Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

FORTBILDUNGSPROGRAMM 2027

Mediale Beratung

INHALTSVERZEICHNIS

SEITE

Mediale Beratung **3**

15.450 S-KIPilot Kompakt Vertrieb - Einsatz von generativer KI im Service- und Beratungsalltag (online) 4

15.190 Trainingsprogramm Multikanalberater/-in 7

15.441 Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar) 12

15.455 KI-Leadership - Mit künstlicher Intelligenz zum natürlichen Führungserfolg 15

15.706 Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing 18

15.709 Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online) 20

02 INDIVIDUALKUNDEN

Mediale Beratung

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

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

ZIELGRUPPE

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

IHR NUTZEN

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

VORAUSSETZUNG(EN)

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

IHR REFERENT

Fabian Voß, FINNOFLEET engram GmbH

HINWEIS(E)

Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet und nach der Veranstaltung den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Sie haben außerdem die Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer 15.450-V zu buchen.

TERMIN(E)

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

DAUER

1,5 Stunden

PREIS

189,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

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

INHALTE

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

Zur Aufzeichnung

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

Programm/Inhalt

Einordnung & Orientierung

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

Funktionen des S-KIPilot für Beratung & Service

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

Wirksame Gesprächs-Prompts

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

Sichere & verantwortungsvolle Nutzung

- Halluzinationen erkennen
- Grenzen vertrieblicher Inhalte
- Qualitätssicherung

Live-Demonstration im S-KIPilot (Praxisfokus)

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

Transfer in den Vertriebsalltag

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

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

Start
GO

Initial-Meeting / Planungs-Konferenz
individuelle Dauer
Workshop

Change Management /Veränderungsbegleitung
individuelle Dauer
Training

Technik, Prozesse & Qualitätsstandards
individuelle Dauer
Workshop

Individuelle Trainings Mediale Beratung
individuelle Dauer
Training

Services & Dienstleistungen Mobile und Payment
individuelle Dauer
Webinar

Individuelle Trainings Telefonkommunikation
individuelle Dauer
Training

Trainings zur Einbindung WP-Beratung
individuelle Dauer
Seminar

Einsatz Elemente der Online-Kommunikation
individuelle Dauer
Webinar

Individuelle Trainings Videoberatung in
individuelle Dauer
Seminar

Transfer & Simulationstrainings - anwenden,
individuelle Dauer
Selbstlernen

Team-Review
individuelle Dauer
Workshop

Training am Arbeitsplatz / Coaching
individuelle Dauer
Coaching

Trainings zu speziellen Themen &
individuelle Dauer
Training

Ziel

Programm/Inhalt

Vorbereitungsphase strategische & prozessuale Umsetzung

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

Realisierungs- & Transferphase Trainingsprogramm Multikanalberatung

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

Feintuningphase

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

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

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

ZIELGRUPPE

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

IHR NUTZEN

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

VORAUSSETZUNG(EN)

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

IHR REFERENT

Fabian Voß, FINNOFLEET engram GmbH

HINWEIS(E)

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

TERMIN(E)

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

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

DAUER

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

PREIS

189,00 €

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

Start
GO

Selbst-Check - KI-Typ
0,5 Stunde(n)
E-Learning

Von der Theorie zur Praxis - Ihr Leitfaden für
0,5 Stunde(n)
E-Learning

Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis -
1 Stunde(n)
E-Learning

Webinar: Der S-KIPilot in der Praxis - Einsatzszenarien
1,5 Stunde(n)
Webinar

Ergebnistypen zum Transfer: Unterlagen mit bewährten
individuelle Dauer
Selbstlernen

Ziel

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

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.

Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing

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

ZIELGRUPPE

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

IHR NUTZEN

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

HINWEIS(E)

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

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

TERMIN(E)

nach Vereinbarung

DAUER

0,5 Tage
nach Vereinbarung

PREIS

nach Vereinbarung

KONTAKT

ANMELDUNG

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

INHALTE

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

Programm/Inhalt

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

Möglichkeiten und Grenzen der medialen Beratung

Technische Grundlagen – Umgang mit dem Frontend

Voraussetzungen auf der Kundenseite

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

Grundlagen der Interaktionsformen Screensharing und Co-Browsing

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

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

Der optimale Arbeitsplatz – mit wenig Aufwand zu mehr Ergonomie

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

Medien online individualisieren, Umgang mit…

- …Textmarker und Zeigeoptionen
- …Grafikelementen
- …Textelementen

Besonderheiten beim Co-Browsing

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

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

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

ZIELGRUPPE

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

IHR NUTZEN

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

IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

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

HINWEIS(E)

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

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

TERMIN(E)

11.02.2027 | virtueller Seminarraum

03.05.2027 | virtueller Seminarraum

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

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

INHALTE

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

Programm/Inhalt

Was ist Outbound?

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

IAM - Integriertes Ansprachenmanagement

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

Warum telefonieren wir Outbound?

- Kundenbindung durch Termine

Wie telefonieren wir Outbound? - praxisnah und wirksam

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

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