Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen




# FORTBILDUNGSPROGRAMM 2027

## I. Markt

# INHALTSVERZEICHNIS

SEITE

**I. Markt ..... 23**

**01 Privatkunden ..... 24**

02.897 Sachkunde in der Anlageberatung für Privatkunden: Rechtliche Grundlagen (E-Learning) ..... 318

01.999 Salespresso ..... 28

**Tagungen und Foren ..... 30**

01.001 Faszination Sparkasse - Mit den Stärken der Nr. 1 selbstbewusst verkaufen ..... 31

01.003 Nachwuchsverkäuferforum ..... 33

01.005 Fachtagung Privates Finanzkonzept ..... 35

01.008 Fachtagung Marktbereichsleitung Privatkunden ..... 37

**Trainings: Sparkassen-Finanzkonzept ..... 39**

01.006 SFK meets IAM – Verbindungen schaffen und Vertriebsstärke entfalten ..... 40

01.020 Menschen begeistern und souverän beraten mit dem S-Finanzkonzept ..... 44

01.030 Hybrid beraten - das Private Finanzkonzept effizient nutzen (E-Learning) ..... 48

01.126 Das Private Finanzkonzept - Grundlagen (E-Learning) ..... 50

01.127 Das Private Finanzkonzept souverän anwenden (E-Learning) ..... 52

01.128 14 Microlearnings zum Privaten Finanzkonzept - Tipps und Ideen von Profis aus der Praxis ..... 54

01.131 Das Finanzkonzept erlebbar machen mit einer Reise durch die App Welt ..... 56

**Trainings: Beratung und Vertrieb ..... 58**

01.451 Next-Gen-Power-Training Nachwuchskundinnen und -kunden ..... 59

01.009-1 OSPlus_neo - Den Vertriebsalltag für Führungskräfte durch die vertriebliche Startseite zielgerichtet gestalten (online) ..... 61

01.009-2 OSPlus_neo - Den Vertriebsalltag für Berater/-innen durch die vertriebliche Startseite zielgerichtet gestalten (online) ..... 63

01.013 Female Finance: Vertrauen durch Verständnis – Frauen souverän und bedarfsgerecht beraten ..... 65

01.103 Stärken Sie Ihre digitale Fitness in der Beratung und erleben Sie den S-Cape-Room ..... 68

01.111 Nachhaltig agieren: Weil's um mehr als Geld geht! (E-Learning) ..... 70

01.125 OSPlus_neo Grundlagen (E-Learning) ..... 72

01.210 Wie aus Begeisterung Qualität wird! (E-Learning) ..... 74

01.213 Ihre innere Haltung als Führungskraft: Mit Leidenschaft zum Vertriebserfolg, auch im S-Cape-Room ..... 76

01.230 Souverän in der Vermögensberatung ..... 78

01.231 Die Marke Sparkasse erlebbar machen ..... 80

01.232 Erlebe den Spirit der Marke Sparkasse ..... 82

01.235 OSPlus_neo - Coach ..... 84

01.246 Die wichtigsten digitalen Serviceprozesse: Einfach. Besser. Erleben (E-Learning) ..... 86

01.248 Den Preis souverän verkaufen (E-Learning) ..... 88

01.249 Den Preis souverän verkaufen (Blended Learning) ..... 90

01.259 Terminakquise: Erfolgreich Kunden gewinnen ohne klassische Anlässe! ..... 92

01.260 Das Vertriebscamp: Sei neugierig - Der Kunde kauft - Vertraue auf Dich! ..... 94

01.261 Höfliche Hartnäckigkeit - charmante Schlagfertigkeit .....1137

01.264 Höfliche Hartnäckigkeit - Charmante Schlagfertigkeit (E-Learning) ..... 99

01.265 Stark auftreten: eloquent im Kopf - stabil im Körper ..... 101

01.267 Einfach verkaufen ..... 104

01.274 Mit aggressivem Kundenverhalten professionell umgehen ..... 106

01.277 Sicher im Abschluss (E-Learning) ..... 108

01.290 Vertrieb in der Ausbildung / Aha-Momente ..... 110

01.295 Sparkasse ist bunt - mit Herz, Toleranz und Vielfalt ..... 112

01.900 just e-learn-Package Vertriebskompetenz (E-Learning) ..... 114

82.600 Basisseminar Privatkundenberatung (PKB) ..... 116

01.281 Sparen, gewinnen und Gutes tun: die PS-Lotterie der Sparkassen (für Sparkassen im Rheinland) (E-Learning) ..... 120

01.282 Sparen, gewinnen und Gutes tun: die Sparlotterien der Sparkassen (für Sparkassen in Westfalen-Lippe) ..... 122

**Mediale Beratung ..... 124**

01.252 "Kein Abschluss unter dieser Nummer?" - die Terminquote steigern .....1135

01.256 Digital beraten - Schritt für Schritt erfolgreich ..... 127

01.257 Digital beraten: Vom Gespräch bis zum Abschluss (E-Learning) ..... 129
01.258 Terminakquise: Erfolgreich Kunden gewinnen ohne klassische Anlässe! (E-Learning) ..... 131
15.190 Trainingsprogramm Multikanalberater/-in ..... 1041
15.441 Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar) ..... 1097
15.450 S-KIPilot Kompakt Vertrieb - Einsatz von generativer KI im Service- und Beratungsalltag (online) ..... 848
15.706 Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing ..... 1090
15.709 Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online) ..... 1126
15.914 Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten ..... 1086
**Service ..... 150**
01.303 Machen Sie sich fit für die digitalen Services und erleben Sie dabei den S-Cape-Room ..... 151
**Vorsorge und Absicherung ..... 153**
01.421 Sparkassen-Versicherungsmanager/Plus (S-VM) (online) ..... 154
01.422 Einführung des Sparkassen-Versicherungsmanager/ Plus (S-VM) (online) ..... 156
01.420 Sparkassen-Versicherungsmanager/Plus (S-VM) – die digitale Versicherungsplattform ..... 928
**Finanzierung ..... 160**
01.711 Den Sparkassen-Privatkredit verantwortungsvoll beraten ..... 161
01.712-A Konsumentenkredite erfolgreich verkaufen (E-Learning) ..... 163
**Steuern - Recht - VWL ..... 165**
01.841 Erbrecht in der Kundenberatung und bei der Führung von Nachlasskonten ..... 166
01.852 Umgang mit demenziell erkrankten Kunden ..... 168
01.802 Was jetzt zu Inflation wichtig ist! (E-Learning) ..... 170
**02 Individualkunden ..... 172**
**Tagungen und Foren ..... 173**
02.003 Fachtagung Passivgeschäft und Wertpapiertrends ..... 174
02.013-V Die Welt der Zuwendungen im Wertpapiergeschäft (Videoaufzeichnung) ..... 178
**Fachseminare / Zertifikatsprogramme ..... 180**
02.100 Fachseminar Individualkundenbetreuung ..... 181
02.110 Fachseminar Individualkundenbetreuung kompakt (online) ..... 186

02.170 Zertifikatsprogramm Deka-InvestmentBerater/-in ..... 191
02.175 Zertifikatsprogramm Deka-InvestmentFührungskraft ..... 194
02.140 Zertifikatsprogramm Vertriebsexzellenz im Privatkundenmarkt ..... 198
**Trainings: Beratung und Vertrieb ..... 202**
02.203 Erfolgsfaktor Führung: Die Qualitätsführerschaft mit dem Sparkassen - Finanzkonzept sichern .. 203
02.207 „Schenken und Vererben“ im Finanzkonzept vertrieblich nutzen (E-Learning) ..... 205
02.209 „Schenken und Vererben“ im Finanzkonzept vertrieblich nutzen und erfolgreich einsetzen ..... 207
02.222 Anlegertypen verstehen: individuelle Beratung für unsere vielfältigen Kundinnen und Kunden . 209
02.245 Qualifiziert beraten mit digitalen Medien im stationären Vertrieb ..... 212
02.250 Berater/-in als Beziehungsmanager/-in: Individualkundinnen und -kunden erfolgreich betreuen . 214
02.252 Das Finanzkonzept als Mehrwert: wertschätzend und kundenzentriert beraten ..... 216
02.260 Die „Zinsshow“: Von Zahlen zu Herzen – mit Lust zum Vertriebserfolg (online) ..... 220
02.270 Vertriebsturbo - die Erträge deutlich steigern ..... 222
02.271 Provisionsturbo - Erträge deutlich steigern (E-Learning) ..... 224
**Mediale Beratung ..... 226**
15.450 S-KIPilot Kompakt Vertrieb - Einsatz von generativer KI im Service- und Beratungsalltag (online) ..... 848
15.190 Trainingsprogramm Multikanalberater/-in .....1041
15.441 Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar) .....1097
15.455 KI-Leadership - Mit künstlicher Intelligenz zum natürlichen Führungserfolg .....1103
15.706 Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing .....1090
15.709 Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online) .....1126
**Vorsorge und Absicherung ..... 245**
02.302 Das Lebensversicherungsgeschäft mit Individualkunden intensivieren ..... 246
02.301 Das Altersvorsorgetool in OSPlus_neo (online) ..... 248
02.303 Die "Digitale Rentenübersicht" – der Gamechanger in der Altersvorsorge! ..... 250
02.304 Vorsorgeberatung als Qualitätsmerkmal - AV-Tool und Digitale Rentenübersicht praxisnah erleben! ..... 252
02.360 Altersvorsorgeshow ..... 255

02.360-V Altersvorsorgeshow (Videoaufzeichnung) ... 258
02.305 Grundlagen AVRG ... 260
**Vermögensmanagement ... 263**
02.501 Sachkunde für die Anlageberatung aktualisieren ... 264
02.501-1 Sachkunde für die Anlageberatung aktualisieren ... 267
02.502 Das Wertpapiergeschäft in der Individualkundenberatung intensivieren ... 269
02.531 Natürlich nachhaltig beraten im Wertpapiergeschäft ... 271
02.560 Depots analysieren und strukturieren ... 273
02.256 Einlagen halten! Zinsangebote professionell kontern (online) ... 275
02.536 Nachhaltig agieren in der Anlageberatung - Update (E-Learning) ... 277
02.512 Der Anlagekompass: Portfolioberatung at its best! ... 279
**Spezielle Wertpapierkompetenz ... 283**
02.653 Wertpapierprozesse in OSPlus_neo sicher anwenden (online) ... 284
02.652 Sprachaufzeichnung in der Praxis - Qualität erhöhen, Fehler vermeiden ... 286
02.660 Insights S-Neo – Umsetzungsunterstützung (online) ... 288
**Wohnen und Immobilie ... 290**
02.710 Mit r u d i das Immobiliengeschäft im Privatkundenmarkt stärken ... 291
04.514 Cockpit Immobilie – Ein Bestandteil des r u d i Projektes (E-Learning) ... 467
04.511-1 Der Modernisierungsrechner ... 463
**Steuern / Recht / VWL ... 300**
02.832 Steuer-Update für Vermögensbetreuer/-innen ... 301
02.833 Steuer-Update kompakt (online) ... 303
02.842 Aufsichtsrecht in der Anlageberatung ... 305
02.870 Die EU-Erbrechtsverordnung (ErbVO) - Neuerungen und Auswirkungen auf die Sparkassenpraxis (online) ... 307
02.872 Erfahrungsaustausch zum Erbrecht (inkl. EU-ErbVO) und Betreuungs- und Vollmachtsrecht in der Sparkassenpraxis ... 309
02.874 Optimal abgesichert? Testament, Erbvertrag, Vollmacht und Patientenverfügung unter Berücksichtigung höchstrichterlicher Rechtsprechung (online) ... 311

02.876 Geldanlage vermögender Kunden unter rechtlicher Betreuung (online) ..... 313

02.898 Sachkunde in der Anlageberatung für vermögende Kunden: Rechtliche Grundlagen (E-Learning) ..... 315

02.897 Sachkunde in der Anlageberatung für Privatkunden: Rechtliche Grundlagen (E-Learning) ..... 318

**03 Private Banking ..... 321**

**Tagungen und Foren ..... 322**

03.001 Kongress Private Banking ..... 323

**Fachseminare / Zertifikatsprogramme ..... 326**

03.100 Fachseminar Financial Consultant (HFM) ..... 327

03.101 Fresh-up FPSB-Zentralprüfung 2026 (online) ..... 333

03.100-30 Zertifikatsübergabe Financial Consultant (HFM) ..... 335

03.400 Fachseminar Generationenberatung (HFM) ..... 337

**Trainings: Beratung und Vertrieb ..... 341**

03.248 Behavioral Finance: die Psychologie der Anlageentscheidung - Kundengespräche in Zeiten der Unsicherheit ..... 342

03.260 Der Beratungsprozess im Private Banking - das Strategiegespräch sicher und kompetent führen ..... 344

03.271 Der Unternehmer als Private Banking Kunde ..... 346

03.291 Unternehmerkundenberatung - effiziente Datenaufnahme und Aggregation in der 360-Grad-Beratung ..... 348

03.292 Unternehmerkundenberatung - nutzenorientierte Analyse und Visualisierung in den Themenplänen ..... 350

03.293 Unternehmerkundenberatung - effiziente Umsetzung und Ertragsausschöpfung in der ganzheitlichen Beratung ..... 352

03.294 Unternehmerkundenberatung - Fallstudien-Workshop zum Vertrieb im Private-Banking-Unternehmerkunden ..... 354

03.290 Unternehmerkundenberatung ..... 356

**Mediale Beratung ..... 359**

15.450 S-KIPilot Kompakt Vertrieb - Einsatz von generativer KI im Service- und Beratungsalltag (online) ..... 848

15.441 Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar) .....1097

15.455 KI-Leadership - Mit künstlicher Intelligenz zum natürlichen Führungserfolg .....1103

15.706 Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing .....1090

**Generationenmanagement ..... 371**

03.411 Generationenberatertag ..... 372

03.420 Praxisforum Stiftungsmanagement und Testamentsvollstreckung ..... 374

03.430 Die eigene Nachfolge: Das unbekannte Land! - Größte Irrtümer und Risiken in der Nachfolgeberatung ..... 376

03.422 Vermögensübertragung auf Minderjährige - mit Blick auf Recht, Steuern und Sozialversicherung ..... 378

03.404 Digitaler Nachlass – rechtliche, technische und praktische Herausforderungen meistern ..... 380

**Vermögensoptimierung ..... 382**

03.570 Sprachfähig für digitale Vermögenswerte im Umfeld der Sparkassen-Finanzgruppe ..... 383

03.571 Krypto-Assets im Private Banking ..... 385

30.298 Ganzheitliche Kapitalanlagestrategie für Langfristinvestoren ..... 387

**Altersvorsorge ..... 389**

03.611 Vertiefungsworkshop: Ruhestandsplanung für Selbständige mit dem besonderen Fokus auf Gesellschafter-Geschäftsführer und Freiberufler ..... 390

03.615 Zukunftssicherung im 360-Grad-Beratungsprozess (online) ..... 392

**Immobilienmanagement ..... 394**

03.710 Direktimmobilien in der Vermögensberatung ..... 395

03.711 Immobilien in der Nachfolgeberatung ..... 397

03.712 Die Immobilie in der Vermögensnachfolge - Mehrwerte für die Beratung ..... 399

**Steuern / Recht / VWL ..... 401**

03.810 Aktuelle Steuerthemen aus Sicht des Private Banking 2027 ..... 402

03.840 Anlageberatung im Fokus aktueller Entwicklungen ..... 404

03.812 Sachkunde-Update für den Produktausschuss Markt ..... 406

**Vermögens- und Vorsorgemanager (VuV) ..... 408**

03.920 Erfolgsfaktoren in der Tandem-Betreuung von Unternehmerfamilien ..... 409

03.921 Quick Wins in der Co-Betreuung von Unternehmerfamilien: Vertriebschancen nutzen ..... 412

**04 Immobilien ..... 414**

**Tagungen und Foren ..... 415**

04.001 Fachtagung Immobilienvertrieb ..... 416

04.011 Fachtagung Baufinanzierung - Regionalveranstaltung Westfalen-Lippe ..... 418

04.021 Fachtagung Baufinanzierung und Immobilien - Regionalveranstaltung Rheinland ..... 420

**Fachseminare / Zertifikatsprogramme ..... 422**

04.100 Zertifikatsprogramm Baufinanzierung ..... 423

04.160 Erfolgsfaktor Vermittlerbetreuung ..... 427

04.170 Zertifikatsprogramm Berater/-in für energetische Modernisierung ..... 431

**Trainings: Beratung und Vertrieb (inkl. OSP) ..... 435**

04.211 ProEco-Schulungskonzept für RSGV-Sparkassen: Energetische Sanierung für private Wohnimmobilien ..... 436

04.280 Baufinanzierung in OSPlus_neo ..... 439

04.290 Multiproduktansatz in der Baufinanzierung ..... 442

04.282 Baufinanzierung 3.0 - Ihr Update für eine erfolgreiche Beratung mit OSPlus_neo für Geschäfts- und Gewerbekundenberatende ..... 444

15.916 Videoberatung im Immobiliengeschäft - Vom Bildschirm zum Eigenheim .....1088

**Basiswissen ..... 448**

04.320 Grundlagen des Bauträgergeschäfts - Anwendung der Makler- und Bauträgerverordnung (MaBV) ..... 449

04.330 Wohnungsbauförderung NRW - Einführung in öffentliche Förderprogramme für den wohnwirtschaftlichen Bereich ..... 451

04.300 Basiswissen für Immobilienfinanzierer ..... 453

**Immobilienfinanzierung ..... 456**

04.500 Wohnimmobilien finanzieren - Anspruchsvolle Finanzierungsfälle anhand von Praxisfällen beurteilen ..... 457

04.540 ImmobiliengeschäftsRating ..... 459

04.511 Modernisierungsrechner der Sparkassen-Finanzgruppe für Baufinanzierungsberatende ..... 461

04.511-1 Der Modernisierungsrechner ..... 463

04.512 Modernisierungsrechner der Sparkassen-Finanzgruppe für Primärberatende ..... 465

04.514 Cockpit Immobilie – Ein Bestandteil des r u d i Projektes (E-Learning) ..... 467

**Immobilienbewertung ..... 469**

04.610 Grundlagen der Grundstücks- und Projektentwicklung ..... 643

04.620 Bautechnik in der Immobilienbewertung - Wert, Risiko und Zukunftsfähigkeit ..... 472

**10 Heil- und Freiberufler ..... 474**

**Zertifikatsprogramme ..... 475**

10.101 Finanzberater/-innen für Heilberufe ..... 476

**Fachwissen ..... 479**

10.315 Update für Berater Heilberufe - Neuerungen und aktuelle Trends bei niedergelassenen Ärzten . 480

**11 Geschäfts- und Gewerbekunden ..... 482**

**Tagungen und Foren ..... 483**

15.009 Fachtagung Business-Center (BC) - Business-Line (hybrid) .....1034

**Fachseminare ..... 486**

11.100 Fachseminar Gewerbe- und Firmenkundenbetreuung - Basis ..... 487

11.103 Zertifikatsprogramm: Der gewerbliche Kreditführerschein - fachliche Kompetenz für das gewerbliche Kreditgeschäft ..... 490

**Trainings: Beratung und Vertrieb ..... 493**

11.203 Onboarding Geschäftskundenberatung: der Weg in die gewerbliche Beratung ..... 494

11.205 Praxisseminar Kreditgrundlagen – echte Praxisfälle: vom Zahlenwerk zum smarten Kundengespräch ..... 496

11.210 Sicher auftreten und verhandeln mit gestandenen Geschäfts- und Gewerbekunden ..... 498

12.250 Ready4AI - Wie KI den Firmenkundenvertrieb verändert (online) .....1095

12.252 Skill Journey: KI in der Firmenkundenberatung - mehr Vertriebserfolg durch KI (online) ..... 853

11.200 GdZ gemeinsam erfolgreich gestalten ..... 505

11.200-1 GdZ - Strategiegespräch ..... 508

11.200-2 GdZ - Veränderungen erfolgreich steuern und gestalten ..... 510

11.200-3 GdZ - Erfolgsfaktor Führung - vom gemeinsamen Zielbild zur gelebten Praxis ..... 512

11.200-4 GdZ - Kick-off ..... 514

11.200-5 GdZ - gewerbliche Finanzierungen - der Finanzierungsplaner ..... 516

11.200-6 GdZ - Erfolgsmonitoring Führung ... 518
11.200-7 GdZ - Review ... 520
11.201 GdZ-Handwerkskoffer für Projektleiter/-innen - souverän steuern und wirksam umsetzen ... 522
11.201-1 GdZ - Praxiswissen Projektmanagement ... 525
11.201-2 GdZ - Transfersprint I ... 528
11.201-3 GdZ - Sparring I ... 530
11.201-4 GdZ - Transfer-Sprint II ... 532
11.201-5 GdZ - Sparring II ... 534
**Betriebswirtschaftliche Kompetenz (Grundwissen) ... 536**
11.301 Kundenunterlagen bewerten - Grundlagenwissen für Geschäftsstellenleiter und Geschäftskundenberater ... 537
11.311 Jahresabschluss- und BWA-Unterlagen für die Beratung auswerten ... 539
**12 Firmen- und Unternehmenskunden ... 541**
**Tagungen und Foren ... 542**
12.002 Fachtagung Vertrieb Firmenkunden ... 543
12.003 Praxisforum Kommunalkundengeschäft ... 545
12.014 Fachtagung Agrarkundengeschäft ... 547
15.009 Fachtagung Business-Center (BC) - Business-Line (hybrid) ... 1034
**Fachseminare / Zertifikatsprogramme ... 551**
12.100 Fachseminar Firmenkundenbetreuung ... 552
12.103 Agrarfinanzspezialist/-in ... 556
12.104 Zertifikatsprogramm Co-Betreuer/-in Giro/ZV ... 559
12.200 Zertifikatsprogramm Sustainable Finance ... 562
12.444 Zertifikatsprogramm "Die Unternehmensnachfolge" - Kompetente Beratung von Firmenkunden in Nachfolgesituationen ... 564
12.444-1 Bearbeitung eines Praxisfalls ... 567
12.444-2 Rechtliche Herausforderungen bei der Nachfolge ... 569
12.444-3 Steuerliche Fragestellungen in der Nachfolge ... 571
12.444-4 schriftliche Online-Prüfung ... 573

12.507 Einführung in die Besteuerung von Firmenkunden ..... 575
12.508 Besteuerung der Firmenkunden - Vertiefungsseminar ..... 577
**Trainings: Beratung und Vertrieb ..... 579**
12.195 Gewerbliche Finanzierungen in OSPlus_neo ..... 580
12.196 Das VdZ Vertriebspaket - Effizienz. Qualität. Vertriebserfolg! ..... 582
12.197 Nachhaltig finanzieren mit dem Finanzierungsrahmenwerk – Der S-Transformationskredit ..... 586
12.198 Nachhaltig erfolgreich mit nawisio (für Sparkassen im RSGV) ..... 588
12.199 Nachhaltig erfolgreich mit nawisio (für Sparkassen im SVWL) ..... 590
12.201 Das neue Sparkassen-Finanzkonzept Firmenkunden - Finanzkonzept.digital ..... 592
12.204 Zukunftsfähig wirtschaften – aktuelle Entwicklungen zu ESG und ihre Bedeutung für Geschäftsmodelle ..... 594
12.205 S-ESG-Score - Releaseänderungen R26.1 kompakt ..... 596
12.206 Der S-ESG-Score - von der Pflicht zur Kür ..... 598
12.207 Immo-Spezial – die Immobilienwirtschaft im nachhaltigen Wandel ..... 600
12.209 Inhouse: Zielorientierte Umsetzung der Giro-Fachberatung ..... 602
12.212 OSPlus_neo - Grundlagen ..... 604
12.250 Ready4AI - Wie KI den Firmenkundenvertrieb verändert (online) .....1095
12.252 Skill Journey: KI in der Firmenkundenberatung - mehr Vertriebserfolg durch KI (online) ..... 853
12.802 Online-Banking-Business - Releaseänderungen R26.1 kompakt ..... 611
15.455 KI-Leadership - Mit künstlicher Intelligenz zum natürlichen Führungserfolg .....1103
12.251 KI-gestützte Firmenkundenberatung: effiziente Prozesse für spürbare Zeitersparnis ..... 616
**Bonität / Finanzierung / Planung ..... 618**
12.301 Bilanzanalyse - Bilanzkritik - Bilanzgestaltung ..... 619
12.303 Die Analyse von Konzernbilanzen ..... 621
12.307 Strukturierte Finanzierungen und Konsortialfinanzierungen bei mittelständischen Unternehmen ..... 623
12.109 OSPlus Grundlagen gewerbliche Kapitaldienstrechnung mit Ausblick Kennzahlen - Markt (S430) 625
12.110 Regulatorik im Kreditprozess umsetzen - Fokus Kapitaldienst und Kennzahlen - Markt (S432) ... 627

12.115 Gemeinsam unschlagbar! – Der Kreditbeschluss als Resultat einer gelungen Zusammenarbeit zwischen Markt und Marktfolge ... 630

12.116 OSPlus Grundlagen gewerbliche Kapitaldienstrechnung mit Ausblick Kennzahlen - Markt (Blended Learning S-430B) ... 632

12.117 Regulatorik im Kreditprozess umsetzen - Fokus Kapitaldienst und Kennzahlen - Markt (Blended Learning S432b) ... 634

12.121 Erklärvideos zu Kapitaldienst und Kennzahlen ... 636

12.401 Sicher entscheiden im Firmenkundengeschäft: das Executive Update für Vorstände und Führungskräfte ... 638

**Expertenwissen ... 640**

12.406 Wie zukunftssicher ist die Kapitaldienstfähigkeit? Finanzstruktur, Kapitaldienstfähigkeit und Liquidität beurteilen ... 641

04.610 Grundlagen der Grundstücks- und Projektentwicklung ... 643

12.420 Projektfinanzierung Infrastruktur und Erneuerbare Energien - Grundlagenseminar ... 645

12.412 Grundlagen der Finanzierung von Windkraftanlagen ... 648

12.413 Die Auswirkungen der EEG-Novelle - Vorstandswissen kompakt ... 650

12.414 Grundlagen der Finanzierung von Photovoltaikanlagen ... 652

12.421 Praxisbeispiel: Finanzierung von Windkraftanlagen ... 654

12.422 Praxisbeispiel: Finanzierung von Photovoltaikanlagen ... 656

12.423 Finanzierung von Energiespeichern - mit Praxisbeispiel ... 658

12.410 Workshop Einsatz und Nutzen der EBIL im Unternehmergespräch (Finanzkonzept.digital) ... 660

12.430 Aufbauseminar Existenzgründungsberatung ... 662

12.419 Cashflowmodellierung mit dem ProFi-Rechner ... 664

12.416 Die Auswirkungen der EEG-Novelle - Praxiswissen für Markt und Marktfolge ... 666

**Branchenwissen ... 668**

12.556 Krankenhäuser betriebswirtschaftlich beurteilen und finanzieren ... 669

**Kommunalkundengeschäft ... 671**

12.622 ESG und Transformation im Konzern Kommune - die Transformationsstrategien kompetent begleiten ... 672

12.651 Grundlagen des Kreditgeschäfts mit Kommunalkunden und institutionellen Kunden ... 674

**Förderprogramme / Leasing ... 676**

12.701 Einsteigerseminar Öffentliche Förderprogramme ..... 677
12.702 Praxisseminar Öffentliche Förderprogramme ..... 679
12.707 Seminar für Fortgeschrittene - Öffentliche Förderprogramme ..... 681
12.708 Mehr Erfolg mit Leasing: Kunden durch starke Strategien gewinnen ..... 683
**Payment ..... 685**
12.752 Der Geschäftskonto-Check unter OSPlus_neo ..... 686
12.753 Den Co-Betreuer Giro/ZV zielorientiert steuern ..... 688
**15 Medialer und Digitaler Vertrieb ..... 690**
**Tagungen ..... 691**
15.005 Fachtagung Kunden-Service-Center (hybrid) .....1022
15.006 ISP-Erfahrungsaustausch - Fachtagung Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center (hybrid) .....1028
15.008 Fachtagung Digitales Beratungs-Center (DBC) - Multikanalberatung (hybrid) .....1031
15.009 Fachtagung Business-Center (BC) - Business-Line (hybrid) .....1034
15.040 Fachtagung Digitaler Vertrieb .....1036
15.044 Tagung KI-Forum .....1093
15.047 Netzwerktreffen KI-Manager/-innen ..... 889
15.060 Forum Social Media für Sparkassen ..... 994
**Fachseminare / Zertifikatsprogramme ..... 714**
15.100 Zertifikatsprogramm Medialer Vertrieb - Internetmanagement ..... 715
15.160 Zertifizierte/-r KI-Manger/-in (Hochschulzertifikat) ..... 891
15.190 Trainingsprogramm Multikanalberater/-in .....1041
**Medialer Vertrieb und Steuerung ..... 732**
15.200 Medialer Vertrieb - Organisation, Prozesse und Aktuelles ..... 733
15.210 Internetsteuerung - Online-Controlling und zielgruppengerechte Reports ..... 735
15.250 Vertriebs- und Kommunikationstraining - Kunden binden und für den Medialen Vertrieb gewinnen ..... 737
15.280 Nutzungsintensivierung digitaler Prozesse - Digitalziele erlebbar machen und gezielt zur Erreichung einsetzen ..... 741

15.260 Projektmanagement im Medialen Vertrieb - planen, realisieren und steuern von Projekten (online) ... 744

**Internet-Filiale und Online-Banking-Business|Firmenkundenportal ... 748**

15.301 Das Redaktionssystem IF-CMS der Internet-Filiale (S216) (Grundseminar) ... 749

15.302 Das Redaktionssystem IF-CMS der Internet-Filiale professionell einsetzen (S215) (Aufbauseminar) ... 752

15.305 Vertriebsoptimierung der Internet-Filiale ... 754

15.315 Internet Filiale (IF) - Anpassungen an zentralen Inhalten, eigene Inhalte und Module (online) ... 756

15.315-1 Internet Filiale (IF) - Anpassungen an zentralen Inhalten (Baustein 1 - online) ... 759

15.315-2 Internet Filiale (IF) - eigene Inhalte (Baustein 2 - online) ... 762

15.315-3 Internet Filiale (IF) - eigene Module (Baustein 3 - online) ... 765

15.350 Online-Banking Business (Firmenkundenportal) - Grundlagen NBM-Administration (online) ... 768

26.440 Electronic Banking auf Basis von ISO 20022 und EBICS - Technische Grundlagen ... 771

26.441 EBICS im Vertrieb - Von der Vertragsanlage zur effizienten Nutzung in OSPlus und OBB Pro ... 773

**Online- und Mobile-Vertrieb ... 775**

15.400 Online-Marketing - Erfolgreicher Vertrieb in digitalen Kanälen (Seminar inkl. E-Learning) ... 776

15.400-1 Online-Marketing - Basics (E-Learning) ... 780

15.420 Internetgerechtes Texten - Mehr Erfolg durch Professionalität (online) ... 782

15.422 Digitale Mindeststandards-Bericht in der Kommunikationswelt Radar – Einführung und Übungen (online) ... 926

15.424 Suchmaschinenwerbung (SEA) (online) ... 787

15.425 Suchmaschinenoptimierung (SEO) (online) ... 789

15.427 Kommunikationswelt Radar - Einführung und Übungen für Anfängerinnen und Anfänger (online) ... 791

15.428 Kommunikationswelt Radar – Übungen für Fortgeschrittene (online) ... 794

15.429 Google Analytics GA4 – Einführung und Übungen für Anfänger/-innen (online) ... 797

15.430 Google Analytics GA4 - Fortgeschrittene (online) ... 800

15.431 Datenanalyse mit KW Radar und Google Analytics: neue Funktionen, Erkenntnisse und Anwenderaustausch (online) ... 803

**Künstliche Intelligenz (KI) anwenden - für alle Mitarbeitenden ... 805**

15.435 Ready for KI - Basis-Skills (Blended Learning) ..... 806

15.435-1 Selbst-Check - KI-Typ (E-Learning) ..... 809

15.435-2 KI-Basics - sicher und praxisnah KI nutzen (E-Learning) ..... 811

15.435-3 KI-Basics Live - Wissen aufladen und testen (Webinar) ..... 813

15.436 KI-MasterClass, S-KIPilot und Co. - Anwender-Skills ..... 815

15.436-2 Von der Theorie zur Praxis - Ihr Leitfaden für effizientes Arbeiten mit S-KIPilot und Co. (E-Learning) ..... 820

15.449 Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z (online) .....1100

15.441 Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar) .....1097

15.439 Hands-on-Praxisworkshop: S-KIPilot effektiv nutzen und gute Ergebnisse erzielen - KI-Kompetenz mit Verantwortung (online) ..... 828

15.440 S-KIPilot (E-Learning) ..... 831

15.443 Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt (E-Learning) ..... 833

15.451 Prompt-Werkstatt - mehr Routine, mehr Ideen, mehr S-KIPilot ..... 835

15.449-V Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z (Videoaufzeichnung) ... 838

15.439-V Hands-on-Praxisworkshop: S-KIPilot effektiv nutzen und gute Ergebnisse erzielen - KI-Kompetenz mit Verantwortung (Videoaufzeichnung) ..... 840

58.248 ChatGPT-Grundlagen - Was Du jetzt wissen musst (E-Learning) ..... 842

**Künstliche Intelligenz (KI) gezielt nutzen - für spezielle Zielgruppen ..... 844**

15.437 Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Experten-Skills je nach Zielgruppe und Arbeitsumfeld (Blended Learning) ..... 845

15.450 S-KIPilot Kompakt Vertrieb - Einsatz von generativer KI im Service- und Beratungsalltag (online) ..... 848

12.250 Ready4AI - Wie KI den Firmenkundenvertrieb verändert (online) .....1095

12.252 Skill Journey: KI in der Firmenkundenberatung - mehr Vertriebserfolg durch KI (online) ..... 853

15.456 S-KIPilot Betrieb: Aufgaben im Arbeitsalltag mit dem S-KIPiloten erledigen, produktiver arbeiten und Qualität steigern (online) ..... 856

15.651 Täuschend echt - Deepfakes, Identitätsdiebstahl und KI im Angriffseinsatz .....1120

15.455 KI-Leadership - Mit künstlicher Intelligenz zum natürlichen Führungserfolg .....1103

15.452 S-KIPilot Intensivtraining für Prozessmanagement/Organisation - Vertiefte Anwendung - Best Practice (online)l ..... 865

15.453 S-KIPilot Intensivtraining für Sekretariate/Assistenzbereiche - Vertiefte Anwendung - Best Practice (online) ... 868

32.350 Prompting - Texterstellung mit ChatGPT, S-KIPilot und Co. für Marketing, Presse und Social Media (online) ... 1013

33.371 KI Personalrecruiting - Zeit sparen mit Stellenausschreibungen und Recruiting über ChatGPT und Co. (online) ... 873

40.237 Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Experten-Skills Interne Revision (Blended Learning) ... 876

40.237-2 Effizienter arbeiten mit KI in der Internen Revision - S-KIPilot und Co. (E-Learning) ... 880

40.237-3 Deep Dive Interne Revision Live - Uses Cases entdecken, transformieren und weiterdenken (Webinar) ... 882

15.463 KI und SEO (Suchmaschinenoptimierung) (online) ... 1115

**Künstliche Intelligenz (KI) gestalten und vorantreiben - für Experten/-innen und Zukunftsgestaltende ... 886**

15.044 Tagung KI-Forum ... 1093

15.047 Netzwerktreffen KI-Manager/-innen ... 889

15.160 Zertifizierte/-r KI-Manger/-in (Hochschulzertifikat) ... 891

15.165 KI-Lotse - erfolgreich KI-Transformation und Change-Prozesse in der Sparkasse begleiten ... 898

15.470 Vibe Coding Wissens-Kick: Wie jeder Mensch ohne Programmierkenntnisse mit KI eigene Apps entwickeln kann ... 1109

15.471 Vibe Coding Masterclass: Von der Idee zur eigenen (Web-)App - mit KI und ohne Programmierkenntnisse (online) ... 1106

15.445 Einsatz Künstlicher Intelligenz: strategische Perspektiven und KI-Praxis (online) ... 908

15.454 S-KIPilot Impulsworkshop Multiplikatoren - Teams begleiten, motivieren und wirksam machen (online) ... 911

15.462 KI-Avatare und Erklärvideos (online) ... 1112

15.445-V Einsatz Künstlicher Intelligenz: Grundlagen, strategische Perspektiven und KI-Praxis (Videoaufzeichnung) ... 917

15.454-V Multiplikatoren und Digitalisierungsbeauftrage: Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Einsatz von KI-Anwendungen im Fachbereich der Sparkasse (Videoaufzeichnung) ... 919

15.170 Qualifizierungsprogramm GO:KI ... 921

**Digitaler Vertrieb ... 923**

15.040 Fachtagung Digitaler Vertrieb ... 1036

15.422 Digitale Mindeststandards-Bericht in der Kommunikationswelt Radar – Einführung und Übungen (online) ..... 926

01.420 Sparkassen-Versicherungsmanager/Plus (S-VM) – die digitale Versicherungsplattform ..... 928

**Sicherheit und Recht ..... 930**

15.600 Grundlagen der Internet-Sicherheit ..... 931

15.615 Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok und LinkedIn - Rechtsfragen und Risiken (online) ..... 996

15.620 E-Mail, Chat und elektronischer Nachrichtenaustausch - Rechtsfragen (online) ..... 936

15.623 Foto- und Videorecht - Print - Digital - Social Media (Webinar) ..... 939

26.740 Rechtskonforme Reaktion auf Kundenforderungen bei Erstkontakt zu Karten- und Online-Banking-Schäden (Webinar) .....1145

26.741 Außergerichtliche Korrespondenz bei Karten- und Online-Banking-Schäden rechtssicher bearbeiten (Webinar) .....1147

26.745 Upgrade - Rechtsprechung im Bereich Karten- und Kontenschäden stets auf dem aktuellen Stand (Webinar) .....1149

15.650 Voice-Phishing: die Schattenseite der Künstlichen Intelligenz (online) .....1142

15.651 Täuschend echt - Deepfakes, Identitätsdiebstahl und KI im Angriffseinsatz .....1120

**Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center ..... 952**

15.696 Basistraining Telefonie: Stimmgewaltig. Persönlich. Überzeugend. - Telefonie, die begeistert ...1066

15.697 Self-Service im KSC: Selbst. Schnell. Einfach. - Self-Service, der begeistert (online) .....1130

15.698 Einwandbehandlung am Telefon: Gelassen. Überzeugend. Erfolgreich. - Einwände souverän meistern (online) .....1072

15.699 Programm Aufbau / Ausbau Business-Center, Business-Line und Service-Line .....1157

15.701 Cross-Selling am Telefon: Erkennen. Verbinden. Verkaufen - Cross-Selling, das begeistert (online) .....1128

15.705 Direktvertrieb am Telefon - Beratung und Verkauf am Telefon .....1078

15.706 Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing .....1090

15.707 Telefonprofi - Schlagfertigkeit meisterlich anwenden mit Jürgen Bangert .....1139

15.709 Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online) .....1126

15.710 Programm Aufbau / Ausbau Kunden-Service-Center .....1160

15.715 Programm Aufbau / Ausbau Digitales Beratungs-Center .....1162

15.750 Interaktive Service-Plattform (ISP) - Technik. Einfach. Anwenden. - eine ISP, die begeistert .....1054

15.751 ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Inbound (online oder in Präsenz) (S298) ..... 1056
15.752 ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound (online oder in Präsenz) (S299) ..... 1059
15.914 Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten ..... 1086
15.916 Videoberatung im Immobiliengeschäft - Vom Bildschirm zum Eigenheim ..... 1088
15.930 Erweiterte Möglichkeiten mit Chat oder E-Mail in der medialen Beratung (Webinar) ..... 1083
01.252 "Kein Abschluss unter dieser Nummer?" - die Terminquote steigern ..... 1135
**Social Media ..... 993**
15.060 Forum Social Media für Sparkassen ..... 994
15.615 Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok und LinkedIn - Rechtsfragen und Risiken (online) ..... 996
15.630 Markenstärke durch Social Media: Erfolgreich mit authentischem Content ..... 999
15.800 Grundlagen Social Media-Kommunikation (online) ..... 1001
15.804 Redaktionsmanagement – für LinkedIn, Facebook, Instagram, Threads und Co. schreiben (online) ..... 1003
15.821 LinkedIn-Strategie - erhöhen Sie Ihre Sichtbarkeit und erweitern Sie Ihr Netzwerk (Webinar) ..... 1005
15.822 Deep-Dive LinkedIn (Webinar) ..... 1007
15.830 Storytelling für Marketing und Social Media (online) ..... 1009
15.850 LinkedIn – Als Vorstand die Plattform optimal nutzen (Webinar) ..... 1011
32.350 Prompting - Texterstellung mit ChatGPT, S-KIPilot und Co. für Marketing, Presse und Social Media (online) ..... 1013
58.407 LinkedIn für Sparkassenmitarbeitende - effektive Nutzung und Netzwerkaufbau ..... 1123
15.840 Sichtbar werden - Präsenz zeigen und Wirkung entfalten ..... 1017
**15 Kunden-Service-Center - Business-Center - Digtales Beratungs-Center ..... 1019**
**Tagungen ..... 1021**
15.005 Fachtagung Kunden-Service-Center (hybrid) ..... 1022
15.006 ISP-Erfahrungsaustausch - Fachtagung Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center (hybrid) ..... 1028
15.008 Fachtagung Digitales Beratungs-Center (DBC) - Multikanalberatung (hybrid) ..... 1031
15.009 Fachtagung Business-Center (BC) - Business-Line (hybrid) ..... 1034
15.040 Fachtagung Digitaler Vertrieb ..... 1036

15.044 Tagung KI-Forum ..... 1093

**Fachseminare / Zertifikatsprogramme ..... 1040**

15.190 Trainingsprogramm Multikanalberater/-in ..... 1041

15.730 Zertifikatsprogramm Leadership KSC DBC BC - Vertriebsbegleitung und Training ..... 1152

**Interaktive Service-Plattform (ISP) ..... 1050**

15.695 ISP Controlling – Konzeption, Administration und Anwendung (online) ..... 1164

15.750 Interaktive Service-Plattform (ISP) - Technik. Einfach. Anwenden. - eine ISP, die begeistert ..... 1054

15.751 ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Inbound (online oder in Präsenz) (S298) ..... 1056

15.752 ISP-Administration mit dem Schwerpunkt Outbound (online oder in Präsenz) (S299) ..... 1059

**Telefon-Service und -Beratung ..... 1063**

15.691 KSC+-Beratung: Bedarf. Empfehlung. Erfolg. - Telefonie, die begeistert ..... 1064

15.696 Basistraining Telefonie: Stimmgewaltig. Persönlich. Überzeugend. - Telefonie, die begeistert ..... 1066

15.709 Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online) ..... 1126

15.697 Self-Service im KSC: Selbst. Schnell. Einfach. - Self-Service, der begeistert (online) ..... 1130

15.698 Einwandbehandlung am Telefon: Gelassen. Überzeugend. Erfolgreich. - Einwände souverän meistern (online) ..... 1072

15.701 Cross-Selling am Telefon: Erkennen. Verbinden. Verkaufen - Cross-Selling, das begeistert (online) ..... 1128

15.708 Stimmtraining - Den richtigen Ton treffen ..... 1076

15.705 Direktvertrieb am Telefon - Beratung und Verkauf am Telefon ..... 1078

15.707 Telefonprofi - Schlagfertigkeit meisterlich anwenden mit Jürgen Bangert ..... 1139

**Chat- und E-Mail-Kommunikation ..... 1082**

15.930 Erweiterte Möglichkeiten mit Chat oder E-Mail in der medialen Beratung (Webinar) ..... 1083

**Videoberatung ..... 1085**

15.914 Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten ..... 1086

15.916 Videoberatung im Immobiliengeschäft - Vom Bildschirm zum Eigenheim ..... 1088

15.706 Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing ..... 1090

**Künstliche Intelligenz (KI) ..... 1092**

15.044 Tagung KI-Forum ..... 1093

12.250 Ready4AI - Wie KI den Firmenkundenvertrieb verändert (online) ....1095

15.441 Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar) ....1097

15.449 Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z (online) ....1100

15.455 KI-Leadership - Mit künstlicher Intelligenz zum natürlichen Führungserfolg ....1103

15.471 Vibe Coding Masterclass: Von der Idee zur eigenen (Web-)App - mit KI und ohne Programmierkenntnisse (online) ....1106

15.470 Vibe Coding Wissens-Kick: Wie jeder Mensch ohne Programmierkenntnisse mit KI eigene Apps entwickeln kann ....1109

15.462 KI-Avatare und Erklärvideos (online) ....1112

15.463 KI und SEO (Suchmaschinenoptimierung) (online) ....1115

15.650 Voice-Phishing: die Schattenseite der Künstlichen Intelligenz (online) ....1142

15.651 Täuschend echt - Deepfakes, Identitätsdiebstahl und KI im Angriffseinsatz ....1120

**Social Media ....1122**

58.407 LinkedIn für Sparkassenmitarbeitende - effektive Nutzung und Netzwerkaufbau ....1123

**Vertriebliche Kompetenz ....1125**

15.709 Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online) ....1126

15.701 Cross-Selling am Telefon: Erkennen. Verbinden. Verkaufen - Cross-Selling, das begeistert (online) ....1128

15.697 Self-Service im KSC: Selbst. Schnell. Einfach. - Self-Service, der begeistert (online) ....1130

15.703 Telefonischer Kreditvertrieb im Einklang mit der ISP - Next-Level-Skills ....1132

01.252 "Kein Abschluss unter dieser Nummer?" - die Terminquote steigern ....1135

01.261 Höfliche Hartnäckigkeit - charmante Schlagfertigkeit ....1137

15.707 Telefonprofi - Schlagfertigkeit meisterlich anwenden mit Jürgen Bangert ....1139

**Recht und Sicherheit ....1141**

15.650 Voice-Phishing: die Schattenseite der Künstlichen Intelligenz (online) ....1142

26.740 Rechtskonforme Reaktion auf Kundenforderungen bei Erstkontakt zu Karten- und Online-Banking-Schäden (Webinar) ....1145

26.741 Außergerichtliche Korrespondenz bei Karten- und Online-Banking-Schäden rechtssicher bearbeiten (Webinar) ....1147

26.745 Upgrade - Rechtsprechung im Bereich Karten- und Kontenschäden stets auf dem aktuellen Stand (Webinar) ....1149

**Train-the-Trainer** ..... **1151**

15.730 Zertifikatsprogramm Leadership KSC DBC BC - Vertriebsbegleitung und Training ..... 1152

**Vertriebssteuerung** ..... **1156**

15.699 Programm Aufbau / Ausbau Business-Center, Business-Line und Service-Line ..... 1157

15.710 Programm Aufbau / Ausbau Kunden-Service-Center ..... 1160

15.715 Programm Aufbau / Ausbau Digitales Beratungs-Center ..... 1162

15.695 ISP Controlling – Konzeption, Administration und Anwendung (online) ..... 1164

# A. SEMINARE, FACHSEMINARE, TAGUNGEN

# I. Markt

01 Privatkunden
02 Individualkunden
03 Private Banking
04 Immobilien
10 Heil- und Freiberufler
11 Geschäfts- und Gewerbekunden
12 Firmen- und Unternehmenskunden
15 Medialer und Digitaler Vertrieb
15 Kunden-Service-Center - Business-Center - Digtales Beratungs-Center

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

# I. MARKT

# 01 Privatkunden

Tagungen und Foren
Zertifikatsprogramme
Trainings: Sparkassen-Finanzkonzept
Trainings: Beratung und Vertrieb
Mediale Beratung
Service
Vorsorge und Absicherung
Geldanlage
Bausparen
Finanzierung
Steuern - Recht - VWL

# Sachkunde in der Anlageberatung für Privatkunden: Rechtliche Grundlagen (E-Learning)

**Mit MiFID II wurden neue Rechtsgrundlagen für die Qualifikation von Mitarbeitenden in Wertpapierdienstleistungsunternehmen eingeführt. Ziel des E-Learnings ist es, einen Überblick über die gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorschriften im Wertpapiergeschäft für Privatkundinnen und -kunden zu erhalten, die für Anlageberater/-innen zum Sachkundenachweis nach § 1 WpHGMaAnzV erforderlich sind. Das E-Learning vermittelt als Grundlagenschulung die relevanten Vorschriften kompakt in fünf Kapiteln und dient Anlageberaterinnen und -beratern dazu, ihre Sachkunde zu erfüllen und nachzuweisen.**

## ZIELGRUPPE

Alle Beraterinnen und Berater, die sachkundepflichtig sind, insbesondere Privatkundenbetreuer/-innen mit Standard-Wertpapiergeschäft ohne Vermögensverwaltung, die neu oder wieder einsteigen

## IHR NUTZEN

- Sie haben einen Überblick über aktuelle rechtliche Rahmenbedingungen und Anforderungen in der Anlageberatung.
- Sie steigern Ihre Beratungsqualität unter Berücksichtigung der Anforderungen an die Sachkunde.
- Sie sind darüber informiert, wie der Anlageberatungsprozess bei der Erfüllung der WpHG-rechtlichen Anforderungen unterstützt.
- Sie nutzen das E-Learning für einen unabhängigen, komfortablen Sachkundeerwerb – im Dienst oder auf privaten Endgeräten – mit einer Nutzungsdauer von einem Jahr und bestimmen dabei Ihr Lerntempo flexibel selbst.
- Sie weisen Ihre Sachkunde durch die erfolgreiche Teilnahme an einer Abschlussprüfung nach und erhalten einen Nachweis darüber.

## HINWEIS(E)

**Eine Anrechnung von 3 Zeitstunden ist im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) möglich.**

Das E-Learning kann ganz einfach und flexibel mit dem Smartphone, Tablet oder Desktop genutzt werden, jederzeit und überall. Es wird jeweils für einen Zeitraum von 12 Monaten freigeschaltet. Einzelne Nutzer und Gruppen können angemeldet werden.

Für die Nutzung des Akademieportals und Bearbeitung von E-Learnings am Standard-Arbeitsplatz in der Sparkasse muss das Windows-Konto Mitglied in der Proxy-Gruppe B3 oder höher sein. Die Vergabe dieser Mitgliedschaften erfolgt durch Ihre IT-Organisation bzw. Ihren PC-Benutzerservice. Der Zugang über einen Aufruf im Browser ist auch über Tablet, Smartphone oder privatem Endgerät möglich. Ein Headset ist nicht erforderlich, aber zu empfehlen.

## TERMIN(E)

Start jederzeit möglich

(Laufzeit: 1 Jahr)

## DAUER

4 Stunden

## PREIS

199 € inkl. Sachkundenachweis

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

Jedes Kapitel schließt mit einem Selbsttest ab. In einer abschließenden Lernerfolgskontrolle wird das Gelernte aus allen Kapiteln überprüft. Die erfolgreiche Teilnahme wird als Sachkundenachweis bestätigt.

Über diesen Link können Sie einen ersten Einblick und Eindruck gewinnen:
https://360.articulate.com/review/content/7f596f14-4743-4f90-93f8-851e12cfb822/Review

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 25 Teilnehmenden aus einer Sparkasse je Termin: 149 €

## Programm/Inhalt

**Zivilrechtliche Grundlagen (Verträge, Vertretung)**

**Zivilrechtliche Haftung (Schadensausgleich, Schuldfrage)**

**Aufsichtsbehörden (BaFin, ESMA)**

**Relevante Gesetze im Detail**

- Wertpapierhandelsgesetz
- Mitarbeiteranzeigeverordnung

**Rahmenbedingungen und Auswirkungen in der Anlageberatung**

- Interessenkonflikte
- Zuwendungen
- Vertriebsvorgaben
- Compliance
- Best Execution
- PRIIPs-VO, PIB, WAI und KID
- Kosten- und Zuwendungstransparenz
- Quick-fix
- Kundeninformation/Prospekte
- Marktmissbrauchsrichtlinie (MAR/MAD)
- Einholung von Kundenangaben
- Äquivalenzcheck
- Finanzinstrumente
- Risikobereitschaft
- Anlageziele
- Zielmarkt
- Nachhaltigkeit
- Geeignetheitserklärung

**Abschlussprüfung**

# Salespresso

**Vertriebswissen auf den Punkt - genau dann, wenn es gebraucht wird! Salespresso ist die digitale Lernplattform der Sparkassenakademie NRW, die Beraterinnen und Berater im Privatkundengeschäft mit kurzen, praxisnahen Lern-Nuggets fit für den Kundenkontakt macht. Ob als täglicher Lernimpuls für jede Beraterin und jeden Berater, im Tandem oder für das gesamte Vertriebsteam, als Transfertool für Führungskräfte oder als Ergänzung zum Personalentwicklungskonzept: Salespresso liefert aktuelles Wissen in modernen Lernformaten, jederzeit und überall abrufbar. Einfach. Digital. Erfolgreich.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen im Privatkundenvertrieb, Servicemitarbeiter/-innen, Führungskräfte im Vertrieb, Vertriebscoaches sowie Trainer/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie können wertvolles Vertriebswissen und digitale Kompetenzen in nur wenigen Minuten erwerben, mit dem Sie schnell und einfach im Kundenkontakt begeistern.
- Sie sind souverän im Umgang mit digitalen Vertriebskanälen und modernen Beratungstools und können Ihre Kundinnen und Kunden dadurch noch effizienter und überzeugender ansprechen.
- Sie können wirksame Vertriebsimpulse und die aktuellen Marktentwicklungen im Privatkundengeschäft direkt und selbstbewusst durch praxisnahe Tipps zu Kommunikation, Gesprächsführung und Abschlussorientierung in Ihre Beratungen integrieren.
- Sie profitieren von einer kontinuierlichen, selbstgesteuerten Weiterentwicklung Ihrer vertrieblichen und persönlichen Kompetenzen – durch moderne Lernformate, Expertenwissen und Inhalte, die aus der Praxis für die Praxis regelmäßig aktualisiert werden.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Expertinnen und Experten sowie Praktikerinnen und Praktiker aus der S-Finanzgruppe.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

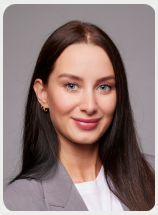
3 Stunden
individuelle monatliche Lernzeit

## PREIS

6 Euro/Monat je Lerner

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Mandy Hering**
0231 22240-790
mandy.hering@ska.nrw

## Programm/Inhalt

Die LearningLounge Salespresso ist eine neue digitale Plattform zum selbstgesteuerten Lernen. Salespresso bietet Ihnen eine Vielzahl von kompakten, praxisorientierten Lerneinheiten, die sich flexibel in Ihren Arbeitsalltag integrieren lassen.

In unterschiedlichen Formaten bieten wir Impulse für die relevanten vertrieblichen Herausforderungen von heute und morgen:

- Sie finden kurze **Lerneinheiten** von weniger als zehn Minuten, die Sie gezielt in Ihrem Beratungsgespräch einsetzen können.
- In interaktiven **Live-Sessions** vertiefen Sie Ihr Wissen im Austausch mit erfahrenen Kolleginnen und Kollegen sowie Expertinnen und Experten.
- In **Podcasts** hören Sie, wie Vertriebsprofis ihre Strategien und Tipps teilen.
- Zielgerichtete **Lernpfade** unterstützen Sie dabei, ein Thema Schritt für Schritt zu erarbeiten.

Die Lerninhalte sind übersichtlich in praxisnahen Kategorien dargestellt, die gezielt auf die Anforderungen im Privatkundenvertrieb ausgerichtet sind:

- **Souverän in der Beratung:**
  Stärken Sie Ihre Fähigkeit, Kundengespräche sicher, überzeugend und abschlussorientiert zu führen – für mehr Qualität und Wirkung in jeder Beratungssituation.
- **Stark im digitalen Vertrieb:**
  Erwerben Sie das Wissen und die Sicherheit, digitale Vertriebskanäle und Tools gezielt einzusetzen und Ihre Kundinnen und Kunden auch auf dem digitalen Weg zu begeistern.
- **Trends to know:**
  Seien Sie immer einen Schritt voraus: Informieren Sie sich über den neuesten Stand zu relevanten Entwicklungen und Themen im Privatkundenmarkt.
- **Erfolgreiches Selbstmanagement:**
  Entwickeln Sie Ihre persönlichen Stärken weiter – von Resilienz über Zeitmanagement bis hin zu wirksamer Kommunikation, die im Kundenkontakt den Unterschied machen.
- **Digi-Hacks:**
  Lernen Sie praktische digitale Kniffe und Werkzeuge kennen, die Sie sofort in Ihrem Arbeitsalltag anwenden können.
- **Netzwerk & Partner:**
  Bleiben Sie stets informiert über Neuigkeiten aus dem Verbund, die Ihren Vertrieb erleichtern.

Ergänzend bieten wir **Inhalte exklusiv für Führungskräfte**, die diese dabei unterstützen ihre Teams gezielt zu entwickeln, zu motivieren und auf Vertriebserfolg auszurichten.

Mit Salespresso wird Lernen zum Erlebnis – modern, flexibel und direkt umsetzbar.

## 01 PRIVATKUNDEN

# Tagungen und Foren

# Faszination Sparkasse - Mit den Stärken der Nr. 1 selbstbewusst verkaufen

**Mit welchem Selbstverständnis und welchem Selbstbewusstsein arbeite ich bei der Nr. 1 der Finanzdienstleister? Was sind die stärksten Gründe für meine Sparkasse? Wie transportiere ich die besonderen Markenwerte der Sparkasse im Kundengespräch? Antworten auf diese und weitere Fragen vermitteln wir in dieser Veranstaltung.**

## ZIELGRUPPE

alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

## IHR NUTZEN

- Sie erleben die besonderen Werte und die Faszination der Nr. 1 auf ungewohnte Weise.
- Sie wissen, wie Sie Wettbewerbsangebote ungewohnt erfolgreich kontern.
- Sie können sich und Ihre Beratung im Kundengespräch positionieren: unverwechselbar und viel besser als umsonst.

## HINWEIS(E)

Gern berät Sie Lars Abraham bezüglich der Durchführung dieses Forums als Inhouse-Veranstaltung.

## TERMIN(E)

auf Anfrage

## DAUER

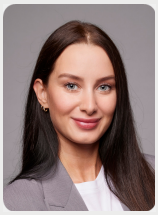
1 Tag
auf Anfrage

## PREIS

auf Anfrage

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Das faszinierende Selbstverständnis - Ein Spannungsfeld oder ein spannendes Feld?**

- Die Sparkasse aus Sicht der Kundinnen und Kunden, der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, der Konkurrenz und der Öffentlichkeit
- Selbstverständnis kennen UND transportieren können: Wie sag ich es?
- Stell Dir vor Du bist GUT. und keiner weiß das: Leistungen leisten
- Ganzheitlichkeit erleben lassen
- Beraten heißt helfen: aktiver Verbraucherschutz
- Verkauf: Nichts, was die Kundinnen und Kunden nicht verstehen - nichts, was sie sich nicht leisten können

**10 starke Gründe für meine Sparkasse**

- Der Geschäftsbericht als Ideenquelle
- Tue Gutes und sprich darüber
- Werbung im Kundengespräch
- Identifikation im Alltag

**Werte leben: Menschen verstehen. Sicherheit geben. Zukunft denken.**

- Die Leitlinien der Sparkassenorganisation verinnerlichen
- Wie wir sein wollen und wie wir sind
- Berufliches und Privates: Gibt es da einen Unterschied?
- Nachhaltigkeit in der Beratung leben

**Das Selbstbewusstsein zur Marke**

- Wie werde ich mir meines Wertes für die Kundinnen und Kunden bewusst?
- Wie viel es kostet, (k)ein Sparkassenkunde zu sein
- Mehrwert begreifen: Wir sind besser als umsonst
- Mit Mehrwert kontern: Wir sind in den Konditionen unschlagbar
- Mehrwert bezahlt bekommen

# Nachwuchsverkäuferforum

**Wenn positive Erlebnisse in der Kundenberatung fehlen, werden Angebote schnell auf Zinssätze und Preise reduziert. Damit allein sind Sparkassen jedoch oft nicht wettbewerbsfähig. Wie gelingt es also, Kundinnen und Kunden kreativ für die eigene Beratung zu begeistern?**

## ZIELGRUPPE

Privatkundenbetreuer/-innen in den ersten Jahren nach Ausbildungsende, Nachwuchsverkäufer/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie bieten Ihren Kundinnen und Kunden mehr als nur Angebote und Produkte.
- Sie überraschen Ihre Kundinnen und Kunden mit kreativen Ideen und persönlichem Engagement.
- Sie wissen, wie Sie Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner sowie Kundinnen und Kunden mit einfachen Mitteln für die Sparkasse begeistern können.

## TERMIN(E)

10.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

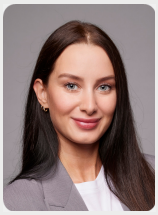
1 Tag

## PREIS

425,00 €
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

**Kundinnen und Kunden überraschen**

- Mit Service begeistern
- Lösungsorientiert denken
- Mut zum Anderssein

**Kommunikationsregeln und Körpersprache**

- Mit Persönlichkeit und Menschlichkeit punkten
- Wie Sie Interesse an Kundinnen und Kunden verbal formulieren
- Aussagen durch sympathische Körpersprache unterstreichen

**Beschwerden managen**

- Wie Sie sich professionell verhalten
- Wie Sie einen Fehler zu einem Gewinn machen

**Ideenschmiede**

- Was Sie tun können, um sich von der Konkurrenz positiv abzuheben
- Wie Sie kreatives Potenzial ausschöpfen

**Instrumente zur Kundenverblüffung**

- Anknüpfungspunkte in der Kundenbeziehung erkennen
- Was bei Aktivitäten zu beachten ist
- Den Erfolg der Maßnahme nachhaltig sichern
- Kundinnen und Kunden an die Sparkasse binden

# Fachtagung Privates Finanzkonzept

**Das "Private Finanzkonzept" ist das zielführende und effiziente Beratungskonzept im Vertrieb. Durch die Weiterentwicklung hin zum Kompass der modernen Beratung wird es die volle Wirkung weiter entfalten. Diese multikanale Beratungsstrategie gilt es in den Vertriebs- und Führungsprozessen weiter zu etablieren. Darüber hinaus bieten die neuen Vertriebschancen zur Altersvorsorge konkrete Anlässe zur Kundenansprache für eine bedarfsgerechte Beratung.**

## ZIELGRUPPE

- Verantwortliche für das "Private Finanzkonzept" sowie für die "Altersvorsorge" aus den Bereichen Vertriebsmanagement und Personalentwicklung
- Führungskräfte im Privatkundenmarkt
- Vertriebscoaches, Vertriebsbegleiterinnen und Vertriebsbegleiter

## IHR NUTZEN

- Sie sind mit der Weiterentwicklung des "Privaten Finanzkonzepts" zu einer höheren Qualität und stärkeren Effizienz im Vertrieb vertraut.
- Sie wissen, welche Vertriebschancen durch die neuen Möglichkeiten und Förderungen in der Altersvorsorgeberatung genutzt werden können.
- Sie profitieren von den Erfahrungen anderer Sparkassen aus der praktischen Umsetzung und gewinnen neue Ideen für Ihr Haus.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Experten und Expertinnen aus dem DSGV, SVWL und RSGV, den Sparkassen und von Verbundpartnern

## HINWEIS(E)

**Hinweis zur Hotelbuchung:**
Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis vier Wochen vor Veranstaltungsbeginn haben wir für Sie ein Zimmerkontingent gesichert. Bitte buchen Sie direkt beim Hotel, wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „93K“ 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 Privates Finanzkonzept - Gruppenkennung Nr. 93K". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.

**Hinweis zur Buchung bei Teilnahme an nur einem Tag:**
Sie haben aufgrund der Themenschwerpunkte die Möglichkeit, nur am ersten oder nur am zweiten Tag teilzunehmen. Der Preis reduziert sich in diesem Fall auf 495,00 € zzgl. Bewirtungspauschale. Bitte ergänzen Sie bei der Anmeldung einen entsprechenden Hinweis unter "Bemerkungen".

## TERMIN(E)

15.11.2027 – 16.11.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

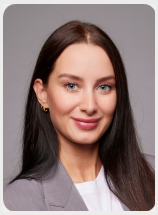
2 Tage

## PREIS

795,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

Das Programm wird noch veröffentlicht.

# Fachtagung Marktbereichsleitung Privatkunden

**Die Herausforderungen im Vertrieb steigen - bei gleichzeitig wachsenden Qualitätsansprüchen. Dies erfordert eine sehr gute Führungskultur, um Filialleiterinnen und -leiter sowie Vertriebsmitarbeitende, für die Bewältigung ihrer vielschichtigen Aufgaben zu begeistern und zu befähigen. Diese Fachtagung vermittelt Impulse und Insights zu Führungs-, Steuerungs- und Vertriebsthemen und liefert Energie für deren Umsetzung.**

## ZIELGRUPPE

Bereichsdirektorinnen und -direktoren, Marktbereichsleiterinnen und -leiter, Vertriebsführungskräfte im Privatkundenmarkt

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, was Kundinnen und Kunden vom Marktführer Sparkasse erwarten.
- Sie kennen ausgezeichnete Möglichkeiten in den Bereichen Führung, Vertrieb und Steuerung im Privatkundengeschäft zu agieren und kommen ins "TUN".
- Sie profitieren von praxiserprobten Vertriebsansätzen zu Themen wie Personalgewinnung und Onboarding, Service-Exzellenz, Beratung und Neukundengewinnung.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen der Sparkassen-Finanzgruppe und externe Partner/-innen

## HINWEIS(E)

**Hinweis zur Hotelbuchung:**
Sie können bei Bedarf ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen.
Bitte buchen Sie direkt beim Hotel, wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „01.008“ 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 Marktbereichsleitung Privatkunden - Gruppenkennung 01.008". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.

## TERMIN(E)

10.05.2027 – 11.05.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

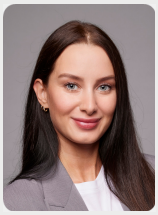
2 Tage

## PREIS

745,00 €
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**

Das Programm wird noch veröffentlicht.

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 01 PRIVATKUNDEN

# Trainings: Sparkassen-Finanzkonzept

# SFK meets IAM – Verbindungen schaffen und Vertriebsstärke entfalten

**Mit einer effizienten Kundenansprache über alle Kanäle durch das "Integrierte Ansprachemanagement" und eine hohe Datenqualität im "Privaten Finanzkonzept" gelingt es, die Vertriebsstärke jedes Mitarbeitenden im Team neu zu entfalten. Das Reporting zum SFK bietet den Führungskräften die Möglichkeit, ihre Mitarbeitenden gezielt zu entwickeln. Die Eigenverantwortung aller wird gestärkt und führt zu einer hohen Wirksamkeit dieses Angebots.**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Berater/-innen im Privatkundenmarkt, die das "Private Finanzkonzept" einsetzen, interne Vertriebsunterstützer/-innen und weitere Verantwortliche

## IHR NUTZEN

- Sie verstehen und nutzen das "Private Finanzkonzept", die Beratungs- und Abschlussplattform im Privatkundenmarkt, als dauerhafte Basis für eine lebendige Kundenbeziehung.
- Sie können wirkungsvoll digitale und persönliche Ansprachekanäle kombinieren, um Kundinnen und Kunden effizient zu aktivieren und Ihre persönliche Vertriebsstärke zu entfalten.
- Sie können als Führungskraft das neue Reporting nutzen, um individuelle Ziele für Ihre Mitarbeitenden zu formulieren und Vertriebspotenziale im Team zu heben.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Es kommen Trainer/-innen mit entsprechender Qualifizierung durch die Sparkassenakademie NRW zum Einsatz.

## HINWEIS(E)

Im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) werden die nachfolgenden Zeiten angerechnet:

- für das Modul 3 "Kompetenzen schärfen", 120 Minuten
- für das Modul 4 "Gut führen", 60 Minuten
- für das Modul 8 "Vertriebsstärke entfalten", 60 Minuten

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

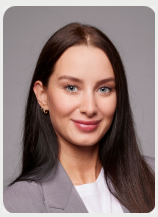
3 Tage
je nach Modul, siehe Programm /Inhalt

## PREIS

je nach Modul, siehe Programm /Inhalt

## KONTAKT

ANMELDUNG



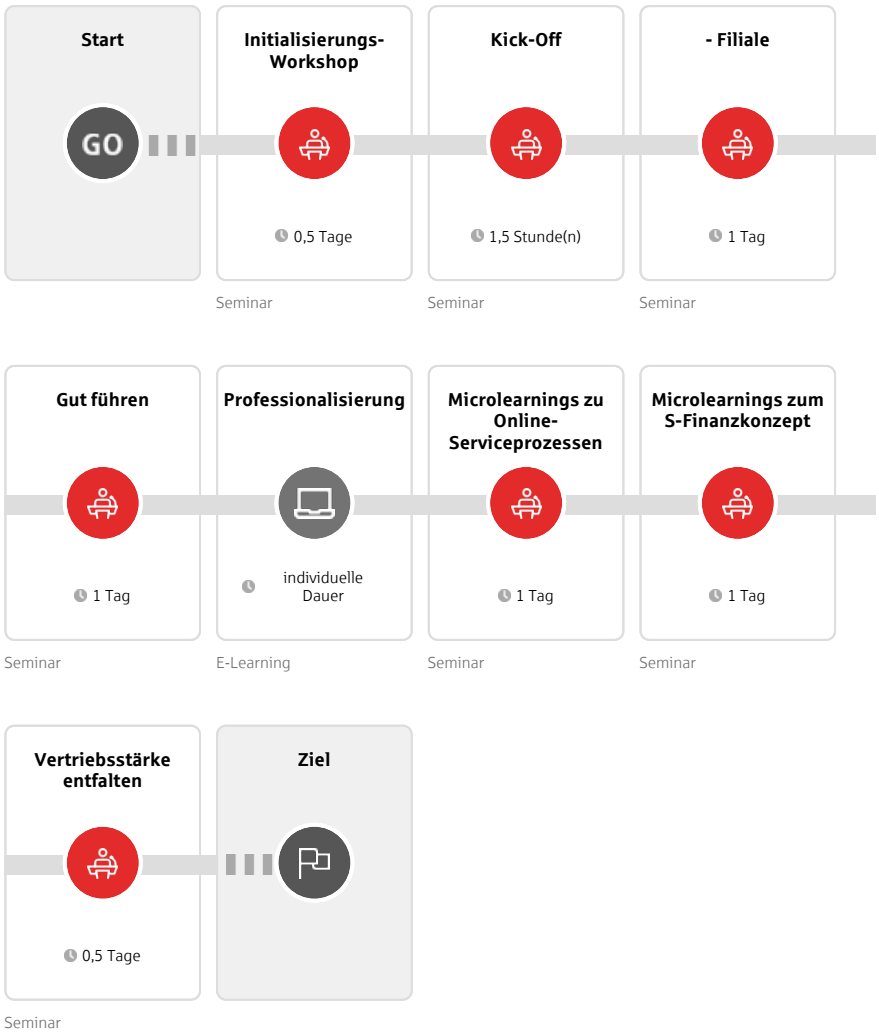
**Darina Busch**
0231 22240-524
darina.busch@ska.nrw

INHALTE



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

**Ihre Lernreise: SFK meets IAM – Verbindungen schaffen und Vertriebsstärke entfalten**



## Programm/Inhalt

**Initialisierungs-Workshop** (01.006-1): 1/2 Tag (in Präsenz oder online), ca. 8 Teilnehmer/-innen, Preis: 1.250 €
**Zielgruppe:** Verantwortliche aus den Bereichen Vertriebsmanagement, Organisation, Personal und Vertriebsführungskräfte, Berater/-innen

- Definition der Ziele, die mit dem "Integrierten Ansprachemanagement" und dem "Privaten Finanzkonzept" erreicht werden sollen
- Nutzung der Kennzahlen des Reportings zum SFK als Qualitätsindikatoren für die Führungskräfte
- Konkretisierung des Schulungskonzepts unter Berücksichtigung vorhandener Führungstools

**Kick-off** (01.006-2): 60 Minuten, (in Präsenz oder online), Preis: 1.000 €
**Zielgruppe:** Vorstand, Kernteam, Führungskräfte, interne Vertriebsunterstützer/-innen

- Ergebnis und Zielsetzung der Initialisierungs-Workshops kommunizieren, Erwartungen äußern, Fragen klären
- Präsentation der geplanten Schulungs- und Entwicklungsmaßnahmen zur Stärkung der Eigenverantwortung der Mitarbeiter/-innen
- Schaffung eines gemeinsamen Verständnisses für die effiziente Verbindung von SFK und IAM im Vertrieb

**Kompetenzen schärfen** (01.006-3): 1 Tag (in Präsenz), max. 16 Teilnehmer/-innen, Preis: 1.750 € pro Durchführung*
**Zielgruppe:** Berater/-innen im Privatkundenmarkt (PK/IK), Führungskräfte, interne Vertriebsunterstützer/-innen

- Vielfältige Navigationsmöglichkeiten im Tool, dargestellt anhand verschiedener Praxisfälle
- Verzweigungen in vertiefende Tools hin zum Produktabschluss und Überleitungen in weitere Themen
- Informationen im Kundengespräch im Sinne einer guten Qualität und hohen Wirksamkeit auch für das IAM „richtig“ erfassen

**Gut führen** (01.006-4): 1 Tag (in Präsenz), max. 12 Teilnehmer/-innen, Preis: 1.850 € pro Durchführung*
**Zielgruppe:** Führungskräfte im Privatkundenmarkt

- Die Führungskraft als Entwickler/-in: Eigenverantwortung der Mitarbeiter/-innen stärken und im Team voneinander profitieren
- Das Reporting zum „Privaten Finanzkonzept“ als Kompass verstehen, um individuell die Performance jedes Mitarbeitenden zu steigern
- Multikanal denken und handeln: Chancen des IAM nutzen, frühzeitig Widerstände erkennen und diese konstruktiv bewältigen

**Professionalisierung** (01.006-5 bis 01.006-7): 10 - 12 Wochen Praxisphase unterstützt durch Selbstlernmedien (Microlearnings und weitere digitale Lerneinheiten), Preis: abhängig vom Umfang und Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer
**Zielgruppe:** Führungskräfte, alle Mitarbeiter/-innen im PK-Markt, interne Vertriebsunterstützer/-innen

- Kundengespräche professionell vorbereiten, führen und nachbereiten, neue Ideen entwickeln und weitergeben
- Den Werkzeugkasten als Führungskraft situativ und individuell zur Entwicklung der einzelnen Vertriebspersönlichkeiten im Team nutzen
- Selbstlerneinheiten wie Microlearnings als Impulsgeberin in der Praxis zum Austausch im Team einsetzen

**Vertriebsstärke entfalten** (01.006-8): 1/2 Tag (in Präsenz), max. 16 Teilnehmer/-innen, Preis: 1.800 € pro Tag*
**Zielgruppe:** Führungskräfte, Berater/-innen im Privatkundenmarkt, interne Vertriebsunterstützer/-innen

- Erfolgsgeschichten fortschreiben und von einander lernen
- Best-Practice: Zielführender Einsatz des "Privaten Finanzkonzepts" und Nutzung aller von Kundinnen und Kunden gewünschten Vertriebskanäle
- Optimierungspotenziale aus Sicht der Berater/-innen bzgl. der prozessualen Rahmenbedingungen für das Vertriebsmanagement.

**Zielgruppe:** Führungskräfte

- Als Führungskraft das Qualitätsmanagement im Vertriebsalltag etablieren und unterstützen
- Best-Practice: Zielführender Einsatz der Tools aus dem Werkzeugkasten der Führungskräfte

*zzgl. Nebenkostenpauschale

# Menschen begeistern und souverän beraten mit dem S-Finanzkonzept

**Das "Private Finanzkonzept" leben und die Qualität verstetigen, führt zu nachhaltigen Vertriebserfolgen. Wie konkret erfolgt der Einsatz des Tools, um Impulsgeber für Kundinnen und Kunden zu sein? Mit diesem Programm bieten wir genau diesen Praxistransfer. Durch die enge Verzahnung der Module profitieren die Teilnehmerinnen und Teilnehmer von Best-Practice-Ansätzen und können diese sofort im Beratungsalltag nutzen.**

## ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater im Privatkundenmarkt, die bereits das private Finanzkonzept in der Praxis einsetzen

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten neue Ideen für Ihren Vertriebsalltag von Trainerinnen und Trainern aus der Praxis und profitieren vom Austausch untereinander.
- Sie sind auf zukünftige Anforderungen in der Beratung gut vorbereitet, erkennen die neuen Chancen der hybriden Beratung und setzen diese gewinnbringend ein.
- Sie erfahren, wie aus Begeisterung Qualität wird, können wertschätzend kommunizieren und Finanzthemen emotional besetzen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Dirk Schrief, Sparkasse Essen
  Leiter Kunden- und Produktmanagement, SK Essen
- Vera Giesing, Sparkasse Westmünsterland
  Abteilungsleiterin Vertriebsmanagement, Sparkasse Westmünsterland
- Marcell Duve

## TERMIN(E)

- E-Learning, 60 Minuten:
  22.02.2027 - 02.09.2027
- 6 Online-Seminare, 90 Minuten:
  18.03.2027, 11:00 - 12:30 Uhr
  15.04.2027, 11:00 - 12:30 Uhr
  13.05.2027, 11:00 - 12:30 Uhr
  10.06.2027, 11:00 - 12:30 Uhr
  08.07.2027, 11:00 - 12:30 Uhr
  02.09.2027, 11:00 - 12:30 Uhr

## DAUER

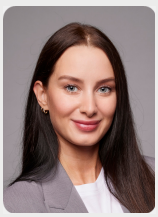
13 Stunden

## PREIS

850,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



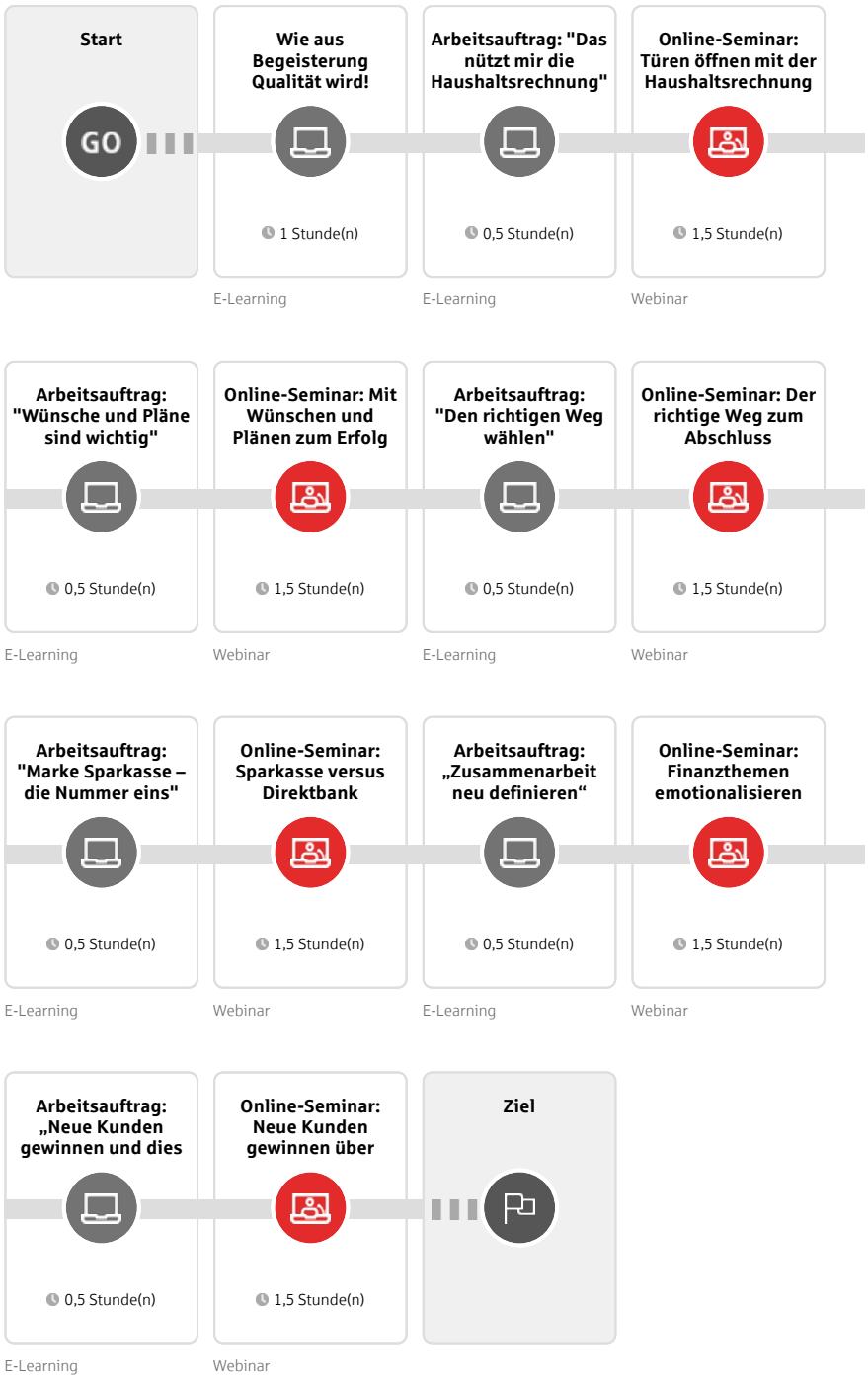
**Darina Busch**
0231 22240-524
darina.busch@ska.nrw

INHALTE



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

**Ihre Lernreise: Menschen begeistern und souverän beraten mit dem S-Finanzkonzept**



## Programm/Inhalt

**Modul 1: E-Learning "Wie aus Begeisterung Qualität wird" (60 Min.)**

- Mit Blick auf die vier Säulen der Servicequalität Kundinnen und Kunden zu echten Fans machen
- Die entscheidende Rolle spielen die Menschen, die eigene Einstellung und das Finanzkonzept
- Die fünf Stufen, die zur Wertschätzung gegenüber anderen Menschen führen
- Die Wirkung kleiner Aufmerksamkeiten und die "Jammer-Challenge"
- Kommunikation auf verschiedenen Kanälen

**Arbeitsauftrag: "Das nützt mir die Haushaltsrechnung"**

**Modul 2: Online-Seminar "Wie kann die Haushaltsrechnung Türen für mehr Qualität öffnen?" (90 Min.)**

- Vertriebliche Chancen der Haushaltsrechnung erkennen und Cross-Selling-Ansätze ableiten
- Sich gegenüber Kundinnen und Kunden selbstbewusster positionieren, auf Fragen kompetent antworten und die einzelnen Positionen der Haushaltsrechnung mit Beispielen untermauern

**Arbeitsauftrag: "Dinge, die mir wichtig sind, empfinde ich als preiswert – Wünsche und Pläne"**

**Modul 3: Online-Seminar "Wie kann ich aus Wünschen und Plänen vertrieblichen Erfolg generieren?" (90 Min.)**

- Über den Steckbrief und die Haushaltsrechnung mit der Kundin und dem Kunden in den Dialog kommen und Bedarf wecken
- Wunscherfüller meiner Kundinnen und Kunden werden und Lösungen aufzeigen, um Pläne zu verwirklichen

**Arbeitsauftrag: "Den richtigen Weg wählen"**

**Modul 4: Online-Seminar "Welcher Weg ist der 'richtige' zum Abschluss – von der Fast Lane bis zur umfangreichen Beratung?" (90 Min.)**

- Abschlussorientierung steigern durch zielgerichtete Wege
- Orientierung von der Fast Lane bis zum Aussprung geben, je nach Beratungsintensität

**Arbeitsauftrag: "Marke Sparkasse – die Nummer eins"**

**Modul 5: Online-Seminar "Was macht den Unterschied zur Online-Beratung einer Direktbank aus?“ (90 Min.)**

- Rolle und Positionierung der Sparkasse in der Finanzwelt – als Teil der Nummer eins selbstbewusst auftreten und Markenvorteile nutzen
- Übersichtsseite des Finanzkonzeptes bietet Orientierung – Beratungsfelder mit den Wünschen und Zielen der Kundinnen und Kunden verbinden und Bedarfe konkretisieren
- Mit der Marke Sparkasse besser sein als Google und einen Mehrwert schaffen

**Arbeitsauftrag: „Zusammenarbeit neu definieren - die hybride Beratung“**

**Modul 6: Online-Seminar "Wie besetze ich Finanzthemen emotional und definiere die Zusammenarbeit neu?" (90 Min.)**

- Die Kundin, den Kunden in die Finanzwelt mitnehmen und neugierig machen auf die neuen Möglichkeiten zur Information der Produktwelt bis hin zum eigenständigen Abschluss
- Definition der neuen Rolle des Beratenden - lösen vom reinen Produktexperten oder Produktexpertin hin zum Navigator, Zusammenarbeit gemeinsam mit der Kundin oder dem Kunden neu definieren
- Expertin oder Experte der Emotionen werden und über einen wertschätzenden Dialog einen Mehrwert für unsere Kundinnen und Kunden schaffen

**Arbeitsauftrag: „Empfehlungsmanagement leben – Kundinnen und Kunden gewinnen“**

**Modul 7: Online-Seminar "Wie baue ich ein gutes Empfehlungsmanagement zur Stärkung der Kundenbindung und Gewinnung neuer Kundinnen und Kunden auf?" (90 Min.)**

- Bestehende Kundenbeziehungen wiederbeleben und stärken, neue Kundinnen und Kunden gewinnen
- Erwartungshaltungen definieren: Was muss passieren, damit ich etwas weiterempfehle?
- Energie geben und im Dialog mit den Menschen gewinnen, Rolle des Beratenden stärken: Gutes tun und weitersagen

# Hybrid beraten - das Private Finanzkonzept effizient nutzen (E-Learning)

**Das Private Finanzkonzept wird schrittweise um mediale Prozesse erweitert. Kundenbefragungen zeigen, wie wertvoll die Kombination aus digitalen Kanälen und persönlicher Beratung aus Sicht der Menschen ist. Wichtig ist es nun, dass Kundinnen und Kunden dies bei uns erleben. Der modulare Charakter, die starke Kundenzentrierung und die konsequente Ausrichtung auf die Nutzung aller Kanäle zeichnen das Private Finanzkonzept aus.**

## ZIELGRUPPE

Vorstand/Vertriebsleitung, Führungskräfte im Privatkundenmarkt, Privatkundenberater/-innen (PK/IK), Vertriebsmanagement, interne Vertriebstrainer-/coaches und weitere Verantwortliche für das private Finanzkonzept

## IHR NUTZEN

- Sie erfahren, was die Menschen heute von einem modernen Finanzdienstleister erwarten und wie die neuen Online-Beratungslösungen Sie dabei im stationären Vertrieb unterstützen.
- Sie wissen, wie diese neuen Tools Ihre Beratung ergänzen und einen einzigartigen Mehrwert bieten, um die persönliche Beziehung zu Ihren Kundinnen und Kunden zu stärken.
- Sie erhalten Impulse, wie Sie dies in Ihren vertrieblichen Erfolg ummünzen und für die aktive Ansprache erfolgreich nutzen können.

## HINWEIS(E)

Wir bieten verschiedenen Varianten für dieses E-Learning an. Wählen Sie die für Ihr Haus passende Lösung, entsprechend Ihrer individuellen Nutzung der medialen Prozesse

- Altersvorsorge,
- Einkommen sichern und
- Sparen und Anlegen.

Gern berät Sie Birgit Knoll.

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Je nach Sparkassengröße (Bilanzvolumen in €) für die unbegrenzte Nutzung in der Sparkasse:

- < 0,75 Mrd.: 400,00 € einmalig
- < 1,50 Mrd.: 800,00 € einmalig
- < 3,00 Mrd.: 1.100,00 € einmalig
- < 5,00 Mrd.: 1.500,00 € einmalig
- > 5,00 Mrd.: 2.000,00 € einmalig

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

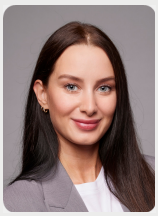
30 Minuten

## PREIS

Siehe zusätzliche Preisinformation

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Erwartungen der Kundinnen und Kunden von ihrem Finanzdienstleister**

**Das neue Sparkassen-Finanzkonzept als die Drehscheibe in der hybriden Beratung**

**Das E-Learning beinhaltet bis zu drei der medialen Prozesse:**

a. **Die mediale Beratung zur Altersvorsorge**
b. **Die mediale Beratung zur Einkommenssicherung**
c. **Die mediale Beratung zu Sparen & Anlegen**

**Ereignisse auf der vertrieblichen Startseite und der Merkzettel des Kunden, der Kundin zur Kontaktaufnahme und zum Abschluss nutzen**

**Neue Möglichkeiten in der hybriden Beratung**

# Das Private Finanzkonzept - Grundlagen (E-Learning)

**Für alle Mitarbeitenden ist ein gemeinsames Verständnis des Sparkassen-Finanzkonzepts als das Instrument für eine lebendige Kundenbeziehung wichtig. Hiermit erhöhen Sie entscheidend die Chancen für eine höhere Kundenzufriedenheit und mehr Vertriebserfolge.**

## ZIELGRUPPE

Neue Mitarbeitende in Sparkassen, die insbesondere in Service- und Vertriebseinheiten starten.

## IHR NUTZEN

- Sie wissen um die strategische Bedeutung sowie die Kernbotschaften der Beratungsphilosophie der ganzheitlichen Betreuung mit dem "Privaten Finanzkonzept".
- Sie kennen die Leitlinien der Weiterentwicklung und den modularen Aufbau verbunden mit den flexiblen Einsatzmöglichkeiten.
- Sie verstehen das Finanzkonzept als die Drehscheibe für eine lebendige Kundenbeziehung insbesondere aus Sicht der Kundinnen und Kunden.

## HINWEIS(E)

Dieses E-Learning ist Teil von: 81.160 just e-learn-Package Welcome und Onboarding für neue Mitarbeitende

Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zur Buchung dieses Angebotes.

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu Pauschalpreisen an. Wir beraten Sie gerne!

### TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

### DAUER

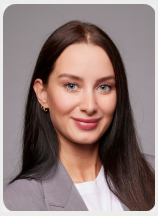
30 Minuten

### PREIS

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

### KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Was erwarten Kundinnen und Kunden von Ihrem Finanzdienstleister?**

**Welche Beratungsphilosophie und strategische Bedeutung stecken im Kern im "Privaten Finanzkonzept"?**

**Welche Einsatzmöglichkeiten bietet der modulare Aufbau bei jedem Kundenkontakt im Vertrieb?**

**Welche Vorteile können Sie für eine hohe Qualität und Kundenorientierung nutzen?**

**Wie stärken Sie über alle Kanäle Ihre persönliche Beziehung zu Ihren Kundinnen und Kunden?**

just e-learn

# Das Private Finanzkonzept souverän anwenden (E-Learning)

**Für alle Mitarbeitenden, die das "Private Finanzkonzept" anwenden, ist ein gemeinsames Verständnis hierzu als das Instrument für eine lebendige Kundenbeziehung wichtig. Sie erhöhen entscheidend die Chancen für eine höhere Kundenzufriedenheit und mehr Vertriebserfolge, indem die Beraterinnen und Berater sicher im "Privaten Finanzkonzept" navigieren.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeitende in Sparkassen, die das "Private Finanzkonzept" im Kundenkontakt anwenden.

## IHR NUTZEN

- Sie können flexibel Ihre persönliche Strategie in jedem Gespräch neu gestalten und navigieren im "Privaten Finanzkonzept" souverän zum Produktabschluss.
- Sie wissen, welche Empfehlungen Sie für Ihre Kundinnen und Kunden auch auf den Detailseiten im Rahmen der ganzheitlichen Betreuung bereithalten.
- Sie wissen, wie Sie Ihr Qualitätsversprechen an Ihre Kundinnen und Kunden erneuern und Ihre Möglichkeiten mit den Online-Tools der medialen Beratung erweitern.

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zum Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

## TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

## DAUER

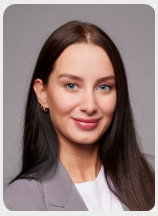
30 Minuten

## PREIS

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

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Die Übersichtsseite: Informationen für die Beratung und als umfassende Basis der Geschäftsbeziehung vertrieblich nutzen**

**Drei mögliche Gesprächsstrategien, die die Variabilität des "Privaten Finanzkonzepts" zeigen:**

- Karla Leipert benötigt eine Kreditkarte für den nächsten Urlaub.
- Eva Haselmann hat einen Finanzierungswunsch für neue Möbel.
- Roland Braun möchte monatlich in Wertpapiere investieren.

**Die Zusammenarbeit mit Kundinnen und Kunden interaktiv über alle Kanäle neu gestalten**

# 14 Microlearnings zum Privaten Finanzkonzept - Tipps und Ideen von Profis aus der Praxis

**Sie lernen flexibel in kleinen Einheiten gemeinsam mit Ihrem Team oder alleine. Auf konkrete Fragen erhalten Sie praxisnahes Wissen von Profis aus Sparkassen. Inhalte haben immer einen klaren Vertriebsfokus, sind sofort greifbar und anwendbar. Sie verbessern damit nachhaltig Ihre Beratungsqualität und Kundenzufriedenheit. Darüber hinaus steigern Sie Ihre Motivation und Effizienz in der Praxis.**

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeitenden, die das "Private Finanzkonzept" in der Beratung einsetzen.

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten zu einer konkreten Frage innerhalb von 5 Minuten wertvolle Tipps und Ideen von Profis aus Sparkassen, ergänzt um konkrete Beispiele, Formulierungen und Fakten.
- Sie können diese Impulse im Kundengespräch in eigene neue Ideen umsetzen und für eine professionelle Gesprächsführung im "Privaten Finanzkonzept" nutzen.
- Sie erfahren, wie Sie sich in der Praxis gemeinsam mit Ihrem Team verbessern und inspirieren lassen für neue erfolgreiche Wege.

## HINWEIS(E)

Wir empfehlen Ihnen, den Einsatz der 14 Microlearnings in Ihrem Haus kommunikativ zu begleiten und unterstützen Sie gerne bei der Wahl der zu Ihrem Haus passenden flexiblen Einsatzmöglichkeiten. Diese sind:

- Die Beratenden nutzen in der Gesprächsvorbereitung gezielt eine Lernkarte und erhalten in 5 Minuten Impulse, um neue Ideen für den nächsten Kundenkontakt zu entwickeln.
- Teams aus Ihren Vertriebseinheiten greifen Themen aus den Microlearnings auf, kreieren eigene Strategien, verproben diese und verfeinern sie im gemeinsamen Austausch.
- Ihre Führungskräfte nutzen diese Lerneinheiten für den Austausch im Team und fördern damit den erfolgreichen Einsatz des "Privaten Finanzkonzepts" nachhaltig.
- Sie kombinieren diese Microlearnings mit Vertriebstrainings in Ihrem Haus, um die Vorbereitung auf das Training und den Transfer in die Praxis zu unterstützen.

Einen kurzen Einblick gewinnen Sie hier.

## 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

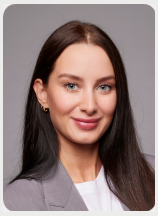
60 Minuten

## PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden.

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Jedes Microlearning gibt Antworten auf eine Frage:**

### Einstieg und Übersichtsseite

- Wie erhältst Du leicht die Einwilligung von Deinen Kundinnen und Kunden?
- Welche vertrieblichen Chancen kannst Du wie auf der Übersichtsseite nutzen?
- Welche wertvollen Hinweise stecken für Dich in den offenen Themen?

### Konto & Karten und Kredite & Konsum

- Wie eröffnest Du ein Girokonto mit dem Finanzkonzept und machst mehr daraus?
- Mehr als nur ein Konto: Welche Upselling-Chancen bietet Dir das Girokonto?
- Welche Cross-Selling-Chancen bietet Dir die Detailseite Konto & Karten?
- Wie weckst Du den Kreditbedarf und nutzt dabei die Haushaltsrechnung?

### Absicherung und Altersvorsorge

- Wie weckst Du erfolgreich den Bedarf für den Schutz vor persönlichen Risiken?
- Wie gewinnst Du Deine Kundinnen und Kunden für den Versicherungscheck?
- Wie steigst Du leicht und elegant in das Thema Altersvorsorge ein?
- Wie schließt Du schnell einen Teil der finanziellen Lücke im Alter?

### Sparen & Anlegen und Schenken & Vererben

- Wie weckst Du erfolgreich das Interesse am monatlichen Sparen in Wertpapiere?
- Wie weckst Du bei Kundinnen und Kunden die Neugier auf eine sinnvolle Vermögensstruktur?
- Wie kannst Du charmant in das Thema "Schenken & Vererben" einsteigen?

# Das Finanzkonzept erlebbar machen mit einer Reise durch die App Welt

**Wir präsentieren Ihnen das Finanzkonzept kurz und knackig einmal ganz anders. Mit einer Reise durch die App-Welt. Mit Spaß und coolen Links vermitteln wir Ihnen die digitale Kompetenz. Weil's um mehr als Geld geht. Wir begeistern Menschen mit guten Ideen!**

## ZIELGRUPPE

Alle Beraterinnen und Berater, die ein Finanzkonzeptgespräch führen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen Vertriebsimpulse zu S-Trust und zur Astro-Sparkasse.
- Sie wissen, welche Links und Dokumente zwingend für Ihre Kundinnen und Kunden in das elektronische Postfach gehören.
- Sie sind in der Lage, Ihre eigene Reise mit dem Finanzkonzept fortzusetzen.

## IHR REFERENT

Thorsten Meier, Sparkassenakademie-NRW

## HINWEIS(E)

Wir nehmen die Startseite Finanzkonzept und verknüpfen die einzelnen Beratungsfelder mit den digitalen Möglichkeiten aus der App-Welt.

Beispiel: Wie kann ich, kreativ und mal anders, das Feld Konto & Karten mit der App-Sparkasse verknüpfen? Wir setzen den Impuls beispielhaft über das Finanztier der Astro-Sparkasse.

Zweites Beispiel: Wie kann ich die Mehr-Wetter App der Provinzial sinnvoll mit dem Feld Lebensrisiken verbinden?

Im Rahmen des Präsenztrainings werden die vermittelten Impulse direkt angewandt und trainiert.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

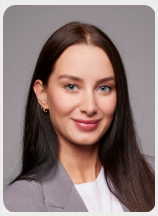
40 Minuten

## PREIS

45,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Steckbrief der Kundinnen und Kunden**
**Finanztier**
**Haushaltsrechnung**
**App-Sparkasse**
**Kredite & Konsum**
**S-Trust (elektronisches Postfach)**
**Renteninformation, Altersvorsorge**
**Testament**
**Vorsorgevollmacht**
**Konto & Karten**
**In-Game Rechner**
**Kultur-Pass**
**Co2 - Nachhaltigkeit**
**Astro-Sparkasse**
**S-Versicherungsmanager, S-Invest-App**
**bAV-Rechner**
**Mehr-Wetter App**
**Youtube-Links**
**Naturgefahrencheck**
**Pflegereport**
**Lebensrisiken**
**Internetfiliale**
**Mediathek**
**Whatsapp**
**Linda Chat**

## 01 PRIVATKUNDEN

# Trainings: Beratung und Vertrieb

E-Learnings ohne Anzeige

# Next-Gen-Power-Training Nachwuchskundinnen und -kunden

**Die Zukunft unserer Sparkassen hängt maßgeblich davon ab, wie wir Nachwuchskundinnen und Nachwuchskunden gezielt unterstützen und binden. Unser Next-Gen-Power-Training zeigt dafür praxisgerechte Methoden, innovative Gesprächsansätze sowie konkrete Handlungsempfehlungen auf.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Vertrieb, Betreuer/-innen der Nachwuchskund/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Lebenswelt, Erwartungen und digitalen Touchpoints junger Kundinnen und Kunden und können diese gezielt für die Beratung nutzen.
- Sie können authentische, markenstarke Aktivitäten und Angebote entwickeln, die junge Kundinnen und Kunden anziehen und binden.
- Sie sind vertraut mit Ideen zur Zukunftsplanung und Berufsstartbetreuung (Finanzbildung) für ein Money-Mindset der Nachwuchskundinnen und Nachwuchskunden.

## HINWEISE ZUM LERNMATERIAL

Bitte senden Sie vier Wochen vor dem Trainingstag die geplanten Aktivitäten der jeweiligen Sparkassen im Nachwuchskundenmarkt an: thorsten.meier@ska.nrw

## TERMIN(E)

05.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

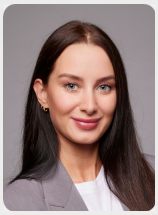
1 Tag

## PREIS

405,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

- **Einführung**
  Status quo Jugendmarkt – Trends, Bedürfnisse und Erwartungen junger Kundinnen und Kunden (Digitalverhalten, Lebensphasen, Finanzthemen)
- **Persona- und Customer-Journey-Mapping**
  Wer sind unsere jungen Kundinnen und Kunden? Wo liegen Chancen für Kundenbindung?
- **Gamification-Lab**
  Praxis-Session mit inspirierenden Elementen als Lernsetting, Learnings transferieren auf Sparkassen-Aktivitäten
- **Angebotspakete für den Berufsstart**
  Kontomodelle, Beratungstools, Events und digitale Services für Neukundinnen und Neukunden in der Ausbildung, im Studium und erster Berufstätigkeit
- **Service-Touchpoints und Beratung**
  Ideen zur Gesprächsführung mit jungen Kundinnen und Kunden, Cross- und Upselling ohne Aufdringlichkeit
- **Praxiswerkstatt**
  Entwicklung von konkreten Ideen für Ihre Filiale/Region (inkl. Quick-Win-Plan)

# OSPlus_neo - Den Vertriebsalltag für Führungskräfte durch die vertriebliche Startseite zielgerichtet gestalten (online)

**Die vertriebliche Startseite ist die optimale Lösung, um den Vertriebsalltag effizient und zielgerichtet zu gestalten. Wir zeigen, wie Führungskräfte das Maximum aus der vertrieblichen Startseite herausholen können.**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte im Vertrieb mit direkter Kundenverantwortung und/oder übergeordnete Führungskräfte ohne direkte Kundenverantwortung, interne Vertriebstrainer/-innen und Coaches

## IHR NUTZEN

- Sie können Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Anwendung unterstützen.
- Sie wissen, wie Sie schnell und einfach einen Überblick über die aktuellen To-dos Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und den Bearbeitungsstand erhalten.
- Sie können die bekannten und neuen Anwendungen über die Startseite besser nutzen und verstehen diese als Dreh- und Angelpunkt Ihrer täglichen Arbeit.
- Sie können Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Organisation ihres Arbeitstages unterstützen und wissen, wie Sie dadurch Vertriebserfolge steigern können.
- Sie können mögliche Einwände der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufnehmen und Sinn und Mehrwert der vertrieblichen Startseite vermitteln.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen von Training-Concept mit langjährigen Erfahrungen in den Bereichen Kundenberatung, aktive Kundenansprache, aktionsbezogene Akquise, Führungserfahrung und Gestaltung des Arbeitsalltags mit OSPlus_neo.

## HINWEIS(E)

Diese Veranstaltung kann auch Inhouse gebucht werden. Für alle weiteren Details und Fragen nehmen Sie bitte Kontakt mit anette.heuer@ska.nrw auf.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

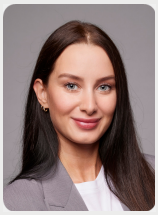
0,5 Tage

## PREIS

330,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Anette Heuer**
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Meine Rolle als vertriebsbegleitende Führungskraft**
**Erkennen von Mehrwerten und Einbindung in die Führungsrolle**
**Herausforderungen bei der Realisierung der ständigen Neuerungen und neuen Aufgaben in der Kundenberatung**
**Kennenlernen der vielfältigen Einsatzmöglichkeiten der vertrieblichen Startseite**
**Methoden zur Etablierung neuer Arbeitsformen im Arbeitsalltag und wie diese begleitet werden können**
**Anhand von Praxisbeispielen die eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Anwendung der vertrieblichen Startseite animieren und von Mehrwerten überzeugen**

# OSPlus_neo - Den Vertriebsalltag für Berater/-innen durch die vertriebliche Startseite zielgerichtet gestalten (online)

**Die Vertriebliche Startseite von OSPlus NEO ist mittlerweile die wichtigste Anwendung für alle Berater. Sie unterstützt Sie beim Generieren von Terminen, der Erstellung von Wiedervorlagen und vielem mehr. Der Prozess hat sich innerhalb der letzten Monate durch die Einführung des integrierten Ansprachemanagements (IAM) sehr stark verändert. Die Funktionen zu kennen und richtig zu verwenden ist wichtig, um mehr Vertrieb zu leisten und neue Strukturen im Arbeitsalltag zu schaffen.**

## ZIELGRUPPE

Zielgruppe: Alle Vertriebsmitarbeiter/-innen der Sparkasse

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die verschiedenen Möglichkeiten der vertrieblichen Startseite.
- Sie wissen, wie Sie mit Hilfe der OSPlus_neo App den Vertriebsalltag zielgerichteter und effizienter gestalten können und spüren die Mehrwerte durch optimierte Arbeitsabläufe.
- Sie können die Anwendungen über die Startseite besser nutzen und verstehen diese als Dreh- und Angelpunkt Ihrer täglichen Arbeit.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen von Training-Concept mit langjährigen Erfahrungen in den Bereichen Kundenberatung, aktive Kundenansprache, aktionsbezogene Akquise, Gestaltung des Arbeitsalltags mit OSPlus_neo.

## HINWEIS(E)

Diese Veranstaltung kann auch Inhouse gebucht werden. Für alle weiteren Details und Fragen nehmen Sie bitte Kontakt mit anette.heuer@ska.nrw auf.

### TERMIN(E)

Auf Anfrage

### DAUER

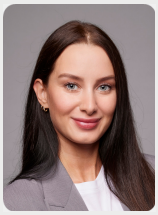
0,5 Tage

### PREIS

330,00 €

### KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Anette Heuer**
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Funktionen der Vertrieblichen Startseite**
**(Mails, Sachbearbeitung, Termine, Kampagnen / Ereignisse und IAM)**

**Hilfreiche Tipps für die Verwendung**

**Vertriebliche Ansätze erkennen und nutzen**

# Female Finance: Vertrauen durch Verständnis – Frauen souverän und bedarfsgerecht beraten

**Mit Empathie und Expertise: Erweitern Sie Ihre Beratungskompetenzen für eine zielgerichtete Finanzberatung von Frauen. Damit schaffen Sie nachhaltige, vertrauensvolle Beziehungen zu Ihren Kundinnen und unterstützen sie auf dem Weg zur finanziellen Unabhängigkeit.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen im Privatkundenmarkt

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie durch empathische Kommunikation Vertrauen aufbauen und Ihre Kundinnen gezielt bei der Umsetzung ihrer finanziellen Ziele unterstützen.
- Sie kennen die Lebensphasen von Frauen und passen Ihre Finanzberatung an die Bedürfnisse an.
- Sie sind mit den relevanten Finanzprodukten und Strategien vertraut, die Frauen in ihrer jeweiligen Situation zur finanziellen Absicherung benötigen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Petra Bernhardt, Stadtsparkasse Mönchengladbach
- Kathrin Holzapfel, Sparkasse Dortmund
- Claudia Mokanski, Sparkasse Dortmund

## TERMIN(E)

03.05. - 06.07.2027

Modul 1 (E-Learning): 2 Wochen vorher
Modul 2 (in Präsenz): 03.05.2027
Modul 2 (in Präsenz): 04.05.2027
Modul 3 (online): 06.07.2027

## DAUER

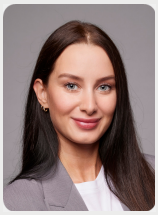
2,5 Tage

## PREIS

840,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

**Ihre Lernreise: Female Finance: Vertrauen durch Verständnis – Frauen souverän und bedarfsgerecht beraten**



## Programm/Inhalt

**Hintergrund und Grundlagen zu "Female Finance“**

- Gesellschaftliche, wirtschaftliche und demografische Faktoren, die die finanzielle Situation von Frauen beeinflussen
- Auswirkungen auf die finanzielle Unabhängigkeit und langfristige Absicherung
- Zentrale Aspekte weiblicher Lebensrealitäten in der Finanzberatung

**Kommunikation und Genderperspektiven**

- Unterschiede in Geldverhalten und Entscheidungsprozessen: psychologische Faktoren, die das Finanzverhalten beeinflussen
- Empathische Kommunikation und vertrauensvolle Beratung: Aufbau von Vertrauen und partnerschaftlicher Kommunikation, Fragetechniken und aktives Zuhören in der Finanzberatung
- Beratung mit Fokus auf weibliche Lebensrealitäten

**Produkte, Strategien und Praxis**

- Strategien zur finanziellen Unabhängigkeit: Förderung von finanzieller Selbstbestimmung und Absicherung
- Lebensphasen und Produktauswahl
- Finanzplanung als kontinuierlicher Prozess: Berücksichtigung und Anpassungen abhängig von Lebensumständen
- Umsetzung in der Beratungspraxis

**Erfahrungsaustausch zum Transfer in die Praxis**

- Anwendung, Umsetzung, Reflexion
- Erfahrungen und Herausforderungen

# Stärken Sie Ihre digitale Fitness in der Beratung und erleben Sie den S-Cape-Room

**Erleben Sie das "Private Finanzkonzept" aus einer neuen Perspektive, wenn es heißt: Bewahren Sie in 60 Minuten im S-Cape-Room die Sparkassen vor einem immensen Schaden. Sie erhalten neue Impulse und bauen spielerisch Ihre digitale Fitness aus. Dabei werden Sie neue Wege im Finanzkonzept entdecken. Ein Tag, der Antworten auf Ihre Fragen gibt und voller neue Ideen ist, die Sie einfach und leicht in Ihre Beratungspraxis übernehmen können.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen im stationären und digitalen Vertrieb im Privatkundenmarkt

## IHR NUTZEN

- Sie erfahren, wie Sie durch den Einsatz digitaler Services Ihre Kundenbeziehung auf das nächste Level heben.
- Sie wissen wie Sie mit dem "Privaten Finanzkonzept" als die Beratungs- und Abschlussplattform die Zusammenarbeit mit Ihren Kundinnen und Kunden intensivieren.
- Sie begeistern mit Ihrer digitalen Fitness Ihre Kundinnen und Kunden und steigern so ihre Zufriedenheit.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen mit entsprechender Qualifizierung

## HINWEIS(E)

Das Erleben des S-Cape-Rooms der Sparkassenakademie NRW bedeutet, dass die Teilnehmer/-innen verschiedene Rätsel innerhalb einer ereignisreichen Story lösen und dabei im Spiel erfolgreich die Sparkassen vor einem immensen Schaden bewahren. Durch das eigene Erleben verbunden mit Reflexion und Transfer im Training gelingt eine hohe Wirksamkeit in der Praxis, verbunden mit Spaß und Spannung in einem herausfordernden Umfeld.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

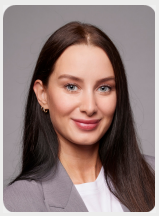
1 Tag

## PREIS

450,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Welche Einstellung habe ich zum "Privaten Finanzkonzept" als gemeinsame Plattform in der Zusammenarbeit mit meinen Kundinnen und Kunden?**

**Wie gut gelingt mir schon heute in jedem Kundenkontakt und in der Beratung die Integration der "digital Services", dargestellt am Beispiel der App Sparkasse?**

**Wie kann ich diese Möglichkeiten mit meiner persönlichen Beratungsqualität verbinden?**

**Welche Vorteile gewinnen meine Kundinnen und Kunden? Welchen Mehrwert habe ich dadurch?**

**Wie kann ich in der Akquise und im Gespräch gut die Perspektive der Kundinnen und Kunden einnehmen?**

**Wie gelingt es mir, die Kundenzufriedenheit zu steigern, im besten Fall meine Kundinnen und Kunden zu begeistern?**

**Welche Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden spielen hierbei eine entscheidende Rolle und welche Erwartungen haben Menschen an eine "moderne Sparkasse"?**

**Was bedeutet dies für mein eigenes Handeln, jeden Tag?**

**Wie kann ich meine Komfortzone verlassen, neue Wege ausprobieren, aus Fehlern lernen und dabei als Impulsgeber/-in für mein Team fungieren?**

**Welche Erkenntnisse habe ich heute gewonnen und wie setze ich dies konkret ab morgen um?**

# Nachhaltig agieren: Weil’s um mehr als Geld geht!

**Nachhaltigkeit ist eines der wichtigsten Handlungsfelder auch für Sparkassen. Mit diesem neuen E-Learning werden Kenntnisse vertieft und durch Beispiele aus der Sparkassen-Finanzgruppe und dem persönlichen Umfeld konkretisiert.**

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen in der Sparkassen-Finanzgruppe

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Bedeutung und Relevanz von Nachhaltigkeit, die strategische Ausrichtung der Sparkassen-Finanzgruppe sowie die damit verbundenen Werte.
- Sie wissen, was Nachhaltigkeit für die Finanzwirtschaft, für die Sparkassen und für jeden Einzelnen bedeutet.
- Sie können sich gegenüber Kundinnen und Kunden selbstbewusster positionieren, sicher auf Fragen antworten und Beispiele nennen.

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Staffelpreise nach Anzahl der bankspezifischen Beschäftigten der Sparkasse

- bis 250 Mitarbeitende 1.250 € pauschal
- bis 500 Mitarbeitende 2.000 € pauschal
- bis 1.000 Mitarbeitende 3.000 € pauschal
- >1.000 Mitarbeitende 3.000 € pauschal + 1 € für jeden weiteren Mitarbeitenden über 1.000 hinaus

## TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

## DAUER

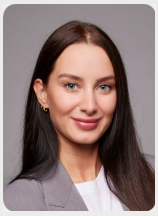
60 Minuten

## PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Staffelpreise bei Buchung für alle Mitarbeitende

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Was beinhaltet Nachhaltigkeit?**
**Welche Ziele werden weltweit und von der Europäischen Union verfolgt?**
**Wie leitet sich die deutsche Sustainable-Finance-Strategie ab?**
**Welche Nachhaltigkeitsrisiken ergeben sich für die Finanzwirtschaft?**
**Wie versteht sich die Sparkassen-Finanzgruppe in diesem Kontext?**
**Wie ist die strategische Ausrichtung der Sparkassen?**
**Wie kann ein nachhaltiger Geschäftsbetrieb aussehen?**
**Was bieten Sparkassen ihren Kunden und Kundinnen?**
**Wie relevant ist Nachhaltigkeit aus Kundensicht?**
**Welche Best-Practice-Beispiele gibt es?**
**Was können Sie persönlich für mehr Nachhaltigkeit tun?**

**Maßgeschneidert für Ihre Sparkasse:** Möchten Sie das E-Learning gerne für eine Gruppe ab 100 Teilnehmenden nutzen? Dann haben Sie neben der Buchung zum günstigen Pauschalpreis zusätzlich die Möglichkeit, Ihre hausspezifischen Inhalte von uns in das E-Learning integrieren zu lassen, z.B. ein Interview mit dem Vorstand und dem/der Nachhaltigkeitsbeauftragten sowie konkrete Maßnahmen Ihres Hauses. So erreichen Sie die beste „Passung“ für Ihre Sparkasse.

Der Preis für diese Zusatzleistung ist abhängig vom Aufwand (ab 980 €).

**Einen ersten Einblick in das E-Learning können Sie sich hier über die Demoversion verschaffen**. Sie möchten für sich und z. B. die/den Nachhaltigkeitsbeauftragte/-n einen Testzugang zu dem vollständigen E-Learning mit allen Lernhinhalten? Sprechen Sie uns bitte an.

just e-learn

# OSPlus_neo Grundlagen (E-Learning)

**Für neue Mitarbeitende ist eine wichtige Voraussetzung für das kompetente Auftreten und Handeln die grundlegende Anwendungssicherheit in OSPlus_neo. Mit diesem E-Learning erreichen Sie ein gutes Verständnis für die Funktionsweisen in OSPlus_neo verknüpft mit Tipps für die Praxis.**

## ZIELGRUPPE

Neue Mitarbeitende in Sparkassen, die insbesondere in Service- und Vertriebseinheiten starten

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, welche Unterschiede zwischen OSPlus_Portal und OSPlus_neo zu beachten sind.
- Sie kennen die OSPlus_neo Oberfläche in den wesentlichen Funktionsweisen.
- Sie schaffen eine Basis für eine perspektivisch vertiefte Anwendung von OSPlus_neo und können innerhalb der Basis sicher navigieren.

## HINWEIS(E)

Dieses E-Learning ist Teil von: 81.160 just e-learn-Package Welcome und Onboarding für neue Mitarbeitende

Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zur Buchung dieses Angebotes.

## 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

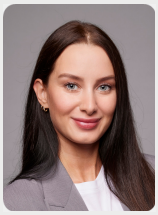
45 Minuten

## PREIS

90,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**OSPlus_neo - Was steckt dahinter?**

**Grundsätzlicher Aufbau - Wo finde ich was?**

**Richtig an- und abmelden**

**Favoriten einrichten**

**Personensuche und -neuanlage**

**Persönliche Daten der Kundinnen und Kunden pflegen**

**exemplarische neo-Prozesse**

**Tipps und Tricks**

Dieses E-Learning "Grundlagen OSPlus_neo für neue Mitarbeitende" ist Teil des Just-@-learn-Packages "Welcome & Onboarding für neue Mitarbeitende". Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zur Buchung dieses Angebotes.

# Wie aus Begeisterung Qualität wird! (E-Learning)

**Dieses E-Learning gibt wertvolle Hinweise darauf, wie Sie Menschen für sich begeistern und damit eine einzigartige Qualität erreichen können. Es zeigt Ihnen Möglichkeiten auf, wie Sie eine starke Verbundenheit zu Ihnen und zur Sparkasse bei Ihren Kundinnen und Kunden erzeugen. Machen Sie sie damit zu Ihren Fans.**

## ZIELGRUPPE

An alle Mitarbeitende der Sparkasse, insbesondere in Service- und Vertriebseinheiten

## IHR NUTZEN

- Sie erfahren, wie Sie mit Blick auf die vier Säulen der Servicequalität Kundinnen und Kunden zu echten Fans machen.
- Sie wissen, welche entscheidende Rolle hierbei die eigene Einstellung und die fünf Stufen zur Wertschätzung spielen.
- Sie kennen die unterschiedlichen Kanäle, auf denen Menschen miteinander kommunizieren.

## HINWEIS(E)

Dieses E-Learning ist Teil von: 81.160 just e-learn-Package Welcome und Onboarding für neue Mitarbeitende

Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zur Buchung dieses Angebotes.

## 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

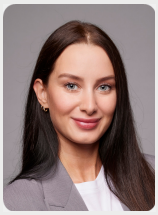
60 Minuten

## PREIS

90,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Mit Blick auf die vier Säulen der Servicequalität Kundinnen und Kunden zu echten Fans machen**

**Die entscheidende Rolle spielen die Menschen, die eigene Einstellung und das Finanzkonzept**

**Die fünf Stufen, die zur Wertschätzung gegenüber anderen Menschen führen**

**Die Wirkung kleiner Aufmerksamkeiten und die "Jammer-Challenge"**

**Kommunikation auf verschiedenen Kanälen**

# Ihre innere Haltung als Führungskraft: Mit Leidenschaft zum Vertriebserfolg, auch im S-Cape-Room

**Ein Training mit Herz und Verstand. Entfachen Sie gemeinsam mit uns das Feuer des Erfolgs im Vertrieb! Tauchen Sie ein in Strategien und Herangehensweisen, die sie leidenschaftlich in ihrem Team umsetzen. Heben Sie Ihre Verkaufszahlen auf ein neues Level und nebenbei retten Sie spielerisch die Zukunft der Sparkassen.**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte im stationären und digitalen Vertrieb im Privatkundenmarkt

## IHR NUTZEN

- Sie steigern die Produktivität und Effizienz in Ihrem Team.
- Sie verbessern die Kundenbindung und die Mitarbeitermotivation.
- Sie steigern die Kommunikationsvielfalt mit Kundinnen und Kunden und erhöhen somit deren Zufriedenheit.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW und Trainer/-innen mit entsprechender Qualifizierung

## HINWEIS(E)

Das Erleben des S-Cape-Rooms der Sparkassenakademie NRW bedeutet, dass die Teilnehmer/-innen verschiedene Rätsel innerhalb einer ereignisreichen Story lösen und dabei im Spiel erfolgreich die Sparkassen vor einem immensen Schaden bewahren. Durch das eigene Erleben verbunden mit Reflexion und Transfer im Training gelingt eine hohe Wirksamkeit in der Praxis, verbunden mit Spaß und Spannung in einem herausfordernden Umfeld.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

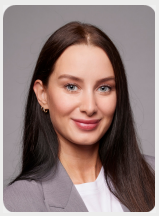
1 Tag

## PREIS

450,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Begrüßung und Einleitung in den kompakten Tag**

**Ich – meine innere Haltung als Führungskraft**

**Mein Kompass als Führungskraft heute – von der Selbstreflexion bis zur Umsetzung**

**Aktuelle Chancen und Herausforderungen am Bankenmarkt, die ich in meiner Verantwortung sehe**

**Der Arbeitnehmermarkt: eine Analyse des aktuellen Arbeitsmarktes und wie dies die Mitarbeitergewinnung und Mitarbeiterbindung, Personalentwicklung und Talentmanagement bei mir beeinflussen kann**

**Hohe Anforderungen an komplexe Fragen, es geht mit den Menschen um uns herum – ich habe einen Plan!**

**Wir - erfolgreiche Zusammenarbeit im Team, wie ist jetzt mein Plan?**

**Aufbrechen festgefahrener Denkmuster - Nutzung von künstlicher Intelligenz am Beispiel des S-KIPiloten und von Linda+**

**Zum Abschluss des Tages gibt es eine kurze Präsentation, die die wichtigsten Erkenntnisse des Trainings zusammenfasst und konkrete Handlungsempfehlungen für das weitere Vorgehen gibt.**

# Souverän in der Vermögensberatung

**Souveränes Auftreten als Beraterin oder Berater ist ein wichtiger Bestandteil des Erfolges. Die Vertriebs-und Kommunikationskanäle erweitern sich. Jetzt gilt es mit der richtigen Einstellung den Herausforderungen zu begegnen.**

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen im Vertrieb

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten Vertriebstipps, aus der Praxis für die Praxis.
- Sie nutzen die modernen Medien und präsentieren sich erfrischend anders bei Ihren Kundinnen und Kunden.
- Sie trainieren Ihre Gesprächsführung und erhalten direktes Feedback.

## IHR REFERENT

Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen im Vertriebstraining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach

## TERMIN(E)

01.07.2027 – 02.07.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

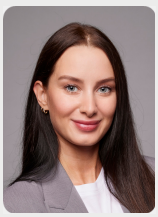
1 Tag

## PREIS

760,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Richtig einstellen: Warum bin ich im Vertrieb? Was sind die heutigen Herausforderungen ?**

- Standortbestimmung
- Herausforderungen heute
- Aufgaben heute
- Ziele festlegen für heute

**Anders auftreten**

- Wertschätzung geben
- Mal anders sein

**Richtig Verkaufen**

- Eigenen Praxis leitfaden entwicklen
- Vertriebsvokabelheft führen
- Von der aktiven Ansprache bis zum Verkaufsabschluss wird alles trainiert

# Die Marke Sparkasse erlebbar machen

**Sparkassen haben einen einzigartigen, verantwortungsvollen Auftrag: Sie fördern mit ihren Produkten, Dienstleistungen und ihrer Präsenz vor Ort den Wohlstand der Menschen und das Wachstum der Wirtschaft. Sie leben Nähe, Dialog und Engagement – jeden Tag.**

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen der Sparkasse

## IHR NUTZEN

- Sie erleben Sparkasse mal anders, erfrischend anders.
- Sie erhalten Wissen zu Ihrer Verantwortung und wertvolle Tipps für Ihre Praxis.
- Sie erhalten wertschätzende und nachdenklich stimmende Tipps von zwei Top-Trainern für Ihr selbstbewussteres Auftreten als Markenbotschafter.

## 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

## HINWEIS(E)

Wir können die Grundthematik gerne auf aktuelle geschäftspolitische Rahmenbedingungen abstimmen ( Bsp.: S-Neo etc. )

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

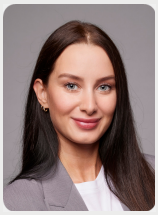
1 Tag

## 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

### Rückblick

- Idee der Sparkasse
- Selbstverständnis
- Blog zur Sparkassengeschichte
- Gesetz und Satzung
- Marke Sparkasse
- Markenkern
- Sparkassen-Finanzgruppe - 520 gute Gründe
- Filialbank

### Standort

- 10 gute Gründe für die Sparkasse
- Markenportal Sparkasse
- Mehrwerte begreifbar machen
- Preis-wert sein
- Sparkassen-App u. v. m.
- Abgrenzung zur Konkurrenz
- Internetfiliale

### Ausblick

- Spannungsfeld/spannendes Feld
- Finanzportal
- S-Hub
- Evidenzstelle
- Fin Techs und was kommt jetzt
- Finanzplattform

# Erlebe den Spirit der Marke Sparkasse

**Eine starke Marke ist wichtig für den dauerhaften Geschäftserfolg Ihrer Sparkasse und damit für die Menschen in Ihrer Region. Aber was macht die Marke Sparkasse zu einer so erfolgreichen Marke, die großes Vertrauen genießt und die Sparkassenidee in die Zukunft trägt? Wir begleiten den "Spirit der Marke Sparkasse" an einem Tag in seinem Leben. Er sorgt durch sein Wirken dafür, dass seine Werte von allen Mitarbeitenden gelebt werden und für unsere Kundinnen und Kunden spürbar sind.**

## ZIELGRUPPE

Für alle Mitarbeitenden in der Sparkassen-Finanzgruppe

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, was die Marke Sparkasse ausmacht und wie unsere Markenwerte von Kundinnen und Kunden, Interessentinnen und Interessenten sowie der Gesellschaft wahrgenommen werden.
- Sie verstehen, wie sich Markenattraktivität und Markenidentität zeigen, was Menschen unterstützen bedeutet und wie Erfolg der Marke und Erfolg im Markt zusammenhängen.
- Sie sehen, wie sich Marke und Markenwerte in verschiedenen Situationen zeigen und von allen Mitarbeitenden gelebt werden können.

## HINWEIS(E)

Dieses E-Learning ist Teil von: 81.160 just e-learn-Package Welcome und Onboarding für neue Mitarbeitende. Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zu diesem Angebot.

## 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

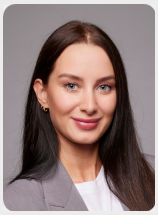
30 Minuten

## PREIS

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

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Markenwerte der Marke Sparkasse kennenlernen**

**Die Attraktivität der Marke erleben und wie wir uns mit ihr identifizieren**

**Die Marke Sparkasse in typischen Situationen in der Sparkasse leben**

**Der Start in den Tag**

**Morgens: am Servicepoint und in der Beratung**

**Mittags: im Team-Meeting in der Geschäftsstelle**

**Nachmittags: hinter den Kulissen**

**Am späten Nachmittag: Austausch mit dem Vorstand**

**Und jetzt: Feierabend für heute**

# OSPlus_neo - Coach

**Mit der bildschirmgestützen Beratung mit OSPlus_neo werden wichtige geschäftspolitische Ziele verfolgt. Entscheidend für den wirtschaftlichen Erfolg der Sparkassen ist die aktive Nutzung der neo-Prozesse. Damit die gewünschten positiven Effekte von OSPlus_neo wirken können, sind Änderungen im Anwenderverhalten jedes einzelnen Mitarbeiters erforderlich. Hier sind insbesondere qualifizierte Führungskräfte aller Ebenen gefordert, diese Verhaltensänderung aktiv anzustoßen und auf Dauer zielgerichtet zu begleiten.**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und alle Mitarbeiter/-innen im Vertrieb, die OSPlus_neo nutzen. Interne Trainer/-innen der Sparkassen und OSP_neo Multiplikatoren.

## IHR NUTZEN

- Sie optimieren den persönlichen Umgang mit ausgewählten Prozessen im Sinne der Geschäfts-Prozess-Steuerung anhand praktischer Beispiele.
- Sie trainieren den kunden- und vertriebsorientierten Umgang mit ausgewählten Beratungsprozessen, z.B. Finanzkonzept, Altersvorsorgeberatung, Beratungsprozess Anlageberatung und Verkaufsprozesse.
- Sie nutzen Hebel in der Führung, um die Anwendung von OSPlus_neo mitarbeiterorientiert und zielgerichtet zu unterstützen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartner/-innen

## HINWEIS(E)

Mögliche Formate:

1. Präsenzseminar
2. Coaching am Arbeitsplatz
3. Praxiswerkstatt Führen
4. Live-Online-Training
5. Online / Distance-Coaching

Formate 1 - 3: 1.700,00 € pro Tag bzw. 1.100,00 € pro ½ Tag zzgl. Nebenkostenpauschale. Formate 4 - 5 nach indivdueller Nutzung.

Die Auswahl des geeigneten Formates richtet sich nach den individuellen Wünschen und Bedürfnissen der jeweiligen Sparkasse und wird im Vorfeld mit der Sparkasse abgestimmt.

## TERMIN(E)

nach Vereinbarung

## DAUER

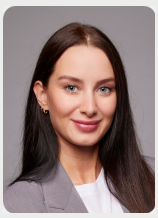
nach Vereinbarung

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Nachfolgende Inhalte richten sich nach der gewünschten Zielsetzung der Sparkasse:**

**Status Quo der Nutzung geschäftspolitisch priorisierter Geschäftsprozesse**

**Bedeutung der Geschäftsprozesse vor geschäftspolitischem Hintergrund**

**Ursachenanalyse & Lösungen**
**Funktionen der im Nutzungsverhalten zu optimierenden Prozesse**

**Systematisches Arbeiten mit der Technik und der Kundinnen und Kunden**

**Effiziente und zielgerichtete Gesprächsführung**

**Vertriebliche Impulse für den Umgang mit den einzelnen Anwendungen**

**Verkaufsfördernder Einsatz weiterer digitaler und analoger Medien**
**Praxistipps für „schnelle Klicks"**

**Digital fit sein und bleiben**

**Führungsimpulse für Führung mit neo-Prozessen**

**Meine Wirkung als Führungskraft auf das Team als Vorbild, auch zu OSPlus_neo**

**Ausblick auf zukünftige Entwicklungen, auch von Selbstberatungslösungen im Netz**

# Die wichtigsten digitalen Serviceprozesse: Einfach. Besser. Erleben (E-Learning)

**Um Mitarbeitende im Service bei der Kundenlenkung in Online-Kanäle zu unterstützen, haben wir die 17 wichtigsten digitalen Anwendungen in einem E-Learning zusammengefasst. In 17 motivierenden kurzen Videos zeigen wir die Nutzungsmöglichkeiten auf, um so den Service zu verbessern und Spaß in der aktiven Kundenansprache zu vermitteln.**

## ZIELGRUPPE

Servicemitarbeiter/-innen, Service-und Privatkundenberater/-innen, Auszubildende sowie alle, die andere von den digitalen Servicemöglichkeiten der Sparkasse begeistern wollen

## IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, die Mehrwerte der digitalen Lösungen herauszustellen.
- Sie erhalten praxiserprobte Tipps zur direkten Anwendung, um Kunden in Online-Kanäle zu lenken - aus der Praxis, für die Praxis.
- Sie heben den erlebbaren Kundenservice auf das nächste Level.

## HINWEIS(E)

Die vorgestellten Tipps sind allgemeingültig, auch wenn die Beispiele in verschiedenen Sparkassen leicht abweichen können. Jedes Video zu einer digitalen Anwendung steht für sich, wie auf einer Reiseetappe. Alle Videos zusammen bilden die gesamte Reiseroute ab.

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gern!

## TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

## DAUER

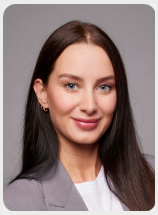
45 Minuten

## PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Wie bestelle ich Sorten online?**

**Wie hilft S-Trust bei der sicheren Dokumentenverwahrung?**

**Wie schützt ein P-Konto vor Kontopfändungen?**

**Online-Banking gesperrt, welche Schritte helfen jetzt?**

**Wie funktioniert die Einrichtung der S-ID Check App?**

**Wie hilft die App-Sparkasse dabei, einen perfekten Überblick über die Finanzen zu bekommen?**

**Wie hilft die Internetfiliale, die Finanzen im Blick zu halten?**

**Wie machen wir den Zahlungsverkehr schneller und flexibler?**

**Optimale Nutzung der Sparkassencard**

**Optimale Nutzung der Kreditkarte**

**Online-Terminvereinbarung**

**Flexible Limitanpassungen**

**Elektronisches Postfach - ein Must-have**

**Einrichtung der push-tan**

**App-Sparkasse nach einem Gerätewechsel**

**Wiederherstellung der Zugangsdaten fürs Online-Banking**

**Kontostände und Umsätze schnell checken**

## HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Ergänzend zu dem E-Learning bieten wir Ihnen gern passende Inhouse-Trainings an.

just e-learn

# Den Preis souverän verkaufen (E-Learning)

**Die ausdrückliche Zustimmung der Kundinnen und Kunden zu neuen Preisen führt zu einer Vielzahl neuer Gesprächssituationen. In diesem E-Learning erhalten Sie Impulse, wie Sie selbstbewusst und mit klarer Kommunikation Ihre Preise vertreten können und wie Sie den Preis als Ausdruck des Mehrwertes aktiv verkaufen können.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Vertrieb

## IHR NUTZEN

- Sie agieren sicher und souverän, sind charmant und schlagfertig.
- Sie lernen selbstbewusst im Gespräch mit Kundinnen und Kunden aufzutreten.
- Sie setzen die Grundtechnik ZIMT erfolgreich ein.
- Sie können Ihren Stolz auf den Preis vermitteln.
- Sie gehen offen und ehrlich in Kundengespräche.
- Sie nutzen keine Floskeln, sondern eine klare Kommunikation.
- Sie argumentieren fachlich sicher.

## HINWEIS(E)

Wir empfehlen dieses E-Learning mit einem sich anschließenden Trainingsbaustein (01.249) zu verknüpfen.

## 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

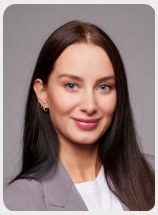
60 Minuten

## PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Wir, die Sparkasse, und der Markt**

- Warum ist es wichtig, die Konkurrenz zu kennen?
- Welches Selbstverständnis haben wir als Sparkasse?
- Was zählt für den Menschen, Geld oder Geltung?
- Wie und warum sind wir führend im Markt?

**Meine Kommunikation mit Kundinnen und Kunden**

- Welche Wirkungsfaktoren habe ich, die ich nutzen kann?
- Wie wertvoll ist meine Beratung für die Kundinnen und Kunden?
- Wie klar bin ich in der Sache, wie ehrlich zu meinen Kundinnen und Kunden?
- Wie setze ich ZIMT im Gespräch lösungsorientiert ein?

**Den Preis wert sein**

- Was macht uns so wertvoll?
- Welche gute Gründe kenne ich?
- Was kann mich jetzt noch aufhalten?

# Den Preis souverän verkaufen (Blended Learning)

**Die ausdrückliche Zustimmung der Kundinnen und Kunden zu neuen Preisen führt zu einer Vielzahl neuer Gesprächssituationen. In unserem neuen Blended-Learning erhalten Sie einerseits durch unser E-Learning Impulse, wie diese selbstbewusst und mit klarer Kommunikation ihre Preise vertreten können. Andererseits erleben Sie in den daran anschließenden Trainings, wie Sie den Preis als Ausdruck des Mehrwertes aktiv verkaufen können.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Vertrieb

## IHR NUTZEN

- Sie agieren sicher und souverän, sind charmant und schlagfertig.
- Sie lernen selbstbewusst im Gespräch mit Kundinnen und Kunden aufzutreten.
- Sie setzen die Grundtechnik ZIMT erfolgreich ein.
- Sie können Ihren Stolz auf den Preis vermitteln.
- Sie gehen offen und ehrlich in Kundengespräche.
- Sie nutzen keine Floskeln, sondern eine klare Kommunikation.
- Sie argumentieren fachlich sicher.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartner

## HINWEIS(E)

Dieses Programm besteht aus zwei Modulen, einem E-Learning und einem weiteren Trainingsbaustein, der sich an unterschiedliche Teilnehmergruppen richtet, um das Erlernte zu intensivieren, auszuprobieren und um eigene Ideen anzureichern. Bitte wählen Sie Ihren Trainingsbaustein gemäß Zielgruppe. Nach einem persönlichen Beratungsgespräch übernehmen wir gerne Ihre Buchung.

Wir können die Grundthematik gerne auf aktuelle geschäftspolitische Rahmenbedingungen abstimmen ( Bsp.: S-Neo etc. )

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

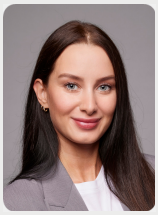
4 Stunden

## 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

**1. E-Learning**, ca. 60 Minuten, 45,00 € pro Teilnehmer/-in

- **Wir, die Sparkasse, und der Markt!**
  Warum ist es wichtig, die Konkurrenz zu kennen?
  Welches Selbstverständnis haben wir als Sparkasse?
  Was zählt für den Menschen, Geld oder Geltung?
  Wie und warum sind wir führend im Markt?

- **Meine Kommunikation mit Kundinnen und Kunden!**
  Welche Wirkungsfaktoren habe ich, die ich nutzen kann?
  Wie wertvoll ist meine Beratung für Kundinnen und Kunden?
  Wie klar bin ich in der Sache, wie ehrlich zu meinen Kundinnen und Kunden?
  Wie setze ich ZIMT im Gespräch lösungsorientiert ein?

- **Den Preis wert sein!**
  Was macht uns so wertvoll?
  Welche guten Gründe kenne ich?
  Was kann mich jetzt noch aufhalten?

**2. Training für Berater/-innen**, ca. 3 Stunden, 295,00 € pro Teilnehmer/-in

- Vertiefung der Inhalte aus dem Baustein 1 (E-Learning)
- Ergänzung um praxisnahe Tipps und Ideen
- Techniken ausprobieren und aktives Trainieren
- Eigene Ideen entwickeln

**3. Training für Mitarbeiter/-innen im Service,** ca. 1,5 Stunden, 195,00 € pro Teilnehmer/-in

- Vertiefung der Inhalte aus dem Baustein 1 (E-Learning)
- Ergänzung um praxisnahe Tipps und Ideen
- Techniken ausprobieren und aktives Trainieren
- Eigene Ideen entwickeln

# Terminakquise: Erfolgreich Kunden gewinnen ohne klassische Anlässe!

**Die neue, aktive Terminakquise ist der Schlüssel zum Erfolg - als Antwort auf ein verändertes Anspruchsdenken der Kundschaft. Gerade bei der Aktivierung vernachlässigter Kundenbeziehungen reichen herkömmliche Kennlerngespräche längst nicht mehr aus. Es gilt, Neugier zu wecken und Kundinnen und Kunden für den Nutzen des Beratungsgesprächs zu begeistern. Praxiserprobte Erfolgsrezepte erhalten Sie in dieser Kombination eines E-Learnings (zeitlich flexibel bearbeitbar) mit einem umsetzungsorientierten Online-Training.**

## ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen inkl. Service und Outbound; Individualkundenberater/-innen

(für beide Zielgruppen bieten wir unterschiedliche Termine für das Online-Training an - bitte wählen Sie den für Sie passenden Termin)

## IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, den Mehrwert eines Beratungsgesprächs überzeugend zu vermitteln.
- Sie können abschlussorientiert jede Kundin und jeden Kunden anrufen.
- Sie beherrschen eine Einwandbeantwortung in einer bisher unbekannten Professionalität.

## HINWEIS(E)

Dieses Programm besteht aus zwei Modulen. Einem E-Learning und einem Online-Training, welches sich an unterschiedliche Teilnehmergruppen richtet, um das Erlernte zu intensivieren, auszuprobieren und um eigene Ideen anzureichern.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

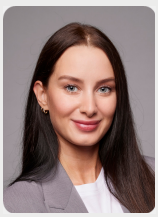
1 Tag
2,5 Stunden insgesamt für PK-Berater/-innen und Outbound; 4 Stunden insgesamt für IK-Berater/-innen

## PREIS

205,00 € Training für PK-Berater/-innen und Outbound. 305,00 € Training für IK-Berater/innen

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**1. E-Learning**, ca. 1 Stunde

**Früher war alles besser – auch der Markt. Heute ist eben anders**

- Was sind die aktuellen Herausforderungen?
- Wie nutze ich die Bedürfnisse der Menschen, um für beide Seiten Vorteile zu erzielen?

**Ich spreche an – es heißt ja auch Ansprechpartner/-in**

- Wie steigere ich mein Selbstvertrauen und nutze meine Wirkungsfaktoren?
- Auf welche Weise treffe ich klare Vereinbarungen mit meinen Kunden und gebe ihnen Wertschätzung?
- Wodurch wird Neugier geweckt und mit drei guten Gründe meine Akquise professionalisiert?

**Herausforderungen annehmen**

- Welche Herausforderungen gilt es kundenseitig zu berücksichtigen?
- Wie unterscheide ich zwischen Einwänden und Angriffen?

**Meine drei guten Gründe für die aktive Ansprache**

- Welche der vielfältigen Themen aus der Lebenswirklichkeit der Menschen nutze ich?
- Was beinhaltet mein Gesprächsleitfaden und wie übersetze ich diesen in meine Sprache?

**Nein heißt noch ein Impuls notwendig**

- Mindset! Meine Beziehung zum Nein
- Wie nutze ich die vier Kommunikationskanäle?
- Welche Erfordernisse bedingt mein Vertriebsvokabelheft?

**2. Online-Training für Individualkundenberater/-innen**, ca. 3 Stunden

- Vertiefung der Inhalte aus dem E-Learning
- Ergänzung um aktuelle und praxisnahe Tipps und Ideen
- Techniken ausprobieren und intensives Trainieren
- Eigene Ideen entwickeln und ergänzen

**3. Online-Training für Privatkundenberater/-innen inkl. Service und Outbound-Telefonie** (ca. 1,5 Stunden)

- Vertiefung der Inhalte aus dem E-Learning
- Ergänzung um aktuelle und praxisnahe Tipps und Ideen
- Techniken ausprobieren und intensives Trainieren
- Eigene Ideen entwickeln und ergänzen

# Das Vertriebscamp: Sei neugierig - Der Kunde kauft - Vertraue auf Dich!

**Vertrieb in der heutigen Zeit erfordert eine ausgeprägte Sozial- und Persönlichkeitskompetenz eines Jeden. Doch jeder Vertriebler hat seinen persönlichen 'Flaschenhals' bei der Steigerung seines Vertriebserfolges. Erlebe d rei Tage Vertriebscamp, gemeinsam: Probiere mutig Neues aus, sei dabei Du selbst und habe auch Spaß!**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen im Privatkundenmarkt

## IHR NUTZEN

- Sie entwickeln Ihre Vertriebspersönlichkeit weiter und verstehen sich und andere besser.
- Sie bauen Ihre Vertriebskompetenz aus und haben mit Spaß daran mutig „den Sack zumachen“.
- Sie bringen mehr Struktur in den Arbeitsalltag und bewegen sich bewusst im Spannungsfeld Effizienz und Perfektion.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie und ausgewählte Kooperationspartner/-innen

## TERMIN(E)

auf Anfrage

## DAUER

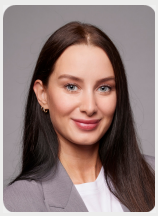
3 Tage

## PREIS

nach Vereinbarung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Tag 1: Sei neugierig!**

Haltung und Verhalten im Vertrieb

Mein eigenes Verhalten reflektieren, z. B. nach DISG

Wie nutze ich die Vorteile des eigenen Verhaltens im Vertrieb?

Wie minimiere ich meine Verhaltensnachteile?

Wie verkaufe ich verhaltensorientiert?

Welchen Platz habe ich in der digitalen Welt?

