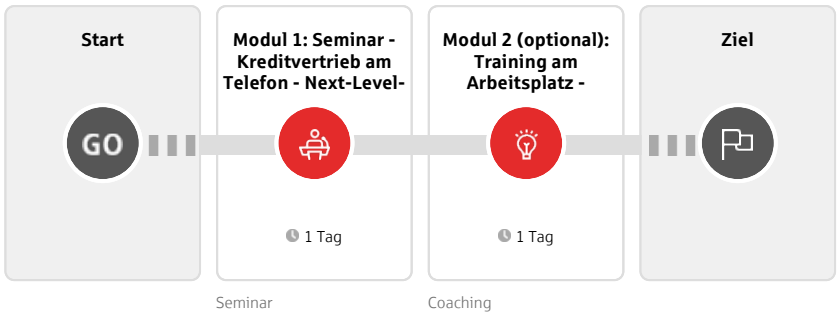
Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

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

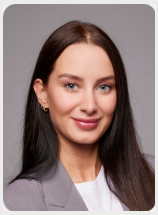
1 Tag

PREIS

405,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Die wichtigsten Eckpunkte für Ihren Telefon-Erfolg

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

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

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

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

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

- (Zu) viele Informationen machen nicht gierig

Ihr persönliches Telefonkonzept!

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

Höfliche Hartnäckigkeit - charmante Schlagfertigkeit

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

ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen

IHR NUTZEN

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

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

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

TERMIN(E)

23.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

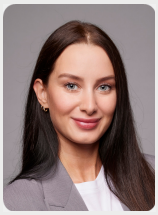
1 Tag

PREIS

560,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Herausforderungen annehmen

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

Selbstbewusstsein als Kaufargument

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

Die Preisschlacht der Konkurrenz

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

Das erste "Nein" der Kundinnen und Kunden

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

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

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

Nie wieder sprachlos

Mit charmanter Schlagfertigkeit überraschen

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)

08.10.2027 |

DAUER

1 Tag

PREIS

505,00 €

KONTAKT

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

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.

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

TERMIN(E)

07.12.2026 | virtueller Seminarraum
09:30 – 13:00 Uhr

21.04.2027 | virtueller Seminarraum
09:30 – 13:00 Uhr

DAUER

3 Stunden

PREIS

295,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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 PartGmbB

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)

19.04.2027 | virtueller Seminarraum
10:00 – 11:30 Uhr

DAUER

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

PREIS

159,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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 PartGmbB

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)

26.04.2027 | virtueller Seminarraum
10:00 – 11:30 Uhr

DAUER

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

PREIS

159,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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 Justiziare 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 PartGmbB

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)

03.05.2027 | virtueller Seminarraum
10:00 – 11:30 Uhr

DAUER

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

PREIS

159,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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

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

Train-the-Trainer

Zertifikatsprogramm Leadership KSC DBC BC - Vertriebsbegleitung und Training

Ein motivierende Vertriebsbegleitung sowie gute Trainings sind der Schlüssel, um Menschen zu bewegen, Entwicklung anzustoßen und Veränderung erfolgreich zu gestalten - genau hier setzt unser Zertifikatsprogramm an. Sie erleben praxisnahe Methoden, stärken Ihre Trainerpersönlichkeit und nehmen konkrete Werkzeuge mit, die Sie direkt im Arbeitsalltag Ihrer Sparkasse einsetzen können.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im KSC, DBC oder BC, die Verantwortung für die Begleitung, Entwicklung und Motivation von Kolleginnen und Kollegen übernehmen - insbesondere angehende Trainerinnen und Trainer sowie Multiplikatoren, die ihre Rolle als Leader stärken, Veränderungsprozesse wirksam begleiten und ihre Trainings- und Kommunikationskompetenz praxisnah weiterentwickeln möchten

IHR NUTZEN

- Sie können Ihre Rolle als Leader reflektieren und ein klares Verständnis für Ihre Verantwortung in der Begleitung von Mitarbeitenden entwickeln.
- Sie wissen, wie Sie Kolleginnen und Kollegen gezielt motivieren, unterstützen und durch wirksame Kommunikation in ihrer Entwicklung fördern.
- Sie sind in der Lage, Veränderungsprozesse aktiv zu begleiten und passende Methoden einzusetzen, um Orientierung und Sicherheit im Alltag zu geben.

IHR REFERENT

Christian Döking, KuneCom GbR

HINWEIS(E)

Das Zertifikatsprogramm kombiniert drei intensive Trainingstage in Präsenz in Dortmund mit einem praxisnahen Training am Arbeitsplatz - so wird aus Wissen echte Umsetzung und der Transfer direkt in den Sparkassenalltag gesichert. Nach erfolgreichem Abschluss erhalten Sie ein anerkanntes Zertifikat, das Ihre erworbenen Kompetenzen und Ihre erfolgreiche Weiterentwicklung als Leader für Vertriebsbegleitung und Training dokumentiert.

