



## FORTBILDUNGSPROGRAMM 2026

Trainings: Beratung und Vertrieb (inkl. OSP)



| <b>INHALTSVERZEICHNIS</b>                                                                                                             | <b>SEITE</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Trainings: Beratung und Vertrieb (inkl. OSP)</b> .....                                                                             | <b>3</b>     |
| 04.211 ProEco-Schulungskonzept für RSGV-Sparkassen: Energetische Sanierung für private Wohnimmobilien .....                           | 4            |
| 04.280 Baufinanzierung in OSPlus_neo .....                                                                                            | 7            |
| 04.290 Multiproduktansatz in der Baufinanzierung .....                                                                                | 9            |
| 04.286 Kapitaldienst in BauFi_neo mit Ausblick Kennzahlen (Blended Learning S436b) .....                                              | 11           |
| 04.288 Regulatorik im Kreditprozess umsetzen BauFi_neo – Fokus Kapitaldienst und Kennzahlen (Blended Learning S437b) .....            | 13           |
| 04.282 Baufinanzierung 3.0 - Ihr Update für eine erfolgreiche Beratung mit OSPlus_neo für Geschäfts- und Gewerbekundenberatende ..... | 15           |
| 15.716 Stift-Display: Sehen. Verstehen. Behalten. - Visualisierung, die begeistert .....                                              | 17           |
| 15.916 Videoberatung im Immobiliengeschäft - Vom Bildschirm zum Eigenheim .....                                                       | 19           |



## **04 IMMOBILIEN**

# **Trainings: Beratung und Vertrieb (inkl. OSP)**

## ProEco-Schulungskonzept für RSGV- Sparkassen: Energetische Sanierung für private Wohnimmobilien

Durch diese Schulung, entwickelt für die RSGV-Sparkassen, erhalten Beraterinnen und Berater das nötige Wissen und die Werkzeuge, um das Thema energetische Sanierung effektiv in ihre Beratungsgespräche einzubinden und Kunden gezielt an die Energieberater der ProEco Rheinland weiter zu leiten.

### IHR NUTZEN

- Sie erweitern ihr Grundverständnis zum Thema energetische Sanierungen bei privaten Wohnimmobilien und können das Thema in ihre Praxis einordnen
- Sie verfügen über die erforderliche Fachkompetenz auf dem Gebiet Modernisierung zur aktiven Positionierung
- Sie können ein qualifiziertes Kundengespräch führen und Modernisierungsthemen identifizieren
- Sie erkennen systematisch Vertriebschancen sowie Risiken und setzen passende Lösungen zielgerichtet durch Überleitung an die ProEco Rheinland um
- Sie beherrschen die Verknüpfung des Themas Modernisierung mit der Ganzheitlichen Beratung
- Sie integrieren das Thema in ihr Rollenverständnis und nutzen dies proaktiv zu ihrer Positionierung

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Qualifizierte Fachleute des Sparkassen Verbundes



#### TERMIN(E)

Auf Anfrage



#### DAUER

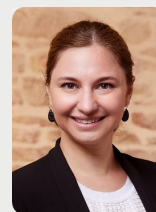


#### PREIS



#### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Nathalia Klenner**

0231 222 40 758

nathalia.klenner@ska.nrw

#### INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**

0231 22240-760

vanessa.jandzinsky@ska.nrw

## **Programm/Inhalt**

### **Digitaler Kick Off (Webex)**

- Strategische Bedeutung
- Grundsätzliche Aufstellung (ProEco)
- Ausgangssituation & Ziele
- Vorstellung der Vorgehensweise

### **Nachhaltige Führung mit Energetische Sanierung (Workshop)**

- Mindset
- Chancen/Herausforderungen
- Konsequenz für Führung
- Führungsinstrumente

### **Modernisierungsrechner der SFG (E-Learning)**

- Einordnung des Modernisierungsrechners
- Den Modernisierungsrechner richtig ausfüllen
- Einordnung der errechneten Werte

### **Modernisierungsrechner der SFG (Webex)**

- Chancen des Modernisierungsrechners
- Grobe Einordnung von Eckdaten
- Einbindung des Finanzkonzeptes für Cross-Selling-Produkte

### **Fachwissen Energetische Sanierung 1 (Webex)**

- Gesetzliche Vorgaben
- Energieausweis
- Sanierungsfahrplan (ISFP)
- Heizungsarten
- Photovoltaik

### **Fachwissen Energetische Sanierung 2 (Webex)**

- Dachdämmung
- Lüftungssysteme
- Fensteraustausch
- Bauphysikalische Zusammenhänge