Transferauftrag – Kundentypen erkennen und erfolgreich ansprechen und beraten

**Tag 2: Der Kunde kauft!**

Deine Erfahrungen mit den Kundinnen und Kunden – was ging gut, was nicht – mögliche Strategien, gute Ideen, neue Impulse

MUT = Machen und Tun

Vertrieb leben – Verkäufer/-in sein

Abschlussorientierung – den Sack zu machen

Informationsquellen gut nutzen und Einwände souverän beantworten

Auch in der digitalen Welt schlagfertig sein

Transferauftrag: Vertriebsvokabelheft füllen, gute Ansprache, gut Einwände beantworten, gute Abschlussfragen

**Tag 3: Vertraue auf Dich!**

Effizienz versus Perfektion - das Modell DISG und ICH

Struktur im Arbeitsalltag und klare Prioritäten setzen

Realistische Ansprüche stellen – 3 Termine am Tag vereinbaren

Neue Handlungsmöglichkeiten entdecken – „Keinen Termin habe ich schon!“

Was sage ich wann, wie und warum?

Selbstreflexion - eine Fehlerkultur entwickeln, auch im Team

Und die Reise geht weiter, z. B. mit dem Finanzkonzept, Du und digital, Ihr gehört zusammen!

# 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

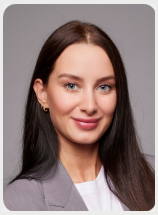
1 Tag

## 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

just e-learn

# Höfliche Hartnäckigkeit - Charmante Schlagfertigkeit (E-Learning)

**Die besten Antworten fallen vielen Beraterinnen und Beratern meist erst ein, wenn die Situation längst vorbei ist. Die Grundregeln der Schlagfertigkeit lassen sich jedoch erlernen! Oft sind es humorvolle und kreative Antworten, die eine angespannte Atmosphäre entspannen, und somit ermöglichen, noch einmal mit einer gewissen Hartnäckigkeit das eigene Anliegen voran zu bringen. In diesem E-Learning wird Ihnen diese Kunst nähergebracht.**

## 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.

## 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

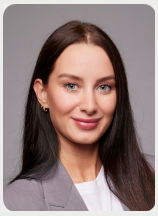
60 Minuten

## PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Wie verlassen Sie Ihre Komfortzone, um schlagfertiger und hartnäckiger zu werden?**

**Wie können Sie Ihre Stärken gezielt einsetzen, um Selbstbewusstsein auszustrahlen?**

**Wie können Sie sich im Wettbewerb behaupten und Ihre Stärken gezielt einsetzen, um die Konkurrenz zu übertreffen?**

**Wie können Sie Körpersprache, Stimme und Inhalt nutzen, um in Ihrer Kommunikation die volle Wirkung zu erzielen?**

**Wie können Sie die vier Kommunikationskanäle nutzen, um Ihre Schlagfertigkeit und Hartnäckigkeit zu stärken?**

**Wie reagieren Sie schlagfertig und hartnäckig auf typische Einwände?**

**Wie bleiben Sie hartnäckig und schlagfertig, auch wenn die Kundin oder der Kunde Nein sagt?**

# Stark auftreten: eloquent im Kopf - stabil im Körper

**Zwei vermeintlich unterschiedliche Welten verbinden sich: Rhetorik und Boxen. Wer dauerhaft rhetorisch auf Zack sein will, braucht mehr als auswendig gelernte Worte: Klarheit, Präsenz und einen mentalen Fokus, der Druck aushält.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen im Vertrieb, Servicemitarbeiter/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen Techniken, um bei verbalen Angriffen souverän zu agieren.
- Sie können rhetorische Fähigkeiten mit körperlichen Mechanismen stärken.
- Sie wissen, wie Mindset, Atmung und Körperhaltung die Kommunikationskraft beeinflussen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
  Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen im Vertriebstraining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach, zertifizierter Positive Business Expert
- Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW
  Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters
- Christina Hammer, Flare Management - Keno Rüst
  Sportwissenschaftlerin und mehrfache Boxweltmeisterin
- Kevin Saszik, KS Athletic Club
  Gyminhaber und Profiboxer

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im KS Athletic Club, Karl-Lange-Straße 53 in 44791 Bochum, statt.

## TERMIN(E)

11.12.2026 | KS Athletic Club Bochum

16.12.2026 | KS Athletic Club Bochum

## DAUER

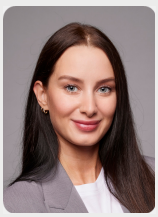
1 Tag

## PREIS

395,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

| | |
|---|---|
| 09:30 - 09:45 Uhr | **Ankommen und Warm-up**<br>Begrüßung, Ziele, Ablauf, kurzes körperliches mentales Warm-up (Atmung, Stand finden) |
| 09:45 - 10:30 Uhr | **Grundlagen der Schlagfertigkeit**<br>• Was passiert im Kopf bei Stress?<br>• „Fight, flight, freeze“ verstehen und bewusst steuern<br>• Die 5 Basisstrategien schlagfertiger Antworten<br>• Mini-Übungen in Kleingruppen |
| 10:30 - 11:00 Uhr | **Box-Mindset I – stabil stehen, klar bleiben**<br>• Balance und Standfestigkeit, Körperspannung und Fokus<br>• Erste einfache Bewegungs- und Reaktionsübungen |
| 11:00 - 11:15 Uhr | **Pause** |
| 11:15 - 12:15 Uhr | **Rhetoriktraining: kontern ohne Stress**<br>• Angriffstypen erkennen, Klarstellen, parieren, Humor nutzen<br>• Übungen mit typischen Alltagssituationen |
| 12:15 - 13:00 Uhr | **Mittagspause** |
| 13:00 - 13:45 Uhr | **Box-Mindset II – Fokus, Atmung und Impulskontrolle**<br>• Rhythmus und Timing<br>• Kurze Schlagkombinationen ohne Körperkontakt („Boxerzieren“)<br>• Transfer: in heiklen Gesprächen den eigenen Rhythmus halten |
| 13:45 - 14:30 Uhr | **Schlagfertigkeit in Aktion**<br>• Reaktionsschnelle Kommunikation, „Schnell-Konter“-Techniken<br>• Arbeit mit realen Gesprächshürden der Teilnehmenden |
| 14:30 - 14:45 Uhr | **Pause** |

| | |
|---|---|
| 14:45 - 15:30 Uhr | **Mindset und Resilienz: innere Haltung stärken**<br>• Mentale Vorbereitung auf schwierige Situationen<br>• Mikro-Pausen und Reset-Techniken<br>• Body-Mind-Verbindung: Wie Körperhaltung Emotionen steuert |
| 15:30 - 16:15 Uhr | **Praxisrunde: Gesprächssparring**<br>• Rhetorisches Sparring (mit Trainer)<br>• Individuelles Coaching |
| 16:15 - 16:30 Uhr | **Abschluss und Transfer**<br>Persönliche To-dos für den Alltag, Feedback und Verabschiedung |

# Einfach verkaufen

**Erfolgreichen Beraterinnen und Beratern gelingt es, den Nutzen der Produkte für Kundinnen und Kunden einfach darzustellen und erlebbar zu machen. Nur wenn Kundinnen und Kunden den Mehrwert des Produkts verstehen, schließen sie es auch ab. Wie es gelingt, die Sprache der Kundinnen und Kunden zu sprechen und die Nutzenargumentation einfach aufzubauen, wird in diesem Seminar lebhaft vermittelt.**

## ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen; FDL-Mitarbeiter/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie können die Sprache der Kundinnen und Kunden sprechen.
- Sie sind in der Lage, Fachwissen in Kaufargumente umzuwandeln.
- Sie kennen den richtigen Moment für die Abschlussfrage.

## IHR REFERENT

Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW

Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters

## HINWEIS(E)

Wir empfehlen, das Seminar um ein individuelles Coaching zu ergänzen, bei dem die Umsetzung der Seminarinhalte am Arbeitsplatz trainiert wird. Dazu berät Sie gern Lars Abraham, Tel.: 0231 22240-741, auch bezüglich der Durchführung dieser Veranstaltung als Inhouse-Training.

## TERMIN(E)

16.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

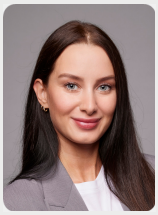
1 Tag

## PREIS

395,00 €
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

**Termine gewinnen - der erste Schritt zum Erfolg**

- Wie vereinbare ich Termine mit Kundinnen und Kunden, die ich bisher nicht kenne?
- Wie gehe ich mit Einwänden und Widerständen um?

**Das Verkaufsgespräch als "Sendung mit der Maus": einfach einleuchtend und einfach erfolgreich**

- Welchen Gesprächseinstieg wähle ich?
- Wie positioniere ich mich beim ersten Gespräch?
- Wie binde ich das Sparkassen-Finanzkonzept ein?
- Wie erziele ich beim ersten Gespräch bereits einen Abschluss?
- Verkaufen wir Konten oder Verträge?

**Fonds - sicher ist sicher**

- Was ist eigentlich ein Fonds?
- Wie sicher ist denn sicher?
- Der Fonds in Verbindung mit SmartVermögen und Bevestor

**Zinsen - da sind wir besser**

- Die Höhe der Zinsen ist relativ
- Je höher der Zins, desto höher das Risiko, was zu beweisen wäre

**Bausparen heißt nicht "am Bau sparen"**

- Am Anfang war der Traum: Bilder erzeugen
- Das Bau- und Sparkonto: Für wen ist es geeignet?
- Vom Errechnen hin zur Ermittlung der Bausparsumme
- Was ist eigentlich eine Abschlussgebühr im verkäuferischen Sinne?

**AltersvorSORGE oder AltersvorFREUDE?**

- Altersarmut bei einzelnen Kundinnen und Kunden: der Beweis
- Altersreichtum bei einzelnen Kundinnen und Kunden: die Möglichkeiten

**Kompositgeschäft - was so nebenbei alles abfällt**

- Cross-Selling im Minutentakt
- Geld sparen oder sich versichern?

**Intensivtraining**

- Umgang mit schwierigen Kundinnen und Kunden
- Vom ersten "Nein" der Kundin oder des Kunden zum möglichen Verkaufsabschluss

# Mit aggressivem Kundenverhalten professionell umgehen

**Vorfälle mit Aggression und Gewalt im Kundenkontakt nehmen zu. Sie bringen Ihre körperliche und psychische Gesundheit in Gefahr. Wie können Sie Gefahren erkennen und sich schützen? Wie gehen Sie professionell mit solchen Situationen um? Welche Deeskalationsstrategien gibt es und wie können diese angewandt werden? Antworten auf diese und weitere Fragen erhalten Sie in diesem Seminar, abgeleitet aus den Deeskalationstrainings der Polizei des Landes NRW.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Kundenkontakt

## IHR NUTZEN

- Sie wissen von einem erfahrenen Polizeitrainer, wie Sie sich schnell und effektiv auf neue Herausforderungen einstellen und damit sich und Ihre Gesundheit besser schützen.
- Sie können klare rechtliche und menschliche Grenzen sicher formulieren und ggf. durchzusetzen.
- Sie können Strategien anwenden, die Sie in die Lage versetzen, „vor die Lage zu kommen“ und der Aggression und Gewalt „den Wind aus den Segeln zu nehmen“.
- Sie erhöhen Ihre Kompetenz im Umgang mit diesen Konflikten und stärken dadurch Ihr Selbstbewusstsein und Ihre Arbeitszufriedenheit.

## IHR REFERENT

Peter Jördell, gesund bleiben GbR

ehemaliger Polizeibeamter mit Fachhochschulstudium (Psychologie, Soziologie) und langjähriger Deeskalationstrainer für Polizisten mit 40 Jahren Berufserfahrung mit Konflikten und 20 Jahren Trainererfahrung im Fachthema Deeskalation und in den Bereichen Kommunikation, Gewaltprävention und Stressbewältigung, heute freiberuflicher Coach im Gesundheitsmanagement

## HINWEIS(E)

Das Seminar kann auch als Inhouse-Veranstaltung durchgeführt werden.

## TERMIN(E)

23.09.2027 | Sparkassenakademie NRW
09:00 – 13:00 Uhr

## DAUER

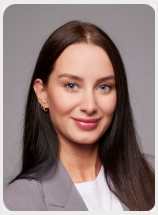
4 Stunden

## PREIS

325,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

### Das eigene Verhalten

- Ich habe keinen Einfluss auf das Verhalten der Kundinnen und Kunden/der anderen Personen. Der Fokus dieses Seminars liegt auf den Möglichkeiten, die im eigenen Verhalten liegen, und die Teilnehmer/-innen hier zu stärken.

### Rechtssicherheit

- Was darf ich? Was darf ich nicht?
- Was empfiehlt die Polizei zu folgenden Themen: Hausrecht, Hausverbot, Kontokündigung, Notwehr, Festhalten, Aussageverweigerungsrecht, ladungsfähige Anschrift

Hier werden alle rechtlichen Fragen eindeutig geklärt, damit sie selbstsicher und selbstbewusst auftreten können.

### Gewalt (physisch und psychisch) vermeiden durch professionelles Konfliktmanagement

- Angriffsfreie Kommunikation
  Wie funktioniert das? Die Macht des Wortes kennenlernen - und zu nutzen lernen.
- Deeskalation
  Es gibt unzählige Möglichkeiten und Verhaltensweisen, sich in gefährlichen, bedrohlichen oder verletzenden Situationen professionell zu verhalten. Hier werden Strategien – konkret zugeschnitten auf den Bedarf der Teilnehmer/-innen – gesammelt und erörtert.

### Gefahr erkennen

- Woran erkenne ich eine gefährliche Situation?
- Wie funktioniert das?

### Übungen

- Stand, Abstand
  Wie nah lasse ich eine aggressive Kundin bzw. einen gewaltbereiten Kunden kommen? Was mache ich, wenn der Abstand trotz Aufforderung weiter unterschritten wird?
- Was mache ich, wenn es zu einem körperlichen Angriff kommt (der Kunde hält mich fest, der Kunde droht mit einem gefährlichen Gegenstand usw.)?

### Konsequenzen

- Was tun, wenn die Grenzen durch Kundinnen und Kunden überschritten wurden?

# Sicher im Abschluss (E-Learning)

**Es gilt nach wie vor: Ein Berater berät und ein Verkäufer verkauft. Wer sicher zum Abschluss kommen möchte, ist genau richtig. Gespräche strukturiert, entschlossen und erfolgreich zu beenden, wird Ihnen hier vermittelt. Darüber hinaus erhalten Sie wichtige Impulse und lernen praxiserprobte Vorgehensweisen für Ihren persönlichen Erfolg kennen.**

## ZIELGRUPPE

Privat- und Individualkundenberater/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie ergänzen Ihre bisherigen Vorgehensweisen, um zum Abschluss zu kommen.
- Sie kennen gute Formulierungen für Ihre Gespräche, sind hartnäckig und charmant zugleich.
- Sie erhalten wertvolle, sowie wertschätzende Tipps von Ihrem Trainer aus der Praxis für die Praxis.

## 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

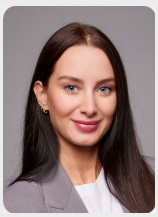
30 Minuten

## PREIS

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

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Abschlussorientierung beginnt im Kopf**

**Vor dem Gespräch ist vor dem Abschluss**

- Was prägt mein bisheriges Abschlussverhalten?
- Wie "programmiere" ich mich nachhaltig erfolgreich für den Abschluss?
- Welche Erfolgsregeln gibt es für den Abschluss?

**Abschlusssignale und Abschlusstechniken**

- Was bin ich selbst für ein "Abschlusstyp"
- Welche Abschlusssignale und Abschlusstechniken gibt es?
- Wo bzw. bei wem unterschreiben Kundinnen und Kunden gerne und sofort?

**Drei wichtige Positionen "in der Zielgerade" zum erfolgreichen Abschluss**

- Wie erkenne ich die richtigen Signale?
- Welche Abschlusstechnik bringt die Unterschrift?
- Was kann mich jetzt noch am Abschluss hindern?

# Vertrieb in der Ausbildung / Aha-Momente

**Die Azubi-Filiale. Wir machen die Auszubildenden für alle Vertriebswege fit. Aus der Praxis für die Praxis. Ob Finanz-Buddy oder Nachwuchskundenberater, entscheidend ist der persönliche Kontakt.**

## ZIELGRUPPE

Auszubildende in der Sparkasse

## IHR NUTZEN

- Sie sind fit für den Vertriebsalltag in Ihrer Ausbidlungszeit.
- Sie trainieren, aus der Praxis für die Praxis und kennen die Gesetzmäßigkeiten des erfrischend Anders sein.
- Sie haben Lust auf Vertrieb.

## 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)

15.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

14.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

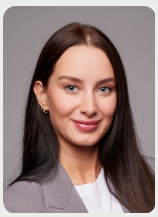
1 Tag

## PREIS

405,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**In Anlehnung an Stark starten bei der Nr. 1:**

- Selbstbewusst als Marktführer/-in auftreten
- Menschen wertschätzend aktiv ansprechen
- Verkaufsgespräche sicher und abschlussorientiert führen, sich der Verantwortung für die Finanzen unserer Kundinnen und Kunden bewusst sein
- Die Marke Sparkasse gut vertreten

## HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Sprechen Sie gerne für die individuelle Abstimmung Thorsten Meier, unter 0175/7891040 an.

# Sparkasse ist bunt - mit Herz, Toleranz und Vielfalt

**Toleranz ist eine Haltung. Unsere Gesellschaft ist einem stetigen Wandel ausgesetzt. Die menschlichen Grundbedürfnisse sind weitestgehend erfüllt und wir streben nach Selbstverwirklichung. Das hat Auswirkungen auf unser Verhalten, unsere Wertvorstellungen und fordert Toleranz auf allen Seiten.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in ihrem Kontakt mit Menschen die eigene Elastizität ausbauen möchten.

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten Einblicke in die Wirkung von Toleranzgrenzen.
- Sie erkennen Ihren Bezugsrahmen, wie und wo Sie Grenzen setzen und erhalten Ideen zur Prüfung Ihrer Toleranz.
- Sie sind vertraut mit wertvollen sowie wertschätzende Tipps für Ihr Beziehungsmanagement.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Hannes Sieber, Sieber-Beratung

Veuve Noire, Olivia-Jones-Familien-Botschafterin

Thorsten Meier, Sparkassenakademie-NRW

## TERMIN(E)

11.05.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

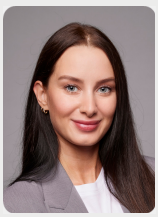
1 Tag

## PREIS

425,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**"Prüfen!" und erweitern des eigenen Bezugsrahmens im Hinblick auf vorbewusste, im Arbeitsbereich einschränkende Werte und Überzeugungen**

**Kann der Mensch sich ändern?**

**Steigerung der "Elastizität" im Umgang mit Ungewohntem, Ungewöhnlichem und Überraschendem**

**Ausweitung der persönlichen "Freiheit" und Unabhängigkeit von inneren, blockierenden (Lebens-)Entscheidungen**

**Meine Wünsche und Bedürfnisse - die Wünsche und Bedürfnisse der anderen**

**Wie erlebe ich andere Menschen, die ihre Wünsche und Bedürfnisse ernst nehmen und befriedigen?**

**Was ist meine innere Freiheit - mein frei-sein, mich-frei verhalten?**

**Was sind meine Ängste, Schuldgefühle und meine Sorgen?**

**Mein Bezugsrahmen, meine Werte und Überzeugungen mit Toleranz**

**Was sind meine Grenzen?**

**Wo bin ich tolerant, bis wohin, in welchem Ausmaß?**

**Wo erlebe ich mich dabei, anderen Grenzen setzen zu wollen?**

**Wie viel Toleranz beanspruche ich von anderen, wie viel Toleranz gebe ich den anderen?**

**Wie arbeite ich beruflich mit den Wünschen, Hoffnungen meiner Kundinnen und Kunden?**

**Wie gehe ich damit um, wenn diese meinem Werterahmen nicht entsprechen?**

# just e-learn-Package Vertriebskompetenz (E-Learning)

**Kompaktes Expertenwissen für den modernen Vertrieb in Sparkassen. Klar, authentisch und ehrlich präsentiert, bieten Lars Abraham und Thorsten Meier geballtes Vertriebs-knowhow im E-Learning-Format an.**

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Vertrieb

## IHR NUTZEN

- Sie halten sich mit dem Package Vertriebskompetenz fit für einen effektiven und nachhaltigen Vertrieb auf Augenhöhe.
- Sie wissen, welche digitalen Serviceprozesse die Sparkasse bereit hält.
- Sie verkaufen Produkte und Preise noch souveräner.
- Sie beraten digital effektiv und erfolgreich.
- Sie erreichen mehr Abschlüsse mit höflicher Hartnäckigkeit und charmanter Schlagfertigkeit.
- Sie steigern mit dem Provisionsturbo signifikant Erträge.
- Sie gewinnen Kunden auch ohne klassische Anlässe.
- Sie lernen, einfach mit Qualität zu begeistern.

## HINWEIS(E)

Das E-Learning kann zu jeder Zeit, im eigenen „moment-of-need“ und mit jedem Endgerät ganz ohne feste Seminarzeiten genutzt werden, um neue Impulse für den Vertrieb zu erhalten oder bekannte Tipps aufzufrischen und selbst erfolgreich zu erproben und umzusetzen.

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning-Package zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

## TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

## DAUER

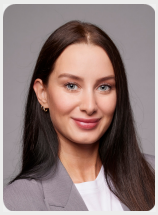
7 Stunden

## PREIS

160,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

Sieben E-Learning-Module aus dem Themenbereich "Vertriebskompetenz Sparkasse":

1. 01.246 Die wichtigsten digitalen Serviceprozesse: Einfach. Besser. Erleben
2. 15.950 Digitale Kompetenz im Multikanalvertrieb: Umsetzungstipps für die Praxis (E-Learning)
3. 01.257 Digital beraten vom Gespräch bis zum Abschluss (E-Learning)
4. 01.258 Terminakquise - Erfolgreich Kunden gewinnen ohne klassische Anlässe (E-Learning)
5. 01.264 Höfliche Hartnäckigkeit, charmante Schlagfertigkeit (E-Learning)
6. 02.271 Provisionsturbo die Erträge deutlich steigern (E-Learning)
7. 01.248 Den Preis souverän verkaufen (E-Learning)
8. 01.277 Sicher im Abschluss (E-Learning)
9. 01.712-A Konsumentenkredite erfolgreich verkaufen (E-Learning)

Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zur Buchung dieses Angebotes.

# Basisseminar Privatkundenberatung

**Sie möchten sich sofort nach der Ausbildung oder nach Ihrer Qualifizierung Sparkassenkaufmann/-kauffrau auf erfolgreiche Beratungen mit Privatkunden vorbereiten und auch für anspruchsvolle Beratungssituationen optimal qualifizieren? Sie möchten schnell Sicherheit in Ihrem neuen Arbeitsumfeld in der Filiale gewinnen? Ihre Berufsausbildung liegt schon länger zurück. Sie haben geringe praktische Vertriebserfahrungen und möchten sich für die Privatkundenberatung qualifizieren?**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die nach erfolgter Berufsausbildung zum Bankkaufmann/zur Bankkauffrau in der Privatkundenberatung eingesetzt werden und Mitarbeiter/-innen in Servicebereichen, die zu Privatkundenberater/-innen ausgebildet werden sollen.

Das Basisseminar stellt auch eine optimale Weiterentwicklungsmöglichkeit für Absolventinnen und Absolventen des Qualifizierungslehrgangs Sparkassenkaufmann/-kauffrau (Seiteneinsteiger/-innen) dar.

## IHR NUTZEN

- Mit dem Basisseminar Privatkundenberatung bereiten Sie sich praxisorientiert auf Vertriebsaufgaben im Privatkundensegment vor.
- Mit intensiven Trainings steigern Sie schnell Ihre Vertriebskompetenz in der Beratung vor Ort und in der Videoberatung - rund um das Sparkassen-Finanzkonzept
- Sie trainieren Ihre Selbstorganisations- und Kommunikationsfähigkeiten.
- Sie lernen den souveränen Umgang mit Stresssituationen.
- Sie werden sicherer, zufriedener und motivierter in Ihrem Arbeitsumfeld.
- Sie verbessern Ihre Zielerreichung.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Ihre Dozent/-innen sind erfahrene Praktiker/-innen und erfolgreiche Vertriebler/-innen in Sparkassen, die ihre Erfahrungen und Expertise an Sie weiter geben.

## HINWEIS(E)

Sie können das optionale Zertifikat ***Geprüfte/r Privatkundenberater/-in*** erwerben.

## TERMIN(E)

2701_PKB | 02.02.2027 – 23.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

2702_PKB | 01.09.2027 – 19.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

10 Tage

## PREIS

| | |
|---|---|
| Teilnehmerpreis: | 1.690,00 € |
| Teilnehmer Prüfungsgebühr: | 300,00 € |

## Ihre Lernreise: Basisseminar Privatkundenberatung (PKB)

| Start | Kick-off Veranstaltung | VAGB - Vertriebsstrategien und | KK - Konten und Karten |
|---|---|---|---|
| GO | 1 Stunde(n) | 2,0 Tage | 1 Tag |
| | Seminar | Modul / Fach | Modul / Fach |

| Kredite und Konsum | Konsumentenkredite erfolgreich verkaufen | Fachliches Update zur neuen Verbrauch erkreditrichtlinie | WF - Kredite und Konsum |
|---|---|---|---|
| 2,0 Stunde(n) | 1 Stunde(n) | 0,8 Stunde(n) | 1 Tag |
| E-Learning | E-Learning | E-Learning | Modul / Fach |

| Absicherung und Vorsorge PKB | RA - Absicherung und Altersvorsorge fachlich | AV - Absicherung und Vorsorge Training | Wertpapierwissen kompakt für Quereinsteiger - |
|---|---|---|---|
| individuelle Dauer | 1 Tag | 2,0 Tage | 8,0 |
| E-Learning | Modul / Fach | Modul / Fach | E-Learning |

| Bedarfsgerechte Wertpapierkompetenz - Vermittlung | VB - Vermögen bilden vL und Zielsparen | Das Private Finanzkonzept - Grundlagen | Das Private Finanzkonzept souverän anwenden |
|---|---|---|---|
| 8,0 Stunde(n) | 1 Tag | 0,5 Stunde(n) | 0,5 Stunde(n) |
| E-Learning | Modul / Fach | E-Learning | E-Learning |

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Katharina Latussek**
0231 22240-721
katharina.latussek@ska.nrw

INHALTE



**Martin Prinz**
0231 22240-592
martin.prinz@ska.nrw




Modul / Fach | Prüfung | Prüfung

## Programm/Inhalt

**Bausteine des Basisseminars Privatkundenberatung:**

- Vertriebsstrategien und Arbeitsorganisation – Gesprächsführung und Beratungsqualität (2 Tage - Akademie vor Ort)
- Konten und Karten (1 Tag, webex)
- Kredite und Konsum (1 Tag, webex)
- Absicherung und Altersvorsorge – Fachinput (1 Tag, webex)
- Absicherung und Altersvorsorge – Training (2 Tage, webex)
- Vermögen bilden – vL und Zielsparen (1 Tag, webex)
- Intensivtraining Finanzkonzept Privatkunden (2 Tage, Akademie vor Ort)

15 Zeitstunden können im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) angerechnet werden.

# Sparen, gewinnen und Gutes tun: die PS-Lotterie der Sparkassen (für Sparkassen im Rheinland) (E-Learning)

**Die PS-Lotterie der Sparkasse verbindet auf besondere Weise „Sparen, gewinnen und Gutes tun“. Kundinnen und Kunden haben die Chance auf attraktive Gewinne, sparen gleichzeitig regelmäßig einen Teil ihres Loseinsatzes und unterstützen mit dem Zweckertrag gemeinnützige Projekte in ihrer Region.**

## ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der Funktionsweise der Sparlotterien.
- Sie kennen die Gewinnmöglichkeiten und Besonderheiten des RSGV.
- Sie gewinnen Sicherheit für die aktive Kundenansprache und den Verkauf.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Referentinnen und Referenten des RSGV, Trainerinnen und Trainer der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartnerinnen und -partner.

### TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

### DAUER

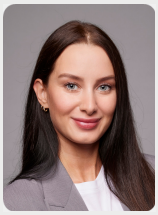
30 Minuten

### PREIS

40,00 €

### KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

- Ein echter Gewinn für dich und deine Kundinnen und Kunden: die PS-Lotterie der Sparkasse
- Wie wird mit der PS-Lotterie der Sparkasse gespart?
- Wie funktioniert das mit den Gewinnen bei der PS-Lotterie?
- Was bedeutet "Gutes tun" bei der PS-Lotterie?
- Wie spreche ich Kundinnen und Kunden auf die PS-Lotterien an und nutze Cross-Selling?
- Wie können meine Kundinnen und Kunden Lose kaufen?
- Wie kann ich jetzt direkt starten und sparen, gewinnen und Gutes tun unterstützen?

# Sparen, gewinnen und Gutes tun: die Sparlotterien der Sparkassen (für Sparkassen in Westfalen-Lippe)

**Die Sparlotterie der Sparkasse verbindet auf besondere Weise „Sparen, Gewinnen und Gutes tun“. Kundinnen und Kunden haben die Chance auf attraktive Gewinne, sparen gleichzeitig regelmäßig einen Teil ihres Loseinsatzes und unterstützen mit dem Zweckertrag gemeinnützige Projekte in ihrer Region.**

## ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater in Sparkassen

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der Funktionsweise der Sparlotterien.
- Sie kennen die Gewinnmöglichkeiten und Besonderheiten des SVWL.
- Sie gewinnen Sicherheit für die aktive Kundenansprache und den Verkauf.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Referentinnen und Referenten des SVWL, Trainerinnen und Trainer der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartnerinnen und -partner.

### TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

### DAUER

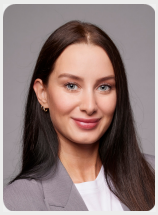
30 Minuten

### PREIS

40,00 €

### KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

- Wie wird mit der Sparlotterie der Sparkasse gespart?
- Wie funktioniert das mit den Gewinnen bei der Sparlotterie?
- Was bedeutet "Gutes tun" bei der Sparlotterie?
- Wie spreche ich Kundinnen und Kunden auf die Sparlotterie an und nutze Cross-Selling?
- Wie können meine Kundinnen und Kunden Lose kaufen?
- Wie kann ich jetzt direkt starten und sparen, gewinnen und Gutes tun unterstützen?

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 01 PRIVATKUNDEN

# Mediale Beratung

# "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

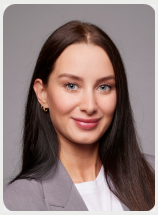
1 Tag

## 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

# Digital beraten - Schritt für Schritt erfolgreich

**Von Praktikerinnen und Praktikern für Praktikerinnen und Praktikern. Die erfolgreiche digitale Beratung von A-Z, in einfachen Schritten erläutert. Gerade in der heutigen Zeit brauchen unsere Berater/-innen praxiserprobte Tipps für die Begeisterung unserer Kundinnen und Kunden in der digitalen Welt. Medialer Vertrieb von Menschen für Menschen gestaltet.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen in Sparkassen, die Kunden digital beraten

## IHR NUTZEN

- Sie können Ihre Kundinnen und Kunden von den digitalen Möglichkeiten der Sparkasse begeistern.
- Sie kennen die Identifikation und die gelungene Ansprache von online-affinen Kundinnen und Kunden.
- Sie wissen, wie das geht mit dem Screensharing, Whiteboard, One Note, Powerpoint, OSP_neo und der After Sales Mail.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Stefan Brüning, Sparkasse Krefeld
Julia Meyer-Soltau, Sparkasse Hattingen

## HINWEIS(E)

Zwei Wochen vor Beginn des Seminars werden die Teilnehmenden eingeladen. Das E-Learning (Angebotsnummer 01.257) "Digital beraten" ist vor dem Online-Seminar zu bearbeiten und wird automatisch bei der Anmeldung mitgebucht. Die Supervision und auch das Präsenztraining bauen auf den vermittelten Inhalten des E-Learnings auf.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

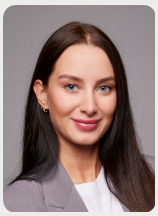
1,5 Stunden
Online oder 1 Tag Präsenz

## PREIS

259,00 € Online I 395,00 € Präsenz
zzgl. Bewirtung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Differenzierung der Serviceanliegen und Beratung (Primär Neugeschäft Verbund)**

**Überleitung aus dem stationären Vertrieb, Wohnortfremd, Altersgruppen, Einkommen etc.**

**Ansprache der Kundinnen und Kunden sowie Terminvereinbarung und Bestätigungsmail**

**Das digitale Beratungsgespräch: seriös, sympathisch und vertrauensvoll**

**Tipps und Tricks, u.a. mit One Note und OSP_neo**

**Abschlussorientierung**

**Gesprächsnachbereitung mit After Sales Mail**

## HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Wenn Sie Interesse an einer Inhouse-Veranstaltung haben, sprechen Sie uns gerne an. Wir erstellen Ihnen Ihr persönliches Angebot.

# Digital beraten: Vom Gespräch bis zum Abschluss (E-Learning)

**Sie wollten schon immer wissen, wie Sie digitale Beratungsgespräche noch erfolgreicher führen und gleichzeitig Vertriebsergebnisse steigerst? In diesem E-Learning zeigen wir Ihnen, wie Sie Cross-Selling im digitalen Raum effektiv umsetzt, um die Bedürfnisse Ihrer Kundinnen und Kunden gezielt zu erfüllen. Mit wertvollen Tipps und praxisbewährten Methoden werden Sie befähigt, digitale Beratungskompetenzen auf das nächste Level zu heben und den Vertriebserfolg langfristig zu sichern.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im digitalen Vertrieb und im Privatkundenmarkt

## IHR NUTZEN

- Sie verstehen die aktuellen Entwicklungen und Veränderungen im digitalen Vertrieb, um die hybride Beratung nachhaltig und erfolgreich zu gestalten.
- Sie wissen, wie Sie Videogespräche erfolgreich starten und strukturieren, um einen produktiven Dialog zu fördern und Cross-Selling-Möglichkeiten effektiv zu integrieren.
- Sie erwerben Strategien zur aktiven Mitgestaltung der Datenpflege durch ihre Kundinnen und Kunden sowie Methoden zur Sammlung und Nutzung relevanter Informationen.

## HINWEIS(E)

Im Anschluss an das E-Learning empfehlen wir an einer Supervision der Experten Julia Meyer-Soltau bzw. Stefan Brüning (Angebot 01.256) teilzunehmen, um weitere, wertvolle Hinweise auf die aktuellen Herausforderungen zu erhalten.

## 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

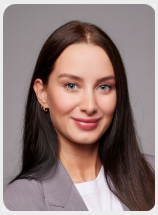
60 Minuten

## PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

Wie hat sich die digitale und hybride Beratung in den letzten Jahren entwickelt?

Wie hat sich das Verhalten der Kundinnen und Kunden verändert?

Wie können Sie die Beratung aktiv und dialogorientiert gestalten?

Wie starten Sie ein Videogespräch?

Wie können Sie Ihre Kundinnen und Kunden aktiv zur Mitgestaltung der Datenpflege anregen?

Wie können Sie relevante Informationen sammeln?

Wie können Sie noch mehr wertvolle Informationen sammeln?

Wie können Sie den Dialog im digitalen Beratungsgespräch aktiv gestalten und Cross-Selling effektiv integrieren?

Wie gelingt es, ein digitales Beratungsgespräch erfolgreich abzuschließen?

Wie können Sie ein erfolgreiches digitales Beratungsgespräch strukturieren?

Wie können Sie das Gelernte in die Praxis umsetzen und Ihre digitale Beratung erfolgreich gestalten?

# Terminakquise: Erfolgreich Kunden gewinnen ohne klassische Anlässe! (E-Learning)

**Eine gelungene Terminakquise ist das A und O im Alltag eines Beraters oder einer Beraterin. Daher erfahren Sie in diesem E-Learning, wie Sie gezielt Termine mit Kundinnen und Kunden vereinbaren und durch eine professionelle Ansprache ihr Vertrauen gewinnen. Sie werden mit praxisnahen Tipps und Strategien ausgestattet, die Ihnen helfen, Ihre Kommunikation zu optimieren und Ihre Ziele zu erreichen.**

## ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen inkl. Service und Outbound; Individualkundenberater/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, den Mehrwert eines Beratungsgesprächs überzeugend zu vermitteln.
- Sie können abschlussorientiert jede Kundin und jeden Kunden anrufen.
- Sie beherrschen eine Einwandbeantwortung in einer bisher unbekannten Professionalität.

## HINWEIS(E)

Wir empfehlen dieses E-Learning mit einem der sich anschließenden Trainingsbausteine zu verknüpfen (01.259).

## 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

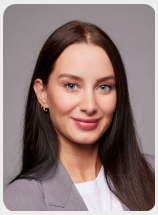
60 Minuten

## PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Warum ist eine aktive Terminakquise der Schlüssel, um Kundinnen und Kunden erfolgreich zu gewinnen?**

**Wie können Sie sich von der Konkurrenz abheben und Kundinnen und Kunden überzeugen?**

**Wie bauen Sie Vertrauen auf und wie überträgt es sich in Ihrer Ansprache?**

**Wie können Sie mit einer erfolgreichen Begrüßung die Grundlage für ein gutes Gespräch legen?**

**Wie können Sie Anlässe gezielt nutzen, um das Interesse Ihrer Kundinnen und Kunden zu wecken?**

**Wie können Sie Themen ansprechen, um das Interesse Ihrer Kundinnen und Kunden zu wecken?**

**Wie können Sie mit Einwänden umgehen und Ihren nächsten Schritt souverän setzen?**

**Was können Sie tun, um kontinuierlich besser zu werden und erfolgreich in der Kundenansprache zu bleiben?**

# 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



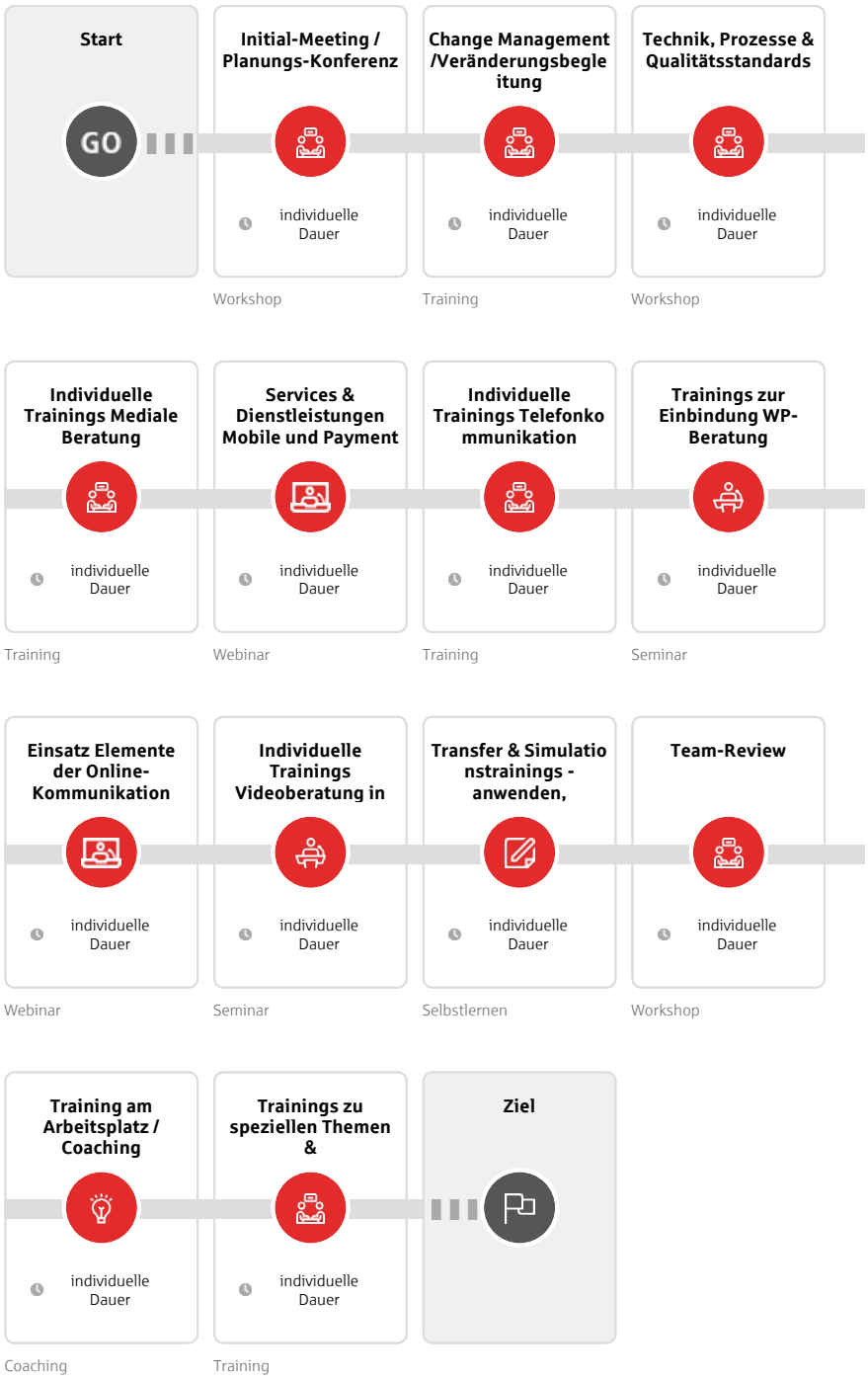
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

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

# 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)

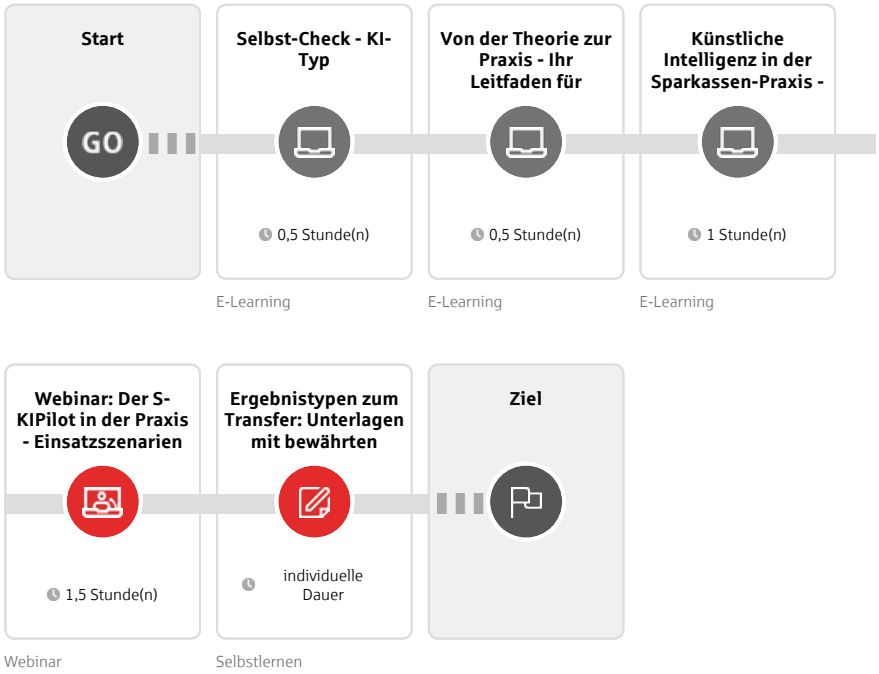
## DAUER

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

# 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

# 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

# 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.

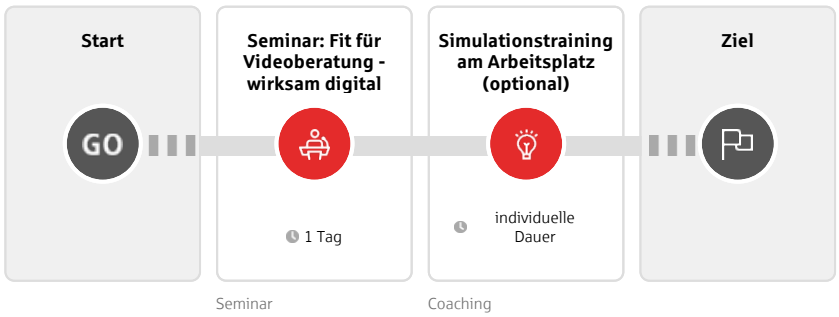
## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- 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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 01 PRIVATKUNDEN

# Service

# Machen Sie sich fit für die digitalen Services und erleben Sie dabei den S-Cape-Room

**Was haben digitale Services und ein S-Cape-Room gemeinsam und was hat das mit meiner Tätigkeit in der Sparkasse zu tun? Welcher Zusammenhang besteht zum "Privaten Finanzkonzept"? Neugierig geworden? Dann nutzen Sie diesen Tag um Ihre digitale Fitness spielerisch und praxisnah zu stärken. Begeben Sie sich auf eine einzigartige Reise!**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeitende im Service im stationären und digitalen Vertrieb

## IHR NUTZEN

- Sie steigern die Produktivität und Effizienz in Ihrem Team.
- Sie verbessern die Kundenbindung und die Mitarbeitermotivation.
- Sie steigern die Kommunikationsvielfalt mit Kundinnen und Kunden und erhöhen somit deren Zufriedenheit.
- Sie erfahren, wie Sie und Ihr Team die "digitale Services" Ihrer Sparkasse mit Ihrem persönlichen Service ideal verbinden und dabei die neuen Tools sinnvoll nutzen.
- Sie kennen die Bedeutung der App Sparkasse und des "Privaten Finanzkonzepts" in der Zusammenarbeit mit Ihren Kundinnen und Kunden und die Vorteile der Nutzung von Künstlicher Intelligenz im Arbeitsalltag.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen mit entsprechender Qualifizierung

## HINWEIS(E)

Das Erleben des S-Cape-Rooms der Sparkassenakademie NRW bedeutet, dass die Teilnehmer/-innen innerhalb von 60 Minuten verschiedene Rätsel in einer ereignisreichen Story lösen und dabei im Spiel erfolgreich die Sparkassen vor einem immensen Schaden bewahren. Durch das eigene Erleben verbunden mit Reflexion und Transfer im Training gelingt eine hohe Wirksamkeit in der Praxis, verbunden mit Spaß und Spannung in einem herausfordernden Umfeld.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

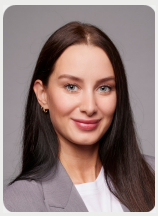
1 Tag

## PREIS

450,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Welche Einstellung habe ich im Zusammenspiel der digitalen Serviceleistungen und meiner Tätigkeit?**

**Welche "digitalen Services" der Sparkasse kenne ich, welche nutze ich bereits?**

**Welche Erkenntnisse gewinne ich hieraus im Hinblick auf meine Aufgaben innerhalb der Sparkasse?**

**Welchen Nutzen haben Kundinnen und Kunden aus einem bedarfsgerechten Serviceangebot in Verbindung mit der ganzheitlichen Betreuung mit dem "Privaten Finanzkonzept"?**

**Welche Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden spielen hierbei eine entscheidende Rolle und welche Erwartungen haben Menschen an eine "moderne Sparkasse"?**

**Wie schaffe ich es, den Blickwinkel aus Kundensicht einzunehmen?**

**Was bedeutet dies für mein eigenes Handeln? Woraus schöpfe ich meine Motivation?**

**Wie kann ich meine Komfortzone verlassen, neue Wege ausprobieren, aus Fehlern lernen und dabei als Impulsgeber/-in für mein Team fungieren?**

**Welche Erkenntnisse habe ich heute gewonnen und wie setze ich diese konkret ab morgen um?**

## 01 PRIVATKUNDEN

# Vorsorge und Absicherung

# Sparkassen-Versicherungsmanager/Plus (S-VM) (online)

**Die digitale Plattform Sparkassen-Versicherungsmanager/Plus (S-VM) bietet optimale Möglichkeiten, bestehende Versicherungsverträge zu prüfen, in den Bestand zu übernehmen oder neue Verträge abzuschließen und zu verwalten. Gerade jetzt ist es wichtig, von Anfang an die nachhaltige Akzeptanz und Nutzung des S-VM in der Beratung zu unterstützen und die Erträge der Sparkasse zu sichern und auszubauen.**

**Neben dem technischen Prozess geht es darum, die Möglichkeiten und Mehrwerte für die Kundinnen und Kunden, Berater/-innen sowie die Sparkasse konsequent und nachhaltig zu erkennen und zu formulieren. Überzeugte Berater/-innen, die den S-VM im Rahmen ihrer ganzheitlichen Beratung anbieten und mögliche Hürden überwinden, sichern diesen Erfolg.**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte der Vertriebsteams und Vertriebsbegleiter/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie die Veränderungsbereitschaft und die Veränderungskompetenzen Ihrer Mitarbeiter/-innen fordern und fördern können.
- Sie wissen, wie Sie das Team bei der Einführung des S-VM unterstützen und die erfolgreiche Umsetzung des S-VM im Vertrieb konsequent begleiten können.
- Sie können die Beratungsqualität des S-VM anhand verbindlicher Kriterien erkennen und bewerten.
- Sie verstehen Ihre Rolle als Begleiter/-in und Entwickler/-in in den Lernphasen und in der Praxis vor Ort.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Kooperationspartner/-innen der Sparkassenakademie NRW

## HINWEIS(E)

Nur nach individueller Absprache. Für weitere Fragen steht Ihnen Anette Heuer, anette.heuer@ska.nrw zur Verfügung.

### TERMIN(E)

Auf Anfrage

### DAUER

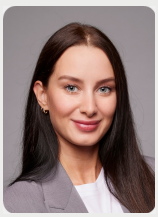
0,5 Tage
2 x 0,5 Tage (Termine sind zusammenhängend)

### PREIS

Auf Anfrage

### KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Anette Heuer**
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Haltung und Einstellung**
**Standortbestimmung**
**Herausforderungen im Change-Prozess gestalten**
**Veränderungskompetenzen fordern und fördern**
**Qualität in der Beratung und Vertriebschancen erkennen und bewerten**
**Zielgerichtete Begleitung und Entwicklung der Berater/-innen in den Lernphasen und der Praxis vor Ort**
**Sicherung der nachhaltigen Umsetzung**

# Einführung des Sparkassen-Versicherungsmanager/ Plus (S-VM) (online)

**Der Rollout der digitalen Versicherungsplattform Sparkassen-Versicherungsmanager (Basis/Plus) hat begonnen. Gerade jetzt ist es wichtig, von Anfang an die nachhaltige Akzeptanz und Nutzung des S-VM in der Beratung zu unterstützen und die Erträge der Sparkasse zu sichern und auszubauen. Es geht um mehr als nur den technischen Prozess. Es geht darum, die Möglichkeiten und Mehrwerte für die Kundinnen und Kunden, Berater/-innen und die Sparkasse konsequent und nachhaltig zu nutzen. Es ist wichtig, die Berater/-innen von Anfang an zu motivieren, den S-VM im Rahmen ihrer ganzheitlichen Beratung anzubieten und eventuelle Hürden in der Einführung zu überwinden.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen, die den S-VM im Vertrieb einsetzen

## IHR NUTZEN

- Sie erfahren, wie einfach die Ansprache dieses strategisch wichtigen Themas erfolgen kann.
- Sie können das Gespräch mit Ihren Kundinnen und Kunden als kompetente Ansprechpartner/-in auf Augenhöhe gestalten und erkennen neue Absatzmöglichkeiten.
- Sie können die Beratungsqualität mit dem Sparkassen-Versicherungsmanager anhand verbindlicher Kriterien merklich steigern und auf andere Themenfelder des Finanzkonzeptes überleiten.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Kooperationspartner/-innen der Sparkassenakademie NRW

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

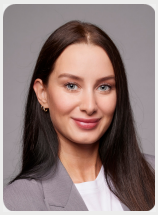
0,5 Tage
2 x 0,5 Tage (Termine sind zusammenhängend)

## PREIS

480,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Anette Heuer**
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Haltung und Einstellung**
**Meine Rolle im Einsatz des S-VM**
**Standortbestimmung**
**Herausforderungen im Change-Prozess gestalten**
**Qualität in der Beratung und Vertriebschancen erkennen und ausbauen**
**Den S-Versicherungsmanager optimal im Gespräch nutzen**
**Verknüpfung und Überleitung zum Finanzkonzept**
**Zielgerichtete Begleitung und Betreuung Ihrer Kunden inkl. Best-Practice-Ansätze**
**Sicherung und Ausbau der nachhaltigen Zusammenarbeit mit Ihren Kunden**

# Sparkassen-Versicherungsmanager/Plus (S-VM) – die digitale Versicherungsplattform

**Die digitale Versicherungsplattform Sparkassen-Versicherungsmanager (Basis /Plus) lässt sich optimal in die ganzheitliche Beratung integrieren. Gerade jetzt ist es wichtig, die nachhaltige Akzeptanz und Nutzung des S-VM in der Beratung zu unterstützen und die Erträge der Sparkasse zu sichern und auszubauen. Es geht um mehr als nur den technischen Prozess. Es geht darum, die Möglichkeiten und Mehrwerte für die Kundinnen und Kunden, Berater/-innen und die Sparkasse konsequent und nachhaltig zu nutzen. Es ist wichtig, die Berater/-innen zu motivieren, den S-VM im Rahmen ihrer ganzheitlichen Beratung anzubieten. In Zusammenarbeit mit der Provinzial und in Abstimmung mit dem RSGV und dem SVWL bieten wir Ihnen ein modulares Programm, um die erfolgreiche Nutzung in Ihrem Haus zu begleiten und nachhaltig umzusetzen.**

## ZIELGRUPPE

Projektverantwortliche, Führungskräfte, Berater/-innen, Vertriebscoaches

## IHR NUTZEN

Berater/-innen

- Sie sind motiviert den S-VM in der Beratung einzusetzen.
- Sie sind fit in der Anwendung des S-VM und nutzen ihn erfolgreich.
- Sie leiten z. B. im Finanzkonzept nutzenorientiert auf den S-VM über.

Führungskräfte

- Sie fordern und fördern die Veränderungsbereitschaft und die Veränderungskompetenzen Ihrer Mitarbeiter/-innen.
- Sie unterstützen das Team in der Einführung des S-VM.
- Sie begleiten konsequent die erfolgreiche Umsetzung des S-VM im Vertrieb.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie NRW oder Kooperationspartner/-innen

## HINWEIS(E)

Nur nach individueller Absprache. Für weitere Fragen steht Ihnen Anette Heuer, anette.heuer@ska.nrw zur Verfügung.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

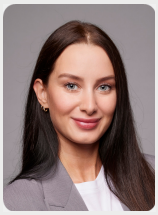
4,5 Tage
je nach Baustein, siehe Programm/ Inhalt

## PREIS

je nach Umfang, siehe Programm/ Inhalt

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Anette Heuer**
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Kick-Off (01.420-1); 1,5 h**

- Zielsetzung des S-Versicherungsmanager/Plus
- Faktoren für eine erfolgreiche Umsetzung im Vertrieb zur Erhöhung der Provisionserträge
- Change-Prozess aktiv gestalten
- Chancen für intensive Kundenbeziehung nutzen

**Einführungsschulung: S-Versicherungsmanager/Plus (01.420-2); 0,5 Tage,** IDD-anrechenbar

- Hintergründe und Vorteile des S-Versicherungsmanagers
- Bezug zur ganzheitlichen Beratung/Betreuung
- Ansprachen für die Beratungsgespräche
- Testen der Anwendung des S-VM

**Führungskräfteworkshop - Rolle und Haltung (01.420-3); 1 Tag**

- Beratungsqualität mit dem S-VM anhand verbindlicher Kriterien erkennen und bewerten
- Die Rolle als Begleiter und Entwickler in den Lernphasen und in der Praxis vor Ort
- Herausforderungen im Change-Prozess

**Teamworkshop - das Vertriebsteam stärken (01.420-4); 1 Tag**, IDD-anrechenbar

- Beratungskompetenz festigen
- Aktivitäten zur Qualitätssicherung reflektieren und intensivieren
- Umsetzungskonzepte für die Praxis verfeinern

**Training der Berater/-innen (01.420-5); 0,5 Tage**, IDD-anrechenbar

- Training und Festigung der Beratungskompetenz mit dem S-VM
- Vertriebschancen im Versicherungsgeschäft aktiv nutzen

Die Ziele und Inhalte werden je nach Zielgruppe (Berater/-innen bzw. Führungskräfte) individuell abgestimmt.

## 01 PRIVATKUNDEN

# Finanzierung

# Den Sparkassen-Privatkredit verantwortungsvoll beraten

**Ob neue Wohnmöbel, das lang ersehnte Traum-Auto oder ein schöner Urlaub - beraten Sie Ihren Kundinnen und Kunden individuell und verantwortungsbewusst bei der Erfüllung ihrer Wünsche. In unserem Seminar erkennen Sie die Beratungsanlässe zum Sparkassen-Privatkredit und lernen Kreditgespräche strukturiert zu führen.**

## ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen, IK-Berater/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie beraten den Sparkassen-Privatkredit aktiv - passend zur Situation der Kundin und des Kunden - und unterstützen damit bei der Erfüllung von Wünschen.
- Sie erkennen Beratungsanlässe und können vom Sparkassen-Finanzkonzept in Kreditgespräche überleiten und umgekehrt.
- Sie führen Kreditgespräche strukturiert, erkennen Bedarf für Restkreditversicherungen und sind auch in der Lage, Ablehnungen von Krediten nachvollziehbar darzustellen.

## IHR REFERENT

Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen im Vertriebstraining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach

## HINWEIS(E)

Wir arbeiten gerade an der Aktualisierung mit Blick auf die VKR ( Verbraucherkreditrichtlinie ) und planen auch das Angebt eines weiteren e-Learnings. Bitte sprechen Sie uns gerne an.

## HINWEISE ZUM LERNMATERIAL

E-learning zum Thema "Konsumentenkredit erfolgreich verkaufen" mit der Angebotsnummer 01.712-A.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

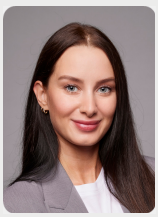
1 Tag

## 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

**Meine Einstellung zum Vertrieb von Krediten**
**Kredite VERKAUFEN. Darf man das?**
**Wünsche finanzieren**
**Was will meine Kundin oder mein Kunde wirklich, wenn er nach einem Kredit fragt?**
**Was denkt die Kundin oder der Kunde, wenn ich einen Kredit anbiete?**
**Überleitungen in das Sparkassen-Finanzkonzept**
**Überleitungen aus dem Sparkassen-Finanzkonzept**
**Beratungsanlässe für Finanzierungen erkennen und nutzen**
**Wie kann ich Kredite aktiv beraten?**
**Wann und wie spreche ich Kundinnen und Kunden erfolgreich an?**
**Kreditgespräche strukturieren und abschlussgerichtet führen**
**Sparkassen-Privatkredite beraten**
**Fremde Kredite einfach ablösen**
**Konditionen beraten**
**Ansätze zum Cross-Selling erkennen**
**Ablehnungsgespräche kundenorientiert führen**

just @-learn

# Konsumentenkredite erfolgreich verkaufen (E-Learning)

**Entdecken Sie in unserem E-Learning zum Thema Aktiver Kreditverkauf, wie Sie sich erfolgreich im hart umkämpften Konsumentenkreditmarkt behaupten und noch mehr Kundinnen und Kunden gewinnen können.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen im Vertrieb

## IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, Kundinnen und Kunden mit überzeugenden Argumenten für Ihren Kredit zu gewinnen.
- Sie kennen die aktuellen Markttrends und können darauf gezielt reagieren.
- Sie sind vertraut mit verschiedenen Verkaufsstrategien, um Kundenbedürfnisse effektiv zu erkennen und zu erfüllen.
- Sie erfahren, wie Sie mit Einwänden und Vorwänden professionell umgehen und diese erfolgreich überwinden.
- Sie sind bestens vorbereitet, um Ihr Kreditgeschäft aktiv und erfolgreich voranzutreiben

## 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

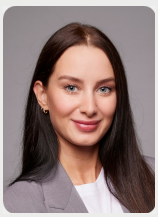
60 Minuten

## PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Analyse des aktuellen Kreditmarktes und des veränderten Kundenverhaltens**

**Tipps und Tricks für einen erfolgreichen aktiven Kreditverkauf**

**Beispiele zum Nachmachen zur Gesprächsführung und Argumentation**

**Umgang mit Einwänden und Vorwänden im Verkaufsgespräch**

**Best Practices und Erfahrungsaustausch mit anderen Berater/-innen anstoßen**

## 01 PRIVATKUNDEN

# Steuern - Recht - VWL

# Erbrecht in der Kundenberatung und bei der Führung von Nachlasskonten

**Wenn im Erbfall das Vermögen Ihrer Kundinnen und Kunden auf die nachfolgende Generation übertragen wird, sind Sie als kompetente Ansprechperson gefragt. Im Seminar erhalten Sie Gelegenheit, Ihre Fachkompetenz unter steuerlichen und rechtlichen Aspekten zu aktualisieren.**

## ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen und Mitarbeiter/-innen des Bereichs Marktservice/Passiv, die mit Erbrechtsfragen und Nachlassangelegenheiten betraut sind

## IHR NUTZEN

- Sie vertiefen Ihre Kenntnisse über die wichtigsten Erbrechtsregeln für die Kundenberatung.
- Anhand von Fallstudien erarbeiten Sie sich praxisorientiertes Wissen für die Kundenberatung vor dem Erbfall (d. h. Beratung des Erblassers) und die Führung von Nachlasskonten nach Eintritt des Erbfalls (d. h. Verhalten gegenüber den Erben).

## VORAUSSETZUNG(EN)

Studiengang Sparkassenfachwirt/-in oder vergleichbarer Kenntnisstand

## IHR REFERENT

Joachim Jünke

Diplom-Rechtspfleger, Erfahrungen bei einem Amtsgericht und bei einer Sparkasse, langjährige Dozententätigkeit zu den Themen Sanierung, Zwangsvollstreckung, Kreditsicherheiten und Pfändungsbearbeitung.

## TERMIN(E)

17.11.2026 | Sparkassenakademie NRW

19.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

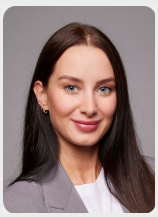
1 Tag

## PREIS

385,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Gesetzliche Erbfolge**

- Verwandtenerbrecht
- Ehegattenerbrecht
- Erbrecht des Lebenspartners nach LpartG
- Erbrecht des nichtehelichen Kindes, Erbrecht des Adoptivkindes
- Erbrecht des Staates

**Gewillkürte Erbfolge**

- Testament
- Erbvertrag

**Pflichtteil**

**Die Ausschlagung der Erbschaft**

**Die Kundenbeziehung im Erbfall**

**Erbenlegitimation**

- AGB
- Erbschein/ Testament/ Erbvertrag
- Verzicht auf Legitimation
- Haftungserklärung

**Auskunft über Nachlasskonten**

- Bankgeheimnis gegenüber dem Erblasser, Bankgeheimnis gegenüber Dritten
- Auskünfte an Erben oder an sonstige am Nachlass Beteiligte

**Verfügungen über Nachlasskonten**

- durch Erben/durch Gemeinschaftskontoinhaber/durch Bevollmächtigte
- durch den Nachlasspfleger, -verwalter oder -insolvenzverwalter

**Erbenhaftung**

**Rentenrückforderungen**

**Exkurs: Vertrag zugunsten Dritter auf den Todesfall**

# Umgang mit demenziell erkrankten Kunden

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus allen Geschäftsbereichen der Sparkasse, die insbesondere mit älteren Kunden zu tun haben

## IHR NUTZEN

- Sie kennen das Krankheitsbild der Demenz sowie typische Symptome der Krankheit und erhalten praktische Tipps im Umgang mit Erkrankten.
- Sie sind vertraut mit den rechtlichen Grundlagen und Risiken im Hinblick auf Rechtsgeschäfte mit möglicherweise Geschäftsunfähigen.
- Sie sind informiert über Vollmachts- und Betreutenkonten.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Hinweise

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird 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.

Webcode in Niedersachsen: SM1508

## TERMIN(E)

siehe Hinweise

## DAUER

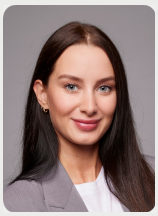
1 Tag

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

siehe Hinweise

# Was jetzt zu Inflation wichtig ist! (E-Learning)

**Inflation auf Rekord-Niveau: Hier findest Du Antworten auf die wichtigsten Fragen.**

Deutschland, Europa und viele Teile der Welt erleben gerade eine enorm hohe Inflation. Eine Situation, die viele Menschen verunsichert, denn die meisten kennen nur Zeiten ohne oder mit sehr niedriger Inflation. Dieses E-Learning gibt Antworten auf die wichtigsten Fragen, die Dich und Deine Kunden und Kundinnen aktuell zum Thema Inflation beschäftigen.

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Sparkassen.

## IHR NUTZEN

In **30 Minuten** findest Du in diesem E-Learning Antworten auf die wichtigsten Fragen zur aktuellen Inflationssituation.

- **#1 digital**:
  E-Learning ganz einfach mit dem Smartphone, Tablet oder Desktop nutzen. Zu beliebiger Zeit, an jedem Ort.
- **#2 schnell**:
  Neues Wissen schnell verfügbar, ohne Terminplanung. Einfach das E-Learning buchen und loslegen.
- **#3 kompakt**:
  Mit E-Learning kompakte Lerneinheiten nutzen und Impulse zu relevanten Fragen erhalten.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

30 Minuten

## PREIS

Kostenfrei für Mitarbeitende von Sparkassen in NRW.

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Lena Langenhorst**
0231 22240 - 738
lena.langenhorst@ska.nrw

INHALTE



**Stephanie Kolhosser**
0231 22240-737
stephanie.kolhosser@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

Zu diesen Fragen findest Du Antworten im E-Learning:

- Inflation - was ist das eigentlich?
- Warum gibt es gerade jetzt eine Inflation?
- Wie wirkt sich die Inflation auf die wirtschaftliche Lage aus?
- Was bedeutet die Inflation für meine Kunden und Kundinnen?
- Welche Prognosen gibt es aktuell zur Inflation?
- Was wollen meine Kunden und Kundinnen von mir zur aktuellen Inflation wissen?

# I. MARKT

# 02 Individualkunden

Tagungen und Foren
Fachseminare / Zertifikatsprogramme
Trainings: Beratung und Vertrieb
Mediale Beratung
Vorsorge und Absicherung
Generationenmanagement
Vermögensmanagement
Spezielle Wertpapierkompetenz
Wohnen und Immobilie
Steuern / Recht / VWL

## 02 INDIVIDUALKUNDEN

# Tagungen und Foren

# Fachtagung Passivgeschäft und Wertpapiertrends

**Im Wertpapier- und Passivgeschäft bringen zahlreiche Veränderungen neue Herausforderungen und auch viele Beratungsanlässe mit sich. Diese Fachtagung bietet eine Plattform, die aktuellen Entwicklungen gemeinsam zu diskutieren und einzuordnen.**

## ZIELGRUPPE

Produkt- und Vertriebsmanager/-innen im Wertpapier- und Passivgeschäft

## IHR NUTZEN

- Sie sind über aktuelle Entwicklungen im Wertpapier- und Passivgeschäft informiert.
- Sie erhalten Lösungsansätze zu Herausforderungen in der Wertpapierberatung und im Passivgeschäft.
- Sie profitieren vom Austausch mit den Fachexpertinnen und -experten der Verbände sowie Kolleginnen und Kollegen aus Sparkassen.

## HINWEIS(E)

Bei der Fachtagung Passivgeschäft und Wertpapiertrends können die Veranstaltungstage auch einzeln zum halben Preis gebucht werden. Je nach Ihrem Verantwortungsbereich haben Sie die Möglichkeit, nur den ersten Tag mit Fokus Wertpapiergeschäft oder nur den zweiten Tag mit Fokus Passivgeschäft zu wählen. Wir empfehlen, beide Tage zu besuchen und die gemeinsame Abendveranstaltung zum Netzwerken zu nutzen.

Sofern Sie übernachten möchten, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bitte buchen Sie direkt beim Hotel per Telefon (0231 9479900) oder per Mail ( akademie@hamptondortmund.de). Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie bei der Reservierung bitte den Code "907". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.

## TERMIN(E)

12.11.2026 – 13.11.2026 |
Sparkassenakademie NRW

07.06.2027 – 08.06.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2 Tage

## PREIS

745,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Tag 1: Donnerstag, 12.11.2026**

| | |
|---|---|
| 09:30 - 10:00 Uhr | Get-together |
| 10:00 - 10:15 Uhr | **Begrüßung & Eröffnung**<br>Joachim König und Carsten Suerken, Sparkassenverband Westfalen-Lippe<br>Elisabeth Schnecking, Sparkassenakademie NRW |
| 10:15 - 11:00 Uhr | **Kapitalmärkte in der Geoökonomie**<br>Dr. Holger Bahr, DekaBank |
| 11:00 - 11:15 Uhr | **Kommunikationspause** |
| 11:15 - 12:00 Uhr | **ELTIF - von Sparkassen gedacht, für Sparkassen gemacht**<br>Patrick Geraats LBBW AM und Dominik Pfeifferling, LBBW |
| 12:00 - 13:00 Uhr | **Der Anlagekompass – Portfolioberatung at its best**<br>Birgit Knoll, Sparkassenakademie NRW |
| 13:00 - 14:00 Uhr | **Mittagspause** |
| 14:00 - 15:00 Uhr | **Schlaglichter aus DSGV-Projekten - aktueller Stand und Ausblick Wertpapierintensivierung 2.0**<br>Michael Schulte, DSGV (zugeschaltet) |
| 15:00 - 15:15 Uhr | **Kommunikationspause** |
| 15:15 - 16:30 Uhr | **Web3 und Krypto-Assets – allgemeiner Einblick in die digitale Infrastruktur von Morgen**<br>Daniel Spierer, EXPERT KEY |
| 16:35 - 17:35 Uhr | **Warum Frauen das größte Depot-Potenzial Ihrer Sparkasse sind**<br>Frau Finanzen, Social-Media-Expertin und Finfluencerin |
| 17:35 - 17:45 Uhr | **Fazit & Ausblick**<br>Joachim König und Carsten Suerken, Sparkassenverband Westfalen-Lippe |

**Ab 18:30 Uhr Abendveranstaltung in der Phoenix Lounge**

**Tag 2: Freitag, 13.11.2026**

| | |
|---|---|
| 08:30 - 09:00 Uhr | Get-together |
| 09:00 – 09:15 Uhr | **Begrüßung & Breaking NEWS**<br>**Aktuelle Schlaglichter aus den DSGV-Projekten**<br>Joachim König und Carsten Suerken,<br>Sparkassenverband Westfalen-Lippe |
| 09:15 - 10:00 Uhr | **N.EX.T – Neo EXzellenz Taskforce zur bestmöglichen Sicherung der Kundenverbindungen und Einlagenbestände**<br>Christina Sachse, DSGV (zugeschaltet)<br>**Entwicklung S-Neo Banking**<br>Christopher Resow, DSGV (zugeschaltet) und<br>Carsten Suerken, Sparkassenverband Westfalen-Lippe |
| 10:00 - 10:15 Uhr | **Kommunikationspause** |
| 10:15 - 11:30 Uhr | **Last Call: Relaunch Altersvorsorge - das breite Spektrum der Produktpalette in der S-Finanzgruppe nutzen**<br>Ute Walter, DekaBank<br>Thomas Pumpe, Provinzial,<br>LBS,<br>Daniil Yudkevich, dwpbank<br>Moderation: Joachim König, Sparkassenverband Westfalen-Lippe |
| 11:30 - 12:15 Uhr | **Aktueller Stand der Altersvorsorgereform - Verbandshinweise zur Fördersystematik und zum Handlungsspielraum für Bestandsverträge**<br>Joachim König, Sparkassenverband Westfalen-Lippe |
| 12:15 - 13:00 Uhr | **Mittagspause** |
| 13:00 - 13:30 Uhr | **Update zur Frühstartrente**<br>Carsten Suerken, Sparkassenverband Westfalen-Lippe |
| 13:30 - 14:30 Uhr | **AV-Endspurt bis zum 1. Januar: Was jetzt noch erforderlich ist!**<br>Linda Österle, S-Com<br>Lucas Holzhauer, Sparkassenakademie NRW |
| 14:30 - 14:45 Uhr | **Kommunikationspause** |
| 14:45 - 15:45 Uhr | **Erfahrungsaustausch – Praxisdialog für und mit Sparkassen**<br>Joachim König und Carsten Suerken,<br>Sparkassenverband Westfalen-Lippe |

| | |
|---|---|
| 15:45 - 16:00 Uhr | **Fazit & Ausblick**<br>Joachim König und Carsten Suerken,<br>Sparkassenverband Westfalen-Lippe<br>Elisabeth Schnecking, Sparkassenakademie NRW |

# Die Welt der Zuwendungen im Wertpapiergeschäft (Videoaufzeichnung)

**Das Wertpapiergeschäft und seine Regulatorik sind weiter in Bewegung: neue aufsichtsrechtliche Anforderungen müssen umgesetzt werden. Informieren Sie sich über die neuesten Entwicklungen, insbesondere im Bereich der Zu- und Verwendungen sowie des Zuwendungstools der FI.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Wertpapiergeschäft, die für die Umsetzung wertpapierhandelsrechtlicher Themen (hier insbesondere die Erstellung des Zu- und Verwendungsverzeichnisses) verantwortlich sind, Mitarbeiter/-innen in der Vertriebssteuerung und im Bereich Compliance

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten einen Überblick über aktuelle und künftige Anforderungen an das Wertpapiergeschäft unter der geplanten Retail Investment Strategy (Review der MiFID II).
- Sie kennen die praktische Umsetzung der Regelungen zum Zu- und Verwendungsverzeichnis sowie zu dem Planungsverzeichnis (Zuwendungstool der FI).
- Sie sind vertraut mit weitergehenden Umsetzungshinweisen sowie aktuellen Unterstützungsmaterialien für Ihre Sparkasse.
- Sie profitieren vom Erfahrungsaustausch mit Expertinnen und Experten und klären offene Fragen direkt.

## HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werktage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.
Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 02.013 Zur Live-Veranstaltung

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

5,5 Stunden

## PREIS

330,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Die Zukunft der Zuwendungen**

- Aktueller Stand zur Retail Investment Strategy: Wohin geht die Reise beim Thema Zuwendungen?
- DSGV-Projekt „DepotVision“: Einführung neuer Depotmodelle mit Blick auf Berührungspunkte mit dem Thema Zuwendungen

**Zu- und Verwendungsverzeichnis**

- Das Zu- und Verwendungsverzeichnis - eine Reise durch den aktuellen Prozess
- Erfahrungen aus der Erstellung des Zu- und Verwendungsverzeichnisses in den Vorjahren
- Umsetzungshinweis und Erläuterungen zum praktischen Umgang
- Tipps und Gestaltungsmöglichkeiten bei der Nutzung des Zuwendungstools - worauf sollte man unbedingt achten und welche Lösungsmöglichkeiten bestehen bei einem drohenden Zuwendungsüberschuss? (inklusive konkreter Umsetzungsunterstützung)

**Planungsverzeichnis**

- Das Planungsverzeichnis - eine Reise durch den aktuellen Prozess
- Erfahrungen aus der Erstellung des Planungsverzeichnisses
- Tipps und Umsetzungshinweise für künftige Planungen - worauf sollte man achten?

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 02 INDIVIDUALKUNDEN

# Fachseminare / Zertifikatsprogramme

Provinzial WBTs

Recht in der Anlageberatung (E-Learning)

# Fachseminar Individualkundenbetreuung

**Fachseminare ermöglichen eine umfassende Qualifizierung für Spezialistenaufgaben. Eng verzahnt mit der Praxis und in kompakter Form wird hier das erforderliche Know-How "auf den Punkt" gebracht und den Teilnehmerinnen und Teilnehmern vermittelt, wie es angewendet werden kann. Selbstlernphasen und zeit-unabhängig lösbare Aufgaben bieten Beratern/-innen für vermögende Individualkunden einen erhöhten Mehrwert für ihre Praxis.**

## ZIELGRUPPE

Individualkundenbetreuer/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie qualifizieren sich fachlich und verkäuferisch für eine lebensphasenbezogene Betreuung von Individualkunden.
- Sie erwerben umfassende praxisbezogene Kenntnisse, um Ihre Kunden ganzheitlich und systematisch zu betreuen.
- Sie erarbeiten entsprechend der jeweiligen Kundensituation individuelle Lösungen für alle finanziellen Bedarfsfelder.
- Sie ergänzen bzw. aktualisieren die erforderlichen Kenntnisse bezüglich der Sachkunde in der Anlageberatung.

## VORAUSSETZUNG(EN)

- Studiengang Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung oder vergleichbarer Kenntnisstand
- Kenntnisse des Sparkassen-Finanzkonzepts und des Beratungsprozesses Anlageberatung

## IHR REFERENT

Mitarbeiter/-innen der Sparkassen-Finanzgruppe sowie externe Spezialisten/-innen

## HINWEIS(E)

Das Fachseminar wird live-online in Webex mit Trainings in Präsenz durchgeführt. Zur Seminarvorbereitung und begleitend werden Selbstlernmedien zum Eigenstudium (E-Learnings) angeboten, die ca. 3 Wochen vor Fachseminarbeginn freigeschaltet werden. Detaillierte Informationen und Termine, die den jeweiligen Fachseminar-Durchgang betreffen, finden Sie im PDF-Dokument bei der Terminansicht.

Um einen reibungslosen, guten Austausch bei den Live-Online-Modulen 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

Nach erfolgreichem Abschluss sind Sie berechtigt, den Titel **Geprüfter Individualkundenbetreuer bzw. Geprüfte Individualkundenbetreuerin Sparkassen-Finanzgruppe** zu führen.

## TERMIN(E)

2602_Nr._100 | 22.09.2026 – 17.12.2026 | virtueller Seminarraum

Selbststudium (24.08. - 17.12.2026)
Online-Seminartage (22.09. - 19.10.2026)
Schriftliche Lernerfolgskontrolle (11.12.2026)
Präsenztage (14.12. - 16.12.2026)
Mündliche Lernerfolgskontrolle Präsenz (17.12.2026)

2701_Nr._101 | 15.03.2027 – 03.06.2027 | virtueller Seminarraum

Selbststudium (15.02. - 21.05.2027)
Online-Seminartage (15.03. - 12.04.2027)
Schriftliche Lernerfolgskontrolle (12.05.2027)
Präsenztage (31.05. - 03.06.2027)
Mündliche Lernerfolgskontrolle Präsenz (03.06.2027)

2702_Nr._102 | 20.09.2027 – 18.11.2027 | virtueller Seminarraum

Selbststudium (20.08. - 19.11.2027)
Online-Seminartage (20.09. - 11.10.2027)
Schriftliche Lernerfolgskontrolle (09.11.2027)
Präsenztage (15.11. - 18.11.2027)
Mündliche Lernerfolgskontrolle Präsenz (18.11.2027)

## DAUER

15 Tage
insgesamt 20 Tage (mit Onlinelernen)

## PREIS

5.525,00 €

Aufbauend auf dem Fachseminar Individualkundenbetreuung besteht die Möglichkeit das Fachseminar Financial Consultant (HFM) zu besuchen (03.100).

## KONTAKT

ANMELDUNG



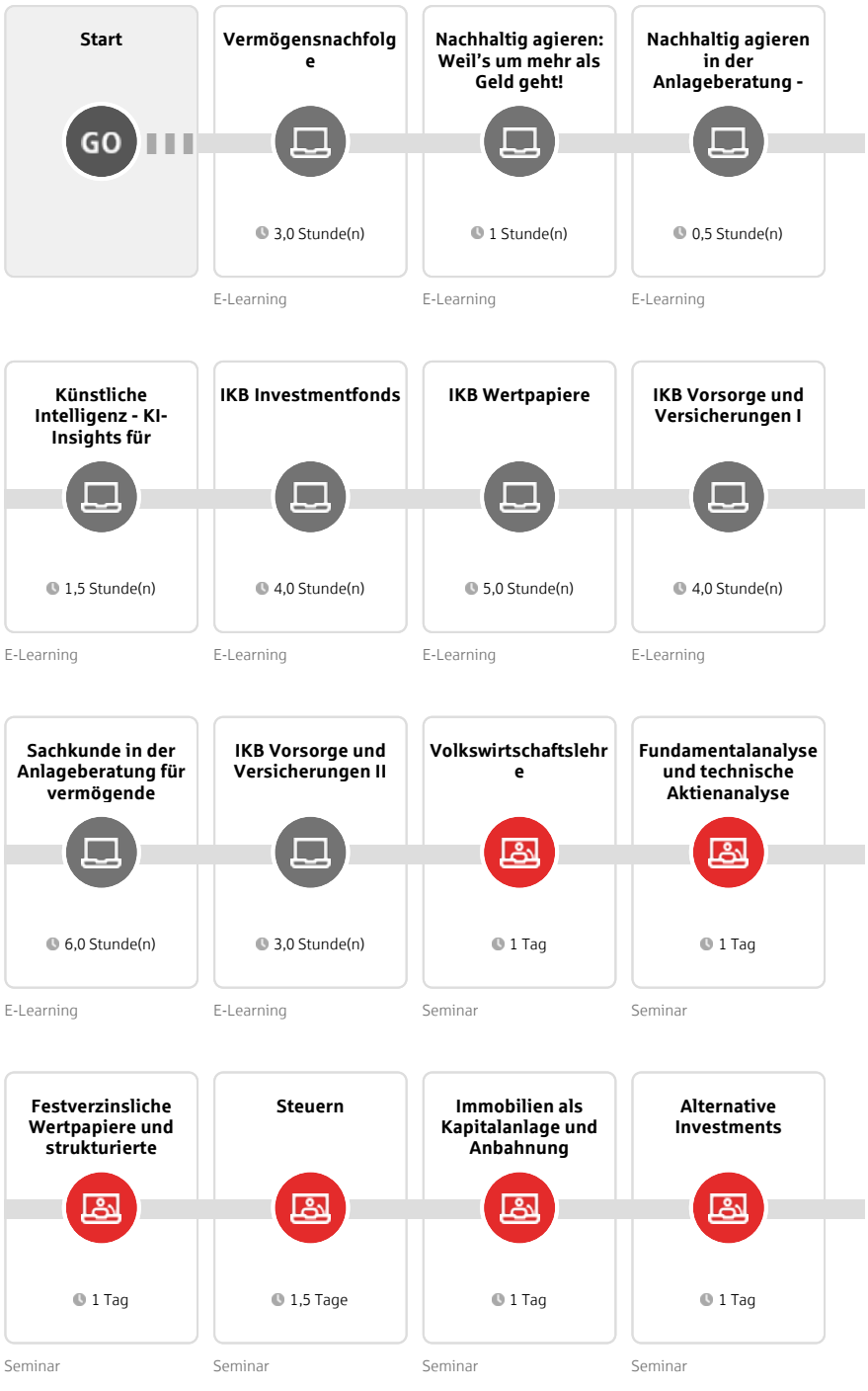
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

**Ihre Lernreise: Fachseminar Individualkundenbetreuung**



**Versicherungen und Vorsorge**
1 Tag
Seminar

**Nachfolgemanagement**
3,0 Stunde(n)
Seminar

**Depots analysieren und strukturieren**
1 Tag
Seminar

**Fachseminar Individualkundenbetreuung - schriftliche**
3,5 Stunde(n)
Digitale LEK

**Vertriebstraining**
1 Tag
Seminar

**Training zum BPA**
1 Tag
Seminar

**Training Gesprächsführung - integrierte**
2,0 Tage
Seminar

**Fachseminar Individualkundenbetreuung - mündliche**
1 Tag
Digitale LEK

**Ziel**

**Programm/Inhalt**

- Volkswirtschaftliche Gesprächskompetenz
- Aktuelles Investmentfondsgeschäft
- Analyse und Bewertung von Renten
- Fundamentalanalyse und technische Analyse
- Strukturierte Produkte
- Alternative Investmentfonds - Immobilienfonds und Fonds der neuen Generation
- Depotanalyse und Depotstrategie
- Steuerliche Kenntnisse für die Beratung
- Rechtsfragen in der Individualkundenberatung
- Immobilien als Kapitalanlage
- Vorsorge- und Versicherungsfragen in der ganzheitlichen Vermögensberatung
- Nachfolgemanagement
- Praxistraining Anlageberatung bei Individualkunden
- Sicherheit in schwierigen Gesprächssituationen
- Digitale Kompetenz

---

*** Eine Anrechnung von 15 Zeitstunden ist im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) möglich.**

# Fachseminar Individualkundenbetreuung kompakt (online)

**Fachseminare ermöglichen eine umfassende Qualifizierung für Spezialistenaufgaben. Eng verzahnt mit der Praxis und in kompakter Form wird hier das erforderliche Know-How "auf den Punkt" gebracht und den Teilnehmerinnen und Teilnehmern vermittelt, wie es angewendet werden kann. Selbstlernphasen und zeit-unabhängig lösbare Aufgaben bieten Beratern/-innen für Individualkunden einen erhöhten Mehrwert für ihre Praxis.**

## ZIELGRUPPE

Nachwuchskräfte und Berater/-innen in der Individualkundenbetreuung, die für die Beratung vermögender Privatkunden/-innen qualifiziert werden sollen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die differenzierte Marktbearbeitung aus dem Blickwinkel der Effizienz- und Wachstumsstrategie und Ihre Rolle als zukunftsorientierte Individualkundenbetreuer/-in.
- Sie sind in der Lage, Individualkunden fachlich und vertrieblich mit einem lebensphasenbezogenen Betreuungskonzept ganzheitlich und systematisch zu beraten.
- Sie sind vertraut mit der technischen Beratungsunterstützung und mit digitalen Vertriebswegen.
- Sie können die erforderliche Sachkunde in der Anlageberatung nach WpHG-MaAnzV nachweisen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

- Studiengang Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung oder vergleichbarer Kenntnisstand
- Kenntnisse des Sparkassen-Finanzkonzepts und des Beratungsprozesses Anlageberatung

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen der Sparkassen-Finanzgruppe sowie externe Spezialisten

## HINWEIS(E)

Das Fachseminar wird live-online in Webex durchgeführt. Zur Seminarvorbereitung und begleitend werden Selbstlernmedien zum Eigenstudium (E-Learnings) angeboten, die ca. 3 Wochen vor Fachseminarbeginn freigeschaltet werden. Detaillierte Informationen und Termine, die den jeweiligen Fachseminar-Durchgang betreffen, finden Sie im PDF-Dokument bei der Terminansicht.

Um einen reibungslosen, guten Austausch bei den Live-Online-Modulen 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)

2603_Nr._22 | 28.09.2026 – 03.12.2026 | virtueller Seminarraum

Selbststudium (31.08. - 03.12.2026)
Online-Seminartage (28.09. - 02.10.2026)
Schriftliche Lernerfolgskontrolle (12.11.2026)
Mündliche Lernerfolgskontrolle (03.12.2026)

2702_Nr._23 | 01.03.2027 – 30.04.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Seminartage (01.03. - 05.03.2027)
Schriftliche Lernerfolgskontrolle (05.04.2027)
Mündliche Lernerfolgskontrolle (30.04.2027)

2703_Nr._24 | 27.09.2027 – 02.12.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Seminartage (27.09. - 01.10.2027)
Schriftliche Lernerfolgskontrolle (15.10.2027)
Mündliche Lernerfolgskontrolle (02.12.2027)

## DAUER

9 Tage
insgesamt 16 Tage (mit Onlinelernen)

## PREIS

4.295,00 €

Nach erfolgreichem Abschluss sind Sie berechtigt, den Titel **Geprüfter Individualkundenbetreuer bzw. Geprüfte Individualkundenbetreuerin Sparkassen-Finanzgruppe** zu führen.

## KONTAKT

ANMELDUNG



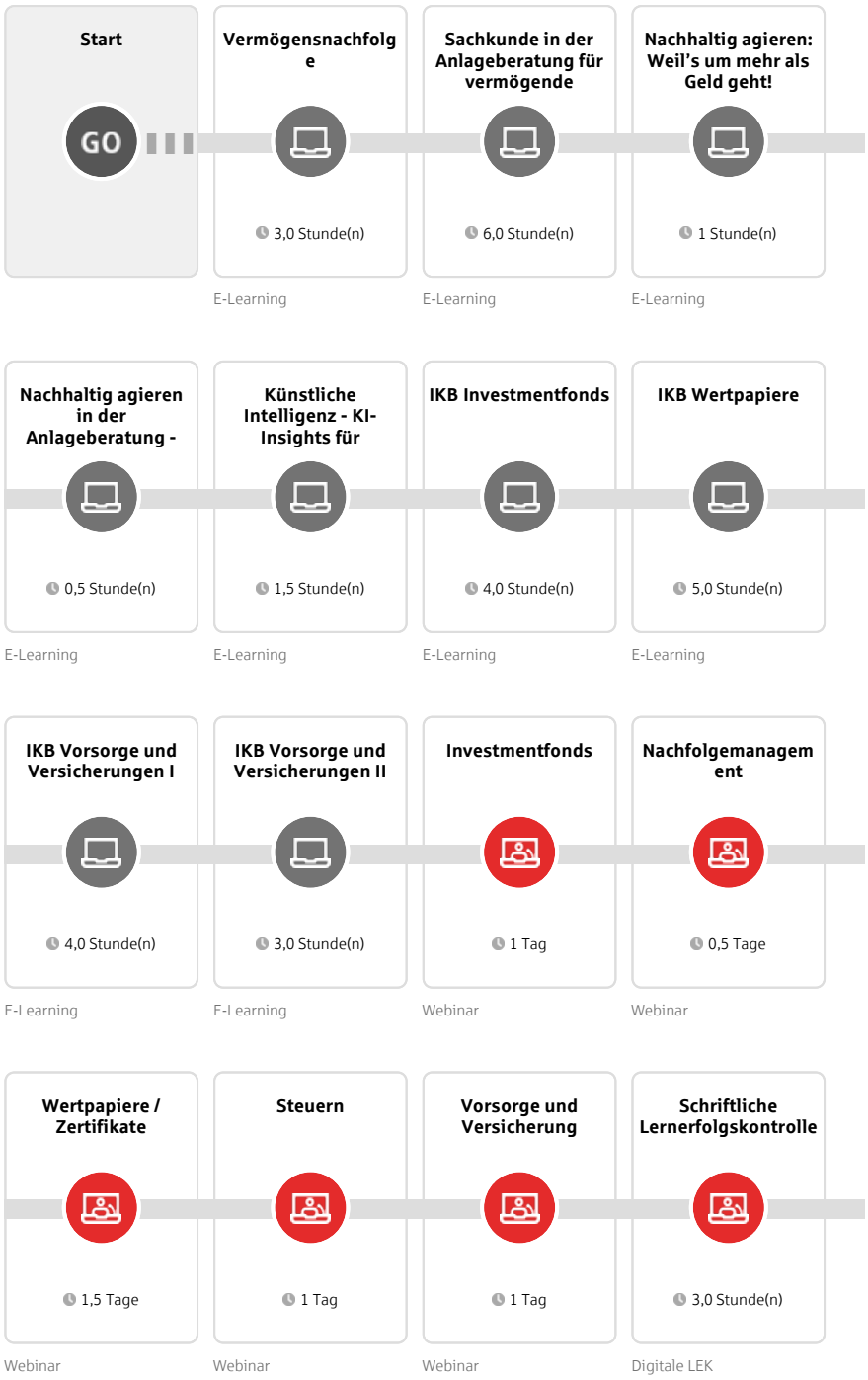
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

**Ihre Lernreise: Fachseminar Individualkundenbetreuung kompakt (online)**



**Bedarfsfeld Wohnen**
0,5 Tage
Webinar

**VdZ-Training - Aktive Kundenansprache,**
1,5 Tage
Webinar

**VdZ-Training Aktive Kunden-ansprache, Wünsche und Ziele**
2,0 Tage
Training

**Mündliche Lernerfolgskontrolle**
individuelle Dauer
Digitale LEK

**Ziel**

## Programm/Inhalt

**Aktuelles Investmentfondsgeschäft**

**Bewertung und Analyse von Renten und Wertpapieren aus dem Beratungsprozess Anlageberatung**

**Volkswirtschaftliche Gesprächskompetenz**

**Versicherungen und Altersvorsorgelösungen**

**Nachfolgeregelungen**

**Steuern in der Individualkundenbetreuung**

**Rechtliche Rahmenbedingungen (WpHG) und MiFID**

**Know-how im Bedarfsfeld Wohnen und Überleitung an Spezialisten**

**Digitale Kompetenz**

**Fallstudien / Praxistraining**

---

*** Eine Anrechnung von 15 Zeitstunden ist im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) möglich.**

# Zertifikatsprogramm Deka-InvestmentBerater/-in

**In Kooperation mit der DekaBank erhalten Sie umfangreiches Wissen über das Investmentfondsgeschäft. Sie qualifizieren sich fachlich als auch verkäuferisch und beraten bedarfsgerecht. Mit dieser neuen persönlichen Sicherheit gelingt es Ihnen, sich als kompetente/-r Berater/-in zu agieren, Marktchancen zu nutzen und Investmentfonds mit noch mehr Begeisterung im Kundengespräch zu verkaufen.**

## ZIELGRUPPE

Individualkundenberater/-innen mit ersten Wertpapiererfahrungen, um nach dem Abschluss Sparkassenfachwirt/-in (KBL) ihr Fachwissen und ihre vertriebliche Fähigkeiten zu vertiefen, etablierte Individualkundenberater/-innen, um nach den Abschlüssen Sparkassenfachwirt/-in (KBL) oder Sparkassenbetriebswirt/-in ihr Fachwissen aufzufrischen und ihre vertrieblichen Fähigkeiten weiter auszubauen

## IHR NUTZEN

- Sie vertiefen und aktualisieren die für die Fondsberatung erforderlichen volkwirtschaftlichen Kenntnisse.
- Sie stärken Ihre Beratungs- und Verkaufskompetenz im Investmentfondsgeschäft.
- Sie erhöhen Ihre Beratungsqualität durch den konsequenten Einsatz entsprechenden Beratungstools BPA/Anko in der Anlageberatung.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Produktkenntnisse gemäß Wertpapierkompetenz und Kenntnisse im Umgang mit dem Beratungsprozess Anlageberatung (BPA) und/oder dem Anlagekompass ( Anko).

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie NRW oder Kooperationspartner/-innen und Deka-Vertriebsbetreuer/-innen

## HINWEIS(E)

Dieses Praxistraining ist modular aufgebaut. Die Teilnehmer/-innen sammeln bzw. vertiefen ihre Praxiserfahrungen und werden durch ihre Führungskräfte begleitet.

Um einen reibungslosen, guten Austausch bei den Live-Online-Modulen 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 Zertifikatsprogramm kann auch inhouse in Ihrer Sparkasse durchgeführt werden.**

## TERMIN(E)

13.04.2027 – 30.11.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

7,5 Tage

## PREIS

2.490,00 €
Inhouse: abhängig von der Gruppengröße

## KONTAKT

ANMELDUNG



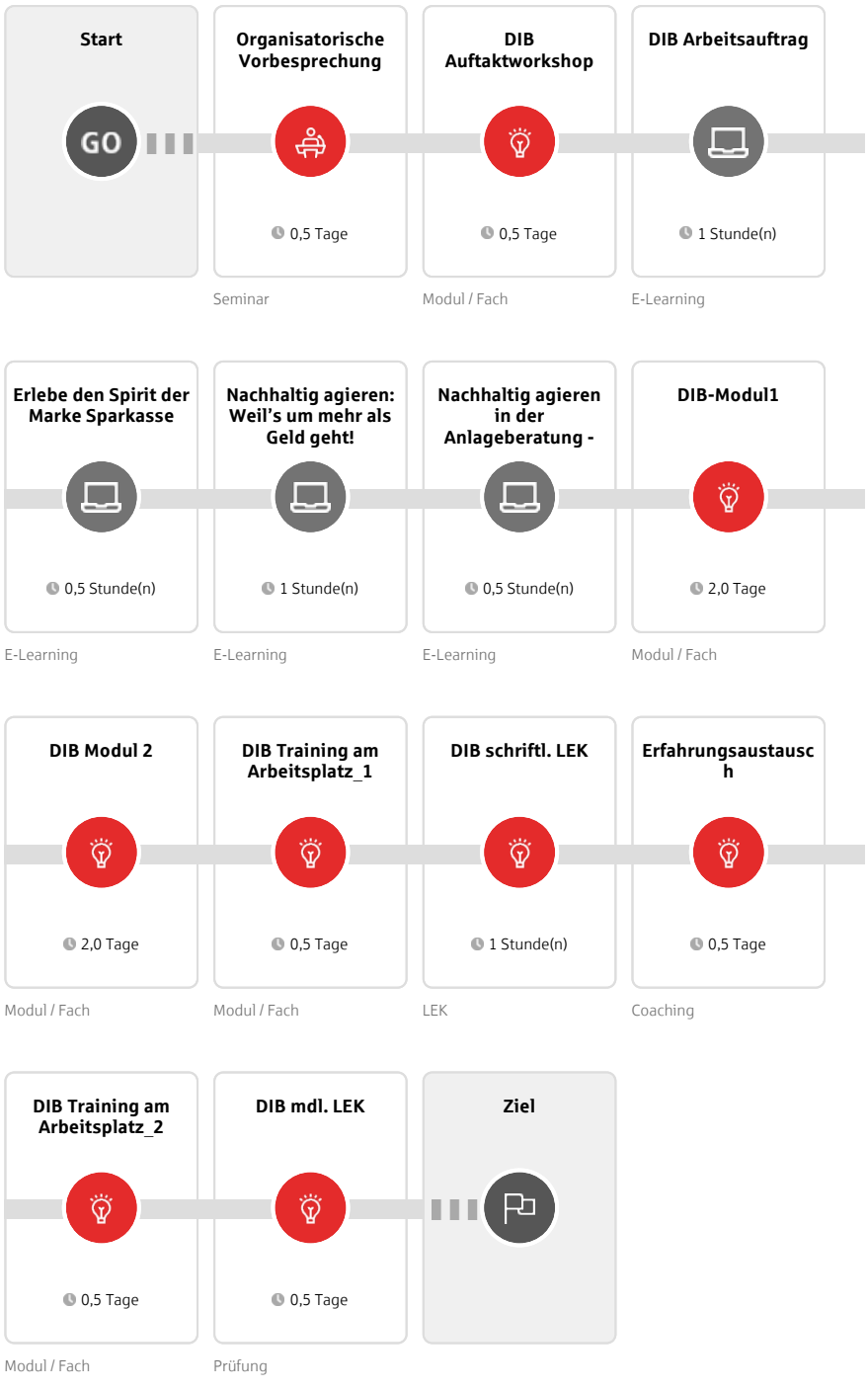
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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

**Ihre Lernreise: Zertifikatsprogramm Deka-InvestmentBerater/-in SK**



## Programm/Inhalt

**Organisatorische Vorbesprechung**

**Auftaktworkshop**

- Positionierung des Vorstandes
- Einstimmung der Teilnehmer/-innen und deren Führungskräfte

**Modul 1 – Fachliche Grundlagen durch den VB der DekaBank**

- Volkswirtschaft sowie zielgerichtete Themen im Wertpapiergeschäft
- Produktspezifische Vertiefung

**Modul 2 – Verkäuferische Spezialisierung durch die Akademie**

- Erfolgreiche Gesprächsführung mit dem BPA/Anko
- Beraterpersönlichkeit und verkäuferische Kompetenz

**Training am Arbeitsplatz durch die Akademie**

- Ein halbtägiges Training am Arbeitsplatz pro Teilnehmer/-in
- Schwerpunkt: Anlageberatung und verkäuferische Umsetzung

**Schriftliche Lernerfolgskontrolle und Erfahrungsaustausch**

Schriftlicher Wissenstest und Zwischenfazit mit dem/der Trainer/-in der Akademie nach 3 Monaten

**Training am Arbeitsplatz durch den/die Vertriebsbetreuer/-in der DekaBank**

- Ein halbtägiges Training am Arbeitsplatz pro Teilnehmer/-in
- Schwerpunkt: Produktverkauf und fachliche Spezialfragen

**Mündliche Lernerfolgskontrolle**

Simulation eines Beratungsgesprächs mit dem Beratungsprozess BPA/Anko Anlageberatung

**Abschlussbesprechung**

Die Dauer beträgt ca. 6 Monate.

# Zertifikatsprogramm Deka-InvestmentFührungskraft

**Das in Kooperation mit der DekaBank gemeinsam entwickelte Zertifikatssprogramm „Deka-InvestmentFührungskraft“ begleitet die Führungskräfte bei der konsequenten und zielgerichteten Wahrnehmung ihrer Führungsaufgaben im Wertpapiergeschäft. Die Fortbildung unterstützt die Führungskräfte, den vertrieblichen Erfolg ihrer Berater/-innen sicherzustellen und die Wertpapierkultur in der Sparkasse weiter zu fördern.**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte im Vertrieb mit mindestens einem Mitarbeitenden mit Wertpapierkompetenz und eigenem Vertriebsauftrag

## IHR NUTZEN

- Sie setzen Ihre fachliche und vertriebliche Kompetenz noch gezielter ein.
- Sie sind in der Lage Ihre Mitarbeiter/-innen noch intensiver bei der Erreichung der Vertriebsziele unterstützen.
- Sie können Ihre Rolle noch stärker sowohl fachlich als auch vertrieblich im Rahmen der eigenen Kundenbetreuung umsetzen und damit als Vorbild für die Mitarbeiter/-innen wirken.
- Sie agieren aktiv als Feedbackgeber/-in bei den Mitarbeitenden und können damit die Rolle Personalentwickler/-in weiter mit Leben füllen.
- Sie können die Rolle des/der Steuernden intensiver wahrnehmen und damit als Unternehmer/-in in der eigenen Einheit die Mitarbeiter/-innen für gemeinsame Wertpapier-Ziele gewinnen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Produktkenntnisse gemäß Wertpapierkompetenz

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie NRW und Deka-Vertriebsbetreuer/-innen

## HINWEIS(E)

Das Zertifikatsprogramm kann auch inhouse in einer Sparkasse durchgeführt werden.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

11 Tage

## PREIS

Abhängig von der Gruppengröße

## KONTAKT

ANMELDUNG



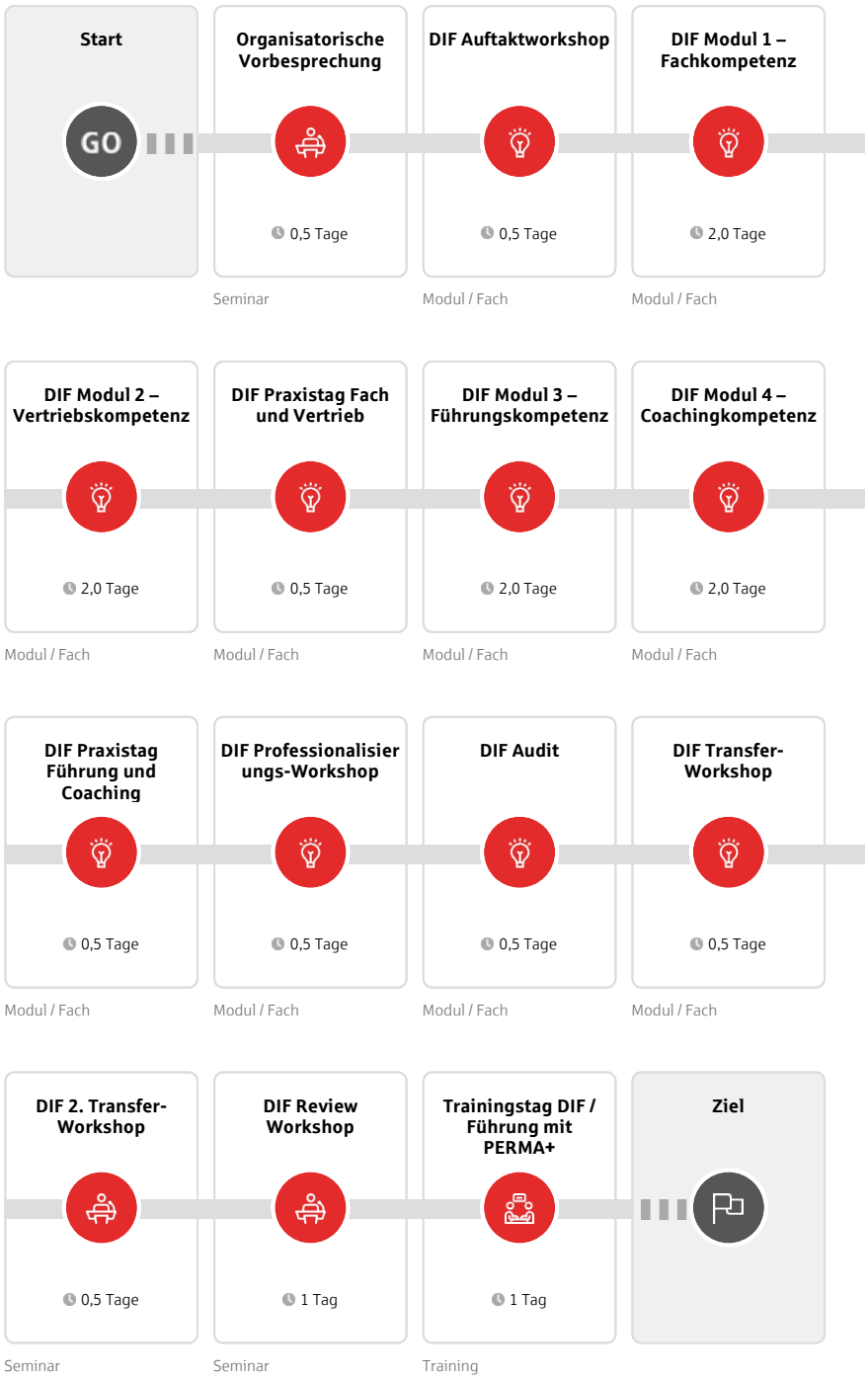
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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

**Ihre Lernreise: Zertifikatsprogramm Deka-InvestmentFührungskraft SK**



## Programm/Inhalt

**Organisatorische Vorbesprechung**

**Auftaktworkshop**

- Positionierung des Vorstandes
- Einstimmung der Teilnehmer/-innen und deren Führungskräfte

**Modul 1 – Fachkompetenz durch den VB der DekaBank**

- Fachkompetenz bezogen auf den Produktkorb
- Reflexionen aus Führungssicht

**Modul 2 – Vertriebskompetenz durch den VB der DekaBank**

- Vertriebskompetenz bezogen auf den BPA
- Reflexionen aus Führungssicht

**Praxis-Tag durch den VB der DekaBank**

- Ein halbtägiges Training am Arbeitsplatz pro Teilnehmer/-in
- Schwerpunkt: individuelle Themenstellungen und Kundensituationen

**Modul 3 – Führungskompetenz durch Trainer/-innen der Akademie**

- Führungskompetenz mit Fokus auf das Wertpapiergeschäft
- Praxisrelevante Formate mit Blick auf das Team und auf einzelne Mitarbeiter/-innen

**Modul 4 – Coachingkompetenz durch Trainer/-innen der Akademie**

- Coachingkompetenz mit Fokus auf das Wertpapiergeschäft
- Praxisrelevante Formate mit Blick auf einzelne Mitarbeiter/-innen

**Praxis-Tag durch Trainer/-innen der Akademie**

- Ein halbtägiges Training am Arbeitsplatz pro Teilnehmer/-in
- Schwerpunkt: unterschiedliche Formate von Mitarbeitergesprächen

**Professionalisierungs-Workshop**

- Austausch zu Erfolgserlebnissen aus der Praxis
- Lösungsstrategien für noch bestehende Stolpersteine

**Audit**

- Interview oder Situationsanalyse: fachliche und vertriebliche Kompetenz
- Präsentation zu einem Praxisthema und/oder Durchführung einer Fallübung

**Transfer-Workshop**

- Präsentation von Praxishighlights
- Transfer in die Praxis

**Abschlussbesprechung**

Die Dauer beträgt ca. 7 Monate.

# Zertifikatsprogramm Vertriebsexzellenz im Privatkundenmarkt

**Mit dem Zertifikatsprogramm Vertriebsexzellenz heben Sie die Performance Ihrer Beraterinnen und Berater im Privatkundenmarkt auf ein neues Level. Sie lernen, das Private Finanzkonzept virtuos einzusetzen und Kundinnen und Kunden nachhaltig zu begeistern. Praxisnahe Trainings mit neuen Impulsen und Transferaufgaben machen Vertrieb zum Vergnügen – mit messbarem Erfolg.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen im Privatkundenmarkt und ihre Führungskräfte

## IHR NUTZEN

- Sie nutzen das Private Finanzkonzept als zentrale Plattform zur Gestaltung erfolgreicher Kundenbeziehungen und setzen es gezielt für mehr Vertriebserfolg ein.
- Sie können Termine aktiv vereinbaren, Einwände souverän beantworten und Abschlüsse mit Freude erzielen.
- Sie sind vertraut mit der Positionierung der Sparkasse und Ihrer persönlichen Marke "ICH", um veränderte Kundenerwartungen als Chance im Wettbewerb zu begreifen.
- Als Führungskraft können Sie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort wirkungsvoll begleiten und die Team-Performance dauerhaft steigern.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie NRW

## HINWEIS(E)

Die Berater/-innen erhalten das Zertifikat nach erfolgreicher Teilnahme an allen Modulen inkl. der digitalen Lernerfolgskontrolle und dem Erreichen der in Ihrem Haus vereinbarten individuellen Vertriebsziele über einen Zeitraum von mindestens 3 Monaten zu mindestens zwei Beratungsfeldern aus dem Privaten Finanzkonzept. Bitte sprechen Sie hierzu Birgit Knoll an.

Je nach inhaltlichem Schwerpunkt werden bis zu 30 Weiterbildungsstunden für Teilnehmer/-innen der Module 1 - 3, 5, 6 und 8 (Berater/-innen) im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) angerechnet werden. Für die Teilnehmer/-innen an den Modulen 1, 4 und 7 (Führungskräfte) werden bis zu 2 Weiterbildungsstunden angerechnet.

## TERMIN(E)

nach Vereinbarung

## DAUER

7 Tage
- E-Learning: ca. 2 Stunden
- Online-Seminar: 1 Stunde
- Präsenz-Training: 6 Tage
- LEK (online): ca. 1 Stunde

## PREIS

1.900,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



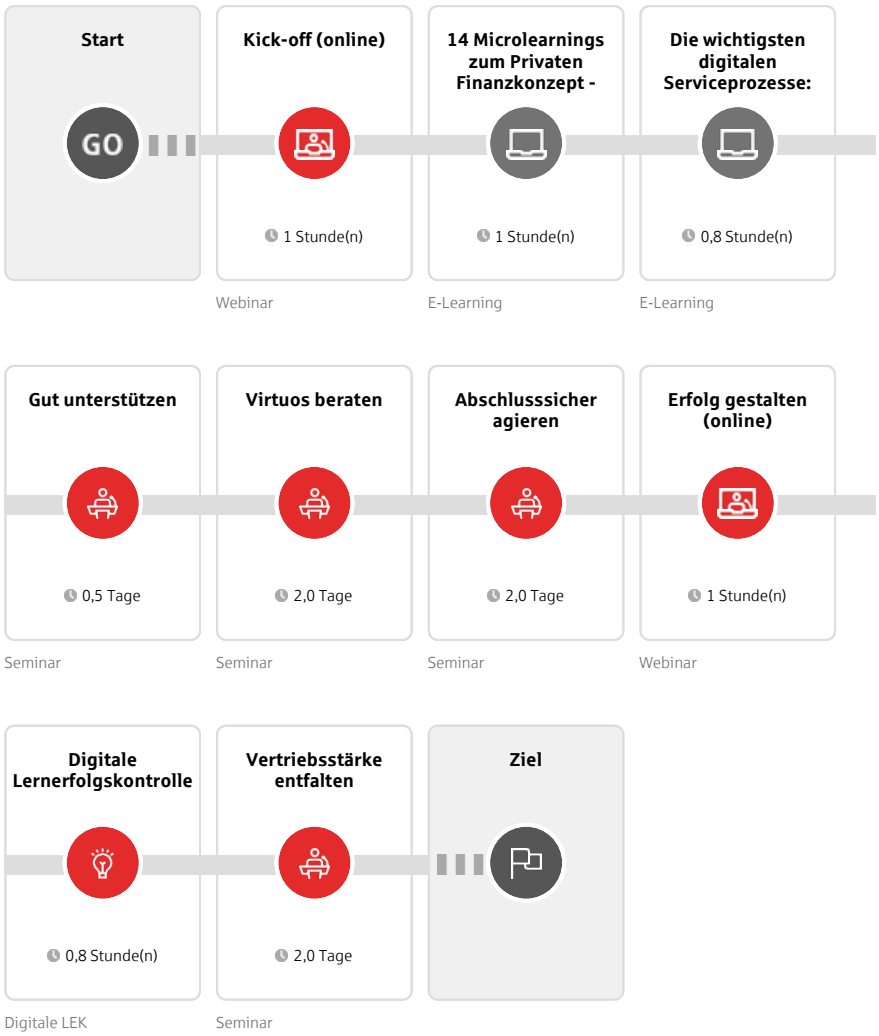
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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

**Ihre Lernreise: Zertifikatsprogramm Vertriebsexzellenz im Privatkundenmarkt**



## Programm/Inhalt

**Modul 1: Kick-off**
**Webinar, 60 Minuten**

- Zielsetzung der Weiterbildung inkl. Vertriebsziele klar kommunizieren, Erwartungen äußern, Fragen klären
- Trainer/-innen, Ablauf und Inhalte kennenlernen, Rollen klären

**Modul 2: 14 Micro-Learnings zum Privaten Finanzkonzept - Tipps und Ideen aus der Praxis**
**E-Learning, 60 Minuten**

- Flexibel in kleinen Einheiten gemeinsam mit Ihrem Team oder alleine praxisnahe Tipps von Profis aus Sparkassen erhalten
- Nachhaltig Ihre Beratungsqualität verbessern, die Kundenzufriedenheit steigern und Ihre Motivation und Effizienz erhöhen

**Modul 3: Die wichtigsten digitalen Serviceprozesse - Einfach. Besser. Erleben.**
**E-Learning, 45 Minuten**

- Mehrwerte der digitalen Lösungen herausstellen und Kundinnen und Kunden in Online-Kanäle lenken - aus der Praxis, für die Praxis
- Den erlebbaren Kundenservice auf das nächste Level heben

**Modul 4: Als Führungskraft "Gut unterstützen"**
**Präsenz-Workshop, 1/2 Tag**

- Zielorientiertes Feedback geben und wertschätzend kommunizieren
- Umsetzungspläne zur nachhaltigen Steigerung der Team-Ergebnisse entwickeln

**Modul 5: Mit dem Finanzkonzept "Virtuos Beraten"**
**Präsenz-Training, 2 Tage**

- Das "Private Finanzkonzept" als die Plattform zur Gestaltung der Kundenbeziehung virtuos nutzen
- Kundinnen und Kunden im Gespräch für die Sparkassenprodukte begeistern und an sich binden

**Modul 6: Am Telefon und in der Beratung "Abschlusssicher agieren"**
**Präsenz-Training, 2 Tage**

- Vertriebskompetenzen ausbauen und Spaß daran haben, Termine zu vereinbaren
- Mutig „den Sack zuzumachen“ und Einwände souverän beantworten

**Modul 7: Als Führungskraft "Erfolg mitgestalten"**
**Online-Seminar, 60 Minuten**

- Best Practice teilen und voneinander lernen
- Ideen zur individuellen Unterstützung weiterentwickeln

**Digitale Lernerfolgskontrolle, 45 Minuten**

**Modul 8: Mit meiner Beraterpersönlichkeit "Vertriebsstärke entfalten"**
**Präsenz-Training, 2 Tage**

- Die Sparkasse wie auch sich selbst als „Marke ICH“ im Wettbewerb positionieren
- Veränderungen der Kundenerwartungen als Chance für mehr Erfolg begreifen

## HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Gerne stimmen wir mit Ihnen die konkrete Umsetzung in Ihrem Haus ab, Birgit Knoll berät Sie gerne.

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 02 INDIVIDUALKUNDEN

# Trainings: Beratung und Vertrieb

# Erfolgsfaktor Führung: Die Qualitätsführerschaft mit dem Sparkassen - Finanzkonzept sichern

**Wie mache ich meine Mitarbeiter/-innen in der Beratung mit dem Sparkassen - Finanzkonzept erfolgreicher? Wie kann ich den Mehrwert dieser Beratungskonzeption mit Blick auf Kunden/-innen und Berater/-in vermitteln? Wie entwickle ich meine Berater/-innen zielgerichtet weiter? Wenn Sie Antworten auf diese Fragen suchen, sind Sie in diesem Training am richtigen Platz!**

## ZIELGRUPPE

Vertriebsführungskräfte von Individual-/Privatkundenberatern/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie diagnostizieren den Entwicklungsstand Ihrer Mitarbeiter/-innen hinsichtlich der Gesprächsführungskompetenz mit dem Sparkassen-Finanzkonzept.
- Sie „personalentwickeln“ Ihre Mitarbeiter/-innen mit Hilfe praktischer Gesprächsformate.
- Sie erstellen zielführende Entwicklungskonzepte.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Die Bearbeitung eines Vorbereitungsauftrages ist Voraussetzung für die Teilnahme an diesem Training.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartner/-innen

## HINWEIS(E)

Sollten Sie keine Inhouse-Durchführung wünschen, koordinieren wir gern bei hinreichender Nachfrage einen Präsenztermin in der Sparkassenakademie.

## TERMIN(E)

nach Vereinbarung

## DAUER

nach Vereinbarung

## PREIS

nach Vereinbarung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Situatives Führen mit dem Sparkassen - Finanzkonzept**

**Qualitätskriterien in der Beratungs mit dem Sparkassen - Finanzkonzept**

**Qualität in der Gesprächsführung im Gesprächsergebnis erkennen**

**Systematische Gesprächsvorbereitung**

**Gezielte Analyse und ressourcenorientiertes Feedback nach einem Beratungsgespräch**

**Individuelle Entwicklungsplanung**

**Praktische Arbeit mit Echtsituationen**

## HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Bei einer Inhouse-Veranstaltung ist eine individuelle Auftragsklärung obligatorisch.

just e-learn

# „Schenken und Vererben“ im Finanzkonzept vertrieblich nutzen (E-Learning)

**Im Umgang mit den Themen rund um Schenken & Vererben sind Sensibilität, Kompetenz und eine ganzheitliche Sichtweise gefragt. Das neue Beratungsmodul im "Privaten Finanzkonzept" unterstützt Sie dabei idealerweise im Dialog mit Ihren Kundinnen und Kunden. Dabei ergeben sich für Sie Chancen auf weitere Beratungsfelder und Vertriebserfolge. Wie sprechen Sie diese wichtigen Themen souverän an? Hierauf geben wir in 30 Minuten Antworten und liefern Impulse für die Praxis.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen und Führungskräfte im Privatkundenmarkt, die das "Private Finanzkonzept" im stationären oder digitalen Vertrieb einsetzen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die sechs Themenfelder im Beratungsmodul Schenken & Vererben.
- Sie wissen, wie Sie diese vertrieblich in Ihrer Beratungspraxis erfolgreich nutzen können.
- Sie erkennen die Wichtigkeit dieser Themen für eine vertrauensvolle Kundenbeziehung.

## HINWEIS(E)

Aufbauend auf diesem E-Learning empfehlen wir unser Präsenz-Training 02.208 Schenken & Vererben im Finanzkonzept erfolgreich einsetzen

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu Pauschalpreisen 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



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

## Programm/Inhalt

**Relevanz der Inhalte des Beratungsmoduls Schenken & Vererben im Rahmen der ganzheitlichen Betreuung mit dem Finanzkonzept für Kundinnen und Kunden**

**Der rote Faden im Beratungsmodul - über bis zu sechs Fragestellungen neue Themen souverän ansprechen und Beispiele kennen**

**Vertriebliche Impulse für Cross-Selling in die weiteren Beratungsfelder im "Privaten Finanzkonzept" in verschiedenen Lebenssituationen nutzen**

**Qualität und Kompetenz auch zu anspruchsvollen Themen in der Kundenansprache zeigen**

# „Schenken und Vererben“ im Finanzkonzept vertrieblich nutzen und erfolgreich einsetzen

**Im Umgang mit den Themen rund um "Schenken & Vererben" sind Sensibilität, Kompetenz und eine ganzheitliche Sichtweise gefragt. Das Beratungsmodul im "Privaten Finanzkonzept" unterstützt Sie dabei idealerweise im Dialog mit Ihren Kundinnen und Kunden. Dabei ergeben sich für Sie Chancen auf weitere Vertriebserfolge. Sie bauen damit bestehende Kundenbeziehungen aus und haben die Chance neue Kundinnen und Kunden zu gewinnen, indem Sie mit praxisnahen Lösungsansätzen unterstützen.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen und Führungskräfte im Privatkundenmarkt, die das "Private Finanzkonzept" im stationären oder digitalen Vertrieb einsetzen

## IHR NUTZEN

- Sie können die sechs Themenfelder im Beratungsmodul "Schenken & Vererben" anwenden.
- Sie wissen, wie Sie diese vertrieblich in Ihrer Beratungspraxis erfolgreich nutzen können.
- Sie erkennen die Wichtigkeit dieser Themen für eine vertrauensvolle Kundenbeziehung.

## IHRE REFERENTIN

Trainer/-innen mit entsprechender Qualifizierung durch die Sparkassenakademie NRW

## HINWEIS(E)

Im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) werden 120 min angerechnet.

**Ihre Lernreise: „Schenken und Vererben“ im Finanzkonzept vertrieblich nutzen und erfolgreich einsetzen**




## 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



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

## Programm/Inhalt

**Relevanz der Inhalte des Beratungsmoduls "Schenken & Vererben" im Rahmen der ganzheitlichen Betreuung mit dem Finanzkonzept für Kundinnen und Kunden**

**Sicher und souverän in das Themengebiet "Schenken & Vererben" mit dem "Privaten Finanzkonzept" einsteigen**

**Der rote Faden im Beratungsmodul - über bis zu sechs Fragestellungen neue Themen im Dialog mit Kundinnen und Kunden souverän erschließen**

**Vertriebliche Impulse für Cross-Selling in die weiteren Beratungsfelder im "Privaten Finanzkonzept" in verschiedenen Lebenssituationen nutzen**

**Lösungen heute aufzeigen - neue Kundinnen und Kunden gewinnen - die Vertrauensbasis zur Kundin und zum Kunden stärken**

**Qualität und Kompetenz als persönliche/-r Ansprechpartner/-in auch zu anspruchsvollen Themen im Kundengespräch zeigen**

# Anlegertypen verstehen: individuelle Beratung für unsere vielfältigen Kundinnen und Kunden

just e-learn

**Sie dürfen sich darauf freuen mehr über die verschiedenen Anlegertypen zu erfahren, denen Sie in Ihrem Beratungsalltag begegnen. Von digitalen Selbstentscheiderinnen und -entscheidern bis hin zur klassisch anlegenden Kundschaft – wir zeigen Ihnen, wie Sie auf die individuellen Bedürfnisse Ihrer Kundinnen und Kunden eingehen und gezielte Beratung anbieten.**

## ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater aus unserer Sparkassen-Finanzgruppe

## IHR NUTZEN

- Sie lernen die unterschiedlichen Anlegertypen kennen.
- Sie erfahren, was die jeweilige Kundengruppe ausmacht.
- Sie bekommen Beispiele, wie Sie die verschiedenen Kundengruppen ansprechen können.

## 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

## HINWEIS(E)

Das E-Learning kann ganz einfach und flexibel mit dem Smartphone, Tablet oder Desktop genutzt werden, jederzeit und überall. Es wird jeweils für einen Zeitraum von 12 Monaten freigeschaltet. Einzelne Nutzer und Gruppen können angemeldet werden.
Ein Headset ist nicht erforderlich, aber zu empfehlen.

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

## TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

## DAUER

60 Minuten

## PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in. Pauschalpreis ab 100 Lernenden.

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an.
Wir beraten Sie gerne!

## Programm/Inhalt

**Die unterschiedlichen Anlegertypen:**

- Die wertpapieraffinen Kundinnen und Kunden mit begrenzter wirtschaftlicher Leistungsfähigkeit
- Die onlineaffinen Kundinnen und Kunden
- Die digitalen Selbstentscheiderinnen und -entscheider
- Die klassischen beratungsaffinen Sparkassen-Wertpapierkundinnen und -kunden
- Die vorsichtig unerfahrenen Kundinnen und Kunden
- Die Nachwuchskundinnen und -kunden
- Den Anlegertyp im Kundengespräch ermitteln

## HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Wir können die Grundthematik gerne auf aktuelle geschäftspolitische Rahmenbedingungen abstimmen ( Bsp.: S-Neo etc. )

# Qualifiziert beraten mit digitalen Medien im stationären Vertrieb

**Für alle Mitarbeiter/-innen besteht die Anforderung, künftig deutlich stärker multikanal mit den Kundinnen und Kunden zu agieren. Dies setzt entsprechende eigene Kompetenzen voraus. Nutzen Sie proaktiv das veränderte Kundenverhalten. Der persönliche Dialog mit den Kundinnen und Kunden erfordert, die softwareunterstützte Beratung am Bildschirm auch mit digitalen Medien gekonnt einzusetzen.**

## ZIELGRUPPE

Privat- und Individualkundenberater/ -innen im stationären Vertrieb, die Kundinnen und Kunden auch digital beraten

## IHR NUTZEN

- Sie wissen um die Möglichkeiten der qualifizierten Beratung am Bildschirm und kennen die Funktionalitäten der digitalen Medien Ihrer Sparkasse.
- Sie setzen diese Medien sicher und kompetent im Gespräch ein und agieren selbstbewusst.
- Sie legen den Grundstein für Ihre hochwertige Beratung – gerade auch im digitalen Raum.
- Sie vertiefen den Ansatz einer wertschätzenden Kommunikation mit Ihren Kundinnen und Kunden.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie NRW sowie Kooperationspartner/-innen

## HINWEIS(E)

2 Zeitstunden können im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) angerechnet werden.

## TERMIN(E)

nach Vereinbarung

## DAUER

1 Tag
2 x 3,5 Stunden

## PREIS

nach Vereinbarung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Nach der Auftragsklärung erfolgt das Training in 2 Modulen, die aufeinander aufbauen. In einer Praxisphase zwischen den beiden Modulen erfolgt die Umsetzung in Beratungsgesprächen, um Inhalte von Modul 1 zu vertiefen und ggfs. Hindernisse und Stolpersteine aus dem Weg zu räumen.**

**Inhalte der beiden Module des Online-Seminars:**

**Kundinnen und Kunden einladen, die „neue“ Rolle der Gastgeberin und des Gastgebers im digitalen Raum**

**Mein persönliches Qualitätsversprechen in Kombination mit der digitalen Welt und ihren Möglichkeiten – meine eigene Haltung und Einstellung dazu mit dem Blick in die Zukunft**

**Kundinnen und Kunden neugierig machen und verdeutlichen: Der Mensch steht weiter im Mittelpunkt**

**Praxisbeispiele zur Emotionalisierung von Themen in digital geführten Gesprächen**

**Zielsicher zum Abschluss – Umgang mit technischen Pannen – Widerstände abbauen**

# Berater/-in als Beziehungsmanager/-in: Individualkundinnen und -kunden erfolgreich betreuen

**Ihre Kundinnen und Kunden sind anspruchsvoll: sie erwarten von Ihnen fachliche Exzellenz und ganz persönlich eine vertrauensvolle Betreuung. Herausfordernd ist es zudem, den Kundenkontakt bei begrenzten Zeitressourcen zum tragfähigen Beziehungsaufbau zu nutzen. In diesem Intensivtraining erarbeiten Sie dafür Ihr ganz persönliches Drehbuch mit geeigneten Ansatzpunkten für verschiedene Kundensituationen sowie Kundentypen und werden so zur Beziehungsmanagerin oder zum Beziehungsmanager für Ihre Kundinnen und Kunden.**

## ZIELGRUPPE

Individualkundenbetreuer/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie erkennen Ihr eigenes Rollenverhalten im Umgang mit Kundinnen und Kunden und gleichen Selbst- und Fremdbild miteinander ab.
- Sie verstehen sich als "Beziehungsmanager/-in" und können den hohen Ansprüchen von Top-Kundinnen und -Kunden gerecht werden.
- Es gelingt Ihnen, Ihre Kundinnen und Kunden auch bei steigendem Wettbewerbsdruck an sich und die Sparkasse zu binden.

## IHRE REFERENTIN

Lucas Holzhauer
Trainer der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen

## TERMIN(E)

25.11.2026 | Sparkassenakademie NRW

08.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

425,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

### Selbstbild und Fremdbild - Die Rolle des Vermögensbetreuers

- Klarheit über Rollenerwartungen erhalten
- Bewusstsein über die eigenen Stärken gewinnen
- Die eigene Rolle als Finanzberater/-in der Kundin, des Kunden hinterfragen
- Storytelling im Kundenkontakt

### Das Vertrauen von Top-Kundinnen und -Kunden gewinnen

- Die Bedürfnisse der Kundin, des Kunden wahrnehmen
- Methoden des Vertrauensaufbaus aktiv nutzen
- Kommunikation kundenorientiert gestalten

### Betreuung von Individualkundinnen und -kunden bedeutet Beratung in allen Lebensphasen

- Sich auf den "Stuhl" des Anderen setzen - Die Perspektive der Kundin, des Kunden einnehmen
- Durch individuelle Fragen den aktiven Dialog verbessern

### Aktive Gestaltung der Beziehung zu anspruchsvollen Kundinnen und Kunden

- Erfolgsfaktoren zur Steuerung langfristiger Kundenbeziehungen kennen
- Unterschiedliche Persönlichkeitstypen und -ausprägungen professionell begegnen

### Kundinnen und Kunden in die Lage versetzen, Entscheidungen zu treffen

- Entscheidungsbedarf erkennen, um gezielt zu unterstützen
- Grundlagen der Kundenentscheidungen verstehen; Lösungsvorschläge kundenorientiert gestalten
- Die Entscheidung zum Abschluss herbeiführen durch zielgerichtete Kommunikation

### Der langfristige Beziehungsaufbau - Nachbetreuung

- Die Nachbetreuung systematisch gestalten
- Mit Zweifeln der Kundin, des Kunden umgehen
- Kritische Ergebnisse im Betreuungsprozess systematisch reflektieren

# Das Finanzkonzept als Mehrwert: wertschätzend und kundenzentriert beraten

**Kundinnen und Kunden wollen heute mehr als einfache Verkaufsgespräche oder Klickstrecken im Internet. Die wertschätzende Beratung ergänzt das Sparkassen-Finanzkonzept perfekt.**

Die individuellen Wertvorstellungen der Kundinnen und Kunden stehen im Zentrum dieser ganzheitlichen Beratung. Durch den wertschätzenden Ansatz und ein darauf aufbauendes Fragenmodell werden die Gesprächsanteile deutlich zugunsten der Kundinnen und Kunden gesteuert. Dadurch wird in Erfahrung gebracht, welche Ziele diese Wertvorstellungen erfüllen, und die Bereitschaft gesteigert, gemeinsam einen Finanzfahrplan zu gestalten, der den Produktabsatz als bewusste Bedarfserfüllung im Fokus hat.

## ZIELGRUPPE

Individualkundenberater/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie wissen wie Sie Ihre Kundinnen und Kunden mit ihren konkreten Wünschen und Zielen produktunabhängig in den Mittelpunkt setzen können.
- Sie können messbar den Ertrag steigern und machen ein deutliches Unterscheidungskriterium zur Konkurrenz erlebbar.
- Sie sind in der Lage Ihre Finanzkonzeptgespräche zu intensivieren.

## IHR REFERENT

Markus Rußwurm, Beratungsinstitut für Veränderungskultur

## HINWEIS(E)

Dieses Trainingskonzept kann auch Inhouse durchgeführt werden.

## TERMIN(E)

16.09.2027 – 15.10.2027 |

## DAUER

3 Tage

## PREIS

950,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



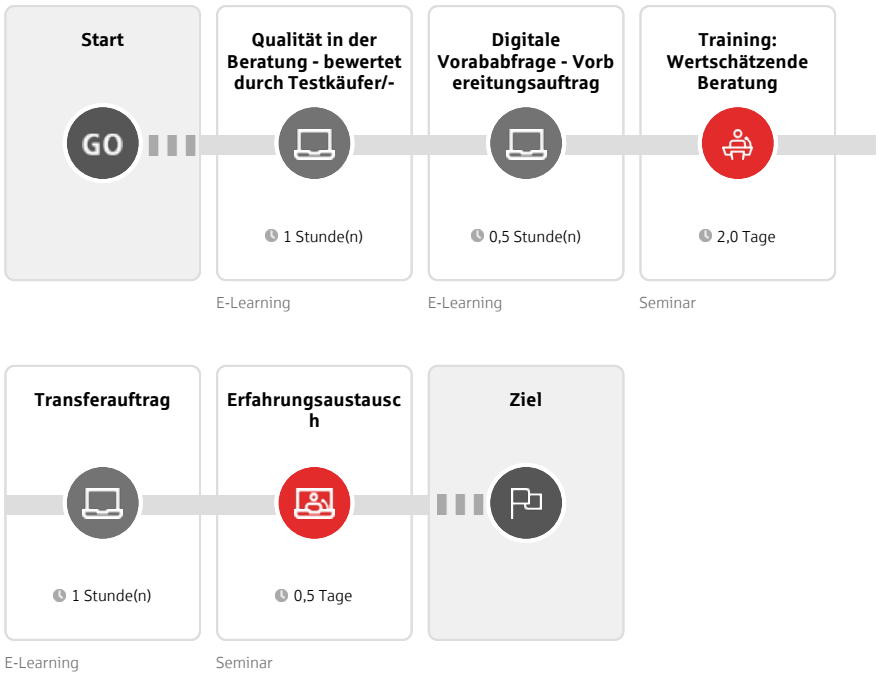
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



**Anette Heuer**
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

**Ihre Lernreise: Das Finanzkonzept als Mehrwert: wertschätzend und kundenzentriert beraten**



## Programm/Inhalt

**Modul 1: 02.215 Qualität in der Beratung - bewertet durch Testkäufer/-innen (E-Learning)**

- Für das Banking von heute sind wir da, wo unsere Kundinnen und Kunden sind
- Mit guten Tools und persönlicher Beratung Kundenerwartungen übertreffen
- Die wichtigsten Erkenntnisse und größten Potenziale für mehr Qualität
- Rahmenbedingungen und Messmethodik
- Drei Themenbereiche, die wichtigsten Ergebnisse und größten Potenziale für mehr Qualität
- Das Szenario „Neues Girokonto"
- Das Szenario „Höhere Geldanlage"
- Das Szenario „Immobilienfinanzierung“
- Konkrete Handlungsempfehlungen, Tipps für die Praxis, z. B. mit dem S-Finanzkonzept
- Golden Rules für mehr Qualität im Vertrieb

**Modul 2: Digitale Vorababfrage zum Thema Schwerpunkte und besondere Prioritäten im Training; Vorbereitung**

**Modul 3: Training: Wertschätzende Beratung**

- Bewusstsein über Werte schaffen (Werteanalyse am eigenen Beispiel) für den Transfer auf Kundinnen und Kunden
  - Was sind Werte?
  - Wie bestimmen sie unser Handeln?
  - Wie stark hat das Unterbewusstsein daran Anteil?
  - Wie gehe ich mit dem Wissen um?
- Berateridentität auf Basis der eigenen Werte authentisch kommunizieren können
  - Was sind meine Werte als Berater/-in?
  - Wofür sorgt es, mich darüber meinen Kundinnen und Kunden vorzustellen?
  - Was macht das mit meiner Authentizität?
- Mehrwert des Finanzkonzepts aus Kundensicht individuell vermitteln können
  - Welche Folgen hat die Vermittlung der Mehrwerte auf das Gespräch?
  - Was haben die Kundenwerte damit zu tun?
- Motivationstyp erkennen und damit umgehen können
  - Was ist das?
  - Inwiefern spielt das eine Rolle für meinen Erfolg?
  - Wie verändert das meine Kommunikation im Beratungsgespräch?
- Herzstück Fragenmodell in der Wirkweise verstehen und üben, üben, üben
  - Metamodell der Fragen - was ist das?
  - Wieso ist es das bewährteste Mittel, um auf die Ursache von nicht erreichten Zielen zu kommen?
  - Was mache ich damit nun konkret?
  - Wozu nutzt es mir?
- Paraphrasieren kennen, können und nutzen
  - Wieso den Stress haben, mir Gedanken um Argumente zu machen, wenn Kundinnen und Kunden sie mir liefern?
  - Wie geht das?
- Gesprächsübungen und Transfersicherung

**Modul 4: Transferauftrag**

**Modul 5: Digitaler Erfahrungsaustausch**

- Auswertung der Umfrage: Was läuft, was läuft nicht?
- Kollegiale Beratung
- Best Practice
- Nachhaltigkeit planen
- Abschlussbewertung

# Die „Zinsshow“: Von Zahlen zu Herzen – mit Lust zum Vertriebserfolg (online)

**Banking 2026+ bedeutet, neue Wege zu gehen und Chancen zu nutzen. In Zeiten, in denen Menschen verunsichert sind und von Lockangeboten überflutet werden, zeigen wir, wie Sie mit mutiger Kommunikation und echter Empathie die Zukunft gestalten können. Profitieren Sie von 90 Minuten pure Vertriebspower – live aus dem Studio der Sparkassenakademie NRW, nur online – mit Ironie, Spaß und höchster Professionalität.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Vertrieb und Service der Sparkassen

## IHR NUTZEN

- Sie verstehen in die einmal andere Art der Kommunikation - Witz gepaart mit Fakten - und haben ein Bewusstsein für die Herausforderungen im Kundengespräch mit viel Empathie.
- Sie entwickeln ein "gutes Auge" auf sich selbst und alles was noch kommt.
- Sie haben dabei Lust auf Erfolg im Vertrieb und die daran beteiligten Menschen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW

Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW

zusammen seit 10 Jahren als "frauficher", u. a. bei instagram

## HINWEIS(E)

Unser Angebot 01.230 "Souverän in der Vermögensberatung" greift die Impulse und Ideen aus dieser Veranstaltung auf und übersetzt diese nachhaltig durch Training in die Praxis. Gerne sprechen Sie uns für weitere Informationen an.

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 20 Teilnehmenden aus einem Haus gilt ein Pauschalpreis von 3.000 €.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1,5 Stunden

## PREIS

159,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

- **Kick-off & Warm-up**
  Einstieg, Auflockerung, gemeinsamer Fokus auf eines der Zukunftsthemen
- **Klare Sicht auf Banking 2026+**
  Verstehen, welche Ängste und Missverständnisse bestehen, aber auch welche Chancen und Möglichkeiten bestehen
- **Wertegeleitete Gesprächsführung**
  Werkzeuge, um Vertrauen aufzubauen und Kundenwerte zu respektieren
- **Differenzierung von der Konkurrenz**
  Durch neue Kommunikationswege überzeugen statt zu überreden
- **Motivation & Spaß – Lust am Vertrieb**
  Mit "ironischen" Impulsen steigern wir die Lernbereitschaft und bleiben im Gedächtnis
- **Praxisnaher Transfer**
  Impulse und Beispiele für sofort einsetzbare Gesprächsideen
- **Persönliche Weiterentwicklung**
  Reflexion über die eigene Haltung und Weiterentwicklung im Vertrieb
- **Banking 2026+ – die großen Herausforderungen**
  Unsicherheit, Werteverlust, Lockangebote – Bewusstsein schaffen, Basis für neue Kommunikationsstrategien
- **Chancen durch neue Kommunikationswege**
  Wertebasierte Dialoge, Storytelling, digitale Nähe – praxisnahe Werkzeuge für empathische Kundenansprache
- **Praxis-Sprint**
  Live-Fallstudie: eine Kundin/ein Kunde steht vor einem verlockenden Schnellangebot – sofortige Anwendung der neuen Gesprächs-Methoden
- **Interaktive Mini-Challenge**
- **Abschluss & Call-to-Action**
  Dein persönlicher „Sprung“ in die Zukunft

# Vertriebsturbo - die Erträge deutlich steigern

**Vertrieb ist Holgeschäft! Gerade in Zeiten von gestiegenen Zinsen wird das Provisionsgeschäft vernachlässigt. Der Fokus des Vertriebs muss auf der Ganzheitlichkeit und auf zins- und provisionsstarken Produkten liegen, die gleichzeitig den unabdingbaren Kundennutzen im Blick haben.**

## ZIELGRUPPE

Sparkassenberater/-innen im Privat- und Individualkundenbereich

## IHR NUTZEN

- Sie erweitern Ihr verkäuferisches Know-how.
- Sie können ungenutzte Ertragschancen mit Kundennutzen verbinden.
- Sie steigern Ihre Erträge und bauen die Marktführerschaft weiter aus.

## 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

## HINWEIS(E)

Eine Weiterbildungsstunde kann im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) angerechnet werden.

## TERMIN(E)

03.06.2027 – 04.06.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2 Tage

## PREIS

715,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Das gute alte Girokonto mit neuer Preisvereinbarungsnotwendigkeit**

- Der aktive Preisverkauf – was sich alles ändern muss
- Vergleichen wir Preise oder Leistungen?
- Welcher Mehrwert macht uns besser als umsonst?

**Die Rückkehr der Gier: andere Zinsangebote kontern**

- Den Markt kennen und bearbeiten
- Safety first – das magische Dreieck beherrschen
- Blaupause: Gesprächsstrategie für jedes Zinsgespräch!

**Bausparen heißt nicht am Bau sparen**

- Der Abschied von kleinen Summen
- Neue Förderung = neue Chancen
- Überleitung zur Baufinanzierung

**Was nebenbei so anfällt**

Mastercard, S-Card Plus und Co

**Versichern auf höchstem Niveau**

- Was Kundinnen und Kunden wirklich brauchen - auf Basis von Zeugen wie dem Barmer Pflegereport und der Beschwerdestatistik der BaFin
- Wie ich reagiere, wenn andere Versicherer preiswerter sind

**Altersvorsorge hoch 2**

- 50 Euro AV reichen nicht!
- Was sagt die Rentenversicherung?
- Der Alterssicherungsbericht und andere Hilfen

**Fonds heißt nicht Risiko**

- Sparpläne erfolgreich in jeder Altersgruppe platzieren
- Einmalanlage als Ergänzung
- Das Pantoffelportfolio, das in keiner Vermögensstruktur fehlen darf

**Kredite kann man nicht aktiv verkaufen? Doch!**

- Erfolgreich Kredite platzieren und ungeahnte Cross-Selling Möglichkeiten nutzen
- Endlich erfolgreich ablösen

**Edelmetall nur als Schmuck wertvoll?**

Gold und Co: schon mal aktiv angeboten?

# Provisionsturbo - Erträge deutlich steigern (E-Learning)

**Durch gezielte Beratung, die richtigen digitalen Tools und effektive Verkaufsstrategien können Sie Ihren Vertrieb auf das nächste Level heben. Sie werden entdecken, wie Sie mit der digitalen Rentenübersicht den Altersvorsorgebedarf Ihrer Kundinnen und Kunden klar aufzeigen und durch intelligente Cross-Selling-Ansätze zusätzliche Mehrwerte bieten.**

## ZIELGRUPPE

Sparkassenberatern/-innen im Privat- und Individualkundenbereich

## IHR NUTZEN

- Sie erweitern Ihr verkäuferisches Know-how.
- Sie verbinden ungenutzte Ertragschancen mit Kundennutzen.
- Sie steigern Ihre Erträge und bauen die Marktführerschaft weiter aus.

## 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

60 Minuten

### PREIS

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

### KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

Wie kannst du die Konkurrenz überholen und deinen Erfolg steigern?