TERMIN(E)

07.07.2027 – 09.07.2027 |
Sparkassenakademie NRW

DAUER

3,5 Tage
Die Gesamt-Lernzeit von mind. 3,5 Tagen umfasst:

- 3 Tage Trainings-Modul vor Ort
- Lernzeit für die Transferaufgaben
- 1/2 Tag Training am Arbeitsplatz

PREIS

1.345 Euro (3 Trainingtage) und 900 Euro zzgl. Fahrtkosten (Training am Arbeitsplatz)

KONTAKT

ANMELDUNG

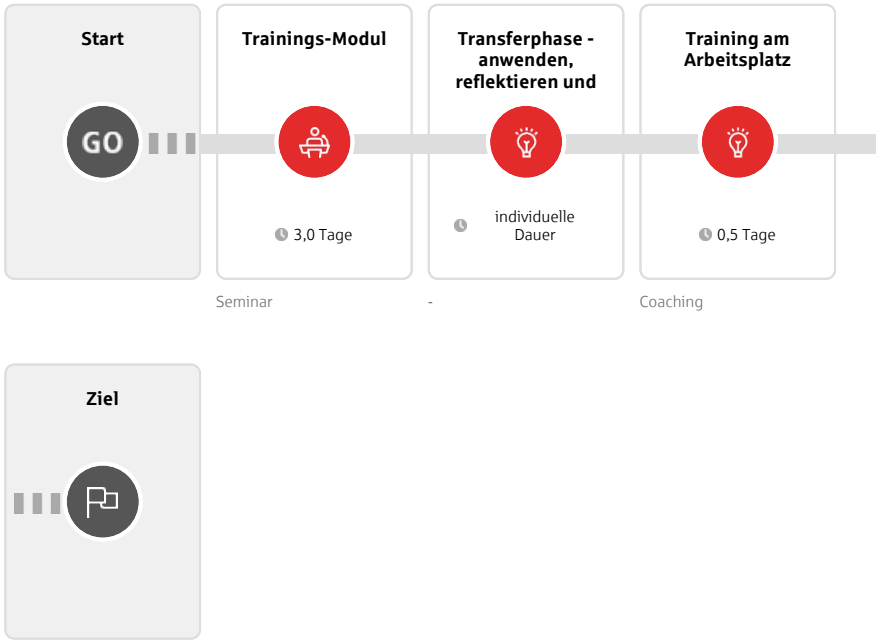


Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



Ihre Lernreise: Zertifikatsprogramm Leadership KSC DBC BC - Vertriebsbegleitung und Training



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

Programm/Inhalt

Trainings-Tag 1: Grundlagen wirksamen Trainings - vom Wissenstransfer zur Entwicklung

Einstieg in das Thema Training

- Rolle und Selbstverständnis als Leader für Training und Vertriebsbegleitung
- Erfolgsfaktoren für wirksame Trainingsgestaltung
- Vom Fachwissen zur begeisternden Vermittlung

Trainingsinstrumente und -methoden

- Methodenvielfalt für abwechslungsreiche und aktivierende Trainings
- Einsatz von Praxisübungen, Reflexion und Feedbackformaten
- Aufbau und Strukturierung erfolgreicher Trainingssequenzen

Konflikte begleiten

- Konflikte erkennen, einordnen und konstruktiv bearbeiten
- Gesprächstechniken für herausfordernde Situationen
- Sicherheit im Umgang mit unterschiedlichen Erwartungen und Perspektiven

Trainings-Tag 2: Menschen bewegen - Motivation, Veränderung und Leadership im Alltag

Motivation als Erfolgsfaktor

- Was Menschen antreibt und wie Motivation entsteht
- Individuelle Bedürfnisse erkennen und berücksichtigen
- Motivation durch Wertschätzung, Feedback und Verantwortung fördern

Veränderungen begleiten / Training in der Praxis

- Veränderungsprozesse verstehen und aktiv unterstützen
- Mitarbeitende durch Unsicherheit und neue Anforderungen begleiten
- Transfer von Trainingsinhalten in den Arbeitsalltag gestalten

Leadership im Alltag

- Führung ohne formale Rolle: Wirkung und Verantwortung übernehmen
- Orientierung geben, Vertrauen schaffen und Entwicklung ermöglichen
- Die eigene Haltung als Leader reflektieren und weiterentwickeln

Trainings-Tag 3: Menschen verstehen - individuell trainieren

Persönlichkeitsorientiertes Trainieren

- Unterschiedliche Persönlichkeiten und Lernbedürfnisse erkennen
- Trainingssituationen zielgruppengerecht gestalten
- Flexibel auf unterschiedliche Kommunikationsstile reagieren

Einführung in das DISG-Modell

- Grundlagen und Nutzen des DISG-Modells kennenlernen
- Eigene Verhaltenspräferenzen reflektieren
- Kommunikation und Zusammenarbeit gezielt verbessern

Transfer und persönliche Weiterentwicklung

- Eigene Stärken als Trainer und Leader erkennen
- Entwicklungsfelder ableiten und konkrete Maßnahmen planen
- Vorbereitung auf die Umsetzung im Arbeitsumfeld

