Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen



FORTBILDUNGSPROGRAMM 2027

04 Liquidität sicherstellen - GAP I

INHALTSVERZEICHNIS

SEITE

04 Liquidität sicherstellen - GAP I 3

74.426 Kundenorientierte Kommunikation I: Grundlagen erfolgreicher Beratungsgespräche 4

74.427 Konten, Karten und Co 6

74.428 Internationaler Zahlungsverkehr - Dienstleistungen im Auslandsgeschäft 8

AUSBILDUNGSBEGLEITENDE ANGEBOTE

04 Liquidität sicherstellen - GAP I

Kundenorientierte Kommunikation I: Grundlagen erfolgreicher Beratungsgespräche

Markt- und Kundenorientierung praxisnah trainiert!

ZIELGRUPPE

Auszubildende im ersten Ausbildungsjahr

IHR NUTZEN

- Sie trainieren praxisnah grundlegende Ausbildungsinhalte der profilgebenden Berufsbildpositionen "Serviceleistungen anbieten" und "Liquidität sicherstellen".
- Sie identifizieren sich mit dem Finanzdienstleister "Sparkasse" und erlangen eine positive Einstellung zu Service, Beratung und Verkauf.
- Sie gewinnen Sicherheit in vertrieblichen Gesprächssituationen und können souverän an Berater überleiten.
- Sie entwickeln und erweitern ihre Kompetenz zu Rhetorik und Präsentation.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Praktiker/-innen aus Sparkassen und freiberufliche Trainer/-innen

HINWEIS(E)

Die Inhalte entsprechen in der Ausbildungsordnung/dem Ausbildungsrahmenplan der profilgebenden Berufsbildposition 1 "Serviceleistungen anbieten" und 4 "Liquidität sicherstellen"

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

2 Tage

PREIS

270,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



Birgit Flachsbart
0231 22240-726
birgit.flachsbart@ska.nrw

INHALTE



Michael Zaum
0231 22240-515
michael.zaum@ska.nrw

Programm/Inhalt

Dienstleistungsqualität: Bei Kunden positiv in Erinnerung bleiben

- Kundenzufriedenheit oder -begeisterung? Mehrwert gegenüber Online-Banking, Image der Sparkasse
- Voraussetzungen: Positive Einstellung zu Beratung und Verkauf, König Kunde, Commitment,
- Mitarbeiter/-innen als Visitenkarte der Sparkasse; sowohl dienstlich und als auch privat
- Qualitätsstandards: Fachkompetenz, Freundlichkeit, Diskretion, Seriosität, Schnelligkeit, Verständlichkeit, Zuverlässigkeit, Serviceorientierung

Mit Kunden erfolgreich kommunizieren

- Wege zum Kunden: Passive und aktive Kontaktaufnahme, Kontaktorte, Kontaktmittel, Anlässe, Bedarfe, Neukunden
- Kommunikationsarten und -regeln, positive Gesprächsatmosphäre
- Wirkungsmittel, Körpersprache, erster Eindruck, Gesprächseinstieg
- Professionelle Kommunikation am Telefon, in E-Mails und in sozialen Netzwerken
- Umgangsformen bei besonderen Personengruppen sowie Berücksichtigung soziokultureller Aspekte
- Überleitung zum Berater

Praxisorientiertes Training von Servicesituationen

- im Bereich Serviceleistungen anbieten
- im Bereich Liquidität sicherstellen

Grundzüge der Rhetorik und Präsentation

Methodik:

- Fallstudien, Rollenspiele, Gruppenarbeiten

Konten, Karten und Co

Selbstständig arbeiten in der Filiale!

ZIELGRUPPE

Auszubildende im ersten Ausbildungsjahr

IHR NUTZEN

- Sie lernen handlungsorientiert und praxisnah die profilgebende Berufsbildposition "Liquidität sicherstellen" kennen.
- Sie lernen die Basisprodukte der Filialen und Geschäftsstellen kennen, können Arbeitsaufträge hierzu ausführen und aktiv und selbständig im Kundenservice mitarbeiten.