Wie kannst du das Thema „Konto und Karten“ spannend und vertriebsfördernd gestalten?

Wie kannst du die Digitalisierung nutzen, um deine Beratung noch effizienter zu gestalten?

Wie kannst du deine Kundinnen und Kunden vom latenten zum ausdrücklichen Bedarf führen?

Wie kannst du die digitale Rentenübersicht nutzen, um den Vertriebsturbo zu zünden?

Wie kannst du Kredite als flexibles und sicheres Angebot verkaufen?

Wie kannst du das Thema „Sparen und Anlegen“ für deine Kundinnen und Kunden spannend und relevant gestalten?

Wie kannst du den Vertriebsturbo im Immobilienbereich gezielt einsetzen?

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 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



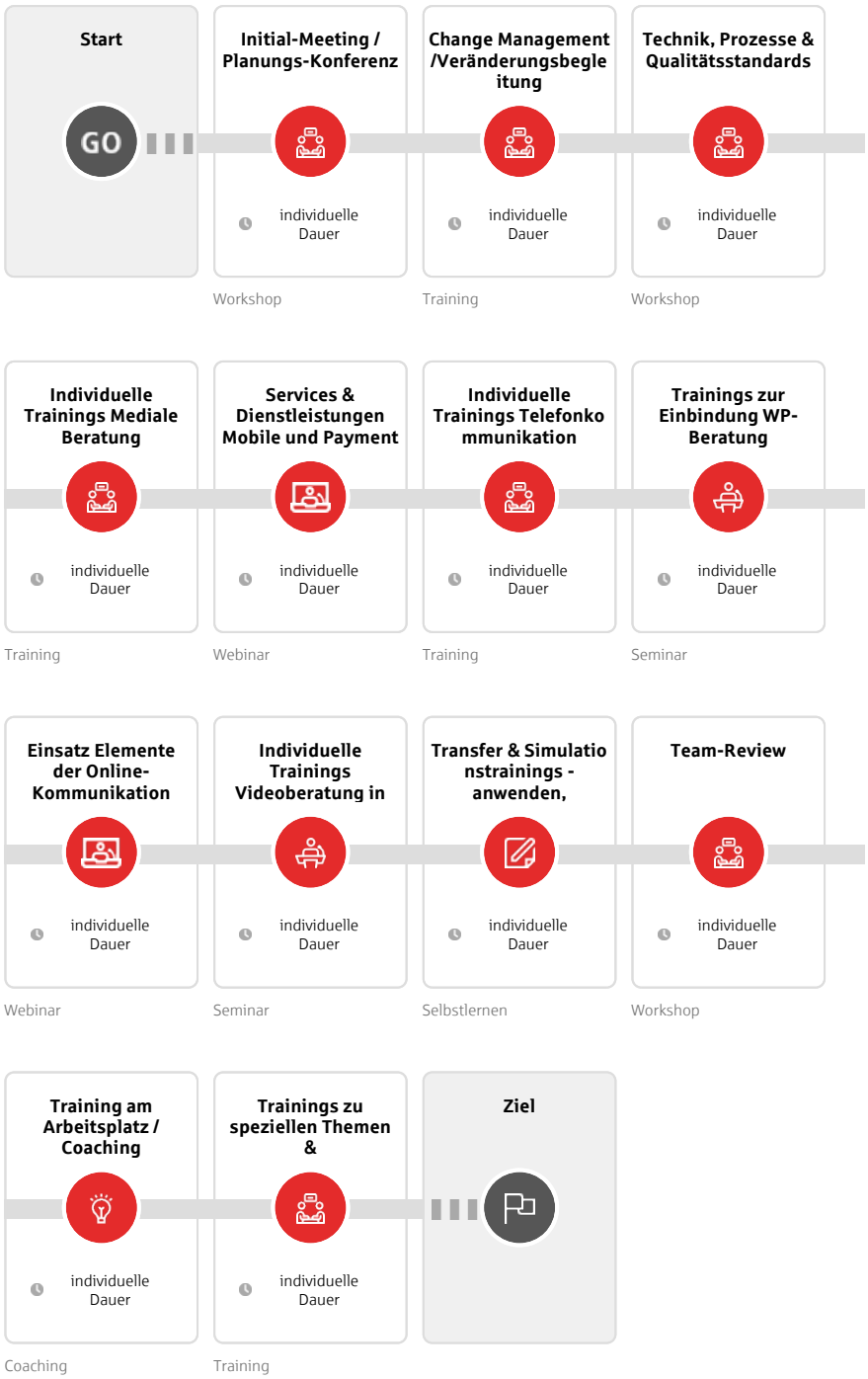
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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

**Ihre Lernreise: Trainingsprogramm Multikanalberater/-in**



## 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)

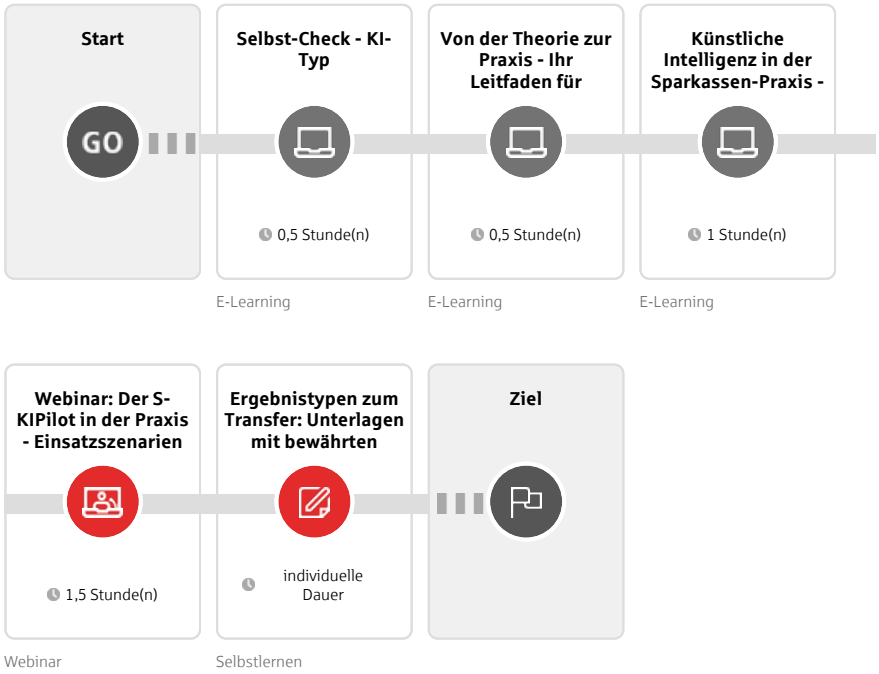
## DAUER

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)**




## 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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 02 INDIVIDUALKUNDEN

# Vorsorge und Absicherung

# Das Lebensversicherungsgeschäft mit Individualkunden intensivieren

**Vermögende Kundinnen und Kunden haben hohe Erwartungen an ihre Beraterinnen und Berater. Präsentieren Sie sich Ihren Kundinnen und Kunden als kompetente/-r Ansprechpartner/-in in Fragen rund um das Thema Lebensversicherungen. Das Seminar gibt Ihnen Sicherheit im Vertrieb. Sie lernen dazu ausgewählte Versicherungsprodukte und die bedarfsgerechte Einbindung in Themenpläne wie Vermögensanlage, Nachfolge und Ruhestandsplanung intensiver kennen.**

## ZIELGRUPPE

Individualkundenbetreuer/-innen und Private-Banking-Berater/-innen sowie Nachwuchskräfte in der Vermögensberatung

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten Sicherheit im Umgang mit Lebensversicherungen und lernen aktuelle Produktlösungen kennen.
- Sie erfahren Tipps aus der Praxis und Informationen zu wesentlichen Rahmenbedingungen, um das Lebensversicherungsgeschäft auszubauen.
- Sie vertiefen Ihre Kenntnisse zu ausgewählten Fonds und ETFs.
- Sie erhalten Empfehlungen, um Preise am Markt überzeugend durchzusetzen und auf Kundeneinwände einzugehen.
- Sie beraten Ihre Kundinnen und Kunden unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschriften aktiv und bedarfsgerecht.

## IHR REFERENT

Alexander Rose, CFP®, EFA®; Private-Banking-Berater bei der Sparkasse Markgräflerland und Dozent in der S-Finanzgruppe

## HINWEIS(E)

Für diese Veranstaltung können für die Rezertifizierung von FPSB-Zertifikatsträgern (CFP®, CFEP®, EFA, CGA®, DIN ISO 22222) und Financial Consultants CPD-Credits in den Themengebieten 1.2c), 1.5b), 2.5b) angerechnet werden.

6 Weiterbildungsstunden können im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) angerechnet werden.

Mit der Teilnahme an diesem Seminar werden die erforderlichen Kenntnisse bezüglich der Sachkunde in der Anlageberatung ergänzt bzw. aktualisiert und durch eine Teilnahmebescheinigung dokumentiert.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1 Tag

## PREIS

405,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Anette Heuer**
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

## Programm/Inhalt

### Aktuelle Rahmenbedingungen

- Einkommenssteuer
- Erbschafts- und Schenkungssteuer
- Grundlagen des Erbrechts
- Aktuelle volkswirtschaftliche Entwicklung
- Demographischer Wandel
- Leistungen der Sozialversicherungen

### Einbindung von Lebensversicherungen im Rahmen der Finanzplanung

- Die richtigen Fragen im Rahmen der Bedarfsanalyse stellen
- Einbindung in den Vermögensanlageprozess
- Beurteilung von typischen Fondslösungen innerhalb der Versicherungsmäntel (inkl. Fondsvergleich und Vor- und Nachteile von ETFs)
- Einbindung in die Nachfolgeplanung
- Bedarfsgerechte Nutzung von Pflegeversicherungen
- Aktuelle Produktlösungen
- Tipps zur Erhöhung der Abschlusswahrscheinlichkeit

### Vertriebsintensivierung

- "Preisstolz" - Preise am Markt überzeugend durchsetzen
- Mehrwerte für Kundinnen und Kunden
- Einwandbehandlung

# "Das Altersvorsorgetool in OSPlus_neo"

**Gerade das Altersvorsorgetool bietet im Rahmen der ganzheitlichen Betreuung eine ideale Verzahnung und Unterstützungsmöglichkeit für den Abschluss und die Kundenbindung. Wie erfolgreich wurde es bereits im Vertrieb vor Ort genutzt? Optimieren Sie den Einsatz in der Beratung vor Ort, um Ihren Kunden bedarfsorientierte Lösungen zu bieten.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen und Führungskräfte im Privatkundenmarkt (PK/IK),
Interne Vertriebstrainer/-coaches und Spezialisten

## VORAUSSETZUNG(EN)

Die Teilnehmer/-innen haben anhand eines Arbeitsauftrages das Webinar vorbereitet. Es ist wichtig, während des Webinars das Altersvorsorgetool nutzen zu können, um das Vorgehen zu testen und weitere Fragen zu klären.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie und Kooperationspartner/-innen

## HINWEIS(E)

Wenn Sie Interesse an einer individuell für Ihr Haus konzipierten Seminarmaßnahme haben, nehmen Sie bitte Kontakt zu Anette Heuer: anette.heuer@ska.nrw auf.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

0,5 Tage
09:00 - 12:30 Uhr

## PREIS

330,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Anette Heuer**
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Bedeutung des Themas für die Sparkasse und aus Sicht des/der Kunden/-in**

**Anlässe nutzen, sicher argumentieren, wertschätzend kommunizieren**

**Einstiegsmöglichkeiten in das Thema Altersvorsorge**

**Vertriebsstorys für eine optimale Gesprächsführung nutzen**

**Bedarfsorientierte Lösungen erarbeiten**

**Argumentationshilfen erarbeiten und abschlussorientiert einsetzen**

**Altersvorsorge in weitere Themen des Finanzkonzepts einbinden**

**Cross-Selling-Ansätze herausarbeiten**

# Die "Digitale Rentenübersicht" – der Gamechanger in der Altersvorsorge!

**Die "Digitale Rentenübersicht" (DRÜ) ist bereits jetzt vollständig abrufbar. Die DRÜ soll Kundinnen und Kunden bei der Planung des Ruhestands unterstützen, Lücken aufzeigen und Vertrauen stärken. Damit können Kundinnen und Kunden jetzt Entscheidungen über die jeweilige Vorsorge für die Rentenphase mit einer hohen Informationsgrundlage treffen. Dies bietet enorme Vertriebschancen für Sparkassen in der Beratung der Altersvorsorge, wenn sie die DRÜ aktiv in ihre Vertriebsprozesse einbauen.**

## ZIELGRUPPE

Kundenberater/-innen und alle Vertriebsverantwortliche, die sich über die Grundlagen der "Digitalen Rentenübersicht" informieren und deren Chancen in der Kundenberatung erkennen wollen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die gesetzlichen Grundlagen der DRÜ und verstehen die Intention des Gesetzgebers.
- Sie sind vertraut mit den Daten und weiteren fachlichen Informationen, die in der DRÜ enthalten sind.

## IHR REFERENT

Dr. Thomas Ferdinand, Aeiforia GmbH

Experte für private geförderte Altersvorsorge und behördliche Meldeprozesse mit der ZfA (Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen) und ZfDR (Zentrale Stelle für die Digitale Rentenübersicht)

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1 Tag

## PREIS

395,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Anette Heuer**
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

## Programm/Inhalt

Das Ziel ist es, den Teilnehmenden die grundlegenden Kenntnisse und praktischen Fähigkeiten zu vermitteln, um Kundinnen und Kunden umfassend über die digitale Rentenübersicht zu informieren und sie bei der Nutzung zu unterstützen.

**Begrüßung und Einführung**

- Begrüßung und Vorstellung des Seminarziels
- Überblick über die Inhalte und Erwartungen
- Kurzer Austausch über das Vorwissen der Teilnehmenden

**Hintergrundwissen: Warum die "Digitale Rentenübersicht"?**

- Hintergrund und Entwicklung: Warum wurde die "Digitale Rentenübersicht" eingeführt? Bedeutung und Motivation seitens der Bundesregierung
- Gesetzlicher Rahmen (kurz): Übersicht über die gesetzlichen Grundlagen, z. B. Rentenüberleitungs-Gesetz
- Ziel und Nutzen für die Bürger/-innen: Vorteile der Übersichtlichkeit, Transparenz und des vereinfachten Zugangs zu Altersvorsorgeinformationen

**Überblick über das ZfDR-Portal: Aufbau, Funktionen und Datengrundlage**

- Hauptfunktionen und Aufbau: Vorstellung der wichtigsten Bereiche des ZfDR-Portals
- Anbindung von Vorsorgeeinrichtungen: Welche Vorsorgeeinrichtungen sind aktuell angebunden? Welche kommen noch hinzu? Zeitplan? Wie aktuell sind die Daten?
- Daten von Sparkassen: Welche Daten werden gemeldet? Wer meldet die Daten?

**Die Nutzung der "Digitalen Rentenübersicht" – Schritt für Schritt**

- Anmeldung und Authentifizierung: Erklärung der Online-Ausweisfunktion des Personalausweises und der Steuer-Identifikationsnummer
- Schritt-für-Schritt-Demo: Wie melden sich Nutzer/-innen an? Übersicht über die Benutzeroberfläche und Navigation
- Anforderung und Einsichtnahme der Renteninformationen: Wie stellen Nutzer/-innen Anfragen, und wie werden die Daten angezeigt?

**Beratungskompetenz: Wie binde ich die DRÜ in meine Kundenberatung ein?**

- Häufige Fragen und Antworten: Welche Fragen könnten Kundinnen und Kunden haben? Antworten auf Fragen zu Themen wie Datenschutz, Verfügbarkeit der Daten und Vorteile des ZfDR-Portals
- Datenintegration in OSPlus: Aktueller Stand

**Fragen und Abschluss**

- Fragerunde: Möglichkeit für offene Fragen und Austausch
- Zusammenfassung der Kernpunkte
- Feedback-Runde und Verabschiedung

# Vorsorgeberatung als Qualitätsmerkmal - AV-Tool und Digitale Rentenübersicht praxisnah erleben!

**Rentenhöhe, Rentenniveau, Rentenpunkte – die gesetzliche Rentenversicherung stellt für viele unserer Kundinnen und Kunden eine komplexe Materie dar, die im Rahmen der neuen Altersvorsorgereform neue Aufmerksamkeit erhalten wird. Mit Einführung der Digitalen Rentenübersicht (DRÜ) sollte nun endlich mehr Transparenz und ein besseres Verständnis geschaffen werden. Dennoch bleiben Fragen offen, die nicht ohne Unterstützung der Beraterinnen und Berater geklärt werden können. Aus der Praxis - für die Praxis optimieren Sie den sicheren Umgang mit dem AV-Tool und erhalten praxiserprobte Ideen zur Ansprache, die Ihnen neue Vertriebschancen eröffnen.**

## ZIELGRUPPE

Kundenberater-/innen, die das AV-Tool und die digitale Rentenübersicht neu und anders entdecken und für die vertriebliche Ansprache und Beratung nutzen möchten

## IHR NUTZEN

- Sie verstehen die Funktionsweise der digitalen Rentenübersicht (DRÜ).
- Sie kennen den Mehrwert der DRÜ und können ihn vertrieblich nutzen.
- Sie wissen, wie Sie die Digitale Rentenübersicht in Kombination mit dem AV-Tool nutzen können.
- Sie lernen erfrischende Wege zur aktiven Kundenansprache im Bereich der Vorsorge kennen.

## IHR REFERENT

Lucas Holzhauer, Sparkassenakademie NRW

Senior-Individualkundenberater, Versicherungsfachmann

## HINWEIS(E)

Im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) können 8 Zeitstunden angerechnet werden.

Berücksichtigen Sie bei Ihren Planungen die Vorbereitungszeit für Webinar 1 ab dem 9. Februar 2026.

## TERMIN(E)

15.03.2027 – 22.03.2027 | virtueller Seminarraum

Vorbereitungsauftrag 1 (15.02. - 14.03.2027)
Webinar Modul 1 (15.03.2027)
Vorbereitungsauftrag 2 (16.03. - 21.03.2027)
Webinar Modul 2 (22.03.2027)

## DAUER

2,5 Tage

## PREIS

695,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



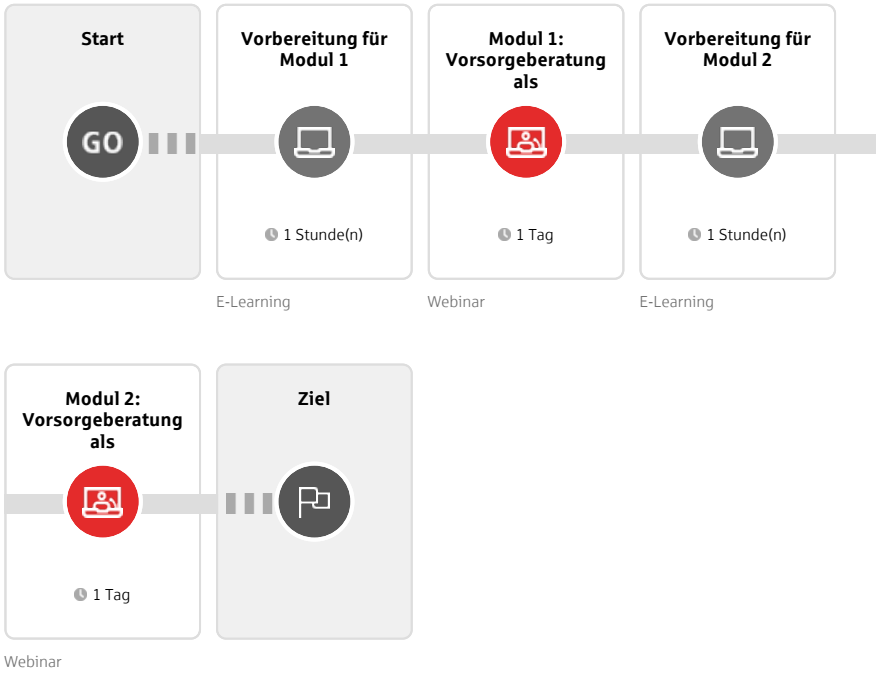
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



**Anette Heuer**
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

**Ihre Lernreise: Vorsorgeberatung als Qualitätsmerkmal - AV-Tool und Digitale Rentenübersicht praxisnah erleben!**



## Programm/Inhalt

**Was kann die DRÜ und welchen Nutzen haben Beratende und Kundinnen und Kunden?**

- Vorstellung der Funktionsweise und Vorteile der Digitalen Rentenübersicht
- Anleitung zur Registrierung für die DRÜ inkl. digitaler Ausweisfunktion

**DRÜ kennen und verstehen:**

- Was die Zahlen aus der Renteninformation bedeuten und wie diese interpretiert werden können
- Wie wir die Kundinnen und Kunden aktiv bei einer besseren Versorgung unterstützen können
- Warum die DRÜ uns einen echten Mehrwert bietet
- Von der Renteninformation zur Rentenauskunft

**DRÜ vertrieblich nutzen: Einbindung von AV-Tool und Finanzkonzept**

- Wie die Zahlen und Fakten aus der DRÜ vertrieblich genutzt werden können
- AV-Tool und Finanzkonzept sicher beherrschen und mit der DRÜ kombinieren
- Warum eine hochwertige Vorsorgeberatung ein MUSS ist!
- Selbstverständnis in der Vorsorgeberatung – Qualität hat ihren Preis
- Verschiedene Fallbeispiele aus der Praxis

**Ideenschmiede: Ansprache und Einwandbehandlung**

- Beratung statt Verkauf: wie ich ganz einfach mit den Kundinnen und Kunden ins Gespräch komme
- Mit Zahlen überzeugen: Steuern und Kosten für den Vertriebserfolg nutzen
- Durch Emotionen ein neues Bewusstsein für die Versorgungssituation schaffen
- Aus der Praxis für die Praxis: wertvolle Tipps zur Ansprache und Einwandbehandlung (Vertriebsstorys)

# Altersvorsorgeshow

**Altersvorsorgereformgesetz (AVRG) 2026+ – sind Sie bereit für die Veränderungen in der Altersvorsorge? In einer Zeit, in der die gesetzlichen Rahmenbedingungen und Bedürfnisse Ihrer Kundinnen und Kunden im Wandel sind, hilft Ihnen unsere Altersvorsorgeshow, den Überblick zu behalten. Entdecken Sie in 60 spannenden Minuten, wie Sie das AVRG optimal für Ihre Kundinnen und Kunden nutzen können. Freuen Sie sich auf innovative Ansätze und wertvolle Insights – live aus dem Studio der Sparkassenakademie NRW!**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Vertrieb der Sparkassen, Führungskräfte und Vertriebsbegleiter/-innen

## IHR NUTZEN

- **Aktuelles Wissen:** Sie kennen die neuesten Informationen und Entwicklungen zum AVRG, um Ihren Kundinnen und Kunden stets den besten Service zu bieten.
- **Praxisnahe Strategien:** Sie kennen umsetzbare Ansätze, wie Sie die Vorteile des AVRG nutzen können, um passende Altersvorsorgelösungen für Ihre Kundinnen und Kunden zu entwickeln.
- **Vertrauen aufbauen:** Sie können das Vertrauen Ihrer Kundinnen und Kunden stärken durch transparente Kommunikation über die Neuerungen in der Altersvorsorge und deren Auswirkungen auf individuelle Vorsorgepläne.
- **Vertriebskompetenz erweitern:** Sie können die Komplexität von Altersvorsorge-Angeboten verständlich erklären und Ihre Kundinnen und Kunden nachhaltig begeistern.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

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

## 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.

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: 02.360-V zu buchen. Zur Aufzeichnung

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

60 Minuten

## PREIS

149,00 €
je Teilnehmer/-in, ab 21 Teilnehmenden aus einem Haus gilt ein Pauschalpreis von 3.000 €.

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Anette Heuer**
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

**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

- **Kick#Off & Warm#Up**
  Die neuen Rahmenbedingungen zum Thema Altersvorsorge - Fokus auf die neuen Chancen
- **Klare Sicht auf Banking 2026/2027ff**
  Welche Ängste und Missverständnisse bestehen, aber auch welche Chancen und Möglichkeiten?
- **Werte#geleitete Gesprächsführung**
  Werkzeuge, um Vertrauen aufzubauen und Kunden#Werte zu respektieren
- **Differenzierung von der Konkurrenz**
  Durch neue Kommunikationswege überzeugen statt zu überreden
- **Motivation & Spaß**
  Lust im Vertrieb, mit "ironischen" Impulsen steigern wir die Lernbereitschaft und bleiben im Gedächtnis
- **Praxisnaher Transfer**
  Sofort einsetzbare Gesprächsideen
- **Persönliche Weiterentwicklung**
  Reflexion über die eigene Haltung und Weiterentwicklung im Vertrieb
- **Banking 2026ff – Die großen Herausforderungen**
  Unsicherheit, Werteverlust, Lockangebote - Bewusstsein schaffen, Basis für neue Kommunikationsstrategien
- **Chancen durch neue Kommunikationswege**
  Werte#basierte Dialoge, Storytelling, digitale Nähe - Praxisnahe Werkzeuge für empathische Kundenansprache
- **Praxis#Sprint**
  Live#Fallstudie: Da ist ein Kunde und wir sprechen an
- **Interaktive Mini#Challenge**

# Altersvorsorgeshow (Videoaufzeichnung)

**Altersvorsorgereformgesetz (AVRG) 2026+ – Sind Sie bereit für die Veränderungen in der Altersvorsorge? In einer Zeit, in der die gesetzlichen Rahmenbedingungen und Bedürfnisse Ihrer Kunden im Wandel sind, hilft Ihnen unsere Altersvorsorgeshow, den Überblick zu behalten. Entdecken Sie in 60 spannenden Minuten, wie Sie das AVRG optimal für Ihre Kunden nutzen können. Freuen Sie sich auf innovative Ansätze und wertvolle Insights – live aus dem Studio der Sparkassenakademie NRW!**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Vertrieb und Service der Sparkassen, Führungskräfte und Vertriebsbegleiter

## IHR NUTZEN

- **Aktuelles Wissen:** Sie kennen die neuesten Informationen und Entwicklungen zum AVRG, um Ihren Kundinnen und Kunden stets den besten Service zu bieten.
- **Praxisnahe Strategien:** Sie kennen umsetzbare Ansätze, wie Sie die Vorteile des AVRG nutzen können, um passende Altersvorsorgelösungen für Ihre Kundinnen und Kunden zu entwickeln.
- **Vertrauen aufbauen:** Sie können das Vertrauen Ihrer Kunden stärken durch transparente Kommunikation über die Neuerungen in der Altersvorsorge und deren Auswirkungen auf individuelle Vorsorgepläne.
- **Vertriebskompetenz erweitern:** Sie können die Komplexität von Altersvorsorge-Angeboten verständlich erklären und Ihre Kundinnen und Kunden nachhaltig begeistern.

## HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werktage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.
Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 02.360
Zur Live-Veranstaltung

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

60 Minuten

## PREIS

149,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Anette Heuer**
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

## Programm/Inhalt

- **Kick#Off & Warm#Up**
  Die neuen Rahmenbedingungen zum Thema Altersvorsorge - Fokus auf die neuen Chancen
- **Klare Sicht auf Banking 2026/2027ff**
  welche Ängste und Missverständnisse bestehen, aber auch welche Chancen und Möglichkeiten
- **Werte#geleitete Gesprächsführung**
  Werkzeuge, um Vertrauen aufzubauen und Kunden#Werte zu respektieren
- **Differenzierung von der Konkurrenz**
  Durch neue Kommunikationswege überzeugen statt zu überreden
- **Motivation & Spaß**
  Lust im Vertrieb, mit "ironischen" Impulsen steigern wir die Lernbereitschaft und bleiben im Gedächtnis
- **Praxisnahe Transfer**
  Sofort einsetzbare Gesprächsideen
- **Persönliche Weiterentwicklung**
  Reflexion über die eigene Haltung und Weiterentwicklung im Vertrieb
- **Banking 2026ff – Die großen Herausforderungen**
  Unsicherheit, Werteverlust, Lockangebote - Bewusstsein schaffen, Basis für neue Kommunikationsstrategien
- **Chancen durch neue Kommunikationswege**
  Werte#basierte Dialoge, Storytelling, digitale Nähe - Praxisnahe Werkzeuge für empathische Kundenansprache
- **Praxis#Sprint**
  Live#Fallstudie: Da ist ein Kunde und wir sprechen an
- **Interaktive Mini#Challenge**

# Grundlagen AVRG

**Das AVRG als Vertriebschance nutzen! Das Altersvorsorgereformgesetz (AVRG) tritt die Nachfolge der Riester-Rente an. Hier finden Sie produktneutral alles , was Sie zum AVRG, zum Altersvorsorgedepot und zum Thema Rieser-Rente wissen müssen. Dies schafft die optimale fachliche Basis für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Service und in der Beratung.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Vertrieb der Sparkassen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Grundlagen des AVRG, die staatlichen Förderungen und deren Rahmenbedingungen.
- Sie wissen, wie Sie je nach Kundensituation die Eignung der AVRG-Produkte bedarfsorientiert erläutern können.
- Sie kennen die Kriterien, die bezüglich der Entscheidung für oder gegen einen möglichen Wechsel von Riester- zu AVRG-Produkten wichtig sind.

## HINWEIS(E)

Für dieses modulare E-Learning können im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) bis zu 120 Minuten angerechnet werden.

## 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

2 Stunden

## PREIS

50,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

ANMELDUNG



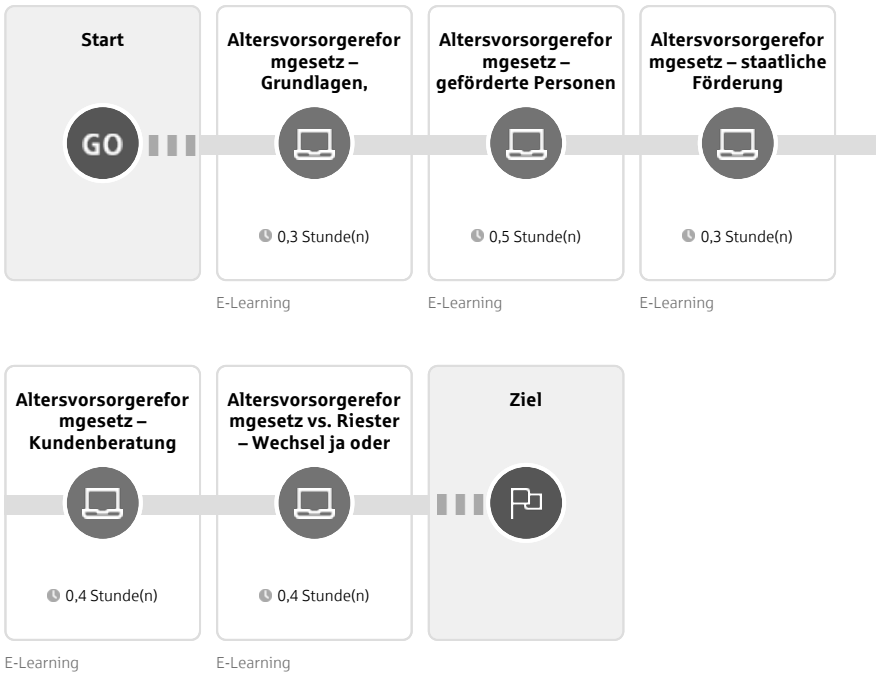
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



**Anette Heuer**
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

**Ihre Lernreise: Grundlagen AVRG**



## Programm/Inhalt

**Dieses modulare E-Learning enthält die Module:**

02.305-1 Altersvorsorgereformgesetz – Grundlagen, Beiträge, Vorteile

02.305-2 Altersvorsorgereformgesetz – geförderte Personen und Produkte

02.305-3 Altersvorsorgereformgesetz – staatliche Förderung

02.305-4 Altersvorsorgereformgesetz – Kundenberatung

02.305-5 Altersvorsorgereformgesetz vs. Riester – Wechsel ja oder nein

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 02 INDIVIDUALKUNDEN

# Vermögensmanagement

Natürlich nachhaltig beraten - WBTs

# Sachkunde für die Anlageberatung aktualisieren

**Sie möchten Ihre Sachkunde für die Anlageberatung aktualisieren und kompetent beraten? Mit diesem Blended-Learning-Konzept unterstützen wir Sie bei der Erfüllung der aufsichtsrechtlichen Auflagen, um bedarfsgerecht und mit einer hohen Qualität zu beraten. Ziel des E-Learnings ist es, einen Überblick über die gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorschriften im Wertpapiergeschäft zu erhalten, die zum Sachkundenachweis nach § 1 WpHGMaAnzV erforderlich sind. Das Präsenzseminar vermittelt dazu relevantes Fachwissen zu Finanzinstrumenten und eine erfolgreiche Umsetzung der Vorschriften im Anlageberatungsprozess.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die in der Anlageberatung von Privat- oder Individualkunden tätig sind und aufgrund einer Unterbrechung der Tätigkeit oder eines internen Funktionswechsels nicht über die von der BaFin geforderte Sachkunde für die Anlageberatung verfügen oder aus einem Institut außerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe stammen

## IHR NUTZEN

- Sie haben einen Überblick über aktuelle rechtliche Rahmenbedingungen und Anforderungen in der Anlageberatung.
- Sie nutzen das E-Learning für einen unabhängigen, komfortablen Sachkundeerwerb vor dem Präsenztermin und bestimmen dabei Ihre Lernzeit und das Tempo flexibel selbst.
- Sie kennen die wesentlichen Finanzinstrumente, deren Kosten und steuerliche Behandlung.
- Sie wissen, inwieweit Sie der Anlageberatungsprozess bei der Erfüllung der WpHG-rechtlichen Anforderungen unterstützt.
- Sie steigern Ihre Beratungsqualität und Ihren Vertriebserfolg unter Berücksichtigung der Anforderungen an die Sachkunde.

## IHR REFERENT

Thorsten Eßmann, Deka Bank Deutsche Girozentrale

Vertriebsbetreuer für NRW, Diplom-Bankbetriebswirt

## HINWEIS(E)

Eine Anrechnung von **3 Zeitstunden** ist im Rahmen der Insurance Distribution Directive ( **IDD**) möglich.

Die Teilnehmer/-innen erhalten eine **Teilnahmebestätigung**, in der die vermittelten Inhalte ausgewiesen sind.

Mit dem erfolgreichen Abschluss des E-Learnings werden die erforderlichen Kenntnisse bezüglich der Sachkunde in der Anlageberatung im Bereich der rechtlichen Grundlagen aktualisiert. In den beiden Präsenztagen werden die fachlichen Grundlagen vertieft und die Struktur für erfolgreiche Anlageberatungsgespräche vermittelt.

## TERMIN(E)

31.05.2027 – 01.06.2027 | Sparkassenakademie NRW

vorbereitendes E-Learning (31.05.2027)
Präsenzseminar (31.05. - 01.06.2027)

## DAUER

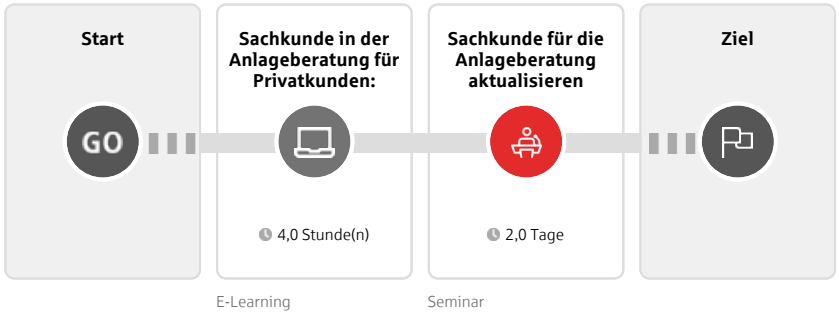
3 Tage
Die Gesamt-Lernzeit von 3 Tagen umfasst:

- 2 Tage Präsenzseminar
- ca. 4 - 6 Stunden individuelle Lerndauer E-Learning inkl. LEK

## PREIS

890,00 €

**Ihre Lernreise: Sachkunde für die Anlageberatung aktualisieren**




**KONTAKT**

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Modul 1: E-Learning**

**Sachkunde in der Anlageberatung für vermögende Kundinnen und Kunden: Rechtliche Grundlagen**

- Zivilrechtliche Grundlagen
- Zivilrechtliche Haftung
- Aufsichtsbehörden
- Relevante Gesetze im Detail
- Rahmenbedingungen und Auswirkungen in der Anlageberatung im Detail

**Modul 2: Präsenzseminar**

1. Tag

**Fachliches Update für die Anlageberatung**

- Warum Wertpapiere? Blick in die Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft
- Die richtigen Strategien für den Einstieg
- Arten und Funktionsweisen von Finanzinstrumenten
- Chancen und Risiken von Finanzinstrumenten
- Managementstile und deren Abgrenzung zueinander
- Gesamtheit aller im Zusammenhang mit den Geschäften anfallenden Kosten (inkl. Zuwendungen)
- Steuerliche Behandlung (Investmentsteuerreformgesetz)

2. Tag

**Der Anlageberatungsprozess**

- Der rote Faden in der Anlageberatung
- Einstiegsmöglichkeiten in den BPA
- Definition Zielsparen, Notfallliquidität und freies Anlagevermögen
- Visualisierungshilfen für die Beratung
- Schnell umsetzbare Vertriebstipps zur Steigerung des Wertpapiergeschäfts

# Sachkunde für die Anlageberatung aktualisieren

**Sie möchten Ihre Sachkunde für die Anlageberatung aktualisieren und kompetent beraten? Dann sind Sie hier genau richtig! Mit diesem Blended-Learning-Konzept unterstützen wir Sie bei der Erfüllung der aufsichtsrechtlichen Auflagen, um bedarfsgerecht und mit einer hohen Qualität zu beraten. Ziel des E-Learnings ist es, einen Überblick über die gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorschriften im Wertpapiergeschäft zu erhalten, die zum Sachkundenachweis nach § 1 WpHGMaAnzV erforderlich sind. Das Präsenzseminar vermittelt dazu relevantes Fachwissen zu Finanzinstrumenten und eine erfolgreiche Umsetzung der Vorschriften im Anlageberatungsprozess.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die in der Anlageberatung von Privat- oder Individualkunden tätig sind und aufgrund einer Unterbrechung der Tätigkeit oder eines internen Funktionswechsels nicht über die von der BaFin geforderte Sachkunde für die Anlageberatung verfügen oder aus einem Institut außerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe stammen

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten einen Überblick über aktuelle rechtliche Rahmenbedingungen und Anforderungen in der Anlageberatung.
- Sie kennen die wesentlichen Finanzinstrumente, deren Kosten und steuerliche Behandlung.
- Sie wissen, inwieweit Sie der Anlageberatungsprozess bei der Erfüllung der WpHG-rechtlichen Anforderungen unterstützt.
- Sie steigern Ihre Beratungsqualität und Ihren Vertriebserfolg unter Berücksichtigung der Anforderungen an die Sachkunde.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

2 Tage

## PREIS

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

1. Tag

**Fachliches Update für die Anlageberatung**

- Warum Wertpapiere? Blick in die Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft
- Die richtigen Strategien für den Einstieg
- Arten und Funktionsweisen von Finanzinstrumenten
- Chancen und Risiken von Finanzinstrumenten
- Managementstile und deren Abgrenzung zueinander
- Gesamtheit aller im Zusammenhang mit den Geschäften anfallenden Kosten (inkl. Zuwendungen)
- Steuerliche Behandlung (Investmentsteuerreformgesetz)

2. Tag

**Der Anlageberatungsprozess**

- Der rote Faden in der Anlageberatung
- Einstiegsmöglichkeiten in den BPA
- Definition Zielsparen, Notfallliquidität und freies Anlagevermögen
- Visualisierungshilfen für die Beratung
- Schnell umsetzbare Vertriebstipps zur Steigerung des Wertpapiergeschäfts

# Das Wertpapiergeschäft in der Individualkundenberatung intensivieren

**Vermögende Kundinnen und Kunden haben hohe Erwartungen an ihre Beraterinnen und Berater. Präsentieren Sie sich Ihren Kundinnen und Kunden als Profi in Fragen rund um Wertpapiere und Finanzmärkte. Das Seminar vermittelt Ihnen Sicherheit im Wertpapiervertrieb, um das Geschäft zu intensivieren. Sie lernen ausgewählte Wertpapierprodukte intensiver kennen, analysieren Depots, erarbeiten Umtauschempfehlungen und erweitern Ihr Wissen rund um den Anlageberatungsprozess.**

## ZIELGRUPPE

- Privatkundenberater/-innen mit ersten Erfahrungen im Wertpapiergeschäft, die aktuell oder künftig Individualkundinnen und -kunden beraten
- Individualkundenberater/-innen, die ihr Wissen nach der Rückkehr, z. B. aus der Elternzeit, aktualisieren und intensivieren wollen

## IHR NUTZEN

- Sie gewinnen Sicherheit im Umgang mit Wertpapieren und kennen Tipps aus der Praxis.
- Sie kennen wirtschaftliche Zusammenhänge für einen Austausch im Kundengespräch.
- Sie können Depots strukturieren bzw. umschichten und vertiefen Ihre Kenntnisse zu ausgewählten Wertpapieren.
- Sie beraten Ihre Kundinnen und Kunden unter Berücksichtigung der Vorschriften des Wertpapierhandelsgesetzes aktiv und bedarfsgerecht.
- Sie können mit Einwänden umgehen und den Mehrwert Ihrer Sparkasse selbstbewusst verkaufen.
- Sie wissen, wie Sie Wertpapiererträge mit Bestandskundinnen und -kunden verbessern und können neue Kundinnen und Kunden für das Wertpapiergeschäft begeistern.

## IHRE REFERENTIN

Julia Denter, Sparkasse an Ennepe und Ruhr

Sparkassenbetriebswirtin & Vermögensspezialistin

## HINWEIS(E)

Mit der Teilnahme an diesem Seminar werden die erforderlichen Kenntnisse bezüglich der Sachkunde in der Anlageberatung ergänzt bzw. aktualisiert und durch eine Teilnahmebescheinigung dokumentiert.

## TERMIN(E)

27.09.2027 – 28.09.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2 Tage

## PREIS

750,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Aktuelle volkswirtschaftliche Entwicklung**

- Analyse des aktuellen volkswirtschaftlichen Umfelds (insb. Zins-, Immobilien- und Aktienmärkte)
- Zusammenhänge verstehen und diese vertrieblich nutzen
- Bewertung und bedarfsgerechter Einsatz von Produktlösungen

**Investment- und Beratungsprozess**

- Sichere Vorgehensweise im Rahmen des Beratungsprozesses Anlageberatung (BPA) zur Optimierung des Kundenportfolios
- Grundlagen der Portfoliooptimierung (z. B. Markowitz, CAPM, Behavioral Finance)
- Berücksichtigung des Kundenwunsches nach nachhaltigen Geldanlagen
- Tipps zur Erhöhung der Abschlusswahrscheinlichkeit

**Investmentfonds**

- Aktives vs. passives Management, Vor- und Nachteile von ETFs
- Beurteilung von typischen Produktlösungen der SparkassenFinanzgruppe
- Intensivierung des Produktvertriebs aktiv gemanagter Fonds
- Performancemessung

**Renten/Anleihen/Zertifikate**

- Aktuelle Anlagelösungen (insb. DekaBank, Helaba, LBBW und weitere bei Bedarf)
- Bewertung von Chancen und Risiken (insb. Zinsänderungs-, Bonitäts- und Liquiditätsrisiken)
- Strategien zur Optimierung von Anleiheportfolios
- Blick auf typische Anlagelösungen Ihrer Sparkasse (z. B. Express-Zertifikate, Teilschutzzertifikate)

**Geldanlage über Vermögensverwaltungen**

**Nachhaltigkeit in der Anlageberatung**

**Steuerliche Themen für die Anlageberatung**

**Kommunikation und Vertrieb**

- Kundinnen und Kunden erfolgreich ansprechen, Mehrwerte der Sparkasse und den Preis selbstbewusst verkaufen
- Auch im Wettbewerbsvergleich Einwände sicher beantworten
- Praxistipps und Fallstudien zum Ausbau des Wertpapiergeschäfts

# Natürlich nachhaltig beraten im Wertpapiergeschäft

**Die Bedeutung des Themas Nachhaltigkeit nimmt in allen Lebensbereichen zu – auch in der Vermögensanlage. Das Bewusstsein der Menschen ändert sich, die Märkte ändern sich - auch der Markt für Geldanlagen. Immer mehr Menschen möchten ihr Geld verantwortungsvoll anlegen. Neben Rendite, Risiko und Liquidität einer Geldanlage ist dabei auch die ethisch und ökologisch verantwortungsvolle Verwendung der Mittel ausschlaggebend. Steigern Sie mit diesem Training gezielt die Qualität in der Anlageberatung und greifen das Thema Nachhaltigkeit proaktiv auf.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen und Führungskräfte im Privatkundenmarkt mit Wertpapierkompetenz

## IHR NUTZEN

- Sie gewinnen die notwendige fachliche Sicherheit zum Thema „Nachhaltigkeit“.
- Sie kennen die gesetzlichen Anforderungen und die Auswirkungen auf die Beratungsprozesse.
- Sie erhalten einen Überblick über Märkte, Strategien, Zielgruppen, Ratings und Trends.
- Sie lernen Möglichkeiten kennen, das Thema Nachhaltigkeit vertrieblich zu nutzen.
- Sie stärken Ihre Sicherheit in der Gesprächsführung und bauen damit das gegenseitige Vertrauen im Kundengespräch aus.

## IHR REFERENT

Ulrich Röhrle, N-Motion GmbH

Dipl.-Betriebswirt (DHBW), Financial Consultat und Estate Planner, ECOanlageberater, Unternehmensberater der Röhrle & Henle Partnergesellschaft

## HINWEIS(E)

Dieses modulare Trainingsprogramm kann auch inhouse durchgeführt werden, nach Absprache auch in Verbindung mit dem WBT des Sparkassenverlages zu Nachhaltigkeit.

2,5 Stunden kann im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) angerechnet werden.

Mit der Teilnahme werden die erforderlichen Kenntnisse bezüglich der Sachkunde in der Anlageberatung ergänzt bzw. aktualisiert.

## TERMIN(E)

auf Anfrage

## DAUER

4,5 Stunden
90 min WBT + 15 min Übungsauftrag + 3,5 h Online-Training

## PREIS

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

Modul 1: Web-Based-Training (1,5 Stunden)

- Basiswissen rund um das Thema Nachhaltigkeit in der S-Finanzgruppe
- Fachliche und rechtliche Grundlagen
- Definition der Nachhaltigkeit
- Investmentstrategien
- Technische Umsetzung im Beratungsprozess
- Vertriebliche Impulse

Modul 2: Übungsauftrag - gut vorbereitet sein fürs Training

Modul 3: Online-Training (3,5 Stunden)

- Nachhaltigkeit als strategischen Vorteil im Wettbewerb im Gespräch aktiv nutzen
- Motive des Kunden erkennen und ansprechen, die über eine Rendite-/Risikooptimierung hinaus gehen
- Die Anlagestrategie und Produktempfehlungen für Kunden nachvollziehbar und überzeugend herleiten
- Sicher zum Abschluss und Chancen nutzen
- Intensives Training, Praxisbeispiele

# Depots analysieren und strukturieren

**In Abhängigkeit von dem volkswirtschaftlichen Umfeld und der individuellen Kundensituation kann es sinnvoll sein, Kunden auf Depotumschichtungen anzusprechen. In diesem Seminar erwerben Sie dafür das nötige Rüstzeug: Sie werden mit der systematischen Depotanalyse vertraut gemacht und erarbeiten konkrete Umschichtungsvorschläge für verschiedene Kundenmotive. Eine nutzenorientierte Argumentation hilft Ihnen, Ihren Kunden individuelle Lösungen anzubieten.**

## ZIELGRUPPE

Individualkundenbetreuer/-innen; Mitarbeiter/-innen aus Wertpapierabteilungen

## IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, Depotpotenziale zu erkennen und richtig zu analysieren.
- Sie können aus den ermittelten Depotstrukturen konkrete Vorschläge für praxistaugliche Depotumschichtungen erarbeiten.
- Sie stellen bei Ihrer Argumentation den Kundenbedarf in den Mittelpunkt.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Fachseminar Individualkundenbetreuung oder vergleichbarer Kenntnisstand

## HINWEIS(E)

Das Seminar greift Inhalte aus dem Fachseminar Individualkundenbetreuung auf und vertieft sie.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1 Tag

## PREIS

360,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Depotpotenzial erkennen**

- Depotbestand beim Kunden erfolgreich aufnehmen
- Kundendepots differenzieren (z. B. auch Sparkassen- versus Fremdbankdepots)

**Depots analysieren**

- Anlageklassen richtig katalogisieren und daraus erste Möglichkeiten zur Umschichtung erkennen
- Risiken der Assetklassen für Berater und Kunden greifbar(er) beschreiben und visualisieren - Kundendepots nach theoretischen Modellen strukturieren
- Kundendepots praxisnah strukturieren

**Einwände motivorientiert behandeln und dabei richtig argumentieren**

- Unsicherheiten aus aktuellen Kapitalmarktsituationen aufgreifen
- Argumentationshilfen nutzen

**Umschichtungsvorschläge für bestehende Kundendepots praxisnah erarbeiten**

**Hinweis:**

Bitte senden Sie vorab ein bis zwei anonymisierte eigene Kundendepots inkl. der Kundenprofile sowie die Musterportfolios per Mail an: elisabeth.schnecking@ska.nrw

# Einlagen halten! Zinsangebote professionell kontern (online)

**Sparkassen verlieren mehr Einlagen an die Wettbewerber als sie zurückgewinnen. Zu den Nutznießern gehören z. B. die ING, C24 und Trade Republic. Der Wettbewerbsdruck wird durch den bevorstehenden Markteintritt von JPMorganChase im 2. Quartal diesen Jahres noch weiter zunehmen und den Trend verschärfen. In 90 Minuten erhalten Sie Tipps und neue Ideen, wie wir unsere Stärken noch besser ausspielen können, um unseren Kundinnen und Kunden bedarfsgerecht zu beraten.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeitende im Privatkundenvertrieb

## IHR NUTZEN

- Sie können den Sparkassenzins gegen jedes Konkurrenzangebot professionell positionieren.
- Sie sind in der Lage, den Mehrwert des Sparkassenzinses herauszuarbeiten.
- Sie verstehen es, Gelder zu halten und unsere Kundinnen und Kunden für bedarfsgerechte Investments zu begeistern.

## IHR REFERENT

Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW

Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters

## TERMIN(E)

22.01.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 09:45 Uhr

## DAUER

1,5 Stunden

## PREIS

199,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

- **Die Entwicklung der Konkurrenz: ING, Trade Republic, C 24 Bank, JPMorganChase und Co**
- **Aktuelle Angebote von 2,75 % und mehr kontern**
- **Die Sicherungssysteme**
- **Angriffspunkte rhetorisch geschickt herausarbeiten**
- **Gelder halten**
- **Neugierde wecken für bedarfsgerechte Investments**

# Nachhaltig agieren in der Anlageberatung - Update (E-Learning)

**Die Bedeutung von Nachhaltigkeit steigt weiter, ebenso wachsen die regulatorischen Anforderungen. Dieses wirkt sich direkt auf die Beratung aus. Mit dem OSPlus-Release 23.1 werden die neuen Anforderungen ab November 2023 in den Beratungsprozessen umgesetzt. Was bedeutet dieses für die Beratenden im Wertpapiergeschäft? Welche Prozesse werden inhaltlich mit dem OSPlus-Release 23.1 angepasst? In unserem neuen E-Learning „Nachhaltig agieren in der Anlageberatung – Update“ werden die Neuerungen in nur 30 Minuten praxisnah vermittelt.**

## ZIELGRUPPE

- Berater/-innen und Führungskräfte im Privatkundenmarkt mit Wertpapierkompetenz
- Mitarbeiter/-innen mit Verantwortung für das Wertpapiergeschäft

## IHR NUTZEN

- Sie erfahren, welche rechtlichen und fachlichen Grundlagen in der Anlageberatung zur Nachhaltigkeit nun gelten.
- Sie kennen die Neurungen bei der Ermittlung der Nachhaltigkeitspräferenz in Kundengesprächen und können passende Produktlösungen finden.
- Sie wissen, wie Sie diese Neuerungen konkret in der Anlageberatung nutzen können, um erfolgreich zum Abschluss zu kommen.

## HINWEIS(E)

Ergänzend zu dem E-Learning empfehlen wir unser Angebot 02.535 Nachhaltigkeit in der Anlageberatung: fachliches und vertriebliches Update
Nutzen Sie die Chance im Austausch mit Expertinnen und Experten Ihr Wissen zu vertiefen und Tipps für die Praxis mitzunehmen.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

30 Minuten

## PREIS

30,00 €
je Lerner/-in. Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Rechtliche und fachliche Grundlagen in der Anlageberatung zur Nachhaltigkeit**

- EU-Aktionsplan zur Finanzierung nachhaltigen Wachstums und Grundsätze möglicher Investmentstrategien
- Produkte mit Nachhaltigkeitsmerkmalen - Typen und neue Differenzierungen

**Umsetzung der Neuerungen in den Beratungsprozessen**

- Erfassung der Nachhaltigkeitspräferenz in den unterschiedlichen Produkttypen
- Neuerungen bei ESG-Strategie-Produkten mit Berücksichtigung von Umwelt und Sozialem (PAI)

**Der Weg zu den passenden Produktlösungen**

- Filterfunktionen und ihre erweiterten Möglichkeiten
- Wichtige wesentliche Änderungen bei einem "roten Zielmarkt" bei der Prüfung der Nachhaltigkeitspräferenz
- Zwei unterschiedliche Möglichkeiten im Beratungsgespräch: Die Erfassung einer temporären Nachhaltigkeitspräferenz und die Anpassung der Nachhaltigkeitspräferenz für nur eine Produktempfehlung

**Die erfolgreiche Umsetzung in verschiedenen Gesprächssituationen**

- Vor der Produktberatung und der Zielmarktprüfung
- Nach der Produktempfehlung und einem "roten Zielmarkt" bzgl. der Prüfung der Nachhaltigkeitspräferenz

# Der Anlagekompass: Portfolioberatung at its best!

**Heute ist Anko - BPA war gestern! Nach über 10 Jahren nehmen wir Abschied vom Anlageberatungsprozess (BPA) und gehen zielgerichtet in den Einsatz des weiterentwickelten Anlagekompass. Neue technische Features in einem optimierten und auf Effizienz ausgelegten Prozess führen jetzt zu einer Kundenreise, die begeistert: Portfolioberatung at its best! Wir unterstützen Sie dabei mit einem maßgeschneiderten Angebot.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen und Führungskräfte im Privatkundensegment, die den Anlagekompass einsetzen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die strategischen Vorteile der konsequenten Verfolgung des Portfolioansatzes und die Möglichkeiten der Verzahnung mit dem S-Finanzkonzept.
- Sie wissen um die Bedeutung des Anlagekompass, können sicher im Kundengespräch navigieren und schaffen einen unmittelbaren Mehrwert für Ihre Kundinnen und Kunden.
- Sie erleben dabei, einen effizienten Weg zur Erreichung des Soll-Portfolios zu gehen, und nutzen diesen erfolgreich in einem anspruchsvollen Marktumfeld.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Es kommen Trainer/-innen mit entsprechender Qualifizierung durch die Sparkassenakademie NRW zum Einsatz.

## HINWEIS(E)

Führung ist in diesem Kontext ausschließlich auf die Aufgabe als "Wertpapier-Führungskraft" zu verstehen. Grundsätzliche Führungs-Skills, auch in Verbindung mit dem Führungsverständnis "Positive Leadership", setzen wir in unseren Trainings voraus oder binden es ein.

Je nach Kenntnisstand und Erfahrungen zum bisherigen Tool "Anlageberatungsprozess (BPA)" passen wir die Dauer der Lernformate auf die jeweiligen Zielgruppen an.

## TERMIN(E)

Individuell, abgestimmt auf Ihren Roll-out-Start durch die FI

## DAUER

1 Tag
Je nach Zielgruppe und Umfang
0,5 - 1,5 Tage

## PREIS

je nach Modul, siehe Programm /Inhalt

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

**Ihre Lernreise: Der Anlagekompass: Portfolioberatung at its best!**



## Programm/Inhalt

**Planungs-Workshop** (02.512-1): 2 Stunden (online), ca. 8 Teilnehmer/-innen, Preis: 500 €
**Zielgruppe:** Verantwortliche aus den Bereichen Vertriebsmanagement, Wertpapierberatung, Personal und Vertriebsführungskräfte

- Positionierung und strategische Bedeutung der Portfolioberatung im Kontext der weiteren Beratungstools und der Produktwelt im Wertpapiergeschäft
- Verknüpfung zum S-Finanzkonzept und Berücksichtigung im IAM
- Konkretisierung des Schulungskonzepts unter Berücksichtigung der vorhandenen Erfahrungen der Beratenden in der Wertpapierberatung und der etablierten Führungstools

**Kick-off** (02.512-2): 60 Minuten (in Präsenz oder online), Preis: 1.000 €
**Zielgruppe:** Vorstand, Produktverantwortliche, Führungskräfte und Beratende, die den Anlagekompass nutzen, interne Vertriebsunterstützer/-innen

- Ergebnis und Zielsetzung der Planungs-Workshops kommunizieren, strategische Klarheit schaffen, grundsätzliche Fragen klären, Schulungskonzept vorstellen, insbesondere der F+F+F-Phase
- Vereinbarkeit der qualitativ hochwertigen Portfolioberatung mit einer maximalen regulatorischen Sicherheit und dem aktuellen Marktumfeld inkl. verändertem Kundenverhalten
- Die wesentlichen Neuerungen und Mehrwerte des Anlagekompass mit dem zentralen Dashboard als "Dreh-und Angelpunkt" im Kundengespräch

**Den Anlagekompass verstehen und anwenden (E-Learning)** (02.513): 60 Minuten
Preis: pro Teilnehmer/-in 60 € für 12 Monate, alternativ bieten wir einen Pauschalpreis an, gestaffelt nach dem Bilanzvolumen Ihrer Sparkasse
**Zielgruppe:** Produktverantwortliche, Führungskräfte und Beratende, die den Anlagekompass nutzen, interne Vertriebsunterstützer/-innen

- Den Anlagekompass anwenden und erste Nutzungsideen erhalten, dargestellt anhand verschiedener Use-Cases
- Neue Möglichkeiten und Informationen im Anlagekompass und ihre individuelle Nutzung im Kundengespräch (Dashboard)

**Führungskräfte-Workshop** (02.512-4): 1/2 - 1 Tag (in Präsenz), max. 16 Teilnehmer/-innen, Preis: 1.900 € pro Durchführung*
**Zielgruppe:** Führungskräfte im Privatkundensegment, die den Anlagekompass nutzen

- Die Führungskraft als Entwickler/-in: Eigenverantwortung der Mitarbeiter/-innen stärken und im Team voneinander profitieren, dabei Vorbild als positiver Leader sein
- Als Führungskraft dazu beitragen, dass sich Mitarbeitende am Arbeitsplatz wohlfühlen, Spaß mit dem Anlagekompass erleben und Erfolge hieraus sichtbar werden
- Durch ein motivierendes Feedback die Mitarbeitenden inspirieren und ihre nachhaltige Entwicklung fördern.

**Family+Friends+Führungskräfte-Phase** 4 - 6 Wochen
**Zielgruppe:** Beratende und Führungskräfte im Privatkundenmarkt, die den Anlagekompass nutzen

- Kundengespräche professionell vorbereiten, führen und nachbereiten, neue Ideen entwickeln und weitergeben
- Den Werkzeugkasten als Führungskraft situativ und individuell zur Entwicklung der einzelnen Vertriebspersönlichkeiten im Team nutzen

**Vertriebstraining** (02.512-5): 1/2 -1 Tag (in Präsenz), max. 16 Teilnehmer/-innen, Preis: 1.800 € pro Tag*
**Zielgruppe:** Beratende und Führungskräfte im Privatkundenmarkt, die den Anlagekompass nutzen, Vertriebsunterstützer/-innen

- Vielfältige Navigationsmöglichkeiten im Anlagekompass, Kompetenzen vertiefen anhand verschiedener Kundensituationen und erlebter Praxisfälle
- Sicher Navigieren, kundenzentriert Moderieren und professionell das Gespräch führen, dabei selbstbewusst Lösungen und den Preis verkaufen
- Cross- & Up-Selling – systematisch passende Verkaufsansätze erlernen und erfolgreich einsetzen, auch in Verbindung mit dem S-Finanzkonzept und beispielhaft dem S-Investmanager

**Training am Arbeitsplatz** (02.512-6)**:** in Präsenz vor Ort, Preis: 1.800 € pro Tag*
**Zielgruppe:** Beratende und Führungskräfte im Privatkundenmarkt, die den Anlagekompass nutzen

- Ca. drei Kundengespräche pro Tag werden pro Geschäftsstelle begleitet
- Individuelles Feedback zum Gespräch und konkrete Tipps zur Steigerung der Professionalität des Einsatzes des Anlagekompass

**Erfahrungsaustausch** (02.512-7): 1/2 Tag (in Präsenz), max. 16 Teilnehmer/-innen, Preis: 1.800 € pro Tag*
**Zielgruppe:** Beratende und Führungskräfte im Privatkundenmarkt, die den Anlagekompass nutzen, interne Vertriebsunterstützer/-innen

- Erfolgsgeschichten fortschreiben und von einander lernen beim zielführenden Einsatz des Anlagekompass
- Passende Cross-und Up-Selling-Ansätze erkennen und erfolgreich gemeinsam mit dem S-Finanzkonzept umsetzen
- Individuelle Verkaufshilfen wie z. B. die Mappen-Struktur im SIM – Gestalte deine Arbeitsfläche flexibel und passgenau für deinen Beratungsalltag.

*zzgl. Nebenkostenpauschale

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 02 INDIVIDUALKUNDEN

# Spezielle Wertpapierkompetenz

02.601 - Module

# Wertpapierprozesse in OSPlus_neo sicher anwenden (online)

**Anzahl und Umfang der OSPlus_neo-Prozesse nehmen immer weiter zu. Einige Prozesse stehen ausschließlich, andere zusätzlich in OSPlus_neo bereit. Dieses Online-Seminar vermittelt einen Überblick zu den wichtigsten Prozessen inkl. Tipps und Tricks für das Wertpapiergeschäft – sowohl vertrieblich als auch aufsichtsrechtlich.**

## ZIELGRUPPE

Individualkundenbetreuer/-innen, Wertpapierberater/-innen und Private Banking-Berater/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die aufsichtsrechtlichen Erfordernisse in den jeweiligen Prozessen.
- Sie wenden OSPlus_neo im Rahmen der Wertpapierberatung und den Orderprozessen sicher an und nutzen vertriebliche Chancen.
- Sie erhalten ein Update zu den Änderungen aus dem OSPlus-Release, insbesondere zum Thema Nachhaltigkeit.

## IHR REFERENT

Lars Krieger, Sparkasse Herford Vertriebssteuerung

## TERMIN(E)

14.04.2027 |
09:00 – 12:30 Uhr

## DAUER

3 Stunden

## PREIS

285,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Praxisorientiertes Vorstellen der OSPlus_neo Prozesse**

- Anlageberatung (BPA/Anko),
- Wertpapierberatung (WPG),
- WpHG-Stammdaten (WPHGN),
- Wertpapiercockpit (WPC),
- Empfehlungsliste (PEL),
- Orderprozesse: DekaBank und dwpbank

**Neuerungen in den Beratungsprozessen aus dem OSPlus-Release**

# Sprachaufzeichnung in der Praxis - Qualität erhöhen, Fehler vermeiden

**Telefonische Anlage- und Wertpapierberatung ist durch nichts zu ersetzen - das hat uns nicht zuletzt die Corona-Pandemie eindrucksvoll gezeigt.**
Der Gesetzgeber stellt hierbei seit der Umsetzung der Anforderungen aus der MiFID II hohe Anforderungen. Sie möchten sich über den derzeitigen Umsetzungsstand informieren? Kennen Sie die Anforderungen in der telefonischen Anlageberatung und an die beratungsfreie Orderannahme? Sie möchten die Beratungsqualität in der praktischen Umsetzung erhöhen und Fehler vermeiden, insbesondere im Hinblick auf die Sprachaufzeichnung? Dann ist dieses Online-Seminar genau das Richtige für Sie.

## ZIELGRUPPE

Anlageberater/-innen, Mitarbeiter/-innen im Beratungs- und Servicecenter, Mitarbeiter/-innen, die als Multiplikatoren für die Umsetzung der Anforderungen in den Häusern verantwortlich sind

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten einen Überblick über die aktuellen aufsichtsrechtlichen Rahmenbedingungen bei der Sprachaufzeichnung.
- Sie erhalten praktische Tipps für die Umsetzung.
- Sie steigern die Beratungsqualität und vermeiden interne und externe Fehlerfeststellungen.

## IHR REFERENT

Thomas Lacroix, Sparkasse Krefeld

## TERMIN(E)

Auf Anfrage inhouse buchbar

## DAUER

2 Stunden

## PREIS

auf Anfrage

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Überblick über die rechtlichen Grundlagen**
**Umsetzung der Anforderungen in der Anlageberatung**
**Umsetzung der Anforderungen in der beratungsfreien Orderannahme**
**Häufigste Fehler und deren Vermeidung**

# Insights S-Neo – Umsetzungsunterstützung (online)

**S-Neo ist das bundesweit einheitliche Depotangebot in der App Sparkasse. Es richtet sich an digitale „Selbstentscheider/-innen“, die ihre Wertpapiergeschäfte eigenständig online abwickeln. Jede Sparkasse muss in den nächsten Wochen selbst entscheiden, welches Depot sie ihren Kundinnen und Kunden zum Abschluss in der App anbietet – entweder das Sparkassendepot oder das S-Broker DepotPlus. Die Online-Veranstaltung bietet als Auftakt einen Überblick über die verschiedenen Lösungsmöglichkeiten unter S-Neo. Ob Sparkassendepot oder Depot-Plus, hier werden die wichtigsten Einführungsschritte erläutert und Unterstützungshilfen vorgestellt.**

## ZIELGRUPPE

Produkt- und Vertriebsmanager/-innen im Wertpapiergeschäft

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten vor der Einführung von S-Neo einen Überblick über das geplante Leistungsangebot sowie einen Einblick in die aktuelle Marktsituation, bevor weitere Informationen zum geplanten Kommunikationsplan „Sparen und Anlegen“ für 2026 bereitstehen.
- Sie entscheiden, je nach eingeschlagenem Lösungsweg, ob Sie die Umsetzungshilfen im Rahmen des Depot-Plus tiefer legen oder die Informationen rund um die Angebotsseite des Sparkassendepots nutzen möchten.
- Sie informieren sich bei den Ansprechpersonen des S-Broker bzw. der dwpbank über die zur Verfügung stehenden Unterstützungsmaterialien und kennen die erforderlichen Vertragsbedingungen bzw. Administrationsaufwände.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Lisa Neumann, Sparkassenverband Westfalen-Lippe

Harald Stobbe, Rheinischer Sparkassen- und Giroverband

Carsten Suerken, Sparkassenverband Westfalen-Lippe

Sabrina Wissing, Rheinischer Sparkassen- und Giroverband

Tobias Enzmann, S Broker

Linda Österle, S-Communication

Daniil Yudkevich, Dwpbank

Thorsten Greis, Dwpbank

Stefanie Hertling, Kantar

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

3 Stunden

## PREIS

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Aktuelle Marktsituation in Zahlen, Daten, Fakten**
Sabrina Wissing, Rheinischer Sparkassen- und Giroverband

**Überblick zum Projekt DepotVision**
Lisa Neumann, Sparkassenverband Westfalen-Lippe
Harald Stobbe, Rheinischer Sparkassen- und Giroverband

**GSK/Kommunikation in der SFG**
Linda Österle, S-Communication

**Insights zur Themenwelt "Anlegen" in der S-App**
**- individuelle Auswahl einer Teilveranstaltung**

- **Einführung S-Neo mit dem Depot-Plus**
  Tobias Enzmann, S-Broker
  Moderation:
  Carsten Suerken, Sparkassenverband Westfalen-Lippe
  Sabrina Wissing, Rheinischer Sparkassen- und Giroverband

- **Einführung S-Neo mit dem Sparkassendepot**
  Thorsten Greis, dwpbank
  Stefanie Hertling, Kantar
  Daniil Yudkevich, dwpbank
  Moderation:
  Lisa Neumann, Sparkassenverband Westfalen-Lippe
  Harald Stobbe, Rheinischer Sparkassen- und Giroverband

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 02 INDIVIDUALKUNDEN

# Wohnen und Immobilie

# Mit r u d i das Immobiliengeschäft im Privatkundenmarkt stärken

**Wohnen muss jeder! Erleben Sie, wie Sie mit „r u d i“ die Vertriebsstärke im Bereich „Wohnen & Immobilie“ entscheidend steigern können! Unser Konzept bietet Ihnen die ideale Kombination aus fachlichem Basiswissen und der vertrieblichen Anwendung, verbunden mit dem optimalen Zusammenspiel aller Vertriebskanäle. Wohnen, Immobilie und Baufinanzierung sind konsequent neu und aus Kundensicht zu denken. Mit einer engen Verzahnung aller Vertriebseinheiten erhöhen Sie Ihre Cross-Selling-Potenziale. Entfalten Sie Ihre neue Vertriebsstärke und begeistern damit Ihre Kundinnen und Kunden.**

## ZIELGRUPPE

Beratende und Führungskräfte im Privatkundenmarkt, der Baufinanzierung und des Immobilienvertriebs

## IHR NUTZEN

- Sie kennen konkrete Ansatzpunkte zur Steigerung ihrer Vertriebspotenziale im Rahmen von „r u d i“ im Themenfeld „Wohnen & Immobilie“.
- Sie bauen Ihre fachliche und vertriebliche Kompetenz aus, um damit Kundinnen und Kunden frühzeitig zu den relevanten Themen an sich und die Sparkasse zu binden.
- Sie wissen, welche Vertriebskanäle die Geschäftsbeziehung intensivieren und wie Sie die Zusammenarbeit zwischen den Primärberatenden und den Spezialistinnen und Spezialisten nachhaltig stärken.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Gerne stimmen wir die konkrete Umsetzung unseres Schulungskonzepts in Ihrem Haus auf Ihre Zielsetzung und Rahmenbedingungen ab. Wir empfehlen eine enge Verzahnung zu unseren weiteren Angeboten für weitere Zielgruppen zum Projekt "r u d i".

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Es kommen Trainer/-innen mit entsprechender Qualifizierung durch die Sparkassenakademie NRW zum Einsatz

## HINWEIS(E)

60 bis 120 Minuten können - je nach Umfang der Schulungsbausteine - im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) angerechnet werden.

## TERMIN(E)

nach Vereinbarung

## DAUER

1 Tag
nach Vereinbarung

## PREIS

nach Vereinbarung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Sabine Berens**
0231 22240-740
sabine.berens@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Planungs-Workshop: 1/2 Tag (online oder vor Ort)**

Zielgruppe: Vertriebsmanagement, Personal und weitere Verantwortliche aus den beteiligten Vertriebseinheiten

- Klärung der strategischen Ausrichtung und vertrieblichen Umsetzung von "r u d i"
- Definition der Ausgangsituation, Rahmenbedingungen und Zielsetzung in Ihrem Haus
- Konkrete Ausgestaltung des Trainingskonzeptes und Festlegung der Zielgruppen

**Kick-Off-Veranstaltung Ihrer Sparkasse**

- Wie ist die "r u d i" Reise entstanden?
- Zielsetzung des Projekts
- Strategische Einordnung Ihres Hauses
- Was hat "r u d i" bisher geliefert?
- Ausblick: Wie geht es weiter?

**Cockpit Immobilie (E-Learning) - Angebotsnummer 04.514 (ab April 2026)**

Zielgruppe: Beratende und Führungskräfte im Privatkundenmarkt, der Baufinanzierung und des Immobilienvertriebs

Einordnung des DSGV Projektes r u d i

Das Cockpit Immobilie und seine Funktionen

Mehrwerte des Cockpits Immobilie für Ihren Beratungsalltag, sowie Ihre Kundinnen und Kunden

**Den Modernisierungsrechner kennen (E-Learning) - Angebotsnummer 04.511-1**

Zielgruppe: Primärberatende und ihre direkten Führungskräfte

Hintergründe und Eingabemöglichkeiten des Modernisierungsrechners mit beispielhaftem Modernisierungsfahrplan

**Bei den folgenden Modulen empfehlen wir homogene Gruppen, deren Zusammensetzung sich am zu betreuenden Kundensegment und an den vorhandenen Kenntnissen und Erfahrungen orientiert. Hieraus können Differenzierungen in den Inhalten und im Umfang sinnvoll sein.**

**Von 0 auf Beratung: Das Immobiliengeschäft verstehen: (Online-Seminar)**

Zielgruppe: Primärberatende und ihre direkten Führungskräfte

- Aktuelle Marktsituation
- Leistungen im Geschäftsfeld Wohnen und Immobilie
- Eckdaten einer Baufinanzierung, Faustformeln und Unterlagen zur Beratung
- Modernisierung von Immobilien und Fördermöglichkeiten

Die Durchführung dieses Moduls kann durch Baufinanzierungsspezialisten aus Ihrem Haus erfolgen und stellt die fachliche Basis für die weiteren Module dar.

**Sicher navigieren für IK- und PK-Beratende: 1 Tag (Seminar vor Ort)**

Zielgruppe: Primärberatende im IK-/ PK-Segment und ihre direkten Führungskräfte

- Strategische Einordnung von "r u d i"
- Überblick über die relevanten OSPlus_neo Anwendungen und Self-Services für die Kundinnen und Kunden
- Verbindung zur ganzheitlichen Beratung mit den Tools für Kundinnen und Kunden, wie z. B. das Private Finanzkonzept und Cockpit Immobilie
- Kundendaten erfassen, vertrieblich nutzen und wertschätzend an die Spezialistinnen und Spezialisten überleiten
- Kreativer Einsatz der Tools in der Praxis
- Leadbearbeitung
- Cross-Selling-Potenziale zielsicher nutzen

**Sicher navigieren für weitere Zielgruppen: 1/2 Tag (Seminar vor Ort)**

Zielgruppe: Baufinanzierungsspezialisten, Immobilienmakler, Private Banking Beratende, KSC, und ihre direkten Führungskräfte

- Strategische Einordnung von "r u d i"
- Überblick über die relevanten OSPlus_neo Anwendungen und Self-Services für die Kundinnen und Kunden
- Kreativer Einsatz der Tools in der Praxis
- Leadbearbeitung
- Cross-Selling-Potenziale zielsicher nutzen
- Wertschätzende Rücküberleitung

**r u d i Onboarding für Führungskräfte: 1 Tag (vor Ort)**

Zielgruppe: Führungskräfte aller relevanten Zielgruppen

- Strategische Einordnung von "r u d i"
- Einheitliche Sinn und Zielerklärung von "r u d i"
- Wirksames Zusammenspiel der Vertriebskanäle
- Widerstände richtig managen, hohe Akzeptanz für den Change erreichen und motivierende Unterstützung der Mitarbeitenden

**Optional: Training am Arbeitsplatz: 1/2 Tag (vor Ort)**

Zielgruppe: Primärberatende und ihre direkten Führungskräfte

- Begleitung von Kundengespräche und Feedback
- Gezielte Wissensanwendung und Erkennen von Vertriebspotenzialen
- Ideen in der Praxis entwickeln und Austausch im Team fördern

# Cockpit Immobilie – Ein Bestandteil des r u d i Projektes (E-Learning)

**Was ist das DSGV-Projekt r u d i und welche Möglichkeiten bietet das Cockpit Immobilie für ihre Kundinnen und Kunden? Wie können Sie dieses Tool gezielt in Ihre Beratung einbinden, um die Kundenbindung nachhaltig zu stärken? Welche Chancen öffnen sich Ihnen dadurch im Vertrieb?**

## ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater sowie Führungskräfte im Privatkundenmarkt, der Baufinanzierung und des Immobilienvertriebs

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Grundlagen des DSGV-Projekts r u d i und können dessen Bedeutung für die Immobilienberatung erläutern.
- Sie verstehen die Struktur und Funktionsweise des Cockpit Immobilie und sind in der Lage, den Mehrwert in der Kundenberatung klar darzustellen.
- Sie erfahren, wie Sie mit der Nutzung des Cockpit Immobilie durch die Kundinnen und Kunden die Beratungsergebnisse optimieren und konkrete Handlungsempfehlungen ableiten können.

## 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

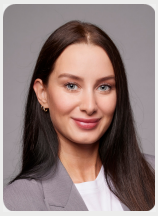
45 Minuten

## PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Sabine Berens**
0231 22240-740
sabine.berens@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Einordnung des DSGV-Projektes r u d i**

- Erweiterung des Beratungsportfolios um ein ganzheitliches, integriertes Ökosystem - von den ersten Ideen zum Thema "Wohnen" bis hin zur späteren Modernisierung
- Bedeutung für die Kundenbeziehung - die Sparkasse als erste Anlaufstelle für Kundinnen und Kunden bei allen Aspekten rund um die Immobilie
- Konkrete Services oder Lösungsbereiche in r u d i und deren Verzahnung

**Das Cockpit Immobilie und seine Funktionen**

- Drei Szenarien konkreter Kundensituationen aus Sicht einer Kundin, eines Kunden in der „Live-Anwendung“
- Kundin auf Immobiliensuche für erste Ideen und Marktrecherche
- Kunde mit Immobilienbesitz und dem Wunsch, alle Informationen an einem Ort zu sammeln
- Kunde mit Modernisierungsvorhaben einer Bestandsimmobilie

**Mehrwerte des Cockpits Immobilie**

- für unsere Kundinnen und Kunden
- in der Praxis für alle Mitarbeitenden im Themenkomplex „Wohnen“
- für die Sparkasse im Sinne der Kundenbindung und Datenqualität in der Geschäftsbeziehung

# Der Modernisierungsrechner

**Welche Möglichkeiten bietet der Modernisierungsrechner der Sparkassen-Finanzgruppe im Kundenkontakt? Welches sind die Eingabemöglichkeiten und Einflussfaktoren auf dem Weg zum Modernisierungsfahrplan?**

## ZIELGRUPPE

Beratende im Privatkundenmarkt, Führungskräfte im Markt, in der Marktfolge Aktiv und im Immobilienvertrieb

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Funktionsweise des Modernisierungsrechners und können die Kundeneingaben fachgerecht interpretieren.
- Sie erfahren, welches Ergebnis die Analyse zeigt und welche weiteren Informationen zu Maßnahmenpaketen das Tool bereit hält.
- Sie erfahren, welchen Mehrwert der Modernisierungsrechner generiert und wie Sie die Kunden und Kundinnen unterstützen können.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

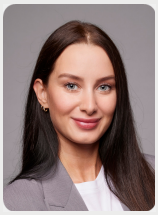
42 Minuten

## PREIS

40,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

- Einordnung des Modernisierungsrechners
- Erfassung und Überprüfung wichtiger Daten zur Immobilie
- Analyse und Auswahl von Maßnahmen inkl. Fördermöglichkeiten
- Vorteile des Modernisierungsrechners und nächste Schritte

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 02 INDIVIDUALKUNDEN

# Steuern / Recht / VWL

# Steuer-Update für Vermögensbetreuer/-innen

**Im Steuer-Update erhalten Sie alle aktuell relevanten Informationen für die Vermögensbetreuung und das Generationenmanagement Ihrer Kundinnen und Kunden auf einen Tag komprimiert. Wir erschließen mit Ihnen aktuelle Änderungen des Steuerrechts und vermitteln praxisnahe Ideen zur steueroptimierten Vermögensstrukturierung und zur Vermeidung von Steuerfallen in Fallstudien.**

## ZIELGRUPPE

Spezialisten/-innen in der Vermögensbetreuung; Individualkundenbetreuer/-innen mit mehrjähriger Beratungspraxis

## IHR NUTZEN

- Sie informieren sich umfassend über aktuelle Entwicklungen sowie geplante Änderungen im Steuerrecht, die in der ganzheitlichen Vermögensbetreuung von Bedeutung sind.
- Sie erarbeiten praxisnahe Vorschläge zur Struktur des Vermögens unter steuerlichen Gesichtspunkten.
- Sie kennen die Handlungs- und Gestaltungsaspekte im Rahmen des aktuellen Steuerrechts.

## IHR REFERENT

Kai Lederer, Sparkasse Vogtland

Bereichsleiter Private Finance Center der Sparkasse Vogtland

## HINWEIS(E)

Dieses Seminar ist mit einem Tag anrechenbar für die Rezertifizierung Financial Consultant.

Mit der Teilnahme an diesem Seminar werden die erforderlichen Kenntnisse bezüglich der Sachkunde in der Anlageberatung ergänzt bzw. aktualisiert.

## TERMIN(E)

20.11.2026 | Sparkassenakademie NRW

18.11.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

405,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

- **Steueränderungen 2025/2026**
- **Wachstumschancengesetz - wichtige Inhalte für die Kundenberatung**
  - **Änderung der Rentenbesteuerung**
  - **Änderung der Immobilienbesteuerung / AfA**
  - **Sonderabschreibung bei Mietwohnungsneubau**
- **Progressionsvorbehalt**
- **Änderung der Besteuerung von Fremdwährungsanlagen**
- **Vermietete Eigentumswohnung als Kapitalanlage**
- **Investmentsteuerreformgesetz 2018 / neue Vorabpauschale 2027**
- **Ersatzbemessungsgrundlage / Korrektur Anlage KAP**
- **Gestaltungsmöglichkeit bei Übertrag Immobilienvermögen**
- **Aufgabe Sonderabschreibung (Denkmal AfA)**
- **Unentgeltlicher Depotübertrag**
- **12/62 Regelung - Besonderheiten**
- **Steuerliche Besonderheit der neuen privaten Altersvorsorge 2027**

# Steuer-Update kompakt (online)

**Das Online-Seminar vermittelt kompakt praxisnahe Gestaltungsmöglichkeiten zur steueroptimierten Vermögensstrukturierung und zur Vermeidung von Steuerfallen. Beraterinnen und Berater erhalten aktuelle Handlungsempfehlungen, die echte Mehrwerte stiften, die sie für eine intensive Kundenbindung nutzen können.**

## ZIELGRUPPE

Vermögensbetreuer/-innen; Individualkundenbetreuer/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie informieren sich komprimiert über aktuelle Entwicklungen sowie geplante Änderungen im Steuerrecht, die in der ganzheitlichen Vermögensbetreuung von Bedeutung sind.
- Sie erhalten zusammenfassend praxisnahe Vorschläge zur Struktur des Vermögens unter steuerlichen Gesichtspunkten.
- Sie kennen die Handlungs- und Gestaltungsaspekte der Steuergesetze.

## IHR REFERENT

Kai Lederer, Sparkasse Vogtland

Bereichsleiter Private Finance Center der Sparkasse Vogtland

## HINWEIS(E)

Dieses Online-Seminar ist mit 3 Stunden anrechenbar für die Rezertifizierung Financial Consultant.

Mit der Teilnahme an diesem Online-Seminar werden die erforderlichen Kenntnisse bezüglich der Sachkunde in der Anlageberatung ergänzt bzw. aktualisiert.

## TERMIN(E)

02.12.2026 | virtueller Seminarraum
09:00 – 12:30 Uhr

03.11.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 12:30 Uhr

## DAUER

3 Stunden

## PREIS

309,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

- **aktuelle Steueränderungen**
- **Wachstumschancengesetz**
  - **Änderung in der Rentenbesteuerung**
  - **Änderung in der Immobilienbesteuerung**
- **Änderung der Besteuerung von Fremdwährungsanlagen**
- **Vermietete Eigentumswohnung als Kapitalanlage**
- **Investmentsteuerreformgesetz 2018 / Vorabpauschale 2027**
- **Ersatzbemessungsgrundlage / Korrektur Anlage KAP**
- **Gestaltungsmöglichkeit bei Übertrag von Immobilienvermögen**
- **Steuerliche Besonderheit der neuen privaten Altersvorsorge 2027**

# Aufsichtsrecht in der Anlageberatung

**Aktuelles Wissen zur Regulatorik in der Beratung ist ein Muss. Aber Sachkunde ist nicht nur eine unerlässliche Kompetenz in der Wertpapierberatung. Der Gesetzgeber fordert auch eine regelmäßige Überprüfung der Aktualität in der Sachkunde. Richtig umgesetzt bieten viele regulatorische Vorgaben zudem gute Chancen für eine vertrieblich gelungene Kundenansprache und sichern eine hohe Beratungsqualität. Hier informieren Sie sich über den aktuellen Stand der derzeitigen und künftigen rechtlichen Entwicklungen im Privat- und Individualkundenvertrieb.**

## ZIELGRUPPE

Sachkundepflichtige Anlageberater/-innen (Privat- und Individualkundenberater/-innen)

## IHR NUTZEN

- Sie haben einen Überblick über die aktuellen Rahmenbedingungen in der Anlageberatung.
- Sie kennen Tipps zur Umsetzung der Anforderungen in der Praxis.
- Sie steigern Ihre Beratungsqualität.

## HINWEIS(E)

Durch dieses Seminar erfüllen Sie die WpHG-rechtlichen Anforderungen an die Aktualität Ihrer Sachkunde. Sie erhalten eine **Teilnahmebestätigung**, in der die vermittelten Inhalte ausgewiesen sind.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

0,5 Tage

## PREIS

299,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Überblick über die aufsichtsrechtlichen Entwicklungen in der Anlageberatung**

**Aktuelle Anforderungen zum Thema Nachhaltigkeit in der Anlageberatung**

**Beratungsprozess Anlageberatung als bewährtes Vertriebsinstrument**

**Geeignetheit einer Produktempfehlung**

**Sprachaufzeichnung**

**Aktuelle Entwicklungen**

# Die EU-Erbrechtsverordnung (ErbVO) - Neuerungen und Auswirkungen auf die Sparkassenpraxis (online)

**Informieren Sie sich praxisgerecht über die Anwendung und die Auswirkungen der EU-Erbrechtsverordnung in komprimierter Form.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus der Individual- oder Privatkundenbetreuung, der Firmenkundenberatung, der Rechtsabteilung und der Internen Revision

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Neuerungen und Auswirkungen der ErbVO auf die Sparkassenpraxis.

## IHR REFERENT

siehe Hinweise

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird 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.

Webcode in Niedersachsen: WB1500

## TERMIN(E)

siehe Hinweise

## DAUER

1,5 Stunden

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

siehe Hinweise

# Erfahrungsaustausch zum Erbrecht (inkl. EU-ErbVO) und Betreuungs- und Vollmachtsrecht in der Sparkassenpraxis

**Netzwerken und Lösungsansätze erarbeiten - aus der Praxis für die Praxis: nutzen Sie den Austausch für eine gelungene praxistaugliche und rechtlich korrekte Kundenberatung.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus der Individual- oder Privatkundenberatung sowie aus der Rechtsabteilung und der Internen Revision

## IHR NUTZEN

- Sie tauschen Erfahrungen mit Praxisfällen zum Erbrecht sowie Vollmachts- und Betreuungsrecht aus.
- Sie erarbeiten Lösungsansätze im Hinblick auf die praktische und rechtliche Umsetzung.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Hinweise

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird 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.

Webcode in Niedersachsen: SM1509

## TERMIN(E)

siehe Hinweise

## DAUER

1 Tag

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

siehe Hinweise

# Optimal abgesichert? Testament, Erbvertrag, Vollmacht und Patientenverfügung unter Berücksichtigung höchstrichterlicher Rechtsprechung (online)

**Sind Ihre Kunden optimal abgesichert?**
**Welche Empfehlungen geben Sie ihnen? Und wann leiten Sie wie an Experten über? Antworten auf diese Fragen erhalten Sie hier in komprimierter Form.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus der Privat- oder Individualkundenbetreuung, der Vermögensberatung, der Rechtsabteilung und der Internen Revision

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die optimale Absicherung durch Testament/ Erbvertrag, Vollmacht und Patientenverfügung.
- Sie können Kunden im Beratungsgespräch fachkundig an einen Netzwerkpartner (Notar, Rechtsanwalt) „überleiten“.

## IHR REFERENT

siehe Hinweise

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird 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.

Webcode in Niedersachsen: WB1501

## TERMIN(E)

siehe Hinweise

## DAUER

1,5 Stunden

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

siehe Hinweise

# Geldanlage vermögender Kunden unter rechtlicher Betreuung (online)

**Mündelsicher oder nicht?**
**Erfahren Sie mehr über die Anlagebestimmungen für Mündel- und Betreutengeld aktuell zusammengefasst in diesem Webinar.**
**Den Teilnehmerinnen und Teilnehmern werden die gesetzlichen Bestimmungen des BGB und die damit einhergehende aktuelle Rechtsprechung vorgestellt, die insbesondere bei der Geldanlage vermögender Kunden unter rechtlicher Betreuung zu beachten sind, und in Praxisfällen aufgezeigt.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus der Individualkundenbetreuung und Vermögensberatung, die Kunden unter rechtlicher Betreuung bzw. deren Betreuer/Angehörige beraten

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die gesetzlichen Bestimmungen des BGB und die damit einhergehende aktuelle Rechtsprechung, die insbesondere bei der Geldanlage vermögender Kunden unter rechtlicher Betreuung zu beachten sind.

## IHR REFERENT

siehe Hinweise

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird 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.

Webcode in Niedersachsen: WB1502

Dieses Webinar erfüllt die Rezertifizierungsvoraussetzungen für zertifizierte Financial Consultants.

## TERMIN(E)

siehe Hinweise

## DAUER

1,5 Stunden

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

siehe Hinweise

# Sachkunde in der Anlageberatung für vermögende Kunden: Rechtliche Grundlagen (E-Learning)

**Mit MiFID II wurden neue Rechtsgrundlagen für die Qualifikation von Mitarbeitenden in Wertpapierdienstleistungsunternehmen eingeführt. Ziel des E-Learnings ist es, einen Überblick über die gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorschriften im Wertpapiergeschäft für vermögende Kundinnen und Kunden zu erhalten, die für Anlageberater/-innen zum Sachkundenachweis nach § 1 WpHGMaAnzV erforderlich sind. Das E-Learning vermittelt als Grundlagenschulung die relevanten Vorschriften kompakt in fünf Kapiteln und dient Anlageberatern/-innen ihre Sachkunde zu erfüllen und nachzuweisen.**

## ZIELGRUPPE

Alle Beraterinnen und Berater, die sachkundepflichtig sind, insbesondere Individualkundenbetreuer/-innen, Wertpapier- und Vermögensberater/-innen, die in die Betreuung vermögender Kundinnen und Kunden neu oder wieder einsteigen und Vermögensverwaltung mit anbieten

## IHR NUTZEN

- Sie haben einen Überblick über aktuelle rechtliche Rahmenbedingungen und Anforderungen in der Anlageberatung.
- Sie steigern Ihre Beratungsqualität unter Berücksichtigung der Anforderungen an die Sachkunde.
- Sie wissen, wie der Anlageberatungsprozess bei der Erfüllung der WpHG-rechtlichen Anforderungen Sie unterstützt.
- Sie nutzen das E-Learning für einen unabhängigen, komfortablen Sachkundeerwerb – im Dienst oder auf privaten Endgeräten – mit einer Nutzungsdauer von einem Jahr und bestimmen dabei Ihr Lerntempo flexibel selbst.
- Sie weisen Ihre Sachkunde durch die erfolgreiche Teilnahme an einer Abschlussprüfung nach und erhalten einen Nachweis.

## HINWEIS(E)

**Eine Anrechnung von 3 Zeitstunden ist im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) möglich.**

Das E-Learning kann ganz einfach und flexibel mit dem Smartphone, Tablet oder Desktop genutzt werden, jederzeit und überall. Es wird jeweils für einen Zeitraum von 12 Monaten freigeschaltet. Einzelne Nutzer und Gruppen können angemeldet werden.

Für die Nutzung des Akademieportals und Bearbeitung von E-Learnings am Standard-Arbeitsplatz in der Sparkasse muss das Windows-Konto Mitglied in der Proxy-Gruppe B3 oder höher sein. Die Vergabe dieser Mitgliedschaften erfolgt durch Ihre IT-Organisation bzw. Ihren PC-Benutzerservice. Der Zugang über einen Aufruf im Browser ist auch über Tablet, Smartphone oder privatem Endgerät möglich. Ein Headset ist nicht erforderlich, aber zu empfehlen.

## TERMIN(E)

Start jederzeit möglich

(Laufzeit: 1 Jahr)

## DAUER

6 Stunden

## PREIS

249,00 €
inkl. Sachkundenachweis

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

Jedes Kapitel schließt mit einem Selbsttest ab. In einer abschließenden Lernerfolgskontrolle wird das Gelernte aus allen Kapiteln überprüft. Die erfolgreiche Teilnahme wird als Sachkundenachweis bestätigt.

Über diesen Link können Sie einen ersten Einblick und Eindruck gewinnen:
https://360.articulate.com/review/content/7f596f14-4743-4f90-93f8-851e12cfb822/Review

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

ab 100 Teilnehmende einer Sparkasse je Anmeldung: 229 €

## Programm/Inhalt

**Zivilrechtliche Grundlagen (Verträge, Vertretung, Vermögensverwaltung)**

**Zivilrechtliche Haftung (Schadensausgleich, Schuldfrage)**

**Aufsichtsbehörden (BaFin, ESMA)**

**Relevante Gesetze im Detail**

- Wertpapierhandelsgesetz
- Mitarbeiteranzeigeverordnung

**Rahmenbedingungen und Auswirkungen in der Anlageberatung**

- Interessenkonflikte
- Zuwendungen
- Vertriebsvorgaben
- Compliance
- Best Execution
- PRIIPs-VO, PIB, WAI und KID
- Kosten- und Zuwendungstransparenz
- Quick-fix
- Kundeninformation/Prospekte
- Marktmissbrauchsrichtlinie (MAR / MAD)
- Einholung von Kundenangaben
- Äquivalenzcheck
- Finanzinstrumente
- Risikobereitschaft
- Anlageziele
- Zielmarkt
- Nachhaltigkeit
- Geeignetheitserklärung

**Abschlussprüfung**

# Sachkunde in der Anlageberatung für Privatkunden: Rechtliche Grundlagen (E-Learning)

**Mit MiFID II wurden neue Rechtsgrundlagen für die Qualifikation von Mitarbeitenden in Wertpapierdienstleistungsunternehmen eingeführt. Ziel des E-Learnings ist es, einen Überblick über die gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorschriften im Wertpapiergeschäft für Privatkundinnen und -kunden zu erhalten, die für Anlageberater/-innen zum Sachkundenachweis nach § 1 WpHGMaAnzV erforderlich sind. Das E-Learning vermittelt als Grundlagenschulung die relevanten Vorschriften kompakt in fünf Kapiteln und dient Anlageberaterinnen und -beratern dazu, ihre Sachkunde zu erfüllen und nachzuweisen.**

## ZIELGRUPPE

Alle Beraterinnen und Berater, die sachkundepflichtig sind, insbesondere Privatkundenbetreuer/-innen mit Standard-Wertpapiergeschäft ohne Vermögensverwaltung, die neu oder wieder einsteigen

## IHR NUTZEN

- Sie haben einen Überblick über aktuelle rechtliche Rahmenbedingungen und Anforderungen in der Anlageberatung.
- Sie steigern Ihre Beratungsqualität unter Berücksichtigung der Anforderungen an die Sachkunde.
- Sie sind darüber informiert, wie der Anlageberatungsprozess bei der Erfüllung der WpHG-rechtlichen Anforderungen unterstützt.
- Sie nutzen das E-Learning für einen unabhängigen, komfortablen Sachkundeerwerb – im Dienst oder auf privaten Endgeräten – mit einer Nutzungsdauer von einem Jahr und bestimmen dabei Ihr Lerntempo flexibel selbst.
- Sie weisen Ihre Sachkunde durch die erfolgreiche Teilnahme an einer Abschlussprüfung nach und erhalten einen Nachweis darüber.

## HINWEIS(E)

**Eine Anrechnung von 3 Zeitstunden ist im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) möglich.**

Das E-Learning kann ganz einfach und flexibel mit dem Smartphone, Tablet oder Desktop genutzt werden, jederzeit und überall. Es wird jeweils für einen Zeitraum von 12 Monaten freigeschaltet. Einzelne Nutzer und Gruppen können angemeldet werden.

Für die Nutzung des Akademieportals und Bearbeitung von E-Learnings am Standard-Arbeitsplatz in der Sparkasse muss das Windows-Konto Mitglied in der Proxy-Gruppe B3 oder höher sein. Die Vergabe dieser Mitgliedschaften erfolgt durch Ihre IT-Organisation bzw. Ihren PC-Benutzerservice. Der Zugang über einen Aufruf im Browser ist auch über Tablet, Smartphone oder privatem Endgerät möglich. Ein Headset ist nicht erforderlich, aber zu empfehlen.

## TERMIN(E)

Start jederzeit möglich

(Laufzeit: 1 Jahr)

## DAUER

4 Stunden

## PREIS

199 € inkl. Sachkundenachweis

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

Jedes Kapitel schließt mit einem Selbsttest ab. In einer abschließenden Lernerfolgskontrolle wird das Gelernte aus allen Kapiteln überprüft. Die erfolgreiche Teilnahme wird als Sachkundenachweis bestätigt.

Über diesen Link können Sie einen ersten Einblick und Eindruck gewinnen:
https://360.articulate.com/review/content/7f596f14-4743-4f90-93f8-851e12cfb822/Review

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 25 Teilnehmenden aus einer Sparkasse je Termin: 149 €

## Programm/Inhalt

**Zivilrechtliche Grundlagen (Verträge, Vertretung)**

**Zivilrechtliche Haftung (Schadensausgleich, Schuldfrage)**

**Aufsichtsbehörden (BaFin, ESMA)**

**Relevante Gesetze im Detail**

- Wertpapierhandelsgesetz
- Mitarbeiteranzeigeverordnung

**Rahmenbedingungen und Auswirkungen in der Anlageberatung**

- Interessenkonflikte
- Zuwendungen
- Vertriebsvorgaben
- Compliance
- Best Execution
- PRIIPs-VO, PIB, WAI und KID
- Kosten- und Zuwendungstransparenz
- Quick-fix
- Kundeninformation/Prospekte
- Marktmissbrauchsrichtlinie (MAR/MAD)
- Einholung von Kundenangaben
- Äquivalenzcheck
- Finanzinstrumente
- Risikobereitschaft
- Anlageziele
- Zielmarkt
- Nachhaltigkeit
- Geeignetheitserklärung

**Abschlussprüfung**

# I. MARKT

# 03 Private Banking

Tagungen und Foren
Fachseminare / Zertifikatsprogramme
Trainings: Beratung und Vertrieb
Mediale Beratung
Absicherung der Lebensrisiken
Generationenmanagement
Vermögensoptimierung
Altersvorsorge
Immobilienmanagement
Steuern / Recht / VWL
Vermögens- und Vorsorgemanager (VuV)

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 03 PRIVATE BANKING

# Tagungen und Foren

# Kongress Private Banking

**Profitieren Sie von Strategien und Impulsen für das Private Banking von morgen: kompakt, praxisnah und vernetzt. Die Nachfrage nach qualitativ herausragender Beratung im Private Banking ist groß. Mit unserem jährlichen Kongress vermitteln wir Ihnen wichtige Insights für Ihren Erfolg und bieten gleichzeitig ein Forum, Ihr Kompetenznetzwerk durch den Meinungsaustausch mit Branchenexpertinnen und Branchenexperten sowie Kolleginnen und Kollegen zu erweitern.**

## ZIELGRUPPE

Zertifizierte Financial Consultants; Absolventinnen und Absolventen des Fachseminars Financial Consultant (HFM) sowie Leiter/-innen und Berater/-innen im Private Banking /Vermögensmanagement

## IHR NUTZEN

- Sie sind über aktuelle Entwicklungen, die das Geschäft mit vermögenden Privatkundinnen und Privatkunden wesentlich beeinflussen, informiert.
- Sie erörtern mit Spezialistinnen und Spezialisten die daraus resultierenden Auswirkungen und Handlungsempfehlungen für die Sparkasse.
- Sie positionieren sich mit diesem Expertenwissen als kompetente Ansprechpersonen für Ihre Kundinnen und Kunden im Private Banking.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen der Sparkassen-Finanzgruppe sowie externe Spezialistinnen und Spezialisten

## HINWEIS(E)

Der Besuch der Fachtagung ist mit zwei Tagen anrechenbar für die Rezertifizierung Financial Consultant.

Für die Teilnehmer/-innen findet am Abend des ersten Veranstaltungstages ein gemeinsames Abendessen bei uns in der Phoenix Lounge statt.

Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 16.10.2026 haben wir für Sie hier ein Zimmerkontingent gesichert. Der Preis beträgt 149,00 € pro Zimmer/Nacht (inkl. Frühstück zzgl. City Tax). Bitte melden Sie sich direkt beim Hotel an - Link: https://www.hilton.com/de/hotels/dtmdhhx-hampton-dortmund-phoenix-see/, wählen den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen dort die Gruppenkennnummer „93T“ und buchen dann über den Button „Zimmer & Preise Prüfen". Alternativ können Sie weiterhin beim Hotel auch per Telefon (0231 9479900) oder per Mail (info@hamptondortmund.de) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie dabei bitte den Code "Kongress Private Banking – 93T". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.

## TERMIN(E)

23.11.2026 – 24.11.2026 |
Sparkassenakademie NRW

17.11.2027 – 18.11.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2 Tage

## PREIS

745,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Tag 1: Montag, 23.11.2026**

| | |
|---|---|
| 09:30 - 10:00 Uhr | **Get-together** |
| 10:00 - 10:15 Uhr | **Begrüßung & Eröffnung**<br>Carsten Suerken, Sparkassenverband Westfalen-Lippe<br>Sabrina Wissing, Rheinischer Sparkassen- und Giroverband<br>Elisabeth Schnecking, Sparkassenakademie NRW |
| 10:15 - 11:00 Uhr | **Nachhaltigkeit - quo vadis?**<br>Stefan Eich, Deka Bank |
| 11:00 - 11:15 Uhr | **Kommunikationspause** |
| 11:15 - 12:15 Uhr | **Beratung im Private Banking: Status quo PB 3.0 und Praxisbericht**<br>Frank Bauhaus, Deutscher Sparkassen- und Giroverband<br>Tanja Frommert, Sparkasse Dortmund |
| 12:15 - 13:00 Uhr | **Next Generation: Nachwuchskundenkonzept im PB – Best Practice**<br>Sandra Fischer und Daniel Müller, Sparkasse Siegen |
| 13:00 - 14:00 Uhr | **Mittagspause** |
| 14:00 - 14:45 Uhr | **DSGV-Projekt r u d i – aktueller Stand und Ausblick**<br>Markus Brambor, Sparkassenverband Westfalen-Lippe |
| 14:45 - 15:30 Uhr | **Komplexes Immobilienvermögen verantwortungsvoll, professionell und übergabefähig betreuen – Ideen und Lösungen aus dem Family Office**<br>Marc Nilles und Thomas Krahl, Frankfurter Bankgesellschaft |
| 15:30 - 15:45 Uhr | **Kommunikationspause** |
| 15:45 - 16:30 Uhr | **Der ELTIF in der strategischen Asset-Allocation: von Sparkassen gedacht, für Sparkassen gemacht**<br>Christian Förster und Dominik Pfeifferling, LBBW<br>Patrick Geraats, LBBW AM |
| 16:30 - 17:15 Uhr | **Strategische Asset Allocation - Erkenntnisse zur Konstruktion robuster Portfolios**<br>Prof. Dr. Denis Bagbasi, Hochschule für Finanzwirtschaft & Management |
| 17:15 - 17:40 Uhr | **Business Etikette – sicher auftreten**<br>Silke Fudikar |
| 17:40 - 17:45 Uhr | **Fazit & Ausblick**<br>Carsten Suerken, Sparkassenverband Westfalen-Lippe<br>Sabrina Wissing, Rheinischer Sparkassen- und Giroverband |
| Ab 18:30 Uhr | **Abendveranstaltung in der Phoenix Lounge** |

**Tag 2: Dienstag, 24.11.2026**

| | |
|---|---|
| 08:30 - 09:00 Uhr | **Get-together** |
| 09:00 - 10:30 Uhr | **Vermögen & Steuern 2026 – Vermögensrendite nach Steuern – Impulse für die Beratungspraxis**<br>Klaus Michalowski, Steuerberater - Wirtschaftsmediator - Family Officer |
| 10:30 - 10:45 Uhr | **Kommunikationspause** |
| 10:45 - 11:30 Uhr | **Brennpunkt Erbschaftsteuer und Vermögensnachfolge – Karlsruhe im Blick, Generationen im Gespräch**<br>Klaus Michalowski, Steuerberater - Wirtschaftsmediator - Family Officer |
| 11:30 - 12:15 Uhr | **Was Unternehmerfamilien von einer Private Banking-Beratung wirklich erwarten**<br>Benjamin Lavarde, Trusted Advisor Group |
| 12:15 - 12:30 Uhr | **Neue Karrierewege in der Private Banking-Beratung**<br>Elisabeth Schnecking, Sparkassenakademie NRW |
| 12:30 - 13:15 Uhr | **Mittagspause** |
| 13:15 - 14:45 Uhr | **Update: Regulatorik und Haftungsrecht im Private Banking**<br>Prof. Dr. Peter Balzer, Rechtsanwalt |
| 14:45 - 15:00 Uhr | **Kommunikationspause** |
| 15:00 - 16:00 Uhr | **Loslaufen, bevor der Staffelstab ankommt - Next Gen im Private Banking**<br>Daniel Robert, Deka Bank |
| 16:00 - 16:15 Uhr | **Fazit & Ausblick**<br>Carsten Suerken, Sparkassenverband Westfalen-Lippe<br>Sabrina Wissing, Rheinischer Sparkassen- und Giroverband<br>Elisabeth Schnecking, Sparkassenakademie NRW |

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 03 PRIVATE BANKING

# Fachseminare / Zertifikatsprogramme

Zusätzliche LEK-Tage

# Fachseminar Financial Consultant (HFM)

Fachseminare ermöglichen eine umfassende Qualifizierung für Spezialistenaufgaben. Eng verzahnt mit der Praxis und in kompakter Form wird hier das erforderliche Know-how "auf den Punkt" gebracht. In einer Kombination aus Präsenz- und Onlineseminaren sowie zeitlich flexiblen Selbstlernphasen wird das vermittelte Wissen mit hohem Mehrwert für die Praxis angewendet.

Das **Fachseminar Financial Consultant** ist seit vielen Jahren ein fester Bestandteil des Bildungsprogramms der Sparkassenakademien in ganz Deutschland. Teilnehmerinnen und Teilnehmern können das jetzt neu ausgerichtete Fachseminar - nach erfolgreicher Akkreditierung in 2024 - als erstes Level für die Zertifizierung beim Financial Planning Standards Board Deutschland e.V. (FPSB Deutschland) zum **CERTIFIED FINANCIAL PLANNER®** anrechnen lassen.

Neben einer zunehmenden Regulierung zeigt sich im Finanzdienstleistungssektor auch ein klarer Trend zu höheren Ansprüchen an komplexere Kundenberatungen, Fachwissen, Professionalisierung und Akademisierung. Dauerhaft nachhaltige Differenzierung vom Wettbewerb und Kundenbindung kann heute nur noch durch entsprechende Beratungsqualität erreicht werden. Im Rahmen des **Projektes Private Banking 2.0** wurde daher auch die Empfehlung ausgesprochen, die bestehende Bildungsarchitektur in Richtung des internationalen Titels **CERTIFIED FINANCIAL PLANNER®** zu öffnen.

## ZIELGRUPPE

- Mitarbeiter/-innen im Sparkassen-Vermögensmanagement/Private Banking, die für den Aufbau von Kundenbeziehungen im gehobenen Segment des Vermögensmanagements und für die ganzheitliche Kundenbetreuung verantwortlich sind oder werden sollen
- Das Level I mit dem Abschluss "Financial Consultant (HFM)" steht grundsätzlich allen Private Banking Beratenden offen.

## IHR NUTZEN

- Sie qualifizieren sich für eine lebensphasenbezogene Betreuung von Kunden im gehobenen Segment des Vermögensmanagements bzw. Private Banking.
- Sie erwerben umfassende praxisbezogene Kenntnisse, um Ihre Kunden, ein anspruchsvolles Klientel, systematisch und ganzheitlich zu beraten und zu betreuen.
- Sie erarbeiten individuelle Lösungen für alle finanziellen Bedarfsfelder in den jeweiligen Kundensituationen.
- Sie ergänzen bzw. aktualisieren die erforderlichen Kenntnisse bezüglich der Sachkunde in der Anlageberatung.

## VORAUSSETZUNG(EN)

- Erfolgreicher Besuch des Fachseminars Individualkundenbetreuung (Angebotsnummer 02.100 oder 02.110), alternativ: Kenntnisse entsprechend den Inhalten der o. g. Fachseminare
- 3- jährige Berufserfahrung im Bereich Private Banking, Vermögens- bzw. Anlageberatung

## TERMIN(E)

2701_Nr._10 | 18.10.2027 – 23.06.2028 |

E-Learning (18.10.2027 - 30.06.2028)
Level 0 (17.10. - 20.10.2027)
Level 0 - Prüfung (03.12.2027)
Level 1-1 (17.01. - 15.02.2028)
Level 1-1 Prüfung (31.03.2028)
Level 1-2 (03.04. - 24.05.2028)
Level 1-2 Prüfung (23.06.2028)

2702_Nr._11 | 08.11.2027 – 23.06.2028 |

E-Learning (08.11.2027 - 30.06.2028)
Level 0 (08.11. - 10.11.2027)
Level 0 - Prüfung (03.12.2027)
Level 1-1 (24.01. - 22.02.2028)
Level 1-1 Prüfung (31.03.2028)
Level 1-2 (03.04. - 01.06.2028)
Level 1-2 Prüfung (23.06.2028)

## DAUER

26 Tage

## PREIS

7.500,00 €
zzgl. Mittagspauschale

## KONTAKT

ANMELDUNG



## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Dozentinnen und Dozenten aus Wissenschaft und Praxis mit ausgewiesener Expertise in ihrem jeweiligen Fachgebiet und viel Praxiserfahrung

## HINWEIS(E)

**IDD-Anrechnung:** Es können insgesamt 15 Zeitstunden im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) angerechnet werden, 180 min für das Basisseminar und 720 min für Level 1.

Um einen reibungslosen, guten Austausch bei den Live-Online-Modulen 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

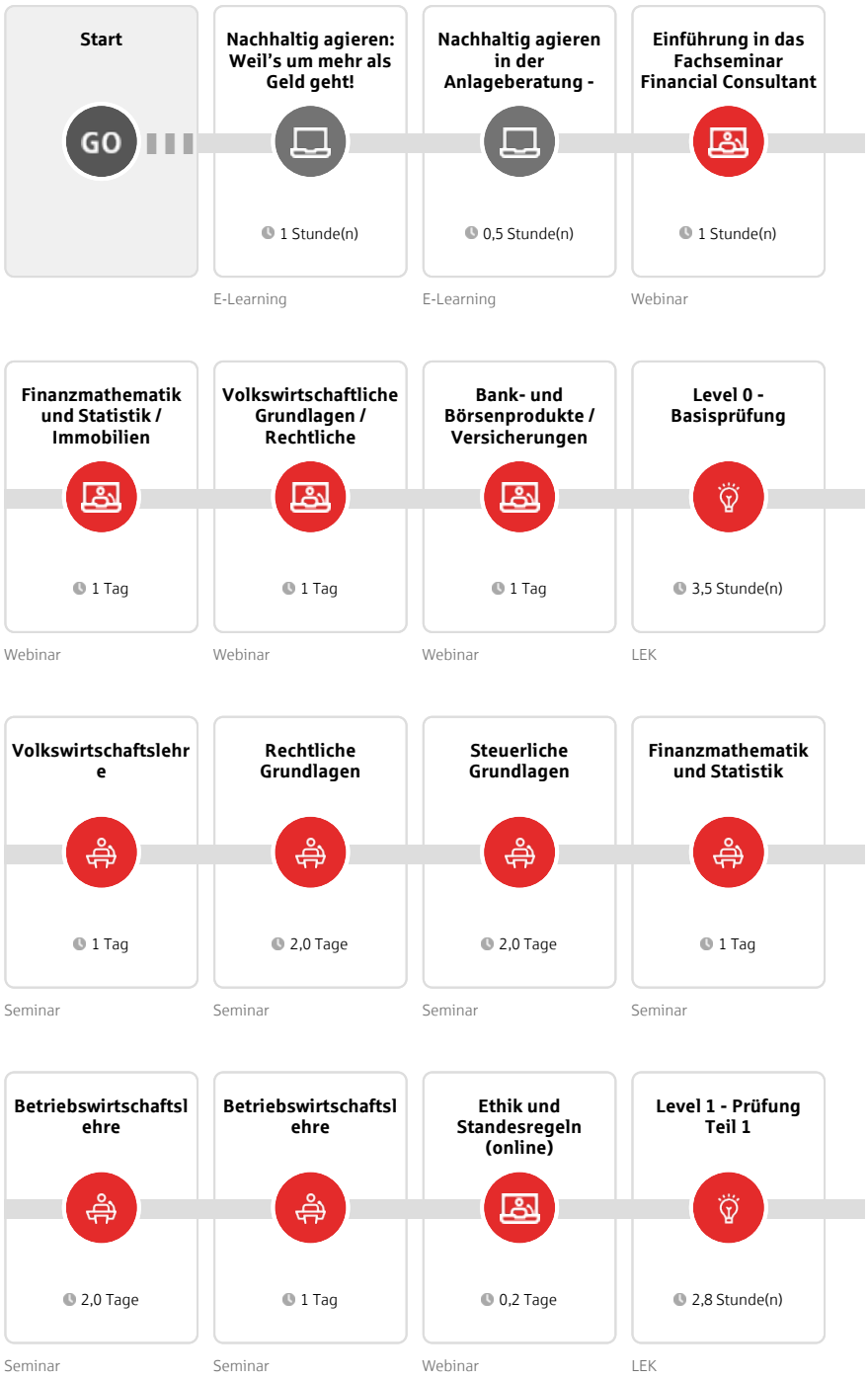
**Laura Stern**
0231 22240-720
laura.stern@ska.nrw

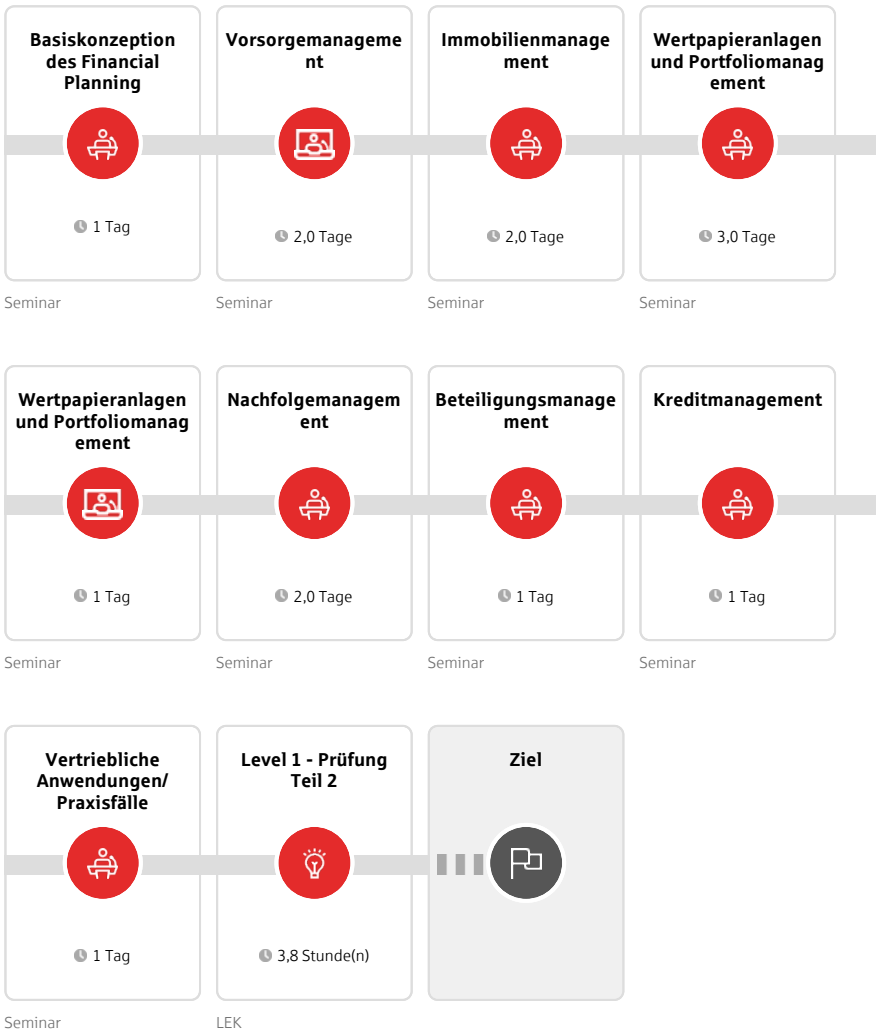
INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

**Ihre Lernreise: Fachseminar Financial Consultant (HFM)**




Basiskonzeption des Financial Planning
1 Tag
Seminar
Vorsorgemanagement
2,0 Tage
Seminar
Immobilienmanagement
2,0 Tage
Seminar
Wertpapieranlagen und Portfoliomanagement
3,0 Tage
Seminar
Wertpapieranlagen und Portfoliomanagement
1 Tag
Seminar
Nachfolgemanagement
2,0 Tage
Seminar
Beteiligungsmanagement
1 Tag
Seminar
Kreditmanagement
1 Tag
Seminar
Vertriebliche Anwendungen/ Praxisfälle
1 Tag
Seminar
Level 1 - Prüfung Teil 2
3,8 Stunde(n)
LEK
Ziel

## Programm/Inhalt

Level 0 - Basiswissen

- Volkswirtschaftliche Grundlagen
- Rechtliche Grundlagen
- Finanzmathematik und Statistik
- Bank- und Börsenprodukte
- Immobilien
- Versicherungen

Level I Financial Consultant - Interdisziplinäre Grundlagen

- Betriebswirtschaftslehre
- Volkswirtschaftslehre
- Finanzmathematik und Statistik
- Steuerliche Grundlagen
- Rechtliche Grundlagen
- Ethik

Level I Financial Consultant - Privates Finanzmanagement

- Basiskonzeption des Financial Planning
- Immobilienmanagement
- Kreditmanagement
- Beteiligungsmanagement
- Portfoliomanagement
- Vorsorgemanagement
- Nachfolgemanagement

Unser Qualifizierungsziel ist es, Ihnen höchste Kompetenz im Umgang mit vermögenden Kunden zu vermitteln. Die Lehrinhalte des **Levels I** mit dem Abschluss **"Financial Consultant (HFM)"** konzentrieren sich dabei auf **alle Leistungsfelder** der Private Banking Beratung und bilden die Grundlage für eine erfolgreiche, langfristige Anlageberatung und Vermögensverwaltung für vermögende Privatkunden und Unternehmer.

Die erfolgreiche Teilnahme am Level I „Financial Consultant“ ist Voraussetzung, um sich **für das Level II (Financial Planner) an der Hochschule für Finanzwirtschaft & Management** anmelden zu können. Der erfolgreiche Abschluss beider Level ermöglicht den Teilnehmern und Teilnehmerinnen die Zertifizierung beim Financial Planning Standards Board Deutschland e.V. (FPSB Deutschland) zum **CERTIFIED FINANCIAL PLANNER®.** Das CERTIFIED FINANCIAL PLANNER®-Zertifikat ist Ausdruck höchster Qualifikation. Finanzberatende mit diesem Titel zählen zu der Elite in der Finanzbranche.

**Zertifizierung beim FPSB Deutschland**

Wenn Sie nach dem erfolgreichen Abschluss des **Level I „Financial Consultant (HFM)“** auch das **Level II "Financial Planner (HFM)"** an der Hochschule für Finanzwirtschaft & Management erfolgreich abgeschlossen und auch die Zentralprüfung des FPSB Deutschland bestanden haben, können Sie einen **Antrag zur Zertifizierung und Mitgliedschaft im FPSB Deutschland** stellen.

Neben der Zertifizierung zum **CERTIFIED FINANCIAL PLANNER®** können Sie **auch die Zertifizierung zum EFA European Financial Advisor®** und **DIN ISO 22222-Zertifizierung** durch den FPSB Deutschland beantragen.

Zur **Beantragung der Zertifizierung** und der damit verbundenen Mitgliedschaft im FPSB Deutschland finden Sie auf der Website des FPSB Deutschland eine **Informationsbroschüre**.

*Das Qualifizierungsprogramm „Financial Consultant (HFM) | Financial Planner (HFM)“ in Kooperation mit den regionalen Sparkassenakademien wurde 2024 durch das Financial Planning Standards Board Deutschland e.V. erfolgreich akkreditiert. Ziel der Akkreditierung ist die Erlaubnis, ein Programm zur Vorbereitung auf die Zertifizierung zum EFPA European Financial Advisor® EFA und /oder zum CERTIFIED FINANCIAL PLANNER®-Professional durchzuführen. Laufende und vergangene Jahrgänge des Qualifizierungsprogramms der HFM in Kooperation mit den regionalen Sparkassenakademien wurden rückwirkend akkreditiert. CFP® und CERTIFIED FINANCIAL PLANNER® sind außerhalb der USA Eigentum des Financial Planning Standards Board Ltd. und werden Einzelpersonen verliehen, die die Zertifizierungsvoraussetzungen erfüllen und kontinuierlich unter Beweis stellen. Zertifizierungsgeber in Deutschland ist das Financial Planning Standards Board Deutschland e.V..

# Fresh-up FPSB-Zentralprüfung 2026 (online)

**Sie haben das Fachseminar Financial Consultant (HFM) erfolgreich abgeschlossen und möchten sich zukünftig zum CERTIFIED FINANCIAL PLANNER®, EFPA European Financial Advisor® EFA oder zum Geprüften privaten Finanzplaner nach DIN ISO 22222 zertifizieren? Mit unserem Fresh-up für die Zentralprüfung können Sie die letzten Unsicherheiten beseitigen. Nutzen Sie dieses zentral angebotene Online-Seminar, das sich ausschließlich an erfolgreiche Absolventinnen und Absolventen des Fachseminars Financial Consultant (HFM) richtet, zur Vorbereitung auf die FPSB-Zentralprüfung. Die nächste FPSB-Zentralprüfung findet am 5. September 2026 in Frankfurt statt (Anmeldung beim FPSB über www.fpsb.de).**

## ZIELGRUPPE

Absolventinnen und Absolventen des Fachseminars Financial Consultant (HFM), die sich zum CERTIFIED FINANCIAL PLANNER®, EFPA European Financial Advisor® EFA oder zum Geprüften privaten Finanzplaner nach DIN ISO 22222 zertifizieren lassen möchten

## IHR NUTZEN

- Sie informieren sich über den Ablauf und die Besonderheiten der FPSB-Zentralprüfung.
- Sie erhalten grundsätzliche Hinweise und Tipps zum Beantworten der Prüfungsfragen.
- Sie klären offene Fragen.
- Sie besprechen einige ausgewählte fachliche Inhalte kurz und knapp.

## IHR REFERENT

Boris Niekammer, Rothorn Trust AG

CEO Rothorn Capital AG

## HINWEIS(E)

Veranstalter des Webinars am 13.07.2026 ist die Sparkassenakademie in NRW.

Für Ihre Anmeldung zur FPSB-Zentralprüfung sowie für weitere Infos kontaktieren Sie bitte direkt die Geschäftsstelle des FPSB:
Financial Planning Standards Board Deutschland e. V.
Fon: (069) 9055938-0
E-Mail: info@fpsb.de
Internet: www.fpsb.de

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

3 Stunden

## PREIS

95,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Laura Stern**
0231 22240-720
laura.stern@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Ablauf und Besonderheiten der FPSB-Zentralprüfung**

**Klären offener Fragen**

**Eingehen auf die relevantesten Prüfungsfächer und ausgewählte fachliche Inhalte**

**Grundsätzliche Hinweise und Tipps zum Beantworten der Prüfungsfragen**

**Wichtig zu wissen:**
**Eine vollständige Aufarbeitung aller möglichen Inhalte der Zentralprüfung kann in Anbetracht der Zeit und der Vielzahl an Themen nicht dargestellt werden.**

Zertifizierung als EFPA European Financial Advisor® EFA oder
Zertifizierung als CERTIFIED FINANCIAL PLANNER®-Zertifikatsträger
Prüfungsdauer: 160 Minuten zzgl. Lesezeit
Prüfungsgebühr: EUR 600,– zzgl. 19% MwSt. (Gesamt: EUR 714,–)

52. Zentralprüfung 05.09.2026
53. Zentralprüfung 06.03.2027

# Zertifikatsübergabe Financial Consultant (HFM)

**TERMIN(E)**

Auf Anfrage

**DAUER**

0,5 Tage

**PREIS**

**KONTAKT**

ANMELDUNG



**Laura Stern**
0231 22240-720
laura.stern@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

17:30 bis 18:00 Uhr **Get-together**

18:00 bis 18:45 Uhr **Begrüßung**

**Laudatio**

**Übergabe der Zertifikate und Zeugnisse**

18:45 bis 21:00 Uhr **Gemeinsames Abendessen**

# Fachseminar Generationenberatung (HFM)

**Die Kundenanforderungen wachsen – Themen wie Vorsorge, Nachfolge und Vermögensweitergabe werden komplexer und wichtiger. Hier setzt das Fachseminar Generationenberatung an, das wir in Kooperation mit der Hochschule für Finanzwirtschaft & Management (HFM) als Level 1 eines zweistufigen Qualifizierungsprogramms anbieten.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen im Private Banking und im Individualkundengeschäft, die sich perspektivisch auf das Aufgabenfeld Generationenberatung fokussieren wollen oder bereits in diesem Themenkomplex aktiv sind

## IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, Ihre hochvermögende Kundschaft professionell bei der Nachfolgeplanung zu unterstützen – rechtlich fundiert, steuerlich durchdacht und praxisnah.
- Sie erweitern Ihr Beratungsspektrum, vertiefen Ihre Beratungskompetenz und positionieren sich als kompetente Ansprechperson.
- Sie können im komplexen Beratungsprozess passgenaue Gestaltungsmöglichkeiten sicher anbieten sowie erfolgreich kommunizieren und stärken damit nachhaltig die Kundenbindung.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Für die Teilnahme an Level 1 „Generationenberatung (HFM)“ ist ein Abschluss als Sparkassenfachwirt/-in (oder vergleichbarer Kenntnisstand) und eine entsprechende Berufserfahrung erforderlich.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Expertinnen und Experten aus der Sparkassen-Finanzgruppe mit ausgewiesener Expertise in ihrem jeweiligen Fachgebiet und viel Praxiserfahrung

## HINWEIS(E)

Der erfolgreiche Abschluss „Generationenberaterin/Generationenberater (HFM)“ ermöglicht bereits die Teilnahme an der schriftlichen Zentralprüfung des FPSB Deutschland für die Zertifizierung* (siehe Programm/Inhalt) zum CERTIFIED GENERATIONS ADVISOR CGA® und öffnet den Weg zum Level 2 an der HFM mit dem Abschluss „Estate Planner (HFM)“. Das gesamte zweistufige Programm ermöglicht die Zertifizierung* (siehe Programm/Inhalt) zum weltweit anerkannten Gütesiegel CERTIFIED FOUNDATION AND ESTATE PLANNER CFEP® durch das Financial Planning Standards Board Deutschland e.V. (FPSB Deutschland).

Diese Qualifizierung ist grundsätzlich nur als Gesamtpaket buchbar. In Einzelfällen ist eine modulare Buchung von Level 1 oder Level 2 möglich. Dabei kann jedoch kein Rabatt gewährt werden.

**Im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) können 4 Zeitstunden angerechnet werden.**

## TERMIN(E)

23.02.2027 – 04.06.2027 | Sparkassenakademie NRW

Block 1 (23.02. - 26.02.2027)
Block 2 (15.03. - 16.03.2027)
Block 3 (20.04. - 22.04.2027)
Lernerfolgskontrolle (Level 1) (04.06.2027)

## DAUER

9 Tage

## PREIS

4.290 € (rabattiert 4.090 € für Level 1, Gesamtpaketpreis 9.280 € für Level 1 + 2)

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

**Wichtiger Hinweis für Absolventinnen und Absolventen des bisherigen Generationenberater-Lehrgangs an der HFM:**
Da das Curriculum im Fachseminar Generationenberatung gezielt auf die Zentralprüfung des FPSB Deutschland abgestimmt ist, empfehlen wir dringend, das Programm nochmals zu absolvieren. Für eine wiederholte Teilnahme bieten wir jetzt einen attraktiven Preisnachlass.

## Programm/Inhalt

**Level 1 GENERATIONENBERATUNG**

**Elemente der Vermögensnachfolge**

- Gesetzliche Erbfolge
- Gewillkürte Erbfolge
- Erbschaftsteuerliche Konsequenzen des Erbfalls und Bewertungsrecht

**Gestaltungsmöglichkeiten innerhalb der privaten Vermögensnachfolge**

- Problembereiche der privaten Vermögensnachfolge
- Rechtliche Gestaltungsmodelle
- Steuerliche Gestaltungsmodelle nach Eintritt des Erbfalles
- Übertragungsstrategien im Wege der vorweggenommenen Erbfolge
- Einkommen- und erbschaftsteuerliche Auswirkungen der Gestaltungsalternativen
- Liquiditätsaspekte bei der privaten Vermögensnachfolge und möglicher Gestaltungsalternativen
- Produktlösungen im Rahmen der Gestaltung der privaten Vermögensnachfolge

**Institutionelle Rahmenbedingungen bei der Vermögensnachfolge**

- Haftungsrechtliche Grundlagen und rechtliche Rahmenbedingungen
- Die Bank im Erbfall
- Kostenoptimierung in Nachlassangelegenheiten

**Beratungsansatz bei der Vermögensnachfolge**

- Prozess der Generationenberatung und des Estate Planning
- Ethik
- Ergänzende Aspekte in der Generationenberatung und im Estate Planning

**Kommunikation und Mediation**

- Tabuthema Tod
- Kommunikation
- Mediation als Streitschlichtungsverfahren

**Fallübungen zu Beratungsansätzen und Praxisfälle in der privaten Vermögensnachfolge**

**Level 2 ESTATE PLANNING**

**findet an der Hochschule für Finanzwirtschaft & Management (HFM) in Bonn statt. Für detaillierte Informationen besuchen Sie** Qualifizierungsprogramm Generationenberatung-Estate-Planning (HFM) **oder wenden sich an die Verantwortlichen der HFM: Prof. Dr. Denis Bagbasi (denis.bagbasi@s-hochschule.de) und Safiyya Tennigkeit (safiyya.tennigkeit@s-hochschule.de)**

* Das Qualifizierungsprogramm der Hochschule für Finanzwirtschaft & Management (HFM) in Kooperation mit regionalen Sparkassenakademien wurde zur Akkreditierung durch das Financial Planning Standards Board Deutschland e.V. (FPSB Deutschland) angemeldet. Ziel der Akkreditierung ist die Erlaubnis, ein Programm zur Vorbereitung auf die Zertifizierung zum CGA® CERTIFIED GENERATIONS ADVISOR und/oder zum CERTIFIED FOUNDATION AND ESTATE PLANNER-Professional durchführen zu können. Die HFM in Kooperation mit regionalen Sparkassenakademien arbeitet im Rahmen des Akkreditierungsprozesses mit dem FPSB Deutschland zusammen. Erst nach erfolgreichem Abschluss des Akkreditierungsprozesses kann garantiert werden, dass das Qualifizierungsprogramm zur Zertifizierung zum CGA® CERTIFIED GENERATIONS ADVISOR oder zum CERTIFIED FOUNDATION AND ESTATE PLANNER-Professional vorbereitet. Es ist jedoch beantragt, laufende und vergangene Jahrgänge des Programms der HFM in Kooperation mit regionalen Sparkassenakademien rückwirkend zu akkreditieren.

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 03 PRIVATE BANKING

# Trainings: Beratung und Vertrieb

# Behavioral Finance: die Psychologie der Anlageentscheidung - Kundengespräche in Zeiten der Unsicherheit

**Gerade jetzt in Zeiten unsicherer Märkte spielt die Psychologie bei Anlageentscheidungen eine große Rolle. Sie wollen wissen, womit sich Behavioral Finance beschäftigt? Sie möchten Ihre Kundinnen und Kunden verstehen und deren Entscheidungsverhalten im Rahmen von Anlagepräferenzen kennen? Mit diesen Erkenntnissen können Sie Ihren Kundinnen und Kunden zu ökonomisch besseren Entscheidungen verhelfen und damit Kundengespräche effektiver führen.**

## ZIELGRUPPE

Individualkundenberater/-innen, Berater/-innen im Private Banking und zertifizierte Financial Consultants

## IHR NUTZEN

- Sie kennen typische Verhaltensmuster Ihrer Kundinnen und Kunden bei Anlageentscheidungen.
- Sie sind in der Lage, mit Handlungspanik und subjektivem Kränkungsempfinden auf Kundenseite umzugehen und diese Erkenntnisse in der Praxis zu nutzen.
- Sie können aus den zehn wichtigsten Entscheidungsfallen Anlageempfehlungen für Kundinnen und Kunden ableiten.

## IHR REFERENT

Gisbert Straden, training at work lake of constance

Lehrbeauftragter an der Hochschule für Management BSP Businessschool Berlin Potsdam mit langjährigen Erfahrungen in der Private-Banking-Beratung.

## HINWEIS(E)

Diese Veranstaltung ist mit einem Tag anrechenbar für die Rezertifizierung Financial Consultant.

## TERMIN(E)

01.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

485,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Definition und Einführung ins Forschungsgebiet Behavioral Finance**

**Psychologie des Anlageverhaltens**

**Typische Entscheidungsfallen für Anlegerinnen und Anleger**

**Die zehn wichtigsten Entscheidungsfallen identifizieren und nutzen**

**Ableiten von Anlageempfehlungen aus den wichtigsten Fallen**

**Hinweise zur Anlageentscheidung**

**Anlegerverhalten in Krisenzeiten**

**Emotionaler Verlauf von Krisen**

**Umgang mit subjektiven Kränkungserscheinungen im Kundengespräch**

# Der Beratungsprozess im Private Banking - das Strategiegespräch sicher und kompetent führen

**Der Beratungsprozess Private Banking entwickelt sich weiter. Mit einer professionellen und erfolgreichen Vernetzung im Sinne der „360-Grad-Beratung“ dient das Strategiegespräch der Identifizierung von Kundenzielen und Kernhandlungsfeldern. Damit verkörpert es den optimalen Einstieg in die Beratung.**
**Informieren Sie sich hier auch über Aktuelles aus dem DSGV-Projekt Private Banking.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Private Banking; (Zertifizierte) Financial Consultants

## IHR NUTZEN

- Sie können Beratungsgespräche im Rahmen des Beratungsprozesses Private Banking kompetent und sicher führen.
- Sie sind in der Lage, komplexe Kundensituationen im Private Banking unter dem Aspekt der Kernberatungsthemen ganzheitlich zu betrachten.
- Sie können individuelle Anknüpfungspunkte für zielführende Vertiefungsgespräche in den Leistungsfeldern aufgreifen.

## IHR REFERENT

Ernst Biedermann, eb training-consulting

Estate Planner (GeNe-Institut), Bankbetriebswirt (IHK), Innovationsmanager (IHK), Versicherungsfachmann (BVW), Fach- und Vertriebstrainer

## HINWEIS(E)

Dieses Seminar ist anrechenbar für die Rezertifizierung Financial Consultant.
Es kann auch inhouse in Ihrer Sparkasse durchgeführt werden.

## TERMIN(E)

16.02.2027 – 17.02.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2 Tage

## PREIS

850,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Den Beratungsprozess kennenlernen und verinnerlichen**

**Bedarf und Motive der Private-Banking-Kundschaft analysieren und vertiefen**

**Positionierung der Private-Banking-Beraterin bzw. des Private-Banking-Beraters**

**Das Leistungsversprechen als Basis für die Zusammenarbeit**

**Das Strategiegespräch - Aufbau, Anwendung und Ziele**

**Professionelle Gesprächsvorbereitung mit unterschiedlichen Methoden**

**Bedarfs- und kundenorientierte Gesprächsführung mit dem Strategiegespräch in OSPlus_neo**

**Das Gesprächsprotokoll - Aufbau, Anwendung und Ziele**

**Erhebung der Kernberatungsfelder: nach dem Strategiegespräch ist vor dem Vertiefungsgespräch**

**Ausblick auf Veränderungen aus dem DSGV-Projekt Private Banking**

# Der Unternehmer als Private Banking Kunde

**Ausgewählte Spezialthemen bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an:**
**Wenn der Unternehmer mit seinem Privatvermögen im Private Banking betreut wird, ergeben sich häufig andere Beratungsbedürfnisse und Schwerpunkte als bei den klassischen Privatkunden. Der Unternehmer als Private Banking Kunde steht in diesem Seminar im Fokus. Die Veranstaltung findet in Hannover statt.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Bereich Private Banking und zertifizierte Financial Consultants

## IHR NUTZEN

- Sie lernen die spezifischen Beratungsbedürfnisse kennen, wenn der Unternehmer mit seinem Privatvermögen im Private Banking betreut wird.
- Sie vertiefen Beratungsansätze anhand von Fallbeispielen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Claudia Piepenbrink, Sparkasse Osnabrück

## HINWEIS(E)

Das Seminar ist mit einem Tag anrechenbar für die Rezertifizierung Financial Consultant.