### **Energetische Sanierung in der Beratungspraxis (Präsenz-Training)**

- Rolle Berater & Zusammenspiel der proEco
- Kundendiagnose
- Vertriebsanlässe
- Beratungsleitfäden
- Überleitung an ProEco
- Professionelle Gesprächsführung

**Praxisdialog Energetische Sanierung (Präsenz-Austausch)**

- Erfolgsbeispiele aus der Beratungspraxis
- Praxisimpulse
- Tipps für schwierige Situationen
- Fragen & Antworten
- Persönliche Reflexion

## Baufinanzierung in OSPlus\_neo

**Stärken Sie Ihre Baufinanzierungsberatung mit OSPlus\_neo, gewinnen Sie Sicherheit im kundenzentrierten Einsatz der Anwendung und profitieren Sie von einer effizienteren Beratung sowie wertvoller Zeitersparnis im Beratungsprozess. In diesem individuell auf Ihr Haus abgestimmten Training lernen Berater/-innen, Führungskräfte und weitere beteiligte Bereiche, Kundengespräche strukturiert, (zins)sicher und vertriebsorientiert zu führen. Im Fokus steht eine Beratung, die Kundenbedürfnisse klar erkennt, Finanzierungsmöglichkeiten verständlich aufzeigt und Kundinnen und Kunden souverän auf dem Weg zu einer passenden Baufinanzierungslösung begleitet.**

### ZIELGRUPPE

Alle Berater/-innen der privaten Baufinanzierung (Standard) und deren Führungskräfte, Mitarbeitende aus der Marktfolge Aktiv und den Filialen (Anbahnung bzw. Erstkontakt)

### IHR NUTZEN

- Sie führen die Kundengespräche mit OSPlus\_neo sicher und navigieren kompetent in den technischen Anwendungen.
- Sie beherrschen die Bedarfsermittlung und den Produktverkauf mit OSPlus\_neo und stellen den Kunden und seine Bedürfnisse weiterhin in den Mittelpunkt.
- Sie erkennen die Vorteile einer bildschirmgeschützten Beratung als Chance zu mehr Beratungsqualität und begeistern den Kunden für neue technische Möglichkeiten.
- Sie argumentieren (zins)sicher und mit Preisstolz.
- Die Führungskräfte überzeugen mit ihrer Rolle, begleiten und unterstützen ihre Mitarbeiter/-innen im Einsatz von OSPlus\_neo.
- Sie erkennen und nutzen Cross-Selling-Potenziale gezielt, um zusätzliche Vertriebschancen zu erschließen.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Erfahrene Kooperationspartner/-innen der Sparkassenakademie



#### TERMIN(E)

Nach Vereinbarung



#### DAUER

Die Dauer hängt von der individuellen Vereinbarung mit Ihrem Haus ab.



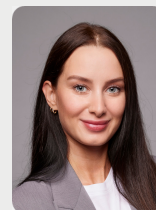
#### PREIS

Nach Vereinbarung



#### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Darina Busch**

0231 22240-524

darina.busch@ska.nrw

#### INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**

0231 22240-760

vanessa.jandzinsky@ska.nrw

### Programm/Inhalt

Das Seminar ist in 8 Module unterteilt:

|                 |                                                                                             |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Modul 1</b>  | Workshop zur Individualisierung des Trainings mit allen Projektverantwortlichen             |
| <b>Modul 2</b>  | Kick-off für alle betroffenen Mitarbeiter/-innen                                            |
| <b>Modul 3a</b> | Workshop für die Führungskräfte                                                             |
| <b>Modul 3b</b> | Training der Baufinanzierungsspezialist/-innen                                              |
| <b>Modul 3c</b> | Training der Marktfolgemitarbeiter/-innen                                                   |
| <b>Modul 3d</b> | Training der Primärkundenberater/-innen, IKB                                                |
| <b>Modul 3e</b> | Training der Geschäfts- und Gewerbekundenberater/-innen                                     |
| <b>Modul 4</b>  | Nachhaltigkeitsworkshop - Reflexion und Best Practice für Berater/-innen und Führungskräfte |

Die Dauer und die genauen Inhalte stimmen Sie im Vorfeld individuell mit uns ab. Gern schicken wir Ihnen unser Konzept zu.