IHRE REFERENTIN

Praktiker/-innen aus Sparkassen

HINWEIS(E)

Die Inhalte entsprechen in der Ausbildungsordnung/dem Ausbildungsrahmenplan der profilgebenden Berufsbildposition 4 Liquidität sicherstellen (§4 Abs. 2 Nr. 4):
4 a, b, c, d, e, f, i)

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

2 Tage

PREIS

270,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



Birgit Flachsbart
0231 22240-726
birgit.flachsbart@ska.nrw

INHALTE



Michael Zaum
0231 22240-515
michael.zaum@ska.nrw

Programm/Inhalt

Girokonto - Drehscheibe der Geschäftsbeziehung

- Kontoarten, Nutzungsmöglichkeiten, Kundenvorteile, Preis- und Mehrwertmodelle, rechtliche Bestimmungen und vertragliche Vereinbarungen
- Eröffnung, Führung und Schließung der Konten, Kontoauszug
- Verfügungsberechtigungen und Vollmachten
- Tod eines Kontoinhabers
- Überziehungsmöglichkeiten und Dispositionskredit

Bitte zahlen! (Zahlungsverkehrsdienstleistungen)

- Zahlungsarten, Nutzungsmöglichkeiten, Kundenvorteile, Preise
- Barzahlungsverkehr (Kasse, Geldautomat, Tresor), Bargeldlogistik
- Alternative Bezahlverfahren
- Zahlungsverkehrsaufträge (Zahlscheine, Überweisungen, Daueraufträge, Schecks, Lastschriften, SEPA)
- Zahlungsverkehrsabwicklung (Netze, Automation, Rückgaben, Archivierung)
- Kartengeschäft (Debitkarte, Kreditkarte): Nutzungsmöglichkeiten, Kundenvorteile, Ausgabe, Preise
- Paymentlösungen anbieten (Ziele, Berater, Produkte)

Geldvermögen auf Konten anlegen

- Kontoarten (Tagesgeld, Festgeld)
- Eröffnung, Führung und Schließung der Konten
- Verträge zugunsten Dritter

Methodik:

- Fallstudien, Gruppenarbeiten

Internationaler Zahlungsverkehr - Dienstleistungen im Auslandsgeschäft

Grundlagen des Auslandsgeschäfts kennen und Kunden im Reisezahlungsverkehr und bei einfachen nichtdokumentären Zahlungen beraten.

ZIELGRUPPE

Auszubildende ab dem zweiten Ausbildungsjahr

IHR NUTZEN

- Sie lernen handlungsorientiert und praxisnah die Möglichkeiten und Lösungen des internationalen Zahlungsverkehrs kennen.
- Sie kennen die Grundlagen des Auslandsgeschäfts und können Kunden im Reisezahlungsverkehr und bei einfachen nichtdokumentären Zahlungen beraten.

IHR REFERENT

Praktiker/-innen aus Sparkassen

HINWEIS(E)

Die Inhalte entsprechen in der Ausbildungsordnung/dem Ausbildungsrahmenplan der profilgebenden Berufsbildposition 4 Liquidität sicherstellen (§4 Abs. 2 Nr. 4):
4 g, h, i)

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

1 Tag

PREIS

135,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



Birgit Flachsbart
0231 22240-726
birgit.flachsbart@ska.nrw

INHALTE



Michael Zaum
0231 22240-515
michael.zaum@ska.nrw

Programm/Inhalt

Reisezahlungsmittel

- Sorten
- Sparkassen Card
- Kreditkarten
- Vergleich der Reisezahlungsmittel: Konditionen und Verwendungszwecke, Vor- und Nachteile
- Länderspezifische Bedarfe
- Kundenberatungsgespräche / Cross-Selling
- Bearbeitung der Geschäftsvorgänge (An- und Verkäufe / Verfügungen)

Nichtdokumentäre Auslandszahlungen

- Internationale Zahlungsbedingungen
- Nichtdokumentäre Zahlungsformen (SEPA / Z1 / Schecks)
- Devisenkurse
- Bearbeitung von Zahlungsein- und ausgängen
- Kundenberatungsgespräche

Devisengeschäfte

- Begriff, Zweck und Abwicklung
- Beratungspflichten und Risiken

Methodik:

- Fallstudien, Rollenspiele, Gruppenarbeiten



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