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird in Hannover stattfinden. Bitte melden Sie direkt über deren Buchungsportal (Webcode SM1310) online an. Zur Anmeldung: https://portal.svn.de

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)

Auf Anfrage

## DAUER

1 Tag

## PREIS

450,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

- **Die Sprache des Unternehmers sprechen**
- **Welche Unterlagen sollen zwingend in die Beratung mit einbezogen werden?**
- **Einkommensteuerliche Aspekte unter Berücksichtigung von Rechtsformen, Betriebsaufspaltungen usw.**
- **Kapitalanlagen im Betriebsvermögen vs. Privatvermögen**
- **Liquiditätsversorgung im Ruhestand**
- **Unternehmensnachfolgeplanung aus dem Blickwinkel der eigenen Absicherung im Ruhestand**
- **Notfallkoffer**

# Unternehmerkundenberatung - effiziente Datenaufnahme und Aggregation in der 360-Grad-Beratung

**Eine der größten ungenutzten Ertragsquellen im Private Banking ist die strategische Begleitung und themenübergreifende Beratung vermögender Unternehmerinnen und Unternehmer. Qualifizieren Sie sich in vier Praxismodulen strategisch, ganzheitlich und vertrieblich wirksam zur ersten Ansprechperson auf der Firmen- und Privatseite. Der erste Praxisworkshop legt den *Schwerpunkt auf Datenaufnahme und Aggregation*.**

## ZIELGRUPPE

Beratende im Private Banking und Firmenkundengeschäft, die mit vermögenden Unternehmerinnen und Unternehmern und familiär geführten Unternehmen arbeiten und sich als erste Ansprechperson strategisch positionieren möchten

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die notwendigen Schritte, um die Daten der Kundin/des Kunden ertragsorientiert zu verarbeiten.
- Sie sind in der Lage, die zentralen Lebensziele der Kundin/des Kunden detailliert zu erarbeiten.
- Sie können auf Gesamtvermögensebene transparent und kundenzentriert visualisieren, um komplexe Kundensysteme in der Beratung transparent und nachvollziehbar zu machen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Hubert Hoffmann, AEQUICON Family Office GmbH
  Gesellschafter-Geschäftsführer eines Multi Family Office mit über zwanzig Jahren Berufserfahrung im Finanzwesen; CFP®, CFEP®, CGA®, Testamentsvollstrecker (FS), Stiftungsberater/Stiftungsmanager (EBS), Zertifizierter Family Officer (FvF), Certified Mergers and Acquisitions Professional (FS)
- Benjamin Lavarde, Lavarde Consulting
  Training. Consulting. Advisory. CFP®, CFEP®, Mergers and Acquisitions Professional und Master im Wealth Management

## HINWEIS(E)

**Das Seminar ist ein Modul der Seminarreihe 03.290. Bitte buchen Sie unter der Angebotsnummer 03.290.**

**Dieser Praxisworkshop ist anrechenbar für die Rezertifizierung Financial Consultant bzw. CERTIFIED FINANCIAL PLANNER® und andere FPSB-Zertifikatsträger/-innen (voraussichtlich mit 19,5 CPD-Credits).**

## TERMIN(E)

siehe Hinweise

## DAUER

3 Tage

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Aufstellung des Kundensystems Familie - Vermögen - Ziele und Darstellung der Gesamtzusammenhänge**

**Beratungs- und ertragsorientierte Verarbeitung der Daten der Kundin/des Kunden**

**Detaillierte, vertriebswirksame Erarbeitung der Lebensziele der Kundin/des Kunden**

**Transparente und kundenzentrierte Visualisierung der Zusammenhänge als Grundlage der strategischen Begleitung**

**Wir empfehlen, 19,5 CPD-Credits anzurechnen:**
**5 CPDs | 1.3a - Basiskonzeption des Financial Planning | Konzept**
**8 CPDs | 1.3b - Basiskonzeption des Financial Planning | Methodik**
**2 CPDs | 1.4c - Strategische Ausrichtungen von Financial Planning | Konzeptionelle Aspekte**
**4,5 CPDs | 1.6a - Marketing und Kommunikation**

# Unternehmerkundenberatung - nutzenorientierte Analyse und Visualisierung in den Themenplänen

**Eine der größten ungenutzten Ertragsquellen im Private Banking ist die strategische Begleitung und themenübergreifende Beratung vermögender Unternehmerinnen und Unternehmer. Qualifizieren Sie sich in vier Praxismodulen strategisch, ganzheitlich und vertrieblich wirksam zur ersten Ansprechperson für Unternehmerfamilien. Der zweite Praxisworkshop legt den *Schwerpunkt auf Analyse und Visualisierung in den Themenplänen*.**

## ZIELGRUPPE

Beratende im Private Banking und Firmenkundengeschäft, die mit vermögenden Unternehmerinnen und Unternehmern und familiär geführten Unternehmen arbeiten und sich als erste Ansprechperson strategisch positionieren möchten

## IHR NUTZEN

- Sie können komplexe Vermögen mit Blick auf die Gesamtvermögensebene der Familie und deren Ziele analysieren und priorisieren.
- Sie sind in der Lage, systematisch und praxisorientiert mit vertieftem Expertenwissen in den Themenplänen auf Augenhöhe zu beraten.
- Sie nutzen effiziente Beratungsprozesse und kennen methodische Werkzeuge, um komplexe Kundensysteme zu visualisieren.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Hubert Hoffmann, AEQUICON Family Office GmbH
  Gesellschafter-Geschäftsführer eines Multi Family Office mit über zwanzig Jahren Berufserfahrung im Finanzwesen; CFP®, CFEP®, CGA®, Testamentsvollstrecker (FS), Stiftungsberater/Stiftungsmanager (EBS), Zertifizierter Family Officer (FvF), Certified Mergers and Acquisitions Professional (FS)
- Benjamin Lavarde, Lavarde Consulting
  Training. Consulting. Advisory. CFP®, CFEP®, Mergers and Acquisitions Professional und Master im Wealth Management

## HINWEIS(E)

**Das Seminar ist ein Modul der Seminarreihe 03.290. Bitte buchen Sie unter der Angebotsnummer 03.290.**

**Dieser Praxisworkshop ist anrechenbar für die Rezertifizierung Financial Consultant bzw. CERTIFIED FINANCIAL PLANNER® und andere FPSB-Zertifikatsträger/-innen.**

## TERMIN(E)

siehe Hinweise

## DAUER

3 Tage

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Standardisierte und effiziente Analyse von Vermögen, Familie und Zielen sowie Implikationen für Gestaltungsbedarf**

**Analyse des Gesamtsystems zur Identifikation und Priorisierung von Beratungsbedarf und Nutzenmaximierung**

**Praxiswerkzeuge, Prozess- und Methodenkompetenz**

# Unternehmerkundenberatung - effiziente Umsetzung und Ertragsausschöpfung in der ganzheitlichen Beratung

**Eine der größten ungenutzten Ertragsquellen im Private Banking ist die strategische Begleitung und themenübergreifende Beratung vermögender Unternehmerinnen und Unternehmer. Qualifizieren Sie sich in vier Praxismodulen strategisch, ganzheitlich und vertrieblich wirksam zur ersten Ansprechperson auf der Firmen- und Privatseite. Der dritte Praxisworkshop legt den *Schwerpunkt auf Umsetzung und Ertragsausschöpfung*.**

## ZIELGRUPPE

Beratende im Private Banking und Firmenkundengeschäft, die mit vermögenden Unternehmerinnen und Unternehmern und familiär geführten Unternehmen arbeiten und sich als erste Ansprechperson strategisch positionieren möchten

## IHR NUTZEN

- Sie können komplexe Vermögensrisiken auf Gesamtvermögensebene erkennen, analysieren und priorisieren, damit das Vermögen der Kundschaft sowie zukünftige Erträge geschützt sind.
- Sie sind in der Lage, systematisch und praxisorientiert sichtbar und messbar die Brücke von der Beratung zum Ertrag zu schlagen.
- Sie heben ungenutzte Potenziale insbesondere in den Beratungsthemen Unternehmens- und Vermögensnachfolge, Vermögensstrukturierung und Vermögenssteuerung.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Hubert Hoffmann, AEQUICON Family Office GmbH
  Gesellschafter-Geschäftsführer eines Multi Family Office mit über zwanzig Jahren Berufserfahrung im Finanzwesen; CFP®, CFEP®, CGA®, Testamentsvollstrecker (FS), Stiftungsberater/Stiftungsmanager (EBS), Zertifizierter Family Officer (FvF), Certified Mergers and Acquisitions Professional (FS)
- Benjamin Lavarde, Lavarde Consulting
  Training. Consulting. Advisory. CFP®, CFEP®, Mergers and Acquisitions Professional und Master im Wealth Management

## HINWEIS(E)

**Das Seminar ist ein Modul der Seminarreihe 03.290. Bitte buchen Sie unter der Angebotsnummer 03.290.**

**Dieser Praxisworkshop ist anrechenbar für die Rezertifizierung Financial Consultant bzw. CERTIFIED FINANCIAL PLANNER® und andere FPSB-Zertifikatsträger/-innen.**

## TERMIN(E)

siehe Hinweise

## DAUER

3 Tage

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Koordination und Priorisierung von Beratungsmaßnahmen mit internen und externen Expertinnen und Experten sowie ertragsorientierte Transaktionsumsetzungen**

**Einbindung in die DSGV-Konzepte PB/FK/UK**

**Sichtbare und messbare Anwendung der Inhalte im realen Kundengeschäft**

**Brücke von der Beratung zum Ertrag**

# Unternehmerkundenberatung - Fallstudien-Workshop zum Vertrieb im Private-Banking-Unternehmerkunden

**Eine der größten ungenutzten Ertragsquellen im Private Banking ist die strategische Begleitung und themenübergreifende Beratung vermögender Unternehmerinnen und Unternehmer. Qualifizieren Sie sich in vier Praxismodulen strategisch, ganzheitlich und vertrieblich wirksam zur ersten Ansprechperson für Unternehmerfamilien - sowohl auf der Firmen- als auch auf der Privatseite. Der vierte und abschließende Praxisworkshop legt den *Schwerpunkt auf vertriebliche Verstetigung und Praxisanwendung.***

## ZIELGRUPPE

Beratende im Private Banking und Firmenkundengeschäft, die mit vermögenden Unternehmerinnen und Unternehmern und familiär geführten Unternehmen arbeiten und sich als erste Ansprechperson strategisch positionieren möchten

## IHR NUTZEN

- Sie nutzen effiziente Beratungsprozesse aus den Verbandsempfehlungen (PB 2.0), um diese in anonymisierten Echt-Kundenfällen anzuwenden.
- Sie sind in der Lage, Unternehmerkundinnen und -kunden und deren Familie systematisch und praxisorientiert auf Augenhöhe zu begleiten.
- Sie heben ungenutzte Potenziale bei Bestands- und Neukundschaft.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Hubert Hoffmann, AEQUICON Family Office GmbH
  Gesellschafter-Geschäftsführer eines Multi Family Office mit über zwanzig Jahren Berufserfahrung im Finanzwesen; CFP®, CFEP®, CGA®, Testamentsvollstrecker (FS), Stiftungsberater/Stiftungsmanager (EBS), Zertifizierter Family Officer (FvF), Certified Mergers and Acquisitions Professional (FS)
- Benjamin Lavarde, Lavarde Consulting
  Training. Consulting. Advisory. CFP®, CFEP®, Mergers and Acquisitions Professional und Master im Wealth Management

## HINWEIS(E)

**Das Seminar ist ein Modul der Seminarreihe 03.290. Bitte buchen Sie unter der Angebotsnummer 03.290.**

**Dieser Praxisworkshop ist anrechenbar für die Rezertifizierung Financial Consultant bzw. CERTIFIED FINANCIAL PLANNER® und andere FPSB-Zertifikatsträger/-innen.**

## TERMIN(E)

siehe Hinweise

## DAUER

3 Tage

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Rolle und Positionierung bei Unternehmerkundinnen und -kunden**

**Effiziente Begleitung und Kommunikation**

**Segmentierung und Akquisition im Bestand und bei Neukundinnen und -kunden**

**Anwendung des PB 2.0 an anonymisierten Echt-Kundenfällen**

# Unternehmerkundenberatung

**Eine der größten ungenutzten Ertragsquellen im Private Banking ist die strategische Begleitung und themenübergreifende Beratung vermögender Unternehmerinnen und Unternehmer. Qualifizieren Sie sich in vier Praxismodulen strategisch, ganzheitlich und vertrieblich wirksam zur ersten Ansprechperson auf der Firmen- und Privatseite.**

## ZIELGRUPPE

Beratende im Private Banking und Firmenkundengeschäft, die mit vermögenden Unternehmerinnen und Unternehmern und familiär geführten Unternehmen arbeiten und sich als erste Ansprechperson strategisch positionieren möchten

## IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, die zentralen Lebensziele der Kundin/des Kunden detailliert zu erarbeiten.
- Sie können komplexe Vermögensrisiken auf Gesamtvermögensebene erkennen, analysieren und priorisieren, damit das Vermögen der Kundschaft sowie zukünftige Erträge geschützt sind.
- Sie nutzen effiziente Beratungsprozesse und kennen methodische Werkzeuge, um systematisch und praxisorientiert sichtbar und messbar die Brücke von der Beratung zum Ertrag zu schlagen.
- Sie heben ungenutzte Potenziale insbesondere in den Beratungsthemen Unternehmens- und Vermögensnachfolge, Vermögensstrukturierung und Vermögenssteuerung.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Benjamin Lavarde, Lavarde Consulting
  Training. Consulting. Advisory. CFP®, CFEP®, Mergers and Acquisitions Professional und Master im Wealth Management
- Hubert Hoffmann, AEQUICON Family Office GmbH
  Gesellschafter-Geschäftsführer eines Multi Family Office mit über zwanzig Jahren Berufserfahrung im Finanzwesen; CFP®, CFEP®, CGA®, Testamentsvollstrecker (FS), Stiftungsberater/Stiftungsmanager (EBS), Zertifizierter Family Officer (FvF), Certified Mergers and Acquisitions Professional (FS)

## HINWEIS(E)

**Die Seminarreihe besteht aus vier Modulen. Detaillierte Informationen zu den jeweiligen Modulen finden Sie hier:**

## TERMIN(E)

02.11.2026 – 24.02.2027 |
Sparkassenakademie NRW

Modul 1 (02.11. - 04.11.2026)
Modul 2 (02.12. - 04.12.2026)
Modul 3 (18.01. - 20.01.2027)
Modul 4 (22.02. - 24.02.2027)

15.03.2027 – 23.06.2027 |
Sparkassenakademie NRW

Modul 1 (15.03. - 17.03.2027)
Modul 2 (21.04. - 23.04.2027)
Modul 3 (24.05. - 26.05.2027)
Modul 4 (21.06. - 23.06.2027)

04.10.2027 – 19.01.2028 |
Sparkassenakademie NRW

Modul 1 (04.10. - 06.10.2027)
Modul 2 (08.11. - 10.11.2027)
Modul 3 (06.12. - 08.12.2027)
Modul 4 (17.01. - 19.01.2028)

## DAUER

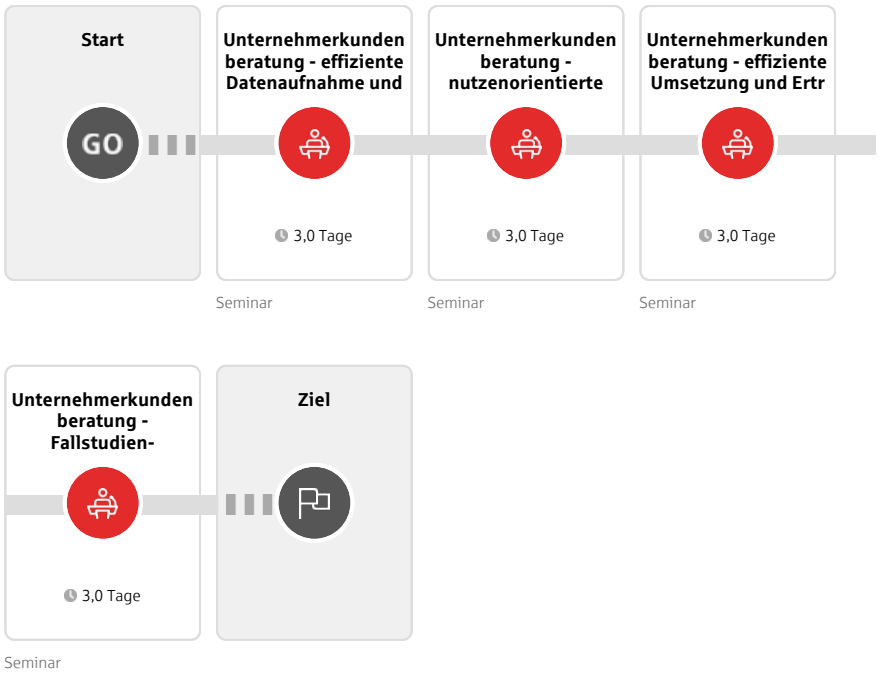
12 Tage

## PREIS

4.100,00 €

- Unternehmerkundenberatung - effiziente Datenaufnahme und Aggregation in der 360-Grad-Beratung (03.291)
- Unternehmerkundenberatung - nutzenorientierte Analyse und Visualisierung in den Themenplänen (03.292)
- Unternehmerkundenberatung - effiziente Umsetzung und Ertragsausschöpfung in der ganzheitlichen Beratung (03.293)
- Unternehmerkundenberatung - Fallstudien-Workshop zum Vertrieb im Private-Banking-Unternehmerkunden (03.294)

**Ihre Lernreise: Unternehmerkundenberatung**




**KONTAKT**

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Modul 1**
Aufstellung des Kundensystems Familie - Vermögen - Ziele und Darstellung der Gesamtzusammenhänge
Beratungs- und ertragsorientierte Verarbeitung der Daten der Kundin/des Kunden
Detaillierte, vertriebswirksame Erarbeitung der Lebensziele der Kundin/des Kunden
Transparente und kundenzentrierte Visualisierung der Zusammenhänge als Grundlage der strategischen Begleitung

**Modul 2**
Standardisierte und effiziente Analyse von Vermögen, Familie und Zielen sowie Implikationen für Gestaltungsbedarf
Analyse des Gesamtsystems zur Identifikation und Priorisierung von Beratungsbedarf und Nutzenmaximierung
Praxiswerkzeuge, Prozess- und Methodenkompetenz

**Modul 3**
Koordination und Priorisierung von Beratungsmaßnahmen mit internen und externen Expertinnen und Experten sowie ertragsorientierte Transaktionsumsetzungen
Einbindung in die DSGV-Konzepte PB/FK/UK
Sichtbare und messbare Anwendung der Inhalte im realen Kundengeschäft
Brücke von der Beratung zum Ertrag

**Modul 4**
Rolle und Positionierung bei Unternehmerkundinnen und -kunden
Effiziente Begleitung und Kommunikation
Segmentierung und Akquisition im Bestand und bei Neukundinnen und -kunden
Anwendung des PB 2.0 an anonymisierten Echt-Kundenfällen

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 03 PRIVATE BANKING

# 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

# 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)

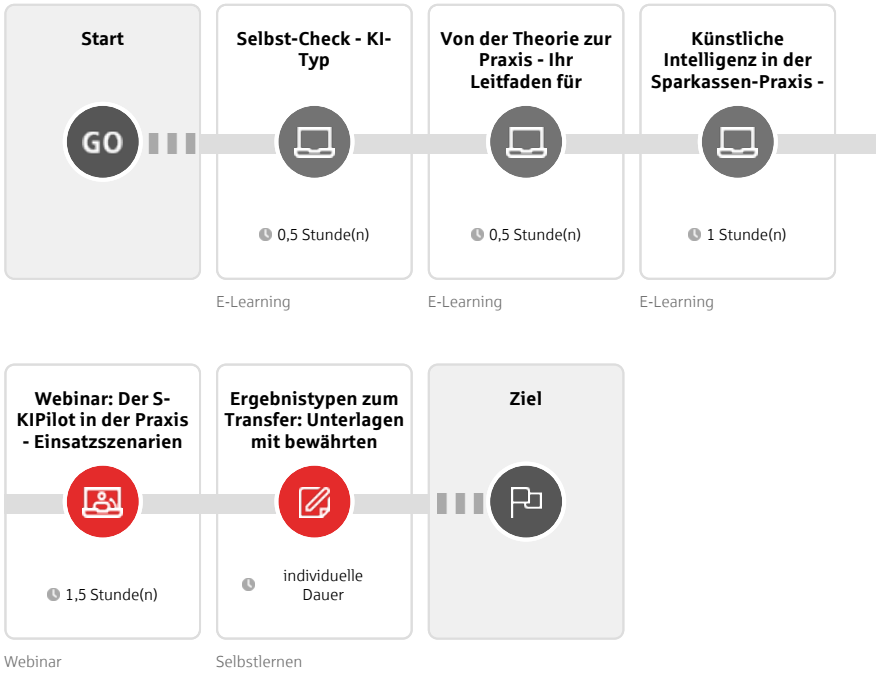
## DAUER

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

# 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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 03 PRIVATE BANKING

# Generationenmanagement

# Generationenberatertag

**Unser Generationenberatertag 2026 bietet Impulse zu ausgewählten Themen sowie zu aktuellen Beratungsansätzen im Estate Planning. Unser Ziel: Sie mit wichtigen Details und Neuerungen vertraut zu machen und zahlreiche Tipps für die Beratungspraxis zu vermitteln. Gestalten Sie dort mit, wo für Ihre Kundinnen und Kunden privat oder im Unternehmen Handlungsbedarf besteht und begeistern Sie mit exzellentem Fachwissen und klugen Lösungsansätzen.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen in den Bereichen Private Banking, Vermögensmanagement und Individualkundenbetreuung; Vermögens- und Vorsorgemanager/-innen (VuV); Generationenberater/-innen; Firmenkunden- und Gewerbekundenberater/-innen; Financial und Estate Planner, (zertifizierte) Financial Consultants; Unternehmenskundenberater/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen Beratungs- und Lösungsansätze in der Nachfolgeberatung sowie für ausgewählte Aspekte des Erb- und Erbschaftsteuerrechts.
- Sie sind in der Lage, Beratungsansätze auch in der Unternehmerberatung zu erkennen und zu nutzen.
- Sie begeistern Ihre Kundinnen und Kunden mit Lösungskompetenz und können so die Kundenbeziehung festigen.

## IHR REFERENT

Jörg Plesse

freiberuflicher Financial und Estate Planner und Keynote Speaker, Dozent und Trainer, Diplom-Ökonom, CFP, CEP, TEP, CFEP; langjährige Erfahrung in den Bereichen Family Office, Wealth Management und Unternehmernachfolgeberatung; Schwerpunkt ist die Beratung von Unternehmerinnen und Unternehmern sowie von vermögenden Familien mit komplexen Vermögensverhältnissen

## HINWEIS(E)

**Für 2026 kann eine Zeitstunde im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) angerechnet werden.**

## TERMIN(E)

14.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

460,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Asset Protection - oder wie schütze ich das Familienvermögen vor Gläubigern und Schwiegerkindern?**
Die Frage, wie man sein Vermögen schützt treibt viele um. Besondere Sorgen bereiten oft Schwiegerkinder und der Staat. Deshalb werden teilweise teure Fehler gemacht. Im Vortrag wird aufgezeigt, welche Gefahren lauern und wie man sich davor schützen kann.

**Familienstiftung versus Familiengesellschaft**
Die Familienstiftung und die Familiengesellschaft sind in aller Munde. Bei beiden handelt es sich um Instrumente, größeres Vermögen zu poolen, zu verwalten und zu schützen. Mal scheint eher die eine und mal die andere Variante eines Familienpools geeignet zu sein. Es gibt jedoch keine perfekte Lösung. Beide haben Vor- und Nachteile. Im Rahmen des Vortrages werden beide Gestaltungsinstrumente vorgestellt und voneinander abgegrenzt. Es wird aufgezeigt, wann was für wen geeignet ist.

**Internationale Vermögensnachfolge als Herausforderung**
Das Thema internationale Vermögensnachfolge hat nicht nur bei Vermögenden und Unternehmerfamilien sehr hohe Relevanz, sondern auch bei vielen Personen, die u. a. folgende Sachverhalte aufweisen:

- ausländische Staatsangehörigkeit
- ausländischer Aufenthalt/Domizil
- Vermögen im Ausland
- Eheschließung im Ausland/mit einer Person aus dem Ausland
- Wegzug ins Ausland

Aufgrund eines Auslandsbezugs kommt vollständig oder teilweise ausländisches Erbrecht (Nachlassspaltung) zur Anwendung. Der Vortrag gibt einen Überblick über die wichtigsten Punkte, die zu beachten sind, vom ausländischen Familienrecht über ausländische Steuern bis zur Wegzugsbesteuerung.

**Gesellschaftsvertrag: Auf welche Regelungen sollte geachtet werden?**
Haben Vermögensinhaber/-innen Unternehmensbeteiligungen, so sind die jeweiligen Gesellschaftsverträge zwingend zu beachten. Das gilt auch im Fall der Schenkung oder Erbschaft. Gibt es widersprüchliche Regelungen im Testament und Gesellschaftsvertrag, so gehen die gesellschaftsvertraglichen Regelungen vor: „Gesellschaftsrecht bricht Erbrecht“. Über viele weitere Punkte in Gesellschaftsverträgen, auf die man achten sollte und die ggf. optimiert werden sollten, bietet der Vortrag einen Überblick.

**Diese Veranstaltung ist anrechenbar zur Rezertifizierung von Zertifizierten Financial Consultants und FPSB-Zertifikatsträgern (CFP®, CFEP®, EFA, CGA®, DIN ISO 22222).**

**Eine Anrechnung von einer IDD-Zeitstunde ist im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) möglich.**

# Praxisforum Stiftungsmanagement und Testamentsvollstreckung

**Sichern Sie sich Ihre Position als erste Ansprechperson im Generationenmanagement und erschließen Sie neue Ertragsfelder! Das Praxisforum bietet wertvolle Einblicke und bewährte Strategien, wie Sie die Geschäftsmodelle Stiftungsmanagement und Testamentsvollstreckung erfolgreich in Ihrer Sparkasse implementieren und weiter ausbauen können. Das Forum ist eine Plattform, um praxisnahe Ansätze zu diskutieren, Herausforderungen gemeinsam zu bewältigen und ein starkes Netzwerk zu bilden.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen aus dem Private Banking und Vermögensmanagement, Firmenkundenbetreuer/-innen, Immobilienspezialistinnen und Immobilienspezialisten sowie Mitarbeiter/-innen in rechtsberatenden Funktionen der Sparkassen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen sinnvolle Vorgehensweisen zur Etablierung der Geschäftsmodelle Stiftungsmanagement und/oder Testamentsvollstreckung.
- Sie sind in der Lage, die Mehrwerte im Kundengeschäft klug zu positionieren und wissen, wie Sie Problemfelder vermeiden.
- Sie gewinnen Kontakte für ein wertvolles Netzwerk, um über praxisnahe Umsetzungen im Austausch zu bleiben.

## IHR REFERENT

Michael Pospischil, Sparkasse Bad Hersfeld-Rotenburg

Generationenberater, CFEP®, Testamentsvollstrecker (EBS), Private Real Estate Manager (EBS), Zertifizierter Financial Consultant (Sparkassen-Finanzgruppe)

## HINWEIS(E)

Das Praxisforum empfehlen wir für die Rezertifizierung von Financial Consultants und von FPSB-Zertifikatsträgern.

## TERMIN(E)

07.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

395,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Stiftungsmanagement – nachhaltig Gutes tun**

- „Markenzeichen", Zweck, Vermögen und Organisation einer Stiftung
- Welche Stiftungslösung passt zur Sparkasse? Die rechtsfähige Stiftung oder die Treuhandstiftung?
- Haftung des Stiftungsvorstandes
- Steuerliche Aspekte für die Stiftung und die Stifterin bzw. den Stifter: Vorteile der Gemeinnützigkeit, Abgrenzung von Zustiftung und Spende, zeitnahe Mittelverwendung und Rücklagen, Steuerersparnis für Stifter/-innen
- Aus der Praxis für die Praxis – der laufende Geschäftsbetrieb einer Stiftung

**Testamentsvollstreckung durch Sparkassen – rechtliche Aspekte und vertriebliche Chancen**

- Zielgruppen von Testamentsvollstreckungsmandaten
- Rechte und Pflichten einer Testamentsvollstreckerin/eines Testamentsvollstreckers
- Die Testamentsvollstreckung aus dem Blick sparkassenspezifischer Fragen – insbesondere in Bezug auf personelle und organisatorische Ressourcen
- Erschließung neuer Ertragsfelder: Differenzierung der Begriffe Testamentsvollstreckervergütung, Vergütung berufsbezogener Dienste sowie Aufwendungsersatz
- Cross-Selling-Potenziale im Rahmen der Vermarktung von Immobilien und Anlage von Vermögenswerten
- Vermeidung von Haftungsrisiken: notwendige Haftpflicht- und Rechtschutzversicherungen

**Kommunikation, Chancen und Grenzen des Generationenmanagements**

- Die Geschäftsmodelle Stiftung und Testamentsvollstreckung „in Kombination"
- Preise im Generationenmanagement
- Qualitative Anforderungen an das Know-how der Berater/-innen sowie an Softwarelösungen
- Marketing und Kommunikation der Generationenberatung
- Das Rechtsdienstleistungsgesetz aus dem Blick der Praxis: erlaubte Rechtsdienstleistungen vs. Grenzen der Beratung

# Die eigene Nachfolge: Das unbekannte Land! - Größte Irrtümer und Risiken in der Nachfolgeberatung

**Beratungs- und Lösungsansätze in der Nachfolgeberatung und ausgewählte Aspekte des Erbrechts stehen im Fokus dieses Seminars. Angesprochen werden Berater/-innen im Private Banking, im Firmenkundenbereich sowie Vermögens- und Vorsorgemanager. Sie werden in die Lage versetzt, ihre Kunden kompetent auf die Thematik Nachfolge anzusprechen und individuelle Lösungen zu entwickeln.**

## ZIELGRUPPE

Kundenberater/-innen im Private Banking, Vermögens- und Vorsorgemanagement (VuV), Fimenkunden- und Gewerbekundenbereich, Family Office sowie Financial und Estate Planner, Generationenberater und zertifizierte Finanical Consultants

## IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, Beratungsansätze im Bereich der Nachfolgeberatung zu erkennen und für eine kluge Ansprache zu nutzen.
- Sie entwickeln für Ihre Kunden eine Problemerkennungs-, Problemsensibilisierungs- und Problemlösungskompetenz.
- Sie kennen ausgewählte Aspekte des Erbrechts.
- Sie sind über klassische Irrtümer und Risiken in der Nachfolgeberatung informiert.
- Sie haben die Möglichkeit, Ihre Themenschwerpunkte vorab zu wählen und dann im Seminar zu diskutieren.

## IHR REFERENT

Jörg Plesse

freiberuflicher Financial und Estate Planner und Keynote Speaker, Dozent und Trainer, Diplom-Ökonom, CFP, CEP, TEP, CFEP; langjährige Erfahrung in den Bereichen Family Office, Wealth Management und Unternehmernachfolgeberatung; Schwerpunkt ist die Beratung von Unternehmerinnen und Unternehmern sowie von vermögenden Familien mit komplexen Vermögensverhältnissen

## HINWEIS(E)

**Diese Veranstaltung ist mit einem Tag anrechenbar für die Rezertifizierung Financial Consultant.**

**Sechs Zeitstunden können im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) angerechnet werden.**

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1 Tag

## PREIS

465,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Nachfolgeberatung**

- Warum ist sie so sinnvoll und wie ist der Ablauf?

**Problemerkennung**

- Identifikation typischer Risiken

**Problemsensibilisierung**

- Richtige Ansprache der Kunden

**Problemlösungskompetenz**

- Management des Lösungsprozesses
- Kundenbindung
- Potenzial für Folgegeschäft

**Überblick über ausgewählte Aspekte des Erbrechts und der gewillkürten Erbfolge**

**Größte Irrtümer in der eigenen Nachfolge**
**Größte Risiken in der eigenen Nachfolge**

**Ausgewählte Themenschwerpunkte**

Die Schwerpunktsetzung im Seminar orientiert sich an den Wünschen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Aus den folgenden Vorschlägen können je 2 Themen vorab gewählt werden, die dann live mit dem Experten Jörg Plesse besprochen werden:

- Minderjährige als „Risiko“ und wie man damit umgeht
- Sittenwidriger Ehevertrag als Risiko und wie man es richtig machen sollte
- Familiengesellschaft als Lösungsansatz für verschiedene Risiken
- Patchwork- und Scheidungsfamilien als Risiko
- "Schlechtes" Testament als Risiko - worauf man bei einem Testament achten sollte
- Lebzeitig falsch geschenkt: Folgen und Lösungen
- Weitere Themen aus der Praxis auf Wunsch

# Vermögensübertragung auf Minderjährige - mit Blick auf Recht, Steuern und Sozialversicherung

**Finanzielle Weitsicht sichert Vermögen über Generationen.
Bei der Vermögensübertragung auf Minderjährige müssen dabei drei Dimensionen berücksichtigt werden: Recht, Steuern und Sozialversicherung.
Beraten und begleiten Sie Ihre Kundinnen und Kunden bei einer klug geplanten Vermögensübertragung.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen aus dem Private-Banking sowie Individualkundenberater/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen rechtliche, schenkungssteuerrechtliche und einkommensteuerliche Aspekte der Vermögensüberragung auf Minderjährige.
- Sie wissen, worauf bei der Übertragung von Vermögen zu achten ist.
- Sie sind in der Lage, attraktive Vertriebsansätze wie die Testamentsvollstreckung und das 99/1-Versicherungsmodell zu nutzen.

## IHR REFERENT

Michael Pospischil, Sparkasse Bad Hersfeld-Rotenburg

Generationenberater, CFEP®, Testamentsvollstrecker (EBS), Private Real Estate Manager (EBS), Zertifizierter Financial Consultant (Sparkassen-Finanzgruppe)

## HINWEIS(E)

45 Minuten können im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) angerechnet werden.

## TERMIN(E)

19.11.2026 | virtueller Seminarraum
09:00 – 12:00 Uhr

17.11.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 12:00 Uhr

## DAUER

3 Stunden

## PREIS

259,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Vermögensübertragungen**

- Aus rechtlicher Sicht: Eigentum des geschenkten Vermögens vs. Problematik bei angedachten Rückschenkungen
- Aus steuerlicher Sicht: einkommens- und schenkungssteuerliche Freibeträge
- Aus Sicht der Sozialversicherung: steuerliche Vorteile vs. Risiken durch Wegfall des kostenlosen Krankenversicherungsschutzes

**Ihr Vertriebserfolg durch Ihr Know-how: Die Testamentsvollstreckung und das 99/1-Versicherungsmodell als schlüssiges "Gesamtpaket"**

- Zuwendungen an minderjährige und jugendliche Begünstigte nach dem Tod unter Testamentsvollstreckung
- Die Vermeidung von "Vermögensverschleuderung" im Rahmen einer lebzeitigen Schenkung durch das 99/1-Versicherungsmodell
- Unterschiedliche Gestaltungsoptionen in Bezug auf die versicherte Person

**Die Minderjährigen in der Beratungspraxis**

- Sorgerechtsregelungen unverheirateter Paare sowie Grenzen der elterlichen Vertretung im Rahmen der Vermögenssorge
- Tod und Handlungsunfähigkeit eines Elternteils
- Die Einflussnahme der Eltern für den Fall der Fälle: die Sorgerechtsverfügung
- Der Vormund als gesetzlicher Vertreter: Möglichkeiten und Grenzen bei Vermögensfragen
- Die Minderjährige und der Minderjährige als Erbe

# Digitaler Nachlass – rechtliche, technische und praktische Herausforderungen meistern

**Von E-Mail-Accounts über Cloud-Systeme bis hin zu Krypto-Assets – Sie wollen Ihre Kundinnen und Kunden umfassend zu Fragen rund um die digitale Vermögensnachfolge beraten? Verschaffen Sie sich einen Vertrauensvorsprung, bereiten Sie sich auf die digitale Welt mit Blick auf das Thema Nachlass vor und sichern Sie sich Ihre Rolle als kompetente Ansprechperson, auch für die Erbengeneration.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen im Private Banking und in der Individualkundenberatung; Financial Consultants, Financial Planner, CFP®, CFEP®, EFA, CGA®

## IHR NUTZEN

- Sie profilieren sich als kompetente Beraterin bzw. kompetenter Berater rund um Fragen zur digitalen Vermögensnachfolge.
- Sie steigern Ihren Beratungserfolg nachhaltig durch eine vertrauensvolle Kundenbindung und erzielen hohe Abschluss- und Empfehlungsquoten.
- Sie können Ihre Kundinnen und Kunden in allen Fragen rund um die digitale Vermögensnachfolge kompetent betreuen, die finanziellen Risiken Ihrer Kundinnen und Kunden einschätzen und Lösungen hierfür anbieten.

## IHRE REFERENTIN

Julia Schnöring, Sparkasse Essen

Senior Private Banking Beraterin der Sparkasse Essen, CERTIFIED FINANCIAL PLANNER (CFP®); European Financial Advisor (EFA®); Master of Science in der Fachrichtung Wirtschaftspsychologie; Geprüfte Versicherungsfachfrau (IHK)

## HINWEIS(E)

**Dieses Seminar ist anrechenbar für die Rezertifizierung Financial Consultant bzw. CERTIFIED FINANCIAL PLANNER® und andere FPSB-Zertifikatsträger/-innen.**
Für FPSB-Zertifizierte (CFP®, CFEP®, EFA, CGA®, DIN ISO 22222) empfehlen wir die Anrechnung mit 4 CPD-Credits, vorbehaltlich der Anerkennung des FPSB, für folgende Themenfelder:
Themenfeld 1.2f mit 1 Credit
Themenfeld 1.5c mit 1 Credit
Themenfeld 2.5b mit 2 Credits

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1 Tag

## PREIS

450,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Digitale Vermögensnachfolge (Zivilrecht)**

- Nachlassvermögen
- Verwandtenerbrecht
- Ehegattenerbrecht
- Rechtsfolge nach dem Erbfall

**Digitale Vermögenswerte**

- Zugriffs- und Verfügungsrechte der Erben
  - E-Mail-Accounts
  - Cloud-Systeme
  - Bezahlsysteme
  - Social Media
  - Wallets
- Vorsorge zu Lebzeiten
  - Digitaler Nachlassplan I – E-Mail-Accounts, Cloud-Systeme, Social Media und Co.
  - Digitaler Nachlassplan II - Krypto-Assets
  - Vollmachten
  - Digitale Nachlassverwalter
- Forensische Recherche digitaler Vermögenswerte
- Sicherheitsrisiken und Betrugsvorkehrungen bei digitalen Vermögenswerten
- Handlungsleitlinien für Erben
- Ausblick und zukünftige Entwicklungen

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 03 PRIVATE BANKING

# Vermögensoptimierung

# Sprachfähig für digitale Vermögenswerte im Umfeld der Sparkassen-Finanzgruppe

**Mit der Einführung neuer Angebote für digitale Vermögenswerte innerhalb der S-Finanzgruppe steigt auch der Informationsbedarf bei Kundinnen und Kunden deutlich. Beraterinnen und Berater werden künftig vermehrt mit Fragen zu Kryptowährungen, Verwahrung oder Stablecoins konfrontiert. Gleichzeitig entwickeln sich Blockchain-Technologien, Tokenisierung und digitale Finanzmarktinfrastrukturen weltweit zu einem festen Bestandteil moderner Kapitalmärkte. Diese Entwicklungen beeinflussen zunehmend Zahlungsverkehr, Wertpapiergeschäft und Vermögensverwaltung. Ziel des Seminars ist nicht die vertriebliche Beratung, sondern der Aufbau einer fachlichen Einordnungskompetenz sowie eines sicheren Verständnisses für digitale Vermögenswerte und deren Bedeutung.**

## ZIELGRUPPE

Private-Banking-Beratende und Beratende vermögender Individualkundinnen und Individualkunden; Führungskräfte im Vertriebsmanagement und in den Marktbereichen

## IHR NUTZEN

- Sie bauen Sprachfähigkeit im Umfeld digitaler Vermögenswerte auf und lernen aktuelle Entwicklungen fachlich sicher einzuordnen.
- Sie verstehen die Grundlagen von Bitcoin, Blockchain und digitalen Vermögenswerten sowie deren Relevanz für die Sparkassen-Finanzgruppe.
- Sie ordnen aktuelle Entwicklungen wie MiCAR, Stablecoins und Tokenisierung praxisnah ein.
- Sie erhalten einen produktneutralen Überblick über das aktuelle Marktumfeld und zukünftige Entwicklungen digitaler Anlageklassen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Daniel Spierer, C2D GmbH (Expert Key)
- Daniel Stahl, C2D GmbH (Expert Key)

## HINWEIS(E)

**Diese Veranstaltung kann mit 4 CPD-Credits beim FPSB für die Rezertifizierung von FPSB-Zertifikatsträgern (CFP®, CFEP®, EFA, CGA®, DIN ISO 22222) angerechnet werden:**

1 CPD-Credit für Themengebiet 1.1 a
3 CPD-Credits für Themengebiet 1.1 b

**Sie wird mit einem Tag für die Rezertifizierung Financial Consultant angerechnet.**

## TERMIN(E)

08.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

450,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Warum digitale Vermögenswerte heute relevant sind**

**Bitcoin verständlich erklärt**

**Blockchain Grundlagen**

**Kryptowerte und ihre Unterschiede**

**Verwahrung, Wallets und Sicherheitskonzepte**

**Das Sparkassenangebot im Marktumfeld einordnen**

**Stablecoins und ihre Bedeutung für den Finanzmarkt**

**Tokenisierung und Real World Assets**

**MiCAR und aktuelle regulatorische Entwicklungen**

**Praxisbeispiele und Erfahrungsaustausch**

**Zusammenfassung und offene Fragerunde**

**Zur Rezertifizierung:**

**Für FPSB-Zertifikatsträger (CFP®, CFEP®, EFA, CGA®, DIN ISO 22222) empfehlen wir die Anrechnung mit 4 CPD-Credits für folgende Themenfelder:**

Themenfeld 1.1 a Betriebswirtschaftslehre mit 1 Credit,
Themenfeld 1.1 b Volkswirtschaftslehre mit 3 Credits.

# Krypto-Assets im Private Banking

**Krypto-Assets sind aus den aktuellen Kundengesprächen im Private Banking kaum mehr wegzudenken. Nach einer Umfrage von Statista besitzen inzwischen rund 14 % der Bevölkerung in Deutschland Kryptowährungen. Wichtig zu wissen ist, dass seit dem 30.12.2024 die umfangreichen Regeln der MiCAR (Verordnung über Märkte für Kryptowerte) vollständig anzuwenden sind.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeitende im Private Banking und in der Anlageberatung, Financial Consultants, Zertifizierte Financial Consultants, Certified Financial Planner, Vorsorge- und Vermögensmanager FK

## IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, Kundenanfragen zum Thema Krypto-Assets in den Themenbereichen Steuerrecht, Aufsichtsrecht und Nachfolgeplanung aus dem Blickwinkel des Private Bankings zu beantworten.
- Sie kennen klare Praxisempfehlungen, die durch Rechtsprechungsnachweise und Literaturhinweise belegt werden sowie durch zahlreiche Beispiele und praktische Hinweise veranschaulicht werden.
- Sie erhalten eine Checkliste für Krypto-Anleger/-innen sowie ein umfangreiches Stichwortverzeichnis als Nachschlagewerk.

## IHR REFERENT

Hans Nickel, Institut für Europäisches Vermögensmanagement

Hans Nickel ist Diplom-Kaufmann, Diplom-Betriebswirt (FH) und Leiter des Instituts für Europäisches Vermögensmanagement in Rheinbach bei Bonn. Das Institut konzentriert sich auf die Aus- und Weiterbildung der Beraterinnen und Berater im Vermögensmanagement, dem Private Banking und im Financial Planning. Er publiziert regelmäßig Fachbeiträge zu diversen Steuer- und Kapitalmarktthemen.

## HINWEIS(E)

Das Seminar erfüllt die Zertifizierungsvoraussetzungen (Zertifizierter Financial Consultant bzw. Certified Financial Planner).

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1 Tag

## PREIS

450,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Praxisrelevante Grundlagen zu Krypto-Assets**

**Krypto-Assets im Steuerrecht und Auswirkungen für die Privatkundschaft**

**Krypto-Assets im Aufsichtsrecht: mehr Rechtssicherheit für Krypto-Investoren**

**Krypto-Assets in der Aufsichtspraxis der BaFin**

**Krypto-Assets in der Nachfolgeplanung**

**Entwicklungen zu Krypto-Assets im Fokus des Private Banking**

**Glossar wichtiger Begriffe zu Krypto-Assets für die Praxis des Private Banking**

**Zukünftige Entwicklungen, Ausblick und Abschlussdiskussion**

# Ganzheitliche Kapitalanlagestrategie für Langfristinvestoren

**Diese Veranstaltung bietet Einblicke in den Maschinenraum eines Langfristinvestors beim Management großer Kapitalanlageportfolios. Dabei werden die Zusammenhänge und Wechselwirkungen von Kapitalanlagestrategie, Asset Management und Bilanzierung thematisiert. Profitieren Sie von Impulsen für die Eigenanlagen der Sparkasse oder für Ihre Beratungsgespräche.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Gesamtbanksteuerung, Treasury und Private Banking mit Interesse an der ganzheitlichen Steuerung und Betreuung von Portfolios

## IHR NUTZEN

- Sie gewinnen einen Überblick über die Vorgehensweise und die Methoden eines Langfristinvestors beim Management großer Kapitalanlageportfolios.
- Sie können anschließend die Zusammenhänge und Wechselwirkungen von Kapitalanlagestrategie, Asset Management und Bilanzierung nachvollziehen.
- Sie sind mit den verschiedenen Steuerungsebenen und -möglichkeiten des Kapitalanlagemanagements vertraut und können diese gewinnbringend nutzen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Kenntnisse über die grundsätzlichen Zusammenhänge der Kapitalanlage

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Spezialistinnen und Spezialisten der Provinzial Asset Management GmbH (ProAM) aus den Bereichen Investment Client Solutions, Strategie, Volkswirtschaft & Portfolio Management

## HINWEIS(E)

Die Kosten für den Besuch dieser Veranstaltung werden von der Provinzial Asset Management GmbH (ProAM) übernommen.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1 Tag
09:30 - 16:00 Uhr

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Robert Schulze**
0231 22240-546
robert.schulze@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Verzahnung von Kapitalanlagestrategie, Asset Management und Bilanzierung**

- Strategische Asset Allokation (SAA) als elementarer Werttreiber
- Volkswirtschaftliche Analysen als Ausgangsbasis für die "Taktische Asset Allokation" (TAA)
- Umsetzung im Asset Management über Direktbestandsmanagement und innovative Fondskonzepte anhand von Beispielen
- Anwendung von Bilanzierungsmöglichkeiten zur Erhöhung der Portfoliostabilität
- Nutzung der Erfahrung als Langfristinvestor auch für Kundinnen und Kunden außerhalb des Provinzial-Konzerns

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 03 PRIVATE BANKING

# Altersvorsorge

# Vertiefungsworkshop: Ruhestandsplanung für Selbständige mit dem besonderen Fokus auf Gesellschafter-Geschäftsführer und Freiberufler

**Ausgewählte Spezialthemen bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an: In diesem Seminar steht die Vertiefung des Fachwissens zur Alters- und Risikovorsorge bei Gesellschafter-Geschäftsführern und Freiberuflern im Fokus. Die Veranstaltung findet in Hannover statt.**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen aus dem Bereich Private Banking, Financial Consultants sowie Co-Berater/-innen Firmenkunden

## IHR NUTZEN

- Sie vertiefen Ihre Kenntnisse aus dem Bereich Alters- und Risikovorsorge der Zielgruppen Gesellschafter-Geschäftsführer und Freiberufler.
- Sie können die aktuelle Versorgungssituation der Kunden inklusive der steuerlichen Betrachtung unterschiedlicher Versorgungsbausteine und die Auswirkungen bestehender Vorsorge auf die Liquidität im Alter einschätzen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Hinweise

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird 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.

Webcode in Niedersachsen: SM1322

## TERMIN(E)

siehe Hinweise

## DAUER

1 Tag

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

siehe Hinweise

# Zukunftssicherung im 360-Grad-Beratungsprozess (online)

**Vermögen schützen und langfristig sichern! Sprechen Sie jetzt die Alters- und Risikoabsicherung an, um die finanzielle Zukunft Ihrer Kundinnen und Kunden optimal zu gestalten. Schaffen Sie finanzielle Planungssicherheit und schützen Sie Kundenvermögen, indem Sie topaktuelle Handlungsempfehlungen geben, steuerliche und erbrechtliche Gestaltungen gezielt anwenden und Risiken erfolgreich absichern.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen aus dem Private Banking und der gehobenen Individualkundenberatung

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit dem aktuellen Stand des AVRG, den Konzepten der Alters-und Risikoabsicherung, deren steuerlicher Behandlung und Vererbbarkeit.
- Sie kennen die Dreidimensionalität des "Drei-Schichten-Modells" und können Ihre Kundinnen und Kunden bestmöglich beraten und absichern.
- Sie sind in der Lage, im Rahmen der 360-Grad-Beratung im Leistungsfeld Zukunftssicherung erfolgreich individuelle Lösungen anzubieten.

## IHR REFERENT

Ernst Biedermann, eb training-consulting

Estate Planner (GeNe-Institut), Bankbetriebswirt (IHK), Innovationsmanager (IHK), Versicherungsfachmann (BVW), Fach- und Vertriebstrainer

## HINWEIS(E)

Eine Anrechnung von 5 Zeitstunden ist im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) möglich.

Dieses Seminar ist auch anrechenbar für die Rezertifizierung Financial Consultant.

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Akademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere Informationen erhalten Sie ca. 2 Wochen vor dem Termin mit der Einladung.

## TERMIN(E)

27.11.2026 | virtueller Seminarraum
09:00 – 15:00 Uhr

19.10.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 15:00 Uhr

## DAUER

6 Stunden

## PREIS

330,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**AVRG - das Altersvorsorge-Reformgesetz (aus aktuellem Anlass)**

- Altersvorsorgedepot, beschlossen zum 01.07.2027
- Änderungen in 2027 geplant: Expertenkommission
- Was ist schon sicher und wie gehe ich als Beraterin und Berater damit um?
- Was könnte noch kommen? Worauf muss ich vorbereitet sein?
- Auswirkungen und Handlungsempfehlungen
- Weg von der Förderung hin zum ganzheitlichen Beratungsansatz

**Dreidimensionalität des "Drei-Schichten-Modells" bis 2026 und ab 2027**

- Steuerliche Behandlung von Beiträgen und Leistungen
- Vererbbarkeit
- Produktlandschaft „alt und neu“ und Auswirkungen auf die Beratung von Kundinnen und Kunden im Private Banking
- Vergleich und rechnerische Darstellung unterschiedlicher Vorsorgeprodukte

**Zielgruppen im Beratungsprozess Private Banking aus Sicht des „Drei-Schichten-Modells" mit dem Fokus Hinterbliebenenabsicherung**

**Grundlagen und Vertiefung im Themenbereich gesetzliche und private Krankenversicherung**

- Erwerbs- und Rentenphase
- Auswirkungen des unterschiedlichen KV-Status

**Fragen und Diskussion**

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 03 PRIVATE BANKING

# Immobilienmanagement

# Direktimmobilien in der Vermögensberatung

**Ist die Immobilie ein Asset zur Optimierung der Vermögensstruktur? Welche Chancen stecken in der Immobilie als Kapitalanlage? Wie ist ein Immobilienportfolio zu bewerten und wie können Renditen ermittelt werden, um es mit anderen Geldanlagen zu vergleichen? Antworten auf diese und weitere Fragen erhalten Sie in diesem Seminar genauso wie das Wissen über die emotionale Sichtweise der Immobilie für eine erfolgreiche Kundenansprache.**

## ZIELGRUPPE

(Zertifizierte) Financial Consultants; Vermögensbetreuer/-innen; Individualkundenbetreuer/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie erweitern Ihr Wissen über die Assetklasse Immobilien.
- Sie können diverse Risikokennzahlen zur besseren Beurteilung von Immobilien heranziehen.
- Sie festigen Ihre Position als kompetenter Ansprechpartner des Kunden in allen Finanzangelegenheiten, indem Sie auch mit ihm über bestehende oder zu verändernde Immobilienportfolios sprechen können.

## HINWEIS(E)

Dieses Seminar ist mit einem Tag anrechenbar für die Rezertifizierung Financial Consultant.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1 Tag

## PREIS

360,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Bedeutung von Immobilien in der Vermögensbetreuung**

- Bedeutsame Assetklasse bei vielen vermögenden Kunden
- Historie von Immobilienbesitz in Deutschland
- Motive zum Immobilienbesitz

**Immobilienrendite**

- Vergleich diverser Renditekennzahlen zur besseren Beurteilung von Immobilien
- Berücksichtigung der steuerlichen Komponente
- Die wichtigste Beurteilung der Immobilie: Lage, Lage, Lage
- Makro- und Mikroanalyse
- Fallbeispiele

**Immobilien aus Sicht des Kunden**

- Verbindung von Fakten mit emotionalen Sichtweisen des Kunden

**Offene Diskussion zu Best-Practice-Beispielen**

# Immobilien in der Nachfolgeberatung

**In diesem Seminar stehen die Behandlung von Immobilienvermögen im Erbfall und damit einhergehende Vertriebsansätze in der Beratung immobilienaffiner Kunden im Fokus.**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte der Immobilienabteilungen, Financial Consultants, zertifizierte Financial Consultants, Berater/-innen im Private Banking sowie im Vermögensmanagement

## IHR NUTZEN

- Sie erlangen Kenntnisse zur Behandlung von Immobilienvermögen im Erbfall.
- Sie erkennen Gestaltungsansätze in der Beratung immobilienaffiner Kunden.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Hinweise

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird 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.

Webcode in Niedersachsen: SM1333

## TERMIN(E)

siehe Hinweise

## DAUER

1 Tag

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

siehe Hinweise

# Die Immobilie in der Vermögensnachfolge - Mehrwerte für die Beratung

**Immobilien stehen häufig im Fokus bei der Vermögensnachfolge. Erkennen und nutzen Sie Gestaltungsmöglichkeiten optimal, um Kundenvermögen strategisch zu transferieren. Erfahren Sie, welche sinnvollen Leitplanken für eine reibungslose Immobilienübergabe hilfreich sind und entwickeln Sie individuelle Lösungen, um Familienvermögen abzusichern.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen aus dem Private Banking und Vermögensmanagement, Firmenkundenbetreuerinnen und Firmenkundenbetreuer sowie Immobilienspezialistinnen und Immobilienspezialisten

## IHR NUTZEN

- Sie kennen Gestaltungen rund um die Immobilienübertragung, einschließlich der strategischen, rechtlichen und steuerlichen Aspekte in der Vermögensnachfolge.
- Sie vermeiden Fallstricke bei der Übertragung von eigengenutzten, vermieteten und betrieblichen Immobilien.
- Sie wissen, wie Sie den Wert von Kundenvermögen absichern können.

## IHR REFERENT

Michael Pospischil, Sparkasse Bad Hersfeld-Rotenburg

Generationenberater, CFEP®, Testamentsvollstrecker (EBS), Private Real Estate Manager (EBS), Zertifizierter Financial Consultant (Sparkassen-Finanzgruppe)

## TERMIN(E)

06.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

410,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Vorteile lebzeitiger Immobilienschenkungen durch Nutzung der Freibeträge**

**Versorgung des Schenkenden durch Wohnrecht oder Nießbrauch – ein Blick auf deren Gemeinsamkeiten und Unterschiede**

**Sinnvolle „Leitplanken" einer lebzeitigen Immobilienübergabe: Vereinbarung von Pflichtteilsverzichten sowie Rückübertragungsrechten**

**Wer versteuert was? Einkommensteuerliche Behandlung von Mieterträgen, Aufwendungen und Afa**

**Die Alternative zur Schenkung: der Kaufvertrag**

**Die steuerliche Privilegierung des Familienheims – Regelungen, die bares Geld wert sind**

**Versterben ohne gutes Testament – wie ungeregelte Erbengemeinschaften Immobilienwerte aufzehren können**

**Ein minderjähriges Kind wird Immobilieneigentümer – Eltern sind bei Verfügungen über Immobilien ihrer Kinder beschränkt**

**Steuerliche Risiken identifizieren: die betriebliche Immobilie als Sonderbetriebsvermögen der Unternehmerin bzw. des Unternehmers**

**Wer legt den Wert der Immobilie fest? Qualifizierte Gutachten als friedenstiftende Maßnahme in Familien und steuerlicher Stabilitätsfaktor**

**Diese Veranstaltung ist anrechenbar für die Rezertifizierung Financial Consultant.**

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 03 PRIVATE BANKING

# Steuern / Recht / VWL

# Aktuelle Steuerthemen aus Sicht des Private Banking 2027

**Steuerrecht ist ständig im Wandel - auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene. Im Private Banking benötigen Sie im dynamischen Umfeld aktuelles Fachwissen und überzeugende Argumente, um Kundinnen und Kunden bei der Empfehlung von Finanzinstrumenten oder Depotstrukturierungen zielführende steuerliche Hinweise geben zu können. Informieren Sie sich topaktuell und auf das Wesentliche konzentriert!**

## ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater im Private Banking; CERTIFIED FINANCIAL PLANNER®; (zertifizierte) Financial Consultants bzw. Financial Planner; Spezialistinnen und Spezialisten in der Vermögensbetreuung; Individualkundenbetreuer/-innen mit mehrjähriger Beratungspraxis; Wertpapierspezialisten/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie sind über aktuelle Steuerthemen mit Relevanz für das Private Banking sowie über die Hintergründe und sich bereits abzeichnende Entwicklungen im Steuerrecht informiert.
- Sie kennen klare Praxisempfehlungen, die durch Rechtsprechung und Literatur belegt sowie mit zahlreichen Beispielen und praktischen Hinweisen veranschaulicht werden.
- Sie sind in der Lage, das vermittelte Beratungs-Know-how mit richtungsweisenden Impulsen für die tägliche Arbeit unmittelbar anzuwenden.

## IHR REFERENT

Hans Nickel, Institut für Europäisches Vermögensmanagement

Hans Nickel ist Diplom-Kaufmann, Diplom-Betriebswirt (FH) und Leiter des Instituts für Europäisches Vermögensmanagement in Rheinbach bei Bonn. Das Institut konzentriert sich auf die Aus- und Weiterbildung der Beraterinnen und Berater im Vermögensmanagement, dem Private Banking und im Financial Planning. Er publiziert regelmäßig Fachbeiträge zu diversen Steuer- und Kapitalmarktthemen.

## HINWEIS(E)

Das Seminar erfüllt die Rezertifizierungsvoraussetzungen (***Zertifizierter Financial Consultant*** bzw. ***Certified Financial Planner®***) und bereitet auch auf die Zentralprüfung zum Erwerb der Titel ***Certified Financial Planner®, EFPA European Financial Advisor® (EFA)*** und ***Geprüfter privater Finanzplaner nach DIN ISO 22222*** vor.

## TERMIN(E)

06.07.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

450,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Fallstudie und Praxisfragen zu neuen Themen des Steuerrechts aus dem Blickwinkel des Private Banking**

**Brennpunkte des Steuerrecht 2027: praxisbezogene Hinweise zu wichtigen gesetzlichen Änderungen**

**Informationen zu den steuerstrafrechtlichen Konsequenzen von Behördenwissen**

**Entwicklungen bei der Besteuerung privater Kapitaleinkünfte**

**Erste Rechtsprechung zur Besteuerung von verzinslichen Fremdwährungskonten im Privatvermögen**

**Besteuerung von Investmentanteilen 2027: Praxishinweise und Praxisfolgen aus privater Anlegersicht**

**Aktuelle steuerliche Behandlung alternativer Anlageklassen wie Krypto-Assets & Co. im Fokus privater Anlegerinnen und Anleger**

**Besteuerung von Kapitalvermögen im Ausland: ausgewählte Fragestellungen aus der Praxis**

**Neue Entwicklungen zum Erbschaftsteuerrecht aus Sicht vermögender Privatkundschaft**

**FASTER-Richtlinie: digitale Ansässigkeitsbescheinigung und verbesserte Quellensteuerentlastung**

**Steuerpolitik aktuell: ein strategischer Ausblick auf zukünftige Entwicklungen aus der Perspektive des Private Banking**

**Zusammenfassende Ergebnisse, Ausblick und Abschlussdiskussion**

# Anlageberatung im Fokus aktueller Entwicklungen

**Ob Digitalisierung, anhaltende Niedrigzinsen oder neue regulatorische Rahmenbedingungen - die Anlageberatung am Finanzplatz Deutschland steht vor großen Herausforderungen - aber auch Chancen. Das Seminar bietet wertvolle Praxisinformationen, um stets auf dem aktuellen Stand zu sein und vorhandenes Fachwissen zu aktualisieren und zu vertiefen.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Private Banking; (Zertifizierte) Financial Consultants sowie Vertriebssteuerer

## IHR NUTZEN

- Diese praxisorientierte Veranstaltung zeigt Ihnen die Neuerungen aus dem Blickwinkel der Anlageberatung auf.
- Sie erhalten Hintergrundwissen und kennen die sich bereits abzeichnenden Entwicklungen in diesem interessanten Geschäftsfeld – stets auf dem neuesten Stand der Gesetzgebung, Rechtsprechung und des Aufsichtsrechts.
- Sie erweitern Ihre Fach-, Lösungs- sowie Trendkompetenz und sichern mit diesem Seminar Ihre Qualität der Berufsausübung.

## IHR REFERENT

Hans Nickel, Institut für Europäisches Vermögensmanagement

Hans Nickel ist Diplom-Kaufmann, Diplom-Betriebswirt (FH) und Leiter des Instituts für Europäisches Vermögensmanagement in Rheinbach bei Bonn. Das Institut konzentriert sich auf die Aus- und Weiterbildung der Beraterinnen und Berater im Vermögensmanagement, dem Private Banking und im Financial Planning. Er publiziert regelmäßig Fachbeiträge zu diversen Steuer- und Kapitalmarktthemen.

## HINWEIS(E)

Dieses Seminar ist mit einem Tag anrechenbar für die Rezertifizierung Financial Consultant.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

2 Tage

## PREIS

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Fallstudien zu neuen Themen der Anlageberatung mit lösungsorientierten Hinweisen**

**Anlagepolitische Herausforderungen im Spannungsfeld ökonomischer Trends**

**Steuerrecht aktuell: Brennpunkte aus Sicht der Anlageberatung**

**Neue Anforderungen beim Vertrieb von Finanzprodukten**

**Wertpapierhandelsgesetz: Behandlung ausgewählter Praxis- und Aufsichtsfragen**

**Aktuelle Hinweise zur europäischen Geeignetheitserklärung**

**Berufsrecht Anlageberater: Professionalisierung als Erfolgsfaktor**

**Anlageberatung im Fokus des deutschen und europäischen Finanzdienstleistungsrechts: Was ist aus Brüssel und Berlin zu erwarten?**

**ESMA als europäische Wertpapieraufsichtsbehörde: Bedeutung für die Anlageberatung**

**Digitalisierung der Anlageberatung: Innovative Geschäftsmodelle bewerten und nutzen**

**Nachhaltige Finanzwirtschaft: Strategie zur Vertiefung der EU-Kapitalmarktunion**

**Aktuelle Regelungstrends: Wohin geht die Entwicklung?**

**Anlageberatung der Zukunft: Kernkompetenz mit Perspektive**

**Ausblick und Abschlussdiskussion**

# Sachkunde-Update für den Produktausschuss Markt

**Sachkunde ist als Mitglied des Produktausschusses Markt unerlässlich. Heben Sie Ihre Fachkompetenz auf das nächste Level und informieren Sie sich über aktuelle aufsichtsrechtliche Entwicklungen, um die zentralen Anforderungen an die Product Governance zu meistern. Von offenen Immobilienfonds bis hin zu ELTIF - kennen Sie Ihre Pflichten und wissen diese im Anlageuniversum richtig einzuordnen.**

## ZIELGRUPPE

Mitglieder des Produktausschusses Markt

## IHR NUTZEN

- Sie festigen Ihre Sachkunde als Mitglied des Produktausschusses und können aktuelle aufsichtsrechtliche Entwicklungen berücksichtigen.
- Sie verstehen zentrale gesetzliche und aufsichtsrechtliche Anforderungen an die Product Governance (Produktfreigabe- und -überwachungsverfahren).
- Sie können Ihre Pflichten über den gesamten Produktlebenszyklus einordnen.
- Sie kennen die Bedeutung des Kundenschutzes und können Lösungsansätze für die Praxis entwickeln.

## HINWEIS(E)

Sie erfüllen die Fortbildungspflicht für Mitglieder des Produktausschusses zur Aufrechterhaltung und Wahrung der Sachkunde und erhalten dazu eine Teilnahmebescheinigung.

**Die Veranstaltung findet hybrid statt, d. h. Sie können entweder in Präsenz teilnehmen oder sich online via Webex zuschalten.**

## TERMIN(E)

Präsenz-Seminar | 02.11.2026
Sparkassenakademie NRW
09:30 - 13:00 Uhr

Online-Seminar | 02.11.2026
virtueller Seminarraum
09:30 - 13:00 Uhr

Präsenz-Seminar | 07.12.2026
Sparkassenakademie NRW
09:30 - 13:00 Uhr

Online-Seminar | 07.12.2026
virtueller Seminarraum
09:30 - 13:00 Uhr

## DAUER

3,5 Stunden

## PREIS

360,00 €

## Programm/Inhalt

**Bürokratieabbau 2026: das Standortfördergesetz**

**Wertpapier-Compliance: Dos and Don'ts**

**Kundenklassifizierung: Voraussetzungen und Rechtsfolgen**

**Kryptoanlagen im Spannungsfeld von MiFID II und MiCAR**

**Produktintervention der Bafin: Anwendungsbereich und Rechtsfolgen**

**Tippgebervergütungen unter dem Zuwendungsregime**

**Neue Regelungen gegen Greenwashing: Umsetzung der EmpCo-Richtlinie**

**Marktmanipulation: ein vielfach unterschätztes Risiko!**

**Offene Immobilienfonds im Fokus der Rechtsprechung**

**Ausblick auf die EU-Kleinanlegerstrategie (Retail Investment Strategy)**

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 03 PRIVATE BANKING

# Vermögens- und Vorsorgemanager (VuV)

# Erfolgsfaktoren in der Tandem-Betreuung von Unternehmerfamilien

**Die Bedeutung von Unternehmerfamilien als strategisches Kundensegment im Private Banking hat stark zugenommen. Sie wollen sich dem starken Wettbewerb und besonderen fachlichen Herausforderungen stellen? In diesem Seminar werden wichtige Beratungsfelder aufgezeigt und Vertriebs- und Lösungsansätze entwickelt. Präsentieren Sie sich Unternehmerfamilien sowie deren Steuerberaterinnen und Steuerberatern als kompetente Ansprechperson.**

## ZIELGRUPPE

Private-Banking-Berater/-innen, Vermögensmanager/-innen Firmenkunden, Heil- und Freiberuflerberater/-innen; Financial Consultants; FPSB-Zertifizierte (z. B. CFP®, CFEP®)

## IHR NUTZEN

- Sie identifizieren die entscheidenden Beratungsfelder und kennen Anlagestrategien für das Privat- und Betriebsvermögen von Unternehmerkundinnen und Unternehmerkunden.
- Sie berücksichtigen steuerliche Besonderheiten.
- Sie sind in der Lage, sowohl für die Ruhestandsplanung als auch für die Nachfolgeplanung überzeugende Lösungen zu entwickeln.
- Sie stärken Ihre Gesprächskompetenz mit Unternehmerfamilien im Financial- und Estate Planning.

## IHR REFERENT

Daniel Robert, DekaBank

Master of Arts (Wealth Management), European Financial Advisor (EFA), Certified Foundation and Estate Planner (CFEP), ehemaliger Berater im Private Banking für Unternehmerfamilien sowie Kundinnen und Kunden mit komplexen Vermögensverhältnissen; heute Vertriebsdirektor Private Banking der DekaBank

## HINWEIS(E)

**Diese Veranstaltung ist mit 10,5 CPD-Credits anrechenbar für die Rezertifizierung von FPSB-Zertifikatsträgern (CFP®, CFEP®, EFA, CGA®, DIN ISO 22222).**
**Drei Zeitstunden können im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) angerechnet werden.**

## TERMIN(E)

06.09.2027 – 07.09.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2 Tage

## PREIS

750,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

### Akquise Private Wealth

- Kommunikations- und Verhandlungstechniken
- Einwandbehandlung
- Erfolgsfaktoren im Pitch
- Ansprachewege und Neukundengewinnung

### Erfolgsfaktoren in der Zusammenarbeit mit Firmenkunden- bzw. Unternehmenskundenbetreuer/-innen (FKB/UKB)

- Identifikation von Beratungsfeldern
- Vor- und Nachbereitung von Kundenterminen
- Platzierung der Private-Banking-Beraterin/des Private-Banking-Beraters bei Kundinnen und Kunden
- Steuerliche Besonderheiten bei Unternehmerfamilien
- Intensivierung der Zusammenarbeit mit dem FKB/UKB

### Gestaltungsmöglichkeiten im Financial- und Estate Planning

### Vermögensanlage

- Steuerliche Behandlung Privat- vs. Betriebsvermögen
- Anlagestrategien für Betriebsvermögen
- Erfolgsfaktoren im Pitch (z. B. bei Unternehmensverkäufen)

### Bindung und Akquise von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

- Betriebliche Krankenversicherung
- Arbeitszeitkonten
- Betriebliche Altersvorsorge
- Immobilienprojekte für Mitarbeiter/-innen
- Sonstige Instrumente zur Akquise und Bindung

### Immobilienmanagement

- Intensivierung des Finanzierungsgeschäfts
- Beurteilung von Übertragungsmöglichkeiten vermieteter Immobilien
- Besonderheiten der Betriebsimmobilie in der Bratungspraxis
- Behandlung von Immobilien in der Nachfolgeplanung

**Vermögens- und Unternehmensnachfolge**

- Steuerliche Besonderheiten
- Entgeltliche Unternehmensnachfolge
- Unentgeltliche Unternehmensnachfolge
- Gestaltungen zur Steuerreduzierung
- Das Unternehmertestament
- Nachfolgeklauseln und Gesellschaftsrecht

**Intensivierung des Versicherungsgeschäfts**

- Ansprachewege
- Gestaltungsmöglichkeiten im Lebensversicherungsmantel
- Besonderheiten in der Absicherung der Lebensrisiken von GGF (Gesellschafter-Geschäftsführer/-innen)

**Versorgung der GGF**

- Betriebliche Altersvorsorge
- Umgang mit Pensionszusagen
- Sonstige geförderte Altersvorsorge

**Für die Rezertifizierung von FPSB-Zertifikatsträgern (CFP®, CFEP®, EFA, CGA®, DIN ISO 22222) ist eine Anrechnung von insgesamt 10,5 CPD-Credits in folgenden Themengebieten möglich:**
0,5 CPD-Credits für Themengebiet 1.2 b
1,5 CPD-Credits für Themengebiet 1.2 d
0,5 CPD-Credits für Themengebiet 1.3 b
1,0 CPD-Credits für Themengebiet 1.5 b
2,0 CPD-Credits für Themengebiet 1.5 c
1,5 CPD-Credits für Themengebiet 1.6
0,5 CPD-Credits für Themengebiet 2.2 d
0,5 CPD-Credits für Themengebiet 2.2 f
0,5 CPD-Credits für Themengebiet 2.5 b
2,0 CPD-Credits für Themengebiet 2.5 c

**Darüber hinaus ist eine Anrechnung von drei Zeitstunden im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) möglich.**

# Quick Wins in der Co-Betreuung von Unternehmerfamilien: Vertriebschancen nutzen

**Unternehmerfamilien sind längst als strategisches Kundensegment im Private Banking identifiziert. Dieses Seminar zeigt kompakt wichtige Beratungsfelder und wirksam umzusetzende Vertriebs- und Lösungsansätze auf. Profitieren Sie davon und qualifizieren Sie sich als kompetente Ansprechpartner/-innen für Unternehmerfamilien und deren Steuerberater/-innen.**

## ZIELGRUPPE

Private-Banking-Berater/-innen, Vermögensmanager/-innen Firmenkunden, Heil- und Freiberuflerberater/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen Anlagestrategien für das Privat- und Betriebsvermögen von Unternehmerkundinnen und Unternehmerkunden.
- Sie berücksichtigen steuerliche Besonderheiten.
- Sie sind in der Lage, sowohl für die Ruhestandsplanung als auch für die Nachfolgeplanung überzeugende Lösungen zu entwickeln.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Alexander Rose
  CFP®, EFA®; Private-Banking-Berater bei der Sparkasse Hochrhein und Dozent in der S-Finanzgruppe
- Daniel Robert, DekaBank
  Master of Arts (Wealth Management), European Financial Advisor (EFA), Certified Foundation and Estate Planner (CFEP), ehemaliger Berater im Private Banking für Unternehmerfamilien sowie Kundinnen und Kunden mit komplexen Vermögensverhältnissen; heute Vertriebsdirektor Private Banking der DekaBank

## HINWEIS(E)

**Diese Veranstaltung ist mit 5,5 CPD-Credits beim FPSB unter der Registrierungsnummer 25-052 anrechenbar für die Rezertifizierung von FPSB-Zertifikatsträgern (CFP®, CFEP®, EFA, CGA®, DIN ISO 22222):**
1,0 CPD-Credits für Themengebiet 1.1 d
0,5 CPD-Credits für Themengebiet 1.2 b
0,5 CPD-Credits für Themengebiet 1.2 c
1,0 CPD-Credits für Themengebiet 1.5 b
2,5 CPD-Credits für Themengebiet 2.5 c

**Zwei Zeitstunden können im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) angerechnet werden.**

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1 Tag

## PREIS

385,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Christina Temmen**
0231 22240-724
christina.temmen@ska.nrw

INHALTE



**Elisabeth Schnecking**
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Vermögensanlagen**

- Anlagestrategien für Betriebsvermögen
- Abgrenzung Vermögensanlagen im Privat- und Betriebsvermögen
- Vermögensverwaltungen als Anlagelösung
- Akquisition von Unternehmensverkäufen

**Steuerliche Besonderheiten**

- Besteuerung von Personen-/Kapitalgesellschaften
- Steuerliche Fallstricke bei Betriebsimmobilien
- Entgeltliche Unternehmensnachfolge

**Ruhestandsplanung für Gesellschafter-Geschäftsführer/-innen**

- Betriebliche Altersvorsorge
- Ausfinanzierung von Pensionsrückstellungen
- Rürup-/Basis-Rente

**Nachfolgeplanung für Unternehmerfamilien**

- Das Unternehmertestament
- Gestaltungen zur Vermögensübertragung
- Immobilien
- Unentgeltliche Unternehmensnachfolge

**Für die Rezertifizierung von FPSB-Zertifikatsträgern (CFP®, CFEP®, EFA, CGA®, DIN ISO 22222) ist eine Anrechnung von 5,5 CPD-Credits in folgenden Themengebieten möglich:**
1,0 CPD-Credits für Themengebiet 1.1 d
0,5 CPD-Credits für Themengebiet 1.2 b
0,5 CPD-Credits für Themengebiet 1.2 c
1,0 CPD-Credits für Themengebiet 1.5 b
2,5 CPD-Credits für Themengebiet 2.5 c
**Insgesamt: 5,5 CPD-Credits**

**Darüber hinaus ist eine Anrechnung von zwei Zeitstunden im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) möglich.**

# I. MARKT

# 04 Immobilien

Tagungen und Foren

Fachseminare / Zertifikatsprogramme

Trainings: Beratung und Vertrieb (inkl. OSP)

Basiswissen

Immobilienvertrieb

Immobilienfinanzierung

Immobilienbewertung

Steuern / Recht

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 04 IMMOBILIEN

# Tagungen und Foren

# Fachtagung Immobilienvertrieb

**Die aktuellen Herausforderungen im Maklergeschäft sind vielfältig und führen auch durch die Entwicklung des Immobilienmarktes zu einer Verschärfung des Wettbewerbs. Unsere Fachtagung „Immobilienvertrieb“ bietet Ihnen die Möglichkeit zum Austausch, zur Inspiration und zum Netzwerken. Nutzen Sie unsere Veranstaltung, um sich über Neuerungen zu informieren und einen anderen Blick auf das Immobiliengeschäft zu erleben.**

## ZIELGRUPPE

Leiter/-innen und Mitarbeiter/-innen von Immobilienzentren, Immobilienvermittler/-innen und -berater/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen aktuelle Änderungen im Immobilienvertrieb.
- Sie sind vertraut mit den Herausforderungen des Maklergeschäfts und sind in der Lage, neue Ideen zum Immobilieneinkauf und -verkauf zu entwickeln.
- Sie erweitern Ihr Netzwerk und tauschen sich mit Fachexpertinnen und Fachexperten sowie Sparkassenpraktikerinnen und Sparkassenpraktikern aus.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Fachexpertinnen und Fachexperten aus den Verbänden, Sparkassen und von Verbundpartnern.

## HINWEIS(E)

Anrechnung: 3 Zeitstunden gem. MaBV

**Hinweis zur Hotelbuchung:**
Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bitte buchen Sie direkt beim Hotel, wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „90R“ 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 Immobilienvertrieb - Gruppenkennung 90R". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.

## TERMIN(E)

22.04.2027 – 23.04.2027 |
Sparkassenakademie NRW

03.04.2028 – 04.04.2028 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

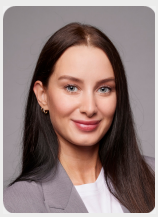
1,5 Tage

## PREIS

645,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

## Programm/Inhalt

Das Programm wird noch veröffentlicht.

# Fachtagung Baufinanzierung - Regionalveranstaltung Westfalen-Lippe

**Das Baufinanzierungsgeschäft ist geprägt von einer starken Wettbewerbssituation und sich ändernden Rahmenbedingungen. Nutzen Sie unsere Veranstaltung, um sich über Neuerungen, aktuelle Trends und die veränderten Anforderungen im Finanzierungsgeschäft zu informieren und auszutauschen.**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen aus dem Bereich Immobilienfinanzierung

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den aktuellen Entwicklungen und Trends in der Immobilienwirtschaft.
- Sie kennen die daraus resultierenden Auswirkungen und Handlungsempfehlungen für die Sparkasse.
- Sie sind in der Lage, mit dem dort erworbenen Expertenwissen Ihre Rolle als kompetente Ansprechpartnerin und kompetenter Ansprechpartner für den Bereich Baufinanzierung zu stärken.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Expertinnen und Experten des SVWL, aus Sparkassen und der Verbundpartner

## HINWEIS(E)

Die Fachtagung wird ergänzt um zwei **„aktuelle Stunden“** am 17.02.2027 und am 22.06.2027, die jeweils von 09:00 - 10:30 Uhr digital stattfinden werden. Mit der Anmeldung werden diese automatisch mitgebucht. Die Teilnahme ist optional.

**Hinweis zur Hotelbuchung:**

Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bitte buchen Sie direkt beim Hotel, wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „935“ 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 Baufinanzierung - Regionalveranstaltung Westfalen-Lippe - Gruppenkennung 935". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.

## TERMIN(E)

14.10.2027 – 15.10.2027 |
Sparkassenakademie NRW

09.10.2028 – 10.10.2028 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1,5 Tage
zzgl. zwei "aktuelle Stunden",
jeweils 1,5 Stunden

## PREIS

645,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## Programm/Inhalt

Das Programm wird noch veröffentlicht.

**KONTAKT**

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

# Fachtagung Baufinanzierung und Immobilien - Regionalveranstaltung Rheinland

**Das Baufinanzierungsgeschäft ist geprägt von einer starken Wettbewerbssituation und sich ändernden Rahmenbedingungen. Nutzen Sie unsere Veranstaltung, um sich über Neuerungen, aktuelle Trends und die veränderten Anforderungen im Baufinanzierungsgeschäft zu informieren und auszutauschen.**

## ZIELGRUPPE

Leiter/-innen und Mitarbeiter/-innen im Baufinanzierungscenter sowie Leiter/-innen und Mitarbeiter/-innen, die für Fragen des Immobilienvermittlungsgeschäftes zuständig sind

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den aktuellen Entwicklungen und Trends in der Immobilienwirtschaft.
- Sie erörtern mit Spezialistinnen und Spezialisten die daraus resultierenden Auswirkungen und Handlungsempfehlungen für die Sparkasse.
- Sie stärken mit dem erworbenen Expertenwissen Ihre Rolle als kompetente Ansprechpartnerin und kompetenter Ansprechpartner für den Fachbereich Baufinanzierung.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Expertinnen und Experten des RSGV, den Sparkassen und der Verbundpartner

## HINWEIS(E)

**Hinweis zur Hotelbuchung:**

Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bitte buchen Sie direkt beim Hotel, wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer „90Q“ 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 Baufinanzierung und Immobilien - Gruppenkennung 90Q". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.

## TERMIN(E)

25.02.2027 – 26.02.2027 | Sparkassenakademie NRW

18.05.2028 – 19.05.2028 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1,5 Tage
zzgl. 2 spätere Updates als "Aktuelle Stunde" (online, je 60 Min.)

## PREIS

745,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale I Preis für 2027 / 2028 folgt.

## Programm/Inhalt

Das Programm wird noch veröffentlicht.

**KONTAKT**

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 04 IMMOBILIEN

# Fachseminare / Zertifikatsprogramme

# Zertifikatsprogramm Baufinanzierung

**Das neue Zertifikatsprogramm Baufinanzierung ermöglicht eine umfassende Qualifizierung für Spezialistenaufgaben in der Baufinanzierungsberatung. Eng verzahnt mit der Praxis und in kompakter Form wird hier das erforderliche Know-how "auf den Punkt" gebracht. In einer Kombination aus Präsenz- und Onlineseminaren sowie zeitlich flexiblen Selbstlernphasen, E-Learnings und Transferaufgaben wird das vermittelte Wissen mit hohem Mehrwert für die Praxis angewendet und trainiert.**

## ZIELGRUPPE

- Mitarbeiter/-innen, die ihr Fachwissen als private Baufinanzierungsberater/-innen stärken und vertiefen möchten
- Nachwuchskräfte in der Baufinanzierungsberatung

## IHR NUTZEN

- Sie können fundiertes Fachwissen und vertriebliche Kompetenzen erfolgreich im Gespräch mit Kundinnen und Kunden anwenden.
- Sie erkennen und nutzen Cross-Selling-Potenziale.
- Sie sind in der Lage, Kundinnen und Kunden während ihres Bau-, Umbau- oder Kaufvorhabens ganzheitlich zu beraten und Lösungen für alle relevanten Bedarfsfelder zu finden.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Erfahrene Trainer/-innen, Mitarbeiter/-innen der Sparkassen-Finanzgruppe sowie der Verbundpartner

## HINWEIS(E)

Das Zertifikatsprogramm ist neu konzipiert und ersetzt das bisherige Fachseminar Baufinanzierung. Es wird in einer idealen Mischung von Präsenz- und Online-Veranstaltungen mit Unterstützung von Selbstlernmedien zum Eigenstudium (E-Learnings) durchgeführt und mit einer Lernerfolgskontrolle abgeschlossen. Nach erfolgreichem Abschluss sind Sie berechtigt, den Titel Spezialist oder Spezialistin für Baufinanzierungsberatung zu führen.

Anrechnungsmöglichkeit für den Betriebswirt Banking & Finance.

Im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) können 3 Zeitstunden angerechnet werden.

## TERMIN(E)

23.11.2026 - 02.03.2027
(Durchgang 2026/2027)
12.04.2027 - 08.07.2027
(Durchgang 2027)
22.09.2027 - 27.01.2028
(Durchgang 2027/2028)

## DAUER

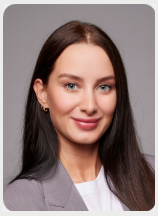
20 Tage

## PREIS

4.490,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale an Präsenztagen

## KONTAKT

ANMELDUNG



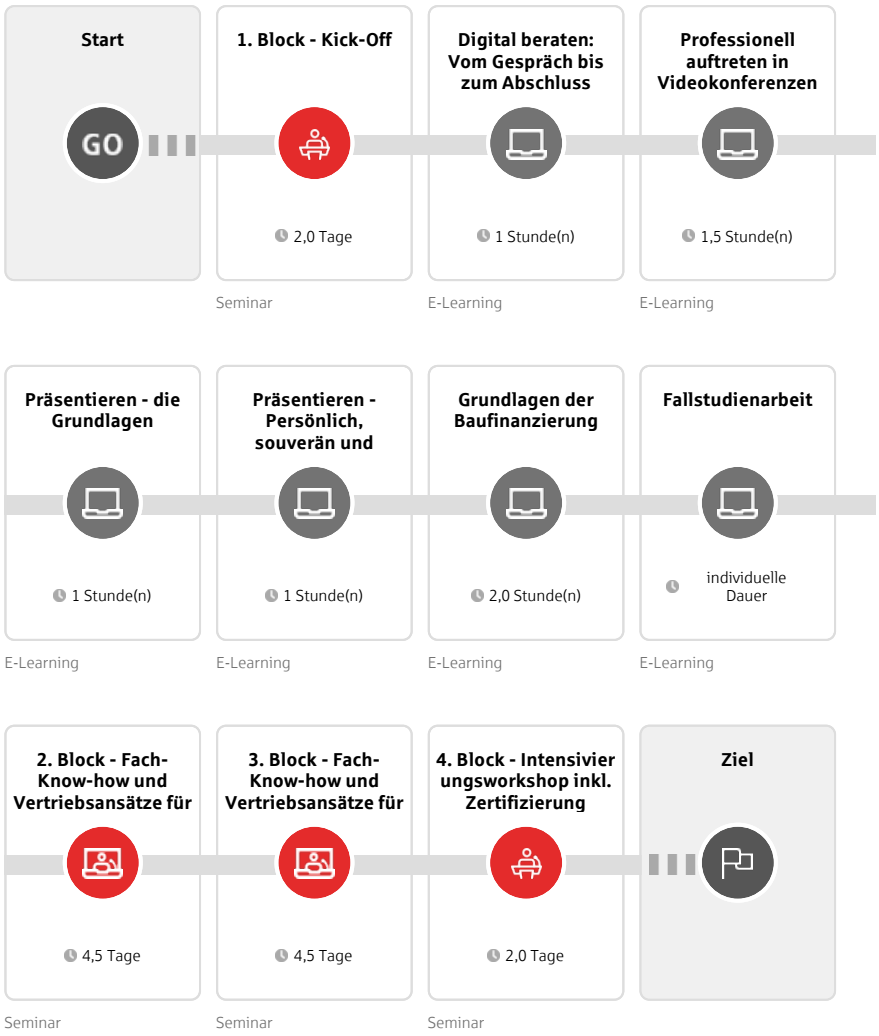
**Darina Busch**
0231 22240-524
darina.busch@ska.nrw

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

**Ihre Lernreise: Zertifikatsprogramm Baufinanzierung**



## Programm/Inhalt

**1. Block: Kick-Off (Präsenzveranstaltung in der Sparkassenakademie in Dortmund)**

**Termin: 23.11.2026 - 24.11.2026**
**Termin: 12.04.2027 - 13.04.2027**
**Termin: 22.09.2027 - 23.09.2027**

- Rahmenbedingungen im Baufinanzierungsgeschäft
- Einstieg in die private Baufinanzierung

**2. Block: Fach-Know-how und Vertriebsansätze für Baufinanzierungsberatende Teil I (online)**

**Termin: 30.11.2026 - 04.12.2026**
**Termin: 26.04.2027 - 30.04.2027**
**Termin: 04.10.2027 - 08.10.2027**

- Finanzierung Teil I
- Digitale Beratung und Multi-Lender-Ansatz über den Finanzmarktplatz
- Bewertung
- LBS/ Bausparen in der Beratungspraxis

**3. Block: Fach-Know-how und Vertriebsansätze für Baufinanzierungsberatende Teil II (online)**

**Termin: 11.01.2027 - 15.01.2027**
**Termin: 31.05.2027 - 04.06.2027**
**Termin: 22.11.2027 - 26.11.2027**

- Finanzierung Teil II
- Steuern rund um die private Immobilie
- Grundbuchrecht/ Erbbaurecht
- Modernisierung und nachhaltige Energieeffizienz in der Baufinanzierungsberatungspraxis
- Öffentliche Fördermittel der KfW und NRW.Bank

**4. Block: Intensivierungsworkshop inkl. Zertifizierung (Präsenzveranstaltung in der Sparkassenakademie in Dortmund)**

**Termin: 01.03.2027 - 02.03.2027**
**Termin: 07.07.2027 - 08.07.2027**
**Termin: 26.01.2028 - 27.01.2028**

- Mit Technik (OSP_neo) und persönlichen Skills Kundinnen und Kunden begeistern
- Präsentation der Fallstudienarbeit (Lernerfolgskontrolle)

**Web Based Trainings/ E-Learnings:**

- Grundlagen der Baufinanzierung
- Digital beraten - Schritt für Schritt erfolgreich
- Professionell auftreten in Videokonferenzen
- Grundlagen LBS Bausparen (über LBS WebAkademie)
- KI-Insights für Anwender
- Präsentieren - die Grundlagen
- Präsentieren - persönlich, souverän und professionell

**Transferaufgaben**

Transferphase zwischen den Blöcken - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte.

Im Laufe Ihres Zertifikatsprogramms erstellen Sie eine Fallstudienarbeit in Form eines Praxisfalls, die einen realen Fall widerspiegeln soll. Mit Beginn der Selbstlernphase erhalten Sie den Themenschwerpunkt (Ausgangssituation) sowie die zu beantwortenden Fragestellungen.

**Lernerfolgskontrolle**

Der aktuelle Kenntnisstand der in den Blöcken vermittelten Inhalte wird in der Lernerfolgskontrolle vorausgesetzt.

Das Zertifikatsprogramm wird mit einer integrierten Lernerfolgskontrolle am letzten Tag des Seminars abgeschlossen. An diesem Tag präsentieren und erörtern Sie Ihre Fallstudienarbeit und beantworten zusätzliche Fachfragen der Prüfer/-innen. Nach bestandener Lernerfolgskontrolle erhalten Sie Ihr Zertifikat.

# Erfolgsfaktor Vermittlerbetreuung

**Das Plattformgeschäft entwickelt sich dynamisch und eröffnet Sparkassen neue Chancen im Zuführungsgeschäft über Kooperationsmodelle. Hierdurch rücken die gezielte Gewinnung sowie die aktive, kontinuierliche Betreuung von Vermittlerinnen und Vermittlern klarer in den Fokus. In diesem Seminar thematisieren wir die strategische Bedeutung des Vermittlergeschäfts, um dieses Wachstumsfeld vertrieblich erfolgreich für Ihre Sparkasse zu erschließen.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die mit der Gewinnung und Betreuung von Vermittlern/-innen bzw. mit dem Auf- und Ausbau der Vermittlerbetreuung betraut sind

## IHR NUTZEN

- Sie verstehen, wie Geschäft im Plattformökosystem entsteht und welche Faktoren die Sichtbarkeit, Auswählbarkeit und Wettbewerbsfähigkeit Ihrer Sparkasse beeinflussen.
- Sie erkennen zentrale Stellhebel im Produkt sowie in Prozess und Vertrieb und können deren Bedeutung für die Auswahlentscheidung von Vermittlerinnen und Vermittlern einordnen.
- Sie erfahren, wie Sie Markt-, Produkt-, Prozess- und Vertriebsdaten nutzen, um Potenziale, Handlungsfelder und konkrete Maßnahmen für Ihr Vermittlungsgeschäft abzuleiten.
- Sie erhalten praxisorientierte Impulse, wie Sie Vermittler/-innen gezielt gewinnen, professionell betreuen und nachhaltig binden sowie Ihre Rolle in der Vermittlerbetreuung weiterentwickeln.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Fundierte Kenntnisse und Erfahrungen in der Baufinanzierungsberatung.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Erfahrene Trainer/-innen und Mitarbeiter/-innen der Sparkassen-Finanzgruppe sowie der Kooperationspartner FINMAS und FORUM.

## HINWEIS(E)

Am ersten Abend des Präsenztages laden wir Sie herzlich zu einer gemeinsamen Abendveranstaltung ein. Nutzen Sie die Gelegenheit, den Seminartag in angenehmer Atmosphäre ausklingen zu lassen, sich mit den anderen Teilnehmenden auszutauschen und neue Kontakte zu knüpfen.

Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.

## TERMIN(E)

**Durchgang 1:**
E-Learning: ab 02.11.2026
Kick-off: 19.11.2026
Seminar: 30.11.2026 - 01.12.2026
Umsetzungserfahrung: 12.01.2027

**Durchgang 2:**
E-Learning: ab 18.02.2027
Kick-Off (online): 18.03.2027 von 09:00 Uhr bis 13:00 Uhr
Seminar (in Präsenz): 20.04. - 21.04.2027 von 09:30 Uhr bis 17:00 Uhr
Erfahrungsaustausch (online): 25.05.2027 von 09:00 Uhr bis 13:00 Uhr

**Durchgang 3:**
E-Learning: ab 02.08.2027
Kick-Off (online): 02.09.2027 von 09:00 Uhr bis 13:00 Uhr
Seminar (in Präsenz): 27.09. - 28.09.2027 von 09:30 Uhr bis 17:00 Uhr
Erfahrungsaustausch (online): 09.11.2027 von 09:00 Uhr bis 13:00 Uhr

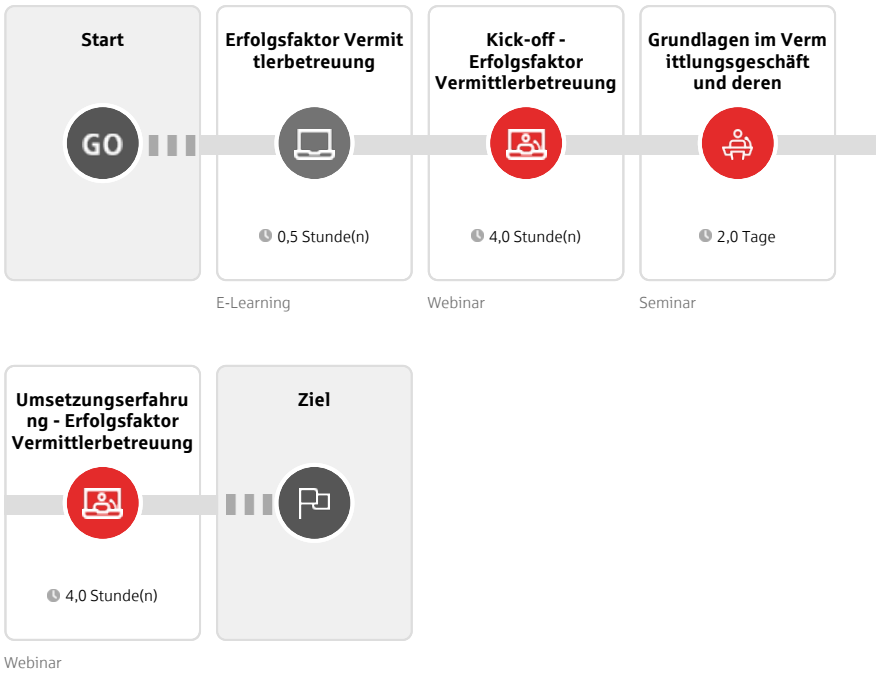
## DAUER

3 Tage

## PREIS

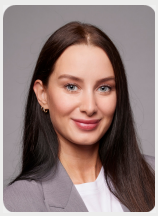
1.650,00 € zzgl. Bewirtungspauschale

**Ihre Lernreise: Erfolgsfaktor Vermittlerbetreuung**




## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Termine:**

**Durchgang 1:**
E-Learning: ab 02.11.2026
Kick-Off (online): 19.11.2026 von 09:30 Uhr bis 12:30 Uhr
Seminar (in Präsenz): 30.11.2026 - 01.12.2026 von 09:30 Uhr bis 17:00 Uhr
Erfahrungsaustausch (online): 12.01.2027 von 10:00 Uhr bis 12:00 Uhr

**Durchgang 2:**
E-Learning: ab 18.02.2027
Kick-Off (online): 18.03.2027 von 09:00 Uhr bis 13:00 Uhr
Seminar (in Präsenz): 20.04. - 21.04.2027 von 09:30 Uhr bis 17:00 Uhr
Erfahrungsaustausch (online): 25.05.2027 von 09:00 Uhr bis 13:00 Uhr

**Durchgang 3:**
E-Learning: ab 02.08.2027
Kick-Off (online): 02.09.2027 von 09:00 Uhr bis 13:00 Uhr
Seminar (in Präsenz): 27.09. - 28.09.2027 von 09:30 Uhr bis 17:00 Uhr
Erfahrungsaustausch (online): 09.11.2027 von 09:00 Uhr bis 13:00 Uhr

**Plattformgeschäft verstehen und Wettbewerbsfähigkeit stärken**

- Geschäftsentstehung und Customer Journey in der Baufinanzierung
- Rollen von Vermittlern, Plattformen und Produktgebern
- Sichtbarkeit, Vergleichbarkeit und Auswahlentscheidungen im Plattformökosystem
- Produkt-, Prozess- und Servicequalität als Erfolgsfaktoren

**Daten nutzen und Geschäftspotenziale erkennen**

- Markt-, Produkt-, Prozess- und Vertriebskennzahlen einordnen
- Potenziale, Conversion-Verluste und Prozesshemmnisse identifizieren
- Erkenntnisse aus Datenanalysen in konkrete Maßnahmen für Produkt, Prozess und Vertrieb überführen

**Datenbasierte Steuerung praxisorientiert anwenden**

- Relevante Dashboards, Reports und Filtermöglichkeiten zielgerichtet nutzen
- Markt-, Produkt-, Preis- und Prozessentwicklungen mithilfe von FINMAS Connect analysieren
- Ergebnisse für Steuerungsimpulse und konkrete Handlungsempfehlungen nutzen

**Vermittler gewinnen, entwickeln und binden**

- Perspektive, Rollenverständnis und Entscheidungslogik von Vermittlern verstehen
- Vermittler gezielt ansprechen, gewinnen und Beziehungen professionell entwickeln
- Vermittler bedarfsgerecht betreuen, motivieren und langfristig binden
- Vertriebsmodelle und unterschiedliche Vermittlerstrukturen einordnen
- FORUM und FINMAS als Vermittler und strategischen Partner der Sparkassen im Vermittlungsgeschäft kennenlernen
- Aufbau einer Vermittlerstrategie in der eigenen Sparkasse
- Praxistransfer

# Zertifikatsprogramm Berater/-in für energetische Modernisierung

**In diesem Zertifikatsprogramm erhalten Sie einen umfassenden Überblick über die technischen Grundlagen der energetischen Modernisierung und Sanierung von Gebäuden sowie über die entsprechenden Fördermöglichkeiten. Zudem lernen Sie, wie Sie Ihr erworbenes Wissen verkaufsfördernd einsetzen können.**

## ZIELGRUPPE

Baufinanzierungsberater/-innen, Makler/-innen, Mitarbeiter/-innen und Berater/-innen, die mit dem Themenkomplex der energetischen Modernisierung/Sanierung in der Sparkassenpraxis in Kontakt sind

## IHR NUTZEN

- Sie sind mit den Grundlagen insbesondere in Bezug auf die Gebäudehülle und Anlagentechnik vertraut.
- Sie kennen den typischen Ablauf einer energetischen Modernisierung sowie den aktuellen Stand der öffentlichen Förderung in diesem Bereich.
- Sie können die verschiedenen Aspekte der energetischen Modernisierung in Ihren Gesprächen mit Kundinnen und Kunden berücksichtigen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Klaus Henke
- Christian Gnegel, NRW.BANK
- Christian Seip
- Klaus Taig, management-impuls

## HINWEIS(E)

Die Module des Zertifikatsprogramms können nicht einzeln gebucht werden.

Das Zertifikatsprogramm schließt mit einer 45-minütigen **Lernerfolgskontrolle** ab. Diese erfolgt in digitaler Form. Die erfolgreiche Teilnahme an der Lernerfolgskontrolle wird mit einem Zertifikat bescheinigt.

Auf die Weiterbildungspflicht gem. § 34c Abs. 2a Gewerbeordnung (GewO) i. V. m § 15b Makler- und Bauträgerverordnung (MaBV) sind 15 Zeitstunden anrechenbar.

## TERMIN(E)

**Durchgang: 12.11.2026 - 27.01.2027**

Kick-off-Präsenztag (12.11.2026)
Modul 1 (18.11.2026)
Modul 2 (19.11.2026)
Modul 3 (25.11.2026)
Modul 4 (26.11.2026)
Modul 5 (10.12.2026)
Modul 6 (13.01.2027)
Lernerfolgskontrolle (27.01.2027)

**Durchgang: 02.11.2027 - 18.01.2028**

Kick-off-Präsenztag (02.11.2027)
Modul 1 (17.11.2027)
Modul 2 (18.11.2027)
Modul 3 (24.11.2027)
Modul 4 (25.11.2027)
Modul 5 (29.11.2027)
Modul 6 (01.12.2027)
Lernerfolgskontrolle (18.01.2028)

## DAUER

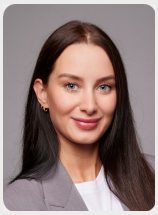
4,5 Tage

## PREIS

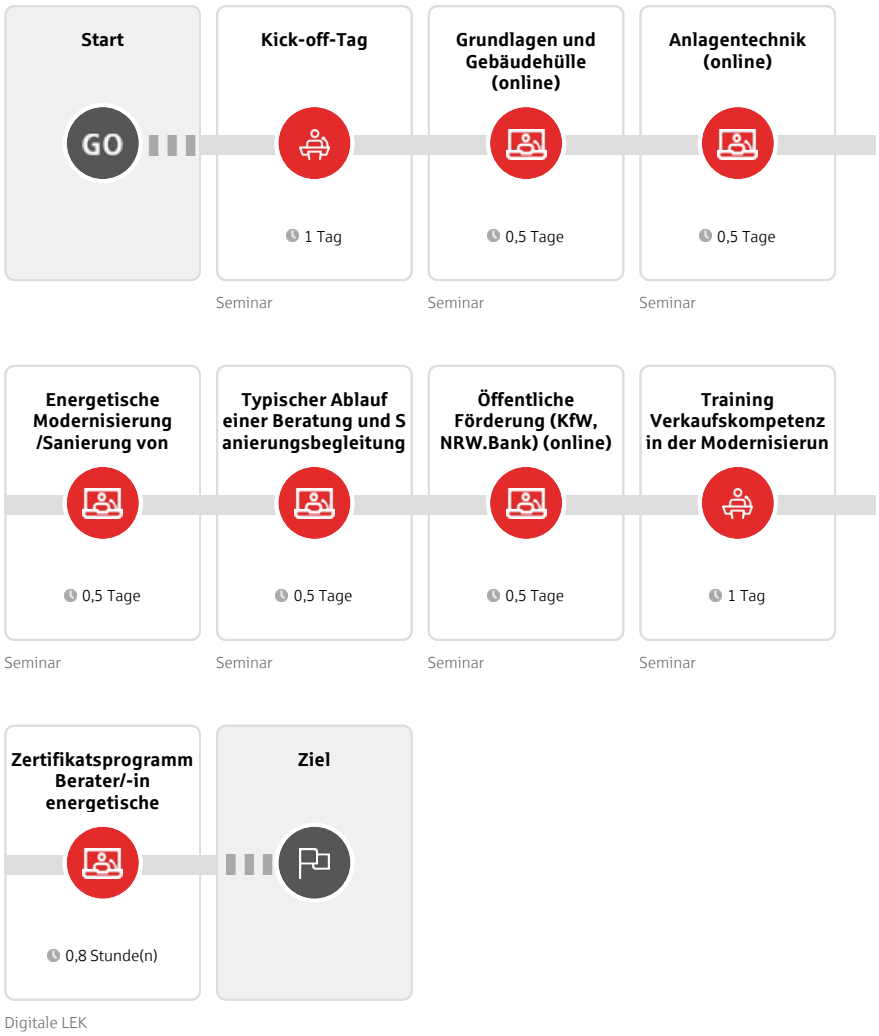
1.890,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale an Präsenztagen I Ab 2027: 1.990,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Ihre Lernreise: Zertifikatsprogramm Berater/-in für energetische Modernisierung**




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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Kick-off-Tag (Präsenz) 1 Tag (Anrechnung von 3 Zeitstunden gemäß MaBV)**

**Modul 1: Grundlagen und Gebäudehülle (online) 0,5 Tage vormittags (Anrechnung von 3 Zeitstunden gemäß MaBV)**

- Aktuelles Umfeld/ Projekt r u d i
- Entwicklung zum Gebäudeenergiegesetz (GEG)/ Gebäudemodernisierungsgesetz (GModG)
- Energieausweis
- Was versteht man unter einem Referenzgebäude und was unter einem Effizienzhaus?
- Wie gibt ein Gebäude Energie an die Umgebung ab?
- Wesentliche Fachbegriffe
- Die luftdichte Gebäudehülle
- Faktoren der thermischen Behaglichkeit

**Modul 2: Anlagentechnik (online) 0,5 Tage vormittags (Anrechnung von 3 Zeitstunden gemäß MaBV)**

- Komponenten einer Heizungsanlage
- Biotreppe nach GModG
- Anlagen zur Heizwärme- und Warmwassererzeugung
- Einbindung regenerativer Energien
- Transmissionswärmeverluste

**Modul 3: Energetischen Modernisierung/Sanierung von Gebäuden (online) 0,5 Tage vormittags (Anrechnung von 3 Zeitstunden gemäß MaBV)**

- Dämmung der Gebäudehülle
- Lüftung
- Typische Bauteilaufbauten und Sanierungsmöglichkeiten
- Sommerlicher Wärmeschutz
- Anforderungen des GEG/ GModG (BAFA/KfW) an Sanierungsmaßnahmen

**Modul 4: Typischer Ablauf einer Beratung und Sanierungsbegleitung (online) 0,5 Tage vormittags**

- Bilanzierung eines Gebäudes
- Berücksichtigung „kritischer“ Punkte bei einer Sanierung
- Geförderte Energieberatung in Form eines individuellen Sanierungsfahrplans (iSFP)
- Umsetzung von Einzelmaßnahmen (BAFA)
- Sanierung zum Effizienzhaus (KfW), Antragsstellung (BAFA/ KfW), Sanierungsbegleitung
- Abschluss der Sanierung
- Qualitätskontrolle
- Baudenkmäler

**Modul 5: Öffentliche Förderung (KfW, NRW.Bank) (online) 0,5 Tage vormittags (Anrechnung von 3 Zeitstunden gemäß MaBV)**

**Modul 6: Training Verkaufskompetenz in der Modernisierungsberatung erhöhen (Präsenz) 1 Tag**

**Modul 7: Lernerfolgskontrolle**

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 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)

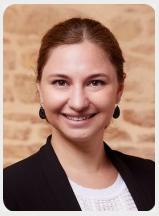
Auf Anfrage

## 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 Eeckdaten
- 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 Baufi_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 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 Beraterinnen und Berater der Baufinanzierung und der Primärkundenberatung, Mitarbeitende aus der Marktfolge sowie Gewerbe- und Geschäftskundenberaterinnen und -berater und deren jeweiligen Führungskräfte

## IHR NUTZEN

- Sie führen die Kundengespräche mit Baufi_neo sicher und navigieren kompetent in den technischen Anwendungen.
- Sie erkennen die Vorteile einer bildschirmgestützten Beratung als Chance zu mehr Beratungsqualität und begeistern den Kunden für neue technische Möglichkeiten. .
- Sie erkennen und nutzen Cross-Selling-Potenziale gezielt, um zusätzliche Vertriebschancen zu erschließen.
- Sie überzeugen als Führungskraft in Ihrer Rolle, begleiten und unterstützen Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Einsatz von Baufi_neo

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Es kommen Trainer/-innen mit entsprechender Qualifizierung durch die Sparkassenakademie NRW zum Einsatz.

## TERMIN(E)

Nach Vereinbarung

## DAUER

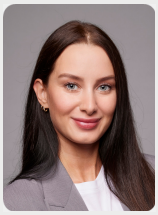
2 Tage
Die Dauer hängt von der individuellen Vereinbarung mit Ihrem Haus ab.

## 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

**Modul 1: Workshop zur Individualisierung des Trainings mit allen Projektverantwortlichen:** 1/2 - 1 Tag, (online)

**Zielgruppe: Alle Projektverantwortlichen**

- Ergebnis und Zielsetzung kommunizieren, Erwartungen äußern, Fragen klären
- Welche Baufi_neo Prozesse und Beratungsmedien kommen zum Einsatz?
- Schaffung eines gemeinsamen Verständnisses für die effiziente Nutzung von Baufi_neo

**Modul 2: Kick-Off:** 120 Minuten, (online)

**Zielgruppe: Alle Beraterinnen und Berater, die an den Trainings teilnehmen werden und deren Führungskräfte**

- Ausgangslage und Zielbild der künftigen Beratung
- Vorbereitung, Ablauf und Inhalte der Trainings
- Rollenschärfung der Führungskräfte und Fachabteilungen

**Modul 3a: Workshop für die Führungskräfte:** 1/2 Tag, (Präsenz)

**Zielgruppe: Alle Führungskräfte**

- Begleitung und Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Orientierung geben - Chancen und Grenzen erkennen
- Optional: Training am Arbeitsplatz, Begleitung von Mitarbeitergesprächen

**Modul 3b: Training der Baufinanzierungsspezialistinnen und Baufinanzierungsspezialisten:** 1-3 Tage, (Präsenz)

**Zielgruppe: Alle Beraterinnen und Berater der Baufinanzierung und deren Führungskräfte**

- Sichere Navigation in Baufi_neo und die Bedeutung der Bildschirmberatung
- Anhand von Kundenfällen die praktische Umsetzung üben und Neues kennenlernen
- Ganzheitliche Kundenberatung/ Cross-Selling unter Einbindung der Primärberaterinnen und Primärberater und weiterer Expertinnen und Experten

**Modul 3c: Training der Primärkundenberaterinnen und Primärkundenberater; IKB:** 1 Tag, (Präsenz)

**Zielgruppe: Alle Beraterinnen und Berater in der Primärkundenberatung und deren Führungskräfte**

- Der Fallabschluss unter Baufi_neo und was Baufi_neo noch leisten kann
- Schnittstellendefinition Markt - Marktfolge
- Interne Kommunikation: wertschätzend miteinander arbeiten und kommunizieren

**Modul 3d: Training der Marktfolgemitarbeiterinnen und Marktfolgemitarbeiter:** 1/2 - 1 Tag, (Präsenz)

**Zielgruppe: Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der Marktfolge und deren Führungskräfte**

- Einblick in die relevanten Anwendungen von Baufi_neo
- Akquise-Gespräche rund um das Thema Baufinanzierung
- Überleitungen professionell gestalten

**Modul 3e: Training Geschäfts- und Gewerbekundenberaterinnen und -berater :** 1 Tag, (Präsenz)

**Zielgruppe: Alle Gewerbe- und Geschäftskundenberaterinnen und -berater sowie Beraterinnen und Berater für Heil- und Freie Berufe und deren Führungskräfte**

- Baufi_neo kennenlernen und sicher anwenden
- Kundenprozesse digital gestalten: Effiziente Nutzung technischer Anwendungen von der Gesprächsvorbereitung über die Kundenberatung bis zur Nachbereitung
- Praktische Übungen und gemeinsames Erarbeiten konkreter Anwendungsfälle

**Modul 4: Nachhaltigkeitsworkshop - Reflexion und Best Practice:** 1/2 Tag, (online oder Präsenz)

**Zielgruppe: Alle Beraterinnen und Berater, die an den Trainings teilgenommen haben und deren Führungskräfte**

- Standortbestimmung und Erfahrungsaustausch
- Blick auf die interne Kommunikation: Wie reden wir miteinander? Was läuft bereits gut? Was können wir optimieren?
- Umsetzung der Baufi_neo Prozesse verstetigen und Adjustierungen vornehmen
- Optional: Training am Arbeitsplatz

Die Auswahl der Module, 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

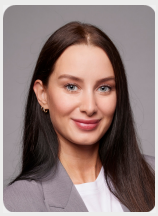
Die Dauer hängt von der individuellen Vereinbarung mit Ihrem Haus ab.

## 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.

# 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

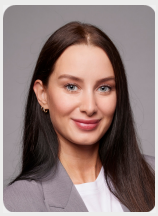
1 Tag

## 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.

# 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

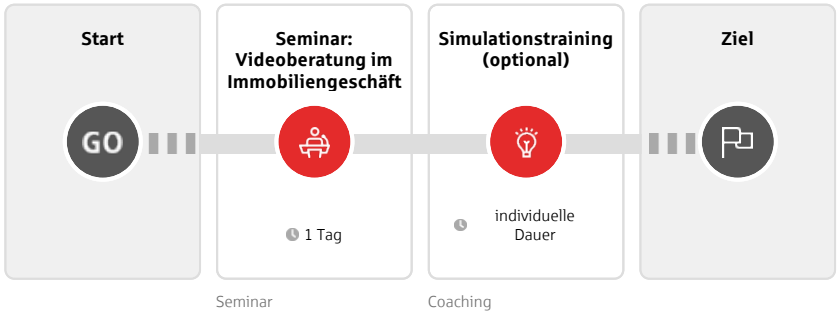
Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

# 04 IMMOBILIEN

# Basiswissen

# Grundlagen des Bauträgergeschäfts - Anwendung der Makler- und Bauträgerverordnung (MaBV)

**Die Makler- und Bauträgerverordnung (MaBV) regelt die Tätigkeit der Unternehmen, die als Bauträger zunächst Grundstücke und Immobilien auf eigenes Risiko erwerben, um diese dann zu bebauen oder zu sanieren und mit Gewinn zu veräußern. Nicht nur wegen der stets hohen Volumina ist das Bauträgergeschäft für die Sparkassen von großer Bedeutung.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die erste Einblicke ins Bauträgergeschäft erhalten und sich mit Grundlagen des Bauträgergeschäfts auseinandersetzen möchten.

## IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage Kreditwürdigkeitsprüfungen und Objektbeurteilungen praxisgerecht durchzuführen.
- Sie erlangen Kenntnisse zur technischen Abwicklung eines Bauträgerengagements.
- Sie setzen sich mit rechtlichen Fragen rund um das Bauträgergeschäft auseinander.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Hinweise

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen der Sparkassenakademie Niedersachsen statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. 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.

Webcode in Niedersachsen: SM1807

## TERMIN(E)

siehe Hinweise

## DAUER

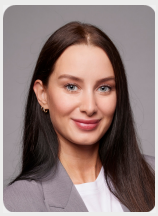
2 Tage

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

siehe Hinweise

# Wohnungsbauförderung NRW - Einführung in öffentliche Förderprogramme für den wohnwirtschaftlichen Bereich

**Profitieren Sie von unserem praxisorientierten Seminar zum Thema öffentliche Förderprogramme im Wohnungsbau der KfW und NRW.BANK. Erfahren Sie alles über die fristgerechte Antragsstellung und die vielfältigen Fördermöglichkeiten. Ob beim Kauf, beim Neubau oder bei der altersgerechten sowie energetischen Sanierung von Wohnimmobilien – wir bringen Ihnen die Grundlagen und Spezialprogramme näher, die Sie für Ihren Erfolg benötigen.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Kreditabteilungen und Beratungsbereichen, die über geringe Vorkenntnisse im Bereich der kreditbasierten Förderung wohnwirtschaftlicher Vorhaben verfügen und/oder in nächster Zukunft Aufgaben in diesem Bereich übernehmen sollen.

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit dem Einsatz von Kreditprogrammen der KfW und der NRW.BANK für den Wohnungsbau.
- Sie kennen die Voraussetzungen zur fristgerechten Antragsstellung.
- Sie wissen, welche Förderkreditprogramme der KfW und NRW.BANK beim Kauf bzw. der Herstellung sowie der altersgerechten und/oder energetischen Sanierung von Wohnimmobilien eingesetzt werden können.

## IHR REFERENT

Stephan Kunz, NRW.BANK Sparkassenbetriebswirt und Förderberater der NRW.BANK. Er berät Firmenkundenbetreuer und Leiter von Immobiliencentern für wohnwirtschaftliche Förderprogramme sowie Existenzgründer und bestehende Unternehmen über den Einsatz von öffentlichen Förderprogrammen.

## TERMIN(E)

15.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

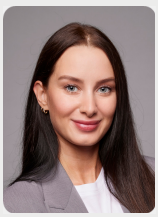
1 Tag

## PREIS

390,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Grundlagenschulung in den öffentlichen Kreditförderprogrammen der KfW und NRW.BANK:**

- Wohneigentumsprogramme
- Klimafreundlicher Neubau
- Bundesförderung für effiziente Gebäude
- NRW.BANK.Nachhaltig Wohnen
- Altersgerecht Umbauen
- Spezialprogramme

# Basiswissen für Immobilienfinanzierer

**Immobilienfinanzierungen sind für Kunden oftmals ein ganz besonderer Moment und benötigen zur Umsetzung eine professionelle Begleitung durch Spezialisten der Sparkasse. Dieses Seminar vermittelt Ihnen Grundkenntnisse zum Kredit- und Immobiliengeschäft!**

## ZIELGRUPPE

Nachwuchskräfte und Neueinsteiger im Immobilien-/Kreditgeschäft sowie Mitarbeiter/-innen, die ihr Fachwissen auf dem Gebiet des Immobiliengeschäftes auffrischen wollen

## IHR NUTZEN

- Sie können auf praxisorientierte Kenntnisse zu den Rahmenbedingungen der Immobilienfinanzierung zurückgreifen.
- Sie können Baufinanzierungen professionell planen und Zwischenfinanzierungen sowie Verbundpartner integrieren.
- Sie sind in der Lage, die Methodik der Wertermittlung anzuwenden.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Erfahrene Mitarbeiter/-innen aus Sparkassen und der Sparkassen-Finanzgruppe

## TERMIN(E)

Durchgang 2026:
16. - 18.09.2026 online Seminar
Ab 18.09.2026 Transferauftrag
15.10.2026 online Seminar

Durchgang 2027:
19. - 21.05.2027 online Seminar
Ab 21.05.2027 Transferauftrag
29.06.2027 online Seminar

## DAUER

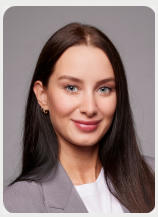
3,5 Tage

## PREIS

1.265,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Basiswissen**

**Grundlagen des Grundbuchs**

- Bedeutung des Geschäftsfeldes
- Wirtschaftliches Umfeld (Inflation)
- Zinssituation
- aktuelle Baukostenentwicklung
- Vermittlungsgeschäft (Interhyp, Forum) als Einblick
- Aufbau und Funktion
- Rangfolge
- Lasten und Beschränkungen der Abteilung II
- Grundpfandrechte
- Sicherungszweckerklärungen

**Grundstücken und Wohnimmobilien im aktuellen Immobilienmarkt**

- Vortaxe
- Beleihungswertermittlung inkl. notwendiger Objektunterlagen
- Verkehrswertermittlung

**Baufinanzierungsplanung**

- Ermittlung Gesamtkosten
- Berücksichtigung von Eigenmittel
- Kreditarten inkl. Verbundgeschäft und Fördermittel
- Konditionen

**Kapitaldienstermittlung und Kreditentscheidung**

**Vertragsgestaltung unter Berücksichtigung der gesetzlichen Verbrauchervorschiften**

**Widerrufsrecht + Auszahlungsbedingungen**

**Besonderheiten beim**

- Kauf vom Bauträger
- Erbbaurecht
- Wohneigentum

**Bestandskreditbearbeitung**

- Prolongation / Forwardvereinbarung
- Vorzeitige Vertragsauflösung
- Freigabe von Grundschulden

**Intensivierungsworkshop:**

- Besprechung des Transferauftrages
- Zeit für Ihre Fragen und Diskussion

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 04 IMMOBILIEN

# Immobilienfinanzierung

# Wohnimmobilien finanzieren - Anspruchsvolle Finanzierungsfälle anhand von Praxisfällen beurteilen

**Baufinanzierungen gehören nach wie vor zu den wichtigsten Geschäften, die Kundinnen und Kunden langfristig an die Sparkasse binden. Der deutliche Mehrwert der Sparkassen-Baufinanzierung im Vergleich zu Direktbanken liegt darin, dass wir individuelle Lösungen für unsere Kundinnen und Kunden finden. In diesem Seminar lernen Sie anhand praktischer Beispiele nicht nur alle wichtigen Grundlagen der Immobilienfinanzierung kennen, sondern darüber hinaus auch, individuelle Lösungen für unsere Kundinnen und Kunden zu finden - auch bei herausfordernden Finanzierungsstrukturen.**

## ZIELGRUPPE

Baufinanzierungsberater/-innen, die Ihre Kenntnisse in der Immobilienfinanzierung anhand von praxisorientierten Fallstudien vertriebsorientiert ausbauen und ihr Angebot professionalisieren möchten.

## IHR NUTZEN

- Sie vertiefen Ihre Kenntnisse in der Immobilienfinanzierung und wenden diese anhand von Fallbeispielen aus der Praxis an.
- Sie kennen Lösungsansätze für Sonderfälle bei Baufinanzierungen.
- Sie können unterschiedliche Finanzierungsformen bedarfsgerecht miteinander kombinieren und Baufinanzierungsgespräche strukturiert und überzeugend führen.

## IHRE REFERENTIN

Lena Heinke, Sparkasse Dortmund

## HINWEIS(E)

Das Seminar wurde inhaltlich überarbeitet und mit dem Seminar 04.510 zusammengeführt. In diesem Zuge wurde das Seminar neu bezeichnet.

## TERMIN(E)

16.12.2026 – 17.12.2026 |
Sparkassenakademie NRW

01.12.2027 – 02.12.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

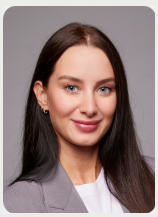
2 Tage

## PREIS

750,00 €
zzgl. Bewirtung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Der Immobilienmarkt im Überblick**
**Geschäftspolitische Bedeutung der Immobilienfinanzierung**
**Rahmenbedingungen der Immobilienfinanzierung**
**Planung, Aufbau und Ablauf der Finanzierung - Aufbau eines Beratungsgespräches**
**Finanzierungsformen**
**Förderprogramme der KfW**
**Wohn-Riester-Förderung steueroptimiert nutzen**
**Kapitaldienstberechnung mit Zins- und Belastungsänderungsrisiken**
**Praxisfall: Finanzierung eines selbstgenutzten EinfamilienhausesDie klassische Sparkassenfinanzierung**

a. Konditionenfindung
b. Kapitaldienstberechnung/Belastungsänderungsrisiko
c. Besonderheiten als Bauherr
d. Beleihungswertermittlung

**Erforderliche Unterlagen für die Immobilienfinanzierung und deren Bedeutung**
**Behandlung und Bewertung von Rechten im Grundbuch**
**Besonderheiten bei der Finanzierung von Wohneigentum bzw. Teileigentum**
**Praxisfälle (werden in Abstimmung mit den Teilnehmenden ausgewählt):**

a. Finanzierung eines Zwei-/Mehrfamilienhauses
b. Finanzierung einer fremdgenutzten Eigentumswohnung vom Bauträger
c. Finanzierung von eigengenutzten Immobilien mit Wohnriester
d. Finanzierung einer gewerblich genutzten Immobilie

**Finanzierungsstrategien bei gemischt genutzten Immobilien**

# ImmobiliengeschäftsRating

**Die sachgerechte Risikoklassifizierung von Kreditnehmern und Kreditnehmerinnen mit dem internen Rating der Sparkassen ist ein grundlegender Baustein für das Geschäft mit Immobiliengeschäftskunden (Investoren, Bauträgern und Wohnungsunternehmen u. a.) - sowohl hinsichtlich der Kreditentscheidung und der Ermittlung risikogerechter Konditionen als auch mit Blick auf die Steuerung des Portfolios. In unserem Seminar werden Ihnen Aufbau und Funktionsweise des Sparkassen-ImmobiliengeschäftsRating erläutert. Ihr Wissen wird anhand von Fallstudien am PC vertieft und durch praxisnahe Bearbeitungshinweise abgerundet.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen Kredit (Gewerbliche Immobilienfinanzierung, Markt, Marktfolge), Kreditrevision und Kreditsekretariat, die in die Erstellung, Freigabe und Prüfung von ImmobiliengeschäftsRatings eingebunden sind

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Kriterien zur Auswahl geeigneter Risikoklassifizierungsverfahren für die Bonitätsbeurteilung Ihrer Kreditnehmer und Kreditnehmerinnen.
- Sie sind vertraut mit dem Aufbau des ImmobiliengeschäftsRating und wissen, welche Informationen für die Ermittlung eines aussagefähigen Rating-Ergebnisses erforderlich sind.
- Sie vertiefen diese Grundkenntnisse anhand von Übungsfällen - unter Anwendung der Software - zu einzelnen Kundensegmenten aus dem ImmobiliengeschäftsRating und lernen die Besonderheiten zur Abbildung dieser Kundengruppen kennen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Mindestens ein Jahr Praxiserfahrungen in der Immobilienfinanzierung

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Klaus Werner, Sparkassenverband Westfalen-Lippe
- Silvia Jansen, Rheinischer Sparkassen- und Giroverband

## HINWEIS(E)

Das Seminar im Frühjahr wird von Frau Jansen betreut (2,5 Tage), die Veranstaltung im Herbst/Winter von Herrn Werner (2,5 Tage).

## TERMIN(E)

11.11.2026 – 13.11.2026 |
Sparkassenakademie NRW

10.02.2027 – 12.02.2027 |
Sparkassenakademie NRW

15.12.2027 – 17.12.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2,5 Tage

## PREIS

865,00 €
zzgl. Bewirtung

## Programm/Inhalt

**Überblick und Methodik des ImmobiliengeschäftsRating**
**Vorstellung aller Informationsmodule sowie der nachgelagerten Einflüsse im Rating**
**Bewertungsumfang und Erleichterungsregelungen**
**Einführung in die Rating-Software unter OSPlus**
**Praktische Bedienungshinweise**
**Fallstudie „Bilanzierender Investor“**
**Fallstudie „Nichtbilanzierender Investor“**
**Fallstudie „Bilanzierender Bauträger“**
**Fallstudie „BGB-Gesellschaft“**
**Kundenspezialisierung Einzweckgesellschaft**
**Besonderheiten bei Wohnungsunternehmen**
**Besonderheiten bei Privatiers**

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

# Modernisierungsrechner der Sparkassen-Finanzgruppe für Baufinanzierungsberatende

**Welche Möglichkeiten bietet der Modernisierungsrechner der Sparkassen-Finanzgruppe im Kundenkontakt? Welches sind die Eingabemöglichkeiten und Einflussfaktoren auf dem Weg zum Modernisierungsfahrplan? Wie können Vertriebschancen sinnvoll genutzt werden?**

## ZIELGRUPPE

Baufinanzierungberaterinnen und Baufinanzierungsberater

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Funktionsweise des Modernisierungsrechners und können die Kundeneingaben fachgerecht interpretieren.
- Sie verstehen die Ergebnisse im Modernisierungsfahrplan und können diese erläutern.
- Sie nutzen gezielt Vertriebsansätze aus dem Modernisierungsrechner für Ihre Beratung.

## IHRE REFERENTIN

Nancy Matzke, Nancy Matzke Consulting & Coaching

## HINWEIS(E)

Zwei Wochen vor Beginn des Online-Seminars werden die Teilnehmenden eingeladen. Das E-Learning ist vor dem Online-Seminar zu bearbeiten.

Um das Online-Seminar so praxisnah wie möglich zu gestalten, reichen Sie uns bitte vorab Ihre Wünsche, Fragestellungen oder Problemstellungen Ihres Hauses in Zusammenhang mit dem Modernisierungsrechner ein.

Der Modernisierungsrechner wird weiterentwickelt und die Inhalte des Seminars werden fortlaufend entsprechend angepasst.

Bitte beachten Sie, dass es sich nicht um eine Schulung für Multiplikatoren handelt.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

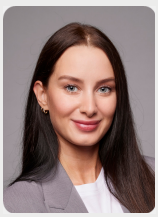
1,5 Stunden

## PREIS

149,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**E-Learning (04.511-1), 40 Minuten**

- Hintergrund und Eingabemöglichkeiten des Modernisierungsrechners der Sparkassen-Finanzgruppe mit beispielhaftem Modernisierungsfahrplan

**Online-Seminar (04.511-2), 90 Minuten**

- Chancen des Modernisierungsrechners und grobe Einordnung von Eckdaten des Modernisierungsfahrplans
- Vertriebsansätze und Cross-Selling aus dem Modernisierungsrechner
- Erfolgreiche Kontaktaufnahme im Rahmen der Leadgenerierung
- Rücküberleitung an die Primärberaterinnen und Primärberater
- Updates zum Modernisierungsrechner
- Klärung Ihrer offenen Fragen

## HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Gern bieten wir Ihnen individuell abgestimmte Schulungsmaßnahmen zum Modernisierungsrechner der Sparkassen-Finanzgruppe auch als Inhouse-Schulungen an.

# Der Modernisierungsrechner

**Welche Möglichkeiten bietet der Modernisierungsrechner der Sparkassen-Finanzgruppe im Kundenkontakt? Welches sind die Eingabemöglichkeiten und Einflussfaktoren auf dem Weg zum Modernisierungsfahrplan?**

## ZIELGRUPPE

Beratende im Privatkundenmarkt, Führungskräfte im Markt, in der Marktfolge Aktiv und im Immobilienvertrieb

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Funktionsweise des Modernisierungsrechners und können die Kundeneingaben fachgerecht interpretieren.
- Sie erfahren, welches Ergebnis die Analyse zeigt und welche weiteren Informationen zu Maßnahmenpaketen das Tool bereit hält.
- Sie erfahren, welchen Mehrwert der Modernisierungsrechner generiert und wie Sie die Kunden und Kundinnen unterstützen können.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

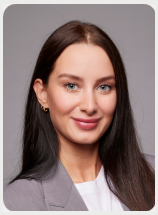
42 Minuten

## PREIS

40,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

- Einordnung des Modernisierungsrechners
- Erfassung und Überprüfung wichtiger Daten zur Immobilie
- Analyse und Auswahl von Maßnahmen inkl. Fördermöglichkeiten
- Vorteile des Modernisierungsrechners und nächste Schritte

# Modernisierungsrechner der Sparkassen-Finanzgruppe für Primärberatende

**Welche Möglichkeiten bietet der Modernisierungsrechner der Sparkassen-Finanzgruppe im Kundenkontakt? Welches sind die Eingabemöglichkeiten und Einflussfaktoren auf dem Weg zum Modernisierungsfahrplan? Wie können Vertriebschancen sinnvoll genutzt werden und auf welche Weise gelingt bei Bedarf eine qualifizierte Überleitung zu Spezialistinnen und Spezialisten?**

## ZIELGRUPPE

Primärberaterinnen und Primärberater, Kunden-Service-Center

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Funktionsweise des Modernisierungsrechners und können die Kundeneingaben fachgerecht interpretieren.
- Sie verstehen die Ergebnisse im Modernisierungsfahrplan und können diese in Grundzügen erläutern.
- Sie nutzen gezielt Vertriebsansätze aus dem Modernisierungsrechner und leiten bei Bedarf professionell an die Spezialistinnen und Spezialisten über.
- Sie wecken bei Ihren Kundinnen und Kunden Interesse für das Thema Modernisierung und führen Sie souverän zum Tool.

## IHRE REFERENTIN

Nancy Matzke, Nancy Matzke Consulting & Coaching

## HINWEIS(E)

Zwei Wochen vor Beginn des Online-Seminars werden die Teilnehmenden eingeladen. Das E-Learning ist vor dem Online-Seminar zu bearbeiten.

Um das Online-Seminar so praxisnah wie möglich zu gestalten, reichen Sie uns bitte vorab Ihre Wünsche, Fragestellungen oder Problemstellungen Ihres Hauses in Zusammenhang mit dem Modernisierungsrechner ein.

Der Modernisierungsrechner wird weiterentwickelt und die Inhalte des Seminars werden fortlaufend entsprechend angepasst.

Bitte beachten Sie, dass es sich nicht um eine Schulung für Multiplikatoren handelt.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

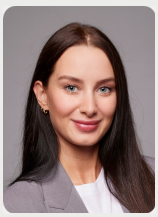
1,5 Stunden

## PREIS

149,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**E-Learning (04.511-1), 40 Minuten**

- Hintergrund und Eingabemöglichkeiten des Modernisierungsrechners der Sparkassen-Finanzgruppe mit beispielhaftem Modernisierungsfahrplan.

**Online-Seminar (04.512-2), 90 Minuten**

- Fachliche Einordnung der Eingaben im Modernisierungsrechner
- Chancen des Modernisierungsrechners und grobe Einordnung von Eckdaten des Modernisierungsfahrplans
- Vertriebsansätze und Einbindung des Finanzkonzeptes für Cross-Selling-Produkte
- Professionelle Überleitung der Kundinnen und Kunden an die Spezialistinnen und Spezialisten
- Erfolgreiche Kontaktaufnahme im Rahmen der Leadgenerierung
- Updates zum Modernisierungsrechner
- Klärung Ihrer offenen Fragen

## HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Gern bieten wir Ihnen individuell abgestimmte Schulungsmaßnahmen zum Modernisierungsrechner der Sparkassen-Finanzgruppe auch als Inhouse-Schulungen an.

# Cockpit Immobilie – Ein Bestandteil des r u d i Projektes (E-Learning)

**Was ist das DSGV-Projekt r u d i und welche Möglichkeiten bietet das Cockpit Immobilie für ihre Kundinnen und Kunden? Wie können Sie dieses Tool gezielt in Ihre Beratung einbinden, um die Kundenbindung nachhaltig zu stärken? Welche Chancen öffnen sich Ihnen dadurch im Vertrieb?**

## ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater sowie Führungskräfte im Privatkundenmarkt, der Baufinanzierung und des Immobilienvertriebs

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Grundlagen des DSGV-Projekts r u d i und können dessen Bedeutung für die Immobilienberatung erläutern.
- Sie verstehen die Struktur und Funktionsweise des Cockpit Immobilie und sind in der Lage, den Mehrwert in der Kundenberatung klar darzustellen.
- Sie erfahren, wie Sie mit der Nutzung des Cockpit Immobilie durch die Kundinnen und Kunden die Beratungsergebnisse optimieren und konkrete Handlungsempfehlungen ableiten können.

## 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

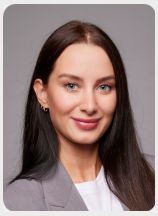
45 Minuten

## PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Sabine Berens**
0231 22240-740
sabine.berens@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Einordnung des DSGV-Projektes r u d i**

- Erweiterung des Beratungsportfolios um ein ganzheitliches, integriertes Ökosystem - von den ersten Ideen zum Thema "Wohnen" bis hin zur späteren Modernisierung
- Bedeutung für die Kundenbeziehung - die Sparkasse als erste Anlaufstelle für Kundinnen und Kunden bei allen Aspekten rund um die Immobilie
- Konkrete Services oder Lösungsbereiche in r u d i und deren Verzahnung

**Das Cockpit Immobilie und seine Funktionen**

- Drei Szenarien konkreter Kundensituationen aus Sicht einer Kundin, eines Kunden in der „Live-Anwendung“
- Kundin auf Immobiliensuche für erste Ideen und Marktrecherche
- Kunde mit Immobilienbesitz und dem Wunsch, alle Informationen an einem Ort zu sammeln
- Kunde mit Modernisierungsvorhaben einer Bestandsimmobilie

**Mehrwerte des Cockpits Immobilie**

- für unsere Kundinnen und Kunden
- in der Praxis für alle Mitarbeitenden im Themenkomplex „Wohnen“
- für die Sparkasse im Sinne der Kundenbindung und Datenqualität in der Geschäftsbeziehung

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 04 IMMOBILIEN

# Immobilienbewertung

# Grundlagen der Grundstücks- und Projektentwicklung

**Bei der Grundstücks- und Projektentwicklung sind zahlreiche Besonderheiten zu beachten: Neben rechtlichen und technischen Aspekten, spielen auch wirtschaftliche Gesichtspunkte eine entscheidende Rolle für ein erfolgreiches Projektmanagement. Einen Überblick über die Grundlagen dieses Geschäftsfeld vermittelt diese Veranstaltung.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die mit der Finanzierung von Immobilienkunden (Projektentwicklern, Bauträgern und Bestandshaltern) befasst sind, insbesondere an Firmenkundenberater/-innen und Kreditanalysten

## IHR NUTZEN

- Sie lernen die wesentlichen kreditwirtschaftlichen Überlegungen bei der Strukturierung der Finanzierung von Immobilienprojektentwicklungen kennen.
- Sie kennen die Besonderheiten bei Projektfinanzierungen, die Rahmenbedingungen und Risiken von Projektentwicklungen und können diese in der Praxis anwenden.
- Sie sind mit relevanten rechtlichen Aspekten vertraut.

## IHR REFERENT

Jürgen Dörks, Kreissparkasse Köln

Dipl.Kfm. und Spezialist für gewerbliche Immobilienfinanzierungen mit langjähriger Dozentenerfahrung.

## TERMIN(E)

11.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

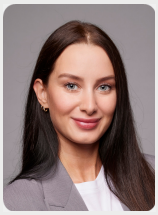
1 Tag

## PREIS

405,00 €
zzgl. Bewirtung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Grundsätzliche Überlegungen / Kreditstrategie**
**MaBV**
**Öffentliches Baurecht – für Finanzierer relevante Inhalte des Bauplanungs- und Bauordnungsrechts**
**Grundstück**
**Baukosten**
**Vermarktung – aktuelle Entwicklungen an den Immobilienmärkten**
**Finanzierungsstruktur (am Beispiel einer Bauträgermaßnahme)**
**Finanzierungsangebot (am Beispiel einer Bauträgermaßnahme; „Bruttofinanzierung“; 2-Konten-Modell)**

# Bautechnik in der Immobilienbewertung - Wert, Risiko und Zukunftsfähigkeit

**Gebäude verändern sich – und mit ihnen die Anforderungen an eine fundierte Immobilienbewertung. Wer Wohn- und Gewerbeimmobilien kompetent beurteilen möchte, muss bautechnische Merkmale nicht nur beschreiben, sondern ihren Einfluss auf Wert, Restnutzungsdauer, Marktgängigkeit und künftigen Investitionsbedarf zuverlässig einschätzen können. Dieses Seminar vermittelt Ihnen praxisnah, worauf es bei der Besichtigung und Bewertung von Bestandsgebäuden wirklich ankommt.**

## ZIELGRUPPE

- Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Immobilienfinanzierung und Immobilienvermittlung
- Sach- und fachkundige Mitarbeiter/-innen, die Bewertungen im Bereich Immobiliendarlehen anfertigen oder Kenntnisse in diesem Bereich erwerben bzw. auffrischen möchten

## IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, typische Bauweisen, Bauteile und technische Schwachstellen von Bestandsimmobilien zu erkennen und zwischen Instandhaltungsbedarf, Modernisierungsbedarf, Baumängeln sowie Bauschäden zu unterscheiden.
- Sie können die Auswirkungen technischer Eigenschaften auf Wert, Restnutzungsdauer, Marktgängigkeit und Investitionsbedarf beurteilen sowie energetische Modernisierungen und neue Anlagentechniken hinsichtlich ihrer Plausibilität und Zukunftsfähigkeit einschätzen.
- Sie erkennen, wann zusätzliche Unterlagen oder fachtechnische Untersuchungen erforderlich sind und übertragen technische Feststellungen angemessen und nachvollziehbar in Bewertungsberichte und Gutachten.

## IHR REFERENT

Dipl.-Ing. Oliver Hahmann, HypZert F, Leiter Immobilienbewertung Sparkasse Hannover

## HINWEIS(E)

Dieses Seminar ist anerkannt nach HypZert.

## TERMIN(E)

01.07.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

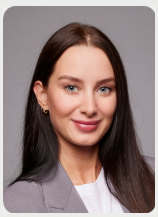
1 Tag

## PREIS

405,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

## Programm/Inhalt

### Bautechnische Grundlagen für die Bewertung

- Typische Bauweisen und Konstruktionen verschiedener Baualtersklassen
- Wesentliche Bauteile und deren Lebensdauer
- Typische Schwachstellen von Dach, Fassade, Fenstern, Tragwerk und Ausbau
- Technische Gebäudeausrüstung im Bestand

### Zustand, Schäden und Investitionsbedarf

- Abgrenzung von Instandhaltung, Modernisierung, Mangel und Schaden
- Erkennbare Hinweise bei der Besichtigung
- Typische Folgeschäden und Kostenrisiken
- Einfluss auf Nutzung, Vermietbarkeit und Drittverwendung

### Energieeffizienz und Zukunftsfähigkeit

- Energetische Qualität der Gebäudehülle
- Wärmedämmung, Fenster, Luftdichtheit und Feuchteschutz
- Heizsysteme, Wärmepumpen und erneuerbare Energien
- Photovoltaik, Speicher und Ladeinfrastruktur
- Sommerlicher Wärmeschutz und Klimaanpassung
- Lebenszyklus, Ressourcenverbrauch und Rückbaufähigkeit

### Übertragung in die Immobilienbewertung

- Einfluss auf Restnutzungsdauer und Modernisierungsgrad
- Berücksichtigung technischer Risiken in den Bewertungsverfahren
- Plausibilisierung von Modernisierungs- und Sanierungsannahmen
- Grenzen der eigenen Feststellungsmöglichkeiten
- Zusätzliche Untersuchungen und erforderliche Unterlagen

### Formulierungsbeispiele und Praxisfälle

# I. MARKT

# 10 Heil- und Freiberufler

Tagungen und Foren

Zertifikatsprogramme

Trainings: Beratung und Vertrieb

Fachwissen

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 10 HEIL- UND FREIBERUFLER

# Zertifikatsprogramme

# Finanzberater/-innen für Heilberufe

**Insbesondere der Sektor Heilberufe ist nach wie vor ein Wachstumsmarkt. Zur erfolgreichen Erschließung dieses Geschäftsfeldes sind spezielle Branchenkenntnisse sowie ein fundiertes Wissen rund um die private und berufliche finanzielle Situation dieser Zielgruppe unabdingbar.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die Heilberufe betreuen

## IHR NUTZEN

- Sie zeichnen sich durch umfassendes Branchen-Know-How aus
- Sie haben tiefgehende Kenntnis in den Bereichen Finanzierungs- und Anlagelösungen sowie zu steuerlichen Besonderheiten der Heilberufe
- Sie kennen die wirtschaftlichen Chancen und Risiken der Heilberufe

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Hinweise

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird 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.

Webcode in Niedersachsen: SR1800

## TERMIN(E)

Wir weisen darauf hin, dass die Durchführung an der Sparkassenakademie Niedersachsen im Jahr 2027 auf die Module 1 und 8 beschränkt ist.

## DAUER

8 Tage

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Kompetenzpaket I**
**Modul 1**
**Der Gesundheitsmarkt und das Berufsbild des Mediziners - Daten, Fakten, Trends**

Hier klicken

**Modul 2**
**Finanzierungs- und Anlagelösungenfür Heilberufler (inkl. Öffentliche Mittel):**

Hier klicken

**Kompetenzpaket II**
**Modul 3**
**Unternehmen Arztpraxis - wirtschaftliche Chancen und Risiken**

Hier klicken

**Modul 4**
**Branchen-Know-how "Apotheken"**

Hier klicken

**Modul 5**
**Branchen-Know-how "Zahnärzte"**

Hier klicken

**Kompetenzpaket III**
**Modul 6**
**Cashflow-Ermittlung bei Medizinern auf der Basis von BWA und EÜ-Rechnung**

Hier klicken

**Modul 7**
**Gesellschaftsrechtliche Aspekte im Lebenszyklus des Heilberuflers**

Hier klicken

**Modul 8**
**Steuerliche Besonderheiten im Lebenszyklus des Heilberuflers**

Hier klicken

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 10 HEIL- UND FREIBERUFLER

# Fachwissen

# Update für Berater Heilberufe - Neuerungen und aktuelle Trends bei niedergelassenen Ärzten

**Das Seminar richtet sich an erfahrene Heilberufeberater. Sie werden über aktuelle Trends bei wirtschaftlichen Kooperationen, Praxispreisen und Verdiensten informiert. Eine Fallstudie zur Praxisübertragung und ein Erfahrungsaustausch runden das Seminar ab.**

## ZIELGRUPPE

Erfahrene Heilberufeberater/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie aktualisieren und vertiefen Ihre Kenntnisse über das Berufsbild des niedergelassenen Arztes und kennen die aktuellen Trends.
- Sie wissen, wie Sie niederlassungswillige Kunden professionell begleiten können und sind mit den aktuellen Einkommens- und Praxiswertentwicklungen im Detail vertraut.

## IHR REFERENT

siehe Hinweise

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird 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.

Webcode in Niedersachsen: SM1870

## TERMIN(E)

siehe Hinweise

## DAUER

1 Tag

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

siehe Hinweise

# I. MARKT

# 11 Geschäfts- und Gewerbekunden

Tagungen und Foren

Fachseminare

Trainings: Beratung und Vertrieb

Betriebswirtschaftliche Kompetenz (Grundwissen)

Existenzgründung

Förderprogramme / Leasing

Steuern / Recht

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 11 GESCHÄFTS- UND GEWERBEKUNDEN

# Tagungen und Foren

# 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.

# 11 GESCHÄFTS- UND GEWERBEKUNDEN

# Fachseminare

11.100 - Module

# Fachseminar Gewerbe- und Firmenkundenbetreuung - Basis

**Unser Fachseminar bietet die umfassende und fachlich fundierte Qualifizierung der Teilnehmer/-innen für ihre anspruchsvolle tägliche Betreuungsaufgabe. Eng verzahnt mit der Praxis wird hier das erforderliche Wissen für Gewerbekundenbetreuer/-innen sowie Nachwuchskräfte aus den Bereichen Firmenkundenbetreuung und Kreditanalyse "auf den Punkt" gebracht.**

## ZIELGRUPPE

Gewerbekundenbetreuer/-innen sowie Nachwuchskräfte im Firmenkundenbetreuungsbereich

## IHR NUTZEN

- Sie können die eingereichten betriebswirtschaftlichen Kundenunterlagen fundiert auswerten.
- Sie analysieren kleinere Engagements unter Berücksichtigung der aufsichtsrechtlichen Bestimmungen.
- Sie können erfolgreich eine zielorientierte Beratung durchführen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

- Kenntnisse entsprechend der Inhalte des Kerncurriculums Bankfachwirt/ Sparkassenbetriebswirt zu dem Thema "Firmenkundengeschäft".
- Erste Erfahrungen in der Auswertung der betriebswirtschaftlichen Unterlagen im Gewerbekundenbereich.
- Darüber hinaus wird ein Jahr Praxiserfahrung im Funktionsfeld empfohlen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Externe Trainer/-innen sowie Mitarbeiter/-innen aus Sparkassen

## HINWEIS(E)

Das Fachseminar wird in einer idealen Mischung aus Präsenz- und Online-Veranstaltungen durchgeführt. Mit erfolgreichem Abschluss des Fachseminars erlangen Sie den Titel "**Geprüfte/r Gewerbekundenbetreuer/in Sparkassen-Finanzgruppe**".