## Multiproduktansatz in der Baufinanzierung

Das Baufinanzierungsangebot auf dem freien Markt ist mittlerweile riesengroß – die Wege der Kundinnen und Kunden zur Finanzierung vielfältig! Der Multiproduktansatz hilft dabei, die Kundenschnittstellen nachhaltig zu sichern. Stärken Sie Ihr eigenes Baufinanzierungsgeschäft durch die Nutzung der Markttransparenz und einer vollumfänglichen Beratung Ihrer Kundinnen und Kunden – wir unterstützen Sie von der strategischen Entscheidung bis zum Kundengespräch.

### ZIELGRUPPE

Alle Berater/-innen der privaten Baufinanzierung (Standard) und deren Führungskräfte sowie Mitarbeiter/-innen des Projektteams

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Bedürfnisse Ihrer Kundinnen und Kunden und halten Lösungen bereit, die Ihre Kundinnen und Kunden als attraktiv und wertvoll empfinden.
- Sie steigern Ihr Geschäftsvolumen, bauen das Zins- und Provisionsgeschäft weiter aus und senken Ihre Leerberatungsquoten.
- Sie stellen Ihren Baufinanzierungsvertrieb zukunftssicher auf, indem Sie Kundenschnittstellen nachhaltig sichern.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Erfahrene Trainer/-innen der Sparkassenakademie sowie unseres Kooperationspartners FINMAS und weiterer Kooperationspartner



#### TERMIN(E)

nach Vereinbarung



#### DAUER

Die Dauer hängt von der individuellen Vereinbarung mit Ihrem Haus ab.



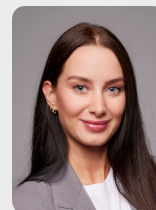
#### PREIS

nach Vereinbarung



#### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Darina Busch**

0231 22240-524

darina.busch@ska.nrw

#### INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**

0231 22240-760

vanessa.jandzinsky@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

Das Angebot ist in unterschiedliche Module unterteilt, die wir gerne an Ihren individuellen Schulungsbedarf anpassen.

Zunächst erarbeiten wir im Rahmen der strategischen Begleitung und Handlungsfeldanalyse gemeinsam mit Ihrem Haus ein individuelles Unterstützungskonzept. Anschließend unterstützen wir Sie, je nach Bedarf, bei der Umsetzung des Konzepts und der Befähigung der Mitarbeitenden.

Kontaktieren Sie uns gern. Wir stellen Ihnen unser Konzept gerne in einem persönlichen Gespräch vor.

## Kapitaldienst in Baufi\_neo mit Ausblick Kennzahlen (Blended Learning S436b)

**Stärken Sie Ihre Baufinanzierungsberatung mit OSPlus\_neo und schaffen Sie Sicherheit im kundenzentrierten Einsatz der entsprechenden Anwendungen. Im Fokus stehen Beratungstools, die Finanzierungsmöglichkeiten verständlich aufzeigen und Kundinnen und Kunden souverän auf dem Weg zu einer passenden Baufinanzierungslösung begleiten.**

### ZIELGRUPPE

Jungangestellte und (potenzielle) Neu-Anwendende, Markt, Baufinanzierungsberatende, Assistenz der Baufinanzierung und weitere Projektmitarbeitende, Revision, Kreditsekretariat.

### IHR NUTZEN

- Sie können sich sicher in den Anwendungen "OSPlus Kapitaldienst" und "Wirtschaftliche Verhältnisse verwalten" in OSPlus\_neo bewegen.
- Sie kennen praxisnahe Tipps für die Bearbeitung des Anliegens sowie für die schnelle und strukturierte Erfassung von Daten im Tool.
- Sie erhalten umfangreiche technische Hinweise und erkennen darüber hinaus auch Vertriebsansätze.

### VORAUSSETZUNG(EN)

- Absolvierung des E-Learnings bis 1 Woche vorab
- Grundlagenkenntnisse Baufi\_neo
- Erste Erfahrungen mit privater Kapitaldienstermittlung wünschenswert
- Bankfachliche Vorgaben sind im Haus getroffen und stehen den Mitarbeitenden zur Einsicht zur Verfügung
- Für Online-Formate: WebEx Nutzung inkl. Kamera

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Erfahrene Kooperationspartner/-innen aus dem Team Sparkasse der CSC INNO.