Training am Arbeitsplatz Tag 4: Transfer sichern - Umsetzung in der Sparkassenpraxis

Training am Arbeitsplatz

- Anwendung der erlernten Methoden in einer realen Trainingssituation
- Praktisches Feedback und Reflexion des eigenen Handelns
- Individuelle Weiterentwicklung durch gezielte Rückmeldung

Nachhaltiger Praxistransfer

- Erfolgsfaktoren für die Umsetzung im Alltag sichern
- Erfahrungen austauschen und voneinander lernen
- Persönlichen Entwicklungsplan als Trainer und Leader festigen

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 unterstützten wir Sie dabei, Ihr BC, BL bzw. SL 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 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.

TERMIN(E)

nach Absprache

DAUER

nach Absprache

PREIS

nach Vereinbarung

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Vorbereitungs-/Planungsphase

- 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

KONTAKT

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 Qualtitätsstandards

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 unterstützten 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

nach Absprache

PREIS

nach Vereinbarung

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Vorbereitungs-/Planungsphase

- Veränderungsbegleitung / Change-Management
- Personalauswahl (Eignungsdiagnostische Verfahren / Recruiting)
- Analyse Trainingsbedarfe
- Initial-Meetings
- Workshops Prozesse und Qualtitätsstandards

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.

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.

TERMIN(E)

20.09.2027 – 04.10.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (20.09.2027)
Online-Modul 2 (04.10.2027)

DAUER

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

PREIS

795 Euro pro Sparkasse

KONTAKT

ANMELDUNG



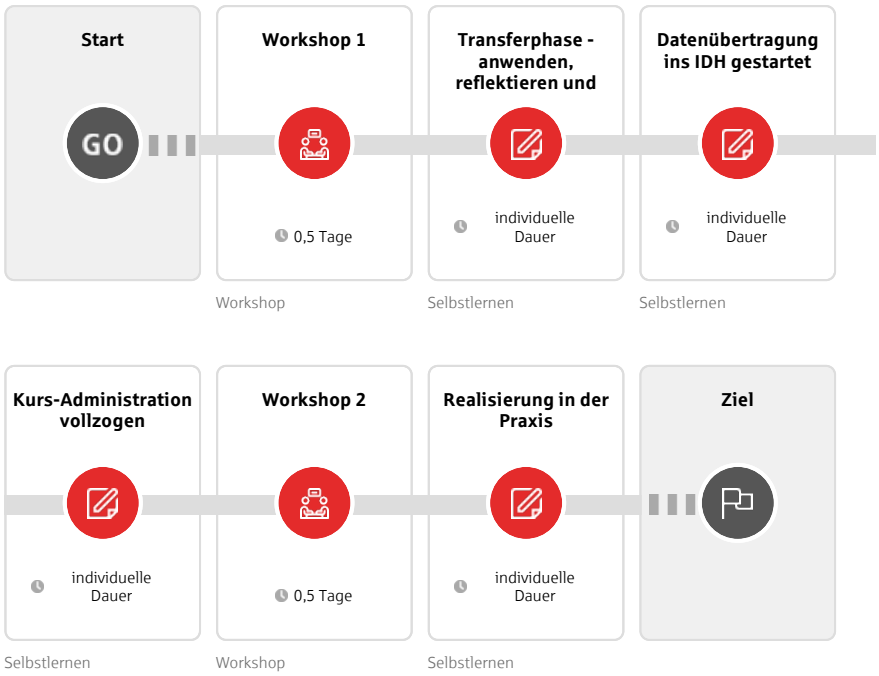
Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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

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



Programm/Inhalt

Workshops-Programm:

Workshop 1 am 20.09.2027 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 04.10.2027 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).



DIE BUSINESS SCHOOL

Zertifizierte Weiterbildung zum Fach- oder Betriebswirt

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

Informiere Dich über unsere berufsbegleitenden Weiterbildungsangebote.

IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



Rabea Hesse
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-712
bs@ska.nrw



Nathalie Mädje
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-757
bs@ska.nrw



Liane Stach
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-792
bs@ska.nrw



Laura Freiin von Eerde
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-795
bs@ska.nrw



TAGUNGSZENTRUM HÖRDER BURG

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

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

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

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

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

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Unser Veranstaltungsmanagement berät Sie gern persönlich zu Ihrem individuellen Angebot.

IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



Antonia König
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-744
antonia.koenig@ska.nrw



Andreas Gaida
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-722
andreas.gaida@ska.nrw



MITTELSTANDSCAMPUS NRW

Der Mittelstand bildet das Herz der deutschen Wirtschaft

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

· Nachhaltigkeit,
· Digitalisierung und
· Arbeitgeberattraktivität – Führung.

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

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

IHR ANSPRECHPARTNER



Christian Overhage
Projektleiter Mittelstandscampus NRW

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

Lern- und Buchungsportal

Informieren Sie sich über unser Bildungsangebot.

Digitale Transformation