Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen



FORTBILDUNGSPROGRAMM 2027

Fachseminare / Zertifikatsprogramme

INHALTSVERZEICHNIS

SEITE

Fachseminare / Zertifikatsprogramme **3**

15.190 Trainingsprogramm Multikanalberater/-in 4

15.730 Zertifikatsprogramm Leadership KSC DBC BC - Vertriebsbegleitung und Training 9

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



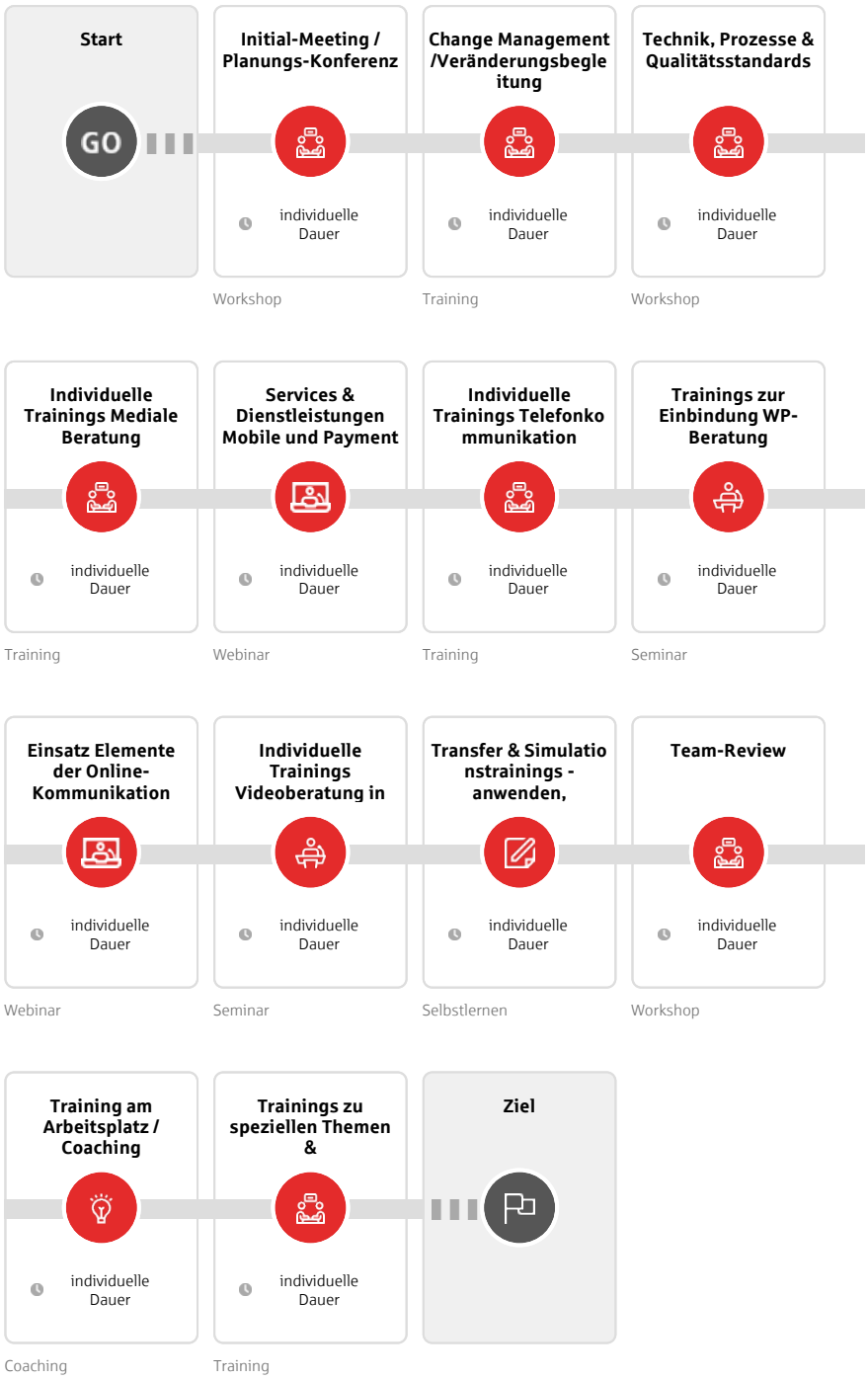
Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

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

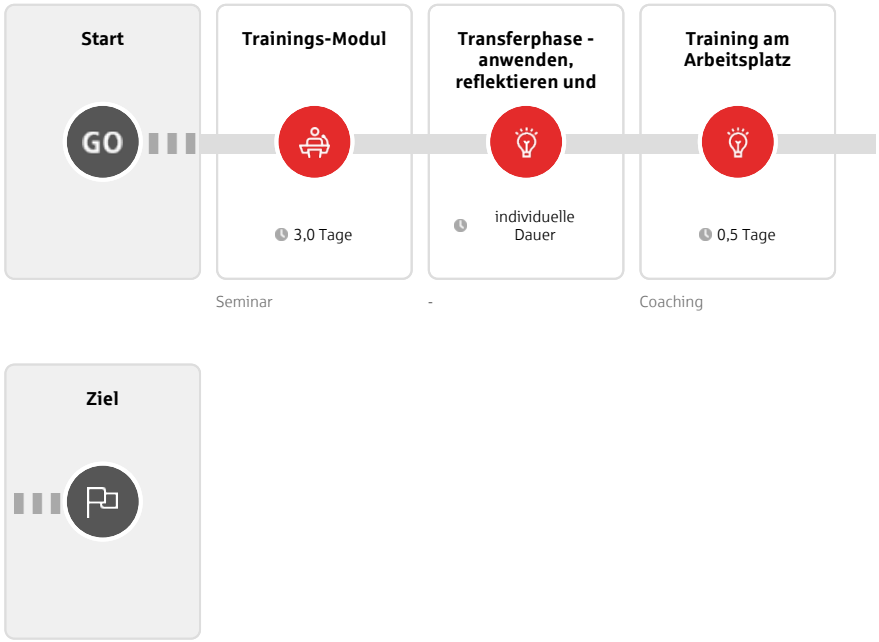


Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

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



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

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