#### TERMIN(E)

Auf Anfrage



#### DAUER

0,5 Tage



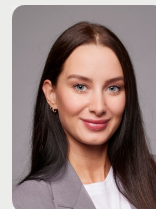
#### PREIS

Individuell



#### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Darina Busch**

0231 22240-524

darina.busch@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

**Technik „OSPlus Kapitaldienst“ und „Wirtschaftliche Verhältnisse  
Verwalten“ in OSPlus\_neo mit Ausblick auf die Kennzahlen  
Exkurs Kapitaldienst in OSPlus-Kredit Portal  
Personengruppierungen und Betrachtungsweisen  
Vereinfachte Finanzberichtstypen für N-Personen  
Druck im Kapitaldienst  
Praxisbeispiele  
Austausch**

**HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING**

Dieses Seminar bieten wir ausschließlich als Inhouse-Veranstaltung an.

## Regulatorik im Kreditprozess umsetzen Baufi\_neo – Fokus Kapitaldienst und Kennzahlen (Blended Learning S437b)

**Stärken Sie Ihre Baufinanzierungsberatung mit OSPlus\_neo und schaffen Sie Sicherheit im kundenzentrierten Einsatz der entsprechenden Anwendungen. Im Fokus stehen Beratungstools, die Finanzierungsmöglichkeiten verständlich aufzeigen und Kundinnen und Kunden souverän auf dem Weg zu einer passenden Baufinanzierungslösung begleiten.**

### ZIELGRUPPE

Anwender Markt: Baufinanzierungsberatender Assistenz der Baufinanzierung, Projektmitarbeitende, Revision, Kreditsekretariat

### IHR NUTZEN

- Sie vertiefen die regulatorischen Vorgaben zur Kreditwürdigkeitsprüfung mit der technischen Erfassung.
- Sie wissen, wie Sie Daten schnell und strukturiert erfassen, stellen den Kapitaldienst korrekt dar und leiten Kennzahlen als Kreditrisikoindikatoren sicher ab.
- Sie können die regulatorischen Vorgaben zur Kreditwürdigkeitsprüfung einhalten und bewegen sich sicher in den Anwendungen.

### VORAUSSETZUNG(EN)

- Absolvierung des E-Learnings bis 1 Woche vorab
- Grundlagenkenntnisse Baufi\_neo
- Grundlagen Kapitaldienst in Baufi\_neo mit Ausblick Kennzahlen (S436B)
- Erste Erfahrungen mit privater Kapitaldienstermittlung
- Bankfachliche Vorgaben sind im Haus getroffen und stehen den Mitarbeitenden zur Einsicht zur Verfügung
- Für Online Formate: WebEx Nutzung inkl. Kamera

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Erfahrene Kooperationspartner/-innen aus dem Team Sparkasse der CSC INNO.



#### TERMIN(E)

Auf Anfrage



#### DAUER

0,5 Tage



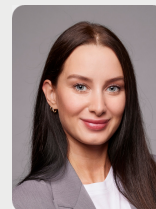
#### PREIS

Individuell



#### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Darina Busch**

0231 22240-524

darina.busch@ska.nrw



**Programm/Inhalt**

**Grundlagen Anforderungen aus der Regulatorik zur Kreditwürdigkeitsprüfung**  
**Umgang mit der Technik und fachliche Vorgaben in Baufi\_neo (OSPlus-Kredit)**  
**Korrekte Erfassung von Vorhaben und Finanzierungsgegenständen**  
**OSPlus Kapitaldienst und Wirtschaftliche Verhältnisse**  
**Verwalten über wesentliche Personenarten und einfach Finanzierungsformen**  
**Kennzahlenarten in OSPlus (WifSta, EBA, EBA-EBIL) und deren Ermittlungslogik**  
**LOaM-Segmente**  
**Tipps und Tricks zu möglichen Fehlerquellen**  
**Praxisnahe Vorstellung u.a. in OSPlus Schulungsumgebung anhand von Fallbeispielen**  
**Klärung und Austausch zu mitgebrachten Fragenstellungen aus der Praxis mit Blick auf die**  
**Anwendung, z.B. Fragen zur Technik OSPlus**  
**Austausch**

**HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING**

Dieses Seminar bieten wir ausschließlich als Inhouse-Veranstaltung an.

## Baufinanzierung 3.0 - Ihr Update für eine erfolgreiche Beratung mit OSPlus\_neo für Geschäfts- und Gewerbekundenberatende

Optimieren Sie Ihre Expertise in der Baufinanzierungsberatung mit OSPlus\_neo und erhalten Sie Ihr neo-Update! In diesem Seminar gewinnen Sie einen Überblick zu den neuesten technischen Entwicklungen von OSPlus\_neo und deren Anwendung in der kundenorientierten Beratung. Lernen Sie, wie Sie neue und innovative Tools gezielt einsetzen können, um Ihre Abschlussquoten zu steigern.