## TERMIN(E)

18.09.2026 – 16.12.2026 | Sparkassenakademie NRW

E-Learning (18.09. - 18.12.2026)
1. Wochenblock (Präsenz) (18.09. - 29.09.2026)
2. Wochenblock (Online) (12.10. - 13.10.2026)
3. Wochenblock (Online) (09.11. - 13.11.2026)
4. Wochenblock (Präsenz) (26.11. - 01.12.2026)
Schriftliche LEK (07.12.2026)
Mündliche LEK (16.12.2026)

18.01.2027 – 30.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

E-Learning (18.01. - 30.04.2027)
1. Wochenblock (Präsenz) (18.01. - 22.01.2027)
2. Wochenblock (Online) (23.02. - 24.02.2027)
3. Wochenblock (Online) (04.03. - 10.03.2027)
4. Wochenblock (Präsenz) (05.04. - 08.04.2027)
Schriftliche LEK (20.04.2027)
Mündliche LEK (30.04.2027)

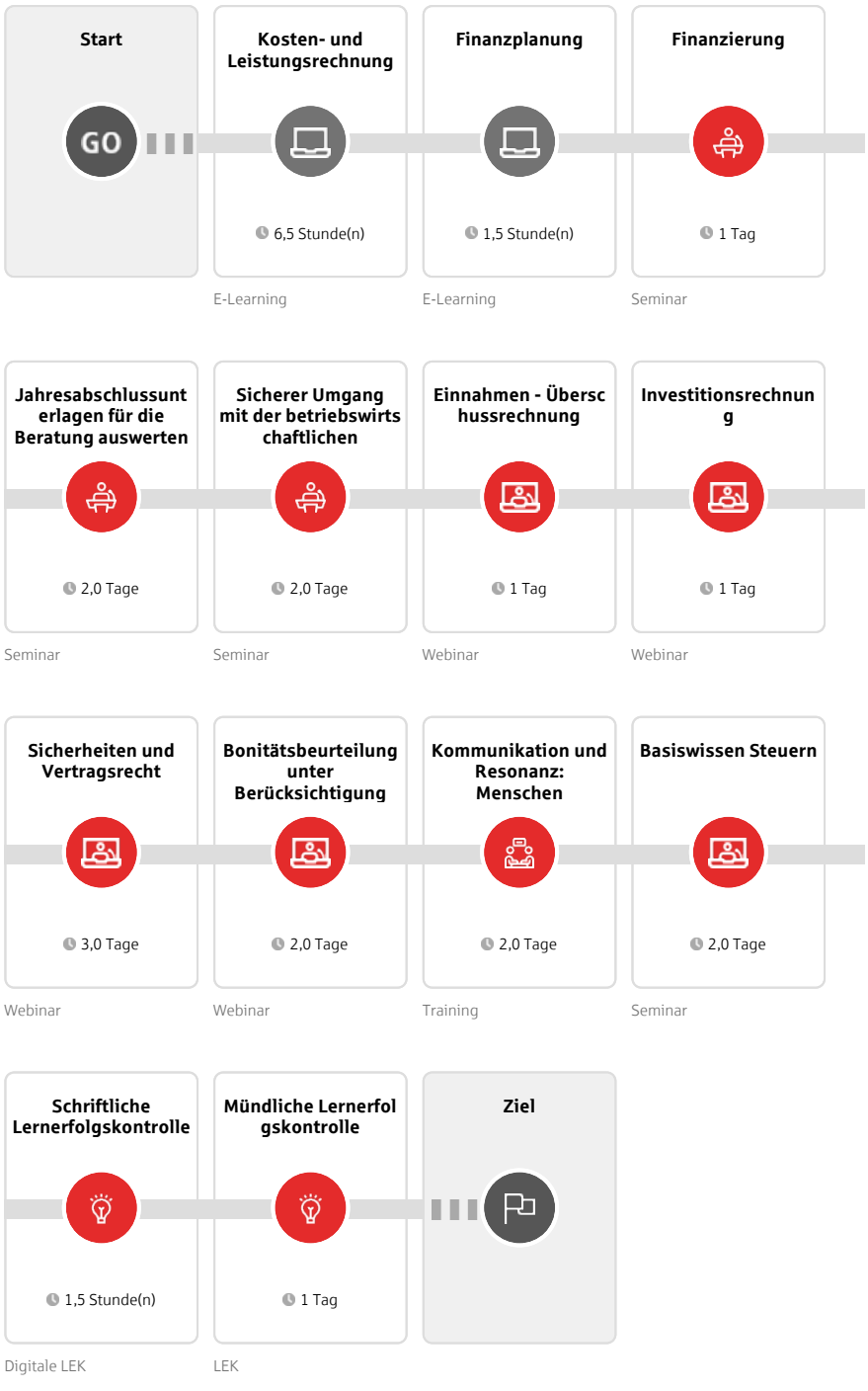
10.05.2027 – 14.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

E-Learning (10.05. - 14.10.2027)
1. Wochenblock (Präsenz) (10.05. - 14.05.2027)
2. Wochenblock (Online) (14.06. - 15.06.2027)
3. Wochenblock (Online) (06.09. - 10.09.2027)
4. Wochenblock (Präsenz) (21.09. - 24.09.2027)
Schriftliche LEK (05.10.2027)
Mündliche LEK (14.10.2027)

06.09.2027 – 16.12.2027 | Sparkassenakademie NRW

E-Learning (06.09. - 16.12.2027)
1. Wochenblock (Präsenz) (06.09. -

**Ihre Lernreise: Fachseminar Gewerbe- und Firmenkundenbetreuung - Basis**




10.09.2027)
2. Wochenblock (Online) (30.09. - 01.10.2027)
3. Wochenblock (Online) (08.11. - 12.11.2027)
4. Wochenblock (Präsenz) (29.11. - 02.12.2027)
Schriftliche LEK (07.12.2027)
Mündliche LEK (16.12.2027)

## DAUER

20 Tage

## PREIS

5.970,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

Bausteine des Fachseminars:

Rechnungswesen

- Jahresabschlussanalyse/Rating
- BWA
- Kostenrechnung
- Einnahmen-/Überschussrechnung
- Investitionsrechnung (Investitionsarten, Investitionscontrolling, Optimaler Reinvestitionszeitpunkt)

Finanzierung

- Finanzstromanalyse/Finanzbedarfsermittlung
- Finanzierungsregeln/KK-Bedarf des Unternehmens

Planung

- Plausibilitätsprüfung der Planansätze und Überprüfung der Planungsprämissen

Sicherheiten und Vertragsrecht

Unternehmenssteuern

Kommunikation/Vertrieb

Abschluss/Lernerfolgskontrolle:

Das Fachseminar wird mit einer Lernerfolgskontrolle abgeschlossen. Der erste Teil erfolgt als virtuelle Klausur. Der zweite Teil findet in Form eines Kolloquiums statt.

# Zertifikatsprogramm: Der gewerbliche Kreditführerschein - fachliche Kompetenz für das gewerbliche Kreditgeschäft

**Die Organisation des Kreditgeschäfts macht es derzeit in zahlreichen Sparkassen erforderlich, dass verschiedene Mitarbeitergruppen Kreditkompetenz im Bereich Geschäfts- und Gewerbekunden erwerben, insbesondere auch im Businesscenter. In dieser Veranstaltungsreihe erhalten Sie in einem gelungenen Mix aus Präsenzseminar, Web-based-Training, Selbstlernphasen und begleiteten Webinaren das Know-How zu den wichtigsten Themen des gewerblichen Kreditgeschäfts.**

## ZIELGRUPPE

Neue Mitarbeiter/-innen in der Geschäfts- und Gewerbekundenberatung, Mitarbeiter/-innen im Businesscenter, Geschäftsstellenleiter/-innen, stellv. Geschäftsstellenleiter/-innen, Individualkundenberater/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie können Ihre Geschäfts- und Gewerbekunden fachlich und methodisch kompetent beraten
- Sie sind in der Lage, den Finanzbedarf zu ermitteln
- Sie erkennen Risikoparameter und können diese adäquat bewerten

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Bernd Krause, SUMEGA GMBH
  Diplom-Wirtschaftsinformatiker, geschäftsführender Gesellschafter mit Erfahrungen aus zwei Jahrzehnten Unternehmensberatungs- und Dozententätigkeit
- Nicole Krause, SUMEGA GMBH
  Selbstständig mit dem Schwerpunkt auf das Training der Persönlichkeit und der Vertriebskompetenz (Kommunikation, Konfliktverhalten, Ausdruck, Stimme) für namhafte Unternehmen und Akademien. Zusätzlich Existenzgründungscoaching mit Erstellung von betriebswirtschaftlich fundierten Businessplänen.

## HINWEIS(E)

Der Kreditführerschein beinhaltet 8 Lerntage.

Ganztägige Präsenzseminartage finden in der Akademie in Dortmund statt.

Darauf folgen mehrere Selbstlernphasen mit anschließenden 90-minütigen Webinaren.

Die 90-minütige digitale Lernerfolgskontrolle findet von 10:00-11:30 Uhr statt.

Optional können zwei Vertriebstage in der Sparkassenakademie NRW dazu gebucht werden. Wir empfehlen diese Tage zur effektiven Abrundung der Ausbildung. Sie können die Buchung der optionalen Vertriebstage unter der Angebotsnummer 11.103-2 vornehmen.

## TERMIN(E)

07.09.2026 – 27.11.2026 | Sparkassenakademie NRW (ausgebucht)

1. Kreditführerschein 1 (Präsenz) (07.09. - 09.09.2026)
2. Vertriebstage Kreditführerschein (Präsenz) (10.09. - 11.09.2026)
3. Bilanz-Case (Online) (05.11.2026)
4. BWA-Case (Online) (12.11.2026)
5. EÜR und KDF - Case (Online) (19.11.2026)
6. Schriftliche LEK (Online) (27.11.2026)

18.11.2026 – 03.02.2027 | Sparkassenakademie NRW (ausgebucht)

1. Kreditführerschein 1 (Präsenz) (18.11. - 20.11.2026)
3. Bilanz-Case (Online) (15.01.2027)
4. BWA-Case (Online) (22.01.2027)
5. EÜR und KDF - Case (Online) (29.01.2027)
6. Schriftliche LEK (Online) (03.02.2027)

01.02.2027 – 05.05.2027 | Sparkassenakademie NRW

1. Kreditführerschein 1 (Präsenz) (01.02. - 03.02.2027)
3. Bilanz-Case (Online) (15.04.2027)
4. BWA-Case (Online) (22.04.2027)
5. EÜR und KDF - Case (Online) (29.04.2027)
6. Schriftliche LEK (Online) (05.05.2027)

06.09.2027 – 26.11.2027 | Sparkassenakademie NRW

1. Kreditführerschein 1 (Präsenz) (06.09. - 08.09.2027)
2. Vertriebstage Kreditführerschein (Präsenz) (09.09. - 10.09.2027)
3. Bilanz-Case (Online) (04.11.2027)
4. BWA-Case (Online) (11.11.2027)
5. EÜR und KDF - Case (Online)

## Programm/Inhalt

**Gewerbliche Finanzierung**

- Ermittlung des Gesamtfinanzbedarfs
- Finanzierungsaufbau
- Formen der Finanzierung
- Kapitaldienstberechnung

**Bilanz, BWA, EÜR**

- Ertrag und Liquidität ohne Bilanzauswertung schnell erkennen
- BWA, Summen- und Saldenlisten sowie Debitoren- und Kreditorenlisten schnell lesen
- Ermittlung eines korrigierten "echten" Betriebsergebnisses mit hilfreichen Tricks
- Unterschiede zwischen Bilanz und Einnahmenüberschussrechnungen erkennen
- Beratungsansätze aus den wirtschaftlichen Zahlen generieren

**Kreditrisiko**

- einschlägige Risikofaktoren in Abhängigkeit vom Unternehmenstyp aufdecken
- zukunftsbezogene Risikoparameter abschätzen können
- temporäre von anhaltenden Krisenfaktoren trennen

**Vertriebskompetenz** (optionale Buchung)

- praktische Anwendung verschiedener Verhandlungstechniken
- positive Einstellung/ Selbstprogrammierung als Erfolgsfaktor
- authentische und spontane Gesprächsführung
- betriebswirtschaftliches Wissen in der praktischen Umsetzung

(18.11.2027)
6. Schriftliche LEK (Online)
(26.11.2027)

08.11.2027 – 10.12.2027 |
Sparkassenakademie NRW

1. Kreditführerschein 1 (Präsenz)
(08.11. - 10.11.2027)
3. Bilanz-Case (Online) (18.11.2027)
4. BWA-Case (Online) (25.11.2027)
5. EÜR und KDF - Case (Online)
(02.12.2027)
6. Schriftliche LEK (Online)
(10.12.2027)

### DAUER

8 Tage
3 Präsenztage (plus optional 2 Vertriebstage), 3 Webinare, Selbstlernphase, digitale LEK

### PREIS

2026: 2.190 €, 2027: 2.490 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 11 GESCHÄFTS- UND GEWERBEKUNDEN

# Trainings: Beratung und Vertrieb

# Onboarding Geschäftskundenberatung: der Weg in die gewerbliche Beratung

**Sie sind neu im Geschäftskundenbereich oder BusinessCenter oder Sie bereiten sich auf Ihren Direkteinstieg in die Gewerbekundenberatung vor - wir unterstützen Sie dabei. Sie lernen, wie Sie Ihre ersten Gespräche mit Kundinnen und Kunden effektiv vor- und nachbereiten. Drüber hinaus erwerben Sie das notwendige Wissen sowie die Sicherheit, um diese Gespräche professionell und vertriebsorientiert zu führen.**

## ZIELGRUPPE

angehende Geschäftskundenberater/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, Kundengespräche zielorientiert vor- und nachzubereiten und diese sicher zu führen.
- Sie identifizieren und nutzen Vertriebspotenziale, indem Sie privaten und gewerblichen Kundenbedarf verknüpfen und sicher über die wirtschaftliche Entwicklung der Unternehmen Ihrer Kundinnen und Kunden sprechen.
- Sie erlernen die Grundlagen der gewerblichen Kapitaldienstrechnung und erkennen die für den Kreditbeschluss wichtigen Sachverhalte.

## IHR REFERENT

Mirko Hoffmann, Sparkasse Essen

## HINWEIS(E)

Aufbauend auf dem Seminar "Onboarding Geschäftskundenberatung: der Weg in die gewerbliche Beratung" (Stufe 1) kann sich eine weiterführende Lernreise anschließen:

Stufe 2: Sparkassenfachwirt/-in bzw. Wahlmodul Gewerbekunden (Vertiefung)

Stufe 3: Ergänzende Vertiefungsseminare

Stufe 4: Fachseminare für Gewerbe- und Firmenkunden

## TERMIN(E)

19.04.2027 – 21.04.2027 |
Sparkassenakademie NRW

06.09.2027 – 08.09.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

20 Stunden

Die Gesamtlernzeit umfasst:

- 1. Tag: ganztägiges Präsenzseminar
- 2. Tag: 4 Stunden Online-Seminar
- 3. Tag: 4 Stunden Online-Seminar

## PREIS

760,00 €

## Programm/Inhalt

**Tag 1 (Präsenz) - Geschäftskundengespräche professionell führen**

Strukturiert beraten, zielgerichtet verkaufen, verbindlich abschließen

- Unterschiede zwischen Privat- und Firmenkunden (Bedarfe, Entscheidungslogiken)
- Zielorientierte und strukturierte Gesprächsführung
- Systematische Vorbereitung von Kundengesprächen inkl. KI-Unterstützung
- Geschäftskundencheck als Grundlage der Beratung
- Aufbau und Führung des Kreditgesprächs
- Cross-Selling im Firmenkundengeschäft (Payment, Firmenabsicherung, Mitarbeiterbindung, Nachhaltigkeit, Vorsorge)

**Tag 2 - halber Tag (online) - Finanzierungs- und Investitionsentscheidungen fundiert bewerten**

Wirtschaftliche Unterlagen verstehen und Entscheidungen fundiert vorbereiten

- Systematische Analyse von Investitions- und Finanzierungsvorhaben
- Auswertung wirtschaftlicher Unterlagen (EÜR, GuV, BWA)
- Gewerbliche Kapitaldienstrechnung
- Bewertung von Kreditnehmer/-in und Vorhaben
- Strukturierte Beschlusserstellung unter Berücksichtigung von Risiken und Chancen

**Tag 3 - halber Tag (online) - Basiswissen für Firmenkunden und nachhaltige Absicherung**

Digitale Services, Nachhaltigkeit und Absicherung

- Basiswissen Firmenkundenportal
- Grundlagen Nachhaltigkeit im Firmenkundengeschäft
- Basiswissen Firmenabsicherung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

# Praxisseminar Kreditgrundlagen – echte Praxisfälle: vom Zahlenwerk zum smarten Kundengespräch

**Gewinnen Sie maximale Sicherheit für Ihre tägliche Beratungspraxis. Anhand echter Praxisfälle analysieren Sie Jahresabschlüsse fundiert und nutzen moderne Tools sowie KI für eine effiziente Gesprächsvor- und -nachbereitung, sodass Sie Ihre Kundengespräche jederzeit sicher, risikobewusst und vertriebsorientiert führen.**

## ZIELGRUPPE

Geschäfts- und Gewerbekundenbetreuer/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, die Erkenntnisse aus der intensiven Arbeit an echten Praxisfällen unmittelbar auf Ihr eigenes Kundenportfolio zu übertragen.
- Sie kennen die verlässliche Analyse von BWA, GuV sowie EÜR, prüfen die Kapitaldienstfähigkeit an realen Zahlenwerken und erlangen Sicherheit bei der passgenauen Zuordnung verschiedener Finanzierungsformen.
- Sie identifizieren vertriebliche Potenziale aus den Unterlagen und bereiten Kundengespräche mithilfe von KI strukturiert sowie effizient vor und nach.

## IHR REFERENT

Erich Schwaiger

Training und Beratung, Fach- und Verhaltenstrainer, agiler Coach

## TERMIN(E)

15.12.2026 – 17.12.2026 |
Sparkassenakademie NRW

09.02.2027 – 11.02.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

3 Tage

## PREIS

1.150,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Tag 1: Finanzierungen verstehen und praxisnah strukturieren**
Strukturierung und fundierte Zahlenanalyse auf Basis realer Geschäftsunterlagen

- **Grundlagen der Strukturierung:** Aufbau und Struktur von Finanzierungen auf Basis bewährter Praxiserfahrung
- **Finanzierungsformen im Praxistest:** zielgerichteter Einsatz unterschiedlicher Finanzierungsformen anhand konkreter Kundenbeispiele
- **Prüfung der Bonität am Praxisfall:** Ermittlung und Analyse der Kapitaldienstfähigkeit unter Berücksichtigung typischer Fallstricke der Beratungspraxis
- **Wirtschaftliche Unterlagen interpretieren:** Analyse von BWA, GuV und EÜR auf Basis realer Daten
- **Vertriebspotenziale systematisch ableiten:** Cross-Selling-Ansätze und Vertriebsideen direkt aus den Kundenzahlen erkennen

**Tag 2: Zahlen verstehen, Risiken bewerten und Beratungsansätze entwickeln**
Bilanzanalyse und strukturierte Risikobetrachtung am realen Objekt

- **Effizienter Quick-Check:** Methoden zur schnellen und treffsicheren Analyse von vorliegenden Jahresabschlüssen
- **Risiko- und Geschäftsmodellbewertung:** Analyse realer Geschäftsmodelle, Risikobetrachtung und Definition von Risikoparametern (KKR) mittels SWOT-Analyse

**Tag 3: Gespräche vorbereiten und besondere Situationen meistern**
Strukturierte Gesprächsvorbereitung und vertriebliche Umsetzung im Alltag

- **Moderne Gesprächsvorbereitung am Fall:** systematische Vorbereitung des Kundengesprächs für die erarbeiteten Praxisfälle unter Einsatz digitaler Tools (mit SKI-Pilot / SKI-P oder IAM)
- **Souveräner Umgang mit Widerständen:** professionelle Einwandbehandlung und das Meistern von herausfordernden Abschlusssituationen im Gewerbekundengeschäft
- **Erfolgreicher Verkaufsabschluss:** Intensivierung des vertrieblichen Transfers durch praxisnahe Übungen zur Abschlusskompetenz

# Sicher auftreten und verhandeln mit gestandenen Geschäfts- und Gewerbekunden

**Der souveräne und verhandlungsstarke Auftritt gegenüber Geschäfts- und Gewerbekunden ist gerade in Zeiten einer Niedrigzinsphase, steigender regulatorischer Anforderungen und dem zunehmenden Kostendruck wichtig. Hierbei steht die vertrauensvolle wie vertrieblich starke Kundenbeziehung im Fokus. In unserem Seminar erhalten Sie hilfreiche Anregungen für Ihren vertrieblichen Erfolg in der Geschäfts- und Gewerbekundenberatung.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen in der Geschäfts- und Gewerbekundenberatung

## IHR NUTZEN

- Sie kennen Ihre Wirkungsweise in Kundengesprächen und wissen um Handlungsalternativen.
- Sie können zielführende Gespräche auf Augenhöhe führen.
- Sie steigern Ihre sprachliche Empathie für die Übermittlung schwieriger Inhalte.
- Sie treten Verhandlungspartnern auch in konfliktreichen Gesprächsmomenten souverän gegenüber.

## IHR REFERENT

Yannik März, RDG Köln GmbH

## TERMIN(E)

16.11.2026 – 17.11.2026 |
Sparkassenakademie NRW

15.11.2027 – 16.11.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2 Tage

## PREIS

760,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Wie wirke ich auf andere?**

- Perspektivwechsel und Reflexion - welche ersten persönlichen Verhaltensmuster lassen sich ableiten?
- Wirkung in Verhandlungssituationen

**Die persönliche Grundeinstellung (Werte und Einstellungen) - sprachliches wie körpersprachliches Verhalten**

**Augenhöhe zum Gesprächspartner**

- Womit strahle ich "Augenhöhe" aus?
- Empathie für ihr Gegenüber entwickeln
- Der Faktor "Macht" in der Verhandlung innerhalb des Verhandlungsprozesses

**Den eigenen Standpunkt sicher vertreten**

- Situationsangemessene Verhaltensstrategien
- Vorgehen im Konsens und in der Durchsetzung
- "Nein-Verkauf" - strategisches, kundenorientiertes Vorgehen und Gesprächsstrategie "SAG-ES"
- Stellenwert von Sprache in schwierigen Situationen

**Praktische Anwendungsübungen und Feedback**

# 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

# Skill Journey: KI in der Firmenkundenberatung - mehr Vertriebserfolg durch KI (online)

**Nutzen Sie generative KI als Ihren persönlichen Vertriebsassistenten: Erfahren Sie, wie Sie Ihre tägliche Firmenkundenberatung effizienter gestalten, mehr Zeit für den Vertrieb gewinnen und auch komplexe Aufgaben souverän meistern. In drei praxisnahen Lerneinheiten entdecken Sie konkrete Einsatzmöglichkeiten für Ihren Beratungsalltag und lernen, KI-Kompetenz gezielt in Kundengespräche einzubringen, neue Beratungsansätze zu erkennen und zusätzliche Geschäftspotenziale zu erschließen.**

## ZIELGRUPPE

Firmenkundenberater/-innen, Gewerbe- und Geschäftskundenberater/-innen, Unternehmenskundenberater/-innen sowie Mitarbeitende im Firmenkundenbereich mit direktem Kundenkontakt

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie generative KI Ihre tägliche Arbeit in der Firmenkundenberatung praktisch unterstützen kann und wie Sie dadurch Zeit für vertriebsaktive Tätigkeiten gewinnen.
- Sie können KI gezielt für typische Aufgaben wie Gesprächsvorbereitung, Anfragebearbeitung, Recherche, Kundenkommunikation und Gesprächsnachbereitung anwenden.
- Sie sind in der Lage, durch strukturiertes Prompting auch bei komplexeren fachlichen Fragestellungen bessere und verlässlichere Ergebnisse zu erzielen.
- Sie können konkrete Anwendungsfälle für Ihren eigenen Beratungsalltag identifizieren und daraus persönliche Routinen entwickeln, um mit der KI an Effektivität zu gewinnen und Ihren Erfolg zu steigern.
- Sie sind vertraut damit, wie KI die Geschäftsmodelle Ihrer Firmenkunden verändert, und gewinnen Sicherheit darin, das Thema KI im Kundengespräch aufzugreifen und daraus mögliche Beratungs- und Finanzierungsanlässe abzuleiten.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Sie benötigen Zugang zu einem KI-Tool, idealerweise dem S-KIPiloten oder dem Business KI Hub. Die Beispiele im Webinar sind anhand vom S-KIPiloten gewählt, lassen sich aber größtenteils auf diverse andere KI-Tools übertragen.

## 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)

09.04.2027 – 30.04.2027 | virtueller Seminarraum
10:00 – 12:00 Uhr

Modul 1 (09.04.2027)
Modul 2 (23.04.2027)
Modul 3 (30.04.2027)

## DAUER

6 Stunden
Gesamte Lernzeit insgesamt 6 Stunden

- Modul 1: 2 Stunden - 10 - 12 Uhr
- Modul 2: 2 Stunden - 10 - 12 Uhr
- Modul 3: 2 Stunden - 10 - 12 Uhr

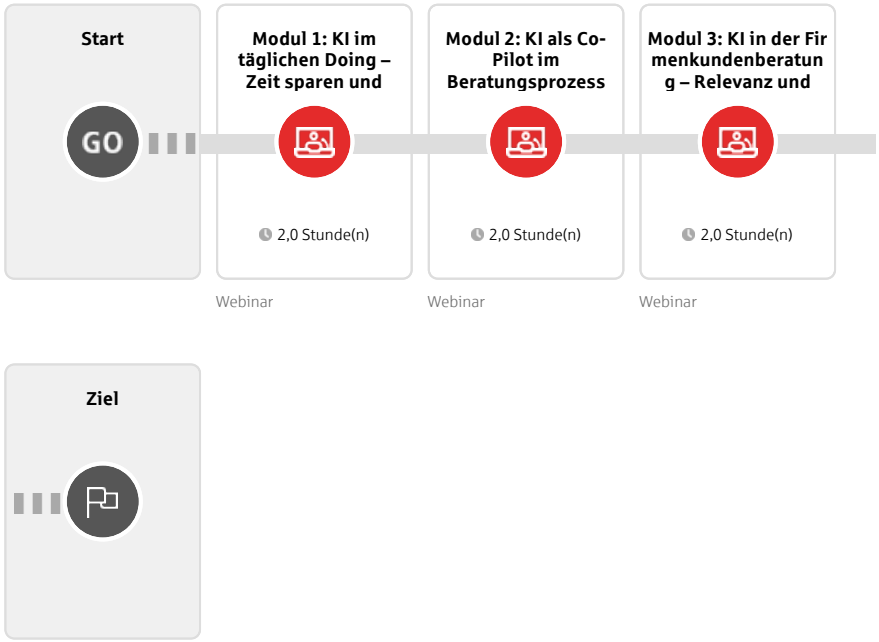
## PREIS

445,00 €

## HINWEIS(E)

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.

**Ihre Lernreise: Skill Journey: KI in der Firmenkundenberatung - mehr Vertriebserfolg durch KI (online)**




## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Modul 1: KI im täglichen Doing – Zeit sparen und Qualität erhöhen durch konkrete KI-Anwendung**

- KI zur Arbeitserleichterung nutzen
- Grundlagen: So verstehen Sie, was in der Blackbox KI passiert, wie eine KI denkt und wie Sie darauf basierend KI-Tools wie Ihren persönlichen Assistenten führen können
- Grundlagen für wirksames Prompting im Firmenkundenbereich
- Von der einfachen Frage zum strukturierten Delegieren an die KI
- Gesprächsvorbereitung inkl. Vorbereitungen von Verhandlungen
- Unterstützung bei Bearbeitung von Anfragen und fachlicher Strukturierung
- Kundenkommunikation und verständliche Aufbereitung komplexer Sachverhalte
- Gesprächsnachbereitung und Dokumentation
- Umang mit komplexeren Fragestellungen
- Interaktive Übungen und Arbeit an realitätsnahen Praxisfällen

**Modul 2: KI als Co-Pilot im Beratungsprozess**

- Entwicklung eines persönlichen KI-Anwendungsfalls für den eigenen Beratungsalltag
- Transfer in die tägliche Praxis
- Einsatz von KI entlang des gesamten Beratungsprozesses
- Arbeiten mit umfangreicheren Informationen und Dokumenten
- KI als Sparringspartner für Hypothesen, Rückfragen und Kundengespräche
- Gesprächsführung zu KI, Digitalisierung und Investitionsbedarf beim Firmenkunden
- Erkennen möglicher Finanzierungs- und Förderanlässe

**Modul 3: KI in der Firmenkundenberatung – Relevanz und Chancen**

- Wie KI die Firmenkundenberatung und die Erwartungen an Beratung verändert
- Wettbewerbsvorteile durch einen produktiven Einsatz von KI
- Wo KI heute bereits Zeit im Beratungsalltag sparen kann
- Identifikation eigener Anwendungsfälle im Firmenkundengeschäft
- Auswirkungen von KI auf Geschäftsmodelle von Firmenkunden
- KI als neuer Gesprächs- und Beratungsanlass
- Praxisübung: Chancen und Risiken von KI bei ausgewählten Firmenkunden erkennen

# GdZ gemeinsam erfolgreich gestalten

**Das gewerbliche Kreditgeschäft steht vor einem tiefgreifenden Wandel. Veränderte Kundenbedürfnisse, steigende Anforderungen an Effizienz und Ertragskraft sowie neue digitale Lösungen bedeuten enorme Chancen und stellen gewachsene Prozesse, Beratungsansätze und das Führungsverständnis auf den Prüfstand. Erforderlich für den Erfolg ist eine neue Dimension der Veränderungskompetenz auf allen relevanten Ebenen. Mit unserem modularen Bildungsangebot unterstützen wir Sie in Präsenz- und Onlineformaten dabei, den Wandel durch das GdZ strategisch und operativ wirksam zu gestalten.**

## ZIELGRUPPE

Vorstände Dezernat Firmenkundengeschäft, Bereichs-/Abteilungsleitungen Firmenkundengeschäft Markt/Marktfolge, Vertriebsmanagement Firmenkunden, Changemanager/-innen, Kreditsekretariat, Prozessorganisation, Führungskräfte, Mitarbeiter/-innen Markt/Marktfolge

## IHR NUTZEN

- Sie verfügen über ein Commitment bzgl. Ihres Zielbildes sowie der künftigen Strategie im gewerblichen Kreditgeschäft und haben ein darauf abgestimmtes Change- und Kommunikationskonzept.
- Sie haben ein einheitliches Verständnis von Rollen und dem künftigen Modell der Zusammenarbeit zwischen Markt und Marktfolge und können den neuen Finanzierungsplaner in der Praxis sicher anwenden.
- Sie haben eine gesteigerte Veränderungskompetenz auf allen Ebenen der Beteiligten.

## VORAUSSETZUNG(EN)

In einem ersten Orientierungsgespräch loten wir die Möglichkeiten und grundlegenden Vorstellungen zur Zusammenarbeit aus. Eine Planungskonferenz zur individuellen Ausgestaltung der Qualifikation vorab ist obligatorisch. Die Ergebnisse und Handlungsempfehlungen aus dem Sparkassen-Readiness-Check sind transparent.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Die Trainer/-innen verfügen über umfängliche Erfahrungen im Firmenkundengeschäft und beherrschen OSPlus_neo, Online Banking Business und das VdZ Vertriebspaket.

## HINWEIS(E)

Diese Qualifikation wird inhouse durchgeführt.

Je nach Ausgangssituation und Bedarf können einzelne Module bzgl. Inhalt und Umfang individualisiert werden.

### TERMIN(E)

nach Vereinbarung

### DAUER

4,5 Tage

### PREIS

nach Vereinbarung

### KONTAKT

ANMELDUNG



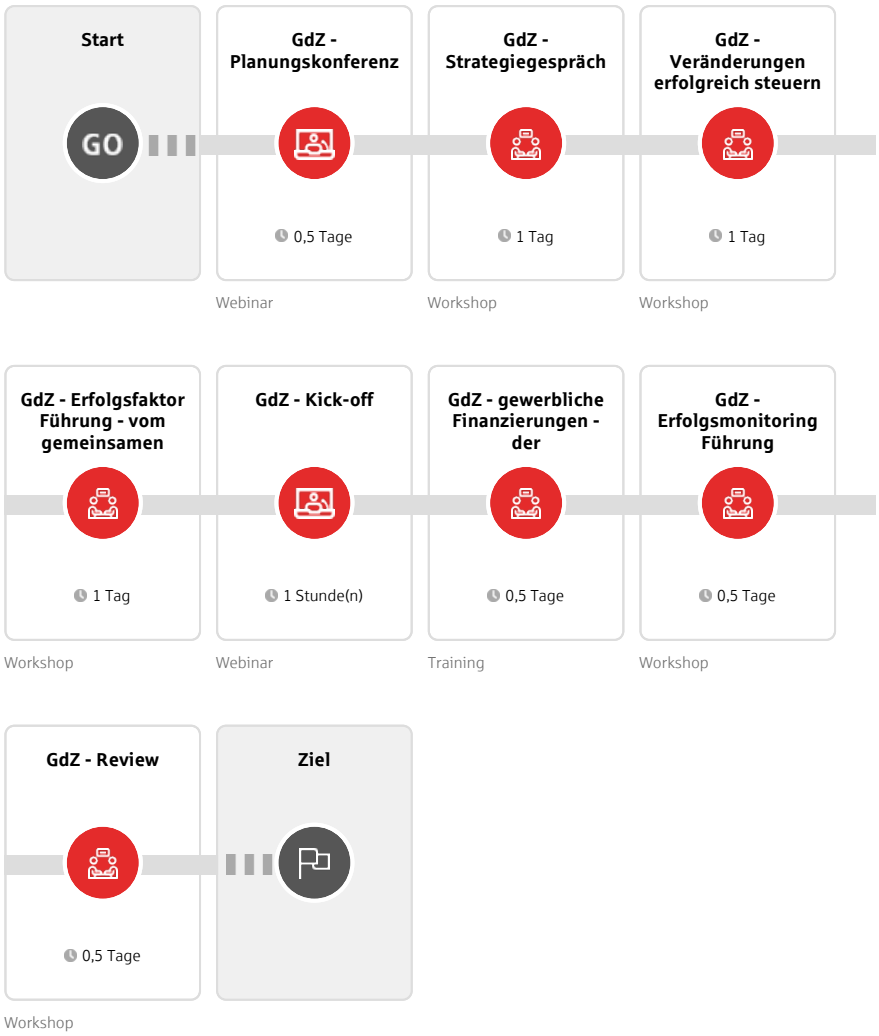
**Marie Büchner**
0231 22240-776
marie.buechner@ska.nrw

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Ihre Lernreise: GdZ gemeinsam erfolgreich gestalten



**Programm/Inhalt**

**11.200-1 GdZ - Strategiegespräch** (ca. 1 Tag in Präsenz)

**11.200-2 GdZ - Veränderungen erfolgreich steuern und gestalten** (ca.1 Tag in Präsenz)

**11.200-3 GdZ - Erfolgsfaktor Führung - vom gemeinsamen Zielbild zur gelebten Praxis** (ca.1 Tag in Präsenz)

**11.200-4 GdZ - Kick-off** (ca. 1 Stunde digital)

**11.200-5 GdZ - gewerbliche Finanzierungen - der Finanzierungsplaner** (0,5 Tage in Präsenz)

**11.200-6 GdZ - Erfolgsmonitoring Führung** (ca. 0,5 Tage, digital)

**11.200-7 GdZ - Review** (ca. 0,5 Tage, digital)

# GdZ - Strategiegespräch

**Mit den Ergebnissen aus dem GdZ gilt es, das gewerbliche Kreditgeschäft zukunftsfähig und robust aufzustellen. Ein klares, hausindividuelles Zielbild und eine darauf abgestimmte Strategie sind unabdingbar für den dauerhaften Erfolg und die Verankerung der erforderlichen Veränderungen in der täglichen Praxis. Ein klares Commitment unterstützt dabei, gemeinsam die getroffenen Entscheidungen durch entsprechendes Handel umzusetzen.**

## ZIELGRUPPE

Vorstand Dezernat Firmenkundengeschäft, Bereichs-/Abteilungsleitung gewerbl. Kreditgeschäft Markt/Marktfolge), Kreditsekretariat oder Prozesssteuerung, Vertriebsmanagement Firmenkunden

## IHR NUTZEN

- Sie haben ein gemeinsames und klares Zielbild Ihrer Sparkasse in Bezug auf das gewerbliche Kreditgeschäft.
- Sie verfügen über eine abgestimmte Strategie zur Zielerreichung und ein eindeutiges commitment zur Umsetzung.
- Sie besitzen ein einheitliches Verständnis bzgl. der künftigen Rollen und Zusammenarbeit und erkennen das GdZ als zentrale Führungsaufgabe.

## HINWEIS(E)

Je nach Ausgangssituation und Bedarf kann dieses Modul individualisiert werden.

Empfehlenswert ist es, das formulierte Zielbild in eine individuelle und abgestimmte Grafik zu übersetzen, um die Handlungsmotivation zur Erreichung des Ziels zu fördern. Auf Wunsch vereinbaren wir gern mit Ihnen einen Termin zur gezielten Auftragsklärung.

## TERMIN(E)

nach Vereinbarung

## DAUER

1 Tag

## PREIS

nach Vereinbarung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**strategische Einordnung des GdZ**

**Ziele & Nutzen von GdZ für die Sparkasse**

**Erwartungen & Mehrwerte für Mitarbeitende**

**Status quo SRC**
Handlungsfelder & Maßnahmenplan

**Beteiligte & künftige Rollen**
Überblick & Auswirkungen

**Changemanagement/-kompetenzen**

**GdZ als zentrale Führungsaufgabe**

**Die 3 Hebel starker Führung als Gesamtbild:**

- Orientierung – gemeinsames Zukunftsbild schaffen
- Gemeinsam führen – Veränderung sichtbar machen und verankern
- Befähigen & ermöglichen – Veränderung in den Alltag bringen

**Entscheidung über Promotorenkonzept und erforderliche nächste Schritte**

**Individuelle Befähigungs-/Lernreise der Sparkasse**

**Commitment auf Strategieebene und Handlungsplan**

# GdZ - Veränderungen erfolgreich steuern und gestalten

**Eine individuell und überzeugende Change-Story macht deutlich, warum das GdZ wichtig ist, wohin die Reise geht und welchen Mehrwert die Veränderung für alle Beteiligten bietet. Ein durchdachtes Kommunikationskonzept schafft Orientierung, Vertrauen und Akzeptanz – und macht aus Veränderung ein gemeinsames Vorhaben. So wird aus strategischem Wandel gelebte Praxis.**

## ZIELGRUPPE

Alle Führungskräfte des gewerbl. Kreditgeschäfts Markt/Marktfolge, Kreditsekretariat oder Prozesssteuerung, Vertriebsmanagement Firmenkunden, Projektteam, ggfs. Change-Manager/-in, weitere Schnittstellen

## IHR NUTZEN

- Sie verstehen die Hintergründe, Ziele und den konkreten Nutzen der Ergebnisse aus dem DSGV-Projekt GdZ für das Firmenkundengeschäft der Sparkasse.
- Sie erkennen die Auswirkungen der Weiterentwicklung des gewerblichen Kreditprozesses auf Rollen, Zusammenarbeit, Führung und Verantwortlichkeiten.
- Sie definieren Erfolgsfaktoren und stimmen ein individuelles Kommunikationskonzept ab.

## TERMIN(E)

nach Vereinbarung

## DAUER

1 Tag

## PREIS

nach Vereinbarung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Strategische Einordnung GdZ: Zielbild, strategische Bedeutung und Auswirkungen auf das Firmenkundengeschäft**

**Nutzen für Sparkasse, Kundinnen und Kunden, Bereiche und beteiligte Mitarbeitende**

**Überblick über die wesentlichen Veränderungen in Prozessen, Schnittstellen, Zuständigkeiten und Zusammenarbeit**

**Einordnung der Auswirkungen auf die beteiligten Rollen und Organisationseinheiten**

**Changemanagement/-kompetenzen**

**Orientierung geben: die GdZ-Change-Story der Sparkasse**

**Reflexion der aktuellen Ausgangslage, der Stimmung im Projektumfeld und möglicher Umsetzungshemmnisse**

**Erfolgsfaktoren für Akzeptanz, Klarheit und Verbindlichkeit im weiteren Vorgehen**

**Abstimmung des Zusammenspiels der Beteiligten im Roll-out sowie der wesentlichen Kommunikationsschritte**

**Ableitung von Ansatzpunkten für die weitere Begleitung der Umsetzung**

**Auswahl der Promotoren, Definition Rolle und Aufgaben**

# GdZ - Erfolgsfaktor Führung - vom gemeinsamen Zielbild zur gelebten Praxis

**Führung ist der Schlüssel, um das GdZ erfolgreich in die Umsetzung zu bringen – getragen von einer starken Führungskoalition und einem gemeinsamen Zielbild. Schaffen Sie Orientierung, bündeln Sie Kräfte und befähigen Sie Ihre Teams, den Wandel aktiv mitzugestalten. So wird aus strategischen Zielen gelebte Praxis – und aus gemeinsamer Führung gemeinsamer Erfolg.**

## ZIELGRUPPE

Alle Führungskräfte des gewerbl. Kreditgeschäfts Markt/Marktfolge

## IHR NUTZEN

- Sie können die Ziele, Auswirkungen und den Nutzen des Vorhabens für ihren Verantwortungsbereich einordnen und verständlich vermitteln.
- Sie verstehen ihre zentrale Rolle als Führungskraft für die erfolgreiche Umsetzung des Projekts GdZ.
- Sie erkennen ihre konkreten Führungsaufgaben in der Umsetzungsphase, und wie Orientierung, Verbindlichkeit und Akzeptanz auf Ebene der Mitarbeitenden gelingt.

## TERMIN(E)

nach Vereinbarung

## DAUER

1 Tag

## PREIS

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Rolle der Führungskräfte als entscheidender Faktor für Akzeptanz, Umsetzungsgeschwindigkeit und Stabilität in der Praxis**

**Auswirkungen von GdZ auf den Arbeitsalltag der Mitarbeitenden**

**Auswirkungen von GdZ auf die Führung sowie das Rollenverständnis als Qualitätssichernde & Veränderungsbegleitende**

**Führungskoalition: vom gemeinsamen Zielbild zum gemeinsamen Handeln**

**Changekompetenzen**

**Die 3 Hebel starker Führung als Gesamtbild:**

- Orientierung – gemeinsames Zukunftsbild schaffen
- Gemeinsam führen – Veränderung sichtbar machen und verankern
- Befähigen & ermöglichen – Veränderung in den Alltag bringen

**Führungsaufgaben in der Umsetzung**

**Emotionen in Veränderungsprozessen und Umgang damit im Team**

**Handlungsplan: Ableitung konkreter Führungsimpulse und nächster Schritte für die eigene Praxis**

# GdZ - Kick-off

**Ein hochwertiger Kick-off erreicht alle vom GdZ betroffenen Mitarbeitenden, schafft Orientierung und macht die Ziele des Wandels greifbar. Er vermittelt Sinn und Perspektive, fördert ein gemeinsames Verständnis und aktiviert alle Beteiligten für die Umsetzung. So wird der Auftakt zum entscheidenden Impuls für Veränderungsbereitschaft und nachhaltigen Umsetzungserfolg.**

## ZIELGRUPPE

Vorstand Dezernat Firmenkundengeschäft, alle Führungskräfte des gewerbl. Kreditgeschäfts Markt/Marktfolge, ggfs. Change-Manager/-in, Personalabteilung, Vertriebsmanagement Firmenkunden, jede/-r von GdZ betroffene Mitarbeiter/-in

## IHR NUTZEN

- Sie kennen das Zielbild der Sparkasse und die strategische Zielsetzung sowie die Chancen des Projekts GdZ.
- Sie kennen Ihre Rolle und Beitrag zum Gelingen von GdZ in der Praxis.
- Sie haben Transparenz bzgl. des weiteren Vorgehens.

## HINWEIS(E)

Der Kick-off wird in Zusammenarbeit mit ausgewählten Personen der Sparkasse vorbereitet und gestaltet.

Er könnte auf Wunsch grundsätzlich in Eigenregie der Sparkasse durchgeführt werden, sofern die erforderlichen Kapazitäten und Erfahrungen mit Blick auf die Kommunikation komplexer Projekte vorhanden sind.

## TERMIN(E)

nach Vereinbarung

## DAUER

60 Minuten

## PREIS

nach Vereinbarung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Strategische Einordnung des GdZ**

**Zielbild und Change-Story der Sparkasse**

**(Perspektivische) Auswirkungen auf Rollen und Zusammenarbeit**

**Auswirkungen von GdZ im Tagesgeschäft**

**Gewerbliche Finanzierungen – der Finanzierungsplaner**

- Sechs Schnellboote
- Kompakter Einblick

**Führungsaufgaben im Veränderungsprozess**

**Die Veränderungs-/Lernreise im Überblick**

**Weitere Inhalte gemäß individueller Abstimmung**

# GdZ - gewerbliche Finanzierungen - der Finanzierungsplaner

**Der Finanzierungsplaner ist die neue zentrale Navigation im gewerblichen Kreditprozess und räumt mit z. T. langwierigen, papiergebundenen und individuellen Bearbeitungsschritten auf. Nutzer/-innen dieses Prozesses werden sich daher mehr oder weniger von etablierten individuellen Vorgehensweisen verabschieden müssen, wenn sie die Vorteile des neuen Kreditprozesses erfahren wollen. Strukturiert aufgebaut bündelt er die wesentlichen Schritte moderner Kreditbearbeitung. Er erhöht das Tempo der Kreditbearbeitung, funktioniert digital und schafft Transparenz vom Kreditantrag bis zur Valutierung. Sie gewinnen so mehr vertriebsaktive Zeit und erhöhen auf Dauer die Kundenzufriedenheit.**

## ZIELGRUPPE

Vertriebsführungskräfte, Mitarbeiter/-innen Markt/Marktfolge

## IHR NUTZEN

- Sie kennen den neuen Finanzierungsplaner als künftiges Arbeitsmittel.
- Sie verstehen die aktuellen Funktionalitäten im Detail und wenden sie praktisch an.
- Sie haben einen Überblick über die anstehenden Weiterentwicklungen.

## HINWEIS(E)

Dieses Modul wird kontinuierlich entsprechend der technischen Erweiterungen bzgl. der Inhalte und des Umfangs an die Zielgruppen angepasst, die mit diesem Prozess in der Praxis arbeiten.

## TERMIN(E)

nach Vereinbarung

## DAUER

0,5 Tage

## PREIS

nach Vereinbarung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Die sechs Schnellboote:**

- Hauptprozess Finanzierungsplaner als „Dashboard“
- Darstellung mehrere Vorhaben
- Prozessintegrierte, strukturierte Bedarfsermittlung
- Vereinfachte Angebotserstellung
- Digitale Bereitstellung & Signatur Vertragsunterlagen
- Intelligente Verarbeitung wirtschaftlicher Unterlagen

**Praktische Anwendungsbeispiele in der Echtumgebung**

**Ausblick auf Entwicklungen in 2027**

# GdZ - Erfolgsmonitoring Führung

**Wie erfolgreich ist das GdZ bereits in der Umsetzung – und wo braucht es noch gezielte Impulse? Im Erfolgsmonitoring Führung reflektieren Sie gemeinsam Erfahrungen aus der Praxis, erkennen Stärken und Nachsteuerungsbedarfe und leiten konkrete Maßnahmen ab. So sichern Sie Fortschritte, stärken die Umsetzung und verankern das GdZ nachhaltig im Arbeitsalltag.**

## ZIELGRUPPE

Bereichs-/Abteilungsleitung, Führungskräfte des gewerblichen Kreditgeschäfts, ggfs. Projektteam, ggfs. Change-Manager/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie haben ein gemeinsames Bild zum aktuellen Stand der Umsetzung und zu den Erfahrungen aus der Praxis.
- Sie erkennen eine bereits vorhandene tragfähige Basis sowie ggfs. Nachsteuerungsbedarf.
- Sie haben konkrete Maßnahmen für die weitere Stabilisierung der Umsetzung vereinbart.

## HINWEIS(E)

Die Dauer dieses Moduls richtet sich nach dem Status quo der Umsetzung und möglichen Individualisierungswünschen.

## TERMIN(E)

nach Vereinbarung

## DAUER

0,5 Tage

## PREIS

nach Vereinbarung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Aktueller Umsetzungsstand der Sparkasse im Projekt „Gewerbliche Kreditprozesse der Zukunft“**

**Rückmeldung aus den Bereichen zu bisherigen Erfahrungen, Beobachtungen und Rückfragen aus der Praxis**

**Erfolge als tragfähige Basis**

**Austausch zu den Perspektiven der verschiedenen Rollen**

**Identifikation von Umsetzungshemmnissen und offenen Themen im Führungs- und Arbeitsalltag**

**Klärung und Priorisierung der Nachsteuerung von Prozessen, Kommunikation, Befähigung und/oder Zusammenarbeit**

**Vereinbarung konkreter Maßnahmen, Verantwortlichkeiten und Zeitschienen zur Stabilisierung der Umsetzung**

# GdZ - Review

**Was wirkt bereits – und wo liegen die nächsten Entwicklungschancen für das GdZ? Im Review reflektieren Sie auf Strategieebene Erfahrungen, bewerten erreichte Ergebnisse und identifizieren konkrete Ansatzpunkte für die Weiterentwicklung. So werden Erkenntnisse zu Fortschritten und Erfahrungen zum Fundament für nachhaltigen Erfolg.**

## ZIELGRUPPE

Vorstand Dezernat Firmenkundengeschäft, Bereichs-/Abteilungsleitung gewerbl. Kreditgeschäft Markt/Marktfolge, Vertriebsmanagement Firmenkunden, ggfs. Change-Manager/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie haben ein bereichsübergreifendes Fazit bzgl. des Verlaufs und der Ergebnisse der Einführung.
- Sie haben zentrale Erfahrungen und Erkenntnisse für die weitere Arbeit im Haus und für zukünftige Vorhaben gesichert.
- Sie kennen Möglichkeiten der Stabilisierung und Weiterentwicklung der gewerblichen Finanzierungen und haben Ableitungen für erforderliche Handlungsschritte formuliert.

## HINWEIS(E)

Die Dauer dieses Moduls richtet sich nach dem Status quo der Umsetzung und möglichen Individualisierungswünschen.

## TERMIN(E)

nach Vereinbarung

## DAUER

0,5 Tage

## PREIS

nach Vereinbarung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Gemeinsamer Rückblick auf Verlauf, Meilensteine und wesentliche Erfahrungen auf Ebene Gesamthaus**

**Bewertung der erreichten Ergebnisse aus Sicht der beteiligten Bereiche und Rollen**

**Reflexion der Zusammenarbeit zwischen Führungskräften, Projektteam und weiteren Beteiligten**

**Würdigung erfolgreicher Ansätze**

**Identifikation offener Punkte, bestehender Herausforderungen und weiterer Optimierungsbedarfe**

**Sicherung zentraler Lernerfahrungen**

**Nächste Schritte zur Stabilisierung, Verankerung und Weiterentwicklung der aktuellen Umsetzungsthemen**

**Ausblick auf Weiterentwicklungen im Projekt GdZ und Auswirkungen für die Sparkasse**

**Promotoren: ggfs. Unterstützung bei Konzeption und/oder Umsetzung Review Mitarbeitende**

# GdZ-Handwerkskoffer für Projektleiter/-innen - souverän steuern und wirksam umsetzen

**Das GdZ verändert das gewerbliche Kreditgeschäft grundlegend. Für Projektleitungen besteht die Herausforderung darin, zentrale Ergebnisse, neue IT-Bausteine und hausindividuelle Voraussetzungen zu einem realistischen Umsetzungsprogramm zu verbinden. In dieser praxisorientierten Qualifikation werden Sie dazu befähigt, aus zentralen GdZ-Vorgaben einen hausindividuellen, priorisierten und anschlussfähigen Umsetzungsfahrplan zu entwickeln und diesen intern wirksam zu vertreten.**

## ZIELGRUPPE

Primäre Zielgruppe sind GdZ-Projektleiter/-innen, geeignet ist das Programm auch für zentrale Umsetzungsverantwortliche aus Organisation/Prozessmanagement, Kreditsekretariat, Vertriebsmanagement oder Change.

## IHR NUTZEN

- Sie haben eine klare Orientierung darüber, wie Sie Ziele, Mehrwerte, Bausteine und die zeitliche Entwicklung von GdZ sicher einordnen können.
- Sie sichern die Umsetzung, indem Sie den individuellen Readiness-Bedarf, Abhängigkeiten und Prioritäten in einen belastbaren Fahrplan 2027/2028 überführen.
- Sie übernehmen die souveräne Steuerung dadurch, dass Sie Rollen, Gremien, Ressourcen, Kommunikation und Change wirksam aufsetzen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

- Projektauftrag oder zentrale Rolle in der GdZ-Umsetzung
- Readiness-Ergebnisse und Maßnahmenpläne, soweit verfügbar
- Kurzbeschreibung von Projektorganisation und Umsetzungsstand
- Bereitschaft zur Transferarbeit zwischen den Modulen
- 11.201-0: Die Ausgangsskizze muss fristgerecht über das Akademieportal eingereicht werden.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Christoph Wienert, zeb.rolfes.schierenbeck.associates GmbH
  Christoph Wienert ist zeb-Partner. Er verantwortet die Projektleitung des DSGV-Projekts „Gewerbliches Kreditgeschäft der Zukunft“ (GdZ) zur Neuausrichtung der gewerblichen Kreditprozesse end-to-end.
- Alexander Aretz, zeb.rolfes.schierenbeck.associates GmbH
  Alexander Aretz ist seit 2012 bei zeb. Er hat 40 Jahre Berufserfahrung, davon mehr als 20 Jahre in der Beratung. Seine Schwerpunkte sind Organisations- und Führungskräfteentwicklung, Transformation, Kommunikation und Executive Coaching.

## TERMIN(E)

03.12.2026 | virtueller Seminarraum
11:00 – 12:00 Uhr

04.01.2027 – 17.06.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2,5 Tage

## PREIS

1.350,00 €
zzgl. 895,00 € je optionales Modul (Sparrings)

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## HINWEIS(E)

Dieses Qualifikationsprogramm verbindet GdZ-Fachlichkeit, Projektsteuerung, Change und Transfer. **Im Mittelpunkt steht die Erstsortierung:** Was kommt wann, was bedeutet das für unser Haus und wie organisieren wir die Vorbereitung so, dass die Sparkasse vor die Welle kommt und weitere Unterstützungsformate auf einem guten Fundament stehen?

**Die Module 11.201-0, 12.201-1, 11.201-2 und 11.201-4 sind obligatorisch.**

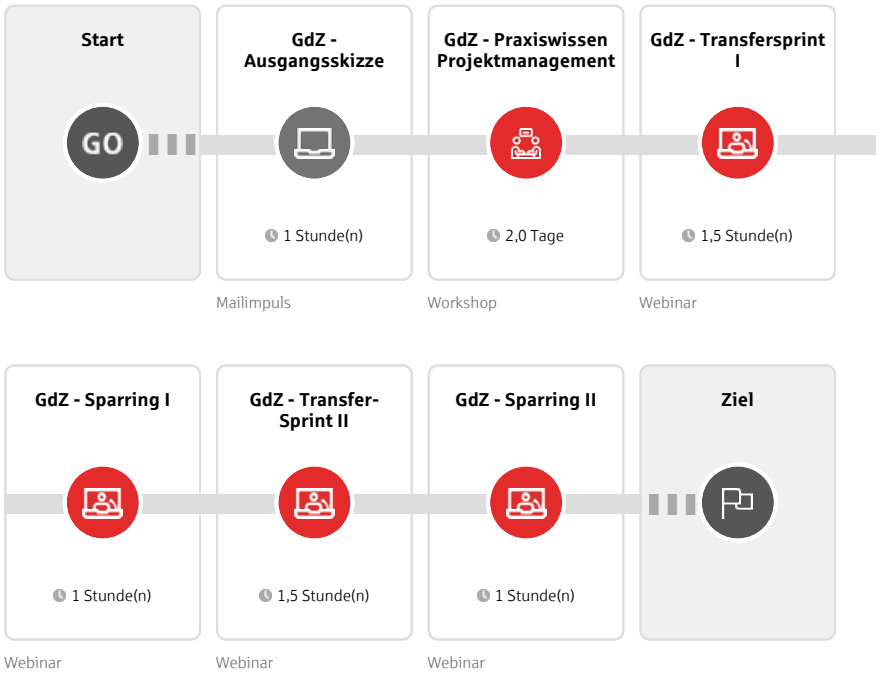
**Die Module 11.201-3 und 11.201-5 sind optional.** Die Buchung erfolgt direkt über das Akademieportal. Die Termine werden individuell abgestimmt.

Teilnehmen können 1 - 2 Personen je Sparkasse.

## HINWEISE ZUM LERNMATERIAL

Der Arbeitsauftrag zum Modul 12.201-0 wird im Akademieportal zur Verfügung gestellt.

**Ihre Lernreise: GdZ-Handwerkskoffer für Projektleiter/-innen - souverän steuern und wirksam umsetzen**



## Programm/Inhalt

**11.201-0 GdZ - Ausgangsskizze** (Mailimpuls: Vorbereitungsauftrag, ca. 1 Stunde)

**11.201-1 GdZ - Praxiswissen Projektmanagement** (2 Tage in Präsenz)

**11.201-2 GdZ - Transfersprint I** (90 Minuten, digital)

**11.201-3 GdZ - Sparring I** (60 Minuten 1:1-Begleitung, digital)

**11.201-4 GdZ - Transfer-Sprint II** (90 Minuten, digital)

**11.201-5 GdZ - Sparring II** (60 Minuten, 1:1-Begleitung, digital)

Bei Buchung aller Module stehen Ihnen folgende qualitativ gesicherten Ergebnisse zur Verfügung:

- Ausgangs- und Readiness-Skizze
- Stakeholder- und Rollenbild
- Priorisierte Handlungsfelder
- Roadmap 2027/2028
- 90-Tage-Aktionsplan
- Kommunikations- und Befähigungslogik
- Management-Readout mit Entscheidungsbedarf

## HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Auf Wunsch kann dieses Bildungsangebot auch inhouse gebucht werden.

# GdZ - Praxiswissen Projektmanagement

**Das GdZ setzt den Startpunkt für eine neue Finanzierungswelt im gewerblichen Neu- und Bestandsgeschäft. Zielbilder, Standards und IT-Lösungen werden zentral bereitgestellt. Der Umsetzungserfolg entsteht jedoch dezentral in jeder Sparkasse: durch klare Prioritäten, belastbare Projektstrukturen, ausreichende Ressourcen und die Verankerung neuer Prozesse, Rollen und Routinen im Tagesgeschäft. Diese Komplexität gut zu steuern ist für Projektmanager/-innen essenziell, um erfolgreich zu sein. In diesem Modul erhalten Sie eine wertvolle Basis für Ihre Arbeit vor Ort.**

## ZIELGRUPPE

Primäre Zielgruppe sind GdZ-Projektleiterinnen und -Projektleiter. Geeignet ist das Programm auch für zentrale Umsetzungsverantwortliche aus Organisation /Prozessmanagement, Kreditsekretariat, Vertriebsmanagement oder Change.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Der Arbeitsauftrag muss fristgerecht über das Akademieportal zur Verfügung gestellt werden, um eine gezielte Vorbereitung durch die Trainer zu ermöglichen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Erfahrene Trainer/-innen von zeb als DSGV-Projekt GdZ begleitende Unternehmensberatungsgesellschaft.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

2 Tage

## PREIS

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Überblick und Mehrwerte**

- Strategisches Zielbild, Veränderungstreiber und Nutzen für Kundinnen und Kunden, Markt, Marktfolge und Sparkasse. Rolle der Projektleitung als Übersetzende, Integratorinnen und Integratoren sowie und Taktgeber/-innen

**Konkrete Bausteine aus GdZ**

- Zielbild für Neu- und Bestandsgeschäft; Finanzierungsplaner als Dashboard; sechs Schnellboote: Hauptprozess, mehrere Vorhaben, strukturierte Bedarfsermittlung, Angebotserstellung, intelligente Verarbeitung wirtschaftlicher Unterlagen sowie digitale Bereitstellung und Signatur

**Rolloutplan 2027/2028**

- Übergang von Basis-Readiness und ersten Releases in die breite Umsetzung; institutsspezifische Meilensteine, Abhängigkeiten und Entscheidungspunkte; Synchronisation von FI-Rollout, Bankfachlichkeit, Befähigung und Change

**Vorbereitung in der Sparkasse**

- Readiness-Check und Maßnahmenplan; technische und administrative Voraussetzungen; Standards, Arbeitsanweisungen und Prozesse; Rechte; Ressourcen, Budget und Priorität; Einbindung von Vorstand und Führung

**Projekt- und Steuerungsarchitektur**

- Auftrag, Scope, Governance, Rollen und Gremien; Zusammenspiel von Markt, Marktfolge, Organisation, IT, Vertriebsmanagement, Personal/Change und Revision; Entscheidungs-, Eskalations- und Fortschrittslogik

**Change, Kommunikation und Befähigung**

- Stakeholderanalyse, Change-Story, zielgruppengerechte Kommunikation, Führungskräfte als Multiplikatoren, Promotoren, Lernreise und Umgang mit Umsetzungshemmnissen

**Vom Überblick zum Fahrplan**

- Priorisierung nach Wirkung, Dringlichkeit und Abhängigkeit; 90-Tage-Plan; Roadmap 2027/2028; nächste Managemententscheidungen

**Tag 1 | Verstehen, einordnen, Standort bestimmen**

- Erwartungsabgleich und Reifegrad-Blitzlicht
- GdZ-Zielbild, Mehrwerte und Auswirkungen
- Bausteine und sechs Schnellboote
- Rollout-Logik 2026 bis 2028
- Readiness-Check und Vorbereitungsbedarf
- Praxisfall: Ausgangslage, Handlungsfelder und Risiken

**Tag 2 | Strukturieren, entscheiden, Umsetzung aufsetzen**

- Rollenbild der Projektleitung
- Projektorganisation, Governance und Schnittstellen
- Change- und Kommunikationsarchitektur
- Befähigungsplanung
- Roadmap 2027/2028 und 90-Tage-Plan Peer-Review und Transfer-Commitment

# GdZ - Transfersprint I

**Das GdZ mit seiner Komplexität braucht mehr als einen einmaligen Lernimpuls – es braucht kontinuierlichen Austausch und konsequente Umsetzung. Die digitale Gruppenbegleitung vertieft die Präsenzinhalte, schafft Raum für Erfahrungen aus der Praxis und stärkt die jeweilige Ausrichtung. So bleibt das GdZ im Fokus und der Transfer in den Führungs- und Arbeitsalltag wird nachhaltig gestärkt.**

## ZIELGRUPPE

Primäre Zielgruppe sind GdZ-Projektleiterinnen und -Projektleiter. Geeignet ist das Programm auch für zentrale Umsetzungsverantwortliche aus Organisation /Prozessmanagement, Kreditsekretariat, Vertriebsmanagement oder Change.

## IHR NUTZEN

- Sie haben eine klare Standortbestimmung für Ihr Projekt.
- Sie profitieren von den Erfahrungen aus anderen Sparkassen.
- Sie verfügen im Ergebnis über einen abgesicherten 90-Tage-Plan für die praktische Umsetzung Ihres Projekts

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Erfahrene Trainer/-innen von zeb als DSGV-Projekt GdZ begleitende Unternehmensberatungsgesellschaft.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1,5 Stunden

## PREIS

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Projektfortschritt**

**Entscheidungen**

**Priorisierung**

# GdZ - Sparring I

**Komplexe Themen entfalten ihre Wirkung erst in der erfolgreichen Umsetzung in der Praxis. Eine individuelle 1:1-Begleitung durch einen Profi hilft, Wissen gezielt anzuwenden, Herausforderungen souverän zu meistern und passgenaue Lösungen für die eigene Sparkasse zu entwickeln. So wird aus einer Qualifizierung konkrete Handlungssicherheit und im Sinne des Changes ein nachhaltiger Umsetzungserfolg.**

## ZIELGRUPPE

Primäre Zielgruppe sind GdZ-Projektleiterinnen und -Projektleiter. Geeignet ist das Programm auch für zentrale Umsetzungsverantwortliche aus Organisation /Prozessmanagement, Kreditsekretariat, Vertriebsmanagement oder Change.

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten eine professionelle Rückmeldung zu Ihrem Vorgehen und zum aktuellen Projektstand.
- Sie bekommen Antworten auf individuelle Fragestellungen.
- Sie erhalten als Ergebnis klare Handlungsempfehlungen für Ihr weiteres Vorgehen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Erfahrene Trainer/-innen von zeb als DSGV-Projekt GdZ begleitende Unternehmensberatungsgesellschaft.

## HINWEIS(E)

Bei diesem Modul handelt es sich um ein optionales Wahlmodul.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

60 Minuten

## PREIS

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Projektlogik**

**Stakeholder**

**Risiken**

**Individuelle Themen/Fragestellungen**

# GdZ - Transfer-Sprint II

**Das GdZ mit seiner Komplexität braucht mehr als einen einmaligen Lernimpuls – es braucht kontinuierlichen Austausch und konsequente Umsetzung. Die digitale Gruppenbegleitung vertieft die Präsenzinhalte, schafft Raum für Erfahrungen aus der Praxis und stärkt die jeweilige Ausrichtung. So bleibt das GdZ im Fokus und der Transfer in den Führungs- und Arbeitsalltag wird nachhaltig gestärkt.**

## ZIELGRUPPE

Primäre Zielgruppe sind GdZ-Projektleiterinnen und -Projektleiter. Geeignet ist das Programm auch für zentrale Umsetzungsverantwortliche aus Organisation /Prozessmanagement, Kreditsekretariat, Vertriebsmanagement oder Change.

## IHR NUTZEN

- Sie haben eine klare Standortbestimmung für Ihr Projekt.
- Sie profitieren von den Erfahrungen aus anderen Sparkassen.
- Sie verfügen im Ergebnis über eine konkrete Nachsteuerungsagenda zur Optimierung Ihres Vorgehens.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Erfahrene Trainer/-innen von zeb als DSGV-Projekt GdZ begleitende Unternehmensberatungsgesellschaft.

### TERMIN(E)

Auf Anfrage

### DAUER

1,5 Stunden

### PREIS

### KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Hürden**

**Steuerung**

**Verstetigung**

# GdZ - Sparring II

**Komplexe Themen entfalten ihre Wirkung erst in der erfolgreichen Umsetzung in der Praxis. Eine individuelle 1:1-Begleitung durch einen Profi hilft, Wissen gezielt anzuwenden, Herausforderungen souverän zu meistern und passgenaue Lösungen für die eigene Sparkasse zu entwickeln. So wird aus einer Qualifizierung konkrete Handlungssicherheit und im Sinne des Changes ein nachhaltiger Umsetzungserfolg.**

## ZIELGRUPPE

Primäre Zielgruppe sind GdZ-Projektleiterinnen und -Projektleiter. Geeignet ist das Programm auch für zentrale Umsetzungsverantwortliche aus Organisation /Prozessmanagement, Kreditsekretariat, Vertriebsmanagement oder Change.

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten eine professionelle Rückmeldung zu Ihrem Vorgehen und zum aktuellen Projektstand.
- Sie bekommen Antworten auf individuelle Fragestellungen.
- Sie haben als Ergebnis eine entscheidungsreife Unterlage für Ihr Projekt.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Erfahrene Trainer/-innen von zeb als DSGV-Projekt GdZ begleitende Unternehmensberatungsgesellschaft.

## HINWEIS(E)

Bei diesem Modul handelt es sich um ein optionales Wahlmodul.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

60 Minuten

## PREIS

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Management-Readout**

**Rolloutplanung**

**Individuelle Themen/Fragestellungen**

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 11 GESCHÄFTS- UND GEWERBEKUNDEN

# Betriebswirtschaftliche Kompetenz (Grundwissen)

# Kundenunterlagen bewerten - Grundlagenwissen für Geschäftsstellenleiter und Geschäftskundenberater

**Verständnis und Interpretation von betriebswirtschaftlichen Kundenunterlagen ist auch für Berater/-innen von Geschäftskunden unerlässlich. Dazu werden in diesem Seminar die Bilanzanalyse kleiner Unternehmen, die Beurteilung von Einnahmen-Überschuss-Rechnungen und betriebswirtschaftlichen Auswertungen sowie die Liquiditätsanalyse und typische Probleme kleiner Unternehmen erarbeitet.**

## ZIELGRUPPE

Geschäftsstellenleiter/-innen, Filialleiter/-innen, Geschäftskundenberater/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie sind mit den wichtigsten betriebswirtschaftlichen Kundenunterlagen (Bilanz, GuV, Einnahmen-Überschuss-Rechnung) vertraut.
- Sie können diese innerhalb kurzer Zeit betriebswirtschaftlich beurteilen.
- Sie erkennen mögliche Schwachstellen und können dazu im Kundengespräch zielgerichtet die "richtigen" Fragen stellen.

## IHR REFERENT

Thomas Keller, Best, Wolf & Keller GmbH & Co. KG

Gesellschafter, Diplom-Kaufmann mit langjährigen Erfahrungen als kaufmännischer Leiter mittelständischer Unternehmen, Unternehmensberater und Trainer

## TERMIN(E)

23.06.2027 – 24.06.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2 Tage

## PREIS

795,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Bilanzanalyse kleiner Unternehmen**

- Aufbau von Bilanz und GuV
- Die wichtigsten Kennzahlen der Bilanzanalyse
- Vorgehensweise in der Bilanzanalyse

**Einnahmen-Überschuss-Rechnungen kleiner Unternehmen beurteilen**

- Aufbau der Einnahmen-Überschuss-Rechnung
- Besonderheiten in der Analyse

**Kapitaldienstfähigkeit feststellen**

- Kapitaldienstfähigkeitsberechnung
- Mindestumsatz zur Erreichung der Kapitaldienstfähigkeit

**Betriebswirtschaftliche Auswertungen (BWA) und Summen- und Saldenlisten**

- Aufbau der BWA
- Abgrenzungsnotwendigkeiten
- Aufbau der Summen- und Saldenliste
- Die wesentlichen Konten der Summen- und Saldenliste

**Liquiditätssituation und Kontoführung beurteilen**

- Bedeutung der Kontoführung
- Liquiditätssituation beurteilen
- Kontoführung als Krisenindikator

**Typische Schwachstellen kleiner Unternehmen und Möglichkeiten zur Gegensteuerung**

- Kalkulation
- Person des Unternehmers
- Marktsituation
- Investitionen

# Jahresabschluss- und BWA-Unterlagen für die Beratung auswerten

**Die Interpretation des Jahresabschlusses ist "die" notwendige Basis bei der Beratung der gewerblichen Kunden. Hier finden sich alle relevanten Informationen der Vergangenheit und Hinweise für die künftige Entwicklung. In diesem Seminar lernen Sie fundiert mit dem Jahresabschluss zu "arbeiten"!**

## ZIELGRUPPE

Geschäfts-/Gewerbekundenbetreuer

## IHR NUTZEN

- Sie können Jahresabschluss-Unterlagen systematisch und für sachkundige Dritte nachvollziehbar auswerten.
- Sie erhalten Sicherheit im Umgang mit wirtschaftlichen Zahlen und stärken so Ihre Entscheidungskompetenz
- Sie können die eingereichten betriebswirtschaftlichen Auswertungen nachvollziehen und ermitteln das vorläufige "richtige" Betriebsergebnis.
- Sie wenden die gängigsten Abgrenzungstechniken in der Praxis sicher an.
- Sie sind in der Lage eine fundierte Bonitätsbeurteilung anhand des unterjährigen Zahlenmaterials zu erstellen.

## IHR REFERENT

Thomas Keller, Best, Wolf & Keller GmbH & Co. KG

Gesellschafter, Diplom-Kaufmann mit langjährigen Erfahrungen als kaufmännischer Leiter mittelständischer Unternehmen, Unternehmensberater und Trainer

## HINWEIS(E)

Hotelbuchung:

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass im Zeitraum vom 15.09. bis 17.09.2026 die InterTabac-Messe in Dortmund stattfindet. Diese weltgrößte Fachmesse für Tabakwaren sorgte in den vergangenen Jahren für ausgebuchte Hotels im gesamten Stadtgebiet. Falls Sie für unser mehrtägiges Seminar ein Hotel buchen möchten, ist eine rechtzeitige Buchung ratsam.

## TERMIN(E)

13.09.2027 – 15.09.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

3 Tage

## PREIS

1.190,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

- Aufbau, Struktur und Inhalt des Jahresabschlusses
- Bilanzkennzahlen kennen, errechnen und interpretieren
- Kapitaldienstgrenzen und Kapitaldienstfähigkeit ableiten
- Zukunftsorientierte Stellungnahmen aufgrund der Jahreabschlusszahlen erstellen
- EBIL-Auswertungen interpretieren
- Bilanzanalyse für die Praxis – Fallstudien
- Logik der Unternehmens-Finanzbuchhaltung
- Leistungskomponenten der DATEV
- Aufbau- und Inhalte der BWA
- Summen- und Saldenlisten
- Abgrenzungstechniken

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

# I. MARKT

# 12 Firmen- und Unternehmenskunden

Tagungen und Foren
Fachseminare / Zertifikatsprogramme
Trainings: Beratung und Vertrieb
Bonität / Finanzierung / Planung
Expertenwissen
Steuern / Recht
Branchenwissen
Agrarkundengeschäft
Kommunalkundengeschäft
Förderprogramme / Leasing
Payment

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 12 FIRMEN- UND UNTERNEHMENSKUNDEN

# Tagungen und Foren

# Fachtagung Vertrieb Firmenkunden

**In einer Zeit, in der sich die Anforderungen an das Firmenkundengeschäft ständig weiterentwickeln, ist es entscheidend, neue Wege und Lösungen zu finden, um den Anforderungen der Zukunft gerecht zu werden. Auf unserer Fachtagung bieten wir Ihnen praxisorientierte Impulse und spannende Einblicke, die Ihr Institut fit für kommende Herausforderungen machen. Im Mittelpunkt stehen zukunftsweisende Konzepte, wie der gezielte Einsatz von Künstlicher Intelligenz, welcher das Geschäft nachhaltig transformieren kann. Profitieren Sie von fachlichem Know-how und wertvollen Diskussionen mit konkreten Lösungsansätzen für Ihre tägliche Arbeit.**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und verantwortliche Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Firmenkundenvertrieb und Auslandsgeschäft sowie Vertriebsmanager/-innen, die für das gewerbliche und internationale Geschäft verantwortlich sind

## IHR NUTZEN

- Sie sind mit den aktuellen Entwicklungen im Firmenkundengeschäft der Sparkassen-Finanzgruppe vertraut.
- Sie wissen, welchen Einfluss die Digitalisierung und die Transformationserfordernisse auf Firmenkunden haben und was das für Ihre Praxis bedeutet.
- Sie erweitern Ihr Netzwerk und tauschen sich mit Branchenexperten und -expertinnen, Kollegen und Kolleginnen aus Sparkassen sowie Experten und Expertinnen der Verbände aus.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Experten und Expertinnen aus Sparkassen, Verbundunternehmen, der freien Wirtschaft und den Verbänden

## HINWEIS(E)

**Tagungshotels:**

Sofern Sie eine Übernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 24.03.2026 haben wir für Sie ein Zimmerkontingent gesichert. Bitte buchen Sie direkt beim Hotel, wählen Sie den Button "Sonderpreise" aus, bestätigen Sie dort die Gruppenkennnummer **919** 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 Vertrieb Firmenkunden - 919". Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.

## TERMIN(E)

09.03.2027 – 10.03.2027 |
Sparkassenakademie NRW

22.03.2028 – 23.03.2028 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1,5 Tage

## PREIS

645,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

Wir werden das Programm und die Referent/-innen mit einer Akademieinfo veröffentlichen.

# Praxisforum Kommunalkundengeschäft

**In diesem Praxisforum Kommunalkundengeschäft greifen wir zentrale Zukunftsthemen der kommunalen Finanzierung auf. Im Fokus stehen aktuelle Herausforderungen der Transformation, nachhaltige Finanzierungsansätze für kommunalnahe Unternehmen sowie geeignete Kooperations- und Strukturmodelle. Sie erhalten fundierte Impulse, tauschen sich fachlich aus und stärken gezielt Ihr Netzwerk im kommunalen Geschäft.**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Berater/-innen im Kommunalkundengeschäft

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den wesentlichen Informationen für Ihr Geschäft mit Kommunen und kommunalnahen Kundinnen und Kunden.
- Sie verstehen die aktuellen Marktentwicklungen, welche die zukünftige Ausrichtung der Transformationsfinanzierung prägen.
- Sie sind in der Lage, Chancen und Risiken im Kontext der Transformation zu identifizieren und strategisch zu nutzen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Die Information zu unseren Referentinnen und Referenten entnehmen Sie gerne der Agenda.

## HINWEIS(E)

Auch in diesem Jahr möchten wir Ihnen - bei ausreichendem Interesse - gerne die Gelegenheit bieten, am Vorabend des Praxisforums zu einem gemütlichen Get-together zusammenzukommen.

Bitte geben Sie bei der Buchung der Veranstaltung **verbindlich** an, ob Sie am Get-together teilnehmen werden.

Wir würden uns sehr freuen, wenn diese schöne Möglichkeit des Netzwerkens außerhalb des Tagungsgeschehens bei Ihnen auf positive Resonanz stößt und möglichst viele von Ihnen teilnehmen.

## TERMIN(E)

23.06.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

425,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

Das Programm sowie die Referentinnen und Referenten werden veröffentlicht, sobald feststehend.

# Fachtagung Agrarkundengeschäft

**Die wirtschaftliche Bedeutung der Landwirtschaft geht weit über den aktuellen Sektor hinaus, denn die Landwirtschaft ist zentraler Knoten eines vielmaschigen Netzes von vor- und nachgelagerten Unternehmen. In unserer Fachtagung Agrarkunden, die wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen in Hannover durchführen, werden aktuelle Entwicklungen und Herausforderungen dieses wichtigen Marktfeldes erörtert.**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Berater/-innen von/in Agrarcentern und deren Kreditanalysten

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den relevanten Themen für das Agrarkundengeschäft.
- Sie nutzen wertvolle Anregungen und Impulse, um diese für Ihre Sparkasse zu prüfen und anzupassen.
- Sie profitieren vom Austausch mit Kollegen/-innen und Experten/-innen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Hinweise

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird 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.

Webcode in Niedersachsen: FT1800

## TERMIN(E)

siehe Hinweise

## DAUER

1 Tag

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

siehe Hinweise

# 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.

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 12 FIRMEN- UND UNTERNEHMENSKUNDEN

# Fachseminare / Zertifikatsprogramme

E-Learnings ohne Anzeige

12.200 Zertifikatsprogramm Sustainable Finance

# Fachseminar Firmenkundenbetreuung (Online- & Präsenzkurs mit Zertifikat)

**Das Fachseminar ermöglicht Ihnen eine umfassende Qualifizierung für Ihre Aufgaben als Firmenkundenbetreuer/-in. Eng verzahnt mit der Praxis und in kompakter Form wird das erforderliche Wissen "auf den Punkt" gebracht.**

## ZIELGRUPPE

Firmenkundenbetreuer/-innen bzw. zukünftige Firmenkundenbetreuer/-innen, die Kenntnisse der Bilanzanlyse, BWA Kostenrechnung und Rating besitzen.

## IHR NUTZEN

- Sie beraten Ihre Kunden ganzheitlich und erkennen und nutzen Cross-Selling-Potenziale.
- Sie erkennen die Probleme des Kunden aus Unternehmenssicht und zeigen Lösungen auf.
- Sie geben ein fundiertes Marktvotum für Kreditengagements ab.

## VORAUSSETZUNG(EN)

- Fachseminar Gewerbekundenbetreuung/Firmenkundenbetreuung und Kreditanalyse - Basis (Angebotsnummer 11.100) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- Kenntnisse über Produkte des Zahlungsverkehrs, der Anlageberatung und der Verbundpartner
- Mindestens zwei Jahre Praxiserfahrung

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Referenten/-innen aus Sparkassen und externe Experten/-innen

## HINWEIS(E)

Das Fachseminar wird in einer idealen Mischung von Präsenz- und Online-Veranstaltungen mit Unterstützung von Selbstlernmedien zum Eigenstudium (E-Learnings) durchgeführt.

Bitte beachten Sie außerdem, dass wir in iterativen Prozessen daran arbeiten, die Mischung der Präsenz- und Onlineanteile ideal zu halten. Dazu können kleinere Verschiebungen möglich sein, die wir Ihnen immer so zeitnah wie möglich mitteilen werden. Wir bitten hier um Ihr Verständnis.

## TERMIN(E)

**Ihre Lernreise: Fachseminar Firmenkundenbetreuung**




21.09.2026 – 03.02.2027 | Sparkassenakademie NRW

WBT (21.09.2026 - 03.02.2027)
1. Wochenblock (Präsenz) (21.09. - 26.09.2026)
1. Fallstudie (14.10.2026)
2. Wochenblock (Online) (09.11. - 16.11.2026)
2. Fallstudie (23.11.2026)
3. Wochenblock (Online) (14.12. - 18.12.2026)
4. Wochenblock (Präsenz) (08.01. - 14.01.2027)
Schriftliche LEK (21.01.2027)
Mündliche LEK (02.02. - 03.02.2027)

15.02.2027 – 15.07.2027 | Sparkassenakademie NRW

WBT (15.02. - 15.07.2027)
1. Wochenblock (Präsenz) (15.02. - 20.02.2027)
1. Fallstudie (09.03.2027)
2. Wochenblock (Online) (05.04. - 12.04.2027)
2. Fallstudie (04.05.2027)
3. Wochenblock (Online) (31.05. - 04.06.2027)
4. Wochenblock (Präsenz) (18.06. - 24.06.2027)
Schriftliche LEK (01.07.2027)
Mündliche LEK (15.07. - 16.07.2027)

13.09.2027 – 09.02.2028 | Sparkassenakademie NRW

WBT (13.09.2027 - 09.02.2028)
1. Wochenblock (Präsenz) (13.09. - 18.09.2027)
1. Fallstudie (06.10.2027)
2. Wochenblock (Online) (08.11. - 15.11.2027)
2. Fallstudie (22.11.2027)
3. Wochenblock (Online) (13.12. - 17.12.2027)
4. Wochenblock (Präsenz) (13.01. - 20.01.2028)
Schriftliche LEK (27.01.2028)
Mündliche LEK (08.02. - 09.02.2028)

**Arbeitsorganisation und KI im Firmenkundengeschäft – Mehr**
1 Tag
Webinar

**Firmenkundengeschäft ganzheitlich, digital und**
2,0 Tage
Training

**Finanzierungsantrag und 3. Fallstudientraining**
2,0 Tage
Seminar

**Fachseminar Firmenkundenbetreuung - Klausur**
1 Tag
Digitale LEK

**Fachseminar Firmenkundenbetreuung - mündliche**
1 Tag
Digitale LEK

**Ziel**

## DAUER

25 Tage

## PREIS

7.295,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Jahresabschlussanalyse**

- Rechnungslegung nach HGB und IFRS
- Vorbereitung auf das Kundengespräch durch praxisorientierte Bilanzanalyse
- Erkennen von bilanzpolitischen Ansätzen in der Diskussion mit dem Unternehmer
- Relevante Fragen zur Überprüfung von Bilanzmanipulation
- Transparente Beantwortung der aus der Marktfolge gestellten Bilanzfragen
- Generierung aussagefähiger Daten zur Überprüfung der Kalkulation und Weiterverarbeitung beim Kreditanalysten
- Kostenrechnerische Ansätze

**Ertragsstabilität**

- Bilanzpolitische Ansätze im Jahresgespräch erkennen

**DATEV-Auswertungen für die aktive Kundenbetreuung**

**Cross-Selling aus wirtschaftlichen Unterlagen**

**Der Unternehmenszyklus mit den jeweiligen Finanzierungsbedürfnissen**

- Unternehmensbewertung, Existenzgründung, Unternehmensnachfolge, Sonderfinanzierung

**Investition, Finanzierung, Planung**

- Das Investitionsvorhaben
- Der Finanzierungsantrag
- Aufbau und Struktur von praxisgerechten Planungssystemen

**Aktuelles aus dem Bereich Steuern des Unternehmers und des Unternehmens**

**Markt und Management**

**Markt und Marketing**

**Internationales Geschäft**

**Anlagegeschäft**

**Geschäftsgirokonto/Payment**

**Bilanzanalyse vertrieblich nutzen**

**Kommunikation in der Firmenkundenbetreuung**

**Abschluss/Lernerfolgskontrolle:**
Das Fachseminar wird mit einer Lernerfolgskontrolle abgeschlossen. Der erste Teil der Lernerfolgskontrolle besteht aus einer Klausur, der zweite Teil aus einem Kolloquium.

# Agrarfinanzspezialist/-in

**Zur erfolgreichen Erschließung des Geschäftsfeldes Agrarwirtschaft sind spezielle Kenntnisse sowie ein fundiertes Wissen rund um die zielgruppenspezifischen Rahmenbedingungen dieser Zielgruppe unabdingbar. Beides erwerben Sie in dieser Seminarreihe.**

## ZIELGRUPPE

Firmen- und Gewerbekundenberater/-innen oder Kreditanalysten/-innen, die Agrarkunden betreuen

## IHR NUTZEN

- Sie zeichnen sich durch kundengruppenspezifisches Agrarwissen auf vertieftem Niveau aus.
- Sie können landwirtschaftliches Spezialwissen konkret anwenden.
- Sie kennen die wirtschaftlichen Chancen und Risiken in der Agrarwirtschaft.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Hinweise

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird 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.

Webcode in Niedersachsen: SR1801

## TERMIN(E)

siehe Hinweise

## DAUER

10 Tage

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Kompetenzpaket I - Rahmenbedingungen**
**Modul 1**
**Aktuelle Trends**

Hier klicken

**Modul 2**
**Rechtliche und politische Rahmenbedingungen:**

Hier klicken

**Modul 3**
**Planung, Investition, Finanzierung**

Hier klicken

**Kompetenzpaket II - Regionale Produktionsverfahren**
**Modul 4**
**Erneuerbare Energien**

Hier klicken

**Modul 5**
**Schweinehaltung**

Hier klicken

**Modul 6**
**Geflügelhaltung**

Hier klicken

**Modul 7**
**Rinderhaltung**

Hier klicken

**Kompetenzpaket III - Jahresabschlussanalyse und bedarfsgerechte Beratung**
**Modul 8**
**Jahresabschlüsse landwirtschaftlicher Betriebe verstehen und analysieren**

Hier klicken

**Modul 9**
**Beratungspotenziale erkennen und erfolgreich nutzen**

Hier klicken

**Modul 10**
**Hofübergabe - Unternehmensnachfolge in der Landwirtschaft**

Hier klicken

**Modul 11**
**Bewertung von landwirtschaftlich genutzten Grundstücken**

Hier klicken

# Zertifikatsprogramm Co-Betreuer/-in Giro/ZV

**Veränderte Marktbedingungen - technologische Weiterentwicklungen, neue Wettbewerber und verändertes Kundenverhalten - haben direkte Auswirkungen auf das Geschäftsgirokonto. In der „Vertriebsstrategie der Zukunft Firmenkunden (VdZ FK)“ ist zur Durchführung einer notwendigen Fachberatung rund um das Geschäftsgirokonto („Giro-Fachberatung“) eine neue Berater-Rolle definiert: der /die "Qualifizierte/r Co-Betreuer/-in Giro/ZV“.**

## ZIELGRUPPE

Vertriebsorientierte Firmenkundenberater/-innen, Giro-Fachberater, Berater "Geschäftskonto/Payments", Finanzkonzepterfahrene Berater aus dem Privatkundengeschäft

## IHR NUTZEN

- Sie beraten Ihre Kunden strukturiert und ganzheitlich in allen Themen rund um das Geschäftsgirokonto.
- Sie können anhand des strukturierten Vertriebsprozesses ("Geschäftskonto-Check") kundenorientiert die Bedürfnisse der Firmenkunden erheben.
- Sie erhalten das notwendige Fachwissen rund um das Geschäftsgirokonto und kennen Ihre eigene "Verkäuferpersönlichkeit", um individuelle Lösungskonzepte für Ihre Kunden zu erarbeiten.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen von Sparkassen, der Sparkassenverbände, Thomas Wölfle & Partner sowie weitere Referenten/-innen aus der Sparkassen-Finanzgruppe

## HINWEIS(E)

Das Zertifikatsprogramm wird in einer idealen Mischung aus Präsenz- und Online-Veranstaltungen durchgeführt. Die Online-Veranstaltungen finden im virtuellen Seminarraum "Webex" statt. Ihre Zugangsdaten erhalten Sie mit der Einladung zur Online-Veranstaltung.

## TERMIN(E)

12.11.2026 – 15.01.2027 | Sparkassenakademie NRW

E-Learning (12.11.2026 - 15.01.2027)
1. Modul (Präsenz) (12.11. - 13.11.2026)
2. Modul (Online) (16.11. - 30.11.2026)
3. Modul (Präsenz) (11.01. - 14.01.2027)
Mündliche Lernerfolgskontrolle (Präsenz) (15.01.2027)

18.11.2027 – 14.01.2028 | Sparkassenakademie NRW

E-Learning (18.11.2027 - 21.01.2028)
1. Modul (Präsenz) (18.11. - 19.11.2027)
2. Modul (Online) (22.11. - 30.11.2027)
3. Modul (Präsenz) (17.01. - 20.01.2028)
Mündliche Lernerfolgskontrolle (Präsenz) (21.01.2028)

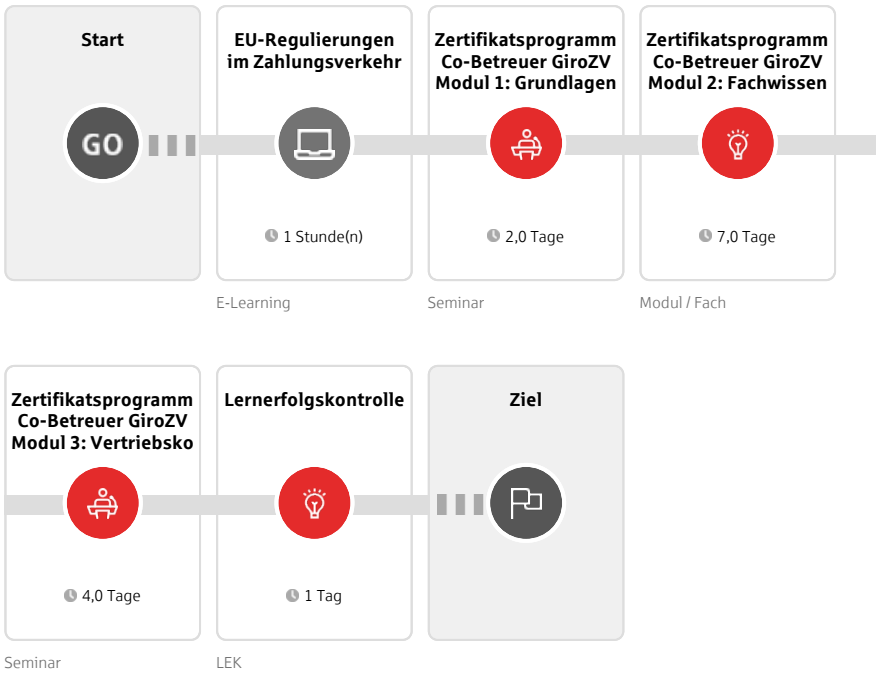
## DAUER

14 Tage

## PREIS

4.190,00 €

**Ihre Lernreise: Zertifikatsprogramm Co-Betreuer/-in Giro/ZV**




## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**1. Modul: Basis-Wissen zur Giro-Fachberatung (Präsenz-Modul)**

- Die Bedeutung des Girogeschäftes für die Sparkassen
- Grundlagen der neuen Vertriebsstrategie der Zukunft (VdZ) Firmenkunden
- Basics zum Firmenkunden-Geschäft (Vertriebskonzeption FK-Geschäft)
- Die Einbindung der Giro-Fachberatung in die Vertriebskonzeption FK-Geschäft
- Der "Geschäftskonto-Check" als zentrales Beratungsmedium im Überblick

**2. Modul: Fachwissen zur kompetenten Beratung rund um das Geschäftsgirokonto (Online-Module)**

- Das Bargeldgeschäft als Produkt der Giro-Fachberatung im Kontext des stationären Akzeptanzgeschäftes
- Das stationäre Akzeptanzgeschäft (Karten, Terminals und sonstige Themen)
- Das Akzeptanzgeschäft im E-/ M-Commerce (Zahlverfahren, Checkout-Lösungen und sonstige Themen)
- Die Optimierung des Zahlungsverkehrs (Rechnungsoptimierung, Lastschriften, Überweisungsverfahren)
- Die elektronische Kontoführung (Sicherungsverfahren, Software-, Internet- und Mobile-Lösungen)
- Die Bereitstellung von Konto-Umsatzdaten
- Die Cash-Management-Lösungen der Sparkassen-Finanzgruppe
- digital.live-Veranstaltung: Business-Kreditkarte

**3. Modul: Vertriebsaspekte rund ums Geschäftsgirokonto aktiv nutzen (Präsenzmodul)**

- Die eigene Sozialkompetenz reflektieren und einsetzen
- Der Gesamtverkaufsprozess (von der Kundenselektion bis zur Umsetzung der Vertriebsanlässe und der Strategie)
- Die eigene Verkäuferpersönlichkeit nutzen und die Besonderheiten von Firmenkunden kennen
- Praxisnahe Vorbereitung auf den Einsatz des neuen Geschäftskonto-Checks
- Verhandeln mit Kunden im Team - auf Berater- und Kundenseite

**4. Modul:** Das Zertifikatsprogramm wird mit einer **mündlichen Lernerfolgskontrolle** abgeschlossen.

# Zertifikatsprogramm Sustainable Finance

**Nachhaltigkeit ist das „Mega"-Thema unserer Zeit. Politische Entscheidungen sowie die aktuellen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen beein-flussen maßgeblich die Haltung und das Handeln unserer gewerblichen Kundschaft in Bezug auf dieses Thema. Bei einer derartig hohen Veränderungs-geschwindigkeit bzgl. der Fakten und Anforderungen ist es ein Muss, sich als Sparkasse aktiv als kompetente und zuverlässige Sparringspartnerin zu positionieren. Nur so kann das enorme Ertragspotenzial genutzt werden – bevor es die Konkurrenz tut.**

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im gewerblichen Geschäft sowie deren Führungskräfte und aus dem Vertriebsmanagement Firmenkunden.

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit fundiertem fachliches Know-how zum Thema ESG und Breitenbedarfe.
- Sie können dieses komplexe und anspruchsvolle Thema professionell in Ihre Kundengespräche integrieren.
- Sie erkennen systematisch ESG-Potenziale sowie Risiken und setzen passende Lösungen zielgerichtet im Kundengespräch um.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Voraussetzung für das Zertifikat ist die Teilnahme an allen Pflichtmodulen sowie die fristgerechte Einreichung der Präsentation für Modul 6.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Speziell für dieses Zertifikatsprogramm qualifizierte Vertriebstrainerinnen und Vertriebstrainer

Referentinnen und Referenten der NRW.Bank bzw. der Deutschen Leasing

## HINWEIS(E)

Die Module 2, 4 und 6 sind auf eine Zahl von maximal 12 Teilnehmerinnen und Teilnehmer begrenzt.

Das Modul 3 "S-ESG-Score" und Modul 5 "Fördermittel & Kreditprodukte kompakt" werden grds. sparkassenübergreifend angeboten, auf Wunsch inhouse.

Modul 5 kann auf Wunsch gebucht werden.

Die Teilnahme an der Lernerfolgskontrolle empfehlen wir auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Bereich Marktfolge, um gemäß DSGV-Empfehlung ein spiegelbildliches Wissen vorzuhalten und einen fachlichen Austausch auf Augenhöhe mit den Beraterinnen und Beratern sicherzustellen.

Den Erwerb des Zertifikats empfehlen wir für alle Beraterinnen und Berater aus den Segmenten GK, FK und UK.

## TERMIN(E)

nach Vereinbarung

## DAUER

5 Tage
Fachliches Know-how 1,5 Tage, Fit für Praxis 3,5 Tage

## PREIS

nach Vereinbarung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Phase 1 - Vorbereitung auf die Qualifikation:**

- 12.200-1-1 Orientierungsgespräch
- 12.200-1-2 Planungskonferenz
- 12.200-1-3 Nachhaltige Führung mit Sustainable Finance
- 12.200-1-4 Kick-off

**Phase 2 - Fachliches Know-How:**

- 12.200-2-1 Modul 1: Nachhaltigkeit im Firmenkundengeschäft
- 12.200-2-2 Modul 2: Fachexpertise zukunftsfähige Geschäftsmodelle und Transformationspotenziale
- 12.200-2-3 Modul 3: S.ESG-Score
- 12.200-2-LEK Lernerfolgskontrolle

**Phase 3 - Fit in der Praxis:**

- 12.200-3-1 Modul 4: ESG in der Beratungspraxis
- 12.200-3-2 Modul 5: Fördermittel und Kreditprodukte kompakt
- 12.200-3-3 Modul 6: ESG im Praxisdialog - Zertifikat

# Zertifikatsprogramm "Die Unternehmensnachfolge"

**Erkennen Sie die Unternehmensnachfolge als das, was sie ist. Ein wertvolles und lukratives Instrument in der Betreuung Ihrer Firmenkunden. Unser Zertifikatsprogramm bereitet Sie in einer optimalen Kombination aus theoretischen Inhalten, praktischen Fallstudien und Transferübungen auf die praxisorientierte Nachfolgebegleitung vor.**

## ZIELGRUPPE

Firmenkundenberater und Firmenkundenberaterinnen

## IHR NUTZEN

- Sie erlangen wesentliches praktisches, steuerliches und juristisches Wissen, um Unternehmensnachfolgen erfolgreich zu begleiten.
- Sie kennen die Bedeutung sowohl der zwischenmenschlichen als auch der finanziellen Aspekte der Unternehmensnachfolge.
- Sie sind in der Lage, praxisorientierte Lösungen zu entwickeln sowie Kunden und Kundinnen in Nachfolgesituationen kompetent und vertriebsorientiert zu beraten.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

In der Thematik der Unternehmensnachfolge erfahrene Sparkassenpraktiker aus dem Bereich Firmen- und Unternehmenskundenbetreuung, Steuerberater und Juristen

## HINWEIS(E)

Das Zertifikatsprogramm schließt mit einer Lernerfolgskontrolle ab (online).

Abschlusstitel bei erfolgreicher Prüfung: Zertifizierter Nachfolgeberater Firmenkunden/ zertifizierte Nachfolgeberaterin Firmenkunden

## TERMIN(E)

04.10.2027 – 21.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

4,5 Tage

## PREIS

1.975,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Einführung und Analyse des Praxisfalls**

- Einführung in das Thema Unternehmensnachfolge
  - Bedeutung und Herausforderungen der Nachfolge
  - Überblick über den Nachfolgeprozess
- Präsentation des Praxisfalls
  - Hintergrundinformationen zum Unternehmen
  - Darstellung der aktuellen Situation und der Nachfolgeproblematik
- SWOT-Analyse des Unternehmens
  - Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken
- Erste Strategien zur Nachfolgeregelung erarbeiten
  - Zieldefinitionen und Prioritäten setzen
  - Identifizierung und Ausschluss von möglichen Nachfolgern und Nachfolgerinnen

**Vertiefung und Präsentation der Lösungsvorschläge**

- Vertiefung der Nachfolgestrategien
  - Finanzielle und organisatorische Aspekte
  - Vorgehensweisen bei der Kommunikation mit dem aktuellen Eigentümer und den potenziellen Nachfolgern und Nachfolgerinnen
- Entwicklung eines Nachfolgeplans
  - Zeitplan und Meilensteine
  - Maßnahmen zur Sicherung der Unternehmenswerte

**Rechtliche Herausforderungen bei der Nachfolge**

- Einführung in die rechtlichen Aspekte der Unternehmensnachfolge
  - Gesellschafts- und erbrechtliche Grundlagen
  - Rechtlicher Gestaltungsbedarf bei der Nachfolge
  - Rechtliche Fallstricke und Absicherung
  - Haftungsfragen und Risikominimierung
  - Arbeit mit Praxisbeispielen
  - Analyse und Diskussion von Echtfällen
- Entwicklung rechtlicher Strategien für den Praxisfall

**Steuerliche Fragestellungen in der Nachfolge**

- Einführung in steuerliche Aspekte der Unternehmensnachfolge
  - Steuerliche Unternehmensbewertung
  - Erbschaft- und Schenkungsteuer
  - Gestaltungsmöglichkeiten und Optimierung
  - Fallstricke und Lösungsmöglichkeiten
  - Arbeit mit Praxisbeispielen
  - Analyse und Diskussion von Echtfällen
- Entwicklung steueroptimierter Strategien für den Praxisfall

# Bearbeitung eines Praxisfalls

**Dieses Seminar bietet Firmenkundenberatern und Firmenkundenberaterinnen eine praxisnahe Weiterbildung im Bereich der Unternehmensnachfolge. Durch die Kombination von theoretischen Inhalten, praktischen Fallstudien und Transferübungen werden die Teilnehmer optimal auf die Herausforderungen der Nachfolgeberatung vorbereitet.**

## ZIELGRUPPE

Firmenkundenberater/-innen und angehende Firmenkundenberater/-innen, die sich mit der Beratung von Unternehmen in Nachfolgesituationen beschäftigen (werden) und ihr Wissen in diesem Bereich vertiefen möchten.

## IHR NUTZEN

- Sie erlangen wesentliche praktische Kenntnisse, um Unternehmensnachfolgen erfolgreich und vertriebsorientiert zu begleiten.
- Sie kennen die Bedeutung sowohl der zwischenmenschlichen als auch der finanziellen Aspekte der Unternehmensnachfolge.
- Sie sind in der Lage, praxisorientierte Lösungen zu entwickeln sowie Kunden und Kundinnen in Nachfolgesituationen kompetent zu beraten.

## IHR REFERENT

Alexander Gulcz, Sparkasse Westmünsterland

## TERMIN(E)

04.10.2027 – 05.10.2027 | Sparkassenakademie NRW (ausgebucht)

## DAUER

2 Tage

## PREIS

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Einführung und Analyse des Praxisfalls**

- Einführung in das Thema Unternehmensnachfolge
  - Bedeutung und Herausforderungen der Nachfolge
  - Überblick über den Nachfolgeprozess
- Präsentation des Praxisfalls
  - Hintergrundinformationen zum Unternehmen
  - Darstellung der aktuellen Situation und der Nachfolgeproblematik
- SWOT-Analyse des Unternehmens
  - Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken
- Erste Strategien zur Nachfolgeregelung erarbeiten
  - Zieldefinitionen und Prioritäten setzen
  - Identifizierung und Ausschluss von möglichen Nachfolgern

**Vertiefung und Präsentation Ideen**

- Vertiefung der Nachfolgestrategien
  - Finanzielle und organisatorische Aspekte
  - Vorgehensweise zur Kommunikation mit dem aktuellen Eigentümer und den potenziellen Nachfolgern
- Entwicklung eines Nachfolgeplans
  - Zeitplan und Meilensteine
  - Maßnahmen zur Sicherung der Unternehmenswerte

# Rechtliche Herausforderungen bei der Nachfolge

**Dieser Seminarbaustein bietet Firmenkundenberatern und Firmenkundenberaterinnen eine praxisnahe juristische Weiterbildung im Bereich der Unternehmensnachfolge. Durch die Kombination von theoretischen Inhalten, praktischen Fallstudien und Transferaufgaben werden die Teilnehmenden optimal vorbereitet, um eine ganzheitliche Beratungsqualität zu gewährleisten.**

## ZIELGRUPPE

Firmenkundenberater/-innen und angehende Firmenkundenberater/-innen, die sich mit der Beratung von Unternehmen in Nachfolgesituationen beschäftigen (werden) und ihr Wissen in diesem Bereich vertiefen möchten.

## IHR NUTZEN

- Sie erlangen wesentliche juristische Kenntnisse, um Unternehmensnachfolgen kompetent zu begleiten.
- Sie kennen die Bedeutung der juristisch- finanziellen Aspekte der Unternehmensnachfolge.
- Sie sind in der Lage, ganzheitliche Lösungen zu entwickeln sowie Kunden und Kundinnen in Nachfolgesituationen fundiert zu beraten.

## IHR REFERENT

Rechtsanwalt/Fachanwalt für Handels- und Gesellschaftsrecht Dr. Thomas F.W. Schodder, SCHULZ SCHODDER Rechtsanwälte Fachanwälte Notar

Herr Dr. Schodder ist als Rechtsanwalt und Fachanwalt für Handels- und Gesellschaftsrecht tätig. Er berät seit vielen Jahren Unternehmer und Unternehmen bei der Gestaltung der Unternehmensnachfolge. Er ist zu den damit verbundenen rechtlichen Themen als Referent in Seminaren und Vortragsveranstaltungen langjährig tätig.

## TERMIN(E)

06.10.2027 | Sparkassenakademie NRW (ausgebucht)

## DAUER

1 Tag

## PREIS

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Rechtliche Herausforderungen bei der Nachfolge**

- Die drei Bereiche der Unternehmensnachfolge
  - zu Lebzeiten
  - im Todesfall
  - im Fall der Geschäftsunfähigkeit
- Einführung in die rechtlichen Aspekte der Unternehmensnachfolge
  - Gesellschafts- und erbrechtliche Grundlagen
  - Vertragsgestaltung bei der lebzeitigen Nachfolge
  - Unternehmertestament
  - Vorsorgevollmacht des Unternehmers
- Rechtliche Fallstricke und Absicherung
  - Haftungsfragen und Risikominimierung
- Praxisbeispiele
  - Analyse und Diskussion von realen Fällen
- Entwicklung rechtlicher Strategien für den Praxisfall

# Steuerliche Fragestellungen in der Nachfolge

**Dieser Seminartag bietet Firmenkundenberatern und Firmenkundenberaterinnen eine praxisnahe, steuerliche Weiterbildung bei der Unternehmensnachfolge. Durch die Kombination von theoretischen Inhalten, praktischen Fällen und Transferaufgaben werden die Teilnehmenden optimal vorbereitet, um eine ganzheitliche Beratungskompetenz zu gewährleisten.**

## ZIELGRUPPE

Firmenkundenberater/-innen und angehende Firmenkundenberater/-innen, die sich mit der Beratung von Unternehmen in Nachfolgesituationen beschäftigen (werden) und ihr Wissen in diesem Bereich vertiefen möchten.

## IHR NUTZEN

- Sie erlangen wesentliche steuerliche Kenntnisse, um Unternehmensnachfolgen kompetent zu begleiten.
- Sie kennen die Bedeutung der steuerlich- finanziellen Aspekte der Unternehmensnachfolge.
- Sie sind in der Lage, ganzheitliche Lösungen zu entwickeln sowie Kunden und Kundinnen in Nachfolgesituationen fundiert zu beraten.

## IHR REFERENT

Dirk Schulte-Uebbing, DOSU AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

## TERMIN(E)

07.10.2027 | Sparkassenakademie NRW (ausgebucht)

## DAUER

1 Tag

## PREIS

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Steuerliche Fragestellungen in der Nachfolge**

- Einführung in wesentliche steuerliche Aspekte der Unternehmensnachfolge
  - Erbschafts- und Schenkungssteuer
  - Steuerliche Unternehmensbewertung
- Steuerliche Gestaltungsmöglichkeiten und Optimierung
  - Fallstricke und Lösungsmöglichkeiten
- Fallstudien und Praxisbeispiele
  - Analyse und Diskussion von realen Fällen
- Entwicklung steuerlicher Strategien für den Praxisfall

# schriftliche Online-Prüfung

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Alexander Gulcz, AG Advisory & Communication
  Geschäftsleitung eines FinTech-Unternehmens, Leiter Unternehmenskundenbetreuung bei der Sparkasse Westmünsterland, mit umfangreichen und langjährigen praktischen Erfahrungen in der Begleitung von komplexen Unternehmensnachfolgen.
- Rechtsanwalt/Fachanwalt für Handels- und Gesellschaftsrecht Dr. Thomas F.W. Schodder, SCHULZ SCHODDER Rechtsanwälte Fachanwälte Notar
  Herr Dr. Schodder ist als Rechtsanwalt und Fachanwalt für Handels- und Gesellschaftsrecht tätig. Er berät seit vielen Jahren Unternehmer und Unternehmen bei der Gestaltung der Unternehmensnachfolge. Er ist zu den damit verbundenen rechtlichen Themen als Referent in Seminaren und Vortragsveranstaltungen langjährig tätig.
- Dirk Schulte-Uebbing, DOSU AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

**TERMIN(E)**

Auf Anfrage

**DAUER**

45 Minuten

**PREIS**

**KONTAKT**

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

# Einführung in die Besteuerung von Firmenkunden

**Die steuerlichen Rahmenbedingungen seiner Kunden zu kennen ist eine wichtige Grundlage, um umfassend beraten und Konsequenzen aus betrieblichen Entscheidungen absehen zu können. In diesem Seminar legen Sie die Basis.**

## ZIELGRUPPE

Firmen- und Gewerbekundenberater/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie bekommen im Seminar einen Überblick über die Bedeutung steuerlicher Aspekte bei der Beratung von Firmen- und Gewerbekunden.
- Sie werden durch die erworbenen Kenntnisse die Rückwirkungen der Besteuerung auf die Liquiditäts- und Finanzierungssituation des Kunden besser beurteilen können.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Hinweise

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird 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.

Webcode in Niedersachsen: SM1112

## TERMIN(E)

siehe Hinweise

## DAUER

1 Tag

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

siehe Hinweise

# Besteuerung der Firmenkunden - Vertiefungsseminar

**Sie haben die Grundlagen im Steuerrecht bereits gelegt und suchen nun Antworten zu spezielleren Fragestellungen aus dem Alltag Ihrer Gewerbe- und Firmenkunden? Dann ist dieses Seminar auf jeden Fall interessant für Sie!**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen von Firmen- und Gewerbekunden

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten einen Einblick in die Veräußerung von Anteilen an Kapital- und Personengesellschaften
- Sie bekommen einen Überblick über steuerliche Aspekte im Rahmen der Rechtsformwahl.
- Sie sind in der Lage Unterschiede zwischen Handels- und Steuerrecht zu erkennen und die Liquiditäts- und Finanzierungssituation des Kunden besser zu beurteilen.
- Sie erhalten Kenntnisse über die Grundzüge der Grunderwerbsteuer.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Hinweise

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird 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.

Webcode in Niedersachsen: SM1112_1

## TERMIN(E)

siehe Hinweise

## DAUER

1 Tag

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

siehe Hinweise

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 12 FIRMEN- UND UNTERNEHMENSKUNDEN

# Trainings: Beratung und Vertrieb

12.201

12.801 - FKP mit NBM

# Gewerbliche Finanzierungen in OSPlus_neo

**Das Dilemma ist Ihnen bestens bekannt: Das Tagesgeschäft mit unseren gewerblichen Kunden ist zeitlich anspruchsvoll. Gleichzeitig wird mehr Kapazität für beratungsintensive Themen benötigt. Was hilft? Schnelle, einfach bedienbare Prozesse, die einen Produktverkauf im täglichen Kreditgeschäft bereits im Kundengespräch ermöglichen. Prozesse, die es der Kundin/dem Kunden ermöglichen, selbstständig medial aktiv werden zu können.**

## ZIELGRUPPE

Geschäftskundenberater/-innen, Berater/-innen BC, Gewerbekundenberater/-innen, Firmenkundenberater/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Funktionalitäten der Anwendungen.
- Sie können die Anwendungen im Kundengespräch einsetzen.
- Sie nutzen sich bietende Vertriebschancen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Die Prozesse sind in der Sparkasse komplett administriert und stehen zumindest stationär zur Verfügung.

Grundkompetenzen in der Anwendung von OSPlus_neo sind vorteilhaft. Bei Bedarf nutzen Sie unser Bildungsangebot 12.212 vorab, um diese Kompetenzen aufzubauen oder aufzufrischen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Qualifizierte Trainer/-innen der Sparkassenfinanzgruppe, die ebenso über fundierte und aktuelle Expertise im Bereich OBB verfügen.

## HINWEIS(E)

Die Dauer richtet sich nach der Intensität der vertrieblichen Impulse und praktischen Anwendungsfälle. Dies wird in der Planungskonferenz definiert.

## TERMIN(E)

nach Vereinbarung

## DAUER

nach Vereinbarung

## PREIS

nach Vereinbarung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Planungskonferenz zur individuellen Auftragsklärung**

**Gewerbliche Kreditprozesse in OSPlus_neo**

- Investitionskredit (stationär/medial)
- Kontokorrentkredit (stationär/medial)
- Bürgschaftsrahmen/-abruf (stationär/medial)

**Standardrahmenkredit als vertriebliche 24/7-Lösung**

**Professionelle, vertrieblich fokussierte Gesprächsführung**

**"Einwandfreier" Konditionenverkauf**

**Verknüpfungen zum Firmenkundenportal**

**Nutzung unterschiedlicher Gesprächsanlässe von ausgewählten Praxiskunden**

# Das VdZ Vertriebspaket - Effizienz. Qualität. Vertriebserfolg!

**Die neuen Anwendungen des VdZ Vertriebspakets sind die Instrumente der Berater/-innen zur eigenverantwortlichen Steuerung ihrer Vertriebserfolge. Sie helfen dabei, Arbeitsstrukturen zu vereinfachen, Zeit zu gewinnen und die vertrieblichen Optionen schnell zu erfassen. Sich selbst als „Unternehmer/-in im Unternehmen Sparkasse“ zu begreifen und die Kundinnen und Kunden täglich in den Mittelpunkt zu stellen, ist hierbei eine zentrale Botschaft.**

## ZIELGRUPPE

**Orientierungsgespräch und Planungskonferenz:** Verantwortliche Einführung Vertriebspaket, Leitungsebene Firmenkundengeschäft, Personalabteilung (nur Orientierungsgespräch)

**Führungskräfte-Workshop:** Verantwortlicher Vorstand, Verantwortliche Einführung Vertriebspaket, Vertriebsführungskräfte der betreffenden Segmente

**Kickoff:** Alle betreffenden Beteiligten

**Vertriebspaket VOL I-III:** Vertriebsführungskräfte, Berater/-innen GSK/BC, GK, FK, ggfs. Assistenzen (VOL II GVB)

## IHR NUTZEN

- Sie beherrschen die Anwendung der vertrieblichen Startseite anhand Ihrer konkreten Arbeitssituation.
- Sie können anstehende Kundengespräche mit der Gesprächsvorbereitung in OSPlus_neo vorbereiten.
- Sie verstehen die ertragsorientierte Portfoliosteuerung und können die Vertriebssteuerungskennzahlen gezielt zur Steigerung Ihres Vertriebserfolgs nutzen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Die Klärung der Voraussetzungen zur Umsetzung des Schulungskonzepts ist Bestandteil des Orientierungsgesprächs.

Die Ausgangsvoraussetzungen in den Sparkassen können sehr unterschiedlich sein. Daher empfiehlt es sich zu prüfen, inwieweit über die Elemente des Vertriebspaktes hinaus - ggfs. im Vorfeld - eine Schulungsunterstützung zur Sicherstellung der erforderlichen Kompetenzen in angrenzenden Themen nützlich für Sie ist. Weiteres hierzu finden Sie unter "Hinweise". Gern skizzieren wir eine für Ihre Sparkasse individuelle Lernreise mit sinnvollen Inhalten und entsprechender Abfolge der Lerneinheiten.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Die Trainer/-innen haben eine Trainerqualifikation zum Vertriebspaket absolviert und verfügen über fundierte Trainingserfahrungen mit der betreffenden Zielgruppe.

**TERMIN(E)**

nach Vereinbarung

**DAUER**

nach Vereinbarung

**PREIS**

nach Vereinbarung

**KONTAKT**

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## HINWEIS(E)

Folgende Bildungsangebote bieten sich in diesem Kontext zur kompakten Auffrischung oder für einen grundlegenden Start an:

- 12.195 Gewerbliche Kreditprozesse in OSPlus_neo
- 12.201 Gewerbliches S-Finanzkonzept
- 12.212 OSPlus_neo Grundlagen
- 12.801 S-FKP
- 15.439, 15.441, 15.443, 15.449, 15.455 (gezielte Auswahl an Angeboten zur Integration von KI im Arbeitsalltag)
- 15.919 Ipad@work

Wenn Sie zum Thema **Change** eine fundierte Ausbildung anstreben:

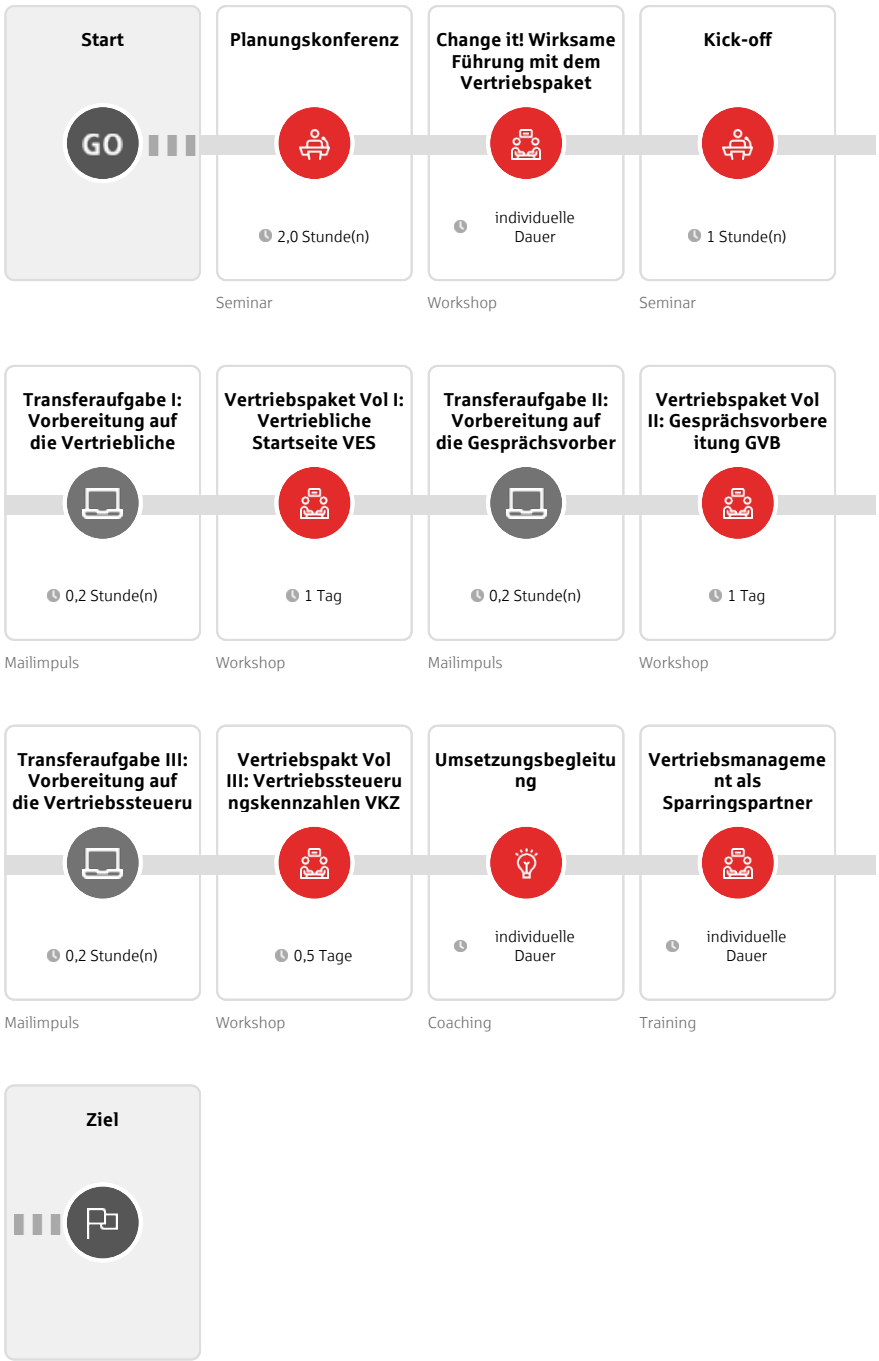
- 52.335 Change it! Veränderungsprozesse erfolgreich gestalten

Für die Einführung des **IAM Firmenkunden** eignen sich folgende Module: 12.196-2 sowie 12.196-5 mit einer individuellen Auftragsklärung in der Planungskonferenz 12.196-1. Je nach Ausgangssituation in der Sparkasse können ergänzende Lernbausteine zu relevanten Themen wie z.B. Kundenakquise, erfolgreiche Positionierung und Gesprächsführung mit unbekannten Kunden, fachliche Themen, Zusammenarbeit mit Spezialisten, individuelle Arbeitsorganisation etc. sein.

## HINWEISE ZUM LERNMATERIAL

Transferaufgaben vor den VOL I-III zur Einstimmung auf das Thema

**Ihre Lernreise: Das VdZ Vertriebspaket - Effizienz. Qualität. Vertriebserfolg!**



## Programm/Inhalt

**Orientierungsgespräch**

**12.196-1 Planungskonferenz**

**12.196-2 Change it! Wirksame Führung mit dem Vertriebspaket**

**12.196-3 Kick-off**

**12.196-4 Transferaufgabe I**

**12.196-5 VOL I: Die Vertriebliche Startseite - VES**

**12.196-6 Transferaufgabe II**

**12.196-7 VOL II: Die Gesprächsvorbereitung - GVB**

**12.196-8 Transferaufgabe III**

**12.196-9 VOL III: Die Vertriebssteuerungskennzahlen - VKZ**

**12.196-10 Umsetzungsbegleitung für Führungskräfte und/oder Berater/-innen**

**12.196-11 Vertriebsmanagement als Sparringspartner**

# Nachhaltig finanzieren mit dem Finanzierungsrahmenwerk – Der S-Transformationskredit

**Mit dem neuen S-Transformationskredit ist es den Sparkassen nun möglich, auch Finanzierungen für nicht CSRD-berichtspflichtige Kunden als nachhaltig klassifizieren zu können. Mit dieser Lösung gelingt es, sich gegenüber dem Wettbewerb positiv abzugrenzen und ein nachhaltiges Kreditportfolio aufzubauen. Das dazugehörige Finanzierungsrahmenwerk beinhaltet eine entsprechende Prüflogik, die über den Trafofi-Check zur Anwendung kommt.**

## ZIELGRUPPE

12.197-1 und -2:

Personalentwicklung; Verantwortliche für Produkteinführung S-Transformationskredit; ggfs. Abteilungsleitung Firmenkunden und ggfs. Vertriebsmanagement

12.197-3 und -4

Beraterinnen und Berater aus den Bereichen UK, FK, GK, (Assistenz/Trainee), Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Marktfolge Sachbearbeitung (Multiplikatoren)

## IHR NUTZEN

- Sie können das Finanzierungsrahmenwerk geschäftspolitisch einordnen.
- Sie verstehen den Aufbau und die Prüflogik des Finanzierungsrahmenwerks.
- Sie können den Trafofi-Check anhand von Beispielfällen unterschiedlicher Komplexität in der Praxis anwenden.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Für die Buchung dieses Schulungsprogramms ist die Erfüllung der Voraussetzungen für die Einführung des Finanzierungsrahmenwerks erforderlich (s. ULF im UBK).

## IHRE REFERENTIN

Die Leitung der Planungskonferenz sowie des Modul 2 "Das Finanzierungsrahmenwerk in der Praxis" liegt bei unserer Kooperationspartnerin Iris Clasvogt-Zajusch.

## HINWEIS(E)

Bei dieser Qualifikation handelt es sich um eine Inhouse-Schulungsmaßnahme.

## TERMIN(E)

nach Absprache

## DAUER

1,1299999952316284 Tage

## PREIS

je nach Umfang

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Orientierungsgespräch (12.197-1)**

- Ausgangssituation & Ziele
- Erfüllung der Voraussetzungen
- Vorstellung Schulungskonzept
- Zielgruppen & Umfang

**Planungskonferenz (12.197-2)**

- Geschäftspolitische Entscheidungen der Sparkasse
- Support in der Sparkasse
- Einbindung interne/r Expertinnen und Experten Präsenzveranstaltung
- Abstimmung Vorgehensweise

**Modul 1: Das Finanzierungsrahmenwerk (12.197-3)**

- Das Nachhaltigkeitsverständnis der S-Finanzgruppe
- Inhalte des Finanzierungsrahmenwerks
- Anforderungen an des Finanzierungsrahmenwerk
- Mehrwerte für Sparkasse und Unternehmenskunden
- Marktchance des Finanzierungsrahmenwerks
- Erläuterungen zum Trafofi-Check
- Anwendungsbereich des Finanzierungsrahmenwerks
- Förderprogramme im Finanzierungsrahmenwerk
- Klassifizierung mit Hilfe des Trafofi-Checks
- S-Transformationskredit & Zusatzvereinbarungen

**Modul 2: Das Finanzierungsrahmenwerk in der Praxis (12.197-4)**

- Individuelle Story der Sparkasse
- Geschäftspolitische Einordnung: Nachhaltigkeit als das neue Normal
- Fragen aus den WBTs
- Zusammenspiel vom Finanzierungsrahmenwerk und dem S-Transformationskredit
- Umsetzung des Trafofi-Checks in OSPlus_neo & OSPlus
- Praxisbeispiele
- Vertriebliche Impulse
- Weiterbearbeitung in OSPlus (Verknüpfung Trafofi-Check mit dem Vorhaben, Zusatzvereinbarung, usw.)

# Nachhaltig erfolgreich mit nawisio (für Sparkassen im RSGV)

**Die Transformation des Geschäftsmodells stellt viele Betriebe vor große Herausforderungen. nawiso als empfohlenes Tool für ein optimales Nachhaltigkeitsmanagement bietet hier eine hervorragende Unterstützung für die Unternehmen. Erfahren Sie in unserem E-Learning, wie Sie Ihre Kundinnen und Kunden mit nawisio und den Nachhaltigkeitsspezialistinnen und -spezialisten der ProEco Rheinland optimal im Bereich Nachhaltigkeit unterstützen können, um langfristig erfolgreich zu sein.**

## ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater aus den Bereichen Gewerbe-, Firmen- und Unternehmenskundenberatung

## IHR NUTZEN

- Sie lernen, wie Nachhaltigkeitsmanagement Ihre Kundinnen und Kunden beeinflusst, und warum auch kleine Unternehmen davon profitieren.
- Sie sind in der Lage, Ihre Kundinnen und Kunden gezielt über die Vorteile von nawisio zu informieren.
- Sie werden dazu befähigt, Kundinnen und Kunden dabei zu helfen, ihre Nachhaltigkeitsziele zu definieren und umzusetzen.
- Sie verstehen, wie Sie nawisio erfolgreich bei Kundinnen und Kunden platzieren und Interessierte an die ProEco Rheinland weiterleiten können.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

30 Minuten

## PREIS

Kostenfrei

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Warum sollten Sie Nachhaltigkeit bei allen Kundinnen und Kunden ansprechen?**

**Warum ist nawisio die Lösung für meine Kundinnen und Kunden?**

**Wie überzeuge ich meine Kundinnen und Kunden vom Nachhaltigkeitsmanagement mit nawisio?**

**Wie kommen meine Kundinnen und Kunden in die Umsetzung?**

# Nachhaltig erfolgreich mit nawisio (für Sparkassen im SVWL)

**Die Transformation des Geschäftsmodells stellt viele Betriebe vor große Herausforderungen. nawiso als empfohlenes Tool für ein optimales Nachhaltigkeitsmanagement bietet hier eine hervorragende Unterstützung für die Unternehmen. Erfahren Sie in unserem E-Learning, wie Sie Ihre Kundinnen und Kunden mit nawisio optimal im Bereich Nachhaltigkeit unterstützen können, um langfristig erfolgreich zu sein.**

## ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater aus den Bereichen Gewerbe-, Firmen- und Unternehmenskundenberatung

## IHR NUTZEN

- Sie lernen, wie Nachhaltigkeitsmanagement Ihre Kundinnen und Kunden beeinflusst, und warum auch kleine Unternehmen davon profitieren.
- Sie können Ihre Kundinnen und Kunden gezielt über die Vorteile von nawisio informieren
- Sie werden dazu befähigt, Kundinnen und Kunden dabei zu helfen, ihre Nachhaltigkeitsziele zu definieren und umzusetzen.
- Sie verstehen, wie Sie nawisio erfolgreich bei Kundinnen und Kunden platzieren und Interessierte an die S-Management weiterleiten können.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

30 Minuten

## PREIS

Kostenfrei

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Warum sollten Sie Nachhaltigkeit bei allen Kundinnen und Kunden ansprechen?**

**Warum ist nawisio die Lösung für meine Kundinnen und Kunden?**

**Wie überzeuge ich meine Kundinnen und Kunden vom Nachhaltigkeitsmanagement mit nawisio?**

**Wie kommen meine Kundinnen und Kunden in die Umsetzung?**

# Das neue Sparkassen-Finanzkonzept Firmenkunden - Finanzkonzept.digital

**Das neue Beratungsmedium zum Sparkassen-Finanzkonzept Firmenkunden integriert digital die bewährten Beratungsinstrumente und ermöglicht deutlich Steigerungen der Beratungsqualität. Eine intelligente Kombination von verschiedenen, bewährten Instrumenten und punktuellen Erweiterungen zum Thema Digitalisierung führen zu einem neuem vertriebs-didaktisch geschlossenem Aufbau aus einem Guss.**

**Wir bieten Ihnen eine individuelle Begleitung und Schulung Ihrer Mitarbeiter an. Welche Bausteine für Sie und Ihr Beraterteam passend sind, erörtern wir gerne in einem persönlichen Gespräch.**

## ZIELGRUPPE

Gewerbekundenbetreuer/-innen, Firmenkundenbetreuer/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie sind mit den neuen Beratungsmedien des Sparkassen-Finanzkonzepts (Finanzkonzept.digital) vertraut.
- Sie verbessern Ihre Beratungsqualität durch strukturiertes Vorgehen im Kundengespräch.
- Sie schaffen einen Mehrwert für die Kunden und steigern dadurch die Kundenbindung.
- Sie steigern die Cross-Selling-Quote durch das systematische Erschließen von Vertriebschancen.

## IHR REFERENT

erfahrene Trainer mit ausgeprägter Expertise in der modularen Gesprächsführung mit dem S-Finanzkonzept sowie VdZ-Vertriebspaket

## HINWEIS(E)

Das gewerbliche S-Finanzkonzept spielt  im Zusammenhang mit dem VdZ-Vertriebspaket eine wichtige Rolle. Daher ist ein Fresh-Up bzw. eine Einführung dieses modular nutzbaren Gesprächsformats bedenkenswert.

## TERMIN(E)

nach Absprache/als Inhouse-Variante

## DAUER

3 Tage
nach individueller Absprache

## PREIS

abhängig von der konkreten Inhouse-Konzeption

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Technische Schulung zu OSPlus_neo (1 Tag)**

- Techniktraining zum Umgang mit OSPlus_neo

**Praxis- und Vertriebsschulungen (2 Tage)**

- Erfolgreich am Kunden mit OSPlus_neo
- Kundenindividueller Einsatz durch die an der Gesprächssituation ausfgerichtete Modulauswahl
- Cross-Selling-Ansätze erfolgreich im Rahmen der Ganzheitlichkeit umsetzen

**Vertriebsbegleitung (optional zubuchbar)**

- Konkretes Feedback zu geführten Kundegesprächen
- Größere Anwendungssicherheit durch konkrete Praxistipps

# Zukunftsfähig wirtschaften – aktuelle Entwicklungen zu ESG und ihre Bedeutung für Geschäftsmodelle

**Zukunftsfähig wirtschaften stellt Unternehmen vor hohe Anforderungen, wenn es um Geschäftsmodelle geht, die Bestand haben sollen. Das Thema Nachhaltigkeit und ESG unterliegen einem hohen Veränderungstempo. Was bleibt, was kommt und welche Auswirkungen hat dies auf Gespräche mit Kundinnen und Kunden und die Erfüllung regulatorischer Anforderungen? Wir schaffen hierzu in diesem Seminar Klarheit und geben Antworten auf genau diese Fragen.**

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen GK/FK/UK, Mitarbeiter/-innen Marktfolge Aktiv und Vertriebsmanagement, Führungskräfte des Firmenkundenbereichs

## IHR NUTZEN

- Sie haben einen Überblick über aktuelle ESG-Entwicklungen.
- Sie verstehen die aktuelle Bedeutung und Relevanz von Nachhaltigkeit für Unternehmen.
- Sie kennen die wesentlichen Risiken und Chancen ausgewählter Branchen.
- Sie kennen Auswirkungen der dynamischen Rahmenbedingungen auf das Geschäftsmodell der Unternehmen sowie Handlungsoptionen für die Beratung.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Es werden Basiskenntnisse zum Thema ESG vorausgesetzt.

## IHRE REFERENTIN

Iris Clasvogt-Zajusch, optimum rating GmbH

Öffentlich bestellte und vereidigte Sachverständige private Baufinanzierung, TÜV-zertifizierte Nachhaltigkeitsmanagerin

## HINWEIS(E)

Diese Veranstaltung kann auch inhouse durchgeführt werden.

## TERMIN(E)

25.01.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 13:00 Uhr

## DAUER

4 Stunden

## PREIS

345,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Aktueller Stand zur Nachhaltigkeitsberichtspflicht Deutschland und EU**

**Weitere regulatorische Anforderungen wie Energieeffizienzgesetz, EU-Entwaldungsverordnung, EU-Verpackungsverordnung**

**Branchenbezogene Risiken und Chancen unter Berücksichtigung aktueller politischer Entscheidungen und Entwicklungen, wie beispielsweise CO2-Emissionshandel**

**Spezialthemen der Immobilienbranche wie GModG und EU-Gebäuderichtlinie und Stand der Umsetzung in Deutschland sowie Auswirkung auf die Immobilienbewertungen, erforderliche Maßnahmen bei Sanierungen und Neubauten**

**Neuerungen des S-ESG-Score mit Tipps zur Individualisierung und Nutzung in der Kundinnen- und Kundenansprache**

**Vertriebliche Nutzung bei aktueller Zurückhaltung zum Thema ESG durch Kundinnen und Kunden sowie regulatorischer Änderungen**

**Vertriebliche Potenziale verstehen und nutzen**

# S-ESG-Score - Releaseänderungen R26.1 kompakt

**Mit dem kommenden OSP-Release 26.1 wird der S-ESG-Kundenscore methodisch und technisch weiterentwickelt. Neu in der ESG-Anwendung ist die Möglichkeit einer Einschätzung zur zukünftigen Entwicklung individuell bewerteter Kundinnen und Kunden. Ebenso wurde eine Anbindung von ESG-Daten aus „ESG-Data“, der Schnittstelle für den ESG-Datenimport aus dem S-Firmenkundenportal, geschaffen. Input zum Handling des S-ESG-ImmoScores rundet die Veranstaltung ab.**

**Holen Sie sich in dieser Veranstaltung ein kompaktes Wissens-Update, damit Sie den S-ESG-Score umfänglich und auf dem aktuellen Stand nutzen können.**

## ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater aus den Bereichen Gewerbe-, Firmen- und Unternehmenskunden

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die wichtigen methodischen und technischen Neuerungen des S-ESG-Kundenscores der SR im Rahmen der Weiterentwicklung durch das Release 26.1.
- Sie können den S-ESG-Kundenscore in Ihrem Beratungsalltag einsetzen.
- Sie lernen die Schnittstellenanbindung und -erweiterung als Arbeitserleichterung kennen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Grundkenntnisse zum S-ESG-Score aus den vorangegangenen Releases werden vorausgesetzt.

## IHRE REFERENTIN

Iris Clasvogt-Zajusch, optimum rating GmbH

Öffentlich bestellte und vereidigte Sachverständige private Baufinanzierung, TÜV-zertifizierte Nachhaltigkeitsmanagerin

## TERMIN(E)

08.12.2026 | virtueller Seminarraum
10:00 – 12:00 Uhr

## DAUER

2 Stunden

## PREIS

279,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

Intensiver Erfahrungsaustausch

Methodische Änderungen im S-ESG-Score zum Release 26.1

- Umgang mit der neuen adressgenauen Bewertung
- Erweiterung auf den Institutsparameter (IPAR) 3 als Kennzeichnungsmöglichkeit unbedeutender Engagements
- Bedeutung der Schnittstellenerweiterungen wie Bruttowertschöpfung (WVV) und CO2-äquivalente Emissionen (VVS)
- Weiterentwicklung des Individualisierungsgrades zur Berücksichtigung von maschinellen, individuellen Informationen
- Weitere Anpassungen wie Kommentarfelder, Indikatoren, Erleichterungen bei Holdingstrukturen

## HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Auf Wunsch kann diese Veranstaltung auch Inhouse gebucht werden.

# Der S-ESG-Score - von der Pflicht zur Kür

**Mit dem S-ESG-Score werden hohe Ansprüche an die Umsetzung der regulatorischen Anforderungen gestellt-das ist die Pflicht. Dieses Instrument in diesem Kontext auch zielgerichtet für vertriebliche Aktivitäten zu nutzen, ist die Kür.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bereiche GK, FK UK, Immobilienspezialistinnen und -spezialisten sowie deren Führungskräfte, Marktfolge

## IHR NUTZEN

- Sie besitzen ein tiefgreifendes Verständnis, um die regulatorischen Anforderungen leicht erfüllen zu können.
- Sie zeigen Souveränität in der gezielten Kundenansprache.
- Sie erkennen sinnvolle Vertriebsansätze und können diese in Ihrer Praxis umsetzen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Eine Planungskonferenz vorab ist obligatorisch und dient der Ermittlung der individuellen Wünsche und Bedarfe der jeweiligen Sparkasse.

## IHRE REFERENTIN

Iris Clasvogt-Zajusch, optimum rating GmbH

Öffentlich bestellte und vereidigte Sachverständige private Baufinanzierung, TÜV-zertifizierte Nachhaltigkeitsmanagerin

## HINWEIS(E)

Dieses Seminar wird inhouse durchgeführt. Auf Wunsch ist eine Umsetzung in Präsenz möglich.

Das Angebot ist vorwiegend an Sparkassen gerichtet, die den S-ESG-Score als wesentliches Instrument zielgerichtet und fundiert etablieren wollen. Es wird tiefgehendes Wissen zum Umgang mit der Anwendung vermittelt. Das Seminar ist auch für Neueinsteiger/-innen geeignet.

Die Inhalte der Veranstaltung basieren auf dem jeweils aktuellen Release.

## TERMIN(E)

nach Vereinbarung

## DAUER

0,5 Tage

## PREIS

nach Vereinbarung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Funktionsweise der Anwendung und Erläuterung der aktuellen Releaseänderungen**

**Zusammenhang vom S-ESG-Score mit der aktuellen Regulatorik und anderen Themen wie Transformationsfinanzierung**

**Mögliche Datenquellen zur Individualisierung**

**Grundsätzliche Erläuterung der Indikatoren im S-ESG-Score**

**Hilfsmittel wie z. B. der Kundenfragebogen und Branchenreports**

**Inhaltliche Grenzen des S-ESG-Scores**

**Spezialthemen wie öffentliche Haushalte, Holding, Immobilienportfolioscore, diversifiziertes Immobilienportfolio**

**Weitere individuelle Themen der Sparkasse**

**Der S-ESG-Score in der Kundenkommunikation**

**Vertriebliche Ansätze aus dem S-ESG-Score als Transformationspotenzial**

# Immo-Spezial – die Immobilienwirtschaft im nachhaltigen Wandel

**Von ESG-Kriterien über energieeffiziente Gebäude bis hin zu regulatorischen Anforderungen – in dieser Komplexität den Überblick zu behalten, ist oft eine Herausforderung. Die Zusammenhänge von Nachhaltigkeit, Objektbewertung und Finanzierungsbeschlüssen genau zu verstehen, ist essenziell.**

## ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater im gewerblichen Geschäft mit dem Schwerpunkt Immobilie

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die regulatorischen Anforderungen.
- Sie verstehen den S-ESG-Score auf der Ebene des Immobilienportfolioscores.
- Sie können verschiedene vertriebliche Ansatzpunkte zur Kundenansprache nutzen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Basiswissen zu den Themen ESG und Nachhaltigkeit setzen wir voraus.

## IHRE REFERENTIN

Iris Clasvogt-Zajusch, optimum rating GmbH

Öffentlich bestellte und vereidigte Sachverständige private Baufinanzierung, TÜV-zertifizierte Nachhaltigkeitsmanagerin

## HINWEIS(E)

Sofern Sie das Seminar als Inhouse-Maßnahme wünschen, sprechen Sie uns gerne an.

## TERMIN(E)

25.02.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

495,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Aktueller Stand der Regulatorik, z.B. GModG, Kohlendioxidkostenaufteilungsgesetz**

**Ebenen der Nachhaltigkeit in der Immobilienwirtschaft mit Auswirkungen auf den S-ESG-Score und die Kundenberatung**

**Zertifizierungen und Standards zur Bewertung von Nachhaltigkeit bei Immobilien mit konkretem Rechenbeispiel zur Vorteilhaftigkeit von Sanierungsmaßnahmen mit Amortisationsbetrachtung**

**Fördermöglichkeiten**

**Klimarisiken und transitorische Risiken sowie Zusammenhang zum S-ESG-Score**

**Maßnahmen zur nachhaltigen Optimierung von Immobilien**

**Exkurse: nationale Kreislaufwirtschaftsstrategie und Energieausweis**

**CO2 und Immobilien (Objektbewertung, Renditen, Kapitaldienstfähigkeit)**

**Hilfreiche Tools wie Modernisierungsrechner und KfW-Sanierungsrechner**

**Vertriebliche Potenziale verstehen und nutzen**

**Umgang mit typischen Einwänden wie "Sanieren lohnt sich nicht..." etc.**

# Inhouse: Zielorientierte Umsetzung der Giro-Fachberatung

**Nutzen Sie unsere praxisorientierten Workshops zur Optimierung Ihrer Giro-Fachberatung. Im Review-Workshop analysieren Sie gemeinsam mit Ihrem Team Erfolge und Herausforderungen und entwickeln eine zielgerichtete Strategie. Der Kick-off-Workshop bringt alle Beteiligten zusammen und steigert den Vertrieb durch praxisnahe Trainings. Abschließend professionalisieren Sie Ihre Prozesse in OSPlus_neo mit gezielten Schulungen. Machen Sie den Schritt zu einem effektiven und erfolgreichen Vertriebsstart.**

## ZIELGRUPPE

Zielgruppe (je nach Modul hausindividuell abzustimmen):

- Mitarbeitende und Führungskräfte im Vertriebsmanagement Firmenkunden
- Ausgewählte Hauptbetreuende
- Giro-Fachberatende sowie deren Führungskräfte

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Ihre bisherigen Umsetzungserfolge anhand der DSGV-Teilkonzeption aus der VdZ FK und Ihrer geschäftspolitischen Hausstrategie steuern.
- Sie können Ihre Giro-Fachberater/-innen in der konkreten zielorientierten Umsetzung im Tandem mit den Hauptbetreuenden unterstützen.
- Sie optimieren Ihre Giro-Fachberatung in der praxisorientierten Anwendung des Geschäftskonto-Checks in OSPlus neo.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Idealerweise Teilnahme am Zertifikatsprogramm Co-Betreuer/-in Giro/ZV (12.104)

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Georg Post, Thomas Wölfle und Partner
- Christoph Kolender, Thomas Wölfle und Partner

## HINWEIS(E)

Die Module sind nach individueller Abstimmung mit Vanessa Iwa auch einzeln buchbar.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

5 Tage

## PREIS

5 x 2.500,00 € = 12.500,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Umsetzung steuern: Review-Workshop (2 Tage):**

- **Umsetzungserkenntnisse analysieren:**
  Bewertung der ursprünglichen Ziele, Fortschritte und aufgetretenen Herausforderungen
  Anpassung der Zielsetzungen und Umsetzungspläne
- **Strategiekonformes Vorgehen entwickeln:**
  Erarbeitung eines zielgerichteten Konzeptes für die nächsten Schritte

**Zielführender Vertriebsstart: Kick-off-Workshop und Training am Arbeitsplatz (2 Tage):**

- **Kick-off-Workshop:**
  Erarbeitung wesentlicher Beratungsaspekte innerhalb der Gesprächsvorbereitung und im Training des Verkaufsprozesses
- **Verkaufsbegleitung und Feedback**
  Begleitung realer Tandem-Kundengespräche durch eine Trainerin oder einen Trainer
  Evaluierung der Erkenntnisse aus dem Kundengespräch und Strategieerarbeitung zur langfristigen Verbesserung der Kundengespräche und der Kundenbindung

**Vertriebsprozess professionalisieren: Vertriebliche Umsetzung in OSPlus_neo (1 Tag):**

- **Technische Schulung zum Verkaufsprozess:**
  Schulung zur Struktur und zu den Inhalten des Geschäftskonto-Checks in OSPlus_neo
  Verzahnung mit anderen Prozessen innerhalb von OSPlus_neo.
- **Praxis- und Vertriebsschulung:**
  Zielgerichtete Vor- und Nachbereitung des Geschäftskonto-Checks,
  Training anhand realer Kundendaten und Identifizierung von administrativen Optimierungspotenzialen

# OSPlus_neo - Grundlagen

**Entscheidend für den wirtschaftlichen Erfolg der Sparkassen ist die aktive Nutzung der neo-Prozesse. Damit die positiven Effekte von OSPlus_neo gezielt auch für das gewerbliche Geschäft genutzt werden können, ist eine Grundkenntnis der Anwendungsmöglichkeiten Voraussetzung für den Erfolg. Insbesondere dann, wenn es darum geht, weitere OSPlus_neo-Prozesse im Vertriebsalltag zu nutzen, wie z. B. die gewerblichen Finanzierungen oder die des neuen VdZ Vertriebspakets.**

## ZIELGRUPPE

Gewerbliche Berater/-innen und deren Führungskräfte

## IHR NUTZEN

- Sie verfügen über ein Grundverständnis für die Konzeption von OSPlus_neo.
- Sie haben eine gute Basis zur Anwendung von OSPlus_neo.
- Sie können auf dieser Basis sicher navigieren.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Die Anbindung an das Echtsystem im Training muss gewährleistet sein. Die Teilnehmer/-innen benötigen ihre eigenen Devices.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Qualifizierte Trainer/-innen der Sparkassenfinanzgruppe

## HINWEIS(E)

Wir führen diese Veranstaltung als Inhouse-Veranstaltung durch. Auf Wunsch kann diese Veranstaltung auch in Präsenz umgesetzt werden.

Abweichungen von der Standardadministration werden vor der Umsetzung des Trainingsauftrags mit der Trainerin/dem Trainer besprochen.

Dieses Bildungsangebot ist sehr nützlich als Basis für OSPLus_neo im Kontext der Einführung der Elemente aus dem VdZ Vertriebspaket.

## TERMIN(E)

nach Vereinbarung

## DAUER

2 Stunden

## PREIS

nach Vereinbarung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**OSPlus_neo - Das Konzept dahinter**

**Identifikationsleiste**

**Favoriten - Mit weniger Klicks schneller ans Ziel**

**Buttons & Tasten**

**Personensuche und -neuanlage**

**Persönliche Daten pflegen**

**Geschäftsprozesse**

**Verträge - Recherche**

**Ereignissystem**

**Formularcenter**

**Schnellstartkürzel**

**Tipps & Tricks**

**exemplarische neo-Prozesse**

# 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

# Skill Journey: KI in der Firmenkundenberatung - mehr Vertriebserfolg durch KI (online)

**Nutzen Sie generative KI als Ihren persönlichen Vertriebsassistenten: Erfahren Sie, wie Sie Ihre tägliche Firmenkundenberatung effizienter gestalten, mehr Zeit für den Vertrieb gewinnen und auch komplexe Aufgaben souverän meistern. In drei praxisnahen Lerneinheiten entdecken Sie konkrete Einsatzmöglichkeiten für Ihren Beratungsalltag und lernen, KI-Kompetenz gezielt in Kundengespräche einzubringen, neue Beratungsansätze zu erkennen und zusätzliche Geschäftspotenziale zu erschließen.**

## ZIELGRUPPE

Firmenkundenberater/-innen, Gewerbe- und Geschäftskundenberater/-innen, Unternehmenskundenberater/-innen sowie Mitarbeitende im Firmenkundenbereich mit direktem Kundenkontakt

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie generative KI Ihre tägliche Arbeit in der Firmenkundenberatung praktisch unterstützen kann und wie Sie dadurch Zeit für vertriebsaktive Tätigkeiten gewinnen.
- Sie können KI gezielt für typische Aufgaben wie Gesprächsvorbereitung, Anfragebearbeitung, Recherche, Kundenkommunikation und Gesprächsnachbereitung anwenden.
- Sie sind in der Lage, durch strukturiertes Prompting auch bei komplexeren fachlichen Fragestellungen bessere und verlässlichere Ergebnisse zu erzielen.
- Sie können konkrete Anwendungsfälle für Ihren eigenen Beratungsalltag identifizieren und daraus persönliche Routinen entwickeln, um mit der KI an Effektivität zu gewinnen und Ihren Erfolg zu steigern.
- Sie sind vertraut damit, wie KI die Geschäftsmodelle Ihrer Firmenkunden verändert, und gewinnen Sicherheit darin, das Thema KI im Kundengespräch aufzugreifen und daraus mögliche Beratungs- und Finanzierungsanlässe abzuleiten.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Sie benötigen Zugang zu einem KI-Tool, idealerweise dem S-KIPiloten oder dem Business KI Hub. Die Beispiele im Webinar sind anhand vom S-KIPiloten gewählt, lassen sich aber größtenteils auf diverse andere KI-Tools übertragen.

## 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)

09.04.2027 – 30.04.2027 | virtueller Seminarraum
10:00 – 12:00 Uhr

Modul 1 (09.04.2027)
Modul 2 (23.04.2027)
Modul 3 (30.04.2027)

## DAUER

6 Stunden
Gesamte Lernzeit insgesamt 6 Stunden

- Modul 1: 2 Stunden - 10 - 12 Uhr
- Modul 2: 2 Stunden - 10 - 12 Uhr
- Modul 3: 2 Stunden - 10 - 12 Uhr

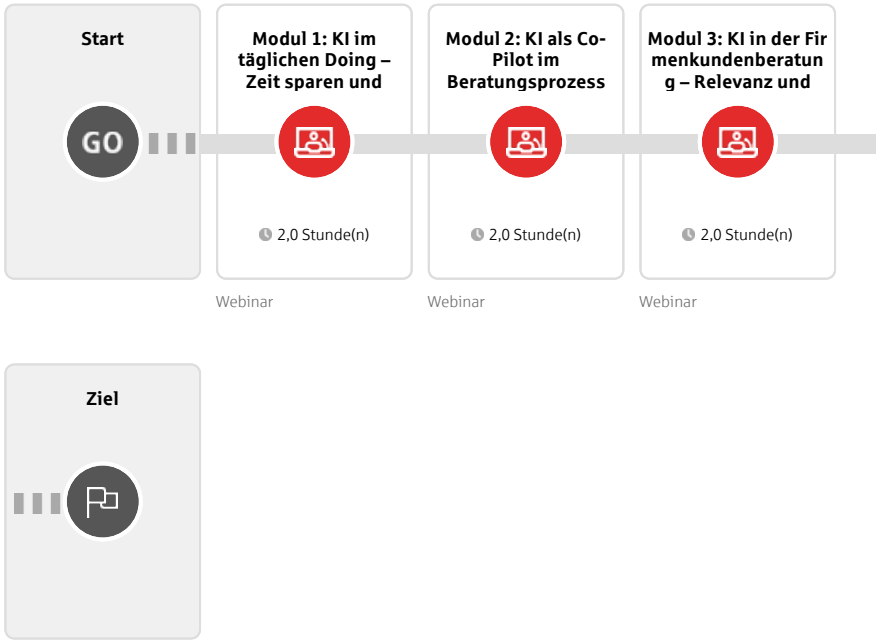
## PREIS

445,00 €

## HINWEIS(E)

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.

**Ihre Lernreise: Skill Journey: KI in der Firmenkundenberatung - mehr Vertriebserfolg durch KI (online)**




## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Modul 1: KI im täglichen Doing – Zeit sparen und Qualität erhöhen durch konkrete KI-Anwendung**

- KI zur Arbeitserleichterung nutzen
- Grundlagen: So verstehen Sie, was in der Blackbox KI passiert, wie eine KI denkt und wie Sie darauf basierend KI-Tools wie Ihren persönlichen Assistenten führen können
- Grundlagen für wirksames Prompting im Firmenkundenbereich
- Von der einfachen Frage zum strukturierten Delegieren an die KI
- Gesprächsvorbereitung inkl. Vorbereitungen von Verhandlungen
- Unterstützung bei Bearbeitung von Anfragen und fachlicher Strukturierung
- Kundenkommunikation und verständliche Aufbereitung komplexer Sachverhalte
- Gesprächsnachbereitung und Dokumentation
- Umang mit komplexeren Fragestellungen
- Interaktive Übungen und Arbeit an realitätsnahen Praxisfällen

**Modul 2: KI als Co-Pilot im Beratungsprozess**

- Entwicklung eines persönlichen KI-Anwendungsfalls für den eigenen Beratungsalltag
- Transfer in die tägliche Praxis
- Einsatz von KI entlang des gesamten Beratungsprozesses
- Arbeiten mit umfangreicheren Informationen und Dokumenten
- KI als Sparringspartner für Hypothesen, Rückfragen und Kundengespräche
- Gesprächsführung zu KI, Digitalisierung und Investitionsbedarf beim Firmenkunden
- Erkennen möglicher Finanzierungs- und Förderanlässe

**Modul 3: KI in der Firmenkundenberatung – Relevanz und Chancen**

- Wie KI die Firmenkundenberatung und die Erwartungen an Beratung verändert
- Wettbewerbsvorteile durch einen produktiven Einsatz von KI
- Wo KI heute bereits Zeit im Beratungsalltag sparen kann
- Identifikation eigener Anwendungsfälle im Firmenkundengeschäft
- Auswirkungen von KI auf Geschäftsmodelle von Firmenkunden
- KI als neuer Gesprächs- und Beratungsanlass
- Praxisübung: Chancen und Risiken von KI bei ausgewählten Firmenkunden erkennen

# Online-Banking-Business - Releaseänderungen R26.1 kompakt

**Das Online-Banking-Business ist die Kommunikationsplattform mit dem Kunden und somit das zentrale Eingangstor für die Nutzung digitaler Angebote. Es wächst kontinuierlich hinsichtlich seiner Mehrwerte. Für die Entwicklungen aus den DSGV-Projekten VdZ Vertriebspaket und GdZ Gewerbliches Kreditgeschäft der Zukunft ist die aktive Nutzung des OBB maßgeblich für den Erfolg. Mit dem aktuellen Release werden weitere wichtige Bausteine geschaffen, die dabei helfen, sich bei Kundinnen und Kunden als digitale Partner zu positionieren und ihnen moderne, effiziente Lösungen anzubieten.**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte im gewerblichen Geschäft,
Berater/-innen aus den Segmenten UK, FK, GK, GSK,
Co-Betreuer/-innen GiroZV,
Mitarbeiter/-innen des BC,
Service-/Vertriebsassistenzen,
Spezialisten und Spezialistinnen mit Kontakt zu gewerblichen Kundinnen und Kunden,
Mitarbeiter/-innen des KSC und Support

## IHR NUTZEN

- Sie kennen den erweiterten Kreis der Kundengruppen, für die das OBB künftig interessant ist.
- Sie haben einen Überblick über die neuen Supportmöglichkeiten im Kundenservice.
- Sie gewinnen ein Verständnis dafür, welche konkreten Veränderungen sich für Kundinnen und Kunden ergeben und wie Sie diese nutzenorientiert kommunizieren.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Kenntnisse zum Produkt OBB gemäß der Produktschulung 12.801-3a setzen wir voraus.

## IHR REFERENT

Viktor Ilin, VI-Schulung

FKP-Fachexperte mit ausgeprägten Erfahrungen in der Seminartätigkeit, beteiligt beim FKP-Rollout der Finanz Informatik und bei der Betreuung vieler Sparkassen in der FKP-Umsetzung

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

2 Stunden

## PREIS

279,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

Finanzmanager im OBB

EBICS Tageslimit

Bessere Darstellung der Sphärentrennung

Bessere Durchführung der Kündigungen

4 Augen-Prinzip und Gesamtvertretung im OBB

Bestehende Zugänge bei Neuanlage übernehmen

Bestandskundenabgleich bei Teilnehmeranlage

Dokumentengeschäft im OBB

## HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Dieses Angebot kann auch Inhouse gebucht werden.

# 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.

# KI-gestützte Firmenkundenberatung: effiziente Prozesse für spürbare Zeitersparnis

**In einer sich verändernden Bankenwelt ist Künstliche Intelligenz der Schlüssel für ein wettbewerbsfähiges Firmenkundengeschäft. Der gezielte Einsatz von KI-Tools reduziert Routine- und Dokumentationsaufwände spürbar und schafft Freiräume für die Kundenbetreuung. Das zweitägige Praxisseminar vermittelt das methodische Fundament und die Anwendungssicherheit, um die Technologie an realen Kundenfällen zu erproben – für eine maximale Zeitersparnis im Beratungsalltag.**

## ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater im Firmen-, Gewerbe- und Unternehmenskundensegment

## IHR NUTZEN

- Sie bereiten Ihre Kundentermine sowie Analysen spürbar schneller und zielorientierter vor und nach.
- Sie steuern KI-Anwendungen souverän und behalten die volle Kontrolle über die generierten Ergebnisse.
- Sie nutzen fertig erprobte Prompts sowie Workflows direkt und nahtlos in Ihrer täglichen Beratungsroutine.

## 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)

Dieses Seminar bieten wir exklusiv als Inhouse-Schulung für Ihre Sparkasse an.

## TERMIN(E)

Terminvereinbarungen erfolgen individuell auf Anfrage.

## DAUER

2 Tage

## PREIS

Individuelle Vereinbarung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**KI verstehen & steuern: Fundament für die Praxis**

- Funktionsweise & Steuerung: KI als Werkzeug begreifen und Ergebnisse gezielt beeinflussen
- Verantwortung: Grenzen der Technologie erkennen und Ausgaben kritisch hinterfragen

**Prompt Engineering: präzise Steuerung statt Zufall**

- Prompt-Frameworks: strukturierte Anleitungen für punktgenaue Eingaben im Arbeitsalltag
- Qualitätsoptimierung: Antwortqualität maximieren und Überarbeitungszeiten minimieren

**Effektivität vor Effizienz: KI smart integrieren**

- Zielgerichteter Fokus: Wirksamkeit priorisieren und Selbstorganisation mit KI-Tools stärken
- Zeitgewinn nutzen: gewonnene Freiräume direkt in Betreuung und Akquise investieren

**Praxis-Labor: Echte Kundenfälle im Test**

- Fallarbeit & Live-Testing: intensives Training an reellen Firmenkunden-Szenarien im geschützten Rahmen
- Praxistransfer: fertige Setups und Best Practices für den sofortigen Arbeitsplatzeinsatz

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 12 FIRMEN- UND UNTERNEHMENSKUNDEN

# Bonität / Finanzierung / Planung

# Bilanzanalyse - Bilanzkritik - Bilanzgestaltung

**Die Bilanzanalyse ist ein zentrales Instrument zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit. Hierbei ist das Wissen über Bewertungswahlrechte in der Bilanzpolitik, Wissen zur Bilanzkritik sowie die Sensibilisierung für Gestaltungsmöglichkeiten in Bilanzen von entscheidender Bedeutung. In diesem Seminar eignen Sie sich diese Kenntnisse anhand von Praxisfällen an.**

## ZIELGRUPPE

Firmenkundenbetreuer/-innen, Kreditanalysten/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der Vorgehensweise bei der Bilanzanalyse sowie den Möglichkeiten der Bilanzpolitik.
- Für mögliche Bilanzgestaltungen sind Sie sensibilisiert.
- Sie kennen Inhalt und Aussagefähigkeit von EBIL-Auswertungen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Praktische Erfahrungen im gewerblichen Kreditgeschäft

## IHR REFERENT

Thomas Keller, Best, Wolf & Keller GmbH & Co. KG

Gesellschafter, Diplom-Kaufmann mit langjährigen Erfahrungen als kaufmännischer Leiter mittelständischer Unternehmen, Unternehmensberater und Trainer

## TERMIN(E)

17.11.2026 – 19.11.2026 |
Sparkassenakademie NRW

06.10.2027 – 08.10.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

3 Tage

## PREIS

1.120,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Begriff und Ziel der Bilanzanalyse**

**Rechtliche Grundlagen der Bilanzierung:**

- Rechnungslegungsvorschriften/-grundsätze
- Gesellschaftsformen: größen- und rechtsformabhängiger Umfang der Rechnungslegungspflichten
- Bilanzierungsgebote, -verbote und -wahlrechte nach Handels- und Steuerrecht

**Sensibilisierung für das Erkennen von Bilanzgestaltungen**

- Basis-/Kernindikatoren
- "Schönfärberei" in der Bilanz: Alarmsignale
- Herstellungskosten / Bestandsveränderungen
- Struktur und Qualität der Eigenkapitalposition
- Fallbeispiele: Bilanzpolitik, Bewertungsspielräume, Bilanzgestaltungen

**Haftungsverbünde: Konzern-/Gruppenabschluss, Selbstkonsolidierung, Konsolidierungsposten**

**Abschlussbescheinigungen, Bestätigungsvermerke**

**Beurteilung der wirtschaftlichen Entwicklung von Unternehmen: Ertrags-, Vermögens-, Finanz- und Liquiditätslage**

- Wesentliche betriebswirtschaftliche Kennzahlen der einzelnen Beurteilungssegmente
- Einstufung der wirtschaftlichen Verhältnisse / Erstellung einer Bilanzkritik inkl. Gesamturteil
- “Negativvermerk“ in der Bilanzkritik (Gefährdung des Obligos, bilanzielle Unterdeckung)
- Return on Investment - Kennzahlenbaum
- Kapitaldienstgrenze

**Fallbeispiele: Analyse von EBIL-Auswertungen anhand von Praxisfällen**

**Fallbeispiele**

- spezielle Branchen
- Produktivitätsentwicklung
- Interpretation gestufte Cash-Flow Ermittlung
- Sanierungsfall

**Cross-Selling-Ansätze in G+V und Bilanz**

**Nützliches/Hilfreiches für die Praxis**

# Die Analyse von Konzernbilanzen

**Eine Besonderheit beim Konzernabschluss ist die Konsoldierung, die, die inneren Verflechtungen des Konzerns "herausrechnet". Die Konsoldierung wiederum hat verschiedene Bewertungsmethoden. Dies sind nur zwei Aspekte, die eine Analyse von Konzernbilanzen sehr anspruchsvoll gestaltet. Intensivieren Sie Ihr Wissen mit Hilfe unseres Seminars!**

## ZIELGRUPPE

Firmenkundenbetreuer/-innen, qualifizierte Kreditsachbearbeiter/-innen, Kreditanalysten/-innen und Mitarbeiter/-innen aus dem Kreditsekretariat, Mitarbeiter/-innen aus dem Bereich Innenrevision

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die konzern- und gruppenspezifischen Bilanzpositionen und verfügen über fundierte Kenntnisse zur Analyse von Konzern- und Gruppenabschlüssen sowie zur Bilanzpolitik.
- Sie können die Kreditwürdigkeit von Konzernen sowie Unternehmensgruppen sicher beurteilen und erkennen Krisensignale frühzeitig.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Erfahrungen in der Analyse von Einzelabschlüssen

## IHR REFERENT

Bernd Krause, SUMEGA GMBH

Diplom-Wirtschaftsinformatiker, geschäftsführender Gesellschafter mit Erfahrungen aus zwei Jahrzehnten Unternehmensberatungs- und Dozententätigkeit

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Niedersachsen an. Sie wird 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.

Webcode in Niedersachsen: SM1891

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

2 Tage

## PREIS

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Aufgaben des Konzernabschlusses**
- Konzernabschluss unter formalen Aspekten
- Konzernabschluss unter inhaltlichen Aspekten

**Die Pflicht zur Konzernrechnungslegung und Abgrenzung des Konsolidierungskreises**

**Die Vollkonsolidierung verbundener Unternehmen**
- Kapitalkonsolidierung
- Schuldenkonsolidierung
- Zwischenergebniskonsolidierung
- Aufwands- und Ertragskonsolidierung

**Die Konsolidierung anderer, nicht vollkonsolidierter Unternehmen**
- Quotenkonsolidierung bei Gemeinschaftsunternehmen
- Equity-Konsolidierung bei assoziierten Unternehmen

**Latente Steuern**

**Währungsumrechnung**

**Bilanzpolitische Gestaltungsmöglichkeiten bei der Erstellung eines Konzernabschlusses**

**Grundsätze bei der manuelle Zusammenfassung von Abschlüssen einer Unternehmensgruppe**

**Erfassung und analytische Behandlung konzernspezifischer Abschlusspositionen im Rahmen des EBIL-Systems**

**Qualitative Bilanzanalyse**
- Qualitative Klassifizierung von bilanzpolitischen Maßnahmen
- Checkliste für die qualitative Beurteilung der Bilanzpolitik
- Einbeziehen der Bilanzpolitik in die Kreditwürdigkeitsprüfung
- Beurteilung der Bilanzpolitik als Grundlage der Krisenfrüherkennung

**Auswirkungen der bilanzpolitischen Maßnahmen auf die EBIL-TOP-Kennzahlen**
- Eigenkapital/Eigenkapitalquote
- Betriebsergebnis/Umsatzrentabilität
- Erfolgswirksamer Cashflow/Cashflow-Rate
- Dynamischer Verschuldungsgrad

**Bonitätsskala für die Analyse von Konzern- und Gruppenabschlüssen**

**Darstellung der Bilanzpolitik im Rahmen der Bilanzkritik**

**Vergleich ausgewählter Positionen**

# Strukturierte Finanzierungen und Konsortialfinanzierungen bei mittelständischen Unternehmen

**Konsortial-/ Strukturierte Finanzierungen und deren typische Vereinbarungen halten vermehrt stärkeren Einzug in die klassische Firmenkundenfinanzierung. Inhalt, Bedeutung und Ausgestaltung dieser Finanzierungen/Vereinbarungen sind für das aktuelle und zukunftsorientierte Finanzierungs-Know-How unerlässlich. Optimale Finanzierungslösungen -auch in Krisenzeiten- werden Ihnen in diesem Seminar vorgestellt.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte aus den Bereichen Markt (Unternehmenskundenberater/-innen, Firmenkundenberater/-innen), Marktfolge (Analysten/-innen, Votierende Analysten und Analystinnen), Marktfolge Intensiv (Sanierungsbetreuer/-innen)

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten einen tiefergehenden Einblick in die Vorteile und die Gestaltung von Strukturierten Finanzierungen und Konsortialfinanzierungen – auch in Krisenzeiten.
- Sie bekommen eine detaillierte Übersicht der inzwischen typischen Vereinbarungen im klassischen Firmenkundengeschäft.
- Sie können anlassbezogene Lösungsansätze z. B. bei dynamischem Wachstum, hohen Investitionen, heterogener Banken- und Sicherheitenstruktur anwenden.
- Sie erhalten einen Überblick für den sinnvollen Einsatz von Sicherheitenpools, exemplarische Strukturen für die Finanzierung von Unternehmensübernahmen /Nachfolge.
- Sie profitieren von unterschiedlichen Praxisfällen, von strukturierten Finanzierungen und Konsortialfinanzierungen sowie Akquisitionsfinanzierungen und syndizierten Krediten.

## IHR REFERENT

Dr. Angelo Stilla, Kreissparkasse Köln

Als Bankkaufmann, promovierter Betriebswirt und Vertriebscoach verfügt Angelo Stilla über langjährige Erfahrungen in allen Bereichen der Firmenkunden- und strukturierten Finanzierung (Konsortialfinanzierungen, Akquisitions- und Nachfolgefinanzierungen, Projektfinanzierungen, Schuldscheindarlehen, Syndizierte Finanzierungen, etc.). Er ist als Bereichsleiter Zentrale Firmenkunden bei der Kreissparkasse Köln und Dozent an der Hochschule für Wirtschaft und Recht in Berlin sowie an diversen Akademien und Sparkassen tätig.

## TERMIN(E)

16.11.2026 – 17.11.2026 | Sparkassenakademie NRW (ausgebucht)

15.02.2027 – 16.02.2027 | Sparkassenakademie NRW

08.11.2027 – 09.11.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2 Tage

## PREIS

760,00 €
Preis für 2026

## Programm/Inhalt

**Praxisbezogener und tiefergehender Einblick in Strukturierte/Konsortialfinanzierungen und deren Vorteile in Krisenzeiten sowie insbesondere folgende Inhalte:**

- Vorteile von strukturierten Finanzierungen/Konsortialfinanzierungen, auch in Krisenzeiten
- Aktuelle Rechtsprechung hinsichtlich Gebührenregelung
- Aktuelle Usancen bei der Gestaltung von strukturierten Finanzierungen/Konsortialfinanzierungen
- Financial und Corporate Covenants verstehen und bedarfsgerecht einsetzen
- Termsheet, Reporting-Pflichten, Margen-Grid, etc.
- Bilanz- und Rating-Optimierung, stabile Bilanzrelationen
- Vorstellung und Diskussion von Praxisfällen
- Sinnhaftigkeit von integrierter Planungsrechnung als Basis für die Finanzierungsstruktur und Kreditentscheidung (Betrachtung des verfügbaren Cash-Flows)
- Cash-Flow-basierte Tilgungsstruktur sowie adäquate Laufzeiten bei unterschiedlichen Unternehmensfinanzierungsanlässen
- Vor- und Nachteile bestimmter Strukturen
- Unterschiedlicher Einsatz von Finanzierungsbausteinen bei strukturierten Finanzierungen /Konsortialfinanzierungen
- Umsetzung der Gleichbehandlung bei strukturierten Finanzierungen/Konsortialfinanzierungen
- Risikomitigierende Bestandteile
- On-/Off-Balance-Konstrukte

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

# OSPlus Grundlagen gewerbliche Kapitaldienstrechnung mit Ausblick Kennzahlen - Markt (S430)

**Die Kapitaldienstrechnung als Bestandteil der Kreditwürdigkeitsprüfung gewinnt durch die EBA-Guideline und die 7. MaRsik-Novelle weiter an Bedeutung. Die Anwendung „Gewerblicher Kapitaldienst“ in OSPlus-Kredit erfüllt alle regulatorischen Anforderungen und wird stetig an neue Anforderungen angepasst. Informieren Sie sich in diesem Seminar über die Grundlagen der gewerblichen Kapitaldienstberechnung in OSPlus.**

## ZIELGRUPPE

Neu-Anwender/-innen aus dem Markt, Projektmitarbeiter/-innen, Revisoren und Revisorinnen

## IHR NUTZEN

- Sie gehen sicher mit der Anwendung um.
- Sie können Daten schnell und strukturiert erfassen.
- Sie erkennen Vertriebsansätze und profitieren von Tipps der Experten für Ihre tägliche Arbeit.

## VORAUSSETZUNG(EN)

- OSPlus-Kredit Grundlagenkenntnisse
- Betriebswirtschaftliche Kenntnisse über die Auswertung von Jahresabschlüssen (Vermittlung nicht Bestandteil der Schulung)
- Erste Erfahrungen mit gewerblichen Kapitaldienstermittlungen wünschenswert
- Bankfachliche Vorgaben sind im Haus getroffen und den Mitarbeitern bekannt

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Christian Scholz, CSC INNO GmbH
  Dozent und Fachspezialist für die Kapitaldienstanwendung OSPlus-Kredit, externer Mitarbeiter der Finanz Informatik im Umfeld OSPlus-Kredit (neo)
- Katja Fichter, CSC INNO GmbH

## HINWEIS(E)

Die Referenten haben Zugriff auf OSPlus (Schulungsumgebung); keine Praxisbeispiele in der Produktionsumgebung der Sparkasse.

## TERMIN(E)

11.03.2027 | virtueller Seminarraum

06.09.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

1 Tag

## PREIS

425,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Susanne Rupieper**
0231 22240-782
susanne.rupieper@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Technik OSPlus Kapitaldienst und "Wirtschaftliche Verhältnisse verwalten" OSPlus_neo und im Portal mit Auswirkungen auf die Kennzahlen**

**Kurzer Einblick: EBIL-Finanzberichte in OSPlus**

**Personengruppierungen und Betrachtungsweisen**

**Finanzberichtstypen**

**Druck im Kapitaldienst**

**Praxisbeispiele**

# Regulatorik im Kreditprozess umsetzen - Fokus Kapitaldienst und Kennzahlen - Markt (S432)

**Die Kapitaldienstrechnung als Bestandteil der Kreditwürdigkeitsprüfung hat durch die EBA-Guideline und die 7. MaRsik-Novelle weiter an Bedeutung gewonnen. Der Kapitaldienst ist im OSPlus die zentrale Sammelstelle für Informationen, die für die Berechnung von Kennzahlen benötigt werden. Die Komplexität der Anwendung ist enorm gestiegen und stellt hohe Anforderungen an die Anwender/-innen. Fehlerfassungen müssen vermieden werden, um negative Auswirkungen auf die Qualität der Kennzahlen zu verhindern. Erfahren Sie alles Wissenswerte zu den regulatorischen Vorgaben in Verbindung mit der technischen Erfassung und ggf. Weiterentwicklungen in dieser Veranstaltung.**

## ZIELGRUPPE

(Potenzielle) Anwender/-innen aus dem Markt: Geschäftskunden-, Gewerbekunden-, Firmenkundenberater/-innen, Gewerbliche Assistenz, Baufinanzierungsberater/-innen, Mitarbeiter/-innen aus dem Kreditsekretariat, der Revision, Projektmitarbeiter/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den regulatorischen Vorgaben zur Kreditwürdigkeitsprüfung, deren Einhaltung und der technischen Erfassung.
- Sie sind in der Lage, Daten schnell und strukturiert, zur Darstellung des Kapitaldienstes und zur korrekten Ableitung von Kennzahlen, in OSPlus-Kredit zu erfassen.
- Sie können sicher mit den Anwendungen OSPlus Kapitaldienst (Portal und neo) umgehen, haben ein Verständnis für die technische Ermittlungslogik von Kennzahlen und die Interpretation von Kennzahlen als Kreditrisikoindikatoren und können Vertriebsansätze erkennen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

OSPlus-Kredit Grundlagenkenntnisse sowie erste Erfahrungen mit (gewerblichen) Kapitaldienstermittlungen und betriebswirtschaftliche Kenntnisse über die Auswertung von Jahresabschlüssen. Bankfachliche Vorgaben sind im Haus getroffen und den Mitarbeitenden bekannt.

Nutzung der Webcam im Seminar.

Funktionierende Audioverbindung für den Austausch im Seminar.

Mitarbeiter/-in der CSC INNO GmbH

## HINWEIS(E)

In der Veranstaltung erfolgt keine Vermittlung betriebswirtschaftlicher Kenntnisse über die Auswertung von Jahresabschlüssen. Die Themen ESG, FinREP, EBIL und baufi_neo werden nur oberflächlich behandelt. Die Referenten haben Zugriff auf OSPlus (Schulungsumgebung); keine Praxisbeispiele in der Produktionsumgebung der Sparkasse.

## TERMIN(E)

12.04.2027 – 13.05.2027 | virtueller Seminarraum

Onlinemodul 1 (12.04.2027)
Onlinemodul 2 (13.04.2027)
Onlinemodul 3 (13.05.2027)

28.09.2027 – 15.11.2027 | virtueller Seminarraum

Onlinemodul 1 (28.09.2027)
Onlinemodul 2 (29.09.2027)
Onlinemodul 3 (15.11.2027)

## DAUER

2,5 Tage

## PREIS

890,00 €

Zur Vorbereitung der Veranstaltung können Sie Fragen/Fallbeispiele einreichen. Bitte mailen Sie diese (unter Beachtung der DSGVO) bis spätestens 4 Wochen vorm Seminartermin an: susanne.rupieper@ska.nrw.

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Susanne Rupieper**
0231 22240-782
susanne.rupieper@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Grundlagen Anforderungen aus der Regulatorik zur Kreditwürdigkeitsprüfung**

**Umgang mit der Technik und fachliche Vorgaben in OSPlus-Kredit**

- Korrekte Erfassung von Vorhaben und Finanzierungsgegenständen
- OSPlus Kapitaldienst und "Wirtschaftliche Verhältnisse Verwalten" über wesentliche Personenarten und einfache Finanzierungformen
- Kennzahlenarten in OSPlus (FinStabDEV, EBA, EBA-EBIL) und deren Ermittlungslogik
- LOaM-Segmente
- Exkurs: Finanzberichte in OSPlus und baufi_neo
- Exkurs: Aufbereitung in EBIL durch die Analyse

**Tipps und Tricks zu möglichen Fehlerquellen**

**Praxisnahe Vorstellung u. a. in OSPlus Schulungsumgebung anhand von Fallbeispielen**

**Klärung und Austausch zu mitgebrachten Fragestellungen aus der Praxis mit Blick auf die Anwendung, z. B. Fragen zur Technik OSPlus**

# Gemeinsam unschlagbar! – Der Kreditbeschluss als Resultat einer gelungen Zusammenarbeit zwischen Markt und Marktfolge

**In diesem Seminar befassen wir uns mit der effektiven Bearbeitung des Kreditbeschlusses in der Zusammenarbeit zwischen Markt und Marktfolge. Wir unterscheiden zwischen zwingenden und optionalen Beschlussbestandteilen und schauen auf objektiv sinnvolle Zuständigkeiten bei der Bearbeitung. Der praxisnahe Umgang mit den Anforderungen der 7. MaRisk Novelle sowie den ESG-Kriterien rundet dieses Seminar inhaltlich ab.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Firmenkunden- und Unternehmenskundenbetreuung sowie der Kreditanalyse, die bereits Erfahrungen in der Erstellung und Bearbeitung von Kreditbeschlüssen gesammelt haben. Weiterhin Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die in der fachlich-inhaltlichen Produktbetreuung OSP Kredit tätig sind.

## IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, qualitativ fundierte Kreditbeschlüsse zeitlich effizient zu erstellen.
- Sie kennen die aktuellen gesetzlichen Anforderungen und können diese praxisnah im Kreditbeschluss umsetzen.
- Sie erkennen den Nutzen einer kooperativen Zusammenarbeit zwischen Markt und Marktfolge.

## IHR REFERENT

Jochen Schröder, RDG Köln GmbH

## HINWEIS(E)

Aus unseren Erfahrungswerten empfehlen wir -im Sinne eines optimalen Seminarergebnisses- pro Haus mindestens 1 Mitarbeitende/n aus dem Markt und 1 Mitarbeitende/n aus der Marktfolge zu entsenden.

Bitte beachten Sie, dass es sich nicht um eine Prozessschulung (PPS) im engeren Sinne (technisch) handelt.

## TERMIN(E)

01.07.2027 – 02.07.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2 Tage

## PREIS

795,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

- Fachliche Intensivierung zum Aufbau und Inhalt von Kreditbeschlüssen für die Bereiche Markt und Marktfolge
- Betrachtung der gängigen und der objektiv sinnvollen Aufbau- und Ablauforganisation eines Kreditbeschlusses
- Die Kreditbearbeitung auf der Marktseite - notwendige und sinnvolle Fragen zwischen Firmenkundenberatenden und Kundinnen und Kunden
- Die Logik des Unternehmens und Informationen des Marktes (Geschäftsidee, Management, Marktchancen und -risiken) durch effiziente Analyse erfassen und die Auswirkungen auf das Kreditengagement bewerten
- Aktuelle und wesentliche Anforderungen des KWG, der MaRisk, der EBA-Leitlinien und der ESG-Kriterien an das Kreditinstitut und den Kundinnen und Kunden
- Das Votum des Marktes und der Marktfolge

# OSPlus Grundlagen gewerbliche Kapitaldienstrechnung mit Ausblick Kennzahlen - Markt (Blended Learning S-430B)

**Die Kapitaldienstrechnung als Bestandteil der Kreditwürdigkeitsprüfung gewinnt durch die EBA-Guideline und die 7. MaRsik-Novelle weiter an Bedeutung. Die Anwendung „Gewerblicher Kapitaldienst“ in OSPlus-Kredit erfüllt alle regulatorischen Anforderungen und wird stetig an neue Anforderungen angepasst. Informieren Sie sich in diesem Seminar über die Grundlagen der gewerblichen Kapitaldienstberechnung in OSPlus.**

## IHR NUTZEN

- Sie gehen sicher mit der Anwendung um.
- Sie können Daten schnell und strukturiert erfassen.
- Sie erkennen Vertriebsansätze und profitieren von Tipps der Experten für Ihre tägliche Arbeit.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Die Anwendung Kapitaldienst ist bereits bekannt. Bei Bedarf: Auffrischung der Kenntnisse vorab zur
Kapitaldienstdarstellung u. a. WVV, Kapitaldienst und Personengruppierung

## IHR REFERENT

Christian Scholz, CSC INNO GmbH

Dozent und Fachspezialist für die Kapitaldienstanwendung OSPlus-Kredit, externer Mitarbeiter der Finanz Informatik im Umfeld OSPlus-Kredit (neo)

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1 Tag
Die Gesamt-Lernzeit umfasst:

ca. 0,5 Tage E-Learning
0,5 Tage Online Seminar,
09:30 Uhr bis 12:30 Uhr

## PREIS

400,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Susanne Rupieper**
0231 22240-782
susanne.rupieper@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Modul 0**

**Vorgeschaltetes E-Learning**

**Modul 1**

**Ankommen der Teilnehmenden**

**Wiederholung und Fragen zu den E-Learnings**

**(Eigene) Fallbeispiele zu J-Person, N-Person, GbR, Kapitaldienst und Konsolidierungsgruppe**

**Exkurs: Vorgänge aus Analyse (EBIL, Sensitivitätsanalyse & Spezialfinanzierungen)**

**Abschlussrunde mit Feedback**

# Regulatorik im Kreditprozess umsetzen - Fokus Kapitaldienst und Kennzahlen - Markt (Blended Learning S432b)

**Die Kapitaldienstrechnung als Bestandteil der Kreditwürdigkeitsprüfung hat durch die EBA-Guideline und die 7. MaRsik-Novelle weiter an Bedeutung gewonnen. Der Kapitaldienst ist im OSPlus die zentrale Sammelstelle für Informationen, die für die Berechnung von Kennzahlen benötigt werden. Die Komplexität der Anwendung ist enorm gestiegen und stellt hohe Anforderungen an die Anwender/-innen. Fehlerfassungen müssen vermieden werden, um negative Auswirkungen auf die Qualität der Kennzahlen zu verhindern. Erfahren Sie alles Wissenswerte zu den regulatorischen Vorgaben in Verbindung mit der technischen Erfassung und ggf. Weiterentwicklungen in dieser Veranstaltung.**

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den regulatorischen Vorgaben zur Kreditwürdigkeitsprüfung, deren Einhaltung und der technischen Erfassung.
- Sie sind in der Lage, Daten schnell und strukturiert, zur Darstellung des Kapitaldienstes und zur korrekten Ableitung von Kennzahlen, in OSPlus-Kredit zu erfassen.
- Sie können sicher mit den Anwendungen OSPlus Kapitaldienst (Portal und neo) umgehen, haben ein Verständnis für die technische Ermittlungslogik von Kennzahlen und die Interpretation von Kennzahlen als Kreditrisikoindikatoren und können Vertriebsansätze erkennen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Die Anwendung Kapitaldienst ist bereits bekannt. Bei Bedarf: Auffrischung der Kenntisse vorab zur
Kapitaldienstdarstellung u. a. WVV, Kapitaldienst und Personengruppierung

## IHR REFERENT

Christian Scholz, CSC INNO GmbH

Dozent und Fachspezialist für die Kapitaldienstanwendung OSPlus-Kredit, externer Mitarbeiter der Finanz Informatik im Umfeld OSPlus-Kredit (neo)

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

2,5 Tage
Die Gesamt-Lernzeit umfasst:

ca. 1 Tag E-Learning
1 Tag Online Seminar
0,5 Tage Online Follow-Up,
09:30 Uhr bis 12:30 Uhr

## PREIS

710,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Susanne Rupieper**
0231 22240-782
susanne.rupieper@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Vorgeschaltetes E-Learning**

**Modul 1 Online-Seminar**

Kennenlernen der Teilnehmer/-innen

Wiederholung und Fragen zu den E-Learnings

Besonderheiten der N-Person

Fallbeispiel Eheleute mit nur N-Person als Antragsteller

Fallbeispiel GbR

Sensitivitätsanalyse

Exkurs: Vorgänge aus der Analyse (komplexe Engagements mit Konsolidierung, EBIL Aufbereitung & Spezialfinanzierungen)

Abschlussrunde mit Feedback

**Modul 2 Online-Follow-Up**

Ankommen

Rückblick und Wiederholung (in Anlehnung an die Umfrage)

Erfahrungsaustausch, Stolpersteine und Besprechung von mitgebrachten Fallbeispielen

Abschlussrunde mit Feedback

# Erklärvideos zu Kapitaldienst und Kennzahlen

**Arbeitsanforderungen an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden immer höher. Regulatorische Vorgaben müssen eingehalten und komplexe Prozesse umgesetzt werden. Unsere speziell für die Sparkassen entwickelten Erklärvideos unterstützen dabei.**

## ZIELGRUPPE

Anwenderinnen und Anwender aus den Bereichen Markt, Analyse, Revision, Kreditsekretariat etc.

## IHR NUTZEN

- Sie können die regulatorischen Anforderungen im Kreditprozess sicherer einhalten.
- Sie führen Prozesse korrekt durch.
- Sie sind in der Lage Kennzahlen richtig zu ermitteln.

## HINWEIS(E)

Nach Buchung der Veranstaltung erhalten Sie eine Buchungsbestätigung mit dem Nutzungsvertrag nebst Anlage, mit der Bitte um Ergänzung und rechtsverbindliche Unterschrift sowie Rückgabe. Danach erhalten Sie einen Link zum Download der Scorm-Datei und der Anleitung zur Einbindung in Ihr System.

## HINWEISE ZUM LERNMATERIAL

Die Ihnen zur Verfügung gestellten Erklärvideos basieren auf dem - zu diesem Zeitpunkt geltenden - Releasestand der Finanz Informatik. Bei jedem neuen Release müssen die Erklärvideos neu gebucht/erworben werden.

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Die Videos lassen sich in das Anweisungswesen oder Intranet der Sparkasse integrieren. Da jedes Haus Inhalte im Prozess nach "Risikoappetit" steuert und teilweise eine individuelle Administration möglich ist, erhalten Sie einen Hinweis, dass es eine Hausregelung gibt. Diese ist dann durch Sie in Kombination mit den Videos zu kommunizieren.

< 0,7 Mrd.: 450,00 Euro
< 1,5 Mrd.: 700,00 Euro
< 3,0 Mrd.: 1.200,00 Euro
< 5,0 Mrd.: 1.800,00 Euro
ab 5,0 Mrd.: 2.100,00 Euro

## TERMIN(E)

21.06.2026 – 15.11.2026 | virtueller Seminarraum

## DAUER

3 Stunden

Updates abhängig von den Releaseterminen der FI.

## PREIS

Der Preis orientiert sich an der Bilanzsumme der Sparkasse s. weitere Preisinformation.

## Programm/Inhalt

**Erklärvideos Kapitaldienst (ca. 95 Minuten)**

- Kapitaldienstmasken im Überblick
- Personengruppierungen aufbauen
- Wirtschaftliche Verhältnisse Verwalten
- Wirtschaftliche Verhältnisse Verwalten ohne Liquiditätsunterlage
- Vereinfachte Finanzberichte
- Exkurs: EBIL Finanzberichte
- Kapitaldienste und Korrekturen
- Fremde Vereinbarungen
- Bearbeitung der Haushaltsgruppe mit einer N-Person
- Bearbeitung der Einzelbetrachtung einer N-Person
- Bearbeitung der Einzelbetrachtung einer J-Person
- Bearbeitung GbR
- Bearbeitung Kapitaldienstgruppe
- Bearbeitung Konsolidierungsgruppe
- Dokumentation & Beschlussdruck

**Erklärvideos Kennzahlen (ca. 84 Min)**

- Gesetzliche Grundlagen im Überblick
- Kennzahlen im Kreditvorgang im Überblick
- Vorgangsanlage und Auswahl der Person
- Auswahl des Vorhabens
- Finanzierungsgegenstand & Objektbezogene Kennzahlen
- Finanzierungbaustein & Fremde Mittel
- LOaM Segment Ableitung aus Vorhaben mit Einblick in AnaCredit
- Kennzahlen aus dem Kapitaldienst - Allgemeine Berechnungslogik
- Kapitaldienstauslastung
- Einzelbetrachtung der N-Person und Kennzahlenermittlungslogik
- Attribut Einkommen
- Attribut Einkommen ohne Liquiditätsunterlage
- Attribute der Verbindlichkeiten
- FIN-Beziehungen
- Kennzahlen und Meldedaten
- Kennzahlen aus EBIL

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Susanne Rupieper**
0231 22240-782
susanne.rupieper@ska.nrw

# Sicher entscheiden im Firmenkundengeschäft: das Executive Update für Vorstände und Führungskräfte

**Die fundierte Beurteilung vielschichtiger Kreditvorlagen erfordert auch jenseits der eigenen täglichen Spezialisierung eine klare Fokussierung auf die wesentlichen Risikotreiber. Das vierteilige Executive Update setzt genau hier an: Sie rekapitulieren gewerbliche Risikolagen, identifizieren Fehlentwicklungen frühzeitig und festigen Ihre Urteilssicherheit für eine effiziente wie risikobewusste Beschlussfassung.**

## ZIELGRUPPE

Vorstände und Führungskräfte ohne täglichen Schwerpunkt im Firmenkundengeschäft mit Relevanz für Kredit- und Risikoentscheidungen

## IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, komplexe Firmenkundenengagements, Bilanzen und Kreditvorlagen mit hoher Urteilskraft und Effizienz zu bewerten.
- Sie erweitern Ihre Entscheidungskompetenz bei Unternehmensinvestitionen, Finanzierungsformen und Risikosteuerungshebeln.
- Sie steuern Kreditengagements mit erhöhtem Adressenausfallrisiko durch frühzeitige Krisenerkennung und zielgerichtete Strategien professionell.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Alexander Terhardt, RDG Köln GmbH
  Geschäftsführer, Rechtsanwalt und Betriebswirt (IWW), verfügt über langjährige Erfahrungen in der Beratung vom KMUs sowie als Referent rund um die Themen Risikofrüherkennung und Sanierung.
- Rudi Schumacher, RDG Köln GmbH
- Jochen Schröder, RDG Köln GmbH

## TERMIN(E)

28.04.2027 – 09.07.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

9,5 Tage

## PREIS

3.490,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

### 12.401-1 Firmenkundenengagements schneller verstehen und fundiert entscheiden

- Das komplexe Kreditengagement im betriebswirtschaftlichen Fokus
- Die Bilanzanalyse als Ausgangspunkt der Unternehmensbeurteilung
- Unterjähriges Datenmaterial zur aktuellen Standortbestimmung
- Von den operativen zu den strategischen Erfolgsfaktoren der Unternehmensführung und der Marktbeurteilung mittelständischer Unternehmen
- Die Beurteilung der Kapitaldienstfähigkeit

### 12.401-2 Investition, Finanzierung und Unternehmensplanungen schnell und sicher beurteilen

- Betriebswirtschaftliche Beurteilungskriterien und logische Aufbausystematik im Überblick
- Bedarfsgerechter Einsatz geeigneter Methoden im konkreten Einzelfall
- Methodische Vorgehensweise zur präzisen Ermittlung und Bewertung moderner Finanzierungsstrukturen
- Zukunftsgerichtete Validierung von Planzahlen als belastbare Entscheidungsgrundlage
- Fallbeispiele aus der doppelten Perspektive von Unternehmer/-in und Sparkasse

### 12.401-3 Intensivkunden und Problemkredite frühzeitig identifizieren und professionell steuern

- Früherkennung von Krisenursachen
- Betriebswirtschaftliche Aspekte der Krisenbewältigung in der Intensivbetreuung
- Der praktische Fall aus der Sicht der Sparkasse und des Unternehmers/der Unternehmerin
- Instrumente und Stellhebel einer Sparkasse zur Überleitung von intensivbetreuten Kundinnen und Kunden

### 12.401-4 Den gewerblichen Kreditbeschluss effizient lesen

- Roter Faden und Orientierungshilfen für standardisierte, effiziente Kreditbeschlüsse
- Gezielte Abgrenzung von Muss-, Kann- und verzichtbaren Inhalten im Beschluss
- Techniken zum schnellen Lesen, Analysieren und Hinterfragen komplexer Kreditvorlagen
- Einsatz von Sicherheiten zur Risikofrüherkennung und aktiven Portfoliosteuerung
- Bereichsübergreifende Zusammenführung institutsspezifischer Anforderungen und Berücksichtigung operativer Hürden

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 12 FIRMEN- UND UNTERNEHMENSKUNDEN

# Expertenwissen

# Wie zukunftssicher ist die Kapitaldienstfähigkeit? Finanzstruktur, Kapitaldienstfähigkeit und Liquidität beurteilen

**Die Kapitaldienstgrenze ist ein wesentliches Entscheidungsmerkmal bei der Kreditvergabe an gewerbliche Kundinnen und Kunden. In dieser Veranstaltung wird anhand praxisorientierter Beispiele die Ermittlung und Interpretation der Kapitaldienstfähigkeit trainiert, in einen Gesamtkontext für die Bonitätsentscheidung eingebunden und eine fundierte Einschätzung der finanziellen Situation eines Unternehmens vorgenommen.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeitende im gewerblichen Aktivgeschäft, die bereits über Erfahrungen mit der Auswertung von betriebswirtschaftlichen Unterlagen sowie der Ableitung der Kapitaldienstfähigkeit von Unternehmen verfügen.

## IHR NUTZEN

- Sie können die Kapitaldienstfähigkeit praktikabel ermitteln und kennen die typischen Knackpunkte bei der Berechnung und Beurteilung.
- Sie sind in der Lage, die Liquiditätssituation eines Unternehmens anhand von betriebswirtschaftlichen Parametern zu beurteilen.
- Sie können den kurzfristigen Finanzbedarf Ihrer Kundinnen und Kunden in Krisensituationen treffend einschätzen.

## IHR REFERENT

Peter Schaaf, Peter Schaaf & Managementpartner GmbH

Diplom-Kaufmann und geschäftsführender Gesellschafter; verfügt über langjährige Trainings- und Beratungserfahrungen insbesondere in den Bereichen Finanzierung, Controlling und Sanierung

## TERMIN(E)

16.11.2027 – 17.11.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

2 Tage

## PREIS

750,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Fresh up: einige Grundlagen der Finanzierung mittelständischer Unternehmen**

- Wie kann die finanzielle Situation des Unternehmens anhand von Finanzierungskennzahlen und -regeln bestimmt werden?
- Entwicklung von Maßnahmen zur Verbesserung der Finanzkraft von Unternehmen
- Ausgewählte Möglichkeiten zur Deckung des ermittelten Finanzbedarfs

**Ermittlung des (betriebswirtschaftlichen) Cashflows sowie Ableitung der Kapitaldienstfähigkeit**

- Was sagen der Cashflow und die Kapitaldienstfähigkeit (KDF) eigentlich aus?
- Typische „Knackpunkte“ bei der Berechnung/Beurteilung der Kapitaldienstfähigkeit
- Besonderheiten bei der Ableitung der KDF aus unterjährigen DATEV-Daten

**Exkurs: Beurteilung der Nachhaltigkeit der Unternehmensentwicklung**

- Welche Rückschlüsse können aus den historischen Daten gezogen werden?
- Ist das Unternehmen „Fit for Future“?

**Einschätzung der Liquiditätssituation aus Jahresabschlüssen**

- Interpretation der Kapitalflussrechnung
- Interpretation des bereinigten Netto-Umlaufvermögens (BNUV)

**Exkurs: Die „optimale“ Kontokorrentlinie, gibt es diese wirklich? – überschlägige Ableitung des notwendigen Finanzbedarfs unter Anwendung von praxisorientierten Verfahren**

**Arbeit mit Fallstudien in Anlehnung an Echtfälle aus der Beratungspraxis**

# Grundlagen der Grundstücks- und Projektentwicklung

**Bei der Grundstücks- und Projektentwicklung sind zahlreiche Besonderheiten zu beachten: Neben rechtlichen und technischen Aspekten, spielen auch wirtschaftliche Gesichtspunkte eine entscheidende Rolle für ein erfolgreiches Projektmanagement. Einen Überblick über die Grundlagen dieses Geschäftsfeld vermittelt diese Veranstaltung.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die mit der Finanzierung von Immobilienkunden (Projektentwicklern, Bauträgern und Bestandshaltern) befasst sind, insbesondere an Firmenkundenberater/-innen und Kreditanalysten

## IHR NUTZEN

- Sie lernen die wesentlichen kreditwirtschaftlichen Überlegungen bei der Strukturierung der Finanzierung von Immobilienprojektentwicklungen kennen.
- Sie kennen die Besonderheiten bei Projektfinanzierungen, die Rahmenbedingungen und Risiken von Projektentwicklungen und können diese in der Praxis anwenden.
- Sie sind mit relevanten rechtlichen Aspekten vertraut.

## IHR REFERENT

Jürgen Dörks, Kreissparkasse Köln

Dipl.Kfm. und Spezialist für gewerbliche Immobilienfinanzierungen mit langjähriger Dozentenerfahrung.

## TERMIN(E)

11.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

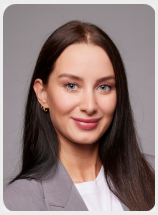
1 Tag

## PREIS

405,00 €
zzgl. Bewirtung

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Jandzinsky**
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Grundsätzliche Überlegungen / Kreditstrategie**
**MaBV**
**Öffentliches Baurecht – für Finanzierer relevante Inhalte des Bauplanungs- und Bauordnungsrechts**
**Grundstück**
**Baukosten**
**Vermarktung – aktuelle Entwicklungen an den Immobilienmärkten**
**Finanzierungsstruktur (am Beispiel einer Bauträgermaßnahme)**
**Finanzierungsangebot (am Beispiel einer Bauträgermaßnahme; „Bruttofinanzierung“; 2-Konten-Modell)**

# Projektfinanzierung Infrastruktur und Erneuerbare Energien - Grundlagenseminar

**Eine Projektfinanzierung unterscheidet sich maßgeblich von der klassischen Unternehmensfinanzierung. Sie ist für Unternehmen ein wichtiges Instrument um langfristige Investitionen zu tätigen, ohne ihre eigene Bilanz stark zu belasten. Die Kapitalbeschaffung erfolgt über spezielle Finanzierungsstrukturen, deren Hauptquelle für die Rückzahlung der Kredite der zukünftige Cashflow des Projekts darstellt. In diesem Seminar erlernen Sie die Grundlagen des Projektgeschäfts in Verbindung mit Grundzügen der Cashflowmodellierung. Eine Abrundung erfolgt durch konkrete Anwendungsbeispiele aus dem Bereich der erneuerbaren Energien.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Spezial- bzw. Projektgeschäft, Marktfolge (Analyse & Sachbearbeitung)

## IHR NUTZEN

- Sie besitzen grundlegende Kenntnisse zu Projekt-/ Infrastrukturfinanzierungen.
- Sie verstehen die Charakteristik einer Projektfinanzierung und können sie zur Unternehmensfinanzierung abgrenzen.
- Sie verstehen die Grundzüge der Cashflowanalyse einer Projektfinanzierung.

## IHR REFERENT

Frank Liebetrau

Frank Liebetrau ist als ESG Manager bei der NORD/LB mit Fokus auf der strategischen Weiterentwicklung der Bank tätig. Neben Produktentwicklungen und Transformationsplanung hält er Vorträge und leitet er Schulungen zu verschiedenen Zukunftsthemen im Kontext ESG.

## HINWEIS(E)

Dieses Seminar bildet die Basis für die Bildungsangebote 12.421, 12.422 und 12.423.

Der ProFi-Rechner wird in dem neuen Seminar 12.419 in der Tiefe abgebildet, die Veröffentlichung des neuen Bildungsangebots erfolgt über eine Akademie-Information.

Das Thema Konsortialfinanzierungen in seiner Gesamtheit ist Gegenstand des Bildungsangebots 12.307.

## TERMIN(E)

09.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

479,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

### Rolle Sparkasse

- Die Sparkasse als konsequente Begleiterin & Impulsgeberin
- Auswirkungen des Anspruchsniveaus auf die Geschäfts-/Kreditrisikostrategie
- Ertragschancen/-felder im Rahmen von Projektfinanzierungen
- Transformationsfinanzierung

### Wesen der Projektfinanzierung

- Unternehmensfinanzierung vs. Projektfinanzierung
- Begriffsklärungen und beispielhafter Ablauf
- Arten von Assets die als Projekt finanziert werden (inkl. Trends)
- Gesellschaftsrechtliche Gestaltungsformen
- Stakeholder

### Gesetzliche Rahmenbedingungen und Verträge

- Relevante Gesetzte
- Wesentliche Unterlagen
- Bewertung der Vertragsparteien

### Potenzielle Risiken

- Ausfallrisiken der Vertragspartner bspw. Abnehmer oder Lieferanten
- Vertragsrisiken
- Marktrisiken & Kostenrisiken
- Technische Risiken
- Rechtliche Risiken
- Due Dilligence als Dokumentationsbasis
- Fertigstellungsrisiken bzw. Risiko der rechtzeitigen Fertigstellung (inkl. Abhängigkeiten von Dritten)

### Rentabilitätsberechnung/Cashflow (OPEX)

- Grundlagen zum Cashflow-Tool der Sparkassen-Finanzgruppe ProFi-Rechner

### Strukturierung der Finanzierung

- Gesamtkostendarstellung und Finanzierungsinstrumente
- Konsortialfinanzierung als wesentliches Element in der Projektfinanzierung
- Finanzierungsbausteine
- Übergang Projektphasen bis zur Betriebsphase

**Absicherungsinstrumente**

- Sicherheiten – Nutzung von Cashflowbewertungsmodellen
- Garantien
- Bürgschaften (insbesondere von Dritten)
- Kommunale Bürgschaften bei öffentlichen Projekten und Interessenten
- Versicherungen
- Mehrkostenübernahmevereinbarungen
- Patronatserklärungen insbesondere in Holdingstrukturen
- Abtretung von Ansprüchen (Vergütung, Versicherungen etc.)
- Covenants – Möglichkeit vertraglich bestimmte Rechte geltend zu machen (Margingrid, Waiver etc.)

**Vertragsgestaltung/Vertriebsansätze**

- Term Sheet (indikativ, final)
- Informationspflichten
- Lfd. Monitoring

**Die Inhalte werden anschaulich anhand von Beispielen bspw. Infrastrukturfinanzierung sowie EE-Anlage dargestellt**

# Grundlagen der Finanzierung von Windkraftanlagen

**Windenergie und Photovoltaik sind die Eckpfeiler für den Ausbau der erneuerbaren Energien. Die Beurteilung von Finanzierungen entsprechender Anlagen erfordert ein Verständnis der technischen Rahmenbedingungen, die sich dynamisch entwickeln. In dieser Veranstaltung erfahren Sie alles Wissenswerte zur Finanzierung von Windkraftanlagen.**

## ZIELGRUPPE

Firmen- und Gewerbekundenbetreuer/-innen,
Agrarkundenbetreuer/-innen,
Mitarbeiter/-innen aus der Kreditanalyse,
Kreditrevisorinnen und -revisoren

## IHR NUTZEN

- Sie aktualisieren Ihr Wissen zum Thema Windenergie.
- Sie sind vertraut mit dem Planungsprozess für Windparks und den Rahmenbedingungen für eine Projektfinanzierung.
- Sie erweitern Ihre Kompetenz als Ansprechpartner/-in in der Sparkasse zum Thema Windkraftanlagen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Referenten mit ausgewiesener Expertise bzgl. der Finanzierung von Windkraftanlagen.

## TERMIN(E)

12.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

479,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Allgemeine Grundlagen und Fakten zur Windenergie mit Fokus auf Onshoreanlagen**

**Unterschiede bei Onshoreanlagen und insbesondere Risiken für Onshore Wind**

**Einschätzung der Standorte in Ihrem Geschäftsgebieten**

**Teilnehmende im Markt**

**Planungsprozess für einen Windpark aus Sicht des Finanzierers und wesentliche Aspekte aus dem Planungsprozess**

**Rahmenbedingungen einer Projektfinanzierung**

**Wesentliche Unterschiede zwischen einer non recourse Struktur sowie einer Finanzierung On Balance**

**Ablauf der Finanzierung inkl. erforderlicher Unterlagen**

**Beispielhafte Cashflowmodellierung einer Onshore Windenergieanlage im ProFi Rechner**

**EEG-Novelle und mögliche Ansätze bzw. Erfordernisse bzgl. der Bewertung unterschiedlicher Modelle**

# Die Auswirkungen der EEG-Novelle - Vorstandswissen kompakt

**Die EEG-Novelle 2027, das Netzanschlusspaket und der AgNes-Festlegungsentwurf verändern die regulatorischen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen für die Finanzierung von Wind- und PV-Projekten grundlegend. Welche Auswirkungen ergeben sich daraus für Geschäftsmodell, Kreditrisiken und strategische Ausrichtung Ihres Hauses? Sie erhalten einen kompakten Überblick über die zentralen Veränderungen und deren strategische Bedeutung für Ihr Finanzierungsgeschäft.**

## ZIELGRUPPE

Vorstände, Führungskräfte aus Markt und Marktfolge, Prozessverantwortliche

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Änderungen der neuen Gesetzgebung im Unterschied zu den bisherigen Regelungen.
- Sie können die Auswirkungen auf das Geschäft und insbesondere die Risikosicht bewerten.
- Sie können auf dieser Basis die erforderlichen geschäftspolitischen Entscheidungen ableiten.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Ein fundiertes grundsätzliches Wissen um die bisherigen Regelungen im EEG wird vorausgesetzt.

## IHR REFERENT

Frank Liebetrau

Frank Liebetrau ist als ESG Manager bei der NORD/LB mit Fokus auf der strategischen Weiterentwicklung der Bank tätig. Neben Produktentwicklungen und Transformationsplanung hält er Vorträge und leitet er Schulungen zu verschiedenen Zukunftsthemen im Kontext ESG.

## HINWEIS(E)

Die erforderliche Lesung im Bundestag soll in der 46. KW stattfinden, die finale Behandlung im Bundesrat wird für den 20.11.26 erwartet. Ggfs. modifizieren wir unser Bildungsangebot entsprechend. Die vollständigen Auswirkungen, z. B. auf das Projektrating, werden schrittweise nach finaler Gesetzgebung erarbeitet.

## TERMIN(E)

03.12.2026 | virtueller Seminarraum
09:00 – 12:30 Uhr

09.12.2026 | virtueller Seminarraum
13:00 – 16:30 Uhr

## DAUER

0,5 Tage

## PREIS

385,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Änderungen aus der EEG-Novelle 2027 und Abgleich zu den bisherigen Festlegungen**

**Inhalte des Netzanschlusspaketes und der neuen Festlegung zur Allgemeinen Netzentgeltsystematik Strom (AgNes)**

**Wesentliche Auswirkungen und Impact auf die Finanzierung und das Cashflow-Modell**

**Neu entstehende Risiken und Unsicherheiten für die Finanzierung von Wind- und PV-Projekten**

# Grundlagen der Finanzierung von Photovoltaikanlagen

**Windenergie und Photovoltaik sind die Eckpfeiler für den Ausbau der erneuerbaren Energien. Die Beurteilung von Finanzierungen entsprechender Anlagen erfordert ein Verständnis der technischen Rahmenbedingungen, die sich dynamisch entwickeln. In diesem Seminar erfahren Sie alles Wissenswerte zur Finanzierung von Photovoltaikanlagen.**

## ZIELGRUPPE

Firmen- und Gewerbekundenbetreuer/-innen,
Agrarkundenbetreuer/-innen,
Mitarbeiter/-innen aus der Kreditanalyse,
Kreditrevisorinnen und -revisoren

## IHR NUTZEN

- Sie aktualisieren Ihr Wissen zum Thema Photovoltaik.
- Sie sind vertraut mit dem Ablauf einer Photovoltaik- bzw. Projektfinanzierung.
- Sie erweitern Ihre Kompetenz als Ansprechpartner/-in in der Sparkasse zum Thema Photovoltaik.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Referenten mit ausgewiesener Expertise bzgl. der Finanzierung von PV-Anlagen

## HINWEIS(E)

Die EEG-Novelle 2027 wird in einem separaten Bildungsangebot konkret beleuchtet. Die Veröffentlichung wird über eine Akademie-Information kommuniziert, sowie die Details der EEG-Novelle feststehen.

## TERMIN(E)

13.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

479,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Allgemeine Grundlagen und Fakten zur Photovoltaik**

**Projektablauf für die Errichtung einer Freiflächenanlage**

**Hinweise zu weiteren Projektarten (Aufdachanlagen, Kommunale Projekte zur Ausstattung eigener Immobilien, etc.)**

**Freiflächen PV-Anlage inkl. Batteriespeicher (aktuelle Entwicklungen und Mehrwerte in der Finanzierung)**

**Vergütungssysteme**

**EEG (Erneuerbare-Energien-Gesetz)**

**PPA (Power Purchase Agreements)**

**Ablauf einer Projektfinanzierung und beispielhafte Cashflowmodellierung im ProFi Rechner**

**Laufender Betrieb von Photovoltaikanlagen**

# Praxisbeispiel: Finanzierung von Windkraftanlagen

**Mit einem Anteil von rund 50 % ist die Windenergie weiterhin der wichtigste erneuerbare Energieträger und spielt somit eine bedeutende Rolle für die Transformation der Wirtschaft in eine klimaneutrale Zukunft. In diesem Webinar trainieren Sie die Vorbereitung einer fundierten Kreditentscheidung anhand eines praktischen Beispiels.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Spezial- bzw. Projektgeschäft, Marktfolge (Analyse & Sachbearbeitung)

## IHR NUTZEN

- Sie können Windkraftprojekte auf Basis konkreter Projektdaten hinsichtlich ihrer Finanzierbarkeit analysieren.
- Sie sind in der Lage Risiken zu bewerten.
- Sie können unter Berücksichtigung bankülicher Anforderungen eine fundierte Finanzierungsempfehlung erarbeiten.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Voraussetzung für die Teilnahme ist der Besuch des Seminars **12.412 Grundlagen der Finanzierung von Windkraftanlagen** oder bereits vorhandenes Wissen im Projektfinanzierungsgeschäft.

## IHR REFERENT

Danilo Collet, Sparkasse Westholstein

Bankfachwirt (Frankfurt School of Finance and Management), Vertriebsassistenz Corporate Finance, Schwerpunkt regenerative Energien

## TERMIN(E)

20.11.2026 | virtueller Seminarraum
09:00 – 13:00 Uhr

26.05.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 13:00 Uhr

## DAUER

0,5 Tage

## PREIS

345,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Einführung**

**Fallstudie**

- Analyse Wirtschaftlichkeit
- Finanzierungsstruktur
- Bewertung & Risikobetrachtung
- Sicherheiten
- Covenants
- Fördermöglichkeiten

**Erfahrungsaustausch**

**Offene Fragen**

# Praxisbeispiel: Finanzierung von Photovoltaikanlagen

**Der Ausbau von Photovoltaik birgt für Sparkassen gewaltige Geschäftspotenziale. Um diese aktiv zu heben, ist es umso wichtiger, sich im Kontext dieser Finanzierungsprojekte souverän zu bewegen. In diesem Online-Seminar trainieren Sie die Vorbereitung einer fundierten Kreditentscheidung anhand eines praktischen Beispiels.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Spezial- bzw. Projektgeschäft, Marktfolge (Analyse & Sachbearbeitung)

## IHR NUTZEN

- Sie können Photovoltaikanlagenprojekte auf Basis konkreter Projektdaten hinsichtlich ihrer Finanzierbarkeit analysieren.
- Sie sind in der Lage Risiken zu bewerten.
- Sie können unter Berücksichtigung banküblicher Anforderungen eine fundierte Finanzierungsempfehlung erarbeiten.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Voraussetzung für die Teilnahme ist der Besuch des Grundlagenseminars 12.414 **Finanzierung von Photovoltaikanlagen** oder bereits vorhandenes Wissen im Projektfinanzierungsgeschäft.

## IHR REFERENT

Danilo Collet, Sparkasse Westholstein

Bankfachwirt (Frankfurt School of Finance and Management), Vertriebsassistenz Corporate Finance, Schwerpunkt regenerative Energien

## HINWEIS(E)

Der Termin von der Sparkassenakademie Niedersachsen ist über das Portal der Sparkassenakademie Niedersachsen buchbar.

## TERMIN(E)

13.11.2026 | Sparkassenakademie Niedersachsen (ausgebucht)
09:00 – 13:00 Uhr

23.06.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 13:00 Uhr

## DAUER

0,5 Tage

## PREIS

345,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Einführung**

**Fallstudie**

- Analyse Wirtschaftlichkeit
- Finanzierungsstruktur
- Bewertung & Risikobetrachtung
- Sicherheiten
- Covenants
- Fördermöglichkeiten

**Erfahrungsaustausch**

**Offene Fragen**

# Finanzierung von Energiespeichern - mit Praxisbeispiel

**Keine Energieversorgung kommt ohne Speicher aus. Somit bilden Strom- und Wärmespeicher einen wichtigen Bestandteil der Versorgungssicherheit, denn sie gleichen Schwankungen von Energieangebot und -nachfrage aus. In diesem Seminar geht es sowohl um die grundlegende Funktionsweise verschiedener Energiespeicher als auch um die Vorbereitung fundierter Finanzierungsentscheidungen anhand eines praktischen Beispiels.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Spezial- bzw. Projektgeschäft, Marktfolge (Analyse & Sachbearbeitung)

## IHR NUTZEN

- Sie verstehen die grundlegende Funktionsweise verschiedener Energiespeichertypen und können rechtliche Rahmenbedingungen für eine Finanzierung benennen.
- Sie können Projekte hinsichtlich ihrer Finanzierbarkeit analysieren.
- Sie sind in der Lage Risiken zu bewerten und unter Berücksichtigung banküblicher Anforderungen eine fundierte Finanzierung zu erarbeiten.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Voraussetzung für die Teilnahme ist der Besuch des Grundlagenseminars 12.420 **Projekt-/Infrastrukturfinanzierungen** oder bereits vorhandenes Wissen im Projektfinanzierungsgeschäft.

## IHR REFERENT

Julius Kies, DAL Deutsche Anlagen-Leasing GmbH & Co. KG

Projektmanager bei der Deutsche Anlagen-Leasing GmbH & Co. KG (DAL)

## HINWEIS(E)

Der Termin von der Sparkassenakademie Niedersachsen ist über das Portal der Sparkassenakademie Niedersachsen buchbar.

## TERMIN(E)

01.07.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 13:00 Uhr

## DAUER

0,5 Tage

## PREIS

345,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Energiespeicherlösungen**

**Modellhafter Aufbau eines Batteriespeichers**

**Marktrends und Entwicklungen**

**Grundlegende Begrifflichkeiten**

- Batteriespeicher vs. Stromspeicher – Unterschiede und Einsatzbereiche
- Leistung vs. Kapazität

**Technische Besonderheiten**

- Batterietypen, Wirkungsgrad, Lebensdauer usw.
- Schnittstellen zu PV-Anlagen oder Ladeinfrastruktur
- Sicherheitsaspekte, Brandschutz, Zertifizierungen

**Spezielle Themen wie Verträge und erforderliche Gutachten**

**Rahmenbedingungen**

- EnWG, EEG, PPA
- Regulatorische Vorgaben für Installation, Betrieb und Einspeisung

**Aktuelle Fördermöglichkeiten**

**Businesscase: Wirtschaftlichkeitsberechnung**

**Besondere Risiken**

- Technologische Risiken, Recyclingverpflichtungen
- Risikomanagement: Contracting, Versicherungen, Garantien

**Kreditprüfung**

- Bewertung Machbarkeit und Projektrisiken
- Cashflow-Modeling

**Vertragsdokumentation**

- Covenants
- Rechtliche Rahmenbedingungen bei der Vertragsgestaltung

**Ertragspotenziale bei der Finanzierung und mögliche Vertriebsansätze**

**Herausforderungen**

# Workshop Einsatz und Nutzen der EBIL im Unternehmergespräch (Finanzkonzept.digital)

In diesem Workshop lernen Sie, die aus der EBIL gewonnenen Erkenntnisse mit den weichen Informationen aus den Modulen der gewerblichen Finanzkonzepte unter OSPlus_neo (Finanzkonzept.digital) zu verknüpfen und beides kundenorientiert in Ihre Gespräche einzubinden.

## ZIELGRUPPE

Gewerbe-, Firmen- und Unternehmenskundenberater/-innen, die ihre EBIL-Kompetenz, inkl. Grafiken in EBIL, unter Einbeziehung des Moduls "Ihre wirtschaftliche Entwicklung" des gewerblichen Finanzkonzepts (GFK_neo) verbessern wollen.

## IHR NUTZEN

- Sie können ein klares Fazit Ihres EBIL-Gesprächs ziehen und Ergebnisse strukturiert festhalten.
- Sie kennen das ganzheitliche Bild Ihrer/Ihres Kundin/Kunden und erkennen ihre/seine Handlungsfelder und Bedarfe.
- Sie sind in der Lage, Ihre Argumentationsbasis durch die Aussagen der EBIL zu stärken.

## IHR REFERENT

Andreas Middelberg, Kreissparkasse Ravensburg

MBA, stellvertretendes Mitglied des Vorstands, Leiter Firmenkunden

## HINWEIS(E)

Bitte bringen Sie zum Seminar eine komplette, anonymisierte EBIL-Auswertung einer Kundin oder eines Kunden mit, inkl. aller Listen (1-10) und aller Grafiken (farbig). Wählen Sie eine/-n typische/-n Kundin/Kunden aus, die/den Sie betreuen. Sofern vorhanden, nutzen Sie im Seminar ebenfalls das dazugehörige Gesprächsergebnis (Kundenausdruck) des gewerblichen Finanzkonzepts (alle relevanten Module).

## TERMIN(E)

03.05.2027 – 04.05.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2 Tage

## PREIS

785,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

Das Seminar basiert auf EBIL Pro 4.1 und OSP 24.0

- **ZDF: Zahlen, Daten, Fakten - Update und Vertiefung der benötigten EBIL-Kenntnisse für das Bilanz- bzw. Unternehmerjahresgespräch**
  - Aufbau und Inhalt der EBIL-Grafiken
  - Liste 10 im Überblick
  - Inhalt und Aufbau der Kapitalflussrechnung
  - Gestufte Cash-Flow Ermittlung
  - Cash-Effekte (Werttreiber)
- **Das große Ganze – die gewerblichen Finanzkonzepte**
- **Ein wichtiges Mosaik – das Modul „Ihre wirtschaftliche Entwicklung“ als Teil des S-Finanzkonzepts**
- **Die Mischung macht es – so binden Sie die EBIL in das Modul „Ihre wirtschaftliche Entwicklung“ ein!**
  - Die wichtigsten Erkenntnisse aus dem Jahresabschluss
  - Vermögens- und Finanzlage optimieren
  - Aufwandspositionen optimieren
  - Aktuelles Geschäftsjahr
  - Planung
  - Unternehmen zukunftsorientiert ausrichten
  - Planung und Steuerung verfeinern
  - Wertschöpfungskette qualitativ gestalten
  - Märkte erschließen und Produkte bedarfsgerecht gestalten
  - Offene Punkte und unsere nächsten Schritte
- **OSPlus_neo-Anwendung (stationär und mobil)**
- **Vorstellung der Präsentationen aus EBIL Pro (Bilanzkritik)**
- **Praxisnahe Dialogszenen und Übungsfälle (Anwendungstraining auf Basis der Echtfälle der Teilnehmenden)**

# Aufbauseminar Existenzgründungsberatung

**Profitieren Sie von unserem praxisorientierten Aufbauseminar, das sich speziell mit den Besonderheiten der Existenzgründungsberatung beschäftigt. Erfahren Sie, wie Sie risikoorientierte Kreditentscheidungen zügig treffen können. Im Erfahrungsaustausch analysieren wir die aktuelle Marktsituation und entwickeln Best Practice-Ansätze, um Ihre Vertriebschancen zu maximieren.**

## IHR NUTZEN

- Diese Veranstaltung soll als Aufbauseminar v.a. der Erarbeitung von Best Practice-Ansätzen dienen.
- Sie werden in der Lage sein, anhand von Entscheidungshilfen und Checklisten schnell eine risikoorientierte Kreditentscheidung zu treffen.
- Ein pragmatischer, zielorientierter Erfahrungsaustausch sowie eine Analyse der aktuellen Marktsituation runden das Seminar ab.

## IHR REFERENT

Ingo Uecker, Hamburger Sparkasse

## HINWEIS(E)

**Diese Veranstaltung ist nur über die Sparkassenakademie Niedersachsen buchbar. Zum Buchungsportal gelangen Sie hier.**

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1 Tag

## PREIS

425,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

- Aktuelle Marktsituation – Einordnung Existenzgründung
- Entwicklung der letzten Jahre (Erfahrungsaustausch mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern)
- Erarbeitung und Anwendung von Entscheidungshilfen und Checklisten als Grundlage einer fundierten und risikoorientierten, aber dennoch zügigen Kreditentscheidung
- Aktuelle Themen und damit Ihre Vertriebschancen
- Ausblick

# Cashflowmodellierung mit dem ProFi-Rechner

**Der Profi Rechner ermöglicht es den Sparkassen, die Cashflowmodellierung für Projektfinanzierungen im OSPlus Umfeld vorzunehmen. Damit erschließt sich die Sparkassenfinanzgruppe ein Themengebiet, was bisher eher durch Großbanken oder Landesbanken besetzt war und erweitert damit ihr Leistungsspektrum. Die Schulung dient dazu, die Cashflowmodellierung für Erneuerbare Energieanlagen (Wind Onshore und PV) zu verstehen und später selbständig bedienen zu können.**

## ZIELGRUPPE

Firmenkundenberater/-innen, Spezialkundenberater/-innen für Projektfinanzierungen, Kreditanalyse Risikobewertung, Analyse, Risikocontrolling, Mitarbeiter/-innen Vertriebsmanagement

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Besonderheiten der Cashfowmodellierung für Wind- und PV-Anlagen.
- Sie verstehen die Funktionen des ProFi-Rechners und kennen die Detailfelder.
- sie haben Sicherheit im Umgang mit der Cashflowmodellierung für EE-Anlagen.

## IHR REFERENT

Frank Liebetrau

Frank Liebetrau ist als ESG Manager bei der NORD/LB mit Fokus auf der strategischen Weiterentwicklung der Bank tätig. Neben Produktentwicklungen und Transformationsplanung hält er Vorträge und leitet er Schulungen zu verschiedenen Zukunftsthemen im Kontext ESG.

## HINWEIS(E)

Dieses Seminar ist geeignet für Personen, die bereits an folgenden Veranstaltungen teilgenommen haben: 12.420 Projekt-/Infrastrukturfinanzierungen bzw. Projektfinanzierungen Infrastruktur und EE-Anlagen (neuer Titel), 12.412 und 12.414 Grundlagen der Finanzierung von Wind- und PV-Anlagen, oder die bereits über praktische Erfahrungen auf diesem Themengebiet verfügen.

## TERMIN(E)

25.01.2027 | Sparkassenakademie NRW

13.05.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

479,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Cashflow als Basis für die Wirtschaftlichkeitsberechnung einer EE-Anlagenfinanzierung**

**Die Cashflowmodellierung im Gesamtkontext der Finanzierung von Projekten verstehen**

**Wesentliche Bestandteile der Cashflowmodellierung kennenlernen**

**Ablauf der Finanzierung in OSPlus kennenlernen und verstehen**

**Wesentliche Datenpunkte im ProFiRechner kennen**

**Schrittweise Erfassung einer beispielhaften PV-Anlage im ProFiRechner durchgehen**

**Schrittweise Erfassung einer beispielhaften Windenergieanlage Onshore im ProFiRechner durchgehen**

**Wesentliche Kennzahlen analysieren und kennenlernen**

**Verknüpfung und Abhängigkeiten zwischen Cashflowmodellierung und Projektrating**

# Die Auswirkungen der EEG-Novelle - Praxiswissen für Markt und Marktfolge

**Die EEG-Novelle 2027, das Netzanschlusspaket und der AgNes-Festlegungsentwurf bringen weitreichende Veränderungen für die Finanzierung von Wind- und PV-Projekten. Welche Auswirkungen haben die neuen Rahmenbedingungen auf Projektwirtschaftlichkeit, Finanzierungsstrukturen, Risikobewertung und Kreditentscheidungen? Erfahren Sie, worauf Markt und Marktfolge künftig achten müssen, um Chancen und Risiken frühzeitig zu erkennen und fundierte Finanzierungsentscheidungen treffen zu können.**

## ZIELGRUPPE

Marktmitarbeiter/-innen, Kreditanalyse, Marktfolge, Prozessverantwortliche, Vertriebsmanagement Firmenkunden

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Änderungen aus der neuen Gesetzgebung im Unterschied zu den bisherigen Regelungen.
- Sie verstehen die  Auswirkungen auf den Vertrieb sowie die Risikobewertung und können diese umsetzen.
- Sie kennen Möglichkeiten der Mitarbeit an prozessualen und geschäftspolitischen Anpassungserfordernissen und können Auswirkungen auf das Rating ableiten.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Ein fundiertes grundsätzliches Wissen um die bisherigen Regelungen im EEG wird vorausgesetzt.

## IHR REFERENT

Jörg-Uwe Fischer, NeXtWind Management GmbH

Jörg-Uwe Fischer ist Sparkassenbetriebswirt und befasst sich seit mehr als drei Jahrzehnten mit der Finanzierung von Erneuerbaren-Energien-Projekten. Seit Mitte 2024 ist er als Head of Structured Finance für alle Bank- und Finanzierungsthemen bei der NeXtWind Management GmbH in Berlin tätig. Zuvor war er 18 Jahre auf der Marktseite der DKB fachlich für das Erneuerbare-Energien-Geschäft verantwortlich, zuletzt als Leiter Energiewirtschaft. Bis zu seinem Wechsel zu NeXtWind war Herr Fischer zudem Sprecher des Finanziererbeirates im Bundesverband Windenergie.

## HINWEIS(E)

Die erforderliche Lesung im Bundestag soll in der 46. KW stattfinden, die finale Behandlung im Bundesrat wird für den 20.11.26 erwartet. Ggfs. modifizieren wir unser Bildungsangebot entsprechend. Die vollständigen Auswirkungen, z. B. auf das Projektrating, werden schrittweise nach finaler Gesetzgebung erarbeitet.

Auf Wunsch findet eine Inhouse-Durchführung statt.

## TERMIN(E)

03.12.2026 | virtueller Seminarraum
09:00 – 12:30 Uhr

07.12.2026 | virtueller Seminarraum
13:30 – 17:00 Uhr

## DAUER

0,5 Tage

## PREIS

385,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Änderungen aus der EEG-Novelle 2027 und Abgleich zu den bisherigen Festlegungen**

**Inhalte des Netzanschlusspaketes und der neuen Festlegung zur Allgemeinen Netzentgeltsystematik Strom (AgNes)**

**Auswirkungen und Impact auf die Finanzierung und das Cashflow-Modell (deep dive) sowie das Rating**

**Neu entstehende Risiken und Unsicherheiten für die Finanzierung von Wind- und PV-Projekten im Vergleich zur alten Gesetzgebung**

**Anpassungsbedarfe in der Strukturierung im Markt, bei der Auswahl der Projektierer sowie bei der Risikoanalyse**

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 12 FIRMEN- UND UNTERNEHMENSKUNDEN

# Branchenwissen

# Krankenhäuser betriebswirtschaftlich beurteilen und finanzieren

**Investitionen bei Krankenhäusern müssen geplant und finanziert werden, da die öffentlichen Fördermittel in der Regel nicht ausreichen. Daher ist es wichtig, Bonität, Wirtschaftlichkeit, Zukunftsfähigkeit und Krisenanzeichen von Krankenhäusern beurteilen zu können. Hierbei sind Kenntnisse der speziellen Finanzierungs- und Bilanzierungsregelungen unabdingbar. Diese Kenntnisse erhalten Sie in unserem Seminar.**

## ZIELGRUPPE

Firmenkundenbetreuer/-innen und Mitarbeiter/-innen der Marktfolge, die Krankenhäuser und Gesundheitseinrichtungen betreuen

## IHR NUTZEN

- Sie stärken Ihr Branchenwissen und sind über die rechtlichen Rahmenbedingungen und Finanzierungsmöglichkeiten des Krankenhaussektors informiert.
- Sie kennen wesentliche Kennzahlen der Jahresabschlussanalyse und können diese interpretieren.
- Sie sind in der Lage, Krisenindikatoren frühzeitig zu erkennen und haben Kenntnis über Maßnahmen zur Krisenabwehr.

## IHR REFERENT

Bastian Willenborg, Dr. Heilmaier & Partner GmbH

Herr Willenborg verfügt über fundierte Erfahrungen bei der Prüfung und Beratung im Gesundheitssektor. Vor über 20 Jahren hat er begonnen, die Transformationsprozesse im öffentlichen Sektor zu begleiten. Als Wirtschaftsprüfer, Geschäftsführer und Branchenleiter für den Bereich Gesundheit & Soziales betreut er bei der Dr. Heilmaier & Partner GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Steuerberatungsgesellschaft eine Vielzahl von Einrichtungen aus verschiedenen Bereichen (z. B. Krankenhäuser, Alten- und Pflegeeinrichtungen usw.).

## TERMIN(E)

14.09.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

1 Tag

## PREIS

485,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Strukturen und Eckdaten des Krankenhaussektors**

**Überblick zu aktuellen gesetzgeberischen Maßnahmen und deren wesentliche Auswirkungen**

**Kennzeichen der Krankenhausfinanzierung**

**Finanzierungsgrundsätze nach dem Krankenhausfinanzierungsgesetz (KHG)**

- Finanzierung von Investitionskosten
- Finanzierung von Betriebskosten

**Ausgewählte krankenhausspezifische Bilanzpositionen**

**Krisenfrüherkennung und Jahresabschlussanalyse**

- Indikatoren einer Unternehmenskrise
- Aufbereitung der Datenbasis – Strukturbilanzen und Kennzahlen
- Analyse der Liquidität
- Going-concern-Prüfung im Rahmen der Jahresabschlusserstellung
- Grundlagen und Regelvermutung
- Insolvenzrechtliche Beurteilung
- Bilanzielle Fortführungsprognose
- Integrierte Unternehmensplanung
- Bilanzielle Konsequenzen bei Abkehr von der Going-Concern-Prämisse
- Angabepflichten und Auswirkungen auf den Bestätigungsvermerk
- Pflichten und Haftung von Aufsichtsrat und Geschäftsführung in Krisenzeiten

**Handlungsoptionen**

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 12 FIRMEN- UND UNTERNEHMENSKUNDEN

# Kommunalkundengeschäft

# ESG und Transformation im Konzern Kommune - die Transformationsstrategien kompetent begleiten

**Die kommunalen Kunden stehen hinsichtlich ihres Beitrags zur Klimaneutralität vor immensen Herausforderungen. Umso wichtiger ist es, die Transformationspläne dieser Kundengruppe sicher zu begleiten und sie bei der Erreichung ihrer Ziele kompetent zu unterstützen. Voraussetzung dafür ist, die Zukunftsaufgaben zu verstehen und mit dem Drahtseilakt zwischen leeren Kassen und Transformationsdruck souverän umzugehen. In diesem Seminar erhalten Sie Impulse für die Weiterentwicklung Ihres persönlichen Beratungsansatzes über die reine Finanzierung hinaus.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen der Segmente Firmen-/ Unternehmenskundenberatung, Kommunalkundenberatung, Treasury, Marktfolge

## IHR NUTZEN

- Sie sind sich der Komplexität und Potenziale der Transformation im kommunalen Kontext bewusst (Big Picture).
- Sie können das Transformationsbedürfnis der Kommune/KNU mit den Rahmenbedingungen der Sparkasse abgleichen.
- Sie können konkrete Handlungsoptionen und Lösungen ableiten und sich als Transformationsbegleiter positionieren.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Jörg Rudloff
- Daniel Barth, MLH consult

## HINWEIS(E)

Aufgrund der Komplexität des Kommunalkundengeschäfts empfehlen wir die ergänzende Buchung der Angebotsnummer 12.651, um das Thema der kommunalen Transformation gut in den Gesamtkontext einzubetten. Beide Veranstaltungen sind inhaltlich aufeinander abgestimmt.

## HINWEISE ZUM LERNMATERIAL

Die im Seminar verwendete Präsentation wird im Nachgang im Downloadporal zur Verfügung gestelt.

## TERMIN(E)

04.03.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 13:00 Uhr

## DAUER

3,5 Stunden

## PREIS

345,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

### Strategischer Rahmen der Transformation

- Big Picture: Treiber der Transformation und die Herausforderungen und Chancen für kommunale Kunden
- Rahmenbedingungen und Handlungsdruck (Dekarbonisierung, Klimaanpassung)

### ESG und Reporting

- ESG-Risiken und S-ESG-Score im kommunale Kontext
- ESG-Daten und Reportings bei kommunale Kunden
- Praxisfall VSME/VS-Bericht

### Fokus Energie und Wärme

- Energie- und Wärmewende in der Kommune verstehen
- konkrete Umsetzungsbeispiele und deren Mehrwerte für Kommunen

### Rolle und Lösungen der Sparkasse

- Transformationsbegleitung kommunaler Kunden
- Herausforderungen der Finanzierung
- aktuelle Lösungen aus dem Projekt Trafofi
- Übersetzung der Regulatorik und Anforderungen in konkrete Lösungen
- Ausblick: weitere Lösungen aus dem Projekt Trafofi („Griff ins Regal“) und Lernreise

# Grundlagen des Kreditgeschäfts mit Kommunalkunden und institutionellen Kunden

**Das Kommunalkreditgeschäft als Spezialbereich des Firmenkundengeschäfts birgt neben einem erheblichen Geschäftspotenzial auch besondere Risiken. Welche dies sind und welche sonstigen Rahmenbedingungen bei der Betreuung dieses Kundensegments zu beachten sind, erfahren Sie in unserem Seminar.**

## ZIELGRUPPE

Firmenkundenbetreuer/-innen, Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Marktfolge, Recht, Revision

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Besonderheiten des Kommunalkreditgeschäfts.
- Sie sind mit den wichtigen kommunalbezogenen Geschäften der Sparkasse vertraut.
- Sie haben eine fundierte Basis zur kompetenten Betreuung kommunaler Kunden.

## IHR REFERENT

Prof. Dr. Ralf Josten

LL.M. oec.; bis August 2025 Chefsyndikus und Chief Compliance Officer; Direktor des Zentralbereichs Compliance und Recht der Kreissparkasse Köln. Rechtsanwalt (of Counsel) in der Kölner Kanzlei CBH. Veröffentlichungen zu verschiedenen Themen des Bank-, Insolvenz und Wirtschaftsrechts. Honorarprofessor der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management, Bonn. Lehrbeauftragter der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf.

## HINWEIS(E)

Aufgrund der hohen Bedeutung des Kommunalkundengeschäfts mit Blick auf die immensen Herausforderungen im Zusammenhang mit der Finanzierung von kommunalen Transformationsthemen empfehlen wir die ergänzende Buchung der Angebotsnummer 12.622 "ESG und Transformation im Konzern Kommune". Es sich sich dabei um eine halbtägige digitale Veranstaltung. Beide Veranstaltungen sind inhaltlich aufeinander abgestimmt.

## TERMIN(E)

01.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

495,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Gerrit Friesecke**
0231 22240-564
gerrit.friesecke@ska.nrw

## Programm/Inhalt

Leistungsspektrum Kommunalbankgeschäft

- Produktpalette von Sparkassen
- Kredite zu Liquiditätssicherung und Investitionskredite, Schuldscheindarlehen, Kommunalanleihen, Leasing, Public-Privat-Partnership

Nachhaltigkeitstransformation durch Kommunen – Krise kommunaler Haushalte

- Kommunale Aktionsfelder
- Grenzen der Finanzierbarkeit
- Erhöhtes Sicherungsbedürfnis der Kreditinstitute
- Ausufernde kommunale Gesamtverschuldung

Insolvenzunfähigkeit von Gebietskörperschaften und Risikolage

- Unverzichtbare Bedeutung der Insolvenzunfähigkeit von Gemeinden, Städten und Kreisen
- Keine Haftung des Landes für Kommunalschulden

Vor- und Nachteile verschiedener Limitsysteme

- Kein unbegrenztes Kreditrisiko trotz Insolvenzunfähigkeit
- Portfoliorisiken
- Welche Kommunen werden wie stark finanziert?

Insolvenzfähigkeit von kommunalen Unternehmen und Risikolage

- Öffentlich-rechtliche und privatrechtlich verfasste Kreditnehmer
- Kommunalrechtliche Vorgaben zur Kapitalausstattung und Verlustübernahme
- Kreditsicherungsproblem: Sonderverwendungsfähigkeit von Infrastruktureinrichtungen

Rechts- und Formvorschriften beim Kommunalkredit

- Genehmigungsanforderungen
- Vertretungsregelungen

Sensibilisierung zum EU-Beihilferecht in der kommunalen Finanzierungspraxis

- Nichtigkeitsrisiko von kommunalen Bürgschaften
- Überblick EU-Bürgschaftsmitteilung und aktualisiertem DAWI-Freistellungsbeschluss, De-Minimis-Verordnung, DAWI-De-Minimis-Verordnung

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 12 FIRMEN- UND UNTERNEHMENSKUNDEN

# Förderprogramme / Leasing

# Einsteigerseminar Öffentliche Förderprogramme

**Öffentliche Wirtschaftsförderungsprogramme können für Kunden aus der gewerblichen Wirtschaft und aus freien Berufen ein wichtiger Baustein bei der Finanzierung sein. In diesem Einsteigerseminar erhalten Sie einen Überblick über die wichtigsten Programme von Bund und Land. Darüber hinaus erhalten Sie anhand von Praxisfällen Tipps zur Bearbeitung.**

## ZIELGRUPPE

Gewerbe-/Firmenkundenbetreuer/-innen sowie Fachbetreuer/-innen Fördermittel mit Kreditkenntnissen, die über keine oder geringe Erfahrungen mit gewerblichen Förderprogrammen verfügen.

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten einen grundlegenden Überblick über Struktur, Bedeutung und Vorteile öffentlicher Förderprogramme für Ihre gewerblichen Kunden.
- Sie erhalten Grundlagenkenntnisse zu öffentlichen Fördermitteln und lernen die wichtigsten Breitenprogramme aus den Bereichen Existenzgründungs-, Mittelstands-, Umwelt- sowie Innovationsförderung kennen.
- Sie lernen die Voraussetzungen für die Mittelbeantragung kennen und können Ihre Kunden individuell beraten.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Grundkenntnisse im gewerblichen Kreditgeschäft

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen der NRW.Bank

## HINWEIS(E)

Der Termin am 04/05.11.2026 findet in den Räumlichkeiten der NRW.Bank in Düsseldorf statt (Kavalleriestraße 22, 40213 Düsseldorf).

Die Referenten/-innen passen die Inhalte bei Bedarf auch kurzfristig an aktuelle Entwicklungen im Fördergeschäft an.

Zum Ausbau der hier erworbenen Kenntnisse empfehlen wir nach einer angemessenen Praxisphase das Fortgeschrittenenseminar Öffentliche Förderprogramme. Sie finden es unter unserer Angebotsnummer 12.707.

## TERMIN(E)

06.04.2027 – 07.04.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2 Tage

## PREIS

610,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

- Struktur der öffentlichen Förderung: Fördergeber - Förderziele - Förderinstrumente
- Vorteile öffentlicher Förderprogramme für Unternehmen bzw. die Sparkasse
- Förderung klassischer Existenzgründungs- und Mittelstandsvorhaben
- Grundzüge der Umwelt- und Innovationsförderung
- Unterscheidung öffentlicher Bürgschaften und Haftungsfreistellungen
- Aktuelle Neuerungen und Bearbeitungshinweise
- Praxisfälle

# Praxisseminar Öffentliche Förderprogramme

**Öffentliche Wirtschaftsförderungsprogramme können für Kunden aus der gewerblichen Wirtschaft und aus freien Berufen ein wichtiger Baustein bei der Finanzierung sein. In diesem Praxisseminar vertiefen Sie Ihre Kenntnisse zu diesen Programmen weitergehend und tauschen sich aktiv mit Experten und Expertinnen der Förderbank sowie aus den Sparkassen über aktuellste Entwicklungen in diesem Bereich aus.**

## ZIELGRUPPE

Erfahrene Gewerbe-/Firmenkundenbetreuer/-innen sowie erfahrene Fachbetreuer/-innen Fördermittel mit Kreditkenntnissen, die über mehrjährige Erfahrungen mit gewerblichen Förderprogrammen verfügen

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten Spezialkenntnisse zu ausgewählten Förderprogrammen der gewerblichen Wirtschaft.
- Sie erhalten die Möglichkeit zum Austausch zu ausgewählten Themen der Öffentlichen Förderung.
- Sie erarbeiten anhand von Fallstudien konkrete Finanzierungslösungen für typische Kundenanfragen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

- fundierte Kenntnisse im gewerblichen Kreditgeschäft
- Mehrjährige Erfahrungen mit gewerblichen Förderprogrammen
- Idealerweise Besuch des Einsteiger- (12.701) und Fortgeschrittenenseminars (12.707) Öffentliche Förderprogramme

## IHR REFERENT

Mitarbeiter/-innen der NRW.Bank

## HINWEIS(E)

Gerne besprechen die Experten und Expertinnen der Förderbank Finanzierungsfälle aus Ihrer täglichen Praxis. Sollte dies gewünscht sein, bringen Sie bitte Ihren Praxisfall mit ins Seminar.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1 Tag

## PREIS

365,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

- **Hinweise, Austausch und Diskussion zu aktuellen Entwicklungen im Bereich der Öffentlichen Förderung**
- **Vertiefende Informationen zu Spezialförderprogrammen**
- **Kombinationsmöglichkeiten von Förderprodukten**
- **Akquisitionshinweise für das Firmenkundengeschäft**
- **Risikoentlastung: Ausfallbürgschaft, Haftungsfreistellung, Konsortialfinanzierung**
- **Fallstudien/Übungsfälle zur Vertiefung der Kenntnisse in ausgewählten Förderprogrammen**
- **Besprechung der von den Teilnehmenden mitgebrachten Finanzierungsfälle**
- **Hinweise zu Zuschussprogrammen**

# Seminar für Fortgeschrittene - Öffentliche Förderprogramme

**Öffentliche Wirtschaftsförderungsprogramme können für Kunden aus der gewerblichen Wirtschaft und aus freien Berufen ein wichtiger Baustein bei der Finanzierung sein. In diesem Seminar für Fortgeschrittene erhalten Sie vertiefende Kenntnisse zu Breiten- und Spezialprogrammen von Bund und Land sowie wertvolle Tipps für die praktische Umsetzung.**

## ZIELGRUPPE

Gewerbe-/Firmenkundenbetreuer/-innen sowie Fachbetreuer/-innen - Fördermittel mit Kreditkenntnissen, die bereits über Erfahrungen mit gewerblichen Förderprogrammen verfügen

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten vertiefende Kenntnisse zu Breiten- und Spezialprogrammen der gewerblichen Wirtschaft aus den Bereichen Existenzgründungs-, Mittelstands-, Umwelt-, Infrastruktur- sowie Innovationsförderung.
- Sie erarbeiten anhand von Fallstudien konkrete Finanzierungslösungen für typische Kundenanfragen.
- Auf Basis der erworbenen Kenntnisse können Sie Ihre Kunden und Kundinnen umfassend und verhandlungssicher beraten.

## VORAUSSETZUNG(EN)

- Kenntnisse im gewerblichen Kreditgeschäft
- Erste Erfahrungen mit gewerblichen Förderprogrammen
- Idealerweise Besuch des "Einsteigerseminars - Öffentliche Förderprogramme" (unsere Angebotsnummer 12.701)

## IHR REFERENT

Guido Hellmer, NRW.BANK

Guido Hellmer, Direktor in der Förderberatung Westfalen der NRW.BANK, hat langjährige Praxiserfahrung bei der Begleitung von Finanzierungsvorhaben im Bereich der erneuerbaren Energien.

## HINWEIS(E)

Bitte beachten Sie auch unser Praxisseminar - Öffentliche Förderprogramme (unsere Angebotsnummer 12.702) als weitergehende Vertiefung zu den hier erworbenen Kenntnissen.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1 Tag

## PREIS

390,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

- **Vertiefende Informationen und Spezialprogramme aus den Bereichen Existenzgründungs-, Mittelstands-, Umwelt- sowie Innovationsförderung**
- **Förderung von kommunalen und sozialen Vorhaben**
- **Hinweise zur Regionalförderung**
- **Überblick zu Eigenkapitalförderprogrammen**
- **Risikoentlastung: Ausfallbürgschaft, Haftungsfreistellung und Konsortialfinanzierung**
- **Aktuelle Entwicklungen und ggf. Sonderfördermaßnahmen (z.B. Unwetterhilfen)**
- **Praxisfälle**

# Mehr Erfolg mit Leasing: Kunden durch starke Strategien gewinnen

**Leasing verstehen – Kundinnen und Kunden überzeugen! Erfahren Sie, wie die Deutsche Leasing zusammen mit den Sparkassen Kundinnen und Kunden begeistert: von einer starken Produktpalette über klare Rollen im Vertrieb bis hin zum cleveren Umgang mit Wettbewerbsangeboten. Erfahren Sie, was uns von Autobanken unterscheidet – und wie Sie mit Wettbewerbsanalysen, steuerlichen Vorteilen und frischen Perspektiven echte Verkaufserfolge erzielen.**

## ZIELGRUPPE

Geschäftskundenberater/-innen, Gewerbekundenberater/-innen, Firmen- und Unternehmenskundenberater/-innen, die Leasing aktiv verkaufen sowie Produktverantwortliche für das Thema Leasing

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Produktpalette der Deutschen Leasing und die entsprechenden Vertriebsrollen.
- Sie wissen, wie Sie Wettbewerbsangebote analysieren und die Alleinstellungsmerkmale der Deutschen Leasing herausarbeiten.
- Sie sind vertraut mit der Nutzung von Wettbewerbsanalysen zur Entwicklung effektiver Verkaufsstrategien und zur Kommunikation steuerlicher Vorteile.

## IHR REFERENT

Kai Kesseler, Deutsche Leasing GmbH

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1 Tag

## PREIS

410,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Produktstrategie der Deutschen Leasing mit den Sparkassen**

- Welche Produktpalette gibt es?
- Welche Vertriebsrollen sind wofür zuständig?

**Wettbewerb**

- Welche Mitbewerber/-innen sind am Markt und wer ist worauf spezialisiert?
- Was unterscheidet die Deutsche Leasing vom Wettbewerb?

**Analyse von Angeboten**

- Wie nutze ich die Wettbewerbsanalyse für meinen Verkaufserfolg?
- Welche Kundennutzen leite ich aus der Gegenüberstellung meines Angebots zum Wettbewerbsangebot ab?
- Steuerliche Optimierung des eigenen Angebots

## 12 FIRMEN- UND UNTERNEHMENSKUNDEN

# Payment

# Der Geschäftskonto-Check unter OSPlus_neo

**Viele Häuser beschäftigen sich aktuell mit der Weiterentwicklung des Giro-Fachberaters und der Implementierung des Co-Betreuers GiroZV. Dabei nimmt der digitale Geschäftskonto-Check in OSPlus_neo gerade beim allgemein zunehmenden Digitalisierungsgrad richtig Fahrt auf. Eine zentrale Herausforderung jeder einzelnen Sparkasse besteht darin, dieses neue, innovative Beratungsinstrument unter Einsatz eines iPads praxisnah und pragmatisch in die bereits etablierten Prozesse und die sparkassenindividuellen Rahmenbedingungen zu integrieren.**

## ZIELGRUPPE

Teilnehmer/-innen bisheriger Qualifizierungsmaßnahmen zur Girofachberatung und zum Co-Betreuer GiroZV, Giro-Fachberater/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen den Aufbau, die Struktur und die Inhalte des Geschäftskonto-Checks unter OSPlus_neo.
- Sie können die Vor- und Nachbereitung des Geschäftskonto-Checks unter Einsatz des neuen OSP-Prozesses noch effizienter und zielführender gestalten.
- Sie sind sicher in der Anwendung des Geschäftskonto-Checks in OSPlus_neo unter Einsatz des iPads.
- Sie kennen die mit dem GK-Check unter OSPlus_neo verzahnten OSPlus-Prozesse.

## IHR REFERENT

Christoph Kolender, Thomas Wölfle und Partner

## HINWEIS(E)

Zum erfolgreichen Besuch der Schulung ist es erforderlich, dass die Teilnehmenden auf das Live-System ihrer Sparkasse im OSPlus_neo zugreifen können.

Die Schulung wird nur als Inhouse Schulung angeboten. Kommen Sie bei Interesse gerne auf uns zu.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1 Tag

## PREIS

auf Anfrage

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Teil 1: Technische Schulung**

- Der Verkaufsprozess in der GFB unter OSPlus_neo

**Teil 2: Praxis- und Vertriebsschulung**

- Der GK-Check im OPlus_neo unter Einsatz neuester Beratungsmedien
- Training anhand von Praxisfällen
- Erfahrungsbericht zur Verwendung des GK-Checks unter OSPlus_neo mit Einsatz des iPads

# Den Co-Betreuer Giro/ZV zielorientiert steuern

**Viele Sparkassen sind bereits mit der Giro-Fachberatung bzw. der Umsetzung des Co-Betreuers Giro/ZV gemäß VdZ FK gestartet. Sie stehen nun vor der Herausforderung, diese neuen Beraterinnen und Berater zu steuern und Zielsysteme zu entwickeln.**

## ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte aus der Vertriebssteuerung FK

Führungskräfte im Bereich Giro-Fachberatung / Co-Betreuung Giro/ZV

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten wichtige Informationen rund um die Thematiken Giro-Fachberatung und der neuen Rolle Giro/ZV aus der VdZ FK.
- Sie haben einen guten Überblick über Produkte und Lösungen in der Giro-Fachberatung.
- Sie lernen die wichtigsten Ertragskomponenten einzuschätzen und die notwendigen Datenquellen kennen.
- Sie können technische Lösungen innerhalb der S-Finanzgruppe und deren Nutzen für die Praxis bewerten.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Rainer Pietsch, Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V. Berlin
  Verbandsreferent beim Rheinischen Sparkassen- und Giroverband
- Georg Post, Thomas Wölfle und Partner

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

2 Tage
2 Tage

## PREIS

810,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Vanessa Iwa**
0231 22240-781
vanessa.iwa@ska.nrw

## Programm/Inhalt

- Rund um die Giro-Fachberatung / der Co-Betreuer Giro/ZV aus strategischer Sicht
- Bedeutung Geschäftsgirokonto
- Kontext Vertriebsstrategie der Zukunft Firmenkunden
- Der Verkaufsprozess der Co-Betreuer Giro/ZV
- Der Bedarfsdecker – Überblick über Produkte und Lösungen
- Ertragskomponenten im Zahlungsverkehr
- Interne und Externe Datenquellen zur Steuerung
- Gesprächsplanung und –führung der Co-Betreuer Giro/ZV
- Technische Lösungen zur Vertriebsplanung und –steuerung
- Entwicklung von Zielkarten und Zielsysteme
- Verbundpartnersteuerung

# I. MARKT

# 15 Medialer und Digitaler Vertrieb

Tagungen

Fachseminare / Zertifikatsprogramme

Medialer Vertrieb und Steuerung

Internet-Filiale und Online-Banking-Business|Firmenkundenportal

Online- und Mobile-Vertrieb

Künstliche Intelligenz (KI) anwenden - für alle Mitarbeitenden

Künstliche Intelligenz (KI) gezielt nutzen - für spezielle Zielgruppen

Künstliche Intelligenz (KI) gestalten und vorantreiben - für Experten/-innen und Zukunftsgestaltende

Digitaler Vertrieb

Sicherheit und Recht

Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center

Social Media

Digitale Fitness

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

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

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

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

# Netzwerktreffen KI-Manager/-innen

**Im Rahmen des Netzwerktreffens wird ausreichend Gelegenheit geboten, sich über aktuelle KI-Themen der Sparkassen-Finanzgruppe (SFG) zu informieren sowie sich mit Kolleginnen und Kollegen auszutauschen. Am Vormittag erwarten die Teilnehmenden Vorträge seitens der Finanz Informatik, des Deutschen Sparkassenverlags GmbH sowie aus dem KISPA-Projekt, die ein Update über die aktuellen Entwicklungen innerhalb der Gruppe geben. Hierdurch wird der neueste Wissensstand vermittelt und ein Einblick in die relevanten Themen sowie die perspektivischen Entwicklungen für 2027 gegeben. Der Fokus auf aktueller Input, Austausch und der Vernetzung.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die in der Hauptverantwortung das Thema Künstliche Intelligenz (KI) bereits übernommen haben oder perspektivisch übernehmen werden

## IHR NUTZEN

- Durch Vorträge von unseren Partnerunternehmen und Dienstleistern erhalten die Teilnehmenden einen Überblick über die neuesten technologischen, regulatorischen und marktbezogenen Entwicklungen im KI#Umfeld – ein Wissensvorsprung, der ihnen hilft, Trends frühzeitig zu erkennen und gezielt in ihre Sparkasse zu integrieren.
- Der Austausch mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen Sparkassen sowie die Besuche an den fachlichen Marktständen führen zu neuen Kontakten und inspirierenden Best#Practice#Beispielen, die das eigene Arbeiten mit KI nachhaltig bereichern. Es entsteht ein greifbarer Praxis#Bezug, der den Teilnehmenden hilft, bereits heute konkrete Projekt#Ansätze in ihrem Haus zu planen und umzusetzen.
- Die Teilnehmenden erhalten ein klares Bild davon, wie die Rolle „KI#Manager“ die strategische Steuerung von KI in ihrer Sparkasse unterstützt und welche Schnittstellen zu anderen Funktionen dabei besonders wichtig sind. Sie erarbeiten gemeinsam erste Ideen für die Weiterentwicklung ihrer KI#Governance und definieren konkrete nächste Schritte, die die nachhaltige KI#Adoption in ihrer Sparkasse vorantreiben.

## TERMIN(E)

1. Quartal 2027

## DAUER

1 Tag

## 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.**

# Forum Social Media für Sparkassen

**Was kommt nach der „guten, alten Social-Media-Arbeit"?**
**Seit 11 Jahren verfolgt das Forum Social Media die spannende Entwicklung der sozialen Medien und ihrer Einbettung in die Sparkassenwelt. Die Einführung, insbesondere der generativen KI mittels LLM, scheint die Social-Media-Arbeit zu revolutionieren.**

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die in der praktischen und strategischen Umsetzung in der Kommunikation mit Social Media unterwegs sind

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten gewinnbringende Impulse für die Social-Media-Präsenz.
- Sie gewinnen Orientierungs-, Struktur- und Strategiewissen zu neuen Entwicklungen.
- Sie bekommen konkrete Praxisbeispiele aus Sparkassen und blicken über den Tellerrand der Sparkasse hinaus.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Programm/Inhalt

## HINWEIS(E)

Das Forum Social Media findet in Dortmund im Tagungszentrum der Sparkassenakademie NRW statt. Am **Montag, den 30.11.2026** gibt es einen **Abendempfang/Warm-up zum Netzwerken und Austauschen** mit einem Buffet. Am **Dienstag, den 01.12.2026** findet das **Forum** von 09:00 Uhr bis ca.16:30 Uhr statt.

**Tagungshotel**
Sofern Sie eine Vorübernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 01.11.2026 haben wir für Sie hier ein Zimmerkontingent reserviert. Bitte buchen Sie direkt beim Hotel:
https://www.hilton.com/de/hotels/dtmdhhx-hampton-dortmund-phoenix-see/

Wählen den Button "Sonderpreise" aus, geben Sie dort die Gruppenkennnummer 94I ein und buchen dann über den Button "Zimmer & Preise prüfen". Alternativ können Sie beim Hotel per Telefon (0231 9479900) oder per Mail (akademie@hamptondortmund.de) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie bei der Reservierung bitte den Code "Forum Social Media für die Sparkassen - Gruppenkennung 94I".
Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.

## TERMIN(E)

01.12.2026 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag
09:00 - 16:30 Uhr / optional Vorabendempfang

## PREIS

475,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

Start am Montag, den 30.11.2026 ab 19:00 Uhr mit einem Warm-up und Abendbuffet zum Kennenlernen, Austauschen und Netwerken

Ort: Mu-Kii, Am Kai 8, 44263 Dortmund (400 m von der Akademie)

**Dienstag, 01.12.2026**

| | |
|---|---|
| 09:00 - 09:10 Uhr | **Begrüßung und Ablauf**<br>Dr. Carsten Kolbe, Dr. Kolbe Kommunikation |
| 09:10 - 10:10 Uhr | **Generative KI in der digitalen Kommunikation**<br>Prof. Fabian Sippel, AI Institut, CEO klartxt |
| 10:10 - 11:10 Uhr | **Recht und KI - was wir wissen sollten!**<br>Dr. Mortiz Indenhuck, Rechtsanwalt Lindenpartners |
| 11:10 - 11:30 Uhr | **Kaffeepause** |
| 11:30 - 12:30 Uhr | **KI im Social-Media-Alltag: effiziente Workflows und Praxisberichte für Sparkasse**<br><br>Nadine Fabini (Podukmanagerin Communication Tools & Solutions) und Franziska Guddat (Social Media Managerin, Newsdesk&Content), Newsroom |
| 12:30 - 13:30 Uhr | **Mittagspause** |
| 13:30 - 15:35 Uhr | **Social-Media-Praxis im Karussell/Ask me anything**<br>Drei Stationen á 60 Minuten = 20 Minuten Impuls und Kennenlernen + 40 Minuten Diskussion/Erkenntnisse, 5 Minuten Raumwechsel<br><br>**Station 1:**<br>**"Die Rote Bank: Kundennähe als Social-Media-Strategie"**<br>Kristina Biermann, Anja Pottmeier und Justina Renkel, Sparkasse Neuss<br><br>**Station2:**<br>**"User Generated Content (UGC) als Social Performance Boost"**<br>Laila Takni und Sebastian Franz, Haspa<br><br>**Station 3:**<br>**Regionalität statt Reichweite**<br><br>Maxim Ludwig, Social Media Managerin und<br><br>Maria Erdmann, Gruppenleitung Marketing, Sparkasse Elbe-Elster |
| 15:45 - 16:00 Uhr | **Kaffeepause** |
| 16:00 - 16:20 Uhr | **"Wohin entwickelt sich die Social-Media-Kommunikation der Sparkassen im KI-Zeitalter?"** (Podiumsdiskussion)<br>Dr. Carsten Kolbe, Dr. Kolbe Kommunikation |
| ab ca. 16:20 Uhr | **Verabschiedung und Ende des Forums** |

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

# Fachseminare / Zertifikatsprogramme

# Zertifikatsprogramm Medialer Vertrieb - Internetmanagement

**In Sparkassen gehört das Internet im Rahmen einer modernen Multikanalstrategie zu einem akzeptierten Vertriebsweg. Dabei ist es im digitalen Zeitalter für die Sicherstellung der Wettbewerbsfähigkeit wichtig, neue sowie innovative Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten cross-medial zu nutzen sowie Kunden für den Umgang mit Online-Medien zu begeistern. Dies erfordert aber auch qualifizierte Mitarbeiter/-innen mit dem nötigen Know-how. In diesem Zertifikatsprogramm wird diese Kompetenz - stets abgestimmt auf die aktuellen Strategien und Web-Technologien - aufgebaut.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing und dem Internetmanagement

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der betriebswirtschaftlichen Betrachtung und der marketingspezifischen Ausrichtung des Vertriebskanals Internet sowie dessen Integration in die Ablaufprozesse der Sparkasse.
- Sie sind in der Lage, webbasiertes sowie sicherheitsspezifisches IT-Know-how in der Praxis anzuwenden.
- Sie können Rechtsfragen qualifiziert beantworten, mediale Bankleistungen vertriebsorientiert platzieren und Internetprojekte ergebnisorientiert managen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

- Kenntnisse des aktuell eingesetzten Content-Management-Systems
- Praxiserfahrungen

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Mitarbeiter/-innen von Sparkassen, der Sparkassenverbände sowie externe Referenten/-innen

## HINWEIS(E)

Das Zertifikatsprogramm ist modular aufgebaut und wird in einer idealen Mischung von Präsenz- und Online-Veranstaltungen mit Unterstützung von Selbstlernmedien zum Eigenstudium (E-Learnings) durchgeführt. Die einzelnen Bausteine können individuell - je nach Tätigkeitsfeld und Kenntnisstand - besucht werden. Sofern einzelne Bausteine bereits in den vergangenen 2 Jahren belegt wurden, können noch fehlende Bausteine nachgeholt werden, um an einer abschließenden Lernerfolgskontrolle teilzunehmen. Nach erfolgreichen Abschluss sind Sie berechtigt, den Titel "**Internetmanager/-in|Sparkassenakademie NRW**" zu tragen.

## TERMIN(E)

Nr.27 | 01.04.2027 – 10.09.2027 | Sparkassenakademie NRW

E-Learning 15.400 in der Zeit (01.04. - 02.05.2027)
Präsenz-Modul 15.200 (03.05.2027)
Präsenz-Modul 15.400 (04.05.2027)
Präsenz-Modul 15.600 (24.05.2027)
Präsenz-Modul 15.210 (25.05.2027)
Online-Modul 15.610 (02.06.2027)
Online-Modul 15.420 (15.06.2027)
Online-Modul 15.800 (22.06.2027)
Online-Modul 15.260 (05.07. - 06.07.2027)
Präsenz-Modul 15.305 (07.09.2027)
Präsenz-Modul 15.250 (08.09. - 10.09.2027)
Web Based Training in der Zeit (03.05. - 10.09.2027)

## DAUER

15 Tage
Die Gesamt-Lernzeit von mind. 15 Tagen umfasst:

- 8 Tage Präsenz-Module
- 5 Tage Online-Module
- ca. 10 Stunden E-Learning
- Lernzeit für die Transferaufgaben
- 1 Tag Lernerfolgskontrolle

## PREIS

4.350,00 €

## KONTAKT

**Ihre Lernreise: Zertifikatsprogramm Medialer Vertrieb - Internetmanagement**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Start** | **Online-Marketing - Basics** | **Medialer Vertrieb - Organisation, Prozesse und** | **Online-Marketing - Erfolgreicher Vertrieb in digitalen** |
| GO | 6,0 Stunde(n) | 1 Tag | 1 Tag |
| | E-Learning | Seminar | Seminar |
| **Grundlagen der Internet-Sicherheit** | **Internetsteuerung - Online-Controlling und zielgruppengere** | **Vertriebs- /Konzeptphase** | **Transferphase 1 - anwenden, reflektieren und** |
| 1 Tag | 1 Tag | individuelle Dauer | individuelle Dauer |
| Seminar | Seminar | Selbstlernen | Selbstlernen |
| **Internet und eCommerce - Rechtsfragen und** | **Grundlagen Social Media-Kommunikation** | **Projektmanagement im Medialen Vertrieb - planen,** | **Internetgerechtes Texten - Mehr Erfolg durch** |
| 1 Tag | 1 Tag | 2,0 Tage | 1 Tag |
| Seminar | Seminar | Seminar | Seminar |
| **Transferphase 2 - anwenden, reflektieren und** | **Digitale Kompetenz im Multikanalvertrieb: Umsetzungstipps** | **Präsentieren - die Grundlagen** | **Präsentieren - Persönlich, souverän und** |
| individuelle Dauer | 1 Stunde(n) | 1 Stunde(n) | 1 Stunde(n) |
| Selbstlernen | E-Learning | E-Learning | E-Learning |

ANMELDUNG

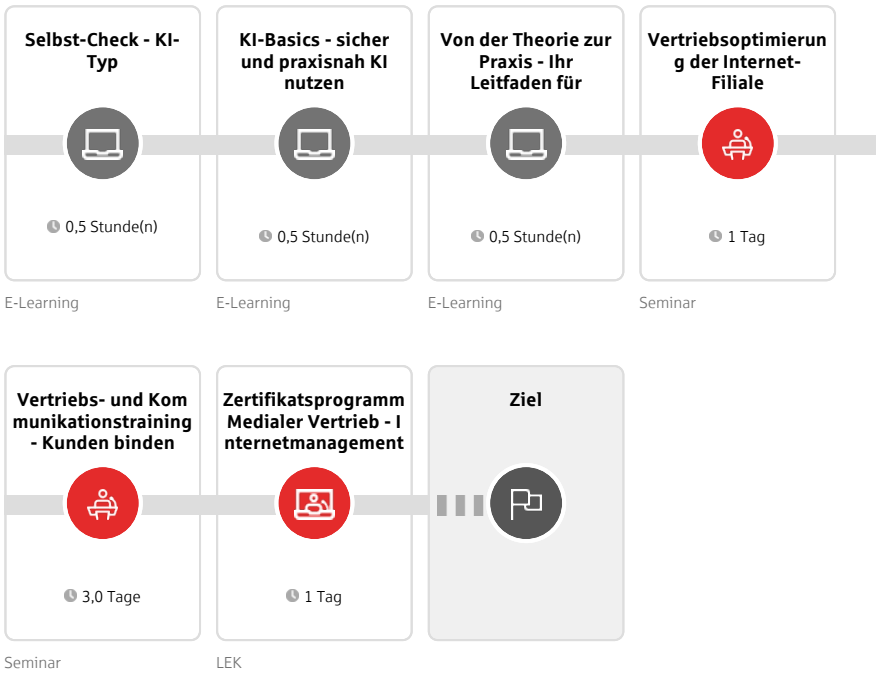


**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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


Selbst-Check - KI-Typ
0,5 Stunde(n)
E-Learning
KI-Basics - sicher und praxisnah KI nutzen
0,5 Stunde(n)
E-Learning
Von der Theorie zur Praxis - Ihr Leitfaden für
0,5 Stunde(n)
E-Learning
Vertriebsoptimierung der Internet-Filiale
1 Tag
Seminar
Vertriebs- und Kommunikationstraining - Kunden binden
3,0 Tage
Seminar
Zertifikatsprogramm Medialer Vertrieb - Internetmanagement
1 Tag
LEK
Ziel

## Programm/Inhalt

### Präsenz- & Online-Module

- Medialer Vertrieb - Organisation, Prozesse und Aktuelles (15.200)
- Online-Marketing - Erfolgreicher Vertrieb in digitalen Kanälen (15.400) inkl. vorgeschaltetem E-Learning
- Grundlagen der Internet-Sicherheit (15.600)
- Internet und eCommerce - Rechtsfragen und Lösungsalternativen (15.610) (online)
- Internetgerechtes Texten in der Internet-Filiale - Mehr Erfolg durch Professionalität (15.420) (online)
- Grundlagen Social Media (15.800) (online)
- Projektmanagemen im Medialen Vertrieb - planen, realsieren und steuern von Projekten (15.260) (online) inkl. vorgeschaltetem E-Learning
- Internetsteuerung - Online-Controlling und zielgruppengerechte Reports (15.210)
- Vertriebsoptimierung der Internet-Filiale (15.305)
- Vertriebs- und Kommunikationstraining - Kunden binden und für den Medialen Vertrieb gewinnen (15.250)

Bitte entnehmen Sie weitere Informationen zu den Bausteinen den jeweiligen Angebotsbeschreibungen.

### Web Based Trainings

- Online-Marketing - Basics (15.400-1)
- Digitalziele (15.950)
- Künstliche Intelligenz in der Sparkassen (15.435-1, 15.435-2 & 15.436-2)
- Präsentieren - die Grundlagen (57.215)
- Präsentieren - Persönlich, souverän und professionell (57.216)

### Transferaufgaben

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte (15.100)
- Sie erhalten zu Beginn die Aufgabe, eine Vertriebs-/Konzeptarbeit im Laufe Ihres Zertifikatsprogramms zu erstellen. Das Thema können Sie auf Basis der vermittelten Inhalte selbst wählen. Es sollte eine reale Situation der Sparkasse widerspiegeln und dabei einer definierten Zielgruppe (z. B. Vorstand oder Fachabteilung) die Fragen beantworten: Wo steht die Sparkasse beim ausgewählten Themenschwerpunkt (Ausgangssituation)? Was will die Sparkasse erreichen (Handlungsfelder)? Und was muss sie dafür machen (Lösungen)?

### Lernerfolgskontrolle

- Der aktuelle Kenntnisstand der in den Zertifikatsprogrammbausteinen vermittelten Inhalte des Jahres 2027 wird in der Lernerfolgskontrolle vorausgesetzt.
- Das Zertifikatsprogramm wird mit einer einer lehrgangsintegrierten Lernerfolgskontrolle in der Zeit vom 08. - 10.09.2027 abgeschlossen. Sie stellen Ihre Vertriebs-/Konzeptarbeit in einer ca. 10-minütigen Präsentation (Umfang 8 – 12 inhaltliche Folien) dar. Nach bestandener Lernerfolgskontrolle erhalten die Teilnehmer/-innen ein Zertifikat.

# Zertifizierte/-r KI-Manger/-in (Hochschulzertifikat)

**Das Zertifikatsprogramm vermittelt alle wichtigen generalistischen Kenntnisse, um den Einsatz von KI-Anwendungen im Unternehmen systematisch zu planen, zu steuern und zu realisieren. Es vertieft das Wissen, zeigt die erforderlichen Kompetenzen auf und bereitet auf die Koordination interdisziplinärer Teams vor. Es vermittelt praxisnah, wie Bedarf ermittelt, Strategien entwickelt und Projekte umgesetzt werden.**

## ZIELGRUPPE

Verantwortliche für das Thema Künstliche Intelligenz und Digitalisierung - idealerweise mit erster einschlägiger Berufserfahrung in Digitalisierungs- oder Transformationsprojekten - wie z. B. KI-Manager/-innen, KI-Officer, KI-Product Owner und Projektleiter/-innen, die eine KI-Strategie entwickeln und erste Pilotprojekte in Unternehmen einsetzen

## IHR NUTZEN

- Sie haben die nötigen Kenntnisse, um den Einführungsprozess von KI-Anwendungen im Unternehmen systematisch zu planen, zu steuern und umzusetzen.
- Sie wissen, welche strategischen Perspektiven Künstliche Intelligenz für Ihr Unternehmen eröffnet.
- Sie können einschätzen, welche Anwendungen und Anwendungsfelder für Sie relevant sind.
- Sie kennen die wesentlichen aktuellen Entwicklungstrends im Themenfeld Künstliche Intelligenz.
- Sie verfügen über fundierte Entscheidungsgrundlagen für die weitere Beschäftigung mit dem Thema KI.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung
  Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung
- Martin Friedrich, Fraunhofer-Institut
  seit Mai 2012 Senior Scientist am Fraunhofer-Institut in Dortmund, wo er Industrie- und Forschungsprojekte leitet und Data Science sowie KI-Modelle zur Ergebniserarbeitung einsetzt. Parallel dazu engagiert er sich seit 2019 als KI-Trainer im Mittelstand Digital Zentrum Ruhr-OWL, berät Unternehmen zu KI und Digitalisierung und leitet Workshops und Vorträge.
- Astrid Christofori
  Freiberufliche Rechtsanwältin, Mediatorin und Dozentin für Urheberrecht, Wettbewerbsrecht und internationales Wirtschaftsrecht

## TERMIN(E)

04.11.2026 – 04.12.2026 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (04.11.2026)
Online-Modul 2 (11.11.2026)
Online-Modul 3 (12.11.2026)
Online-Modul 4 (16.11.2026)
Online-Modul 5 (18.11.2026)
Online-Modul 6 (19.11.2026)
Online-Modul 7 (23.11.2026)
Online-Modul 8 (24.11.2026)
Online-Prüfung (03.12. - 04.12.2026)

05.03.2027 – 16.04.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (05.03.2027)
Transferphase nach Modul 1 (05.03. - 11.03.2027)
Online-Modul 2 (11.03.2027)
Transferphase nach Modul 2 (11.03. - 12.03.2027)
Online-Modul 3 (12.03.2027)
Transferphase nach Modul 3 (12.03. - 18.03.2027)
Online-Modul 4 (18.03.2027)
Transferphase nach Modul 4 (18.03. - 19.03.2027)
Online-Modul 5 (19.03.2027)
Transferphase nach Modul 5 (19.03. - 25.03.2027)
Online-Modul 6 (25.03.2027)
Transferphase nach Modul 6 (25.03. - 01.04.2027)
Online-Modul 7 (01.04.2027)
Transferphase nach Modul 7 (01.04. - 02.04.2027)
Online-Modul 8 (02.04.2027)
Transferphase und Konzepterstellung (02.04. - 15.04.2027)
Mündliche Prüfung (15.04. - 16.04.2027)

02.06.2027 – 30.06.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (02.06.2027)
Transferphase nach Modul 1 (02.06.

**HINWEIS(E)**

Das Zertifikatsprogramm ist modular aufgebaut und wird in einer idealen Mischung von Online-Veranstaltungen mit Unterstützung von Selbstlernmedien zum Eigenstudium durchgeführt. Es wird mit einer Prüfung und **mit Zertifikat der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management** abgeschlossen. Nach erfolgreichem Abschluss sind Sie berechtigt, den Titel **"Zertifizierte/-r KI-Manager/-in | HFM"** zu tragen.

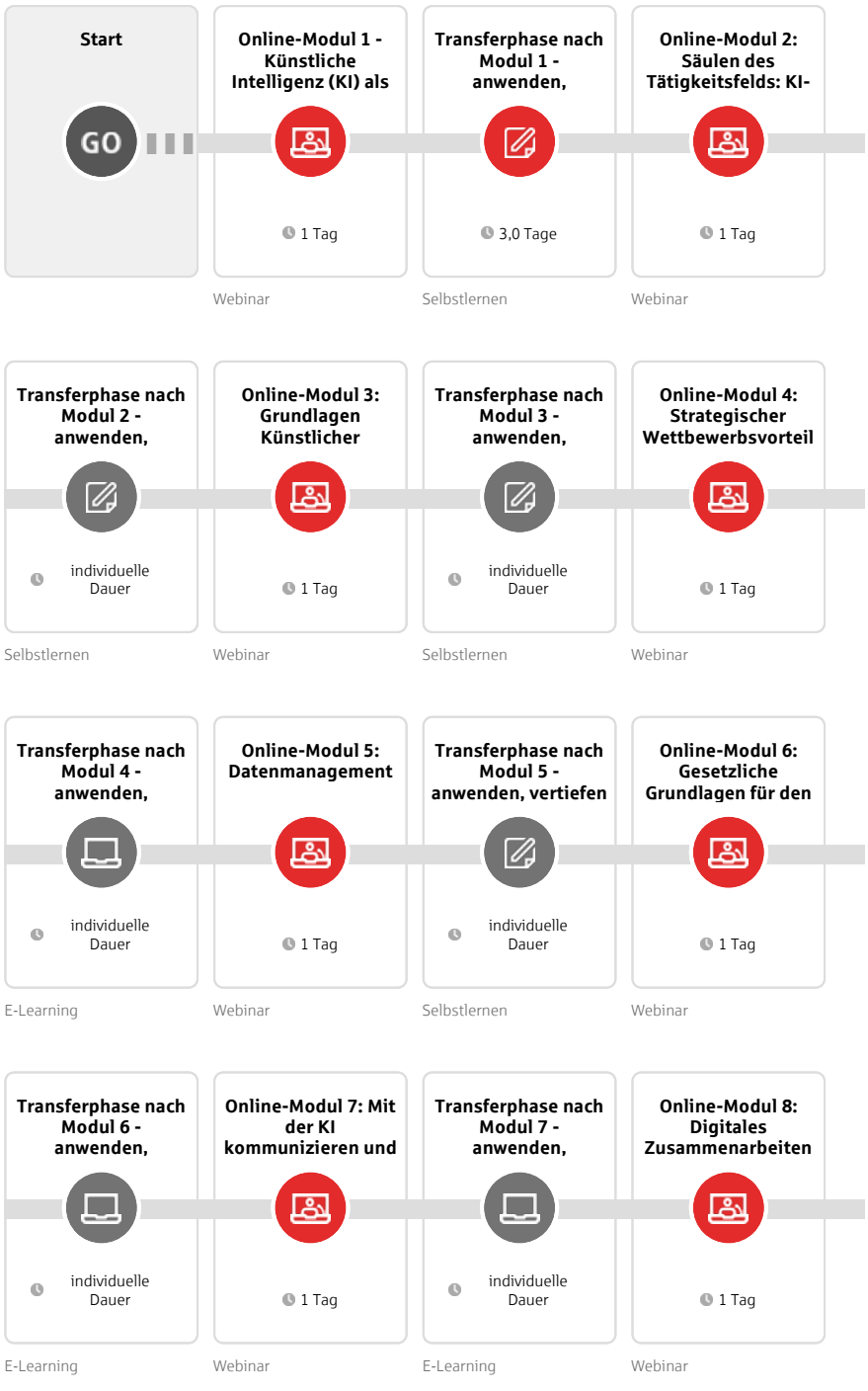
**Bitte buchen Sie die Veranstaltung über die Angebotsnummer M1.100:**
https://portal.sparkassenakademie-nrw.de/ecadia/pub/Zertifikatsprogramm-KI-Manager-in-zertifiziert-dur/id/M1.100

- 04.06.2027)
Online-Modul 2 (04.06.2027)
Transferphase nach Modul 2 (04.06. - 10.06.2027)
Online-Modul 3 (10.06.2027)
Transferphase nach Modul 3 (10.06.2027)
Online-Modul 4 (11.06.2027)
Transferphase nach Modul 4 (11.06. - 16.06.2027)
Online-Modul 5 (16.06.2027)
Transferphase nach Modul 5 (16.06. - 17.06.2027)
Online-Modul 6 (17.06.2027)
Transferphase nach Modul 6 (17.06. - 21.06.2027)
Online-Modul 7 (21.06.2027)
Transferphase nach Modul 7 (21.06. - 22.06.2027)
Online-Modul 8 (22.06.2027)
Transferphase und Konzepterstellung (22.06. - 29.06.2027)
Mündliche Prüfung (29.06. - 30.06.2027)

04.11.2027 – 14.12.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (04.11.2027)
Transferphase nach Modul 1 (04.11. - 11.11.2027)
Online-Modul 2 (11.11.2027)
Transferphase nach Modul 2 (11.11. - 12.11.2027)
Online-Modul 3 (12.11.2027)
Transferphase nach Modul 3 (12.11. - 18.11.2027)
Online-Modul 4 (18.11.2027)
Transferphase nach Modul 4 (18.11. - 19.11.2027)
Online-Modul 5 (19.11.2027)
Transferphase nach Modul 5 (19.11. - 25.11.2027)
Online-Modul 6 (25.11.2027)
Transferphase nach Modul 6 (25.11. - 26.11.2027)
Online-Modul 7 (26.11.2027)
Transferphase nach Modul 7 (26.11. - 01.12.2027)
Online-Modul 8 (01.12.2027)
Transferphase und Konzepterstellung (01.12. - 14.12.2027)

**Ihre Lernreise: Zertifizierte/-r KI-Manger/-in (Hochschulzertifikat)**




Mündliche Prüfung (13.12. - 14.12.2027)

## DAUER

80 Stunden
**Gesamtdauer**

- 60 Zeit-Std. Online-Module jeweils von 08:30 - 16:00 Uhr
- 20 Zeit-Std. Selbstlernphase
- Abschlussprüfung (Projektpräsentation)

## PREIS

2.995,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG

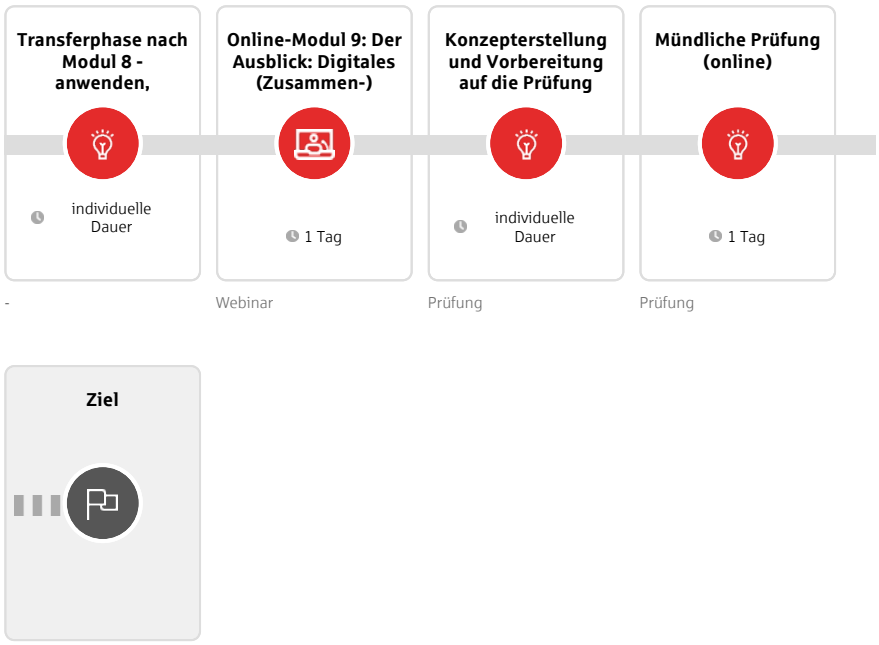


**Jana Bathe**
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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


Transferphase nach Modul 8 - anwenden,
individuelle Dauer
-
Online-Modul 9: Der Ausblick: Digitales (Zusammen-)
1 Tag
Webinar
Konzepterstellung und Vorbereitung auf die Prüfung
individuelle Dauer
Prüfung
Mündliche Prüfung (online)
1 Tag
Prüfung
Ziel

## Programm/Inhalt

**Künstliche Intelligenz (KI) als transformatives Technologie- und Anwendungsfeld**

- Künstliche Intelligenz als vierte digitale Welle
- Anwendungsfelder künstlicher Intelligenz

**Säulen des Tätigkeitsfelds: KI-Management als Aufgabe und Prozess**

- Bedarfsermittlung vornehmen
- KI-Readiness des Unternehmens identifizieren
- Projekt- und Changemanagement aufsetzen
- Notwendigkeit des Kompetenzausbaus identifizieren
- Rechtliche Rahmenbedingungen identifizieren
- Datenschutz und Ethik
- Performance Monitoring & Evaluation definieren
- KI-Management als interdisziplinäre Aufgabe

**Grundlagen Künstlicher Intelligenz**

- Entwicklungsgeschichte Künstlicher Intelligenz
- Grundlegende technologische Verfahren
- Machine Learning verstehen
- Generative KI: Sprach- und Bildmodelle

**Strategischer Wettbewerbsvorteil von Künstlicher Intelligenz**

- Elemente einer KI-Strategie
- Strategischer und technischer Wettbewerbsvorteil durch KI
- KI-Strategie-Typen

**Datenmanagement**

- Grundlagen der Datenanalyse
- Programmiersprachen für Datenanalyse und Machine Learning

**Gesetzliche Grundlagen für den Einsatz von KI**

- EU AI Act als Rechtsrahmen
- Datenschutz, Betriebsgeheimnisse, Vertragsrecht
- KI-Guideline, Vertragsrecht, Markenrechte
- Urheberrecht, Nutzungsrecht, Persönlichkeitsrechte
- Ethische Aspekte: Transparenz, Verzerrungseffekte, Nachhaltigkeit

**Mit der KI kommunizieren: Natürliche Spracheingabe richtig anwenden**

- Prompten als Kulturtechnik des 21. Jahrhunderts
- Prompt-Training

**KI-Management als Prozess: Implementierung von KI-Anwendungen**

- von der Bedarfsermittlung zum zielorientierten Konzept-Outline
- Projektmanagement
- Schulung & Kompetenzausbau: KI-Wissens- und Trainingsbedarfe identifizieren und abdecken
- Compliance und Rechtliches
- Auswahl und Bewertung von Angebotsformen generativer KI
- Projektbezogenes Datenmanagement
- Umsetzung der KI-Roadmap
- Monitoring und Evaluation

**Der Ausblick: Digitales (Zusammen)Arbeiten im Zeitalter der Künstlichen Intelligenz**

- Integration von Suchmaschinen und generativer KI
- Integration generativer KI in Standard-Instrumente und Software-Umgebungen für die Inhalteproduktion, die Datenverarbeitung und die Unternehmenskommunikation
- KI als Querschnittskompetenz in unterschiedlichen Branchen, Tätigkeitsfeldern und Gewerken

**Transferaufgaben**

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte
- zum Erlangen des Zertifikats ist die Bearbeitung einer Fallstudie mit anschließender Konzept-/Projektpräsentation für die Anwendung und Strategieumsetzung von Anwendungen mit Künstlicher Intelligenz erforderlich

**Prüfung**

Das Zertifikatsprogramm wird mit einer Prüfung abgeschlossen. Sie besteht aus einer Konzeptarbeit nebst deren Präsentation und Fachgespräch.

Termin: Präsentation und Fachgespräch 10.10.2025

Details zur Prüfung:

Vorbereitung Prüfung/Präsentation eines KI-Praxisobjekts

- Gliederung der Prüfungspräsentation
- Beispiele für Prüfungsthemen und die Aufbereitung als Präsentation
- Prüfungsanforderungen und Bewertungskriterien
- Repetitorium der Kursinhalte
- Tipps für die Online-Präsentation (Tools, Gestaltung, roter Faden)

Mündliche Prüfung:

- Live-Präsentation (vor allen Teilnehmer/-innen)
- Einzelbesprechungen und Mitteilung des individuellen Ergebnisses

Nach bestandener Prüfung erhalten die Teilnehmer/-innen ein Zertifikat der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management.