### ZIELGRUPPE

Baufinanzierungsspezialistinnen und Baufinanzierungsspezialisten

### IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den neuesten technischen Möglichkeiten für Ihren Arbeitsplatz und Ihre Beratung und wissen, wie Sie diese gezielt für eine effiziente und kundenorientierte Beratung nutzen.
- Sie können die Hürden in BauFi\_neo 3.0 souverän meistern und dadurch Ihre Abschlussquoten steigern.
- Sie kennen die neuesten Anwendungen und verstehen deren Relevanz für die Beratung.

### VORAUSSETZUNG(EN)

Die Teilnehmenden verfügen bereits über grundlegende Kenntnisse in OSPlus\_neo.

### REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Erfahrene Kooperationspartner/-innen der Sparkassenakademie



#### TERMIN(E)

Nach Vereinbarung



#### DAUER

1 Tag



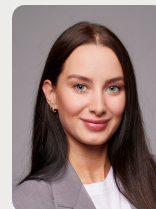
#### PREIS

Nach Vereinbarung



#### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Darina Busch**

0231 22240-524

darina.busch@ska.nrw

#### INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**

0231 22240-760

vanessa.jandzinsky@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

**"Baufi\_neo 3.0": kompaktes Update zu den neuesten Funktionen und Anwendungsmöglichkeiten**

**Prolongation in Baufi\_neo**

**Einsatzmöglichkeiten neuer Tools für den Vertrieb und Chancen in der Kundenberatung**

**Ideenschmiede Beratung: Lösungsansätze für aktuelle Herausforderungen im Vertrieb**

**Effektive Zusammenarbeit: Erfolgsfaktoren für eine harmonische Zusammenarbeit mit den Primärberatenden**

**HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING**

Diese Veranstaltung bieten wir gerne Inhouse in Ihrer Sparkasse an.

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

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

### ZIELGRUPPE

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

### IHR NUTZEN

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

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

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

### HINWEIS(E)

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

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



#### TERMIN(E)

Auf Anfrage



#### DAUER

1 Tag



#### PREIS

425,00 €



#### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw



## **Programm/Inhalt**

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

- Technik und Tools zur visuellen Unterstützung

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

- Wacom DTK1660E

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

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

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

## Videoberatung im Immobiliengeschäft - Vom Bildschirm zum Eigenheim

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

### ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater in der Baufinanzierung und Immobilienvermittlung

### IHR NUTZEN

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

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

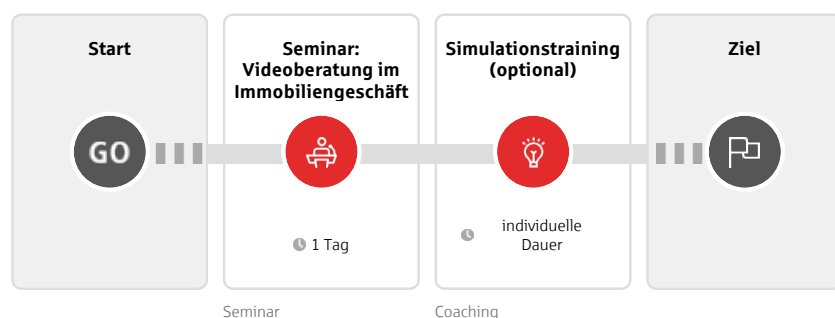
Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und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

### HINWEIS(E)

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

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

### 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

100% online



# DIE BUSINESS SCHOOL

## Zertifizierte Weiterbildung zum Fach- oder Betriebswirt

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



Informiere Dich über unsere berufsbegleitenden Weiterbildungsangebote.

### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



**Rabea Hesse**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-712  
bs@ska.nrw



**Nathalie Mädje**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-757  
bs@ska.nrw



**Liane Stach**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-792  
bs@ska.nrw



**Laura Freiin von Eerde**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-795  
bs@ska.nrw

# TAGUNGSZENTRUM HÖRDER BURG

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

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

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

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

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

### Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Unser Veranstaltungsmanagement berät Sie gern persönlich zu Ihrem individuellen Angebot.

#### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



**Antonia König**  
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-744  
antonia.koenig@ska.nrw



**Andreas Gaida**  
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-722  
andreas.gaida@ska.nrw

## MITTELSTANDSCAMPUS NRW

### Der Mittelstand bildet das Herz der deutschen Wirtschaft

**Der MittelstandsCampus NRW, eine Marke der Sparkassen-akademie 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**