# 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



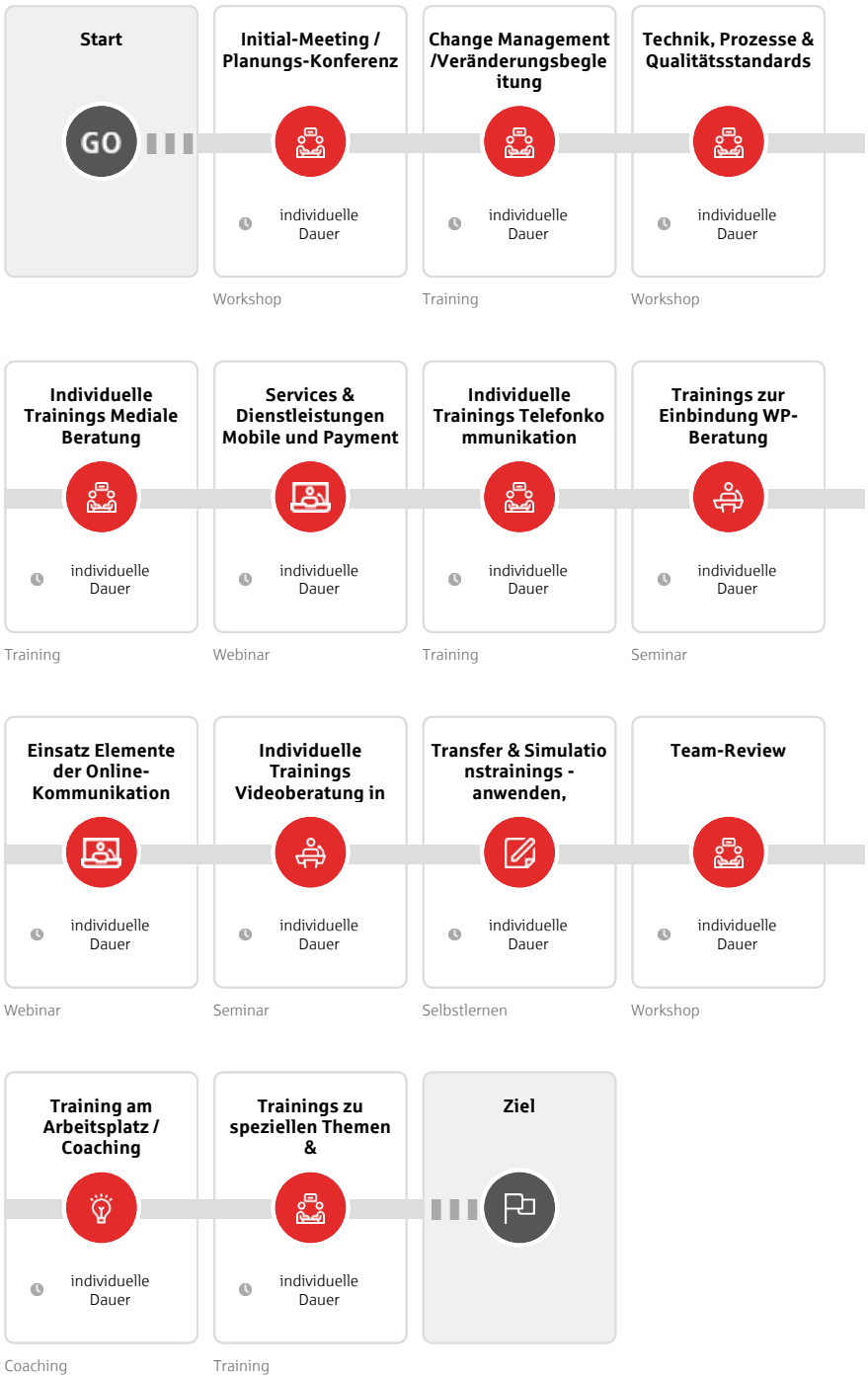
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

# Medialer Vertrieb und Steuerung

# Medialer Vertrieb - Organisation, Prozesse und Aktuelles

**Die zunehmende Digitalisierung, veränderte Kundenerwartungen sowie der Wettbewerbsdruck durch Direktbanken, online-aktive Geschäftsbanken und aufstrebende „FinTech-Unternehmen“ machen es erforderlich, dass elektronische Medien prozess- und kosteneffizient für den Vertrieb genutzt werden. Grundlagen hierfür sind eine schlüssige strategische Ausrichtung der Direktkanäle im Omnikanalvertrieb sowie eine zweckdienliche Aufbau- und Ablauforganisation. Diese Veranstaltung fasst anhand der Leitsätze aus der Digitalen Agenda den aktuellen Sachstand zusammen.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing und Internetmanagement

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der geschäftspolitischen Bedeutung sowie den grundlegenden Möglichkeiten, den Medialen Vertrieb zu gestalten.
- Sie kennen die Grundprinzipien der Digitalen Agenda sowie weitere aktuelle Projekte im Medialen Vertrieb.
- Sie können anhand von Beispielen aus der Praxis die vertriebliche Ausrichtung des eigenen Medialen Vertriebs bewerten und erhalten Anregungen zur Optimierung.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Jörg Wehling, Sparkasse Münsterland Ost
  Referent Prozess-/Organisationsentwicklung mit langjährigen Praxis- und Projekterfahrungen in digitalen Themen und in der Gremienarbeit der FI, langjähriger Dozent in der Sparkassenakademie
- Jürgen Bauerkämper, Sparkasse Paderborn-Detmold-Höxter
  Produkte und Preise, Dipl.-Kaufmann und Absolvent Fachseminar Marketing mit langjährigen Erfahrungen in der Seminartätigkeit

## HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement.

## TERMIN(E)

03.05.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

370,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

Beginn 09:30 Uhr |Ende um ca. 17:00 Uhr

**Leistungsübersicht Medialer Vertrieb**

**Organisation und Prozesse beispielhaft anhand von Sparkassen**

**Digitale Agenda: Die Digitale Sparkasse der Zukunft und die Auswirkungen auf den Medialen Vertrieb**

**Nähere Betrachtung ausgewählter Leitsätze der Dimensionen Sparkasse, Kunde und Mitarbeiter mit Exkursen zu:**

- Digitale Mindeststandards
- IF Effizient zu Sparkasse Effizient - Ein Teilprojekt der Digitalen Agenda
- Veränderung der Rolle der Kanäle: Der Weg zum Omnikanalvertrieb

**Anteil des Medialen Vertriebs daran, die Sparkasse fit für die Zukunft zu machen**

**Handlungsnotwendigkeiten und Praxisberichte aus den Sparkassen z.B. anhand folgender Beispiele:**

- Finanzplattform
- Das Playbook Digitaler Vertrieb
- Kontothemen ganz einfach online selbst regeln – mit unseren praktischen Self-Services
- Girokonto als Dreh- und Angelpunkt und wichtige Schnittstelle
- Effiziente Prozesse durch KI-Nutzung im OSPlus-Standard
- App Sparkasse
- Kundendialogplattform - Chatbots und digitale Assistenten
- Amelie, INES und Co.
- Blick auf das Firmenkundenportal / Online-Banking Business
- Mehr Sicherheit im Zahlungsverkehr
- Authentifizierung und Identifizierung
- Von der deutschen eID zur europäischen (KI-)Wallet V 1.0

**Weitere aktuelle Projekte im Medialen Vertrieb, die ggf. auch einzelne der o.g. Themen ersetzen können**

# Internetsteuerung - Online-Controlling und zielgruppengerechte Reports

**Die Kunden der Sparkassen nutzen im zunehmenden Maße die neuen digitalen Vertriebs- und Servicekanäle. Um den Erfolg von Online-Maßnahmen zu beurteilen, sind geeignete Instrumente und aussagekräftiges Datenmaterial notwendig. Lernen Sie in diesem Seminar Steuerungsmöglichkeiten kennen. Stellen Sie sich aus den verfügbaren Kennzahlen Ihr Online-Controlling zusammen und generieren Sie zielgruppengerichtete Reports.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Electronic Banking, Vertriebsmanagement und Marketing

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die für ein Online-Controlling gängigen Systeme, Datenquellen und Kennzahlen.
- Sie sind vertraut mit der Analyse von Online-Vertriebs- und Serviceaktivitäten.
- Sie sind in der Lage, sinnvolle Kennzahlen zum Controlling Ihrer Aktivitäten auszuwählen.
- Sie können einen auf Ihr Haus ausgerichteten Maßnahmenplan erstellen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Kenntnisse der Internet-Filiale und der digitalen Vertriebs- und Service-Prozessen Ihrer Sparkasse

## IHR REFERENT

Jan Schmidt, Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH

Controller (IHK); Informatik-Betriebswirt (VWA) mit langjährigen Trainingserfahrungen

## HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement.

## TERMIN(E)

25.05.2027 | 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

Beginn 09:30 Uhr|Ende ca. 17:00 Uhr

### Grundlagen

- Ziele
- Nutzen eines Online-Controllings
- Die CTP-Matrix

### Digitale Vertriebs- und Service-Prozesse

- Organisatorische Rahmenbedingungen
- Technische Übersicht
- Kurze Analyse Ihrer Vertriebs- und Serviceprozesse

### Auswahl von Kennzahlen

- Übersicht der vorhandenen Kennzahlen und Datenquellen
- Besonderheiten von ausgewählten Kennzahlen
- Definition von Messpunkten
- Erarbeitung der eigenen Kennzahlen-Matrix inklusive Empfänger

### Vorstellung von ausgewählten Anwendungen

- SEM/Display
- IF-Statistik
- OSPlus Ereignissystem/Flexibles Reporting

### Operative Einsatzplanung

- Vorstellung der Handlungsoptionen
- Auswahl und Priorisierung der Maßnahmen
- Ausarbeitung eines Maßnahmen- und Zeitplans
- Beispiel eines zielgruppengerichteten Reports

# Vertriebs- und Kommunikationstraining - Kunden binden und für den Medialen Vertrieb gewinnen

**Fragen von Kunden sowie internen und externen sowie Ansprechpartner kompetent beantworten, fachspezifische Informationen über die medialen Vertriebskanäle verständlich, adressatengerecht und überzeugend vermitteln, Gespräche zielorientiert führen sowie Besprechungen, Projektsitzungen und andere Veranstaltungen souverän und ergebnisorientiert moderieren - diese Kompetenzen zeichnen erfolgreiche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Medialen Vertrieb aus.**
**In diesem interaktiven und praxisorientierten Seminar erweitern Sie Ihr Repertoire an wirkungsvollen Kommunikations-, Gesprächs- und Moderationstechniken. Sie lernen bewährte Strategien und Best Practices kennen, wenden diese in praxisnahen Übungen an und tauschen Erfahrungen mit anderen Teilnehmenden aus. So gewinnen Sie mehr Sicherheit und Souveränität für Ihren beruflichen Alltag im medialen Vertrieb.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Marketing und Electronic Banking

## IHR NUTZEN

- Sie meistern die spezifischen Anforderungen und Herausforderungen der Kommunikation, Beratung und des Vertriebs im Medialen Vertrieb sicher und souverän.
- Sie trainieren Gesprächs-, Moderations- und Präsentationstechniken gezielt und wenden sie sicher in praxisnahen Situationen an.
- Sie stärken Ihre persönliche Kommunikations- und Vertriebskompetenz, lernen bewährte Strategien und Best Practices kennen und setzen diese sowohl in internen Besprechungen als auch in Kundengesprächen und Beratungssituationen sicher und überzeugend ein.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Grundlegende Beratungs- und Verkaufskenntnisse

## TERMIN(E)

08.09.2027 – 10.09.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

3 Tage
2 Tage + 1 Tag nur für Teilnehmer/-innen des Zertifikatsprogramms inkl. Web Based Training und LEK

## PREIS

nur für Einzel-Modul-Buchung Tag 1 und 2: 695 Euro

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## IHRE REFERENTIN

Anne de Neck, D & T Development und Training

Geschäftsführerin, Dipl.-Kauffrau, Lic. rer. pol sowie Trainerin, Coach und Unternehmensberaterin mit langjährigen Erfahrungen in den Bereichen Kommunikation, Management und Persönlichkeitsentwicklung in in- und ausländischen Unternehmen

## HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement.

## Programm/Inhalt

1. Tag – 08:30 – ca. 17:00

**Standortbestimmung im Medialen Vertrieb**

- Rolle und Positionierung des Medialen Vertriebs im Institut
- Chancen und Herausforderungen digitaler sowie hybrider Vertriebskanäle
- Erfolgsfaktoren einer wirksamen Kommunikation im medialen Vertrieb

**Kommunikation im Medialen Vertrieb**

- Best Practices für eine erfolgreiche Kommunikation im Medialen Vertrieb – für mehr Wirksamkeit, Kundenbindung und Vertrauen
- Zielgruppen- und adressatengerechte Kommunikation mit Kunden sowie internen und externen Ansprechpartnern
- Kommunikationsstile erkennen und situationsgerecht einsetzen

**Gesprächsführung im Medialen Vertrieb**

- Techniken, Methoden und Praxistipps für eine zielorientierte und strukturierte Gesprächsführung mit Kunden sowie internen und externen Gesprächspartnern
- Selbstbewusste Argumentation und überzeugende Vertretung eigener Position
- Professioneller Umgang mit Einwänden und Beschwerden
- Konstruktives Aufgreifen von Widerständen

2. Tag – 08:00 – ca. 17:00

**Gesprächsführung im Medialen Vertrieb (Fortsetzung)**

- Umgang mit schwierigen Situationen und herausfordernden Verhaltensweisen
- Deeskalation und lösungsorientierte Konfliktbearbeitung
- Konstruktive Konfrontationen und wertschätzendes Feedback
- Praxistraining anhand typischer Fälle aus dem Medialen Vertrieb

**Moderation von Veranstaltungen im Medialen Vertrieb**

- Planung und Strukturierung von Besprechungen, Workshops, Projektsitzungen, Abstimmungsgesprächen und anderen Veranstaltungen
- Steuerungstechniken und -methoden für ziel-, ergebnis- und lösungsorientierte Veranstaltungen
- Souveräner Umgang mit Störungen und schwierigen Gruppensituationen

**Nur für Teilnehmer/-innen des Zertifikatsprogramms:**
Web Based Training: Präsentieren - Grundlagen - Persönlich, souverän und professionell (57.215 & 57.216)

3.Tag: 08:00 bis ca. 12:30 Uhr lehrgangsintegrierte Lernerfolgskontrolle

# Nutzungsintensivierung digitaler Prozesse - Digitalziele erlebbar machen und gezielt zur Erreichung einsetzen

**Digitale Lösungen schaffen durch Services und mediale Prozesse Mehrwerte, um sich im Wettbewerb um Kunden/-innen zu differenzieren.**
Typische Herausforderungen dabei sind: Engpässe und Wartezeit durch steigende Kundenanfragen zu Servicethemen in Filialen, KSC, DBC & BC sowie Unkenntnis der digitalen Prozess-Angebote der Internet-Filiale und S-App seitens der Mitarbeitenden. Das Ziel: Nutzungsintensivierung digitaler Vertriebs- und Serviceprozesse mit End-to-End-Kundenfokus. Wir unterstützen Sie mit diesem **Inhouse-Angebot** dabei.

## ZIELGRUPPE

- Verantwortliche, Fachkräfte, Spezialisten/-innen und Führungskräfte für die digitale Transformation aus den Fachbereichen:
  - Vertriebsmanagement/-steuerung/-controlling
  - Stationärer, medialer und digitaler Vertrieb (Filiale, KSC, DBC, IF, S-App, Omni-/Multikanal) – je nach Schwerpunkt der Bedarfsfelder aus den Bereichen Privat- und/oder Firmenkunden
  - Digitalisierung
  - Prozessmanagement/-organisation
- Empfohlene, optionale Teilnehmer/-innen aus folgenden Fachbereichen:
  - Marketing/Öffentlichkeitsarbeit/Kommunikation/Qualitätsmanagement
  - Unternehmens-/Organisationsentwicklung
  - Personal(-entwicklung)
  - Marktfolge

## IHR NUTZEN

- Sie können Maßnahmen zur Erreichung der digitalen Ziele in Ihrer Sparkasse erarbeiten, bewerten, priorisieren und umsetzen.
- Sie kennen agile Methoden und Praktiken in der interdisziplinären Zusammenarbeit und transferieren diese auf die tägliche Arbeit.

## VORAUSSETZUNG(EN)

- In Vorbereitung auf das Format benötigen die Teilnehmenden keine methodischen Vorkenntnisse.
- Die Bekanntheit der Digitalziele und Digitalen Mindeststandards des Instituts ist empfehlenswert.
- Für die Workshop-Tage sind ein Raum für Zusammenarbeit (freie Bewegungs- und Arbeitsflächen) mit Visualisierungsflächen (Wände, Fenster, Boards) sowie Technik (großer Bildschirm oder Beamer, HDMIKabel, stabile Internetverbindung) und Arbeitsmaterialen (selbstklebende A5-Posts, Stifte, Krepp-Klebeband) notwendig.

## TERMIN(E)

nach Absprache

## DAUER

2,5 Tage
ca. 60 Minuten individuelle Vorbereitung, 2 Inhouse-Workshopstage und ca. 90 Minuten Review

## PREIS

6.500 Euro zzgl. Reisekosten

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Referenten/-innen aus dem engram Fachteam Produktnahe Leistungen

## Programm/Inhalt

**Individuelle Vorbereitung (ca. 60 Minuten virtuell)**

- Auftragsklärung und Bedarfsanalyse

**Workshop-Tage (2 Tage in der Sparkasse vor Ort, entweder zusammenhängend oder zwei einzelne Tage)**

- Einführung in das Arbeitsformat
- Blickwinkel, Umsetzungskompetenzen und Erwartungen der Teilnehmenden
- Einstieg in die Digitalziele des DSGV
- Zuordnung der digitalen Prozesse hinter den Quoten der Digitalziele zu den Bedarfsfeldern von Kund*innen und deren Einsatzmöglichkeiten
- Definition eines Zielbildes zur Nutzung der digitalen Lösungen
- Validierung der Auswahl der Bedarfsfelder für die detaillierte Bearbeitung
- Bewertung der Bedarfsfelder mit Wirkung auf die Vertriebsstrategie
- Einführung in Kundenreisen
- Anwendung auf die ausgewählten Bedarfsfelder mit Live-Simulationen
  - Ausarbeitung von User Stories
  - Identifikation aktueller IST-Aktivitäten
  - Bewertung der Erwartungen aus Sicht von Kund*innen
  - Benennung von möglichen SOLL-Aktivitäten
  - Kennzeichnung von direkt umsetzbaren Quick Wins
  - Priorisierung und Begrenzung der SOLL-Aktivitäten
- Planung zur Ausarbeitung der SOLL-Aktivitäten für Bedarfsfelder
- Arbeitssession in Teams und Dokumentation des Vorgehens
- Feedback-Schleifen zwischen den Teams
- Vorstellung der Ausarbeitung, Bewertung und gemeinsame Optimierung für die Umsetzungsreife
- Transfer der Ergebnisse in die Fachbereiche des Instituts
- Adressierung der Umsetzung der priorisierten Maßnahmen
- Retrospektive der Workshop-Tage

**Nachbereitung und Review (ca. 90 Minuten virtuell)**

- Kollaborativer Austausch der Workshop-Ergebnisse
- Transfersicherung der Umsetzung der Maßnahmen

# Projektmanagement im Medialen Vertrieb - planen, realisieren und steuern von Projekten (online)

**Medialen Vertrieb managen heißt, zielorientiert strategische Aktivitäten zu planen und umzusetzen. Dabei erfordert die zunehmende Komplexität von Anforderungen und Aufgaben eine systematisch und methodisch durchdachte Planung und Steuerung. Die Erfolgsfaktoren eines zielgerichteten Medialen Vertriebs - auch im Hinblick auf den Ausbau einer erfolgreichen Multikanal-Kundenbetreuung - erarbeiten Sie sich in dieser Veranstaltung anhand von Beispielen und eigener Anforderungen.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Electronic Banking und Marketing

## IHR NUTZEN

- Sie kennen den Wert einer strukturierten Zielsetzung und einer kontinuierlichen Performance orientierten Steuerung.
- Sie sind vertraut mit den Grundlagen zur Planung und Steuerung von Projekten im Medialen Vertrieb.
- Sie kennen neben strategischen Vorüberlegungen insbesondere unterschiedliche Projektmanagement Methodiken und Projektphasen und können Projektgruppen zusammenstellen, zielbewusst leiten und motivieren.
- Sie kennen Tools / Quellen mit Projekt- und Aktivitätenergebnissen aus der Sparkassen-Finanzgruppe und erarbeiten ein Projektmanagement Beispiel aus den eigenen Anforderungen.

## IHR REFERENT

Holger Husfeldt, Mehrwerk GmbH

Er hat in zahlreichen Projekten in der Sparkassen-Finanzgruppe mitgewirkt, z. B. beim fachlichen Roll-Out der Sparkassen-Finanzkonzepte, hat sich in Sparkassen im Rahmen der Vertriebsoffensive Medialer Vertrieb beteiligt und verfügt über langjährige Erfahrungen aus der operativen Umsetzung von Projekten zur fachlichen Erweiterung des digitalen Leistungsspektrums der Sparkassen.

## 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)

05.07.2027 – 06.07.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

2 Tage
2 Tage mehrere Online-Sessions verteilt über beide Tage zzgl. Lernzeit für E-Learning

## PREIS

720,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

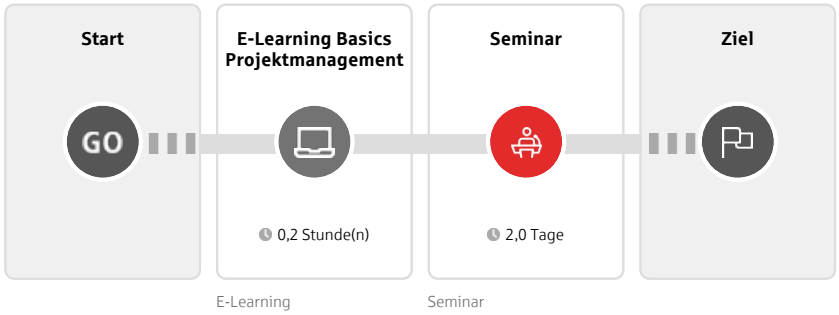
INHALTE



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

Das Seminar ist ein Baustein des Zertifikatsprogramms Medialer Vertrieb - Internetmanagement.

**Ihre Lernreise: Projektmanagement im Medialen Vertrieb - planen, realisieren und steuern von Projekten (online)**




E-Learning Seminar

## Programm/Inhalt

- **Vorgeschaltetes E-Learning (ca. 10 Minuten Lernvideo zzgl. Zeit für Wissenstransfer)**

- **Seminar (2 Tage)**

Beginn erste Online-Session am 1. & 2. Tag um 09:30 Uhr
Ende letzte Online-Session am 1. & 2. Tag um ca. 17:00 Uhr

1. Tag

**Aktivitäten strategisch fokussiert planen und umsetzen**

- Einblick Objectives & Key Results als Methode zur Zielsetzung, agilen Strategieumsetzung und Managementmethode
- Grundlagen und Begriffe
- Beispiele

**Projektmanagement**

- Erfolgsfaktoren: Anforderungen an erfolgreiche Projekte
- Vorgehensweise
- Grundlagen und Begriffe
- Projektphasen, Projektaufbau
- Funktionen im Projekt
- Zielfindung: Projektziele systematisch festlegen
- Gezielte Vorgehensweise: Einsatz professioneller Instrumente zur Projektplanung
- Projektsteuerung und Projektcontrolling

**Praxisbeispiel „ToBeDefined"**

- Instrumente zum Projektmanagement
- Arbeitsschritte im Institut
- Grundvoraussetzungen, Inhalte und Umsetzungswerkzeuge
- Projekt-Initiierung und -Beauftragung
- Projektmanagement-Regeln
- Erarbeitung eines Projektplans
- Auswahl der Projektleitung
- Methodisches Vorgehen

2. Tag

**Praxisbeispiel „ToBeDefined"**

**Arbeitstechniken und Methoden im Projektmanagement**

- Bewertungstechniken, Nutzwertanalyse
- Kreativitäts-, Kommunikations- und Entscheidungstechniken
- Einsatzmöglichkeiten von Planungsinstrumenten

**Projektabschluss**

- Präsentation der Projektergebnisse
- Projekt-Review
- Dokumentation

**Quellen und Instrumente aus der SFG**

- Umsetzungsbaukasten, S-Innobase, S-Hub, etc.

**Zusammenfassung**

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

# Internet-Filiale und Online-Banking-Business|Firmenkundenportal

# Das Redaktionssystem IF-CMS der Internet-Filiale (S216) (Grundseminar)

**Die Internet-Filiale bietet mit dem Redaktionssystem IF-CMS zeitgemäßen Content, einen endgeräteübergreifenden einheitlichen Styleguide und den Ausbau der bestehenden Funktionen für den Online-Produktabschluss sowie der Möglichkeiten zur automatisierten bedarfsgerechten Kundenansprache. In diesem Seminar erwerben Sie grundlegende Kenntnisse im Umgang mit dem Content-Management-System.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing und Internetmanagement, die als Neueinsteiger/-innen den Internetauftritt mit der Internet-Filiale bearbeiten und pflegen

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den grundlegenden Funktionen des Redaktionssystems IF-CMS der Internet-Filiale.
- Sie können den Auftritt der Internet-Filiale selbstständig bearbeiten und pflegen.
- Sie sind in der Lage, den Rahmenauftritt entsprechend den Bedürfnissen Ihrer Sparkasse zu individualisieren.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Webbasierte-Grundkenntnisse

## IHR REFERENT

Frank Hüttenbrauck, S-Communication Services GmbH M. A., Fachverantwortlicher für den Support und die Weiterentwicklung des CMS mit langjährigen Praxis- und Trainingserfahrungen

## TERMIN(E)

08.03.2027 – 09.03.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2 Tage

## PREIS

770,00 €

## 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 - 09:30 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

**Grundlagen**

- Überblick über die Internet-Filiale
- Anmeldeprozess und Rechtevergabe (Kurs)
- Überblick IF-CMS
- Produkt ID

**Arbeiten mit der Internet-Filiale**

- Anlage von Produktseiten und von Bankingseiten
- Erstellung der Openern und von Teasern
- Befüllung der Produktseite
- Vorstellung des Sidekicks
- Arbeiten mit der Sektionen und mit Boxen
- Erstellen von Tabellen
- Implementierung von Konditionstabellen und von Beispielrechnern
- Kopieren, löschen und verschieben von Inhalten
- Seite umbenennen
- Version erstellen
- Wiederherstellung von Inhalten
- Pakete erstellen ( Hinweis über die Suche)
- Arbeiten mit Paketen

**Freigabeprozess (Aktivierungs-/Deaktivierungsworkflow)**

2. Tag - 09:30 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

**Fortsetzung**

- IF-Auftrag-Strukturen
- Anlegen eines neuen IF-Auftrags
- Schaltung von Werbung auf Bankingseiten
- Anpassung der Logoutseiten
- Kampagnentool in der IF
- Import von Beraterbildern
- Anlegen von Navigationsknoten und Themenseite
- Produktfinder
- Einbau von Produkt-Kacheln
- Erstellung und Verlinkungen von Lightboxen
- Optimierung der Suche (TAGs / Thesaurus / redaktionierte Suche)
- Anpassung von Kontaktboxen
- Vorstellung der Content-Verteilung
- Abarbeitung von Infomails
- Informationen zum Redaktionellen Regelwerk
- Offene Fragen

# Das Redaktionssystem IF-CMS der Internet-Filiale professionell einsetzen (S215) (Aufbauseminar)

**Auf Basis modernster Webtechnologien und einem ansprechenden Webdesign erfolgt die laufende Pflege der Internet-Filiale über das intuitiv bedienbare Redaktionssystem IF-CMS. Eignen Sie sich in diesem Seminar zum Content-Management-System spezielle Kenntnisse zu ausgewählten Themen und Erweiterungen, Tipps und Tricks sowie Release-Neuerungen und deren Umsetzung an.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing und Internetmanagement, die den Internetauftritt mit der Internet-Filiale bearbeiten und pflegen

## IHR NUTZEN

- Sie können die Arbeit in Produktseiten optimieren und eigene individuelle Produktfinder anlegen.
- Sie sind vertraut mit der Pflege von IF-Aufträgen, Referenzen, Paketen und Infomails sowie mit Workflow-und Vererbungsprozessen.
- Sie sind in der Lage, verfügbare Statistiken zu erstellen und neue Funktionen zu nutzen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Grundseminar: Das Redaktionssystem IF-CMS der Internet-Filiale - Grundlagen (15.301)

## IHR REFERENT

Frank Hüttenbrauck, S-Communication Services GmbH M. A., Fachverantwortlicher für den Support und die Weiterentwicklung des CMS mit langjährigen Praxis- und Trainingserfahrungen

## TERMIN(E)

30.11.2026 – 01.12.2026 |
Sparkassenakademie NRW

15.03.2027 – 16.03.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2 Tage

## PREIS

770,00 €

## 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 - 09:30 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

**Arbeiten im Content**
- Arbeiten mit Sektionen
- Arbeiten mit Boxen
- Kopieren
- Arbeiten mit Tabellen
- Produktvergleichstabellen

**Vertiefende Details zu Referenzen**
- Seiten verschieben
- Seiten duplizieren
- Seiten umbenennen
- Seiten löschen
- Seiten kopieren

**Arbeiten mit Referenzelementen und allgemeinen und persönlichen Kontakten**

**Anpassung der Sucheinstellungen**

**Neuerungen im CMS**

- 2 Domain-Produktseite
- Landingpage
- Openerseite, Reiterseite
- Systemerweiterungen

2. Tag - 09:30 Uhr bis ca. 17:00 Uhr

**Intensivierung IF-Auftrag**
- Arbeiten mit Bedingungen
- Übergabe von Parametern

**Neo-Prozesse und –Produkte**

**Vergleich Kampagnen vsCobra**

**S-App**

**Vertiefende Informationen zum Vererbungsprozess**

**Statistik Power BI (Anlage von AFF- und UTM-Parametern)**

**Offene Fragen und Ausblick**

# Vertriebsoptimierung der Internet-Filiale

**Die Internet-Filiale gibt den Sparkassen eine Menge Werkzeuge an die Hand, um den Online-Vertrieb aber auch den stationären Vertrieb zu stärken und auszubauen. Um diese Werkzeuge effizient nutzen zu können, müssen zunächst einige Fragen beantwortet werden: Wie steht meine Sparkasse im Moment da? Welche Ziele verfolgen wir mit unserem Internet-Auftritt? Welche Hilfsmittel stehen mir zur Verfügung und wie verwende ich sie? Wie kontrolliere ich den Erfolg meiner Maßnahmen? Diese und weitere Fragen möchten wir in diesem Workshop mit Ihnen erarbeiten und beantworten, um Ihnen Hilfestellungen zu geben, wie Sie den Internet-Auftritt Ihrer Sparkasse vertrieblich nach vorne bringen.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing und Internetmanagement

## IHR NUTZEN

- Sie können den Ist-Zustand Ihrer Sparkasse analysieren und einschätzen.
- Sie kennen die Maßnahmen zur Vertriebsoptimierung und verfügbare Werkzeuge.
- Sie sind in der Lage, die Wirksamkeit der Maßnahmen zu kontrollieren.
- Sie wissen wie Sie die Kundenbindung erhöhen und das gute Image pflegen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Grundlegende Kenntnisse der Internet-Filiale

## IHR REFERENT

Frank Hüttenbrauck, S-Communication Services GmbH M. A., Fachverantwortlicher für den Support und die Weiterentwicklung des CMS mit langjährigen Praxis- und Trainingserfahrungen

## HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement. Die Inhalte wurden aktualisiert.

## TERMIN(E)

07.09.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

405,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

Beginn: 09:30 Uhr|Ende: ca. 17:00 Uhr

**Kampagnen vs. Cobra**

**Anpassung der Suche**

**AB-Tests**

**Anlage von Produktvergleichstabellen**

**Vorstellung der S-App**

**Statistik u.a. AFF- und UTM-Parameter**

# Internet Filiale (IF) - Anpassungen an zentralen Inhalten, eigene Inhalte und Module (online)

**Das IF-CMS (Internet-Filiale) effizient zu nutzen, spart Zeit, reduziert Fehler und sorgt dafür, dass Anpassungen und eigene Inhalte für alle nachvollziehbar bleiben. In diesem Training lernen Sie praxisnah, wie Sie Module, Anpassungen und eigene Inhalte gezielt steuern und dabei Automatisierung und KI optimal einsetzen.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing, Vertriebsmanagement und Internetmanagement, die IF administrieren und deren Funktionen nutzen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Anpassung zentraler Inhalte im IF-CMS, können eigene Änderungen schnell finden und nachvollziehbar dokumentieren.
- Sie können eigene Inhalte gezielt erstellen, dabei Sinn und Aufwand abwägen und Methoden sowie KI nutzen, um Aufwand und Risiken zu minimieren.
- Sie wissen, wie Sie verfügbare Module in der IF optimal nutzen, Entscheidungen nachvollziehen und Automatisierungen einsetzen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

- Grundkenntnisse in Excel
- Zugriff auf einen Internet-Browser, idealerweise Microsoft Edge
- Direkter Zugriff auf das Content-Management-System Ihrer eigenen Internet Filiale ist nötig mindestens mit den Rechten für
  - Baustein 1: "IF-GASTEBENUT"
  - Baustein 2: "IF-GASTEBENUT", "IF-EDITOR" & "IF-PUBLISHER"
  - Baustein 3: "IF-GASTEBENUT", "IF-EDITOR", "IF-PUBLISHER" & "IF-MODUL-ABO"
- Recht "IF-INSTADMIN" ist zu empfehlen

## IHR REFERENT

Sascha Eder, Sparkasse Rotenburg Osterholz

Internet-Manager, Medialer Vertrieb

## HINWEIS(E)

**Wir empfehlen den Baustein 1 "Internet Filiale (IF) - Anpassungen an zentrale Inhalte" (15.315-1), Baustein 2 "Internet Filiale (IF) - eigene Inhalte" (15.315-2) und Baustein 3 "Internet Filiale (IF) - Module" (15.315-3) kombiniert zu besuchen.**

## TERMIN(E)

04.11.2026 – 12.11.2026 | virtueller Seminarraum

Baustein 1 (04.11.2026)
Baustein 2 (05.11.2026)
Transfer (06.11. - 11.11.2026)
Baustein 3 (12.11.2026)

## DAUER

1,5 Tage

## PREIS

675,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

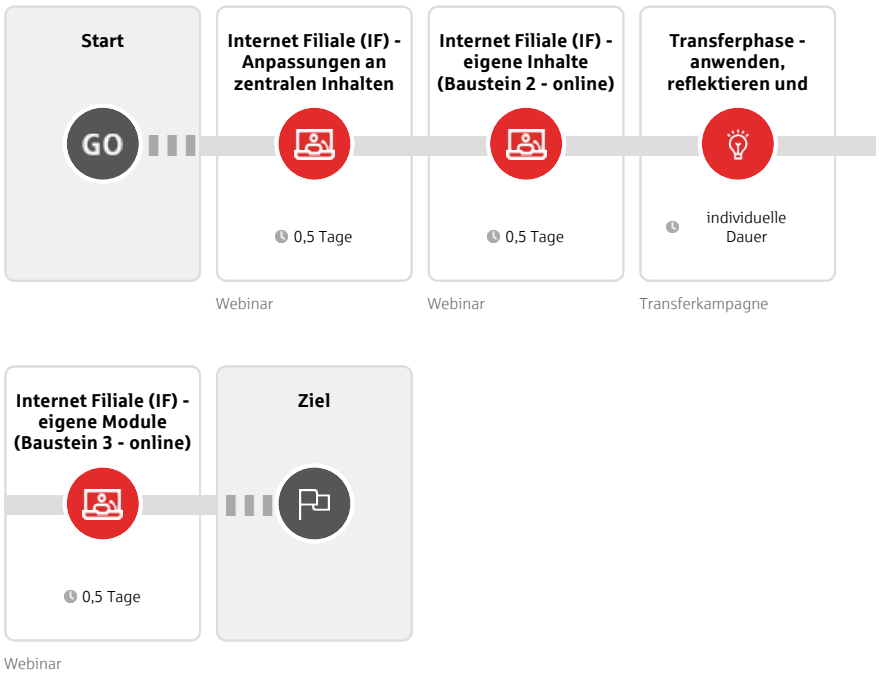
INHALTE



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

Die Veranstaltung findet 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.

**Ihre Lernreise: Internet Filiale (IF) - Anpassungen an zentralen Inhalten, eigene Inhalte und Module (online)**



## Programm/Inhalt

**Baustein 1 (1/2 Tag - online):**
**IF & Anpassungen an zentralen Inhalten -**
**Anpassungen schnell vornehmen und Überblick behalten**

- Wo sind Anpassungen vorgenommen worden?
  - Wie finde ich meine eigenen Anpassungen schnell?
  - Wie dokumentiere ich, was von wem warum geändert wurde?
  - Wie findet sich ein anderer/neuer Kollege schnell in den eigenen Anpassungen im IF-CMS zurecht?
- Best-Practice für eigene Anpassungen
  - Auffindbarkeit sämtlicher Änderungen/Abkopplungen/Ergänzungen
  - Für Dritte nachvollziehbare Dokumentation
  - Methode zur regelmäßigen Überprüfung derselben

**Baustein 2 (1/2 Tag - online):**
**IF und eigene Inhalte -**
**Nicht immer reicht der zentrale Standard aus**

- Wann erstelle ich eigene Inhalte?
  - Wo es notwendig ist
  - Wo es sinnvoll sein kann
  - Wann es absolut keinen Sinn macht
- Fokus Effizienz
  - Überlegungen zu „Sinn und Unsinn“ von eigenen Inhalten (schnelle Entscheidungsmatrix)
  - Rechtliche Fallstricke
  - Aus eigenem Content entstehende, dauerhafte Mehraufwände
- Wann und wie KI bei der Einordnung und Erstellung helfen kann (für bestehende und gewünschte neue Inhalte)

**Baustein 3 (1/2 Tag - online):**
**IF & Module -**
**In der IF sind für uns als Institut weit über 1.700 Module abonnierbar**

- Welche Module wurden nicht abonniert
  - Warum?
  - Welche Entscheidung liegt dem zugrunde?
  - Wie behalte ich als Internet-Manager den Überblick?
- Sind alle Möglichkeiten zur Automation schon ausgeschöpft?
  - Auto-Aktualisierung
  - Auto-Publizierung nutzen
  - Überlagerung (IF-Effizient)

# Internet Filiale (IF) - Anpassungen an zentralen Inhalten (Baustein 1 - online)

**Anpassungen im IF-CMS sind schnell gemacht – ohne Überblick droht jedoch Chaos und verlorene Arbeit. Lernen Sie, Änderungen effizient zu dokumentieren, schnell wiederzufinden und für Ihr Team nachvollziehbar zu gestalten – Best-Practice inklusive.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing, Vertriebsmanagement und Internetmanagement, die IF administrieren und deren Funktionen nutzen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die typischen Stellen im IF-CMS, an denen Anpassungen vorgenommen werden, und die damit verbundenen Stolperfallen.
- Sie wissen, wie Änderungen dokumentiert werden sollten, damit sie für andere nachvollziehbar sind und wiedergefunden werden können.
- Sie können: Ihre eigenen Anpassungen effizient organisieren, auffindbar machen und regelmäßig überprüfen – inklusive Best-Practice-Methoden für Ihr Team.

## VORAUSSETZUNG(EN)

- Grundkenntnisse in Excel
- Zugriff auf einen Internet-Browser, idealerweise Microsoft Edge
- Direkter Zugriff auf das Content-Management-System Ihrer eigenen Filiale mit dem Recht "IF-GASTEBENUT" ist nötig
- Rechte "IF-EDITOR", "IF-PUBLISHER", "IF-MODUL-ABO" & "IF-INSTADMIN" ist zu empfehlen

## IHR REFERENT

Sascha Eder, Sparkasse Rotenburg Osterholz

Internet-Manager, Medialer Vertrieb

## HINWEIS(E)

**Wir empfehlen den Baustein 1 unbedingt mit Baustein 2 "Internet Filiale (IF) - eigene Inhalte" (15.315-2) zu besuchen und mit Baustein 3 "Internet Filiale (IF) - Module" (15.315-3) zu kombinieren.**

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

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

0,5 Tage

## PREIS

225,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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.

## Programm/Inhalt

**Anpassungen sind „schnell getan“ – wie man den Überblick behält.**

**Wo sind Anpassungen vorgenommen worden?**

- Wie finde ich meine eigenen Anpassungen schnell?
- Wie dokumentiere ich, was von wem warum geändert wurde?
- Wie findet sich ein anderer/neuer Kollege schnell in den eigenen Anpassungen im IF-CMS zurecht?

**Best-Practice für eigene Anpassungen**

- Auffindbarkeit sämtlicher Änderungen/Abkopplungen/Ergänzungen
- Für Dritte nachvollziehbare Dokumentation
- Methode zur regelmäßigen Überprüfung derselben

# Internet Filiale (IF) - eigene Inhalte (Baustein 2 - online)

**Nicht jeder zentrale IF-Standard passt – eigene Inhalte können Mehrwert bringen, bergen aber auch Risiken und Mehraufwand. Lernen Sie, wann eigene Inhalte wirklich sinnvoll sind, wie Sie effizient entscheiden und KI zur Unterstützung nutzen können.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing, Vertriebsmanagement und Internetmanagement, die IF administrieren und deren Funktionen nutzen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Situationen, in denen eigene Inhalte wirklich notwendig, sinnvoll oder überflüssig sind.
- Sie wissen, welche rechtlichen, organisatorischen und zeitlichen Fallstricke bei eigenen Inhalten auftreten können und wie KI unterstützend eingesetzt werden kann.
- Sie können Entscheidungen über die Erstellung eigener Inhalte effizient treffen, Inhalte strukturiert anlegen und Mehraufwände minimieren.

## VORAUSSETZUNG(EN)

- Besuch Baustein 1 "Internet Filiale (IF) - Anpassung zentrale Inhalte" (15.315-1) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- Grundkenntnisse in Excel
- Zugriff auf einen Internet-Browser, idealerweise Microsoft Edge
- Direkter Zugriff auf das Content-Management-System Ihrer eigenen Internet Filiale mit den Rechten "IF-GASTEBENUT", "IF-EDITOR" & "IF-PUBLISHER ist nötig
- Rechte "IF-MODUL-ABO" & "IF-INSTADMIN" ist zu empfehlen

## IHR REFERENT

Sascha Eder, Sparkasse Rotenburg Osterholz

Internet-Manager, Medialer Vertrieb

## HINWEIS(E)

**Wir empfehlen Baustein 2 mit dem vorgelagerten Baustein 1 "Internet Filiale (IF) - Anpassung zentrale Inhalte" (15.315-1) zu besuchen und im Folgenden mit Baustein 3 "Internet Filiale (IF) - Module" (15.315-3) zu kombinieren.**

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

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

0,5 Tage

## PREIS

225,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Nicht immer reicht der zentrale Standard aus.**

**Wann erstelle ich eigene Inhalte?**

- Wo es notwendig ist
- Wo es sinnvoll sein kann
- Wann es absolut keinen Sinn macht

**Fokus Effizienz**

- Überlegungen zu „Sinn und Unsinn“ von eigenen Inhalten (schnelle Entscheidungsmatrix)
- Rechtliche Fallstricke
- Aus eigenem Content entstehende, dauerhafte Mehraufwände
- Wann und wie KI bei der Einordnung und Erstellung helfen kann (für bestehende und gewünschte neue Inhalte)

# Internet Filiale (IF) - eigene Module (Baustein 3 - online)

**Mit über 1.700 Modulen in der Internet Filiale ist es leicht, den Überblick zu verlieren – und wertvolle Automatisierung bleibt ungenutzt. Erfahren Sie, wie Sie Abonnements effizient steuern, Entscheidungen nachvollziehen und Automatisierungsmöglichkeiten optimal nutzen.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Electronic Banking, Marketing, Vertriebsmanagement und Internetmanagement, die IF administrieren und deren Funktionen nutzen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Struktur der IF-Module und die Gründe, warum bestimmte Module nicht abonniert sind.
- Sie wissen, wie Entscheidungen zu Modul-Abonnements dokumentiert werden und wie Sie als Internet-Manager den Überblick behalten.
- Sie können Automatisierungsfunktionen wie Auto-Aktualisierung, Auto-Publizierung und Überlagerung gezielt einsetzen, um Ihre Arbeit effizienter zu gestalten.

## VORAUSSETZUNG(EN)

- Besuch Baustein 1 "Internet Filiale (IF) - Anpassung zentrale Inhalte" (15.315-1) und Baustein 2 "Internet Filiale (IF) - eigene Inhalte" (15.315-2) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- Grundkenntnisse in Excel
- Zugriff auf einen Internet-Browser, idealerweise Microsoft Edge
- Direkter Zugriff auf das Content-Management-System Ihrer eigenen Internet Filiale mit den Rechten "IF-GASTEBENUT", IF-EDITOR", "IF-PUBLISHER" & "IF-MODUL-ABO" ist nötig
- Recht "IF-INSTADMIN" ist zu empfehlen

## IHR REFERENT

Sascha Eder, Sparkasse Rotenburg Osterholz

Internet-Manager, Medialer Vertrieb

## HINWEIS(E)

**Wir empfehlen den Baustein 3 mit den vorgelagerten Baustein 1 "Internet Filiale (IF) - Anpassung zentrale " (15.315-1) und Baustein 2 "Internet Filiale (IF) - eigene Inhalte" (15.315-2) kombiniert zu besuchen.**

Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum

## TERMIN(E)

12.11.2026 | virtueller Seminarraum
09:00 – 13:00 Uhr

## DAUER

0,5 Tage

## PREIS

225,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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.

## Programm/Inhalt

**Welche Module wurden nicht abonniert**

- Warum?
- Welche Entscheidung liegt dem zugrunde?
- Wie behalte ich als Internet-Manager den Überblick?

**Sind alle Möglichkeiten zur Automation schon ausgeschöpft?**

- Auto-Aktualisierung
- Auto-Publizierung nutzen
- Überlagerung (IF-Effizient)

# Online-Banking Business (Firmenkundenportal) - Grundlagen NBM-Administration (online)

**Wie werden neue Online-Banking Business|FKP-NBM Modelle administriert? Oder wie können passende Individualisierungen im Online-Banking Business|FKP eingegeben werden? In dieser Veranstaltung werden praxisnah gemeinsam die generell wichtigsten ersten Schritte der Administration sowie die Zusammenhänge der einzelnen Online-Banking Business|FKP-Produkte betrachtet. Nutzen Sie diese Gelegenheit, um Ihre grundlegenden Kenntnisse zu erweitern.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Bereich Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Organisation, Firmenkundengeschäft oder sonstigen Abteilungen, die für die Administration des Online-Banking Business-|Firmenkundenportals zuständig sind und hierzu grundlegende Administrations-Kenntnisse benötigen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Möglichkeiten der OSPlus Administration zum Firmenkundenportal|Online-Banking Business.
- Sie sind in der Lage, die Online-Banking Business|FKP-NBM Modelle zu administrieren.
- Sie wissen, wie Sie Online-Banking Business|FKP-Beziehungen zu weiteren Produkten verändern.
- Durch praxisorientierte Übungen können Sie die erlernten Grundlagen direkt anwenden.

## IHR REFERENT

Viktor Ilin, VI-Schulung

FKP-Fachexperte mit ausgeprägten Erfahrungen in der Seminartätigkeit, beteiligt beim FKP-Rollout der Finanz Informatik und bei der Betreuung vieler Sparkassen in der FKP-Umsetzung

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Webex-Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar.
Für den Online-Termin berücksichtigen Sie bitte:
Für das Online-Seminar sollte Sie am besten einen Zugriff auf das Echtsystem der Sparkasse haben, um die Übungsteile direkt rekonstruieren zu können. Wir empfehlen, dass Sie sich mit Ihrem PC einloggen, um am Online-Seminar teilzunehmen und mit einem anderen Endgerät die vermittelten Inhalte im System der Sparkasse nachvollziehen. 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)

09.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag
09:30 bis ca. 15:30 Uhr

## PREIS

395,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Auf Wunsch ist es möglich, eine vertiefende Inhouse-Veranstaltung zu vereinbaren. Sprechen Sie hierzu gerne Edmund Honermann (Tel.: 0231 22240-739, Mail: edmund.honermann@ska.nrw) an.

## Programm/Inhalt

**Online-Banking Business|Firmenkundenportal - Grundlagen Administration**

- Nutzung des Firmenkundenportals|**Online-Banking Business**
  Funktionen und Anwendungsbereiche der OSPlus Administration zum OBB|FKP
- Zusammenhänge zwischen NBM-Berechtigungen, NBM-Modellprofile und OBB|FKP-NBM Modellen
- Gemeinsame exemplarische Administration
- Häufigste NBM-Berechtigungen mit ihrer Bedeutung für die Administration
- Tipps und Tricks für reibungslose Abläufe

**Online-Banking Business|Firmenkundenportal - Bepreisung**

- Möglichkeiten der Bepreisung im OBB|FKP-NBM Modell
- Administration

**Weitere OBB|FKP-Produkte**

- Wichtigsten Zusammenhänge der OBB|FKP-Produkte
- Entscheidende Fragen für maßgeschneiderte Lösungen in der eigenen Sparkasse

**Fallbeispiele und Praxisübungen**

- Lösung von realistischen Szenarien
- Anwendung der erlernten Grundlagen in praxisorientierten Übungen

# Electronic Banking auf Basis von ISO 20022 und EBICS - Technische Grundlagen

**Der Grundlagentag vermittelt Ihnen das technische und fachliche Fundament des modernen Zahlungsverkehrs. Sie verstehen, wie ISO 20022 und EBICS den Zahlungsverkehr prägen, und gewinnen Sicherheit im Umgang mit den Anforderungen von Firmenkundinnen und -kunden. So können Sie Kundinnen- und Kundengespräche auf Augenhöhe führen, Prozesse besser einordnen und Ihre Rolle als kompetente Ansprechperson im Electronic Banking stärken.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus dem Electronic Banking, aus dem Zahlungsverkehrs- und IT-Umfeld sowie dem Firmenkundenvertrieb, die ein grundlegendes technisches und fachliches Verständnis zu ISO 20022 und EBICS aufbauen möchten

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Struktur, Funktionsweise und Bedeutung des Standards ISO 20022 sowie die Grundlagen des EBICS-Verfahrens als Basis moderner Zahlungsverkehrsprozesse.
- Sie wissen, wie Zahlungsverkehr und Electronic Banking technisch und organisatorisch in Unternehmen und bei den Sparkassen ablaufen und können einschätzen, welche Anforderungen sich daraus für die Beratung und Betreuung von Firmenkundinnen und -kunden ergeben.
- Sie können Firmenkundinnen und -kunden kompetent und verständlich zu Themen des Zahlungsverkehrs und Electronic Banking informieren, typische Fragen einordnen und bei der Auswahl, Einrichtung und Nutzung von EBICS-Lösungen gezielt unterstützen.

## IHRE REFERENTIN

Sabine Wenzel, SIZ GmbH

EBICS-Fachexpertin, die im Auftrag der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) und der EBICS-Gesellschaft die EBICS-Spezifikation und die Formatstandards der DK pflegt und die entsprechenden Fachgremien leitet

## HINWEIS(E)

Wir empfehlen zusätzlich das Seminar "EBICS im Vertrieb - Von der Vertragsanlage zur effizienten Nutzung in OSPlus und OBB Pro" (26.441) zu besuchen.

## TERMIN(E)

12.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

450,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Teil 1: Nachrichtenformate im Zahlungsverkehr auf Basis der ISO 20022**

- Einführung in den ISO 20022-Standard
- ISO 20022 im SEPA-Zahlungsverkehr mit Schwerpunkt auf aktuelle Entwicklungen
- ISO 20022 für Auslandsüberweisungen
- ISO 20022 für elektronische Kontoinformationen
- Zusammenfassung des Fahrplans für die anstehenden Datenformatanpassungen mit Migration zu ISO 20022 inkl. Format-LifeCycle der DK

**Teil 2: EBICS**

- Grundlagen Electronic Banking – Technik und Sicherheit von EBICS
- EBICS im SRZ-Verfahren
- Umsetzung der Instant Payments Regulierung im EBICS-Standard
- Änderungen mit EBICS V 3.0, Zusatzoptionen und Ausblick auf EBICS V 4.0
- Serviceangebot via EBICS – Gesamtüberblick

# EBICS im Vertrieb - Von der Vertragsanlage zur effizienten Nutzung in OSPlus und OBB Pro

**EBICS bietet maximale Flexibilität und Sicherheit durch nahtlose Kommunikation mit mehreren Banken. Erfahren Sie, wie Sie durch optimierte Prozesse in der Vertragsbearbeitung und effiziente Recherchetools in OSPlus Ihre Arbeitsabläufe verbessern und Ihre Kundinnen und Kunden effektiv betreuen können. Zusätzlich präsentieren wir mit OPP Pro den Kundinnen und Kunden eine Möglichkeit, die Vorteile von EBICS im Rahmen des Firmenkundenportals zu nutzen, ohne weitere Installationen. Besuchen Sie diese Veranstaltung, um Ihre Kenntnisse hierzu zu erweitern und praxisnahe Tipps zu erhalten.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die in der Systemadministration und der Integration von EBICS in bestehende Vertriebsprozesse involviert sind und die daran interessiert sind, ihre technischen Fähigkeiten auszubauen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Vorteile von EBICS im Vertrieb, wie Multibanking, uneingeschränkte Auftragsanzahl und zentrale Signatur für alle Banken.
- Sie wissen, wie EBICS-Verträge in OSPlus angelegt und bearbeitet werden und können diese Schritte sicher im System umsetzen.
- Sie können die Recherchemöglichkeiten in OSPlus effektiv nutzen und wissen, wie Sie EBICS in OBB Pro für erweiterte Funktionen wie die EBICS-Teilnehmerverwaltung medial einsetzen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Seminar: Electronic Banking auf Basis von ISO 20022 und EBICS - Technische Grundlagen ( 26.440) oder vergleichbarer Kenntnisstand

## IHR REFERENT

Viktor Ilin, VI-Schulung

FKP-Fachexperte mit ausgeprägten Erfahrungen in der Seminartätigkeit, beteiligt beim FKP-Rollout der Finanz Informatik und bei der Betreuung vieler Sparkassen in der FKP-Umsetzung

## TERMIN(E)

19.05.2027 | 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

**Warum gibt es EBICS?**

Vorteile wie Multibanking, keine Begrenzung bei der Anzahl der Aufträge, eine zentrale Signatur für alle Banken

**Vertragsanlage in OSPlus**

Wie EBICS-Verträge im System angelegt werden

**Vertragsbearbeitung in OSPlus**

Welche Schritte bei der Bearbeitung notwendig sind

**Recherchemöglichkeiten in OSPlus**

Welche Tools und Funktionen zur Verfügung stehen

**EBICS in OBB Pro**

Mehr als nur Zahlungsverkehr – inklusive Teilnehmerverwaltung und weiteren Funktionen

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

# Online- und Mobile-Vertrieb

# Online-Marketing - Erfolgreicher Vertrieb in digitalen Kanälen (Seminar inkl. E-Learning)

**Die digitalen Kanäle sind aus dem Marketing-Instrumentarium einer modern auftretenden Sparkasse nicht mehr wegzudenken. Doch wie sollte man das Internet für Marketingzwecke professionell nutzen? Erfahren Sie in dieser Veranstaltung, wie Sie mit webbasierten Technologien Ihre Online-/Mobile-Aktivitäten optimal platzieren, mehr Traffic auf Ihre Online-Angebote generieren und auch neue Kunden gewinnen können.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Electronic Banking, Marketing und anderen Abteilungen, die für die Internetaktivitäten der Sparkasse verantwortlich sind

## IHR NUTZEN

- Sie kennen marketingspezifische Faktoren und können Strategien medialer Vertriebswege erfolgreich in Ihr Marketingkonzept integrieren.
- Sie sind insbesondere mit der digitalen Kommunikation vertraut und erkennen Vermarktungsmöglichkeiten sowie Grenzen des Vertriebs von Dienstleistungen im Internet.
- Sie analysieren Ihre eigenen Angebote nach vertriebs- und marketingcharakteristischen Aspekten.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Sparkassenakademie NRW, Sparkassenakademie NRW
- Stefan Brinkmann, Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V. Berlin
  Referent Multikanaltechnologien im Medialen Vertrieb; Betriebswirt

## HINWEIS(E)

Das Bildungsangebot ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement. Es besteht aus einem E-Learning zum Selbststudium und einem Präsenz-Seminar.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

2 Tage
Die Gesamt-Lernzeit von ca. 2 Tagen umfasst:

- ca. 6 Stunden E-Learning
- 1 Tage Präsenz-Seminar
- Lernzeit für die Transferaufgaben

## PREIS

740,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

**Ihre Lernreise: Online-Marketing - Erfolgreicher Vertrieb in digitalen Kanälen (Seminar inkl. E-Learning)**



## Programm/Inhalt

**E-Learning (ca. 6 Lernstunden)**

**Marketing - Die Grundlagen, auf denen du aufbauen solltest**

**Online-Marketing - Was zählt und wo du ansetzen kannst**

**Online-Marketing - Mit den richtigen Instrumenten & Kanälen zum Erfolg**

- **Reichweite und Sichtbarkeit erhöhen**
  - Suchmaschinenoptimierung (SEO)
  - Suchmaschinen-Werbung (SEA)
  - Display Advertising
  - Social-Media-Werbung
  - Mobile Marketing
- **Kundenansprache und Interaktion personalisieren**
  - E-Mail-Marketing
  - Social Media Marketing (Community Management)
  - Affiliate Marketing
  - Content-Marketing
  - KI-Marketing
- **Optimierung und Erfolg messen**
  - Conversion-Optimierung (CRO)
  - Analytics & Tracking
  - Content-Performance-Messung
  - A/B-Tests
  - Automatisierungstools

**Seminar (1 Tag): Beginn um 09:30 Uhr | Ende ca. 17:00 Uhr - Stefan Brinkmann, DSGV**

**Grundlagen des Online-Marketing in der Sparkassen-Finanzgruppe**

- Digitale Agenda der Sparkassen-Finanzgruppe
- Multikanalstrategie - Ableitung aus der Geschäftsstrategie der Sparkasse-Finanzgruppe

**Mobile-Kanal in der Sparkassen-Finanzgruppe**

- Nutzungsverhalten mobiler Internet-Zugang, Smartphone und Tablet
- Rahmenapplikation und technische Verzahnung der digitalen Kanäle
- Smartphones/Tablets auf Basis der Betriebssysteme iOS (Apple) und Android (Google)
- Kommunikationsweg und Leistungsspektrum
- Apps (Sparkasse, S-pushTan etc.)

**Aktuelles aus Projekten (DSGV)**

**Exkurs: WhatsApp als Servicekanal?**

# Online-Marketing - Basics (E-Learning)

**Nutzen Sie die Chance, sich mit den Grundlagen des Online-Marketings auseinanderzusetzen. Beginnen Sie Ihre Lernreise und holen Sie sich das Wissen, das Sie voranbringt.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Marketing und Vertriebsmanagement oder aus dem Internetmanagement und Medialen Vertrieb, die grundlegende Online-Marketing-Kenntnisse erwerben möchten

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die grundlegenden Abgrenzungen und Definitionen des klassischen Marketings, des Bankmarketings und des Online-Marketings und wissen, wie Sie diese gezielt in den Kontext der digitalen Transformation einordnen.
- Sie sind vertraut Basics von gezielt ausgewählten Instrumenten und Kanälen, die zur Steigerung von Reichweite und Sichtbarkeit beitragen.
- Sie können relevante Online-Marketing-Instrumente der Kundenansprache und -interaktion einordnen.
- Sie sind in der Lage, Ansätze zu reflektieren, die die Optimierung Ihrer Online-Marketing-Aktivitäten ermöglichen und den Erfolg messbar machen.

## TERMIN(E)

01.04.2027 – 02.05.2027 |
09:30 – 17:00 Uhr

## DAUER

6 Stunden
6 Stunden inkl. Transfer

## PREIS

120,00 €
Preis je Lerner/-in

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Lerneinheit: Definition & Abgrenzungen - Den Blick schärfen**

**A. Marketing - Die Grundlagen, auf denen du aufbauen solltest**

- Besonderheiten einer Bankleistung
- Grundlagen des Marketings und seine zyklischen Abläufe
- Bankmarketing im Kontext
- Online-Marketing als Teildisziplin

**B. Online-Marketing - Was zählt und wo du ansetzen kannst**

- Ausgangssituation (Wo stehen wir?)
- Handlungsfelder (Wo wollen wir hin?)
- Stellschraube & Instrumente (Was müssen wir dafür tun)?

**Lerneinheit: Online-Marketing - Mit den richtigen Instrumenten & Kanälen zum Erfolg**

**C. Reichweite und Sichtbarkeit erhöhen**

- Suchmaschinenoptimierung (SEO)
- Suchmaschinen-Werbung (SEA)
- Display Advertising
- Social-Media-Werbung
- Mobile Marketing

**D. Kundenansprache und Interaktion personalisieren**

- E-Mail-Marketing
- Social Media Marketing (Community Management)
- Affiliate Marketing
- Content-Marketing
- KI-Marketing

**E. Optimierung und Erfolg messen**

- Conversion-Optimierung (CRO)
- Analytics & Tracking
- Content-Performance-Messung
- A/B-Tests
- Automatisierungstools

**F. Fazit**

# Internetgerechtes Texten - Mehr Erfolg durch Professionalität (online)

**Noch nie war die Textgestaltung von Internetseiten so wichtig wie heute. Inhalte müssen User ansprechen, sicher führen und gezielt zu weiteren Aktivitäten animieren. Entscheidende Erfolgsfaktoren sind handwerklich gut formulierte, strukturierte und platzierte Texte. Trainieren Sie das im Rahmen der Möglichkeiten der Internet-Filiale hierzu nötige Basiswissen in dieser Veranstaltung. Zusätzlich erhalten Sie einen Überblick zu neuen Formen der Online-Kommunikation und der aktuell gängigen Darstellungsformen.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing, Electronic Banking sowie dem Internetmanagement

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den Besonderheiten von Texten auf Ihrer Homepage.
- Sie können im Online-Medium verständlich und klar texten sowie Kriterien zur Erstellung von professionellen und kundenorientierten Internet-Seiten berücksichtigen.
- Sie sind in der Lage, Stärken und Schwächen von Web-Texten zu analysieren und individuelle Lösungsvarianten zu erarbeiten.

## IHR REFERENT

Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung

Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung

## 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.

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement.

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: 15.420-V zu buchen. Zur Aufzeichnung

## TERMIN(E)

15.06.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

1 Tag
1 Tag: Mehrere Online-Sessions verteilt über den Tag und tutoriale Begleitung mit Übungsaufgaben

## PREIS

395,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

**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

**Grundlagen des Online-Textens**

- Strukturierung, Wahrnehmungsregeln, Textlängen
- Online-Teaser und Überschriften
- Elemente nutzergerechter Texte: Informationsaufbereitung und Textgestaltung

**Struktur und Navigation**

- Sachinformationen aufteilen und als „Storyline“ konzipieren
- Prägnante Reiter als Navigationsstruktur und „Kapitel“ eines Textes
- Inhalt und Textidee umsetzen: Schreib- und Gliederungsübung

**Text und Bild kombinieren**

- Bildauswahl und Bildschnitt als Textunterstützung
- Text-Bild-Scheren und andere Stolperfallen: Wie man sie erkennt und vermeidet
- Rechtliches zur Bilderstellung und -verwendung

**Text als Service-Element**

- Grundlegendes: Service Design auf Websites
- Mit der richtigen Kombination von Text und Bild zu Services und Produkten leiten
- Best Practices: Online-Texte für Vertrieb und Kundenaktivierung im Finanzsektor

**Der gute Text**

- Schreibübung: Ein Thema aufbereiten und den Text optimieren
- Online-Tools zur Textanalyse und Textoptimierung
- SEO für Online-Texter: Grundlagen, Potentiale und Instrumente

**Perspektive 2.0**

- Der erweiterte Text-Dialog: Das Social Web mit Facebook, Twitter, Blogs & Co.
- Schreibregeln für das Social Web
- Mit einem Blog Expertise zeigen und Google erfreuen: Texte für den „Long Tail“ schreiben

# Digitale Mindeststandards-Bericht in der Kommunikationswelt Radar – Einführung und Übungen (online)

**Wie misst man die digitale Fitness der Sparkassen und verbessert sie? Ein gutes Messinstrument dafür sind die Digitalen Mindeststandards – ein kennzahlenbasiertes Benchmarking, das die Einordnung und Bewertung der digitalen Performance in den Dimensionen Kunde, Sparkasse und Mitarbeiter darstellt. Lernen Sie in dieser Veranstaltung DMS kennen und den Digitalen Mindeststandard-Bericht in der Kommunikationswelt Radar anzuwenden.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Internetmanagement, Medialer Vertrieb, Marketing und Vertriebsmanagement, die in die Digitalen Mindeststandards (DMS) involviert sind

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie die DMS aufgebaut sind und welchen Zweck sie erfüllen.
- Sie kennen die Datengrundlage der Digitalen Mindeststandards.
- Sie können den DMS-Bericht in der Kommunikationswelt Radar bedienen und die gezeigten Informationen interpretieren.

## IHR REFERENT

Peter Geismar, S-Communication Services GmbH - Berlin

Senior Data Analyst

## 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.

## TERMIN(E)

28.06.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 13:00 Uhr

## DAUER

4 Stunden
09:00 - 13:30 Uhr: Mehrere Online-Sessions im Zeitfenster

## PREIS

300,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13:30 Uhr

**Die Ziele der DMS**

**Welche Datenquellen liegen den DMS zugrunde**

**Wie werden die Informationen erfasst und verarbeitet**

**Wie ist der DMS-Bericht aufgebaut**

**Analyse der Teilindizes Sparkasse, Kunde und Mitarbeiter (SPK Musterstadt)**

**Unterschiede der DMS zur IF-Statistik**

**Weitere Details zum DMS-Report (u. a. Empfehlungsmodell, Datenexport)**

# Suchmaschinenwerbung (SEA) (online)

**Erweitern Sie in dieser Veranstaltung Ihr Wissen über SEA (Search Engine Advertising). Erfahren Sie, wie Sie gezielte Textanzeigen in Suchergebnissen platzieren und so Ihre Sichtbarkeit und Reichweite effektiv steigern können.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen von Sparkassen, die für die Internetaktivitäten der Sparkasse verantwortlich sind, insbesondere Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte aus den Bereichen medialer Vertrieb, Kommunikation, Internetmanagement, Marketing und Vertriebssteuerung sowie PR und Öffentlichkeitsarbeit

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den  Grundlagen der bezahlten Werbung in Suchmaschinen.
- Sie kennen die wichtigsten Begriffe und Abläufe des Search Engine Advertising und können den Erfolg von Suchmaschinenkampagnen bewerten.
- Sie erhalten darüber hinaus auch einen Einblick in andere bezahlte Online-Werbekanäle.

## IHR REFERENT

David Witsch, S-Communication Services GmbH

S-Communication Services GmbH

## 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)

17.11.2026 | virtueller Seminarraum
09:00 – 13:30 Uhr

## DAUER

4 Stunden
09:00 bis 13:30 Uhr

## PREIS

300,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Abgrenzung von SEO**

**Gebotsverfahren**

**Auswahl von Keywords**

**Erfolgreiche Anzeigentexte**

**Optimierungshebel**

**Automatische Optimierung**

**Conversion-Messung**

**Erfolgsbewertung**

**Exkurs: andere Paid-Media-Kanäle**

**Bedeutung von SEA im Mediamix**

# Suchmaschinenoptimierung (SEO) (online)

**Suchmaschinenoptimierung (SEO) sorgt dafür, dass über Google finanzwirtschaftlich interessierte Besucher/-innen zielsicher auf die Seiten der Sparkassen gelangen. Wer dabei Kundinnen und Kunden gewinnen oder seinen Bekanntheitsgrad steigern möchte, sollte beim Suchergebnis am besten weit oben stehen. Erfahren Sie in diesem Seminar, wie SEO langfristig und nachhaltig wirkt.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen von Sparkassen, die für die Internetaktivitäten der Sparkasse verantwortlich sind, insbesondere Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte aus den Bereichen medialer Vertrieb, Kommunikation, Internetmanagement, Marketing und Vertriebssteuerung sowie PR und Öffentlichkeitsarbeit.

## IHR NUTZEN

- Sie haben praxisorientiertes Wissen zur Suchmaschinenoptimierung.
- Sie sind vertraut mit Möglichkeiten, um Ihre Internetfiliale zu optimieren.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Tamara Franz, S-Communication Services GmbH
- Vanessa Wiezorrek, S-Communication Services GmbH

## 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)

Auf Anfrage

## DAUER

4 Stunden
09:00 bis 13:30 Uhr

## PREIS

300,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Einführung in die Grundzüge des Suchmaschinenmarketings**

- Was ist SEO? Was ist SEA?
- Wann und warum ist SEO wichtig?

**Suchmaschinenoptimierung**

- Wie wird meine Sparkasse in der Suchmaschine sichtbar(er)?
- Wie ermittle ich SEO-Potenziale?
- Wie setze ich SEO erfolgreich in der Internet-Filiale um?
- Wie messe ich meine SEO-Erfolge?

# Kommunikationswelt Radar - Einführung und Übungen für Anfängerinnen und Anfänger (online)

**Datenbasiertes Marketing in medialen Kanälen wird immer erfolgsentscheidender. Ein großer Hebel für den Vertriebserfolg sind dabei Auswertung und Analyse entsprechender Daten. Lernen Sie in dieser Veranstaltung die hierzu in der Sparkassen-Finanzgruppe bereitstehende Anwendung "Kommunikationswelt Radar" kennen.**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen in Sparkassen, die mit der Internet-Filiale arbeiten (Marketing, Content-Pflege, Support)

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Möglichkeiten und Unterschiede der Webanalyse.
- Sie können die Kommunikationswelt Radar und Google Analytics datenschutzbezogen und organisatorisch einordnen.
- Sie sind vertraut mit den Begrifflichkeiten und technischen sowie organisatorischen Grundlagen von Tracking und Online Marketing in der SFG.
- Sie sind in der Lage, die Kommunikationswelt Radar zu bedienen und die Berichte zu nutzen.

## IHR REFERENT

Peter Geismar, S-Communication Services GmbH - Berlin

Senior Data Analyst

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet in Intervallform 2 X 0,5 Tage im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. 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 sollten. Testen können Sie dies vorher unter folgendem Link: https://www.webex.com/de/test-meeting.html.

Am 12.10. - 13.10.2026 findet das Online-Aufbauseminar "Kommunikationswelt Radar – Übungen für Fortgeschrittene" (15.428) statt.

**Die Inhalte für den Termin 2027 werden zurzeit aktualisiert und an die Weiterentwicklungen angepasst.**

## TERMIN(E)

14.09.2027 – 15.09.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

1 Tag
2 x 0,5 Tage Module 1 & 2 jeweils 09:00 bis ca. 13:00 Uhr zzgl. Lernzeit für Transfer

## PREIS

395,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



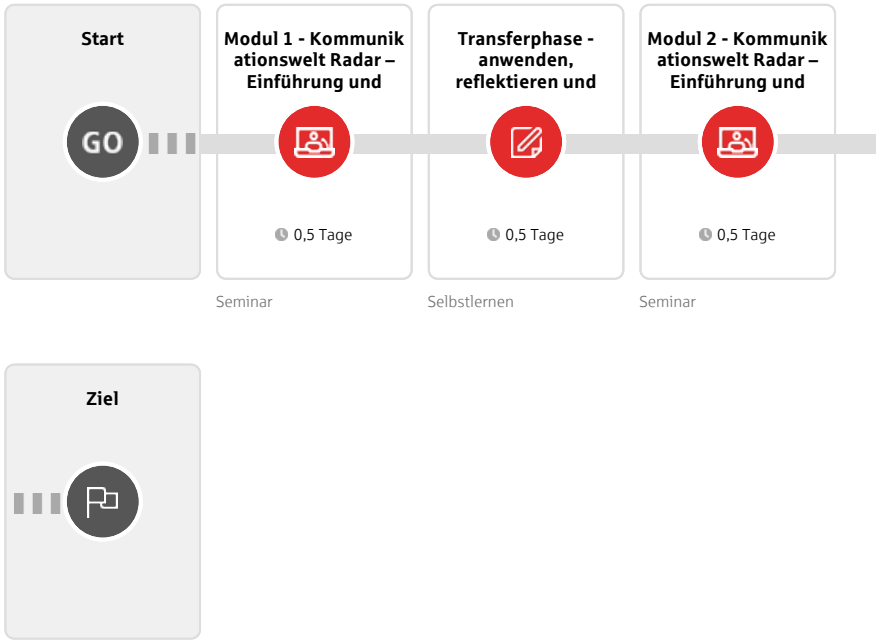
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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

**Ihre Lernreise: Kommunikationswelt Radar - Einführung und Übungen für Anfängerinnen und Anfänger (online)**



## Programm/Inhalt

- 1. Tag - Modul 1: Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13: 00 Uhr

**Grundlagen und Herangehensweisen Datenanalyse**

**Funktionsweise von Web- und App-Analyse & Corporate Governance in der SFG**

**URL-Parameter**

**Abgrenzung Kommunikationswelt Radar und Google Analytics**

**Datenschutz**

**Login und Navigation sowie Funktionen für Anfänger/-innen**

**Analyse von NEO- und IF-Auftrag-Prozessen**

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte

- 2. Tag - Modul 2: Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13: 00 Uhr

**Fortsetzung**

# Kommunikationswelt Radar – Übungen für Fortgeschrittene (online)

**Datenbasiertes Marketing in medialen Kanälen wird immer erfolgsentscheidender. Ein großer Hebel für den Vertriebserfolg sind dabei Auswertung und Analyse entsprechender Daten. Lernen Sie in dieser Veranstaltung die weiterführenden Funktionen der Anwendung "Kommunikationswelt Radar" kennen.**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen in Sparkassen, die mit der Internet-Filiale arbeiten (Marketing, Content-Pflege, Support) und bereits über grundlegende Kenntnisse der Kommunikationswelt Radar verfügen

## IHR NUTZEN

- Sie können ein Zielkonzept erstellen und verstehen die Attributionsmodelle des SFG-Trackings.
- Sie wissen, wie Sie IF-Kampagnen sowie interne und externe Links messbar machen und Online-Marketing-Kampagnen bewerten.
- Sie sind in der Lage, das Firmenkundenportal und IF Vertrags- und Nutzungszahlen sowie die digitalen Mindeststandards bewerten und den Performance Benchmarking-Bericht zu analysieren.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Seminar: Kommunikationswelt Radar – Einführung und Übungen für Anfänger/-innen (15.427) oder vergleichbarer Kenntnisstand

## IHR REFERENT

Peter Geismar, S-Communication Services GmbH - Berlin

Senior Data Analyst

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet in Intervallform 2 X 0,5 Tage im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. 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 sollten. Testen können Sie dies vorher unter folgendem Link: https://www.webex.com/de/test-meeting.html.

**Die Inhalte für den Termin 2027 werden zurzeit aktualisiert und an die Weiterentwicklungen angepasst.**

## TERMIN(E)

12.10.2027 – 13.10.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

1 Tag
2 x 0,5 Tage Module 1 & 2 jeweils 09:00 bis ca. 13:00 Uhr zzgl. Lernzeit für Transfer

## PREIS

395,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



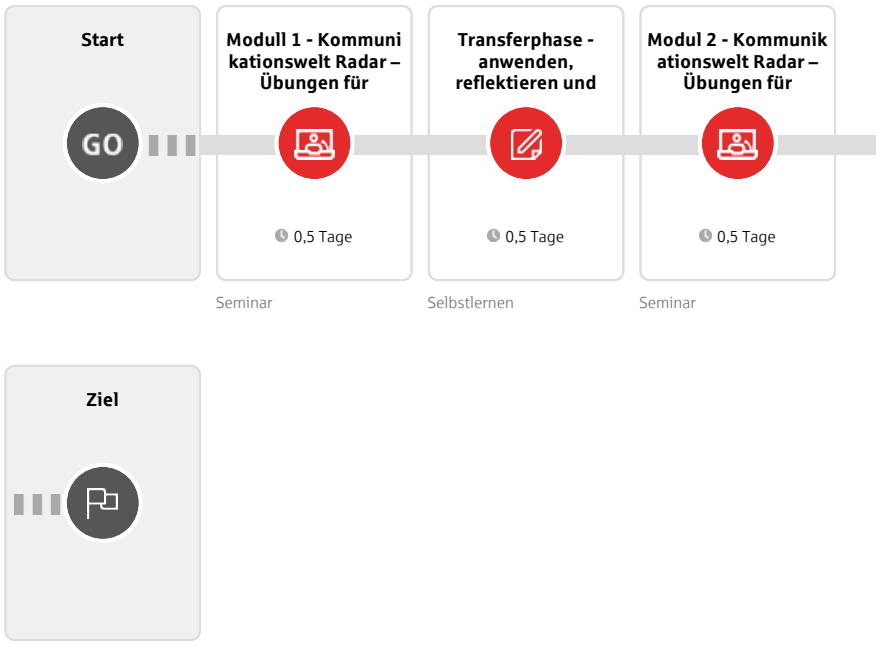
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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

**Ihre Lernreise: Kommunikationswelt Radar – Übungen für Fortgeschrittene (online)**



## Programm/Inhalt

- 1. Tag - Modul 1: Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13: 00 Uhr

**Zielkonzept erstellen & Zuschreibung von Erfolg (Attribution)**

**KMM- /Cobra- & Direktinhalte-Berichte**

**AFF- /UTM-Berichte**

**FKP-Reporting**

**SEA-Reporting**

**Vertrags- und Nutzungszahlen-Bericht**

**DMS-Bericht & Performance Benchmarking-Report**

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte

- 2. Tag - Modul 2: Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13: 00 Uhr

**Fortsetzung**

# Google Analytics GA4 – Einführung und Übungen für Anfänger/-innen (online)

**Mithilfe von Google Analytics können Sie Marketing-Kampagnen für die Internet-Filiale planen, erstellen oder koordinieren sowie externe Datentrends in Beziehung setzen, um Ihre Webperformance zu messen sowie das Verhalten von Websitebesuchern nachzuverfolgen. Lernen Sie in dieser Veranstaltung die benutzerdefinierte Datenanalyse und Berichterstellung mit Google Analytics GA 4 für Ihre Web-Daten kennen.**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen, die involviert in Onlinemarketing-Kampagnen und der Internet-Filiale sind

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Begrifflichkeiten und technischen Grundlagen von Tracking und Onlinemarketing in der SFG.
- Sie können die verschiedenen Möglichkeiten und Anwendungsgebiete der Webanalyse unterscheiden (LogFile-Analyse in der KW-R, Client-basiertes Tracking mit Google Analyse).
- Sie sind vertraut mit der Bedienung der Basisfunktionen von Google Analytics und den Standard-Reports.
- Sie können IF-spezifische Events analysieren und wissen, wie Conversions gemessen werden.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Google Analytics 4 ist bereits eingeführt oder die Einführung von Google Analytics 4 wird in Betracht gezogen

## IHR REFERENT

Peter Geismar, S-Communication Services GmbH - Berlin

Senior Data Analyst

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet in Intervallform 2 X 0,5 Tage im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. 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 sollten. Testen können Sie dies vorher unter folgendem Link: https://www.webex.com/de/test-meeting.html.

## TERMIN(E)

05.07.2027 – 06.07.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

1 Tag
2 x 0,5 Tage Module 1 & 2 jeweils 09:00 bis ca. 13:00 Uhr zzgl. Lernzeit für Transfer

## PREIS

395,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



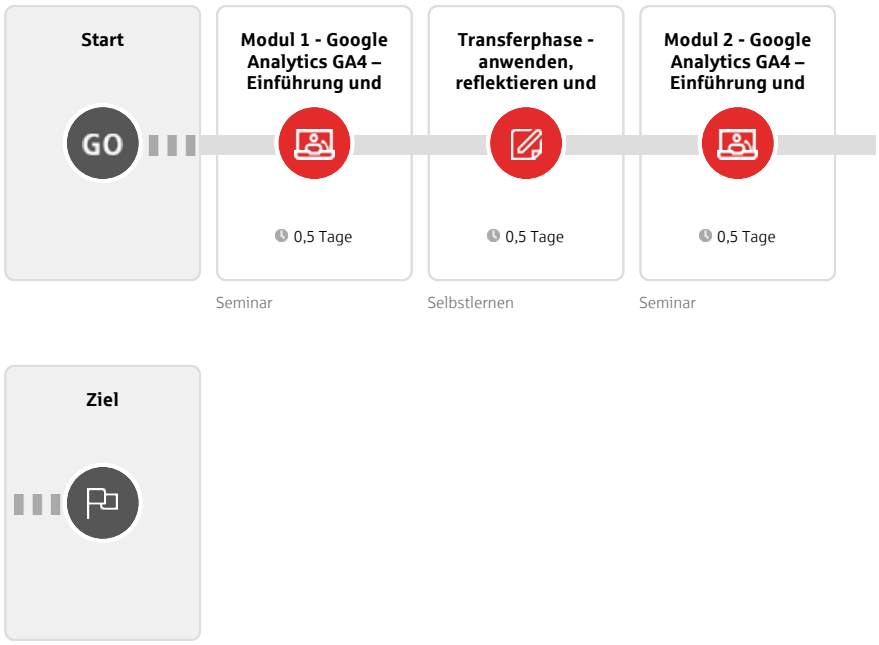
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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

**Ihre Lernreise: Google Analytics GA4 – Einführung und Übungen für Anfänger/-innen (online)**



## Programm/Inhalt

- 1. Tag - Modul 1: Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13: 00 Uhr

**Grundbegriffe Analyse und Onlinemarketing**

**Funktionsweise von Web- und App-Analyse: Client-basiert vs. Logfiles**

**Abgrenzung Google Analytics und Kommunikationswelt Radar**

**URL-Parameter**

**Datenschutz**

**Anwendungsfälle Google Analytics**

**Login und Navigation sowie Funktionen für Anfänger/-innen**

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte

- 2. Tag - Modul 2: Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13: 00 Uhr

**Fortsetzung**

# Google Analytics GA4 - Fortgeschrittene (online)

**Lernen Sie in dieser Veranstaltung mehr über Google Analytics GA4 wie z. B. ei genständiges Debuggen, Tracking und Analyse von Prozessen sowie zu Kampagnen-Zielkonzepten, Zuschreibung von Erfolg (Attribution) und Auswertung der Customer Journey (Touchpoints).**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen, die involviert in Online Marketing-Kampagnen und der Internet-Filiale sind

## IHR NUTZEN

- Sie können erkennen, was auf einer Seite getrackt wird und Prozesse gezielt auswerten.
- Sie wissen, wie Sie Zielgruppen definieren und analysieren sowie eigene Analysen erstellen (explorative Datenanalysen).
- Sie kennen den Aufbau eines Kampagnen-Zielkonzeptes und verstehen die Attributionsmodelle des SFG-Trackings.
- Sie können die Customer Journey bezogen auf Onlinemarketing-Kampagnen in Google Analytics auswerten und Ableitungen treffen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

- Google Analytics 4 ist bereits eingeführt
- Seminar: Google Analytics – Einführung und Übungen für Anfänger/-innen (15.429) oder vergleichbarer Kennisstand

## IHR REFERENT

Peter Geismar, S-Communication Services GmbH - Berlin

Senior Data Analyst

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet in Intervallform 2 X 0,5 Tage im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. 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 sollten. Testen können Sie dies vorher unter folgendem Link: https://www.webex.com/de/test-meeting.html.

## TERMIN(E)

13.07.2027 – 14.07.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

1 Tag
2 x 0,5 Tage Module 1 & 2 jeweils 09:00 bis ca. 13:00 Uhr zzgl. Lernzeit für Transfer

## PREIS

395,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



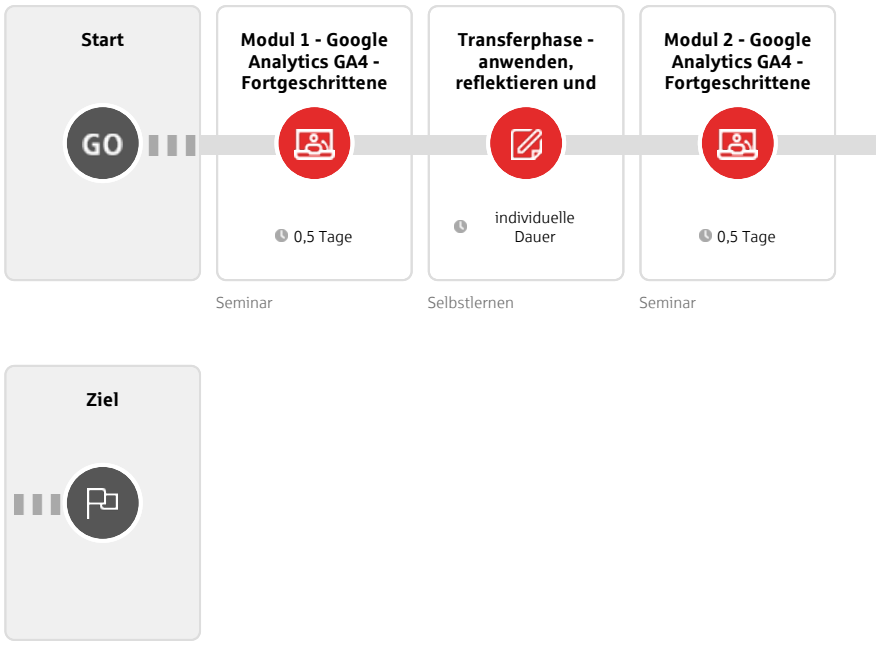
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



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

**Ihre Lernreise: Google Analytics GA4 - Fortgeschrittene (online)**



## Programm/Inhalt

- 1. Tag - Modul 1: Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13: 00 Uhr

**Eigenständiges Debuggen: Was wird getrackt?**

**Tracking und Analyse von Prozessen in GA4**

**Eigene Analysen erstellen**

**Kampagnen Zielkonzepte**

**Zuschreibung von Erfolg (Attribution)**

**Auswertung der Customer Journey (Touchpoints)**

**Google Analytics – Funktionen für Fortgeschrittene**

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte

- 2. Tag - Modul 2: Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13: 00 Uhr

**Fortsetzung**

# Datenanalyse mit KW Radar und Google Analytics: neue Funktionen, Erkenntnisse und Anwenderaustausch (online)

**Sie möchten Ihr Know-how zur Datenanalyse mit KW Radar und Google Analytics auffrischen? Sie wollen sich zu den Erkenntnissen eigener Aktivitäten und Best-Practice-Beispielen austauschen? Sie möchten individuelle Fragestellungen beantwortet wissen? Dann besuchen Sie diese Veranstaltung.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-inne die Google Analytics oder Kommunikationswelt Radar nutzen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen Produktneuerungen und haben neueste Erkenntnisse zu KW-Radar und Google Analytics.
- Sie sind vertraut mit Analysen anderer Institute oder Verbundpartner.
- Sie bekommen individuelle Fragen beantwortet, Analysen der Teilnehmer/-innen aufgezeigt und vernetzen sich untereinander.

## IHR REFERENT

Peter Geismar, S-Communication Services GmbH - Berlin

Senior Data Analyst

## 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)

09.11.2027 |

## DAUER

1 Tag
mehrere Online-Sessions verteilt über den 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

Beginn erste Online-Session um 09:30 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 17:00 Uhr

**Neue Funktionen und Erkenntnisse Kommunikationswelt Radar**

**Neue Funktionen und Erkenntnisse Google Analytics**

**Best Practices / Erkenntnisse aus Analysen anderer Institute und bei Verbundpartnern**

**Fragen und Analysen der Anwender/-innen**

**Vernetzung und Austausch**

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

# Künstliche Intelligenz (KI) anwenden - für alle Mitarbeitenden

# Ready for KI - Basis-Skills (Blended Learning)

**Ein solides Grundlagenverständnis von Künstlicher Intelligenz wird zunehmend zur Schlüsselkompetenz im Berufsalltag. Der Mix aus Selbst-Check, E-Learning und praxisorientiertem Webinar sorgt für einen abwechslungsreichen Einstieg und macht KI verständlich und direkt greifbar.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die sich ein solides Grundlagenwissen zur Künstlichen Intelligenz aufbauen und dieses praxisnah anwenden möchten - abgestimmt auf ihren individuellen Lerntyp und ihr eigenes Lerntempo

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den grundlegenden Funktionsweisen und Potenzialen von Künstlicher Intelligenz.
- Sie kennen die Einsatzmöglichkeiten von KI in Ihrem beruflichen Umfeld und können deren Nutzen einschätzen.
- Sie wissen, welche Rahmenbedingungen, Datenschutzanforderungen und Qualitätsstandards beim Einsatz von KI zu beachten sind, um KI-Anwendungen verantwortungsvoll zu nutzen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

## HINWEIS(E)

**Selbst-Check: Welcher KI-Typ bist du?**
Zu Beginn gibt es einen interaktiven Test, um den eigenen „KI-Typ“ zu bestimmen. Der Test hilft den Teilnehmenden, ihre persönlichen Stärken im Umgang mit KI zu erkennen.

**E-Learning**
Interaktive Lernmodule, die das grundlegende Wissen über KI vermitteln.

**Webinar**
Praktische Demonstration und Vertiefung der Inhalte in einem interaktiven Webinar. Hier werden konkrete Basics und Szenarien behandelt.

**Transferphase**
Übung zur Anwendung des Gelernten.

**Nach Abschluss erhalten Sie eine Bescheinigung über die erfolgreiche Absolvierung des KI-Kompetenzpfads - ausgerichtet an den Anforderungen des Art. 4 EU AI Act.**

**Bleiben Sie dran: Mit den KI-Bildungsangeboten „KI-MasterClass (15.436) und KI-Deep Dive (15.437)“ geht Ihre KI-Lernreise genau dort weiter, wo es für Sie spannend wird.**

## TERMIN(E)

07.12.2026 |

E-Learning - Selbst-Check in der Zeit (01.09.2026 - 31.12.2027)
E-Learning - KI-Basics in der Zeit (01.09.2026 - 31.12.2027)
Webinar 2026 - KI-Basics Live (07.12.2026)
Transfer und Takeaways in der Zeit (01.12. - 07.12.2026)

22.02.2027 |

optional vorgeschalteter Selbst-Ceck in der Zeit (01.12.2026 - 31.12.2027)
E-Learning in der Zeit (01.12.2026 - 31.12.2027)
Webinar (22.02.2027)
Transferphase in der Zeit (23.02. - 31.12.2027)

## DAUER

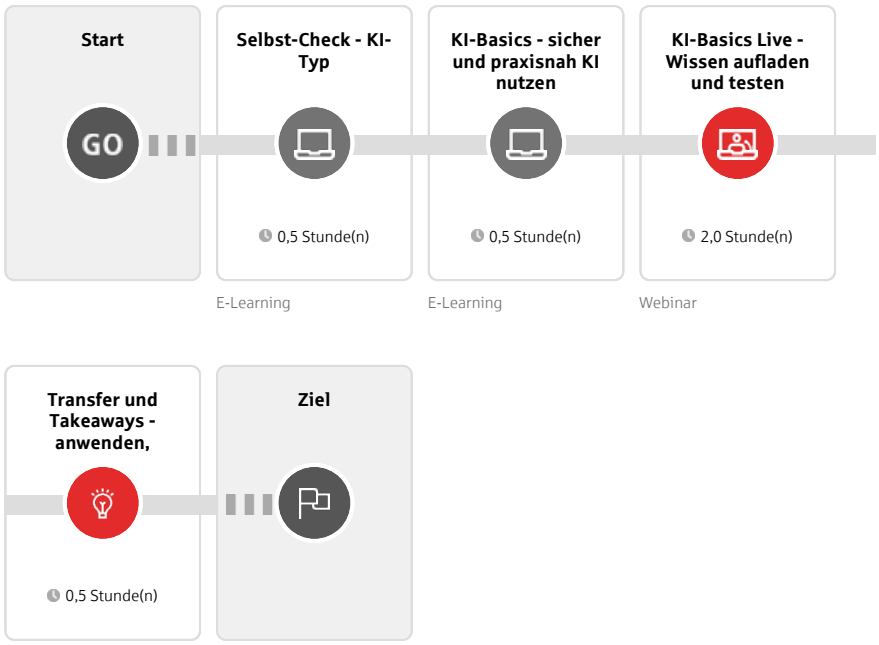
3,5 Stunden
Die Gesamt-Lernzeit von mind. 3,5 Stunden umfasst:

- 30 Minuten Selbst-Check
- 30 Minuten E-Learning
- 120 Minuten Webinar
- 30 Minuten Lernzeit für Transfer

## PREIS

229,00 €
Selbst-Check: kostenfrei - E-Learning: 40 € & Webinar: 189 €

**Ihre Lernreise: Ready for KI - Basis-Skills (Blended Learning)**




-

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

- **Selbst-Check - Welcher KI-Typ bist du?** (E-Learning ca. 30 Minuten)
  - Von Tempo zu Ausdauer: Bring dich auf Kurs
  - Startschuss: Teste deine digitale Fitness
  - Analyse: Schritt für Schritt zum Ziel
  - Topfit in Aktion: Deine besten Trainingseinheiten
  - KI-Power mit System: Dein Trainingsplan
  - Zieleinlauf: Feier deinen Lernfortschritt
- **KI-Basics - sicher und praxisnah KI nutzen** (E-Learning ca. 30 Minuten)
  - Was bringt mir KI und warum sollte ich mich damit beschäftigen?
  - Wie kann KI meinen Arbeitsalltag leichter und effizienter machen?
  - Worauf muss ich achten, damit KI nicht zum Risiko wird?
  - Woran erkenne ich Schatten-KI und wie gehe ich sicher damit um?
  - Wie funktioniert KI und was können KI-Agenten für mich übernehmen?
  - Was muss ich beim Einsatz von KI rechtlich und ethisch beachten?
- **KI-Basics Live - Wissen aufladen und testen** (Webinar 120 Minuten)
  - **Einstieg: KI im echten Arbeitsalltag**
    - Kurzer Reality-Check: Wo begegnet Ihnen KI bereits?
    - Mini-Impuls: Was KI gut kann – und was (noch) nicht?
    - Wie nutzen Sie KI bereits im Alltag?
  - **Chancen vs. Risiken im Praxisblick**
    - Konkrete Beispiele aus dem Arbeitsalltag
    - Typische Fehlerquellen (Halluzinationen, falsche Daten, Schatten-KI): Wie gehe ich damit um?
    - Austausch: Was wäre bei mir kritisch?
  - **Datenschutz & Recht kompakt erklärt**
    - DSGVO-Basics im KI-Kontext
    - EU AI Act: was wirklich relevant ist
    - Do's & Don'ts für den sicheren Einsatz
  - **Hands-on Übung: Ihr eigener "KI-Use-Case"**
    - Kleine Arbeitsaufgabe: eigene Aufgabe mit KI lösen
    - Vergleich: menschlicher Ansatz vs. KI-Ansatz
    - Ergebnis-Check
- **Transfer & Takeaways - anwenden, reflektieren und vertiefen**
  - Quick-Wins
  - Konkrete Takeaways für den Alltag
  - Mini-Commitment: Das probiere ich morgen aus!

# Selbst-Check - KI-Typ (E-Learning)

**KI unterstützt, doch Ihre persönliche Stärke macht den Unterschied. Finden Sie mit diesem Selbst-Check heraus, welcher KI-Typ Sie sind, welche Trainingsmaßnahmen zu Ihnen passen und wie Sie Ihre individuellen Fähigkeiten optimal kombinieren.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die KI-Tools nutzen oder künftig nutzen wollen, dabei ihre eigene Rolle verstehen, ihre Stärken optimal einsetzen und ihre KI-Kompetenz individuell entwickeln möchten

## IHR NUTZEN

- Sie verstehen, wie Ihre Persönlichkeit den Umgang mit KI prägt.
- Sie wissen, welche zentrale Rolle Sie selbst beim Lernen und bei der Nutzung von KI-Tools spielen.
- Sie können Ihre persönlichen Stärken reflektieren und gezielt einsetzen sowie konkrete Schritte für Ihre Weiterentwicklung im Umgang mit KI ableiten.

## HINWEIS(E)

Der Selbst-Check macht sichtbar, dass häufig individuelle Persönlichkeitsmerkmale eine zentrale Rolle beim Einsatz von KI spielen. Er orientiert sich am Big Five-Modell der Persönlichkeitspsychologie. Auf dieser Grundlage erkennen Sie Ihre Stärken im Umgang mit KI besser, setzen Technologien gezielter ein und wählen Lerninhalte passgenau für Ihre Weiterentwicklung aus.

## TERMIN(E)

Jederzeit flexibel starten!

## DAUER

30 Minuten

## PREIS

kostenfrei

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Von Tempo zu Ausdauer: Bring dich auf Kurs**

**Startschuss: Teste deine digitale Fitness**

**Analyse: Schritt für Schritt zum Ziel!**

**Topfit in Aktion - Deine besten Trainingseinheiten**

**KI-Power mit System: Dein Trainingsplan**

**Zieleinlauf - Lernfortschritt feiern**

# KI-Basics - sicher und praxisnah KI nutzen (E-Learning)

**KI verstehen, Chancen nutzen, Risiken im Blick behalten – und dabei rechtlich sicher bleiben. In diesem E-Learning bauen Sie Ihr Grundlagenwissen auf und lernen, KI souverän und verantwortungsvoll im Alltag einzusetzen.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die KI im Arbeitsalltag nutzen oder künftig einsetzen möchten und dafür ein sicheres Grundlagenverständnis hinsichtlich Chancen, Risiken, rechtliche und datenschutzbezogene Anforderungen benötigen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Grundlagen Künstlicher Intelligenz, ihre wichtigsten Merkmale sowie typische Einsatzbereiche.
- Sie wissen, welche Chancen und Risiken KI mit sich bringt und wie Sie verantwortungsvoll mit ihr umgehen.
- Sie kennen die wichtigsten datenschutzrechtlichen Grundlagen und rechtlichen Rahmenbedingungen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Wir empfehlen den Selbst-Check - KI-Typ (15.431-1) zu absolvieren - macht Spaß und bringt Klarheit, wie Du bisher mit KI umgehst!

## HINWEIS(E)

Next Step: Live anwenden statt nur lernen. Nach dem Sie das E-Learning erfolgreich abgeschlossen haben geht es ins Webinar "KI-Basics Live - Wissen aufladen, testen und verstehen (15.435-3)" - hier wird ausprobiert, gefragt und das Gelernte direkt in die Praxis überführt.

## TERMIN(E)

Jederzeit flexibel starten!

## DAUER

30 Minuten

## PREIS

40,00 €
40 € je Teilnehmer/-in - Pauschalpreis für Sparkasse ab 100 Lernenden 3.600 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Was bringt mir KI - und warum sollte ich mich damit beschäftigen?**

**Wie kann KI meinen Arbeitsalltag leichter und effizienter machen?**

**Worauf muss ich achten, damit KI nicht zum Risiko wird?**

**Woran erkenne ich Schatten-KI und wie gehe ich sicher damit um?**

**Wie funktioniert KI und was können KI-Agenten für mich übernehmen?**

**Was muss ich beim Einsatz von KI rechtlich und ethisch beachten?**

# KI-Basics Live - Wissen aufladen und testen (Webinar)

**KI ist kein Buzzword mehr, sondern Teil Ihres Jobs. In 120 Minuten gehen Sie vom „mal gehört" zum „selbst ausprobiert" – mit klaren Beispielen, echten Anwendungsfällen und einem ehrlichen Blick auf Chancen, Risiken und Datenschutz. Sie testen KI direkt live, reflektieren Ihren eigenen Umgang und nehmen konkrete Ideen mit, die Sie sofort im Arbeitsalltag einsetzen können.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die KI verstehen, Risiken einschätzen und rechtliche sowie datenschutzbezogene Grundlagen berücksichtigen möchten

## IHR NUTZEN

- Sie wissen und testen, wie KI arbeitet und ordnen deren Einsatz direkt in konkrete Praxissituationen ein.
- Sie kennen Chancen, Risiken sowie datenschutz- und rechtliche Rahmenbedingungen anhand realer Fälle und wenden diese im Umgang mit KI verantwortungsvoll an.
- Sie können KI-Tools reflektieren, um sie gezielt zur Unterstützung Ihrer täglichen Arbeit zu nutzen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Wir empfehlen Ihnen, den Selbst-Check KI-Typ (15.431-1) und das E-Learning KI-Basics - sicher und praxisnah KI nutzen (15.453-2) zu absolvieren oder ein vergleichbares Wissensniveau mitzubringen - so starten Sie gut vorbereitet und holen das Maximum aus dem Webinar heraus.

## IHR REFERENT

Lucas Holzhauer, Sparkassenakademie NRW

## HINWEIS(E)

Sofern Sie bereits über ein entsprechendes Wissensniveau auf Basis des Selbst-Checks KI-Typ (15.435-1) und des E-Learnings KI-Basics - Wissen aufladen und testen (15.423-2) verfügen, können Sie das Webinar auch unabhängig buchen und direkt einsteigen.

## TERMIN(E)

07.12.2026 | virtueller Seminarraum
10:00 – 12:00 Uhr

22.02.2027 | virtueller Seminarraum
10:00 – 12:00 Uhr

## DAUER

2 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

## Programm/Inhalt

**Einstieg: KI im echten Arbeitsalltag**

- Kurzer Reality-Check: Wo begegnet Ihnen KI bereits?
- Mini-Impuls: Was KI gut kann - und was (noch) nicht?
- Wie nutzen Sie KI bereits im Alltag?

**Chancen vs. Risiken im Praxisblick**

- Konkrete Beispiele aus dem Arbeitsalltag
- Typische Fehlerquellen (Halluzinationen, falsche Daten, Schatten-KI): Wie gehe ich damit um?
- Austausch: Was wäre bei mir kritisch?

**Datenschutz & Recht kompakt erklärt**

- DSGVO-Basics im KI-Kontext
- EU AI Act: was wirklich relevant ist
- Do's & Don'ts für den sicheren Einsatz

**Hands-on Übung: Ihr eigener KI-Use-Case**

- Kleine Arbeitsaufgabe: eigene Aufgabe mit KI lösen
- Vergleich: menschlicher Ansatz vs. KI-Ansatz
- Ergebnis-Check

**Transfer & Abschluss**

- Quick-Wins
- Konkrete Takeaways für den Alltag
- Mini-Commitment: Das probiere ich morgen aus!

# KI-MasterClass, S-KIPilot und Co. - Anwender-Skills

**Diese Blended-Learning KI-MasterClass zum S-KIPilot und generellen Prompting für weitere KI-Tools verbindet kompaktes E-Learning, interaktive Webinare und praxisnahe Hands-on-Workshops zu einem klaren Lernpfad: anwenden - optimieren - durchstarten. Der optional integrierte Selbst-Check hilft dabei, den eigenen Wissensstand realistisch zu reflektieren und gezielt die richtigen Lerneinheiten auszuwählen.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen mit Zugriff auf den S-KIPilot oder vergleichbare KI-Anwendungen, die KI sicher, effizient und verantwortungsvoll im Arbeitsalltag einsetzen wollen und die richtigen Techniken zum Prompten anwenden möchten

## IHR NUTZEN

- Sie verstehen den S-KIPilot im Kontext der Sparkassenwelt und setzen ihn sicher ein.
- Sie nutzen KI gezielt für typische Aufgaben wie Analyse, Kommunikation und Dokumentation.
- Sie formulieren wirksame Prompts und arbeiten mit Prompt-Bibliotheken effizienter.
- Sie können KI-Ergebnisse kritisch bewerten und optimieren (Qualität, Tonalität, Nutzbarkeit).

## VORAUSSETZUNG(EN)

Wir empfehlen Ihnen, den **Selbst-Check KI-Typ** (15.431-1) und bei Bedarf das Blended-Learning **Ready for KI - Basiswissen** (15.435) zu absolvieren oder ein vergleichbares Wissensniveau mitzubringen - so sind Sie ideal vorbereitet und holen das volle Potenzial aus der KI-MasterClass heraus.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

## HINWEIS(E)

Die KI-MasterClass kombiniert flexibles E-Learning mit interaktiven Elementen - ganz nach Ihrem individuellen Lernpfad:

- **Gemeinsame Ausgangsbasis:** Das E-Learning Von der Theorie zur Praxis - Ihr Leitfaden für sicheres und effizientes Arbeiten mit S-KIPilot und Co. vermittelt Ihnen das notwendige theoretische Wissen.
- **Vertiefung nach Bedarf:** Interaktive Webinare zum S-KIPilot und zu Prompting-Techniken ermöglichen praxisnahe Anwendung, direkte Übung und den Austausch mit Expertinnen und Experten.
- **Transfer & Takeaway:** Konkrete Tipps, Übungen und eine Promptbibliothek sichern den unmittelbaren Transfer in Ihren Arbeitsalltag.
- **Optionaler Selbst-Check:** Vorab können Sie Ihren Wissensstand testen, um den Lernpfad optimal auf Ihre Bedürfnisse abzustimmen.

## TERMIN(E)

01.10.2026 – 31.12.2027 |
09:30 – 17:00 Uhr

E-Learning - Selbst-Check: KI-Typ (01.09.2026 - 31.12.2027)
je nach Auswahl Webinar 2026 15.439 (14.09.2026)
ja nach Auswahl Webinar 2027 15.439 (15.03.2027)
je nach Auswahl Webinar 2026 - 15.449 (13.11.2026)
je nach Auswahl Webinar 2027 - 15.449 (15.03.2027)
ja nach Auswahl Webinar 2027 15.441 (13.04.2027)
Transfer und Takeaways - anwenden, reflektieren und vertiefen (01.12.2026 - 31.12.2027)

## DAUER

3 Stunden
Die Gesamt-Lernzeit von mind. 3 Stunden umfasst:

- 30 Minuten E-Learning
- 90 - 180 Minuten Webinar
- 30 Minuten Lernzeit für Transfer
- Ggf. 30 Minuten optinaler Selbst-Check

## PREIS

Selbst-Check: kostenfrei - E-Learning: 40 € & je Webinar je nach Modul: 189 € bzw. 325 €

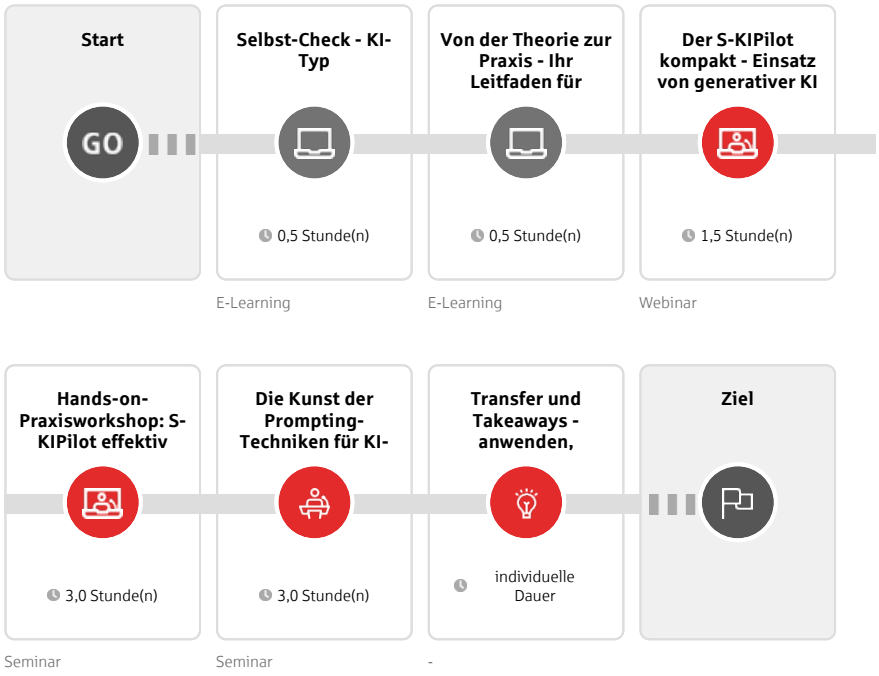
## KONTAKT

So entsteht ein **flexibles, praxisnahes Lernkonzept**, das Theorie und Praxis sinnvoll verbindet und Ihnen Sicherheit sowie Effizienz im Einsatz des S-KIPilot garantiert.

**Nach Abschluss erhalten Sie eine Bescheinigung über die erfolgreiche Absolvierung des KI-Kompetenzpfads - ausgerichtet an den Anforderungen des Art. 4 EU AI Act.**

**Bleiben Sie dran: Mit den KI-Bildungsangeboten „KI-Deep Dive (15.437)“ geht Ihre KI-Lernreise genau dort weiter, wo es für Sie zugeschnitten auf Ihre Zielgruppe individuell wird.**

**Ihre Lernreise: KI-MasterClass, S-KIPilot und Co. - Anwender-Skills**




ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

- **optionaler Selbst-Check - KI-Typ** (E-Learning ca. 30 Minuten)
  - Von Tempo zu Ausdauer: Bring dich auf Kurs
  - Startschuss: Teste deine digitale Fitness
  - Analyse: Schritt für Schritt zum Ziel
  - Topfit in Aktion: Deine besten Trainingseinheiten
  - KI-Power mit System: Dein Trainingsplan
  - Zieleinlauf: Feier deinen Lernfortschritt
- **Von der Theorie zur Praxis - Ihr Leitfaden für effizientes Arbeiten mit S-KIPilot und Co.** (E-Learning ca. 30 Minuten)
  - Wie finde ich mich im S-KIPilot schnell zurecht und nutze die wichtigsten Funktionen?
  - Wie nutze ich Wissensquellen und Dokumente gezielt für bessere Antworten?
  - Wie arbeite ich mit Promptvorlagen und Eingabevorschlägen schneller und effizienter?
  - Wie passe ich den S-KIPilot an meine persönlichen Arbeitsgewohnheiten an?
  - Wie unterstützt mich der S-KIPilot bei der Vorbereitung von Kundengesprächen?
- **S-KIPilot, Prompting & Co. Live - anwenden, optimieren & durchstarten** (Webinare je nach Bedarf und individueller Lernreise wählbar - 90 - 180 Minuten je nach Modul)
  - **Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag** (15.441 - Webinar 90 Minuten)
    - Einordnung & Grundlagen generativer KI
    - 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)

- **Hands-on-Praxisworkshop: S-KIPilot effektiv nutzen und gute Ergebnisse erzielen** (15.439 - Webinar 180 Minuten)
  - Grundlagen des S-KIPiloten – Wie „denkt“ die KI und wie funktioniert sie?
  - Gute Ergebnisse sicher erzielen: So steuern Sie den S-KIPiloten präzise und erzielen verlässliche Resultate
  - Live ausprobieren: Eigene Prompts entwickeln, anwenden und direkt im Workshop testen.
  - Praxisnahe Prompting-Techniken: Sinnvolle und fokussierte Prompts formulieren
  - Anweisungen und Fragen klar und auf den Punkt bringen
  - Cleveres Prompting für besonders wirksame Ergebnisse
  - Prompt Engineering: Feinschliff und Optimierung für komplexe Aufgabenstellungen.
  - Anwendungsfälle für den Arbeitsalltag: Konkrete Einsatzmöglichkeiten des S-KIPiloten für ihren Alltag.
  - Verantwortungsvoller Umgang mit KI: KI bewusst, datenschutzsensibel und gemäß den Vorgaben einsetzen.
  - Individuelle Anpassung von KI-Ergebnissen: So passen Sie die Antworten des S-KIPiloten an Ihre Anforderungen an.
  - Interaktive Übungen und Live-Demonstrationen: Praxisorientiert, Hands-on und mit Raum für eigene Fragen und Tests
- **Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z** (15.449 - Webinar 180 Minuten)
  - Künstliche Intelligenz und Sprachmodelle (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)
  - Prompt-Engineering (Advanced Prompt-Engineering für knifflige Herausforderungen, flexibler Umgang mit Mehrdeutigkeiten und unpräzisen Vorgaben, Perfektionierung der Prompt-Formulierung)
  - Maßanfertigung für S-***KI***Pilot 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)

- **Transfer & Takeaways - anwenden, reflektieren und vertiefen**
  - Konkrete Takeaways für den Alltag
  - Aufbau effektiver Prompts für unterschiedliche Aufgaben
  - Strategien für klar formulierte, zielgerichtete KI-Anfragen
  - Tipps für den souveränen Alltagseinsatz
  - Eigene generelle Use Cases entwickeln und optimieren
  - Eigene Arbeitsfälle identifizieren und digitalisieren
  - Ergebnisqualität kritisch prüfen und optimieren
  - Umsetzung der gelernten Techniken in Ihrem Tagesgeschäft
  - Quick-Wins für sofort spürbare Effizienzsteigerung

# Von der Theorie zur Praxis - Ihr Leitfaden für effizientes Arbeiten mit S-KIPilot und Co. (E-Learning)

**Künstliche Intelligenz, die wirklich in deiner Sparkassenwelt bleibt: Der S-KIPilot ist mehr als ein Tool - er ist dein digitaler Arbeitsassistent im sicheren System der Sparkassen-Finanzgruppe. Er unterstützt dich bei Analysen, Kommunikation, Dokumentation und Routineaufgaben - ohne Daten an externe Anbieter weiterzugeben. In diesem E-Learning lernen Sie die wichtigsten Funktionen des S-KIPiloten kennen und erfahren mehr zu Standards wirksamer Prompts.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die den S-KIPiloten oder weitere KI-Anwendungen mit den richtigen Funktionen und Prompting-Strategie nutzen möchten und sich hierzu die Basics im Selbststudium aneignen wollen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Chat-Oberfläche des S-KIPiloten und wissen, wie Sie sich sicher und schnell zurechtfinden.
- Sie sind informiert, wie Sie Wissensquellen gezielt auswählen und Dokumente hochladen, um noch effizienter zu arbeiten.
- Sie sind vertraut mit Promptvorlagen und Eingabevorschläge, um wiederkehrende Aufgaben zu beschleunigen.
- Sie können den S-KI Pilot mit wenigen Klicks an Ihre persönlichen Vorlieben anpassen, vom Kommunikationsstil bis zum Farbschema.

## HINWEIS(E)

**Next Step:** Vom Lernen ins Anwenden. Nach erfolgreichem Abschluss des E-Learnings geht es je nach Bedarf entlang Ihres persönlichen Lernpfads weiter ins passende, gewünschte Webinar:

- Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (15.441),
- Hands-on-Praxisworkshop: S-KIPilot effektiv nutzen und gute Ergebnisse erzielen (15.439) und/oder
- Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z (15.449).

Dort wird vertieft, praktisch gearbeitet, Lösungen werden entwickelt und offene Fragen direkt geklärt - damit aus Wissen echtes Anwenden wird.

## TERMIN(E)

Jederzeit flexibel starten!

## DAUER

30 Minuten

## PREIS

40 Euro je Teilnehmer/-in - Pauschalpreis für Sparkasse ab 100 Lernenden 3.600 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Wie finde ich mich im S-KIPilot schnell zurecht und nutze die wichtigsten Funktionen?**

**Wie nutze ich Wissensquellen und Dokumente gezielt für bessere Antworten?**

**Wie arbeite ich mit Promptvorlagen und Eingabevorschlägen schneller und effizienter?**

**Wie passe ich den S-KIPilot an meine persönlichen Arbeitsgewohnheiten an?**

**Wie unterstützt mich der S-KIPilot bei der Vorbereitung von Kundengesprächen?**

# 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)

13.11.2026 | virtueller Seminarraum
09:00 – 12:00 Uhr

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

# 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)

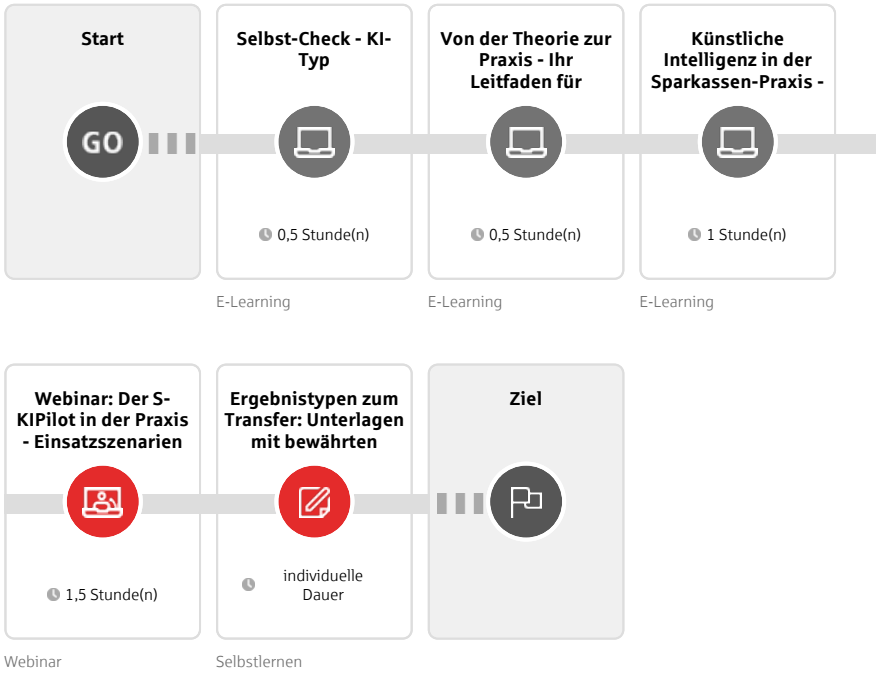
## DAUER

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

# Hands-on-Praxisworkshop: S-KIPilot effektiv nutzen und gute Ergebnisse erzielen - KI-Kompetenz mit Verantwortung (online)

**Entfalten Sie das volle Potenzial des S-KIPiloten - in diesem interaktiven Praxisworkshop trainieren Sie, wie Sie die KI souverän und wirksam im Arbeitsalltag einsetzen. Mit echtem Hands-on, cleverem Prompting und einem Blick für Qualität und Effizienz gewinnen Sie Sicherheit und Wirkung im täglichen Einsatz.**

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die für den S-*KI*Pilot freigeschaltet sind bzw. die bereits erste Erfahrungen zum Einsatz von KI-Anwendungen im Arbeitsalltag gesammelt haben und nun ihre generierten Ergebnisse optimieren möchten

## IHR NUTZEN

- Sie wissen. wie Sie den S-KIPiloten sicher und zielgerichtet im Arbeitsalltag einzusetzen.
- Sie sind vertraut mit der Denkweise der KI, üben den sicheren Umgang mit Prompts und erleben live, wie der S-*KI*Pilot Sie effizient unterstützen kann.
- Sie haben Sicherheit im täglichen Einsatz und stärken gleichzeitig Ihr Bewusstsein für den verantwortungsvollen Umgang mit KI im Einklang mit den Anforderungen des EU KI-Acts.

## 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.

## 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 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.

## TERMIN(E)

15.03.2027 | virtueller Seminarraum
13:00 – 16:00 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

Sie verlassen den Workshop mit praktischer Sicherheit im Umgang mit dem S-KIPiloten, klaren Handlungskompetenzen für den Alltag und einem geschärften Blick für den verantwortungsvollen Einsatz von KI. Nach Abschluss des Seminars erhalten Sie eine Bescheinigung über Ihre erfolgreiche Teilnahme, die den Qualifizierungsanforderungen des EU AI-Acts beim Einsatz von KI Rechnung trägt.

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: 15.439-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

**Die Denkweise der KI verstehen: Grundlagen des S-KIPiloten – Wie „denkt“ die KI und wie funktioniert sie?**

**Gute Ergebnisse sicher erzielen: So steuern Sie den S-KIPiloten präzise und erzielen verlässliche Resultate.**

**Live ausprobieren: Eigene Prompts entwickeln, anwenden und direkt im Workshop testen.**

**Praxisnahe Prompting-Techniken: Sinnvolle und fokussierte Prompts formulieren**

- Anweisungen und Fragen klar und auf den Punkt bringen
- Cleveres Prompting für besonders wirksame Ergebnisse

**Deep-Dive: Prompt Engineering: Feinschliff und Optimierung für komplexe Aufgabenstellungen.**

**Anwendungsfälle für den Arbeitsalltag: Konkrete Einsatzmöglichkeiten des S-KIPiloten für ihren Alltag.**

**Verantwortungsvoller Umgang mit KI: KI bewusst, datenschutzsensibel und gemäß den Vorgaben einsetzen.**

**Individuelle Anpassung von KI-Ergebnissen: So passen Sie die Antworten des S-KIPiloten an Ihre Anforderungen an.**

**Interaktive Übungen und Live-Demonstrationen: Praxisorientiert, Hands-on und mit Raum für eigene Fragen und Tests**

just e-learn

# S-KIPilot (E-Learning)

**Entdecke Sie den S-*KI*Pilot – Die digitale Assistenz für den Sparkassen-Alltag!**
In der ersten Ausbaustufe kann der S-*KI*Pilot aktiv unterstützen bei:

- Beantwortung allgemeiner Fragen in natürlicher Sprache,
- Führen von Dialogen; Aufsetzen auf vorheriger Frage, um Antworten weiter zu präzisieren
- (vertrauliche) PDF-Dokumente analysieren, zusammenfassen, übersetzen und darauf basierend Texte erstellen, z. B. stichpunktartige Zusammenfassungen,
- Beantwortung von Fragen zu einem Dokument,
- Formulierung einer Antwort auf eine E-Mail oder Aufsetzen eines Schreibens.

Zur Einführung starten Sie jetzt das begleitende E-Learning!

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die (künftig) für den S-*KI*Pilot freigeschaltet werden oder sich über die Potenziale des S-*KI*Pilot informieren möchten

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der Bedienung des S-*KI*Pilot und der Erstellung präziser Prompts.
- Sie wissen, was generative Künstliche Intelligenz (KI) ist und wie sie funktioniert.
- Sie kennen Phänomene der KI-Halluzinationen und deren Erkennungsmerkmale.

## HINWEIS(E)

**Nach Abschluss des E-Learning erhalten Sie eine Bescheinigung über Ihre erfolgreiche Teilnahme.**

### TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

### DAUER

24 Minuten

### PREIS

kostenfrei

### KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

In diesen kurzen Lernvideos und Tutorials stellen wir Basiswissen über den S-*KI*Pilot für Sie bereit. Von eingehenden Informationen und Grundlagen bis hin zur Kunst des Promptens und benutzerfreundlicher Bedienung zeigen wir Ihnen, wie Sie unsere KI-Lösung optimal einsetzen können. Mit unseren Tipps und Tricks holen Sie das Beste aus dem S-*KI*Pilot heraus.

**Lernvideo 1: Was ist Generative Künstliche Intelligenz?**

- Finden Sie heraus, wie diese Technologie funktioniert und wie Sie sie in Ihrem Alltag nutzen können.

**Lernvideo 2: Halluzinationen der KI**

- Erfahren Sie, was Halluzinationen sind und warum Sie Ihr Auge für solche Fehlinformationen schulen sollten.

**Lernvideo 3: Vom Googler zum KI Prompt-Profi**

- Die präzisesten Antworten erhalten Sie vom S-*KI*Pilot durch gezieltes Prompten. Lernen Sie, wie Sie die hilfreichsten Antworten bekommen.

**Lernvideo 4: Wie sieht der S-*KI*Pilot aus und wie bediene ich ihn?**

- Sie wissen nicht, wie Sie den S-*KI*Pilot bedienen? Mit dieser Anleitung zur optimalen Nutzung wird das ganz einfach.

# Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt (E-Learning)

**Wie verändert Künstliche Intelligenz unsere Arbeit und welche Verantwortung tragen wir dabei? In fünf interaktiven Modulen erhalten Sie Antworten auf diese Fragen, praxisnahe Impulse und das nötige Wissen, um KI sicher und effektiv in Ihrem Arbeitsalltag einzusetzen. Der Abschlusstest rundet Ihr Lernerlebnis ab – kompakt, relevant und zukunftsorientiert.**

## ZIELGRUPPE

KI-Nutzer/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Grundlagen der Künstlichen Intelligenz, ihre Definition, Abgrenzung und wichtigsten Anwendungsbereiche.
- Sie können die Auswirkungen von KI auf den Arbeitsalltag analysieren und ethische sowie rechtliche Herausforderungen bewerten.
- Sie wissen, wo die Grenzen von KI liegen und wie Datenschutz sowie Datensicherheit zuverlässig umgesetzt werden können.

## HINWEIS(E)

Das E-Learning ist für Sie kostenfrei. Im Teilprojekt KISPA ist dieses WBT entwickelt worden. Die Basis des Konzepts bildet eine Mindestqualifizierung, das die regulatorischen Mindestanforderungen des EU AI-Act abdeckt.

## TERMIN(E)

Jederzeit flexibel starten!

## DAUER

60 Minuten
ca. 10 Minuten pro Modul und etwa 10 Minuten für Abschlusstest

## PREIS

Das E-Learning ist für Sie kostenfrei.

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

### E-Learnings

- Modul 1: Was ist Künstliche Intelligenz? (Eine Einführung – Definition und Abgrenzung)
- Modul 2: Wie verändert KI unseren (Arbeits-)Alltag?
- Modul 3: Grenzen von KI
- Modul 4: Ethik und Verantwortung bei der Nutzung von KI
- Modul 5: Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit

### Abschlusstest

- Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis

# Prompt-Werkstatt - mehr Routine, mehr Ideen, mehr S-KIPilot

**Vertiefen Sie Ihre Fähigkeiten im Umgang mit dem S-KIPilot! In einer interaktiven Prompt-Challenge entdecken Sie die Funktionalitäten und verbessern Ihre Prompt-Ergebnisse. Profitieren Sie von praktischen Übungen, bewährten Tipps und vom Erfahrungsaustausch. Krönen Sie Ihre Erfolge – und vielleicht auch sich selbst – als Gewinner/-in der Challenge!**

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, denen der S-KIPilot zur Nutzung bereit steht oder die weitere Berührungspunkten zu KI-Anwendungen haben

## IHR NUTZEN

- Sie können Ihre Fähigkeiten im professionellen Prompten verbessern und steigern spürbar die Qualität der KI-Ergebnisse.
- Sie trainieren den sicheren und praxisnahen Umgang mit dem S-KIPilot in einer spielerischen Challenge.
- Sie erkennen Potenziale, Stolpersteine und Erfolgsfaktoren im Umgang mit generativer KI.
- Sie profitieren vom Austausch über Best Practices, Erfahrungen und konkrete Anwendungsbeispiele aus Ihrem Institut.
- Sie erleben ein motivierendes Format, das den Spaß am Ausprobieren fördert und die interne KI-Community stärkt.

## 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 kompakt" (15.443) absolviert.
- Wir empfehlen Ihnen am Webinar S-KIPilot Kompaktwebinar (15.441) teilzunehmen, den Selbst-Check KI-Typ (15.435-1) und bei Bedarf das Blended-Learning "Ready for KI - Basiswissen" (15.435) zu machen - so starten Sie gut vorbereitet und haben eine gemeinsame Ausgangbasis.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen aus dem engram-Fachteam

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung kann Inhouse in Präsenz in Ihrer Sparkasse oder online über einen virtuellen Seminarraum stattfinden. Die Teilnahme von bis zu 20 Mitarbeitenden ist denkbar. Bei Interesse sprechen Sie gerne Edmund Honermann an (Mail: edmund.honermann@ska.nrw, Tel.: 0231 22240-739).

## TERMIN(E)

nach Absprache

## DAUER

3,25 Stunden
Kickoff 45 Minuten
Workshop 150 Minuten

## PREIS

nach Vereinbarung

## KONTAKT

ANMELDUNG



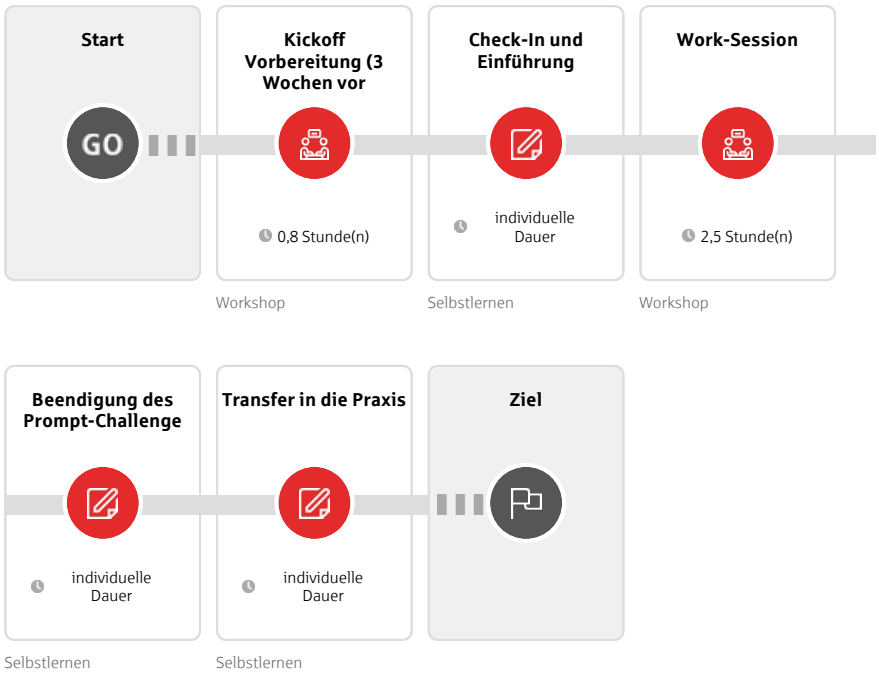
**Jana Bathe**
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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

**Ihre Lernreise: Prompt-Werkstatt - mehr Routine, mehr Ideen, mehr S-KIPilot**



## Programm/Inhalt

**Kickoff (45 Min.)**

- Vorstellung der Prompt-Challenge: Ablauf, Regeln, Kategorien
- Einordnung des S-KIPilot & kurze Prompt-Grundlagen
- Ausgabe der Challenge-Unterlagen + Tipps & Tricks zur Teilnahme

**Workshop (150–180 Min.)**

- Rückblick auf die Challenge: Erfahrungen & Highlights
- Analyse erfolgreicher Prompts & typischer Stolpersteine
- Austausch zu Hindernissen und Lösungen („Community of Practice“)
- Transfer in den Arbeitsalltag:

# Die Kunst der Prompting-Techniken für KI-Anwendungen von A bis Z (Videoaufzeichnung)

**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)

Einen Zugang zum S-KIPilot oder zu einem kostenfreien ChatGPT-Account

## HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werktage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.
Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.449
Zur Live-Veranstaltung

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

3 Stunden

## PREIS

325,00 €
325,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## 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-*KI*Pilot 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

# Hands-on-Praxisworkshop: S-KIPilot effektiv nutzen und gute Ergebnisse erzielen - KI-Kompetenz mit Verantwortung (Videoaufzeichnung)

**Entfalten Sie das volle Potenzial des S-*KI*Piloten – in diesem interaktiven Praxisworkshop trainieren Sie, wie Sie die KI souverän und wirksam im Arbeitsalltag einsetzen. Mit echtem Hands-on, cleverem Prompting und einem Blick für Qualität und Effizienz gewinnen Sie Sicherheit und Wirkung im täglichen Einsatz.**

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die für den S-*KI*Pilot freigeschaltet sind bzw. die bereits erste Erfahrungen zum Einsatz von KI-Anwendungen im Arbeitsalltag gesammelt haben und nun ihre generierten Ergebnisse optimieren möchten

## IHR NUTZEN

- Sie wissen. wie Sie den S-KIPiloten sicher und zielgerichtet im Arbeitsalltag einzusetzen.
- Sie sind vertraut mit der Denkweise der KI, üben den sicheren Umgang mit Prompts und erleben live, wie der S-*KI*Pilot Sie effizient unterstützen kann.
- Sie haben Sicherheit im täglichen Einsatz und stärken gleichzeitig Ihr Bewusstsein für den verantwortungsvollen Umgang mit KI im Einklang mit den Anforderungen des EU KI-Acts.

## VORAUSSETZUNG(EN)

E-Learning: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt (15.443) oder vergleichbarer Kenntnisstand

## HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werktage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.
Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.439
Zur Live-Veranstaltung

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1 Tag

## PREIS

325,00 €
325,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Die Denkweise der KI verstehen: Grundlagen des S-*KI*Piloten – Wie „denkt“ die KI und wie funktioniert sie?**

**Gute Ergebnisse sicher erzielen: So steuern Sie den S-*KI*Piloten präzise und erzielen verlässliche Resultate.**

**Live ausprobieren: Eigene Prompts entwickeln, anwenden und direkt im Workshop testen.**

**Praxisnahe Prompting-Techniken: Sinnvolle und fokussierte Prompts formulieren**

- Anweisungen und Fragen klar und auf den Punkt bringen
- Cleveres Prompting für besonders wirksame Ergebnisse

**Deep-Dive: Prompt Engineering: Feinschliff und Optimierung für komplexe Aufgabenstellungen.**

**Anwendungsfälle für den Arbeitsalltag: Konkrete Einsatzmöglichkeiten des S-*KI*Piloten für ihren Alltag.**

**Verantwortungsvoller Umgang mit KI: KI bewusst, datenschutzsensibel und gemäß den Vorgaben einsetzen.**

**Individuelle Anpassung von KI-Ergebnissen: So passen Sie die Antworten des S-*KI*Piloten an Ihre Anforderungen an.**

**Interaktive Übungen und Live-Demonstrationen: Praxisorientiert, Hands-on und mit Raum für eigene Fragen und Tests**

# ChatGPT-Grundlagen - Was Du jetzt wissen musst (E-Learning)

**ChatGPT verstehen und richtig ausprobieren**

Am 30. November 2022 wurde ChatGPT erstmals der Öffentlichkeit zugänglich gemacht – der Beginn einer kleinen Revolution. Denn dieser generierende Chatbot auf Basis künstlicher Intelligenz (KI) kann nicht nur flache Witze erzählen. Richtig eingesetzt kann er uns bei einer Vielzahl von Aufgaben unterstützen.

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeitenden und Führungskräfte, die ChatGPT ausprobieren und Möglichkeiten erkunden möchten, wie ChatGPT sie im Alltag unterstützen kann

## IHR NUTZEN

In diesem E-Learning erfahren Sie:

- was die Möglichkeiten und Grenzen von ChatGPT sind,
- welche Vor- und Nachteile die künstliche Intelligenz im Vergleich zu Suchmaschinen bietet,
- wie man effektive Prompts formuliert und schnell qualitativ hochwertige Ergebnisse erzielt,
- bei welchen Aufgaben der Bot uns im Joballtag entlasten kann.

## 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

30,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Stephanie Kolhosser**
0231 22240-737
stephanie.kolhosser@ska.nrw

## Programm/Inhalt

Das E-Learning gibt Antworten auf diese Fragen:

**Wie kann mich ChatGPT unterstützen?**

**Was ist der Unterschied zwischen ChatGPT und Suchmaschinen?**

**Wie erziele ich bessere Ergebnisse in ChatGPT?**

**Wie kann ich ChatGPT für meine Arbeit in der Sparkasse nutzen?**

**Wie nutze ich ChatGPT im Vertrieb?**

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

# Künstliche Intelligenz (KI) gezielt nutzen - für spezielle Zielgruppen

# Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Experten-Skills je nach Zielgruppe und Arbeitsumfeld (Blended Learning)

**KI ist nicht „one size fits all" - der Nutzen entsteht durch den passenden Einsatz im eigenen Arbeitsumfeld. Unsere Deep-Dives zeigen Ihnen, welche Möglichkeiten KI speziell für Ihre Abteilung bietet und welche Use-Cases für Ihre täglichen Aufgaben relevant sind. Im interaktiven Webinar entwickeln Sie konkrete Ansätze weiter und probieren KI direkt aus. So wird aus Theorie schnell praktische Anwendung - zugeschnitten auf Ihre Themen, Ihre Herausforderungen und Ihren Lernfortschritt.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die aus den unterschiedlichsten Fachabteilung vom Vertrieb bis zum Stab - je nach Deep Dive - ihren Arbeitsalltag mit KI gestalten möchten und dabei individuelle KI-Lösungen wie den S-KIPilot je nach Use Case praktisch testen, evaluieren und optimieren wollen

## IHR NUTZEN

- Sie sind mit dem S-KIPilot sowie weiteren KI-Anwendungen der SFG und deren vielfältigen bzw. speziellen Einsatzmöglichkeiten in Ihrem Arbeitsbereich vertraut.
- Sie können KI-Ergebnisse kritisch einordnen, bewerten und gezielt für die Optimierung Ihrer Aufgaben, Prozesse und Arbeitsabläufe nutzen.
- Sie kennen praxisnahe Methoden, Techniken und Best Practices und können diese auf Ihre individuellen Anwendungsfelder übertragen und weiterentwickeln.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Wir empfehlen Ihnen, den Selbst-Check KI-Typ (15.431-1) und bei Bedarf das Blended-Learning Ready for KI - Basis-Skills (15.435) und KI-MasterClass S-KIPilot und Co. - Anwender-Skills (15.436) zu absolvieren oder ein vergleichbares Wissensniveau mitzubringen - so sind Sie ideal vorbereitet und holen das volle Potenzial aus Ihrem ausgewählten Deep Dive heraus.

## HINWEIS(E)

Die Deep Dives verbinden **passgenaue Lernformate** mit interaktiven Elementen und orientieren sich an Ihrem individuellen Lernpfad:

## TERMIN(E)

siehe ausgewähltes Bildungsangebot

## DAUER

6 Stunden
siehe ausgewähltes Bildungsangebot

## PREIS

siehe ausgewähltes Bildungsangebot

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

- **Gemeinsame Wissensbasis:** Ausgewählte E-Learnings vermitteln Ihnen die relevanten Grundlagen und schaffen ein einheitliches Verständnis für den Einsatz von KI.
- **Vertiefung mit Praxisbezug:** Interaktive Webinare greifen spezifische Zielgruppen, Aufgabenfelder und Arbeitsprozesse auf. Anhand konkreter Use Cases wenden Sie KI direkt an, entwickeln eigene Lösungsansätze und tauschen sich mit Expertinnen und Experten aus.
- **Transfer & Takeaways:** Praxisnahe Tipps, Übungen und eine Prompt-Bibliothek unterstützen Sie dabei, das Gelernte unmittelbar in Ihren Arbeitsalltag zu übertragen.
- **Optionaler Selbst-Check:** Mit einem kurzen Kompetenz-Check können Sie Ihren aktuellen Wissensstand einschätzen und Ihren persönlichen Lernweg gezielt gestalten.

So entsteht ein **flexibles und praxisorientiertes Lernkonzept**, das Wissen, Anwendung und Erfahrung verbindet. Sie entwickeln Sicherheit im Umgang mit KI und lernen, deren Potenziale gezielt für Ihre Aufgaben und Prozesse zu nutzen.

**Nach erfolgreicher Teilnahme erhalten Sie eine Bescheinigung, mit der Sie die relevanten Kompetenzanforderungen im Rahmen des EU AI Act nachweisen können.**

## Programm/Inhalt

- **optionaler Selbst-Check - KI-Typ** (E-Learning ca. 30 Minuten)
  - Von Tempo zu Ausdauer: Bring dich auf Kurs
  - Startschuss: Teste deine digitale Fitness
  - Analyse: Schritt für Schritt zum Ziel
  - Topfit in Aktion: Deine besten Trainingseinheiten
  - KI-Power mit System: Dein Trainingsplan
  - Zieleinlauf: Feier deinen Lernfortschritt
- **ggf. vorgeschaltete E-Learnings je nach Zielgruppe** (ca. 30 Minuten)
- **Deep Dive Live je nach Zielgruppe - Uses Cases entdecken, transformieren und weiterdenken** (Webinar - ca. 120 Minuten bis 360 Minuten je nach Modul)
  - Privatkunden: S-KIPilot Kompakt Vertrieb (15.450)
  - Firmenkunden: Ready4AI - Wie KI den Firmenkunden-vertrieb verändert (12.350)
  - Interne Revision: Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Experten-Skills Interne Revision (40.237)
  - Banksteuerung: Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Experten-Skills Banksteuerung (in Planung)
  - Organisation: S-KIPilot Intensivtraining Prozessmanagement / Organisation (15.452)
  - Sekretariat: S-KIPilot Intensivtraining Sekretariate / Assistenzbereich (15.453)
  - Marketing: Prompting - Texterstellung mit ChatGPT, S-KIPilot und Co. für Marketing, Presse und Social Media (32.350)
  - Personal: KI Personalrecruiting - Zeit sparen mit Stellenausschreibungen und Recruiting über ChatGPT und Co. (33.371)
  - Führungskräfte: KI-Leadership - Mit künstlicher Intelligenz zum natürlichen Führungserfolg (15.455)
- **Transfer & Takeaways - anwenden, reflektieren und vertiefen**
  - Praktische Takeaways
  - Tipps, wie Sie KI effizient nutzen
  - Eigene Use Cases entwickeln
  - Impulse, um Arbeitsprozesse zu digitalisieren
  - Quick-Wins für Effizienz: Sofort umsetzbare Maßnahmen, die Zeit sparen

# 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

# 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

# Skill Journey: KI in der Firmenkundenberatung - mehr Vertriebserfolg durch KI (online)

**Nutzen Sie generative KI als Ihren persönlichen Vertriebsassistenten: Erfahren Sie, wie Sie Ihre tägliche Firmenkundenberatung effizienter gestalten, mehr Zeit für den Vertrieb gewinnen und auch komplexe Aufgaben souverän meistern. In drei praxisnahen Lerneinheiten entdecken Sie konkrete Einsatzmöglichkeiten für Ihren Beratungsalltag und lernen, KI-Kompetenz gezielt in Kundengespräche einzubringen, neue Beratungsansätze zu erkennen und zusätzliche Geschäftspotenziale zu erschließen.**

## ZIELGRUPPE

Firmenkundenberater/-innen, Gewerbe- und Geschäftskundenberater/-innen, Unternehmenskundenberater/-innen sowie Mitarbeitende im Firmenkundenbereich mit direktem Kundenkontakt

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie generative KI Ihre tägliche Arbeit in der Firmenkundenberatung praktisch unterstützen kann und wie Sie dadurch Zeit für vertriebsaktive Tätigkeiten gewinnen.
- Sie können KI gezielt für typische Aufgaben wie Gesprächsvorbereitung, Anfragebearbeitung, Recherche, Kundenkommunikation und Gesprächsnachbereitung anwenden.
- Sie sind in der Lage, durch strukturiertes Prompting auch bei komplexeren fachlichen Fragestellungen bessere und verlässlichere Ergebnisse zu erzielen.
- Sie können konkrete Anwendungsfälle für Ihren eigenen Beratungsalltag identifizieren und daraus persönliche Routinen entwickeln, um mit der KI an Effektivität zu gewinnen und Ihren Erfolg zu steigern.
- Sie sind vertraut damit, wie KI die Geschäftsmodelle Ihrer Firmenkunden verändert, und gewinnen Sicherheit darin, das Thema KI im Kundengespräch aufzugreifen und daraus mögliche Beratungs- und Finanzierungsanlässe abzuleiten.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Sie benötigen Zugang zu einem KI-Tool, idealerweise dem S-KIPiloten oder dem Business KI Hub. Die Beispiele im Webinar sind anhand vom S-KIPiloten gewählt, lassen sich aber größtenteils auf diverse andere KI-Tools übertragen.

## 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)

09.04.2027 – 30.04.2027 | virtueller Seminarraum
10:00 – 12:00 Uhr

Modul 1 (09.04.2027)
Modul 2 (23.04.2027)
Modul 3 (30.04.2027)

## DAUER

6 Stunden
Gesamte Lernzeit insgesamt 6 Stunden

- Modul 1: 2 Stunden - 10 - 12 Uhr
- Modul 2: 2 Stunden - 10 - 12 Uhr
- Modul 3: 2 Stunden - 10 - 12 Uhr

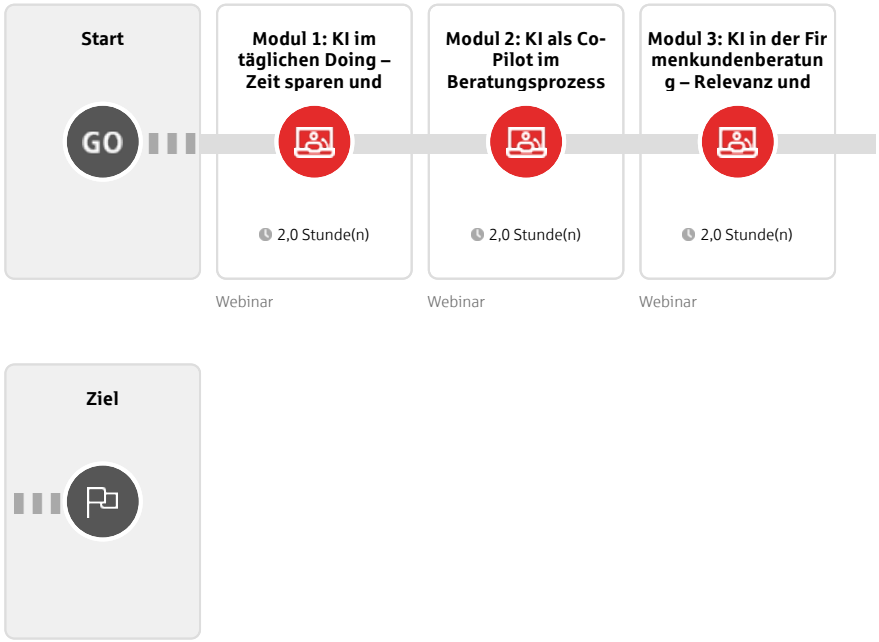
## PREIS

445,00 €

## HINWEIS(E)

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.

**Ihre Lernreise: Skill Journey: KI in der Firmenkundenberatung - mehr Vertriebserfolg durch KI (online)**




## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Modul 1: KI im täglichen Doing – Zeit sparen und Qualität erhöhen durch konkrete KI-Anwendung**

- KI zur Arbeitserleichterung nutzen
- Grundlagen: So verstehen Sie, was in der Blackbox KI passiert, wie eine KI denkt und wie Sie darauf basierend KI-Tools wie Ihren persönlichen Assistenten führen können
- Grundlagen für wirksames Prompting im Firmenkundenbereich
- Von der einfachen Frage zum strukturierten Delegieren an die KI
- Gesprächsvorbereitung inkl. Vorbereitungen von Verhandlungen
- Unterstützung bei Bearbeitung von Anfragen und fachlicher Strukturierung
- Kundenkommunikation und verständliche Aufbereitung komplexer Sachverhalte
- Gesprächsnachbereitung und Dokumentation
- Umang mit komplexeren Fragestellungen
- Interaktive Übungen und Arbeit an realitätsnahen Praxisfällen

**Modul 2: KI als Co-Pilot im Beratungsprozess**

- Entwicklung eines persönlichen KI-Anwendungsfalls für den eigenen Beratungsalltag
- Transfer in die tägliche Praxis
- Einsatz von KI entlang des gesamten Beratungsprozesses
- Arbeiten mit umfangreicheren Informationen und Dokumenten
- KI als Sparringspartner für Hypothesen, Rückfragen und Kundengespräche
- Gesprächsführung zu KI, Digitalisierung und Investitionsbedarf beim Firmenkunden
- Erkennen möglicher Finanzierungs- und Förderanlässe

**Modul 3: KI in der Firmenkundenberatung – Relevanz und Chancen**

- Wie KI die Firmenkundenberatung und die Erwartungen an Beratung verändert
- Wettbewerbsvorteile durch einen produktiven Einsatz von KI
- Wo KI heute bereits Zeit im Beratungsalltag sparen kann
- Identifikation eigener Anwendungsfälle im Firmenkundengeschäft
- Auswirkungen von KI auf Geschäftsmodelle von Firmenkunden
- KI als neuer Gesprächs- und Beratungsanlass
- Praxisübung: Chancen und Risiken von KI bei ausgewählten Firmenkunden erkennen

# S-KIPilot Betrieb: Aufgaben im Arbeitsalltag mit dem S-KIPiloten erledigen, produktiver arbeiten und Qualität steigern (online)

**Entdecken Sie, wie Sie den S-KIPilot als persönlichen Assistenten für Ihren Arbeitsalltag einsetzen können! Sie lernen anhand konkreter Praxisbeispiele, wie Sie mit dem S-KIPilot alltägliche Aufgaben schneller und einfacher erledigen – von der Bearbeitung Ihrer E-Mails über die Analyse von Dokumenten bis hin zur Vorbereitung von Terminen. In interaktiven Übungen probieren Sie die Anwendungen direkt selbst aus und entwickeln Lösungen für Ihre eigenen Aufgaben.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen von Sparkassen, die den S-KIPilot im Betrieb einsetzen und ihre persönliche Produktivität steigern möchten

## IHR NUTZEN

- Sie kennen konkrete Einsatzmöglichkeiten des S-KIPiloten für typische Aufgaben im Arbeitsalltag und können durch die echte Anwendung des S-KIPiloten effektiver arbeiten und Zeit bei Routineaufgaben sparen.
- Sie haben mithilfe des S-KIPiloten den Überblick über Aufgaben, lange Konversationen, komplexe Projekt können Dokumente und Informationen mit Unterstützung des S-KIPiloten schneller verarbeiten.
- Sie wissen, wie Sie durch gute Anweisungen bessere Ergebnisse mit dem S-KIPiloten erzielen und die gelernten Anwendungen direkt auf Ihre eigenen Aufgaben übertragen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

- Einen Zugang zum S-KIPilot. Die vermittelten Inhalte werden direkt im S-KIPilot ausprobiert.
- 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.

## 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)

18.03.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 12:30 Uhr

## DAUER

3,5 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

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung ist als interaktiver Praxisworkshop konzipiert und richtet sich an typische Aufgaben im Betrieb Ihrer Sparkasse. Die Beispiele lassen sich leicht auf diverse Anwendungsbereiche Ihrer Sparkasse übertragen.

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.

Sie verlassen den Workshop mit praktischer Sicherheit im Umgang mit dem S-KIPiloten, klaren Handlungskompetenzen für den Alltag und einem geschärften Blick für den verantwortungsvollen Einsatz von KI. Nach Abschluss des Seminars erhalten Sie eine Bescheinigung über Ihre erfolgreiche Teilnahme, die den Qualifizierungsanforderungen des EU AI-Acts beim Einsatz von KI Rechnung trägt.

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: 15.456-V zu buchen.

**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

### Der S-KIPilot als persönlicher Assistent

- Was kann der S-KIPilot heute bereits im Arbeitsalltag leisten?
- Warum S-KIPilot, wenn es so viele KI-Tools gibt?
- Die wichtigsten Funktionen und Einsatzmöglichkeiten
- Was kann der S-KIPilot, was mein normales ChatGPT nicht kann?

### E-Mails effizient bearbeiten

- Lange E-Mail-Verläufe zusammenfassen
- Die wichtigsten Informationen und Handlungsbedarfe herausarbeiten
- Antwortentwürfe erstellen und optimieren
- E-Mails übersetzen und sprachlich anpassen

### Dokumente und Informationen schneller verstehen

- PDFs und Dokumente mit KI analysieren
- Lange Dokumente auf die wesentlichen Inhalte reduzieren
- Herausforderungen der KI bei langen und komplexen Dokumenten
- Informationen gezielt aus Dokumenten herausarbeiten
- Komplexe Inhalte verständlich erklären lassen
- Aus Informationen Checklisten, Zusammenfassungen oder andere Formate erstellen

### Tabellenverarbeitung mit dem S-KIPiloten

- Verarbeitung von Tabellen im S-KIPiloten
- Erstellung von Tabellen im S-KIPiloten

### Verarbeitung von Dateien mit dem S-KIPiloten

- Verarbeitung on Dokumenten im Microsoft Office Format, bspw. Excel, Word, PowerPoint
- Herausforderungen und Tipps für die Verarbeitung verschiedener Dateiformate

### Kommunikation mit KI verbessern

- Texte schneller erstellen
- Texte kürzen, strukturieren und verständlicher formulieren
- Tonalität und Zielgruppe gezielt berücksichtigen
- Aus Stichpunkten professionelle Texte entwickeln

### Meetings und Termine vorbereiten

- Informationen für einen Termin strukturieren
- Gespräche und Fragestellungen vorbereiten
- Notizen und Gesprächsinhalte strukturieren

**Der S-KIPilot als persönlicher Assistent im und nach einem Meeting**

- Digitale Meetings zusammenfassen lassen
- Präsenzveranstaltungen mit dem S-KIPlioten zusammenfassen lassen
- Meetings in umsetzbare Ergebnisse und in Aufgaben transformieren

**Wissen schneller finden und nutzen**

- Den S-KIPilot als Wissensassistenten einsetzen
- Sparkassenspezifische Informationen gezielt nutzen
- Komplexe Sachverhalte schnell erschließen

**Individuelle Aufgaben mit dem S-KIPIloten lösen und Herausforderungen meistern**

- Eigene und individuelle Aufgaben aus dem Arbeitsalltag mit dem S-KIPiloten lösen
- Eigene Aufgaben mitbringen und gemeinsam bearbeiten
- Best Practices und Tipps aus der Gruppe

**Fehler, Grenzen und verantwortungsvoller Einsatz**

- Typische Fehler und Schwächen von KI erkennen
- Was sollten wir nicht der KI überlassen?
- Datenschutz und vertrauliche Informationen im S-KIPiloten

# 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)

27.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

## 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

# 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.

# S-KIPilot Intensivtraining für Prozessmanagement/Organisation - Vertiefte Anwendung - Best Practice (online)l

**Wie kann Künstliche Intelligenz Ihren Fachbereich konkret unterstützen? In diesem Workshop tauchen Sie tief in die Möglichkeiten des S-*KI*Pilot und anderer KI-Anwendungen ein. Bringen Sie KI gezielt in den Einsatz – praxisnah, effizient, passgenau!**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen in spezifischen Rollen und damit verbundenen Aufgaben insbesondere aus der Organisation, Prozessorganisation (z. B. Prozessgestaltung)

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die wichtigsten Einsatzmöglichkeiten des S-KIPilot für Ihren spezifischen Fachbereich und wenden diese sicher an.
- Sie wissen, wie Sie komplexere Fachaufgaben in wirksame Prompts übersetzen und Ergebnisse fachlich prüfen.
- Sie können Potenziale, Grenzen und Risiken von KI im Fachbereich – orientiert an Governance, Datenschutz, Halluzination & regulatorischen Grundlagen identifizieren.
- Sie sind vertraut damit, praxisnahe Use Cases zu entwickeln und erstellen direkt nutzbare Prompts für Ihren eigenen Arbeitsalltag.
- Sie haben Einblicke in Best Practices.

## 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.
- Wir empfehlen Ihnen am Webinar S-KIPilot Kompaktwebinar (15.441) teilzunehmen, den Selbst-Check KI-Typ (15.435-1) und bei Bedarf das Blended-Learning "Ready for KI - Basiswissen" (15.435) zu machen - so starten Sie gut vorbereitet und haben eine gemeinsame Ausgangbasis.

## IHR REFERENT

Trainer/-innen aus dem engram Fachteam

## HINWEIS(E)

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.

## 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

Zu erwartende Ergebnistypen:

- Übersicht zu KI-Anwendungen
- Anwendungsszenarien für den jeweiligen Fachbereich
- Prompt-Portfolio

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: 15.452-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

**Einordnung & Fokus**

- Neue S-KIPilot-Funktionen
- typische Einsatzfelder in Fachbereichen
- Abgrenzung zu anderen KI-Tools

**Professioneller Prompten**

- Strukturen & Modelle für Fachaufgaben
- Qualität prüfen
- typische Stolperfallen
- Live-Beispiele

**Use Cases erkennen & priorisieren**

- Kerntätigkeiten analysieren
- Nutzen & Machbarkeit bewerten
- Aufgaben in Prompts übersetzen
- Best Practices aus Sparkassen

**Beispiele aus Prozessmanagement**

- Kommunikation & Assistenz
- praxiserprobte Prompt-Vorlagen

**Transfer in den Arbeitsalltag**

- Eigene Prompt-Toolbox entwickeln
- passende Anwendungsszenarien auswählen
- klare nächste Schritte.

# S-KIPilot Intensivtraining für Sekretariate /Assistenzbereiche - Vertiefte Anwendung - Best Practice (online)

**Wie kann Künstliche Intelligenz Ihren Fachbereich konkret unterstützen? In diesem Workshop tauchen Sie tief in die Möglichkeiten des S-*KI*Pilot und anderer KI-Anwendungen ein. Bringen Sie KI gezielt in den Einsatz – praxisnah, effizient, passgenau!**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen in spezifischen Rollen und damit verbundenen Aufgaben als aktuelle Vertiefungen  insbesondere für Assistenz, Sekretariaten und Bürokommunikationen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen aktuelle und perspektivische Einsatzmöglichkeiten von KI-Anwendungen (Fokus auf den S-*KI*Pilot) für Ihren Fachbereich.
- Sie können Potenziale, Grenzen und Risiken von KI-Anwendungen für Ihren Fachbereich identifizieren und fundierte Entscheidungen über den Einsatz der Anwendungen treffen.
- Sie wissen, wie Sie eigene weitere Einsatzmöglichkeiten und Prompts erarbeiten und wie andere Organisationen den Einsatz von KI-Anwendungen im Fachbereich steuern,

## 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.
- Wir empfehlen Ihnen am Webinar S-KIPilot Kompaktwebinar (15.441) teilzunehmen, den Selbst-Check KI-Typ (15.435-1) und bei Bedarf das Blended-Learning "Ready for KI - Basiswissen" (15.435) zu machen - so starten Sie gut vorbereitet und haben eine gemeinsame Ausgangbasis.

## IHR REFERENT

Trainer/-innen aus dem engram Fachteam

## HINWEIS(E)

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.

Zu erwartende Ergebnistypen:

## TERMIN(E)

26.05.2027 | 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

- Übersicht zu KI-Anwendungen
- Anwendungsszenarien für den jeweiligen Fachbereich
- Prompt-Portfolio

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: 15.453-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

**Einordnung des S-*KI*Pilot in der aktuellen KI-Landschaft**

- Abgrenzung zu allgemeinen KI-Systemen
- Mehrwerte und spezifische Einsatzbereiche des S-*KI*Pilot

**Identifikation und Bestimmung der Kernaufgaben der spezifischen Rolle**

**Bestimmung von Potenzialen verschiedener KI-Anwendungen für den Fachbereich**

- Sensibilisierung zu Grenzen und Risiken beim Einsatz von KI-Anwendungen (Ethik, Halluzinationen, Datenschutz, Regulatorik etc.)

**Bewertung des Einsatzes von KI-Anwendungen für die identifizierten Aufgaben**

- Fokus: Anwendungen entlang der KI-Roadmap der Sparkassen-Finanzgruppe

**Effektiver Umgang mit KI-Anwendungen**

- Rolle der Nutzer:innen: Einfluss der Eingaben auf die Ergebnisse, Tipps für effektive Prompts (z. B. Zielsetzung, Kontext, Struktur)
- Qualitätsprüfung: Erkennen und Beheben von Fehlern und Halluzinationen
- Interaktiv: Live-Demo von unpräzisen und erfolgreichen Prompts

**Ausarbeitung von konkreten Anwendungsszenarien für den Fachbereich mit direkten Prompts**

- HandsOn-Nutzung von KI-Anwendungen
- Erstellung eines individuellen Prompt-Portfolios
- Transfer für den eigenen Fachbereich

**Austausch zu Erfahrungen und Erkenntnissen**

- Sammlung und Evaluierung von Good Practices

**Ausblick zu geplanten weiteren Anwendungsfällen**

# Prompting - Texterstellung mit ChatGPT, S-KIPilot und Co. für Marketing, Presse und Social Media (online)

**Entdecken Sie die Potenziale von Künstlicher Intelligenz für Ihre Textarbeit! Sie lernen, wie Sie KI-Anwendungen wie ChatGPT oder den S-KIPilot effektiv nutzen, um maßgeschneiderte Inhalte zu erstellen – von Pressemitteilungen bis hin zu Vertriebsbotschaften. Sie erfahren, wie Sie mit gezielten Prompting-Techniken die gewünschten Ergebnisse erzielen und eigene Vorlagen für Ihre spezifischen Anforderungen erstellen.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Bereich Marketing, Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit oder Social-Media-Management

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die zentralen Einsatzszenarien von KI-Anwendungen und können diese für das Schreiben von Texten nutzen.
- Sie wissen, wie Sie mit den richtigen Prompting-Techniken individualisierte und zugeschnittene Texte erzeugen.
- Sie können Promptvorlagen für zur die speziellen Aufgabenfelder erstellen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Einen Zugang zum S-KIPilot oder zu einem kostenfreien ChatGPT-Account.

## 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.

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.

Bitte halten Sie einen eigenen S-KIPilot- oder ChatGPT-Zugang bereit, um direkt live bestimmte vermittelte Inhalte auszuprobieren und nachvollziehen zu können.

## TERMIN(E)

13.04.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

1 Tag
09:00 bis 16:00 Uhr

## PREIS

445,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Anwendungsfälle und Best Practices**

- Erfolgreiche Einsatzmöglichkeiten von ChatGPT und S-KIPilot
- Best Practices für verschiedene Marketingaktivitäten

**Content-Erstellung mit KI-Andwendungen wie ChatGPT und S-KIPilot**

- Automatisierung von Texten für Blogs, Social Media und Co.
- Kreative Textgenerierung: vom Skript bis zum Artikel

**Pressearbeit und PR**

- Optimierung von Pressemitteilungen mit KI
- Reputationsmanagement und strategische Botschaften

**Vertrieb und Kundenkommunikation**

- Effiziente Kundeninteraktion durch Chatbots
- Personalisierung und Automatisierung im Vertrieb

**SEO und Keyword-Optimierung**

- Verbesserung der Suchmaschinenplatzierung durch KI
- Keyword-Optimierung für maximale Sichtbarkeit

**Interaktive Übungen und Praxisbeispiele**

**Fehlerbehebung und Herausforderungen**

- Typische Fehler im Umgang mit ChatGPT und S-KIPilot
- Lösungen und Workarounds

**Ethik und Datenschutz**

- Ethische Fragestellungen im Einsatz von KI
- Datenschutz und rechtliche Rahmenbedingungen

**Ausblick und Zukunftstrends**

# KI Personalrecruiting - Zeit sparen mit Stellenausschreibungen und Recruiting über ChatGPT und Co. (online)

**Sie sind bereit, Ihr Recruiting auf eine neue Ebene zu stellen? Tauchen Sie ein in die faszinierende Welt der KI und entdecken Sie, wie Sie mit ChatGPT und weiteren KI-Tools Zeit sparen und Effizienz steigern können. Optimieren Sie Stellenausschreibungen, automatisieren Sie Recruiting-Aufgaben und finden Sie schneller die perfekten Kandidatinnen und Kandidaten. Seien Sie dabei und entdecke Sie die Zukunft des Personalrecruitings!**

## ZIELGRUPPE

HR-Mitarbeitende aus dem Personalwesen, die neue und innovative Wege im Personalrecruiting erkunden möchten

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Künstliche Intelligenz im Personalrecruiting einsetzen können.
- Sie kennen Möglichkeiten, wie man mit ChatGPT & Co. Stellenausschreibungen optimiert und Recruiting-Aufgaben automatisiert.
- Sie entwickeln Strategien, um den Recruiting-Prozess zu beschleunigen und qualifizierte Kandidatinnen und Kandidaten von der Ausbildung bis zum Spezialisten schneller zu identifizieren.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Zumindest ein kostenfreier ChatGPT Account

## 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.

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.

Zu empfehlen ist zumindest ein kostenfreier ChatGPT Account, um direkt live bestimmte vermittelte Inhalte auszuprobieren und nachvollziehen zu können.

## TERMIN(E)

12.04.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

1 Tag
09:00 bis 16:00 Uhr

## PREIS

430,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Kristina Barbknecht**
0231 22240-728
kristina.barbknecht@ska.nrw

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Die Welt der KI im Personalwesen**

- Historie und Bedeutung der Schlüsselbegriffe von AI/KI bis hin zum Deep Learning
- Einsatzszenarien und Funktionalitäten
- Kandidatenzentrierte Recruiting-Prozesse und Automatisierung von Recruiting-Aufgaben

**Stellenausschreibung im KI-Check**

- KI-Power für Jobinserate, Active-Sourcing-Botschaften und Tonalität für Zielgruppe
- Aus Stichworten einen Fließtext formulieren, zu lange Texte kürzen oder strukturieren
- Keywords für die Suchmaschinenoptimierung recherchieren und SEO-relevante Jobtitel recherchieren
- Texte für Social Media anpassen und Einbettung auf Karriereseiten

**KI-gestützte Recruiting-Kampagnen**

- Größer angelegte Kampagnen, um Fachkräfte für die eigene Sparkasse zu gewinnen
- Hauptthemen der jeweiligen Kampagne recherchieren und Zielgruppen für passende Recruiting-Kanäle ermitteln
- Suchmaschinenoptimierte Texterstellung

**Bewerbungsmanagement mit ChatGPT & Co.**

- E-Mail-Kommunikation mit ChatGPT
- Zielgruppenspezifische Anschreiben für Active Sourcing

**Bewerbungsgespräch und Candidate Assessment**

- Vorabbewertung der eingegangenen Bewerbungen nach standardisierten Kriterien
- Jobspezifische Interviewfragen recherchieren
- Persönliche Fragen an die Bewerbenden zur Ermittlung von Soft Skills formulieren
- Erstellen bestimmter fachlicher Aufgaben als Teil des Bewerbungsgesprächs

**KI im Personalmarketing**

- Employer Branding mit KI optimieren
- Mit KI beim Thema Corporate Influencer fördern
- Karriereseite als Aushängeschild für Bewerberinnen und Bewerber
- Mit Inhalten aus sparkassenbezogenen Quellen

**Ausblick: Start in den Job und Onboarding mit KI**

- Onboarding-Plan mit KI erstellen
- Inhalte für Onboarding-Material zusammenstellen
- Vorlagen für E-Mail-Kommunikation formulieren

**Datenschutz und Ethik**

- Grenzen der KI unter dem Blickwinkel Datenschutz und Ethik
- Business-Perspektive (keine Rechtsberatung und rechtliche Beurteilung von Einzelfällen)

# Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Experten-Skills Interne Revision (Blended Learning)

**KI in der Internen Revision effizient einsetzen: Lernen Sie im Selbststudium die Grundlagen des S-KIPiloten mit Revisionsbezug kennen und wenden Sie das Gelernte anschließend im interaktiven Deep-Dive-Webinar direkt praktisch an. So verbinden Sie Theorie mit Praxis - effektiv, praxisnah und individuell.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die ihre Revisionsarbeit mit KI gestalten möchten und dabei KI-Lösungen wie den S-KIPilot praktisch testen, evaluieren und optimieren wollen

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit dem S-KIPiloten und weiteren KI-Anwendungen der SFG und ihren Einsatzmöglichkeiten in der Internen Revision.
- Sie können KI-Ergebnisse kritisch bewerten, unterschiedliche Resultate verstehen und eigene Prüfungs-Workflows optimieren.
- Sie wissen, wie Sie erprobte Methoden, Techniken und Best Practices direkt auf ihre Prüfungsarbeit und -prozesse übertragen und weiterentwickeln.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Wir empfehlen Ihnen, den "Selbst-Check - KI-Typ (15.435-1)" und bei Bedarf die Blended-Learning-Konzepte "Ready für KI - Basis-Skills (15.435)" und/oder "KI-MasterClass S-KIPilot und Co. - Anwender-Skills (15.436)" zu absolvieren oder ein vergleichbares Wissensniveau mitzubringen. So starten Sie und alle Teilnehmenden mit einem vergleichbaren Wissensniveau und sind bestens vorbereitet für den Deep Dive.

## IHR REFERENT

Johannes Zimmermann, Kreissparkasse Steinfurt
Leiter der IT- und Kreditrevision, Bachelor of Laws

## HINWEIS(E)

Der Deep Dive verbindet flexibles E-Learning mit interaktiven Elementen - ganz auf Ihren persönlichen Lernpfad zugeschnitten:

- **Gemeinsame Basis:** Das E-Learning vermittelt Ihnen das theoretische Fundament.
- **Praxisnah vertiefen**: Das interaktives Webinar zum S-KIPiloten und Prompting-Techniken mit Revisionsbezug erlaubt direktes Ausprobieren und den Austausch mit Expertinnen und Experten.
- **Transfer sichern**: Tipps, Übungen und eine Promptbibliothek sorgen dafür, dass Sie das Gelernte sofort in Ihrem Arbeitsalltag anwenden können.
- **Optionaler Selbst-Check:** Prüfen Sie vorab Ihren Wissensstand, um den Lernpfad optimal auf Ihre Bedürfnisse anzupassen.

## TERMIN(E)

17.11.2026 | virtueller Seminarraum (ausgebucht)
10:00 – 12:00 Uhr

Optional vorgeschalteter Selbst-Check (01.10. - 16.11.2026)
E-Learning (01.10. - 16.11.2026)
Webinar (17.11.2026)
Transfer (18.11. - 31.12.2026)

26.11.2026 | virtueller Seminarraum
10:00 – 12:00 Uhr

Optional vorgeschalteter Selbst-Check (01.10. - 16.11.2026)
E-Learning (18.11. - 31.12.2026)
Webinar (26.11.2026)
Transfer (01.10. - 16.11.2026)

20.04.2027 | virtueller Seminarraum
10:00 – 12:00 Uhr

Optional vorgeschalteter Selbst-Check (01.03. - 19.04.2027)
E-Learning (01.03. - 19.04.2027)
Webinar (20.04.2027)
Transfer (21.04. - 31.05.2027)

## DAUER

3 Stunden
Die Gesamt-Lernzeit von mind. 3 Stunden umfasst:

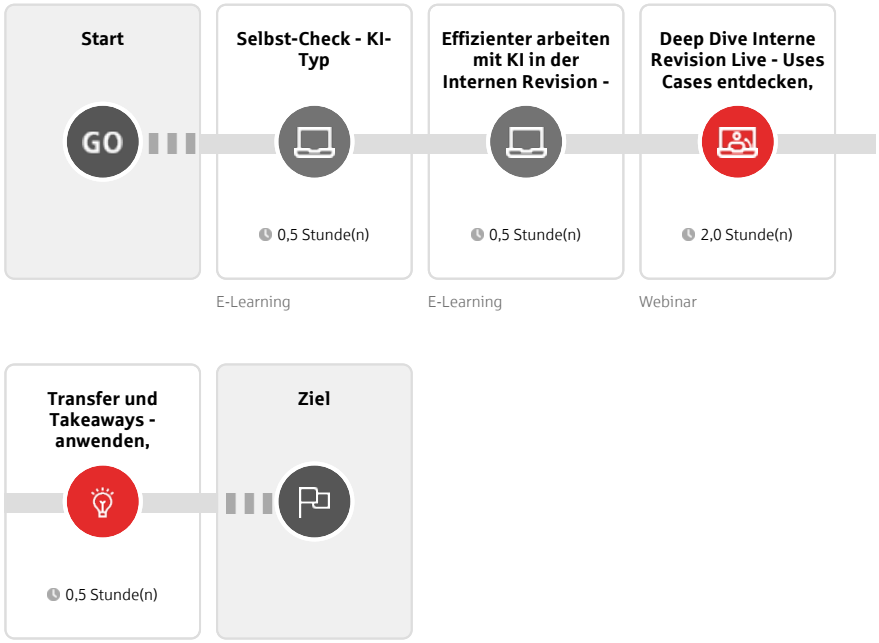
30 Minuten E-Learning, 120 Minuten Webinar, 30 Minuten Lernzeit für Transfer und ggf. 30 Minuten optionaler Selbst-Check

## PREIS

229,00 €
Selbst-Check: kostenfrei, E-Learning: 40,00 € und Webinar: 189,00 €

So entsteht für Sie eine Lernreise, die flexibel, praxisnah und individuell an Ihren Bedarf angepasst werden kann - perfekt für den Einsatz von KI in der Revision.

**Ihre Lernreise: Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Experten-Skills Interne Revision (Blended Learning)**




-

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Kristina Barbknecht**
0231 22240-728
kristina.barbknecht@ska.nrw

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Optionaler Selbst-Check - KI-Typ (E-Learning, ca. 30 Minuten)**

- Von Tempo zu Ausdauer: bring dich auf Kurs
- Startschuss: teste deine digitale Fitness
- Analyse: Schritt für Schritt zum Ziel
- Topfit in Aktion: deine besten Trainingseinheiten
- KI-Power mit System: dein Trainingsplan
- Zieleinlauf: feier deinen Lernfortschritt

**Effizienter arbeiten mit KI in der Internen Revision - S-KIPilot und Co. (E-Learning, ca. 30 Minuten)**

Allgemeines

- Wie unterstützt mich der S-KIPilot konkret in meiner Arbeit in der Internen Revision?
- Wie bewerte ich KI-Ergebnisse richtig und erkenne, ob sie zuverlässig sind?

Anwendungsbeispiele

- Use Case: Wie kann ich Sitzungen mit KI effizient vorbereiten und besser steuern?
- Use Case: Wie erstelle ich Prüfungschecklisten schneller und besser mit KI-Unterstützung?
- Use Case: Wie kann ich schwierige Gespräche und Konflikte mit KI realistisch trainieren?
- Use Case: Wie kann ich wiederkehrende Aufgaben mit Makros und KI automatisieren?
- Das Wichtigste auf einen Blick!

**Deep Dive Interne Revision Live - Use Cases entdecken, transformieren und weiterdenken (Webinar, 120 Minuten)**

- Impuls: S-KIPilot und KI in der Internen Revision - Überblick über aktuelle Möglichkeiten und Praxisbeispiele
  Zielsetzung des Webinars: interaktiv, explorativ, anwendbar
- Live-Demonstrationen und Übungen: Erstellung von Prüfungschecklisten mit S-KIPilot - Automatisierung von Routineaufgaben (Erstellung von Makros) - KI-gestützte Sitzungsorganisation und Kommunikationsunterstützung
- Interaktion/Breakout-Sessions: eigene Anwendungsfälle definieren: „Wo kann KI Ihre Arbeit unterstützen?“
  Szenarien ausprobieren: Gesprächssimulationen, Berichtsgenerierung, Checklisten
- Ergebnisse kritisch reflektieren und Anpassungen vornehmen
- Co-Creation und Weiterentwicklung: Workflows gemeinsam optimieren
  Diskussion: Herausforderungen, Grenzen, Chancen - Transfer: Wie können die erarbeiteten Ansätze in den Arbeitsalltag integriert werden?
- Impact: Best Practices zusammenfassen - nächste Schritte: Nutzung im Team, kontinuierliche Optimierung
  Q&A für individuelle Fragen

**Transfer und Takeaways - anwenden, reflektieren und vertiefen**

- Praktische Takeaways für Ihren Prüfungsalltag
- Tipps, wie Sie KI effizient in der Revision nutzen
- Eigene Revisions-Use-Cases entwickeln
- Impulse, um Arbeitsprozesse zu digitalisieren
- Quick-Wins für Effizienz: sofort umsetzbare Maßnahmen, die Zeit sparen

# Effizienter arbeiten mit KI in der Internen Revision - S-KIPilot und Co. (E-Learning)

**Prüfen, analysieren, dokumentieren - und das bitte schneller, präziser und ohne Reibungsverluste. Genau hier setzt der S-KIPilot und weitere KI-Anwenden an. Dieses E-Learning zeigt Ihnen konkret, wie KI Ihre Arbeit in der Internen Revision unterstützt und wo Sie sofort profitieren können.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen der Internen Revision, die mit KI ihre Revisionsarbeit und ihre Arbeitsprozesse gezielt effizienter gestalten wollen

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie den S-KIPilot und seine Einsatzmöglichkeiten in der Internen Revision sicher einordnen und gezielt im Prüfungsalltag nutzen.
- Sie können KI-Ergebnisse kritisch bewerten, ihre Variabilität verstehen und souverän mit unterschiedlichen Resultaten umgehen.
- Sie können typische Anwendungsfälle (z. B. Prüfberichte, Checklisten, Sitzungsorganisation und Kommunikation) effizient mit KI unterstützen und in die Praxis übertragen.

## HINWEIS(E)

**Next Step:** Vom Wissen zum Können. Live anwenden statt nur lernen. Nachdem Sie das E-Learning erfolgreich abgeschlossen haben, geht es ins Webinar "Deep Dive Interne Revision Live - Uses Case entdecken, transformieren und weiterdenken (40.237-3)". Ausprobieren, Fragen stellen und direkt im Revisions-Arbeitsalltag anwenden - so wird aus Wissen Können.

## TERMIN(E)

Jederzeit flexibel starten!

## DAUER

30 Minuten

## PREIS

40,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Kristina Barbknecht**
0231 22240-728
kristina.barbknecht@ska.nrw

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

### Allgemeines

- Wie unterstützt mich der S-KIPilot konkret in meiner Arbeit in der Internen Revision?
- Wie bewerte ich KI-Ergebnisse richtig und erkenne, ob sie zuverlässig sind?

### Anwendungsbeispiele

- Use Case: Wie kann ich Sitzungen mit KI effizient vorbereiten und besser steuern?
- Use Case: Wie erstelle ich Prüfungschecklisten schneller und besser mit KI-Unterstützung?
- Use Case: Wie kann ich schwierige Gespräche und Konflikte mit KI realistisch trainieren?
- Use Case: Wie kann ich wiederkehrende Aufgaben mit Makros und KI automatisieren?
- Das Wichtigste auf einen Blick!

# Deep Dive Interne Revision Live - Uses Cases entdecken, transformieren und weiterdenken (Webinar)

**Entdecken, ausprobieren, gestalten: In unserem Deep-Dive-Webinar für die Interne Revision erleben Sie den S-KIPilot live, testen KI-gestützte Workflows und entwickeln gemeinsam neue Lösungen für Ihre tägliche Arbeit in der Internen Revision. Bringen Sie Ihre offenen Fragen und Ideen mit - hier wird KI erlebbar.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die KI-Kompetenz vertiefen und praxisnah für ihre Revisionsarbeit und -prozesse anwenden möchten sowie in Teams kollaborativ neue KI-gestützte Workflows entwickeln wollen

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie KI-gestützte Prozesse in der Internen Revision aktiv testen, reflektieren und anpassen.
- Sie können eigene Use Cases für den S-KIPilot entwickeln, kritisch prüfen und in die Praxis übertragen.
- Sie sind in der Lage, gemeinsam mit Kolleginnen und Kollegen Workflows weiterzuentwickeln sowie Best Practices abzuleiten, die Effizienz und Qualität steigern.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Wir empfehlen Ihnen, den Selbst-Check - KI-Typ (15.435-1) und das E-Learning "Effizienter arbeiten mit KI in der Internen Revision - S-KIPilot und Co. (40.237-2)" zu absolvieren oder ein vergleichbares Wissensniveau mitzubringen - so schaffen Sie eine gemeinsame Ausgangbasis.

## IHR REFERENT

Johannes Zimmermann, Kreissparkasse Steinfurt

Leiter der IT- und Kreditrevision, Bachelor of Laws

## TERMIN(E)

17.11.2026 | virtueller Seminarraum
10:00 – 12:00 Uhr

26.11.2026 | virtueller Seminarraum
10:00 – 12:00 Uhr

20.04.2027 | virtueller Seminarraum
10:00 – 12:00 Uhr

## DAUER

2 Stunden

## PREIS

189,00 €

## Programm/Inhalt

**Einstieg & Impuls**

- Kurzvorstellung S-KIPilot & KI in der Internen Revision
- Überblick über aktuelle Möglichkeiten und Praxisbeispiele
- Zielsetzung des Webinars: interaktiv, explorativ, anwendbar

**Live-Demonstrationen & Übungen**

- Erstellung von Prüfungschecklisten mit S-KIPilot
- Routineaufgaben (Erstellung von Makros)
- KI-gestützte Sitzungsorganisation & Kommunikationsunterstützung

**Interaktion / Breakout-Sessions**

- Eigene Anwendungsfälle definieren: „Wo kann KI Ihre Arbeit unterstützen?“
- Ergebnisse kritisch reflektieren und Anpassungen vornehmen

**Co-Creation & Weiterentwicklung**

- Workflows gemeinsam optimieren
- Diskussion: Herausforderungen, Grenzen, Chancen
- Transfer: Wie können die erarbeiteten Ansätze in den Arbeitsalltag integriert werden?

**Impact**

- Best Practices zusammenfassen
- Nächste Schritte: Nutzung im Team, kontinuierliche Optimierung
- Q&A für individuelle Fragen

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Kristina Barbknecht**
0231 22240-728
kristina.barbknecht@ska.nrw

INHALTE



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

# 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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

# Künstliche Intelligenz (KI) gestalten und vorantreiben - für Experten/-innen und Zukunftsgestaltende

# 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.

# Netzwerktreffen KI-Manager/-innen

**Im Rahmen des Netzwerktreffens wird ausreichend Gelegenheit geboten, sich über aktuelle KI-Themen der Sparkassen-Finanzgruppe (SFG) zu informieren sowie sich mit Kolleginnen und Kollegen auszutauschen. Am Vormittag erwarten die Teilnehmenden Vorträge seitens der Finanz Informatik, des Deutschen Sparkassenverlags GmbH sowie aus dem KISPA-Projekt, die ein Update über die aktuellen Entwicklungen innerhalb der Gruppe geben. Hierdurch wird der neueste Wissensstand vermittelt und ein Einblick in die relevanten Themen sowie die perspektivischen Entwicklungen für 2027 gegeben. Der Fokus auf aktueller Input, Austausch und der Vernetzung.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die in der Hauptverantwortung das Thema Künstliche Intelligenz (KI) bereits übernommen haben oder perspektivisch übernehmen werden

## IHR NUTZEN

- Durch Vorträge von unseren Partnerunternehmen und Dienstleistern erhalten die Teilnehmenden einen Überblick über die neuesten technologischen, regulatorischen und marktbezogenen Entwicklungen im KI#Umfeld – ein Wissensvorsprung, der ihnen hilft, Trends frühzeitig zu erkennen und gezielt in ihre Sparkasse zu integrieren.
- Der Austausch mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen Sparkassen sowie die Besuche an den fachlichen Marktständen führen zu neuen Kontakten und inspirierenden Best#Practice#Beispielen, die das eigene Arbeiten mit KI nachhaltig bereichern. Es entsteht ein greifbarer Praxis#Bezug, der den Teilnehmenden hilft, bereits heute konkrete Projekt#Ansätze in ihrem Haus zu planen und umzusetzen.
- Die Teilnehmenden erhalten ein klares Bild davon, wie die Rolle „KI#Manager“ die strategische Steuerung von KI in ihrer Sparkasse unterstützt und welche Schnittstellen zu anderen Funktionen dabei besonders wichtig sind. Sie erarbeiten gemeinsam erste Ideen für die Weiterentwicklung ihrer KI#Governance und definieren konkrete nächste Schritte, die die nachhaltige KI#Adoption in ihrer Sparkasse vorantreiben.

## TERMIN(E)

1. Quartal 2027

## DAUER

1 Tag

## 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.**

# Zertifizierte/-r KI-Manger/-in (Hochschulzertifikat)

**Das Zertifikatsprogramm vermittelt alle wichtigen generalistischen Kenntnisse, um den Einsatz von KI-Anwendungen im Unternehmen systematisch zu planen, zu steuern und zu realisieren. Es vertieft das Wissen, zeigt die erforderlichen Kompetenzen auf und bereitet auf die Koordination interdisziplinärer Teams vor. Es vermittelt praxisnah, wie Bedarf ermittelt, Strategien entwickelt und Projekte umgesetzt werden.**

## ZIELGRUPPE

Verantwortliche für das Thema Künstliche Intelligenz und Digitalisierung - idealerweise mit erster einschlägiger Berufserfahrung in Digitalisierungs- oder Transformationsprojekten - wie z. B. KI-Manager/-innen, KI-Officer, KI-Product Owner und Projektleiter/-innen, die eine KI-Strategie entwickeln und erste Pilotprojekte in Unternehmen einsetzen

## IHR NUTZEN

- Sie haben die nötigen Kenntnisse, um den Einführungsprozess von KI-Anwendungen im Unternehmen systematisch zu planen, zu steuern und umzusetzen.
- Sie wissen, welche strategischen Perspektiven Künstliche Intelligenz für Ihr Unternehmen eröffnet.
- Sie können einschätzen, welche Anwendungen und Anwendungsfelder für Sie relevant sind.
- Sie kennen die wesentlichen aktuellen Entwicklungstrends im Themenfeld Künstliche Intelligenz.
- Sie verfügen über fundierte Entscheidungsgrundlagen für die weitere Beschäftigung mit dem Thema KI.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung
  Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung
- Martin Friedrich, Fraunhofer-Institut
  seit Mai 2012 Senior Scientist am Fraunhofer-Institut in Dortmund, wo er Industrie- und Forschungsprojekte leitet und Data Science sowie KI-Modelle zur Ergebniserarbeitung einsetzt. Parallel dazu engagiert er sich seit 2019 als KI-Trainer im Mittelstand Digital Zentrum Ruhr-OWL, berät Unternehmen zu KI und Digitalisierung und leitet Workshops und Vorträge.
- Astrid Christofori
  Freiberufliche Rechtsanwältin, Mediatorin und Dozentin für Urheberrecht, Wettbewerbsrecht und internationales Wirtschaftsrecht

## TERMIN(E)

04.11.2026 – 04.12.2026 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (04.11.2026)
Online-Modul 2 (11.11.2026)
Online-Modul 3 (12.11.2026)
Online-Modul 4 (16.11.2026)
Online-Modul 5 (18.11.2026)
Online-Modul 6 (19.11.2026)
Online-Modul 7 (23.11.2026)
Online-Modul 8 (24.11.2026)
Online-Prüfung (03.12. - 04.12.2026)

05.03.2027 – 16.04.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (05.03.2027)
Transferphase nach Modul 1 (05.03. - 11.03.2027)
Online-Modul 2 (11.03.2027)
Transferphase nach Modul 2 (11.03. - 12.03.2027)
Online-Modul 3 (12.03.2027)
Transferphase nach Modul 3 (12.03. - 18.03.2027)
Online-Modul 4 (18.03.2027)
Transferphase nach Modul 4 (18.03. - 19.03.2027)
Online-Modul 5 (19.03.2027)
Transferphase nach Modul 5 (19.03. - 25.03.2027)
Online-Modul 6 (25.03.2027)
Transferphase nach Modul 6 (25.03. - 01.04.2027)
Online-Modul 7 (01.04.2027)
Transferphase nach Modul 7 (01.04. - 02.04.2027)
Online-Modul 8 (02.04.2027)
Transferphase und Konzepterstellung (02.04. - 15.04.2027)
Mündliche Prüfung (15.04. - 16.04.2027)

02.06.2027 – 30.06.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (02.06.2027)
Transferphase nach Modul 1 (02.06.

**HINWEIS(E)**

Das Zertifikatsprogramm ist modular aufgebaut und wird in einer idealen Mischung von Online-Veranstaltungen mit Unterstützung von Selbstlernmedien zum Eigenstudium durchgeführt. Es wird mit einer Prüfung und **mit Zertifikat der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management** abgeschlossen. Nach erfolgreichem Abschluss sind Sie berechtigt, den Titel **"Zertifizierte/-r KI-Manager/-in | HFM"** zu tragen.

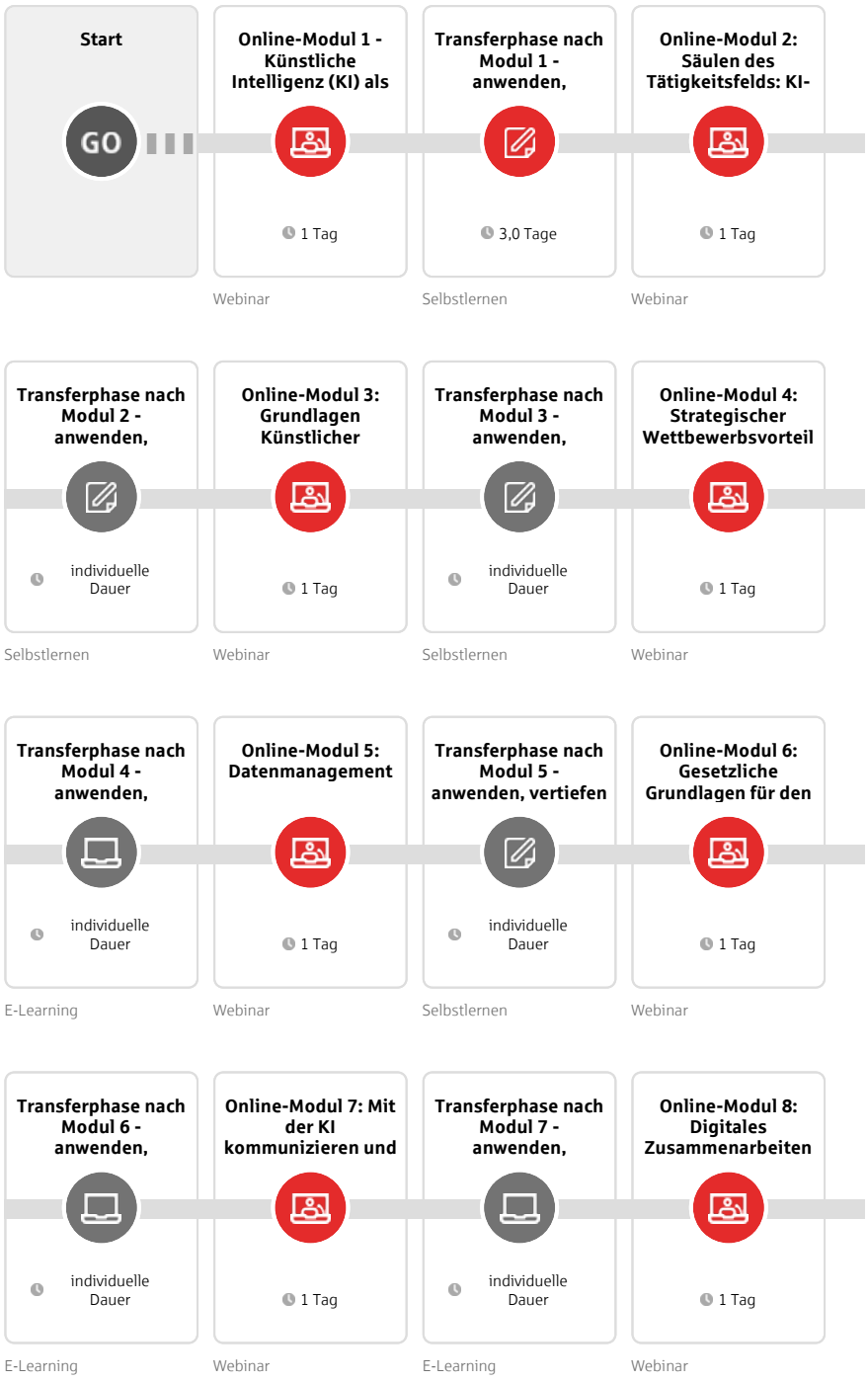
**Bitte buchen Sie die Veranstaltung über die Angebotsnummer M1.100:**
https://portal.sparkassenakademie-nrw.de/ecadia/pub/Zertifikatsprogramm-KI-Manager-in-zertifiziert-dur/id/M1.100

- 04.06.2027)
Online-Modul 2 (04.06.2027)
Transferphase nach Modul 2 (04.06. - 10.06.2027)
Online-Modul 3 (10.06.2027)
Transferphase nach Modul 3 (10.06.2027)
Online-Modul 4 (11.06.2027)
Transferphase nach Modul 4 (11.06. - 16.06.2027)
Online-Modul 5 (16.06.2027)
Transferphase nach Modul 5 (16.06. - 17.06.2027)
Online-Modul 6 (17.06.2027)
Transferphase nach Modul 6 (17.06. - 21.06.2027)
Online-Modul 7 (21.06.2027)
Transferphase nach Modul 7 (21.06. - 22.06.2027)
Online-Modul 8 (22.06.2027)
Transferphase und Konzepterstellung (22.06. - 29.06.2027)
Mündliche Prüfung (29.06. - 30.06.2027)

04.11.2027 – 14.12.2027 | virtueller Seminarraum

Online-Modul 1 (04.11.2027)
Transferphase nach Modul 1 (04.11. - 11.11.2027)
Online-Modul 2 (11.11.2027)
Transferphase nach Modul 2 (11.11. - 12.11.2027)
Online-Modul 3 (12.11.2027)
Transferphase nach Modul 3 (12.11. - 18.11.2027)
Online-Modul 4 (18.11.2027)
Transferphase nach Modul 4 (18.11. - 19.11.2027)
Online-Modul 5 (19.11.2027)
Transferphase nach Modul 5 (19.11. - 25.11.2027)
Online-Modul 6 (25.11.2027)
Transferphase nach Modul 6 (25.11. - 26.11.2027)
Online-Modul 7 (26.11.2027)
Transferphase nach Modul 7 (26.11. - 01.12.2027)
Online-Modul 8 (01.12.2027)
Transferphase und Konzepterstellung (01.12. - 14.12.2027)

**Ihre Lernreise: Zertifizierte/-r KI-Manger/-in (Hochschulzertifikat)**




Mündliche Prüfung (13.12. - 14.12.2027)

## DAUER

80 Stunden
**Gesamtdauer**

- 60 Zeit-Std. Online-Module jeweils von 08:30 - 16:00 Uhr
- 20 Zeit-Std. Selbstlernphase
- Abschlussprüfung (Projektpräsentation)

## PREIS

2.995,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG

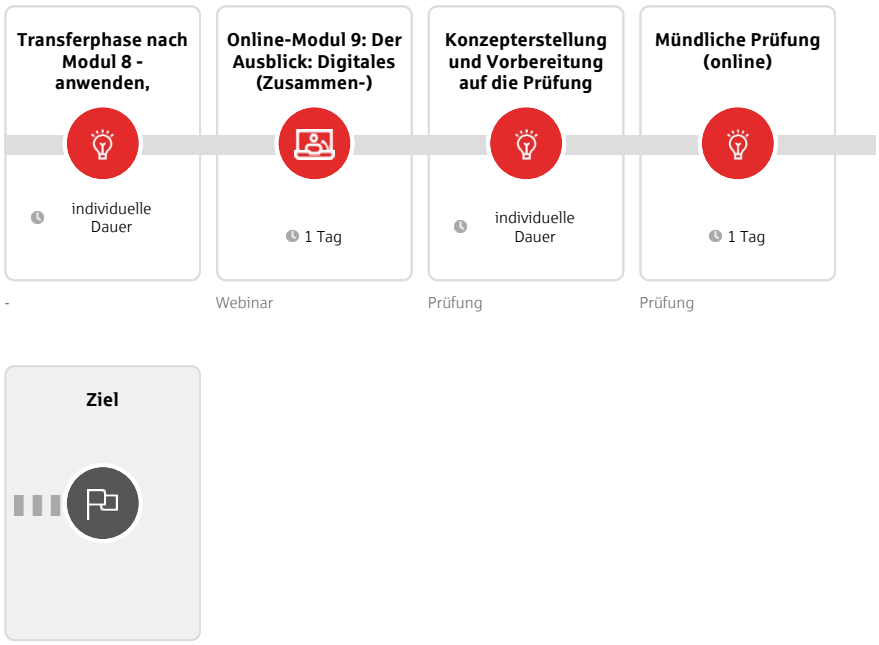


**Jana Bathe**
0231 22240-709
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



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


Transferphase nach Modul 8 - anwenden,
individuelle Dauer
-
Online-Modul 9: Der Ausblick: Digitales (Zusammen-)
1 Tag
Webinar
Konzepterstellung und Vorbereitung auf die Prüfung
individuelle Dauer
Prüfung
Mündliche Prüfung (online)
1 Tag
Prüfung
Ziel

## Programm/Inhalt

**Künstliche Intelligenz (KI) als transformatives Technologie- und Anwendungsfeld**

- Künstliche Intelligenz als vierte digitale Welle
- Anwendungsfelder künstlicher Intelligenz

**Säulen des Tätigkeitsfelds: KI-Management als Aufgabe und Prozess**

- Bedarfsermittlung vornehmen
- KI-Readiness des Unternehmens identifizieren
- Projekt- und Changemanagement aufsetzen
- Notwendigkeit des Kompetenzausbaus identifizieren
- Rechtliche Rahmenbedingungen identifizieren
- Datenschutz und Ethik
- Performance Monitoring & Evaluation definieren
- KI-Management als interdisziplinäre Aufgabe

**Grundlagen Künstlicher Intelligenz**

- Entwicklungsgeschichte Künstlicher Intelligenz
- Grundlegende technologische Verfahren
- Machine Learning verstehen
- Generative KI: Sprach- und Bildmodelle

**Strategischer Wettbewerbsvorteil von Künstlicher Intelligenz**

- Elemente einer KI-Strategie
- Strategischer und technischer Wettbewerbsvorteil durch KI
- KI-Strategie-Typen

**Datenmanagement**

- Grundlagen der Datenanalyse
- Programmiersprachen für Datenanalyse und Machine Learning

**Gesetzliche Grundlagen für den Einsatz von KI**

- EU AI Act als Rechtsrahmen
- Datenschutz, Betriebsgeheimnisse, Vertragsrecht
- KI-Guideline, Vertragsrecht, Markenrechte
- Urheberrecht, Nutzungsrecht, Persönlichkeitsrechte
- Ethische Aspekte: Transparenz, Verzerrungseffekte, Nachhaltigkeit

**Mit der KI kommunizieren: Natürliche Spracheingabe richtig anwenden**

- Prompten als Kulturtechnik des 21. Jahrhunderts
- Prompt-Training

**KI-Management als Prozess: Implementierung von KI-Anwendungen**

- von der Bedarfsermittlung zum zielorientierten Konzept-Outline
- Projektmanagement
- Schulung & Kompetenzausbau: KI-Wissens- und Trainingsbedarfe identifizieren und abdecken
- Compliance und Rechtliches
- Auswahl und Bewertung von Angebotsformen generativer KI
- Projektbezogenes Datenmanagement
- Umsetzung der KI-Roadmap
- Monitoring und Evaluation

**Der Ausblick: Digitales (Zusammen)Arbeiten im Zeitalter der Künstlichen Intelligenz**

- Integration von Suchmaschinen und generativer KI
- Integration generativer KI in Standard-Instrumente und Software-Umgebungen für die Inhalteproduktion, die Datenverarbeitung und die Unternehmenskommunikation
- KI als Querschnittskompetenz in unterschiedlichen Branchen, Tätigkeitsfeldern und Gewerken

**Transferaufgaben**

- Transferphase zwischen den Modulen - anwenden, reflektieren und vertiefen der vermittelten Inhalte
- zum Erlangen des Zertifikats ist die Bearbeitung einer Fallstudie mit anschließender Konzept-/Projektpräsentation für die Anwendung und Strategieumsetzung von Anwendungen mit Künstlicher Intelligenz erforderlich

**Prüfung**

Das Zertifikatsprogramm wird mit einer Prüfung abgeschlossen. Sie besteht aus einer Konzeptarbeit nebst deren Präsentation und Fachgespräch.

Termin: Präsentation und Fachgespräch 10.10.2025

Details zur Prüfung:

Vorbereitung Prüfung/Präsentation eines KI-Praxisobjekts

- Gliederung der Prüfungspräsentation
- Beispiele für Prüfungsthemen und die Aufbereitung als Präsentation
- Prüfungsanforderungen und Bewertungskriterien
- Repetitorium der Kursinhalte
- Tipps für die Online-Präsentation (Tools, Gestaltung, roter Faden)

Mündliche Prüfung:

- Live-Präsentation (vor allen Teilnehmer/-innen)
- Einzelbesprechungen und Mitteilung des individuellen Ergebnisses

Nach bestandener Prüfung erhalten die Teilnehmer/-innen ein Zertifikat der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management.

# KI-Lotse - erfolgreich KI-Transformation und Change-Prozesse in der Sparkasse begleiten

**Künstliche Intelligenz ist nicht nur ein Trend – sie ist die neue Realität. In einer Welt, die sich mit Turbo-Speed verändert, sind KI-Lotsen die Brücke zwischen Innovation und Menschen. Sie unterstützen dabei, den Wandel zu verstehen, Ängste zu lösen und Potenziale von KI voll auszuschöpfen. Nutzen Sie die Chance, sich fit zu machen und den KI-Veränderungsprozess als Botschafter/-in Ihrer Sparkasse aktiv mitzugestalten!**

## ZIELGRUPPE

KI-Lotsen, Multiplikatoren und Multiplikatorinnen, Mentoren und Mentorinnen, KI-Botschafter/-innen oder Digitalisierungs-Beauftrage, die die Integration von Künstlicher Intelligenz in der Sparkasse aktiv begleiten und ihre Mitarbeitenden als unterstützende Wegbegleiter/-in durch den Veränderungsprozess führen

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Schlüsselrolle von KI und verstehen, wie wichtig es ist, Ihre Mitarbeitenden auf diesem Weg zu begleiten.
- Sie verstehen es, den verantwortungsvollen Einsatz von KI mit den Effizienz- und kreativitätsunterstützenden Potenzialen der Künstlichen Intelligenz zu kombinieren.
- Sie wissen, wie Sie als KI-Botschafter/-in mit Leidenschaft eine positive Veränderungskultur schaffen und den Erfolg der KI-Adaption sichern.
- Sie verfügen über Change-Management-Skills, um Veränderungsprozesse proaktiv zu gestalten, und erweitern Ihr Netzwerk mit anderen KI-Verantwortlichen aus anderen Sparkassen.

## IHR REFERENT

Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung

Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung

## HINWEIS(E)

Am Ende erhalten Sie ein **Zertifikat**, das Ihre erfolgreiche Teilnahme bescheinigt - ein Beleg für Ihre bedeutende Rolle in der KI-Transformation.

## TERMIN(E)

Nr.2-2603 | 06.04.2027 – 19.04.2027 |

Präsenz-Modul (06.04.2027)
Real-Life-Check (07.04. - 18.04.2027)
Online-Modul (19.04.2027)

## DAUER

2 Tage
zzgl. Transferphase:

- Präsenz-Modul (1. Tag)
- Real-Life-Check
- Online-Modul (2. Tag)

## PREIS

750,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG

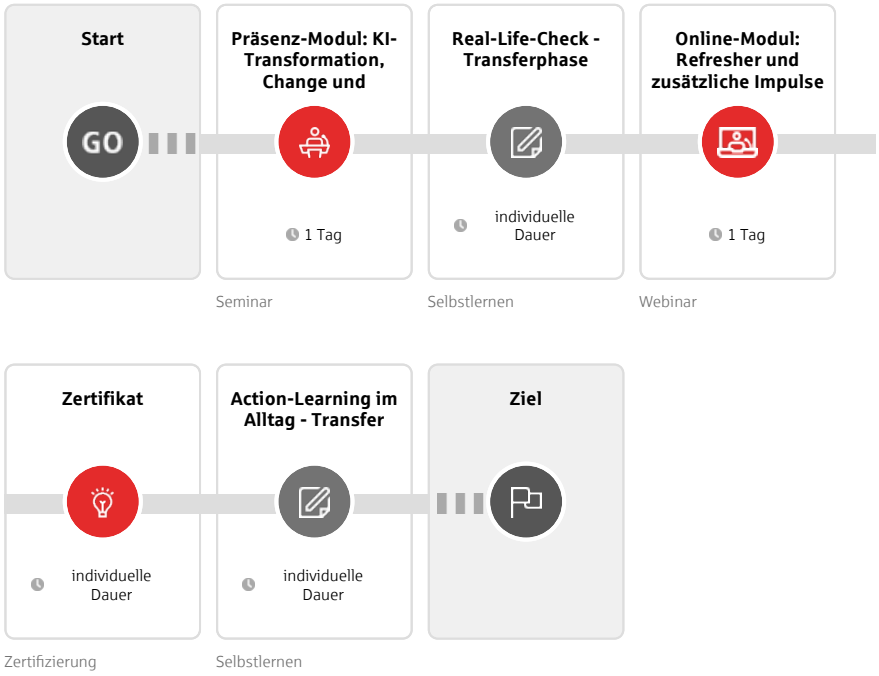


**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



**Ihre Lernreise: KI-Lotse - erfolgreich KI-Transformation und Change-Prozesse in der Sparkasse begleiten**




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

## Programm/Inhalt

**1. Tag am 06.04.2027 - Präsenzmodul: KI-Transformation, Change & Empowerment**

- Warum KI? Die Chancen der KI-Transformation verstehen und nutzen
- Change als Chance: Emotionen im Wandel erkennen und Widerstände in Erfolge verwandeln
- Die menschliche Seite der KI: KI als Partner für Innovation und Effizienz - so finden Sie die Balance zwischen Technik und Mensch
- Erfolgreiche Einführungsstrategien: Mitarbeitende in die KI-Welt einführen und Akzeptanz schaffen
- Die besten Kommunikationsstrategien, um KI im Team und Unternehmen zu verankern
- Umgang mit schwierigen Gesprächen: Ängste und Bedenken über KI adressieren, den Weg der verantwortungsvollen Nutzung von KI aufzeigen
- Wie Sie eine starke KI-Veränderungskultur in Ihrer Sparkasse etablieren Verstehen und Optimieren des KI-Mindsets in Teams
- Wie Sie als Veränderungscoach das Vertrauen in KI fördern und Ihre Kollegen/-innen zu aktiven Mitgestaltern/-innen der Transformation machen.
- Tools live erleben: S-KIPilot, ChatGPT, Copilot & Co. hands-on ausprobieren
- Ihre KI-Rolle: Wie Sie als Veränderungscoach das Vertrauen in KI aufbauen und Mitarbeitende zu aktiven Treibern der Transformation machen
- Präsentieren mit Impact: überzeugende Success-Storys rund um KI, die alle mitreißen

**Real-Life-Check - Transferphase**

- Transformation Checkpoint
- Reflexion & Praxistest der erlernten Skills
- Follow-up - Vorbereitung auf die nächsten Steps
- Peer-Learning und Austausch in der Gruppe

**2. Tag am 19.04.2027 - Online-Modul: Welcome Back – Refresher & zusätzliche Impulse**

- Schnellüberblick der wichtigsten Erkenntnisse des ersten Tages
- Fragen & Antworten: offene Fragen aus der Praxis klären und den Wissenstransfer sichern
- KI in Action: neueste Entwicklungen und Anwendungsbeispiele aus der Sparkassenwelt vorstellen
- Erfahrungsreflexion: was hat gut funktioniert? Wo gab es Herausforderungen?
- Interaktive Diskussion und Austausch über Erfahrungen, Erfolge und Stolpersteine
- Best Practices: Ideen und Tipps von anderen Teilnehmenden sammeln und im eigenen Kontext anwenden
- Vertiefung der Change-Management-Methoden: die nächsten Schritte im Change-Prozess – Methoden, die Ihre Veränderungsfähigkeit stärken
- Widerstände managen: Wie Sie gezielt mit Widerständen umgehen und Mitarbeitende zu aktiven Mitgestalter/-innen der Transformation machen
- Netzwerk aufbauen: Tipps und Tools zum Aufbau eines starken Netzwerks für kontinuierlichen Austausch und Unterstützung
- Nachhaltige Transformation: Wie Sie den langfristigen Erfolg Ihrer KI-Initiativen sicherstellen.
- Nächste Schritte: konkrete Handlungsansätze und Umsetzungsstrategien für die Praxis

**Action-Learning im Alltag - Transfer**

# 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

# 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

# Einsatz Künstlicher Intelligenz: strategische Perspektiven und KI-Praxis (online)

**Künstliche Intelligenz (KI) ist eines der wichtigsten digitalen Zukunftsthemen und stößt auf immer mehr Einsatzszenarien. Erfahren und erleben Sie in dieser Veranstaltung, wie KI sich aktuell weiterentwickelt und für bestimmte Anwendungsfälle genutzt werden kann.**

## ZIELGRUPPE

Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Marketing, Kommunikations-/Vertriebsmanagement und sonstige für das KI-Thema Verantwortliche

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, welche strategischen Perspektiven KI für Ihr Unternehmen eröffnet.
- Sie können einschätzen. welche Anwendungen und Anwendungsfelder für Sie relevant sind.
- Sie kennen die wesentlichen aktuellen Entwicklungstrends im Themenfeld "Künstliche Intelligenz".
- Sie verfügen über Entscheidungsgrundlagen für die weitere Beschäftigung mit dem Thema KI.

## IHR REFERENT

Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung

Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung

## 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.

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: 15.445-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

## TERMIN(E)

09.09.2027 | 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

Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

## Programm/Inhalt

Beginn um 08:30 Uhr |
Ende um ca. 16:00 Uhr

**Die Abgrenzung: Was ist KI, was ist sie nicht?**

**Der Unterschied zwischen "klassischer" analytischer KI und generativer KI**

**Problemfelder beim Einsatz von KI und Lösungsansätze**

- Datenschutz, Datensicherheit
- Gesellschaftliche und wettbewerbsrechtliche Implikationen

**Good to know**

- Begrifflichkeiten
- KI-Grundlagen
- Tools & Plattformen
- Anwendungsfelder

**Beispiel-Cases**

- Wie lässt sich KI wertschöpfend im betrieblichen Alltag von Sparkassen einsetzen?
- Gruppenaufgaben: Prozessoptimierung, Kommunikationsoptimierung, Konzeption vertrieblicher Inhalte in Text und Bild, Einführungsprozess im Sinne eines KI-Managements

**Der denkbare KI-Fahrplan**

- Was leistet die SFG bereits
- Welche Tools bietet die FI
- Welche Guidelines und Empfehlungen gibt es

# S-KIPilot Impulsworkshop Multiplikatoren - Teams begleiten, motivieren und wirksam machen (online)

**Der S-*KI*Pilot ist ein leistungsfähiger Assistent – doch nur durch gezielte Einführung und Begleitung im Team kann sein Nutzen im Alltag wirksam werden. Multiplikatoren und KI-Coaches sind dabei Schlüsselpersonen. Sie benötigen nicht nur Fachwissen, sondern auch Werkzeuge zur Motivation, Kommunikation und aktiven Befähigung. Dieser Workshop liefert genau das – praxisnah, aktivierend und wirkungsvoll.**

## ZIELGRUPPE

Künftige oder bestehende KI-Multiplikatoren/-innen, KI-Lotsen und Power-User sowie Mitarbeitende, die Kollegen/-innen im Umgang mit dem S-KIPilot unterstützen wollen oder als Ansprechpersonen in Fachbereichen die KI-Kompetenzen im Team stärken sollen

## IHR NUTZEN

- Sie haben Sicherheit im professionellen Einsatz des S-KIPilot und vertiefen bestehende Kenntnisse aus dem Kompaktwebinar.
- Sie wissen, wie Sie Kollegen/-innen beim Einstieg in den S-KIPilot aktiv unterstützen, motivieren und begleiten.
- Sie können typische Nutzungshindernisse erkennen und passende Hilfestellungen geben.
- Sie sind in der Lage, systematisch praxisnahe Use Cases zu entwickeln und leiten daraus direkt wirksame Prompts ab.
- Sie erhalten ein klar strukturiertes Vorgehen, wie Sie in 5, 15 und 30 Minuten Kollegen/-:innen befähigen können (Micro-Coaching)
- Sie stärken Ihre Rolle als Multiplikator: Impulsgeber, Übersetzer, Motivator und Ansprechpartner im Haus.

## 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 kompakt" (15.443) absolviert.
- Wir empfehlen Ihnen am Webinar S-KIPilot Kompaktwebinar (15.441) teilzunehmen, den Selbst-Check KI-Typ (15.435-1) und bei Bedarf das Blended-Learning "Ready for KI - Basiswissen" (15.435) zu machen - so starten Sie gut vorbereitet und haben eine gemeinsame Ausgangbasis.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen aus dem engram Fachteam

## TERMIN(E)

20.04.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 15:00 Uhr

## DAUER

5 Stunden

## PREIS

395,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## HINWEIS(E)

Die 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.

Dieser Workshop verzichtet bewusst auf umfangreiche Grundlagen zu KI, Datenschutz oder Ethik. Stattdessen liegt der Fokus auf der konkreten Anwendung des S-*KI*Pilot im Arbeitsalltag und der Multiplikator Rolle.

Zu erwartende Ergebnistypen:

- Praxisnahe Prompt-Vorlagen zur Weiterverwendung und -verbreitung
- Arbeitsmaterialien zur Teamaktivierung (z. B. Transferplan, Ideen für kleine Lerneinheiten)
- kompaktes Know-how zur motivierenden Einführung des Tools in Kollegenteams
- Sicherheit im Umgang mit dem S-*KI*Pilot – durch eigenständige Anwendung & Austausch

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: 15.454-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

**Orientierung & Fokus**

- Rolle der Multiplikator/-innen
- neue S-KIPilot-Funktionen
- typischer Nutzen für Teams

**Professioneller Prompten**

- Modelle & Strukturen für anspruchsvolle Aufgaben
- typische Stolperfallen
- praxisnahe Live-Beispiele

**Use Cases erkennen & umsetzen**

- Alltagssituationen identifizieren
- Nutzen & Machbarkeit bewerten
- Aufgaben ableiten
- wirksame Prompts entwickeln
- kleine Prompt-Toolbox erstellen

**Teams befähigen & begleiten**

- Unsicherheiten abbauen, Neugier fördern, Micro-Coaching (5/15/30 Minuten)
- Good-Practices aus Sparkassen

**Transfer in den Arbeitsalltag**

- Relevante Use Cases mitnehmen
- Austauschformate aufbauen
- Neuerungen im Haus

# 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

# Einsatz Künstlicher Intelligenz: Grundlagen, strategische Perspektiven und KI-Praxis (Videoaufzeichnung)

**Künstliche Intelligenz (KI) ist eines der wichtigsten digitalen Zukunftsthemen und stößt auf immer mehr Einsatzszenarien. Erfahren und erleben Sie in dieser Veranstaltung, wie KI sich aktuell weiterentwickelt und für bestimmte Anwendungsfälle genutzt werden kann.**

## ZIELGRUPPE

Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Marketing, Kommunikations-/Vertriebsmanagement und sonstige für das KI-Thema Verantwortliche

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, welche strategischen Perspektiven KI für Ihr Unternehmen eröffnet.
- Sie können einschätzen. welche Anwendungen und Anwendungsfelder für Sie relevant sind.
- Sie kennen die wesentlichen aktuellen Entwicklungstrends im Themenfeld "Künstliche Intelligenz".
- Sie verfügen über Entscheidungsgrundlagen für die weitere Beschäftigung mit dem Thema KI.

## HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werktage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.
Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.445
Zur Live-Veranstaltung

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## 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

Beginn um 08:30 Uhr |
Ende um ca. 16:00 Uhr

**Die Abgrenzung: Was ist KI, was ist sie nicht?**

**Der Unterschied zwischen "klassischer" analytischer KI und generativer KI**

**Problemfelder beim Einsatz von KI und Lösungsansätze**

- Datenschutz, Datensicherheit
- Gesellschaftliche und wettbewerbsrechtliche Implikationen

**Good to know**

- Begrifflichkeiten
- KI-Grundlagen
- Tools & Plattformen
- Anwendungsfelder

**Beispiel-Cases**

- Wie lässt sich KI wertschöpfend im betrieblichen Alltag von Sparkassen einsetzen?
- Gruppenaufgaben: Prozessoptimierung, Kommunikationsoptimierung, Konzeption vertrieblicher Inhalte in Text und Bild, Einführungsprozess im Sinne eines KI-Managements

**Der denkbare KI-Fahrplan**

- Was leistet die SFG bereits
- Welche Tools bietet die FI
- Welche Guidelines und Empfehlungen gibt es

# Multiplikatoren und Digitalisierungsbeauftrage: Deep Dive Künstliche Intelligenz (KI) - Einsatz von KI-Anwendungen im Fachbereich der Sparkasse (Videoaufzeichnung)

**Der S-*KI*Pilot ist ein leistungsfähiger Assistent – doch nur durch gezielte Einführung und Begleitung im Team kann sein Nutzen im Alltag wirksam werden. Multiplikatoren und KI-Coaches sind dabei Schlüsselpersonen. Sie benötigen nicht nur Fachwissen, sondern auch Werkzeuge zur Motivation, Kommunikation und aktiven Befähigung. Dieser Workshop liefert genau das – praxisnah, aktivierend und wirkungsvoll.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeitende in spezifischen Rollen und damit verbundenen Aufgaben, aktuelle Vertiefungen für Multiplikatoren, Digitalisierungsmanager/innen oder Power-/Heavy-User

## IHR NUTZEN

- Sie kennen den S-*KI*Pilot als praxisnahes, internes KI-Assistenzsystem der Sparkassen.
- Sie haben Sicherheit im Umgang mit dem Tool und erkennen konkrete Anwendungsmöglichkeiten für ihren Arbeitsbereich.
- Sie wissen, wie Sie eigene, effektive Eingabestrategien („Prompts“) entwickeln.
- Sie sind in der Lage, gezielt Kollegen/-innen in ihren Teams beim Einstieg in die Nutzung des S-*KI*Pilot zu begleiten.
- Sie sind vertraut mit Werkzeugen, um Motivation zu fördern, Nutzungshürden abzubauen und kleine Lerneinheiten oder Impulse im Team durchzuführen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

- E-Learning: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt (15.443) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- In Vorbereitung auf das Format benötigen die Teilnehmenden keine methodischen Vorkenntnisse.
- Ein eigener Zugang zu verschiedenen KI-Anwendungen ist empfehlenswert.

## HINWEIS(E)

Videos und Videokurse stehen i.d.R. drei Werktage nach Ende der aufgezeichneten Veranstaltung zur Verfügung.
Die Live-Veranstaltung zu dieser Aufzeichnung ist zum selben Preis inkl. Aufzeichnung buchbar unter der Angebotsnummer: 15.454
Zur Live-Veranstaltung

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

4 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

### Impulse & Demonstrationen

- Was kann der S-*KI*Pilot heute konkret leisten? (z. B. Textzusammenfassungen, Kundenbriefe, Vorbereitungen für Gespräche oder Präsentationen, Wissensrecherche)
- Wie unterscheidet sich der S-*KI*Pilot von Tools wie ChatGPT oder Copilot?
- Live-Demonstrationen typischer Anwendungsfälle – direkt aus dem Sparkassenalltag

### Guided Prompting – praxisnah üben

- Einführung in die „3x3-Promptstruktur“: Wie formuliere ich zielgerichtete Anfragen an die KI?
- Übungseinheit: Entwicklung eigener Prompts für typische Aufgaben im eigenen Arbeitsbereich
- Austausch und Feedback in Kleingruppen

### Multiplikatoren-Rolle aktiv gestalten

- Impulse zu Motivation und Veränderungsbereitschaft im Kollegenteam: Wie können Multiplikatoren / KI-Coaches Begeisterung wecken?
- Transferplanung: Entwicklung eines konkreten Vorgehensplans, wie man das eigene Team für den S-*KI*Pilot gewinnt
- Sammlung von Good Practices: Wie kann man Kollegen/-innen durch einfache Formate (z. B. 15-Minuten-Teamimpulse) neugierig machen und erste Nutzungserfolge fördern?

### Abschluss & Transferhilfe

- Übergabe von Toolbox-Elementen zur direkten Weiterverwendung (Prompts, Mini-Checklisten, Transferplan-Vorlage)

# Qualifizierungsprogramm GO:KI

**Der Zertifikatsprogramm „Go:KI" umfasst eine fundierte Basisausbildung. Es beinhaltet interaktive Online-Module sowie begleitende Q&A-Sessions. Darüber hinaus werden Sparkassen-spezifische Ergänzungsmodule angeboten, die in Zusammenarbeit mit der DSV-Gruppe, der FI, ausgewählten Sparkassen und dem DSGV entwickelt wurden.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die ihren Arbeitsalltag mit künstlicher Intelligenz (KI) erleichtern möchten (z. B. Compliance-, Innovations-, IT-, Produkt-, Projekt und Prozessmanager sowie Business-Analysten)

## IHR NUTZEN

Qualifzierungsprogramm KI-Manager/-in

- Sie werden befähigt, die dynamischen Veränderungen nicht nur zu verstehen, sondern auch aktiv zu gestalten.
- Sie tauchen gemeinsam in die faszinierende Welt der KI ein und es wird gezeigt, wie Sie die Technologien in Ihrem beruflichen Umfeld wirkungsvoll einsetzen.
- Sie bauen Know-how auf, um KI im Unternehmen zu nutzen und eigene Projekte umzusetzen.

Sparkassen-spezifische Ergänzungsmodule

- Sie erhalten einen Überblick über die derzeitigen Entwicklungen zum Thema KI in der Sparkassen- Finanzgruppe.

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Nordostdeutschen Sparkassenakademie (NOSA). Bei Fragen steht Frau Anke Matthes (NOSA) gerne zur Verfügung unter der E-Mail: anke.matthes@nosa-online.de oder telefonisch unter 0160 97375 663. Die Plätze sind auf 12 Teilnehmende begrenzt.

Darüber hinaus bietet die Sparkassenakademie NRW zusätzlich ein generalistisch ausgerichtetes und zeitlich umfangreicheres Zertifikatsprogramm zum KI-Manager/-in an. Dieses umfasst 10 Online-Module (Webex) mit insgesamt 60 Stunden sowie Projekt- und Konzeptarbeit im Umfang von 20 Stunden. Der erfolgreiche Abschluss wird von der Sparkassenhochschule zertifiziert. Details hierzu finden Sie unter der Angebotsnummer M1.100 - Link: https://portal.sparkassenakademie-nrw.de/ecadia/pub/Zertifikatsprogramm-KI-Manager-in-(zertifiziert-du/id/M1.100

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

Module Qualifizierungsprogramm KI-Manager/-in

- Mehrere Online-Sessions
- Transfer- und Projektaufgaben
- Prüfung

Sparkasse-spezifische Ergänzungsmodule

- 17 Std. Online-Session

## PREIS

3.495 Euro

## Programm/Inhalt

**Qualifizierungsprogramm KI-Manager/-in** (Online-Sessions)

- Verständlich aufbereitete KI-Kernthemen
- Praxisbeispiele & Anwendung auf eigene Projekte
- Transfer in den Berufsalltag als Leitprinzip
- Deep Dive & Q&A
- Prüfung durch Praxis-Präsentation: Zeigen Sie, wie Sie das Gelernte konkret anwenden

**Sparkassen-spezifische Ergänzungsmodule** (ca. 17 Std. Online-Module)

- KISPA-DSGV und DSV Strategie
- Finanz Informatik - Status quo und Weiterentwicklung S-KIPilot
- KI in der Sparkasse – Vom Zielbild über Strategie zur Umsetzung
- Best Practices
- DSGV - Rechtliche Empfehlungen zum Einsatz von KI

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

# Digitaler Vertrieb

# 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.

# Digitale Mindeststandards-Bericht in der Kommunikationswelt Radar – Einführung und Übungen (online)

**Wie misst man die digitale Fitness der Sparkassen und verbessert sie? Ein gutes Messinstrument dafür sind die Digitalen Mindeststandards – ein kennzahlenbasiertes Benchmarking, das die Einordnung und Bewertung der digitalen Performance in den Dimensionen Kunde, Sparkasse und Mitarbeiter darstellt. Lernen Sie in dieser Veranstaltung DMS kennen und den Digitalen Mindeststandard-Bericht in der Kommunikationswelt Radar anzuwenden.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Internetmanagement, Medialer Vertrieb, Marketing und Vertriebsmanagement, die in die Digitalen Mindeststandards (DMS) involviert sind

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie die DMS aufgebaut sind und welchen Zweck sie erfüllen.
- Sie kennen die Datengrundlage der Digitalen Mindeststandards.
- Sie können den DMS-Bericht in der Kommunikationswelt Radar bedienen und die gezeigten Informationen interpretieren.

## IHR REFERENT

Peter Geismar, S-Communication Services GmbH - Berlin

Senior Data Analyst

## 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.

## TERMIN(E)

28.06.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 13:00 Uhr

## DAUER

4 Stunden
09:00 - 13:30 Uhr: Mehrere Online-Sessions im Zeitfenster

## PREIS

300,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

Beginn erste Online-Session um 09:00 Uhr|Ende letzte Online-Session um ca. 13:30 Uhr

**Die Ziele der DMS**

**Welche Datenquellen liegen den DMS zugrunde**

**Wie werden die Informationen erfasst und verarbeitet**

**Wie ist der DMS-Bericht aufgebaut**

**Analyse der Teilindizes Sparkasse, Kunde und Mitarbeiter (SPK Musterstadt)**

**Unterschiede der DMS zur IF-Statistik**

**Weitere Details zum DMS-Report (u. a. Empfehlungsmodell, Datenexport)**

# Sparkassen-Versicherungsmanager/Plus (S-VM) – die digitale Versicherungsplattform

**Die digitale Versicherungsplattform Sparkassen-Versicherungsmanager (Basis /Plus) lässt sich optimal in die ganzheitliche Beratung integrieren. Gerade jetzt ist es wichtig, die nachhaltige Akzeptanz und Nutzung des S-VM in der Beratung zu unterstützen und die Erträge der Sparkasse zu sichern und auszubauen. Es geht um mehr als nur den technischen Prozess. Es geht darum, die Möglichkeiten und Mehrwerte für die Kundinnen und Kunden, Berater/-innen und die Sparkasse konsequent und nachhaltig zu nutzen. Es ist wichtig, die Berater/-innen zu motivieren, den S-VM im Rahmen ihrer ganzheitlichen Beratung anzubieten. In Zusammenarbeit mit der Provinzial und in Abstimmung mit dem RSGV und dem SVWL bieten wir Ihnen ein modulares Programm, um die erfolgreiche Nutzung in Ihrem Haus zu begleiten und nachhaltig umzusetzen.**

## ZIELGRUPPE

Projektverantwortliche, Führungskräfte, Berater/-innen, Vertriebscoaches

## IHR NUTZEN

Berater/-innen

- Sie sind motiviert den S-VM in der Beratung einzusetzen.
- Sie sind fit in der Anwendung des S-VM und nutzen ihn erfolgreich.
- Sie leiten z. B. im Finanzkonzept nutzenorientiert auf den S-VM über.

Führungskräfte

- Sie fordern und fördern die Veränderungsbereitschaft und die Veränderungskompetenzen Ihrer Mitarbeiter/-innen.
- Sie unterstützen das Team in der Einführung des S-VM.
- Sie begleiten konsequent die erfolgreiche Umsetzung des S-VM im Vertrieb.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie NRW oder Kooperationspartner/-innen

## HINWEIS(E)

Nur nach individueller Absprache. Für weitere Fragen steht Ihnen Anette Heuer, anette.heuer@ska.nrw zur Verfügung.

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

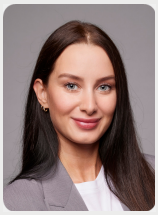
4,5 Tage
je nach Baustein, siehe Programm/ Inhalt

## PREIS

je nach Umfang, siehe Programm/ Inhalt

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Anette Heuer**
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Kick-Off (01.420-1); 1,5 h**

- Zielsetzung des S-Versicherungsmanager/Plus
- Faktoren für eine erfolgreiche Umsetzung im Vertrieb zur Erhöhung der Provisionserträge
- Change-Prozess aktiv gestalten
- Chancen für intensive Kundenbeziehung nutzen

**Einführungsschulung: S-Versicherungsmanager/Plus (01.420-2); 0,5 Tage,** IDD-anrechenbar

- Hintergründe und Vorteile des S-Versicherungsmanagers
- Bezug zur ganzheitlichen Beratung/Betreuung
- Ansprachen für die Beratungsgespräche
- Testen der Anwendung des S-VM

**Führungskräfteworkshop - Rolle und Haltung (01.420-3); 1 Tag**

- Beratungsqualität mit dem S-VM anhand verbindlicher Kriterien erkennen und bewerten
- Die Rolle als Begleiter und Entwickler in den Lernphasen und in der Praxis vor Ort
- Herausforderungen im Change-Prozess

**Teamworkshop - das Vertriebsteam stärken (01.420-4); 1 Tag**, IDD-anrechenbar

- Beratungskompetenz festigen
- Aktivitäten zur Qualitätssicherung reflektieren und intensivieren
- Umsetzungskonzepte für die Praxis verfeinern

**Training der Berater/-innen (01.420-5); 0,5 Tage**, IDD-anrechenbar

- Training und Festigung der Beratungskompetenz mit dem S-VM
- Vertriebschancen im Versicherungsgeschäft aktiv nutzen

Die Ziele und Inhalte werden je nach Zielgruppe (Berater/-innen bzw. Führungskräfte) individuell abgestimmt.

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

# Sicherheit und Recht

# Grundlagen der Internet-Sicherheit

**Der Vertriebskanal Internet hat im digitalen Zeitalter auch in Sparkassen eine enorme vertriebliche Bedeutung. Kunden erwarten dabei, sichere Identifikationsverfahren, Vertraulichkeit und die Unveränderbarkeit von Anfragen und Aufträgen. In dieser Veranstaltung lernen Sie die Grundlagen der Internet-Sicherheit kennen.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Internetmanagement, Marketing, IT-Revision und Organisation

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der technischen Funktionsweise des Internets.
- Sie kennen mögliche Angriffspunkte und Schwachstellen sowie Möglichkeiten der Absicherung.
- Sie sind in der Lage, mit Ihren Kunden über sichere Verfahren zu kommunizieren.
- Sie können sich in Ihrer Sparkasse für sichere Anwendungen und Module einsetzen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Internet-Grundkenntnisse

## IHR REFERENT

Jan Schmidt, Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH

Controller (IHK); Informatik-Betriebswirt (VWA) mit langjährigen Trainingserfahrungen

## HINWEIS(E)

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement.

## TERMIN(E)

24.05.2027 | 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

Beginn um 09:30 Uhr | Ende um ca. 17:00 Uhr

**Grundlagen des Internets**

- Infrastruktur
- Funktionsweise des Internets
- Technischer Aufbau von Netzwerken
- Ihre Spuren im Internet
- Viren, Würmer und Trojanische Pferde

**Grundlagen zur digitalen Kommunikation und Auftragsabwicklung**

- Authentifizierung, Integrität und Datenschutz
- Verschlüsselungsmethoden (Theorie)

**Fälle aus der Praxis**

**Schwachstellen und Absicherung**

- Betriebssysteme - Netzwerk/Firewall/WLAN - Server
- Datenbanken
- Anwendungen
- Browser/SSL
- E-Mail
- Mitarbeiter
- Kunden-Infrastruktur
- Kunden
- Clouddienste
- Mobile Endgeräte

**Auswahl Produkte und Lösungen**

- Online-Banking-Sicherungsmedien
- Elektronisches Postfach
- S-TRUST/Digitale Signatur

# Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok und LinkedIn - Rechtsfragen und Risiken (online)

**Die Außendarstellung von Sparkassen über Social-Media-Netzwerke ist inzwischen ein elementarer Bestandteil des Marketings und der externen Kommunikation. Damit verbunden sind eine Vielzahl an rechtlichen Fragestellungen verbunden wie z. B.: "Sind die vertraglichen Grundlagen mit Providern, Agenturen, Portalen bzw. Social-Media-Anbietern sowie den Mitarbeitern und sonstigen Lieferanten geschaffen und ausreichend dokumentiert worden?" oder: "Finden Bankgeheimnis und Datenschutz ausreichend Berücksichtigung?" Wie sind die Compliancerisiken zu bewerten oder auch zu begrenzen? Und welche rechtlichen Vorgaben sind für den Einsatz von KI-Werkzeugen zu beachten? Ziel dieses Seminars ist es daher, die einschlägigen vertraglichen, gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Regeln zu vermitteln.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Social Media, Marketing, Electronic Banking, Recht, IT-Revision sowie IT-Sicherheits- und Datenschutzbeauftragte

## IHR NUTZEN

- Sie können anhand praktischer Fälle aus der Rechtsprechung Möglichkeiten und Grenzen der Nutzung von Social Media einer Sparkasse im Internet einordnen.
- Sie sind in der Lage, die rechtlichen Anforderungen an das Dokumentationswesen umzusetzen und zu prüfen.
- Sie sind vertraut mit Rechtsproblemen der Rechtspraxis sowie der Datenschutzaufsicht und erarbeiten Lösungsalternativen für Ihre Sparkasse.

## IHR REFERENT

Stefan Maas, Kanzlei maas_rechtsanwälte

Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz und Datenschutzbeauftragter (zert. TÜV Rheinland), seit Jahren Dozent für die Kreditwirtschaft zu den Rechtsfragen rund um die Internetnutzung (insbes. Datenschutz, IT-Sicherheit, Marketing und Vertrieb, Foto- und Urheberrecht, Medien- und Persönlichkeitsrecht, Daten und Kommunikation)

## 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.

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: 15.615-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

## TERMIN(E)

15.09.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

1 Tag

## PREIS

440,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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

Beginn um 09:30 Uhr |Ende um ca. 17:00 Uhr

**Präsenzen einer Sparkasse in Social Media und zugehörige Leistungspartner und deren vertragliche Beziehungen (vertrags-, werbe- und datenschutzrechtlich)**

**Vertragliche Regelungen mit den Social-Media-Plattformen, einbezogenen Lieferanten sowie den Nutzern bzw. Kunden (Dienstleisterauswahl, Vertragsbeziehungen, Haftungsfragen, Fanpage Verfahren)**

**Der Name und die Accountinhaberschaft – organisatorisch-technische Herausforderungen sowie rechtliche Fragestellungen (Recht auf den eigenen Namen, geschütze Namen und Zeichen, Vereinbarungen mit den Mitarbeitern für Errichtung und Betrieb von Social-Media-Auftritten, Rechtemanagement und Prüfung)**

**Erläuterung der gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen, insbesondere unter Bezugnahme auf das Vertrags-, Arbeits- und Datenschutzrecht unter Einbeziehung des Bankgeheimnisses und Aufsichtsrecht**

**Datenschutz und Internetdatenschutzrecht (DSGVO, BDSG und TTDDG) mit besonderem Bezug auf Social Media, elektronische Kommunikation und Vertraulichkeit (ePrivacy) sowie der Einwilligungserfordernisse, Fanpage Problematik und Regelungen der Drittstaatenübermittlung**

**Werberecht (UWG), Kennzeichnungspflichten, Irreführungsverbot, Belästigungsverbot, Anforderungen an wirksame Einwilligungen**

**Verantwortlichkeit für eigene Inhalte, fremde Inhalte, Posts und Links (Contentverantwortlichkeit) sowie Datenschutzverletzungen (Bußgeldpraxis, Schadenersatz)**

**Einbeziehung der Vorgaben von Datenschutzbehörden, aktueller Rechtsprechung und Anwendungspraxis**

# E-Mail, Chat und elektronischer Nachrichtenaustausch - Rechtsfragen (online)

**Zunehmend erfolgt sowohl die interne als auch die externe Kommunikation über elektronische Medien. Die zu beachtenden rechtlichen Vorgaben sind vielfältig und komplex. Im Rahmen dieses Seminars geht es darum, die rechtlichen Grundlagen zu erarbeiten und praktikable Lösungen zu erörtern. Aufsichtsrechtliche Fragestellungen und Fälle aus der Rechtspraxis runden die Veranstaltung ab.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing, Electronic Banking, Beauftragtenwesen, Revision und Recht, die für die Kommunikation, ihre Gestaltung aber auch Kontrolle innerhalb der Sparkasse verantwortlich sind

## IHR NUTZEN

- Sie können praktische Fälle aus der Rechtsprechung beurteilen. (z. B BGH zum Werbeeinverständnis, zu Einwilligungen, zu Inbox-Advertising oder zum Zugang von E-Mails, Anforderungen an die Vertraulichkeit sowie die unterschiedlichen Fälle von Legitimation und elektronischer Unterschriften)
- Sie kennen die relevanten rechtlichen Grundlagen bezogen auf verschiedene elektronische Formate (Internet-E-Mail, ePostfach, Chat, private Mail innerhalb von Social Media, Messengerkommunikation wie WhatsApp, Signal und Threema) sowie damit verbundene rechtliche Risiken und anzuratende Praktiken (z. B. Autoresponder, Werbung - wann liegt solche vor, technisch-organisatorische Maßnahmen zur Risikobeschränkung).
- Sie sind vertraut mit typischen Rechtsproblemen (z. B. personalisierte E-Mail-Adressen, Einsichtnahme in Postfächer, Verbot offener Verteilerlisten, Risiken von Autorespondern und Werbung in Mail-Footern, digitalen Unterschriften, Überwachungsmaßnahmen) und Lösungsvarianten (z. B. Accountmanagement für Chat, Vier-Augen-Prinzip, funktionsbasierte Postfächer, automatisierte E-Mail-Überwachung).

## IHR REFERENT

Stefan Maas, Kanzlei maas_rechtsanwälte

Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz und Datenschutzbeauftragter (zert. TÜV Rheinland), seit Jahren Dozent für die Kreditwirtschaft zu den Rechtsfragen rund um die Internetnutzung (insbes. Datenschutz, IT-Sicherheit, Marketing und Vertrieb, Foto- und Urheberrecht, Medien- und Persönlichkeitsrecht, Daten und Kommunikation)

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zur Online-Seminar.

## TERMIN(E)

23.11.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

1 Tag
1 Tag: Mehrere Online-Sessions verteilt über den Tag

## PREIS

440,00 €

## 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: 15.620-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

Beginn erste Online-Session um 09:30 Uhr
Ende letzte Online-Session um ca. 17:00 Uhr

**Elektronischer Nachrichtenaustausch – was ist gemeint, organisatorisch-technische und rechtliche Grundlagen**

**Gesetzliche, aufsichtsrechtliche und vertragliche Grundlagen für rechtliche Erklärungen in verschiedenen elektronischen Formaten (Internet-E-Mail, ePostfach, Chat und Messengers, private Mail innerhalb von Social Media), insbesondere rechtliche Bindung, Abgabe und Zugang, Form, Vertragsabschluss, Buttonlösungen, Datenschutz und Bankgeheimnis, IT-Sicherheit sowie Werberecht**

- Technisch-Organisatorisches zum elektronischen Nachrichtenaustausch, anzuratende Praktiken (z. B. Autoresponder, technisch-organisatorische Maßnahmen, Verschlüsselung, 4-Augen-Prinzip, Verwendung funktionsbasierter Postfächer)
- Elektronische Post und Werbung, Anforderungen nach dem UWG, dem Datenschutzrecht, insbesondere Werbeeinverständnis, Dokumentation und Beweisfragen
- Innerbetriebliche typische Problemfelder (digitale Unterschrift (PenPads, gescannt) personalisierte E-Mail-Adressen, Einsichtnahme in Postfächer, Verbot offener Verteilerlisten, Risiken von Autorespondern und Werbung in Mail-Footern) und Lösungsvarianten (Accountmanagement für Chat, Vier-Augen-Prinzip, funktionsbasierte Postfächer, automatisierte E-Mail-Überwachung)
- Anforderungen an die elektronische Kommunikation nach dem TDDDG (ePrivacy) sowie der DSGVO und dem deutschen BDSG unter Einbeziehung des Bankgeheimnisses (Vertraulichkeit, Verschlüsselung, technisch organisatorische Schutzmaßnahmen, Betroffenenrechte)

**Einbeziehung aktueller höchstrichterlicher Rechtsprechung von EuGH und BGH sowie Fragen der Teilnehmer/-innen**

# Foto- und Videorecht - Print - Digital - Social Media (Webinar)

**Ob Fotos oder Videos – Bildmaterial wird mittlerweile vielfach genutzt sowohl in Printmedien als auch digital z. B. in sozialen Netzwerken. Dabei sind spezifische Urheber- und Persönlichkeitsrechte zu berücksichtigen. Hier setzt das Seminar an.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Internetmanagement, IT-Sicherheit, Datenschutz, Beauftragtenwesen, Interne Revision, Marketing, Organisation, Unternehmenskommunikation

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den Grundlagen des Foto- und Videorechts.
- Sie kennen die Schnittstellen zum Datenschutzrecht.
- Sie sind über die aktuelle Rechtsprechung informiert.

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung bieten wir in Kooperation mit der Sparkassenakademie Hessen-Thüringen an. Sie wird online durchgeführt. Für weitere Informationen (z. B. Inhalte, Termin/e sowie Preis) und zur Anmeldung im Buchungsportal der Sparkassenakademie Hessen-Thüringen:

Hier klicken

Produktnummer in Hessen-Thüringen: 06.104.26

## TERMIN(E)

14.05.2025

siehe Hinweise

## DAUER

3 Stunden
09:30 bis 13:00 Uhr

## PREIS

siehe Hinweise

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Einführung Grundlagen Foto- und Videorecht**

**Herstellung und Einkauf von Fotos und Videos und den zugehörigen Rechten der Foto-/Videografen, von Bildnis- und Persönlichkeitsrechten Abgebildeter sowie der Rechte in Bezug auf abgebildete Gegenstände (Marke, Design, Urheberrecht der Architektur und sonstige (Design))**

**Herstellung von Fotos/ Videos und durch Mitarbeiter:innen und von Mitarbeiter:innen sowie Anfordernungen für die Nutzung**

**Schnittstelle zum Datenschutzrecht (Wann handelt es sich bei Fotos/Videos um personenbezogene Daten? Wann liegt ein biometrisches Datum vor? Welche personenbezogenen Daten werden im Zusammenhang mit Videos und Fotos überhaupt erhoben und verarbeitet? Wann liegt überhaupt eine Verarbeitung vor? Welche Belehrungen sind wann zu erteilen?)**

**Nutzungen von Fotos (Printmedien, offline digitale Medien, online digitale Medien, Streaming-Bearbeitung, Hinzufügung von Text, Bildner, Kompositionen sowie weiterer schutzfähiger Inhalte wie Musik)**

**Umgang im Zusammenhang mit Events und Veranstaltungen**

**Fotos und Videos in Social Media**

**Aktuelle Urteile von EuGH, BGH und Instanzgerichten**

**Aktuelle Veröffentlichungen und Hilfestellungen der Datenschutzaufsicht**

**Haftung und Verantwortung, Verfahrensfragen (Abmahnung, gerichtliche Verfahren) und etwaige Kosten (Verfahrenskosten, Schadensersatz und Lizenz)**

# 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**

# 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**

Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen

**15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB**
Künstliche Intelligenz (KI) gezielt nutzen - für spezielle Zielgruppen
Angebots-Nr.: 15.651

# 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)

27.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

## 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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

# Kunden-Service-Center, Digitales Beratungs-Center und Business-Center

# 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

# 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

# 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

# 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

# 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“

# 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

# 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

# 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

# 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

# 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**

Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen

**15 KUNDEN-SERVICE-CENTER - BUSINESS-CENTER - DIGTALES BERATUNGS-CENTER**
Interaktive Service-Plattform (ISP)
Angebots-Nr.: 15.752 (FI-Nr.: s299)

# 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**

# 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.

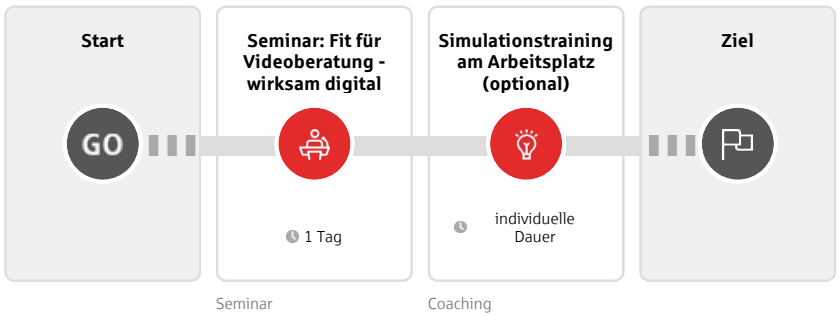
## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- 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

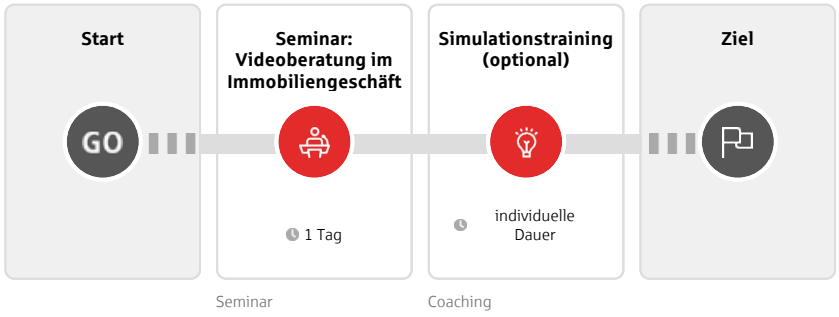
Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und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

# 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

# "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

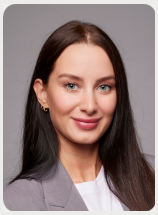
1 Tag

## 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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 15 MEDIALER UND DIGITALER VERTRIEB

# Social Media

# Forum Social Media für Sparkassen

**Was kommt nach der „guten, alten Social-Media-Arbeit"?**
**Seit 11 Jahren verfolgt das Forum Social Media die spannende Entwicklung der sozialen Medien und ihrer Einbettung in die Sparkassenwelt. Die Einführung, insbesondere der generativen KI mittels LLM, scheint die Social-Media-Arbeit zu revolutionieren.**

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die in der praktischen und strategischen Umsetzung in der Kommunikation mit Social Media unterwegs sind

## IHR NUTZEN

- Sie erhalten gewinnbringende Impulse für die Social-Media-Präsenz.
- Sie gewinnen Orientierungs-, Struktur- und Strategiewissen zu neuen Entwicklungen.
- Sie bekommen konkrete Praxisbeispiele aus Sparkassen und blicken über den Tellerrand der Sparkasse hinaus.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

siehe Programm/Inhalt

## HINWEIS(E)

Das Forum Social Media findet in Dortmund im Tagungszentrum der Sparkassenakademie NRW statt. Am **Montag, den 30.11.2026** gibt es einen **Abendempfang/Warm-up zum Netzwerken und Austauschen** mit einem Buffet. Am **Dienstag, den 01.12.2026** findet das **Forum** von 09:00 Uhr bis ca.16:30 Uhr statt.

**Tagungshotel**
Sofern Sie eine Vorübernachtung benötigen, können Sie ein Zimmer im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton buchen. Bis zum 01.11.2026 haben wir für Sie hier ein Zimmerkontingent reserviert. Bitte buchen Sie direkt beim Hotel:
https://www.hilton.com/de/hotels/dtmdhhx-hampton-dortmund-phoenix-see/

Wählen den Button "Sonderpreise" aus, geben Sie dort die Gruppenkennnummer 94I ein und buchen dann über den Button "Zimmer & Preise prüfen". Alternativ können Sie beim Hotel per Telefon (0231 9479900) oder per Mail (akademie@hamptondortmund.de) reservieren. Zur schnelleren Abwicklung nennen Sie bei der Reservierung bitte den Code "Forum Social Media für die Sparkassen - Gruppenkennung 94I".
Weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum.

## TERMIN(E)

01.12.2026 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag
09:00 - 16:30 Uhr / optional Vorabendempfang

## PREIS

475,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

Start am Montag, den 30.11.2026 ab 19:00 Uhr mit einem Warm-up und Abendbuffet zum Kennenlernen, Austauschen und Netwerken

Ort: Mu-Kii, Am Kai 8, 44263 Dortmund (400 m von der Akademie)

**Dienstag, 01.12.2026**

| | |
|---|---|
| 09:00 - 09:10 Uhr | **Begrüßung und Ablauf**<br>Dr. Carsten Kolbe, Dr. Kolbe Kommunikation |
| 09:10 - 10:10 Uhr | **Generative KI in der digitalen Kommunikation**<br>Prof. Fabian Sippel, AI Institut, CEO klartxt |
| 10:10 - 11:10 Uhr | **Recht und KI - was wir wissen sollten!**<br>Dr. Mortiz Indenhuck, Rechtsanwalt Lindenpartners |
| 11:10 - 11:30 Uhr | **Kaffeepause** |
| 11:30 - 12:30 Uhr | **KI im Social-Media-Alltag: effiziente Workflows und Praxisberichte für Sparkasse**<br><br>Nadine Fabini (Podukmanagerin Communication Tools & Solutions) und Franziska Guddat (Social Media Managerin, Newsdesk&Content), Newsroom |
| 12:30 - 13:30 Uhr | **Mittagspause** |
| 13:30 - 15:35 Uhr | **Social-Media-Praxis im Karussell/Ask me anything**<br>Drei Stationen á 60 Minuten = 20 Minuten Impuls und Kennenlernen + 40 Minuten Diskussion/Erkenntnisse, 5 Minuten Raumwechsel<br><br>**Station 1:**<br>**"Die Rote Bank: Kundennähe als Social-Media-Strategie"**<br>Kristina Biermann, Anja Pottmeier und Justina Renkel, Sparkasse Neuss<br><br>**Station2:**<br>**"User Generated Content (UGC) als Social Performance Boost"**<br>Laila Takni und Sebastian Franz, Haspa<br><br>**Station 3:**<br>**Regionalität statt Reichweite**<br><br>Maxim Ludwig, Social Media Managerin und<br><br>Maria Erdmann, Gruppenleitung Marketing, Sparkasse Elbe-Elster |
| 15:45 - 16:00 Uhr | **Kaffeepause** |
| 16:00 - 16:20 Uhr | **"Wohin entwickelt sich die Social-Media-Kommunikation der Sparkassen im KI-Zeitalter?"** (Podiumsdiskussion)<br>Dr. Carsten Kolbe, Dr. Kolbe Kommunikation |
| ab ca. 16:20 Uhr | **Verabschiedung und Ende des Forums** |

# Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok und LinkedIn - Rechtsfragen und Risiken (online)

**Die Außendarstellung von Sparkassen über Social-Media-Netzwerke ist inzwischen ein elementarer Bestandteil des Marketings und der externen Kommunikation. Damit verbunden sind eine Vielzahl an rechtlichen Fragestellungen verbunden wie z. B.: "Sind die vertraglichen Grundlagen mit Providern, Agenturen, Portalen bzw. Social-Media-Anbietern sowie den Mitarbeitern und sonstigen Lieferanten geschaffen und ausreichend dokumentiert worden?" oder: "Finden Bankgeheimnis und Datenschutz ausreichend Berücksichtigung?" Wie sind die Compliancerisiken zu bewerten oder auch zu begrenzen? Und welche rechtlichen Vorgaben sind für den Einsatz von KI-Werkzeugen zu beachten? Ziel dieses Seminars ist es daher, die einschlägigen vertraglichen, gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Regeln zu vermitteln.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Social Media, Marketing, Electronic Banking, Recht, IT-Revision sowie IT-Sicherheits- und Datenschutzbeauftragte

## IHR NUTZEN

- Sie können anhand praktischer Fälle aus der Rechtsprechung Möglichkeiten und Grenzen der Nutzung von Social Media einer Sparkasse im Internet einordnen.
- Sie sind in der Lage, die rechtlichen Anforderungen an das Dokumentationswesen umzusetzen und zu prüfen.
- Sie sind vertraut mit Rechtsproblemen der Rechtspraxis sowie der Datenschutzaufsicht und erarbeiten Lösungsalternativen für Ihre Sparkasse.

## IHR REFERENT

Stefan Maas, Kanzlei maas_rechtsanwälte

Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz und Datenschutzbeauftragter (zert. TÜV Rheinland), seit Jahren Dozent für die Kreditwirtschaft zu den Rechtsfragen rund um die Internetnutzung (insbes. Datenschutz, IT-Sicherheit, Marketing und Vertrieb, Foto- und Urheberrecht, Medien- und Persönlichkeitsrecht, Daten und Kommunikation)

## 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.

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: 15.615-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

## TERMIN(E)

15.09.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

1 Tag

## PREIS

440,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

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

Beginn um 09:30 Uhr |Ende um ca. 17:00 Uhr

**Präsenzen einer Sparkasse in Social Media und zugehörige Leistungspartner und deren vertragliche Beziehungen (vertrags-, werbe- und datenschutzrechtlich)**

**Vertragliche Regelungen mit den Social-Media-Plattformen, einbezogenen Lieferanten sowie den Nutzern bzw. Kunden (Dienstleisterauswahl, Vertragsbeziehungen, Haftungsfragen, Fanpage Verfahren)**

**Der Name und die Accountinhaberschaft – organisatorisch-technische Herausforderungen sowie rechtliche Fragestellungen (Recht auf den eigenen Namen, geschütze Namen und Zeichen, Vereinbarungen mit den Mitarbeitern für Errichtung und Betrieb von Social-Media-Auftritten, Rechtemanagement und Prüfung)**

**Erläuterung der gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Anforderungen, insbesondere unter Bezugnahme auf das Vertrags-, Arbeits- und Datenschutzrecht unter Einbeziehung des Bankgeheimnisses und Aufsichtsrecht**

**Datenschutz und Internetdatenschutzrecht (DSGVO, BDSG und TTDDG) mit besonderem Bezug auf Social Media, elektronische Kommunikation und Vertraulichkeit (ePrivacy) sowie der Einwilligungserfordernisse, Fanpage Problematik und Regelungen der Drittstaatenübermittlung**

**Werberecht (UWG), Kennzeichnungspflichten, Irreführungsverbot, Belästigungsverbot, Anforderungen an wirksame Einwilligungen**

**Verantwortlichkeit für eigene Inhalte, fremde Inhalte, Posts und Links (Contentverantwortlichkeit) sowie Datenschutzverletzungen (Bußgeldpraxis, Schadenersatz)**

**Einbeziehung der Vorgaben von Datenschutzbehörden, aktueller Rechtsprechung und Anwendungspraxis**

# Markenstärke durch Social Media: Erfolgreich mit authentischem Content

**Selbstproduzierte Inhalte auf sozialen Plattformen können dazu beitragen, unsere Marke in den sozialen Netzwerken stärker sichtbar zu machen. Seriosität, Authentizität und Vielfalt sollten sich gut ergänzen und durch persönliche Inhalte verstärkt werden.** Mit diesem Seminar unterstützen wir Sie dabei, die Sichtbarkeit Ihrer Sparkasse auf den sozialen Plattformen, die zunehmend unser Leben bestimmen, zu erhöhen.

## ZIELGRUPPE

Marketing- und Social-Media-Expertinnen und Experten sowie Kommunikationsspezialistinnen und -spezialisten, die Ihre Fähigkeiten im Bereich Social Media und digitales Marketing weiterentwickeln möchten.

## IHR NUTZEN

- Sie entwickeln eine authentische Markenpräsenz in den digitalen Medien.
- Sie erfahren, wie man effektive Social-Media-Kampagnen plant und durchführt.
- Sie erwerben Kenntnisse zur Steigerung der Kundenbindung und Interaktion ("engagierender Content") auf Social Media.

## IHR REFERENT

Julian Weissbach, Trainer für Social Media Kommunikation.

Zusammen mit seinen Kunden entwickelt er Kampagnen für mehr Reichweite auf den sozialen Plattformen. Die Umsetzung der Strategien unterstützt der ehemalige Social Media Artist mit Projekten, Workshops und Trainingseinheiten. Darüber hinaus ist Julian Weissbach für verschiedene Medien-Unternehmen, in den Bereichen TV, Web-Formate und Social Media tätig gewesen und hat in seiner Karriere über 186 Millionen Klicks erzielt.

Seit über 10 Jahren arbeitet Julian Weissbach im Social Media Bereich. Julian Weissbach wird als Impulsgeber bei Tagungen, Kongressen und Unternehmen-Events gebucht.

## TERMIN(E)

06.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

405,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

### Programm/Inhalt

- **Einführung in Social-Media-Plattformen:** Überblick über die wichtigsten Plattformen und deren Besonderheiten.
- **Seriosität und Authentizität im digitalen Raum:** Wie man Vertrauen und Glaubwürdigkeit aufbaut.
- **Vielfalt durch persönliche Inhalte:** Kreative Ideen für Content, der auffällt.
- **Strategische Content-Erstellung:** Planung und Umsetzung effektiver Content-Strategien.
- **Markenpräsenz auf Social Media:** Aufbau und Pflege einer starken Marke online.
- **Interaktive Inhalte und Engagement:** Methoden zur Steigerung der Nutzerinteraktion.

### Themenbereich 1

- Soziale Netzwerke verstehen und nutzen
- Aktuelle Trends und Best Practices
- Zielgruppenanalyse und -ansprache

### Themenbereich 2

- Kreative Content-Erstellung
- Engagement und Interaktion steigern
- Markenbildung für Social Media

## HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Um den höchstmöglichen Nutzen dieses Trainings für die jeweilige Sparkasse zu erzielen, empfehlen wir eine Inhouse-Maßnahme.

# Grundlagen Social Media-Kommunikation (online)

**Die herkömmliche Kommunikation, insbesondere mit jüngeren Kunden der Sparkasse, verändert sich zunehmend durch die immer größer werdende Bedeutung von sozialen Netzwerken im Internet. Social Media-Plattformen bieten zahlreiche Möglichkeiten, Botschaften schnell zu übermitteln, Kunden interaktiv miteinander zu vernetzen sowie Produkte und Dienstleistungen zu platzieren. In dieser Veranstaltung werden die Grundlagen vermittelt, um die Relevanz für die eigene Sparkasse einschätzen zu können.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing, Kommunikation sowie Internetmanagement, die für Social Media-Aktivitäten der Sparkasse verantwortlich sind

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Möglichkeiten und Kanäle der Social Media-Kommunikation und den Mehrwert für Ihre Sparkasse.
- Sie sind vertraut mit den Ergebnissen des DSGV-Projekts "Social Media-Strategie".
- Sie sind am Beispiel der Plattformen Instagram und LinkedIn in der Lage, denkbare neue Kommunikationswege mit Kunden zu bewerten und die nötigen Prozessschritte beim Aufbau einer eigenen Präsenz in sozialen Netzwerken zu beurteilen.
- Sie wissen, wie Sie auf Basis einer analytischen Betrachtung Ihrer Zielgruppen eine passgenaue Kanalauswahl vornehmen.

## IHR REFERENT

Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung

Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung

## 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.

Das Seminar ist ein Baustein des Fachseminars Medialer Vertrieb - Internetmanagement.

## TERMIN(E)

22.06.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

1 Tag
Mehrere Online-Sessions verteilt über den Tag

## PREIS

405,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

Beginn erste Online-Session um 09:30 Uhr
Ende letzte Online-Session um ca. 17:00 Uhr

**Grundlagen der Kommunikation im Social Web**

- Entwicklung des Social Webs
- Nutzergewohnheiten im Social Web
- Einfluss von Social Media auf Markenwahrnehmung und Kaufentscheidungen
- Gängige Social Media-Plattformen
- Die Bedeutung von sozialen Netzwerken für die Kommunikation von Nachwuchskunden

**Einführung in den Quick Check Soziale Netzwerke (DSGV)**

**Vorstellung der DSGV Social Media-Musterrichtlinien**

**Web-Präsenz am Beispiel Instagram und LinkedIn**

- Funktionalitäten
- Präsentationsmöglichkeiten
- Administration einer Fanpage
- Statistiken
- Nützliche Tools
- Strategie, Prozesse und Ressourcen
- Social Media-Redaktionsplanung
- Zentrale Content-Unterstützung

**Mehrwert weiterer Plattformen (Twitter, Xing, YouTube, Facebook)**

# Redaktionsmanagement – für LinkedIn, Facebook, Instagram, Threads und Co. schreiben (online)

**Im Social Media-Zeitalter muss sich die Kommunikation und Pressearbeit auf unkonventionelle Wege und schnelle Formen des Informationsaustausches einstellen. Immer häufiger werden sparkassennahe Themen auf Social Network-Plattformen öffentlich besprochen. Dabei können insbesondere kritische Nutzer- oder Kundenäußerungen sowohl intern als auch extern "Wellen schlagen". Ein reaktionsschnelles Krisenmanagement ist dann besonders gefragt - die Basis hierfür bildet eine strategisch verankerte und systematisch organisierte Social Media-Redaktion. Im Fokus dieses Seminars stehen daher ein sorgfältig aufgesetztes Redaktionsmanagement und das Verfassen adäquater eigener Inhalte.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing und Kommunikation, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, die für das Redaktionsmanagement im Social Web verantwortlich sind

## IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit den Grundlagen der redaktionellen Planung von eigenen Angeboten im Social Web.
- Sie können redaktionelle Social Media-Inhalte planmäßig implementieren und proaktiv steuern.
- Sie sind in der Lage, ein schlagfertiges Krisenmanagement zu praktizieren und die kommunikative Positionierung Ihres Instituts zu unterstützen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Grundlegende Kenntnisse der Social Media-Kommunikation

## IHR REFERENT

Kai Heddergott, Heddergott Kommunikationsberatung

Langjährige Erfahrungen in der Online-Kommunikation sowie in der Beratung u. a. von Sparkassen bei der Digitalisierung, Künstlicher Intelligenz, Social Media-Nutzung, Inhaber der Heddergott Kommunikationsberatung

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten für 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)

22.09.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

1 Tag
1 Tag mehrere Online-Sessions verteilt über den 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

Beginn erste Online-Session um 09:30 Uhr
Ende letzte Online-Session um ca. 17:00 Uhr

### Redaktionelle Grundlagen

- Grundlagen redaktionellen Arbeitens
- Stil und journalistische Formate
- User und Leserverhalten, Nutzererwartung, Informationsaufnahme und -selektion
- Contentstrategien: Dosierung, Stilarten-Mix, Storytelling, Themenfindung, Recherchestrategien, Themenaufbereitung, Content Marketing

### Social Media-Redaktion

- Strategische Verankerung von Social Media-Kommunikation
- Redaktionsmanagement in der Online-Redaktion
- Der Social Media-Kommunikationsprozess
- Themenidentifizierung und redaktionelle Planung
- Feedback-Analyse und Kommunikationscontrolling
- Instrumente und Methoden der Wettbewerbsanalyse auf qualitativer Ebene
- Trends und neue Kommunikationsplattformen

### Krisenkommunikation im dialogorientierten Social Web

- Neue Rollenbilder der Beteiligten
- Kommunikative Prokura als Voraussetzung
- Krisenidentifikation, Krisenbewertung, Krisenabschätzung
- Krisen und Shitstorms meistern
- Die dialogorientierte Krisenmatrix
- Krisenbewältigung
  - Best-Practice und Worst-Cases
  - Live-Shitstorm-Übung (Szenario- und rollenbasiertes „Durchleben“ einer Online-Krise) mit Auswertung
- Eckpfeiler des individuellen Krisenkonzepts (Paradigma: Krisen & Shitstorms als Alltag der externen dialogorientierten Kommunikation begreifen und akzeptieren)

# LinkedIn-Strategie - erhöhen Sie Ihre Sichtbarkeit und erweitern Sie Ihr Netzwerk (Webinar)

**Über 22 Millionen Nutzer sind im deutschsprachigen Raum im Businessnetzwerk LinkedIn aktiv. Dieses Netzwerk ermöglicht es, Expertise zu präsentieren, sich u. a. mit Branchenkolleginnen und -kollegen sowie Kundinnen und Kunden zu vernetzen und sich zu positionieren.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing und Kommunikation, die für Social-Media-Aktivitäten der Sparkasse verantwortlich sind sowie Mitarbeiter/-innen aus dem Vertrieb, die grundlegende Kenntnisse für den Einsatz von LinkedIn erwerben möchten

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Ihre persönliche Marke stärken, wertvolle Branchenkontakte knüpfen und Ihr Unternehmen erfolgreicher positionieren können.
- Sie können eine klare Strategie in Bezug auf Formate und Inhalte Ihrer Beiträge entwickeln.
- Sie sind vertraut mit Best-Practices und erhalten konkrete Tipps, um die Plattform effizient und zugleich effektiv für Sie zu nutzen.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Robin Nehring, Leiter der strategischen Unternehmensentwicklung bei der örag; Co-Host und Gründer Plaudertaschen // Banking von morgen, > 9.000 Follower bei LinkedIn mit > 1,4 Mio. Impressions in 2023; Aufbau eines Corporate-Kanals mit > 3.000 Followern
- Fabian Haag, Stadtsparkasse Düsseldorf - Leiter Gruppe Kommunikation und Kultur, verantwortlich für Strategie, Auf- und Ausbau des LinkedIn-Kanals

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Webinar.

**Weiterer LinkedIn-Input:** Freuen Sie sich auf mehr in unserem Webinar Deep-Dive LinkedIn (15.822) am 26.06.2025!

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

2 Stunden
09:30 Uhr bis 11:30 Uhr

## PREIS

189 Euro

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Einführung in Social-Business-Plattformen**

**Besonderheiten von LinkedIn**

**Entwicklung einer persönlichen Marken-Strategie**

**Konkrete Praxistipps**

# Deep-Dive LinkedIn (Webinar)

**Tauchen Sie in unserem neuen Webinar tiefer in die Welt des digitalen Networking ein und entdecken Sie, wie Sie LinkedIn effektiv nutzen und pushen können. Nutzen Sie die Power von LinkedIn, um Ihr berufliches Netzwerk zu erweitern und die Social-Media-Präsenz der Sparkasse voranzutreiben!**

## ZIELGRUPPE

LinkedIn-Power-User in Sparkassen aus den Bereichen Medialer Vertrieb, Marketing und Kommunikation sowie Mitarbeiter/-innen aus dem Vertrieb, die vertiefende Kenntnisse für den Einsatz von LinkedIn erwerben möchten

## IHR NUTZEN

- Sie können Ihr LinkedIn-Profil optimal gestalten und personalisieren, um Aufmerksamkeit zu erregen.
- Sie erfahren, wie Sie Ihre Reichweite auf LinkedIn steigern.
- Sie sind in der Lage, Follower durch gezieltes Networking zu gewinnen.
- Sie erhalten Tipps, wie Sie sich als Expertinnen und Experten in Ihrer Branche positionieren und Ihr digitales Branding stärken.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Teilnahme am Webinar: LinkedIn-Strategie - erhöhen Sie Ihre Sichtbarkeit und erweitern Sie Ihr Netzwerk (15.821)
oder vergleichbarer Kenntnisstand

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Robin Nehring, Leiter der strategischen Unternehmensentwicklung bei der örag; Co-Host und Gründer Plaudertaschen // Banking von morgen, > 9.000 Follower bei LinkedIn mit > 1,4 Mio. Impressions in 2023; Aufbau eines Corporate-Kanals mit > 3.000 Followern
- Fabian Haag, Stadtsparkasse Düsseldorf - Leiter Gruppe Kommunikation und Kultur, verantwortlich für Strategie, Auf- und Ausbau des LinkedIn-Kanals

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

2 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

## Programm/Inhalt

**Energizer für LinkedIn**

- Die aktuelle Welt von LinkedIn und die Bedeutung des digitalen Networkings
- Profilerstellung und Optimierung: Tipps und Tricks für ein (noch) ansprechenderes LinkedIn-Profil
- Strategisches Networking: Wie Sie gezielt Beziehungen in der Sparkassen-Finanzgruppe aufbauen

**Neues Level**

- Personal Branding: Wie Sie sich als Expertinnen und Experten positionieren und Ihre Sichtbarkeit auf LinkedIn erhöhen
- Relevant Set: 9 Themenkategorien und Best-Practices aus der Sparkassen-Finanzgruppe für aktive LinkedIn-Nutzer
- Algo-Deep-Dive: Was hinter dem Algorithmus steckt und was unbedeutend ist
- Power Shift: Beispiele aus der Praxis und Tipps zur erfolgreichen Umsetzung im eigenen Arbeitsalltag

# Storytelling für Marketing und Social Media (online)

**Wer auffallen will, braucht mehr als Werbung – eine starke Geschichte macht den Unterschied! Dieses interaktive Webinar zeigt, wie Sie mit gezieltem Storytelling Ihre Marke stärken, Ihr Publikum emotional erreichen und Inhalte wirkungsvoll für das Marketing und für Social Media aufbereiten. Durch Best Practices, interaktive Übungen und bewährte Storytelling-Methoden lernen Sie, wie Sie Botschaften so gestalten, dass sie nicht nur gesehen, sondern auch erinnert und geteilt werden.**

## ZIELGRUPPE

Marketing- und Kommunikationsverantwortliche, Social-Media-Manager/-innen, Content Creators sowie alle, die mit Geschichten ihre Marke in sozialen Netzwerken stärken wollen

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, warum Storytelling im Marketing so erfolgreich ist und wie es sich von klassischer Werbung unterscheidet.
- Sie können konkrete Storytelling-Methoden, um Ihre Markenbotschaften emotional und überzeugend gestalten.
- Sie sind in Lage, direkt anwendbare Storytelling-Strategien für Social Media und digitale Kommunikation zu entwickeln.

## IHRE REFERENTIN

Jennifer Fritz, Concept & Story

Expertin für Storytelling, Bildung und künstliche Intelligenz. In den letzten Jahren hat sie als Learning Experience Designerin und Autorin an zahlreichen Bildungsprojekten mitgewirkt und Führungskräfte, Berater/-innen sowie Fach- und Vertriebsteams dabei unterstützt, ihre Botschaften klarer, strukturierter und emotionaler zu vermitteln.

## HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Akademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere Informationen erhalten Sie rechtzeitig vor dem Termin mit der Einladung.

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.

## TERMIN(E)

19.04.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

1 Tag

## PREIS

395,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



**Francesca Falcone**
0231 22240-736
francesca.falcone@ska.nrw

## Programm/Inhalt

### Grundlagen des Storytelling

- Was ist Storytelling?
- Warum wirken Geschichten?
- Die Bedeutung von Emotionen im Marketing und für Social Media
- Story Spine: gemeinsames Geschichtenerzählen zur Aktivierung und zum Freimachen des Kopfes
- Was macht eine gute Geschichte aus?

### Storytelling im Marketing-Kontext

- Wie sehen erfolgreiche Storytelling-Beispiele aus?
- Wie kann ich Zielgruppen (mit KI) verstehen und ansprechen?
- Storytelling vs. klassische Werbung: Wo ist der Unterschied?

### Einführung in Storytelling-Muster und -Strukturen

- Welche Muster gibt es?
- Wie funktionieren Storymuster?
- Welche eignen sich für was?

### Praktische Übung zu Storytelling-Muster I

- Wie sieht das Storymuster im Detail aus?
- Wofür kann ich es verwenden?

### Praktische Übung zu Storytelling-Muster II

- Wie sieht das Storymuster im Detail aus?
- Wofür kann ich es verwenden?

### Reflexion und Abschluss

- Zusammenfassung der Kernerkenntnisse
- Persönliche Aktionspläne: 15 % Solutions
- Feedback und Ausblick auf weiterführende Ressourcen
- Abschlussrunde

# LinkedIn – Als Vorstand die Plattform optimal nutzen (Webinar)

**LinkedIn ist eine gute Plattform, um sich zu vernetzen und gleichzeitig die Präsenz der Sparkasse im digitalen Raum zu stärken. Dieses Webinar bietet konkrete Handlungsempfehlungen, wie Sie LinkedIn optimal nutzen können. Praxisnahe Beispiele sorgen dafür, dass Sie das Gelernte direkt anwenden können. Nutzen Sie als Vorstand das Potenzial von LinkedIn gezielt, um Ihre Sichtbarkeit und damit die der Sparkasse zu erhöhen sowie Netzwerkmöglichkeiten zu erschließen!**

## ZIELGRUPPE

Vorstände und Verhinderungsvertreter/-innen des Vorstandes

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Ihre Reichweite auf LinkedIn um bis zu 30 % erhöhen.
- Sie erhalten Use Cases aus der Sparkassen-Finanzgruppe für Ihre persönliche LinkedIn-Strategie und für Ihr Social-Media-Networking.
- Sie kennen die entscheidenden Stellschrauben, um das effektive Zusammenspiel zwischen Unternehmens- und Vorstands-Accounts in der Sichtbarkeit zu steigern.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Robin Nehring, Leiter der strategischen Unternehmensentwicklung bei der örag; Co-Host und Gründer Plaudertaschen // Banking von morgen
- Fabian Haag, Stadtsparkasse Düsseldorf - Leiter Gruppe Kommunikation und Kultur, verantwortlich für Strategie, Auf- und Ausbau des LinkedIn-Kanals

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## 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

## Programm/Inhalt

**Professionelles Agieren von Vorständen in LinkedIn**

- Bedeutung von LinkedIn für Führungskräfte
- Unterschiede zu anderen sozialen Netzwerken

**Zielgruppenanalyse und Themenauswahl**

- Wen erreichen Sie als Vorstand auf LinkedIn?
- Welche Themen sind für Ihre Zielgruppe relevant?

**Best Practices innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe**

- Erfolgreiche Profile und Posts
- Konkrete Beispiele, wie ein Vorstand seine Followerzahl verdoppelt hat

**Netzwerkaufbau und -pflege**

- Nutzung von LinkedIn als Netzwerkplattform
- Strategien zur Ansprache von Kundinnen und Kunden, Stakeholdern und Mitarbeitenden
- Interaktive Elemente wie Q&A-Sessions zur Klärung Ihrer individuellen Fragen

**Profiloptimierung für Vorstände**

- Unterschiede zwischen Vorstandsprofilen und anderen Führungskräften
- Tipps für ein überzeugendes Vorstandsprofil

**Zusammenspiel von Unternehmens- und Vorstands-Accounts**

- Synergien zwischen Unternehmens- und Vorstands-Accounts
- Koordination und Abstimmung der Kommunikationsstrategien

# Prompting - Texterstellung mit ChatGPT, S-KIPilot und Co. für Marketing, Presse und Social Media (online)

**Entdecken Sie die Potenziale von Künstlicher Intelligenz für Ihre Textarbeit! Sie lernen, wie Sie KI-Anwendungen wie ChatGPT oder den S-KIPilot effektiv nutzen, um maßgeschneiderte Inhalte zu erstellen – von Pressemitteilungen bis hin zu Vertriebsbotschaften. Sie erfahren, wie Sie mit gezielten Prompting-Techniken die gewünschten Ergebnisse erzielen und eigene Vorlagen für Ihre spezifischen Anforderungen erstellen.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Bereich Marketing, Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit oder Social-Media-Management

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die zentralen Einsatzszenarien von KI-Anwendungen und können diese für das Schreiben von Texten nutzen.
- Sie wissen, wie Sie mit den richtigen Prompting-Techniken individualisierte und zugeschnittene Texte erzeugen.
- Sie können Promptvorlagen für zur die speziellen Aufgabenfelder erstellen.

## VORAUSSETZUNG(EN)

Einen Zugang zum S-KIPilot oder zu einem kostenfreien ChatGPT-Account.

## 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.

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.

Bitte halten Sie einen eigenen S-KIPilot- oder ChatGPT-Zugang bereit, um direkt live bestimmte vermittelte Inhalte auszuprobieren und nachvollziehen zu können.

## TERMIN(E)

13.04.2027 | virtueller Seminarraum

## DAUER

1 Tag
09:00 bis 16:00 Uhr

## PREIS

445,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Anwendungsfälle und Best Practices**

- Erfolgreiche Einsatzmöglichkeiten von ChatGPT und S-KIPilot
- Best Practices für verschiedene Marketingaktivitäten

**Content-Erstellung mit KI-Andwendungen wie ChatGPT und S-KIPilot**

- Automatisierung von Texten für Blogs, Social Media und Co.
- Kreative Textgenerierung: vom Skript bis zum Artikel

**Pressearbeit und PR**

- Optimierung von Pressemitteilungen mit KI
- Reputationsmanagement und strategische Botschaften

**Vertrieb und Kundenkommunikation**

- Effiziente Kundeninteraktion durch Chatbots
- Personalisierung und Automatisierung im Vertrieb

**SEO und Keyword-Optimierung**

- Verbesserung der Suchmaschinenplatzierung durch KI
- Keyword-Optimierung für maximale Sichtbarkeit

**Interaktive Übungen und Praxisbeispiele**

**Fehlerbehebung und Herausforderungen**

- Typische Fehler im Umgang mit ChatGPT und S-KIPilot
- Lösungen und Workarounds

**Ethik und Datenschutz**

- Ethische Fragestellungen im Einsatz von KI
- Datenschutz und rechtliche Rahmenbedingungen

**Ausblick und Zukunftstrends**

# 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.**

# Sichtbar werden - Präsenz zeigen und Wirkung entfalten

**Sie gewinnen in diesem Workshop Sicherheit für Auftritte, insbesondere in Videos und digitalen Formaten und lernen stark aufzutreten, überall wo wir als Sparkasse gesehen werden. Wer überzeugend wirkt, gewinnt Vertrauen, bringt Botschaften klar auf den Punkt und bleibt in Erinnerung. Dieser Workshop richtet sich an alle, die ihre Präsenz stärken, ihre Wirkung verbessern und professionell auftreten möchten – vor Menschen und in digitalen Formaten wie Video, Podcast oder Social Media.**

## ZIELGRUPPE

Für Mitarbeitende aus Beratung, Kommunikation, Vertrieb, Personalentwicklung, Öffentlichkeitsarbeit

## IHR NUTZEN

- Sie können sicher und souverän in Meetings, Gesprächen und Präsentationen sowie auf der Bühne auftreten.
- Sie sind authentisch und können überzeugend vor der Kamera sprechen.
- Sie können wirksam kommunizieren und Ihre Stimme und Körpersprache gezielt einsetzen
- Sie bauen Vertrauen auf und entwickeln eine Präsenz, die überzeugt – live wie digital.

## IHR REFERENT

Julian Weissbach, YouTube-Content-Creator und Speaker.

## TERMIN(E)

22.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

07.09.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

450,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

## Programm/Inhalt

**Modul 1: Starke Performance**

- Selbstbild & Fremdbild: Wie wirke ich auf andere?
- Stimme, Körpersprache und Haltung aktiv einsetzen
- Klarheit und Struktur in der Sprache
- Souverän im Gespräch: aktives Zuhören, Schlagfertigkeit und Empathie

**Modul 2: Auftritt vor Publikum & in Medien**

- Präsenz auf der Bühne
- Kamera-Training: kurze Statements sicher und authentisch einsprechen
- Moderation und Auftritte bei Veranstaltungen
- Stimme gezielt einsetzen für Audio & Podcast
- Sichtbarkeit in Social Media – echt und wirksam

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## I. MARKT

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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

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

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

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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 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



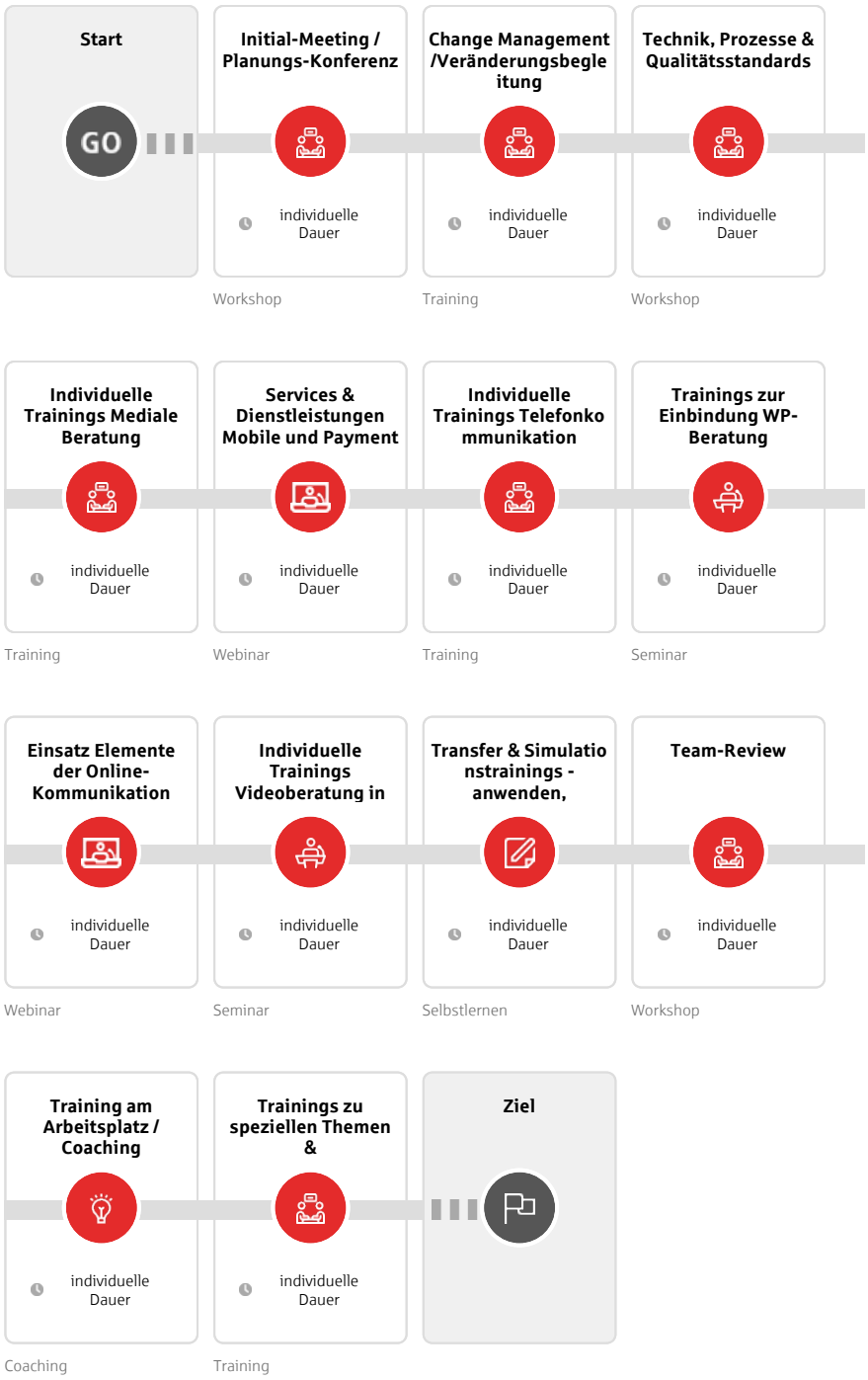
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

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

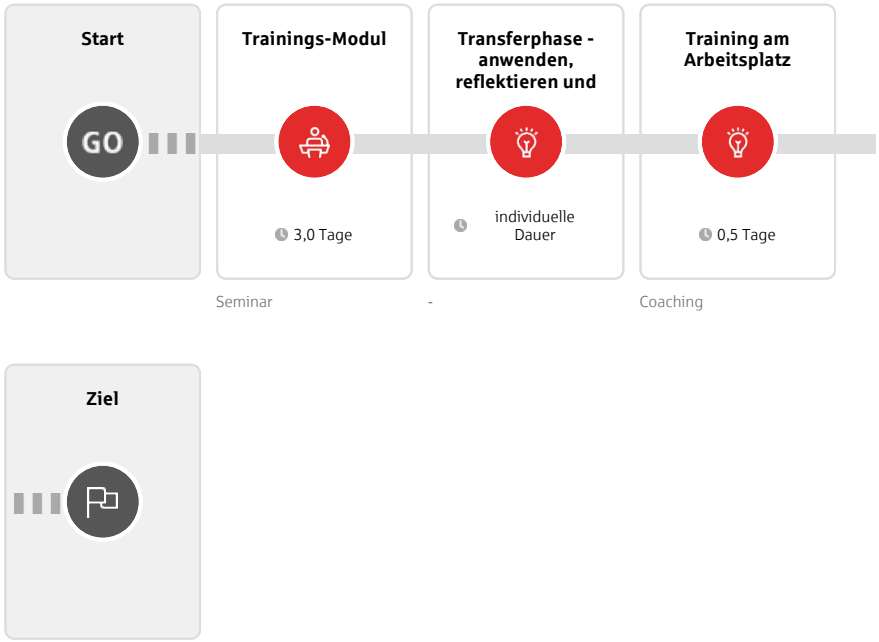
INHALTE



Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen

**15 KUNDEN-SERVICE-CENTER - BUSINESS-CENTER - DIGTALES BERATUNGS-CENTER**
Train-the-Trainer
Angebots-Nr.: 15.730

**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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 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



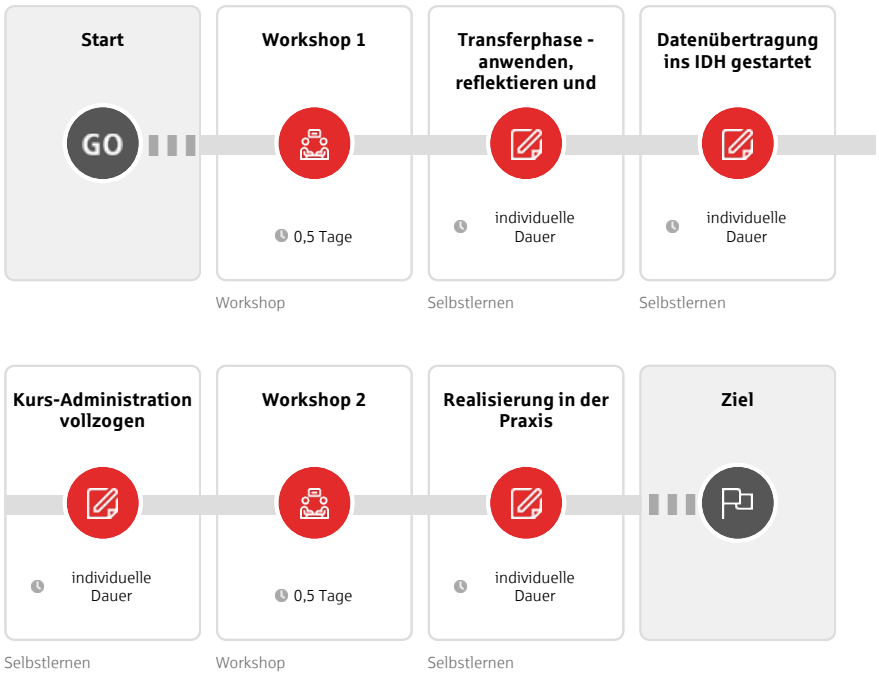
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

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**

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 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.

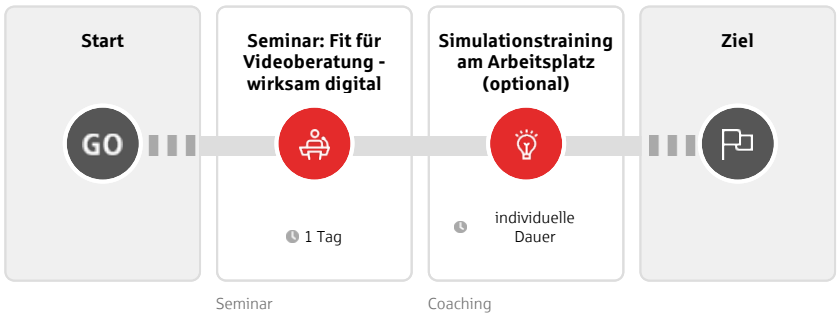
## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- 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

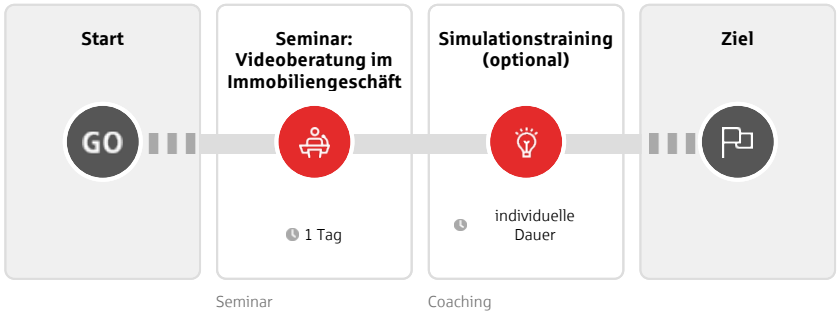
Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 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)

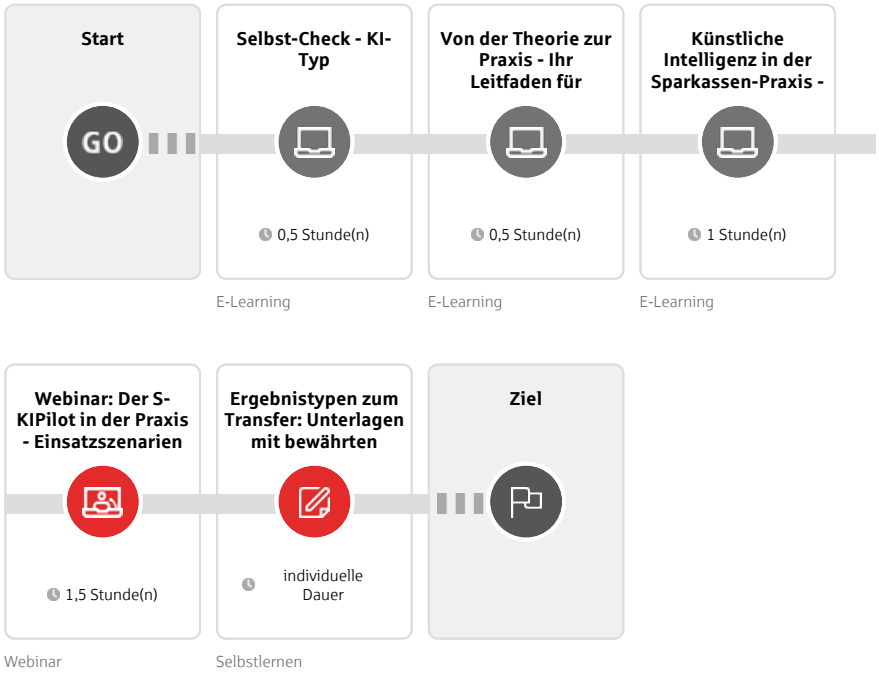
## DAUER

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)

13.11.2026 | virtueller Seminarraum
09:00 – 12:00 Uhr

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)

27.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

## 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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 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.**

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 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



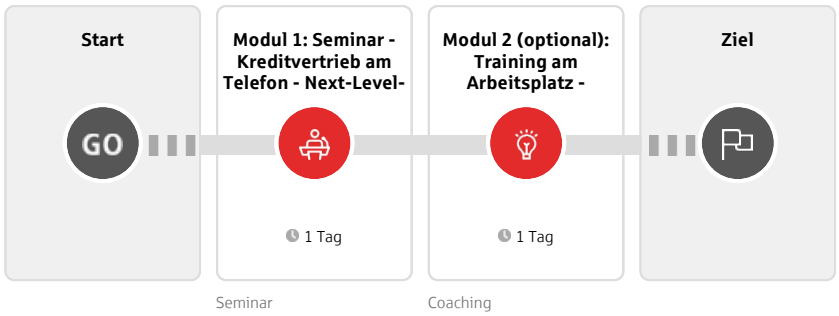
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

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

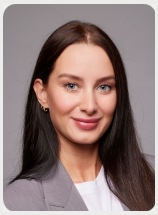
1 Tag

## 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

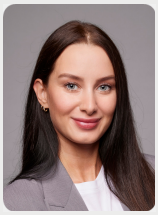
1 Tag

## 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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 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**

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

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

# Train-the-Trainer

Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen

**15 KUNDEN-SERVICE-CENTER - BUSINESS-CENTER - DIGTALES BERATUNGS-CENTER**
Train-the-Trainer
Angebots-Nr.: 15.730

# 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

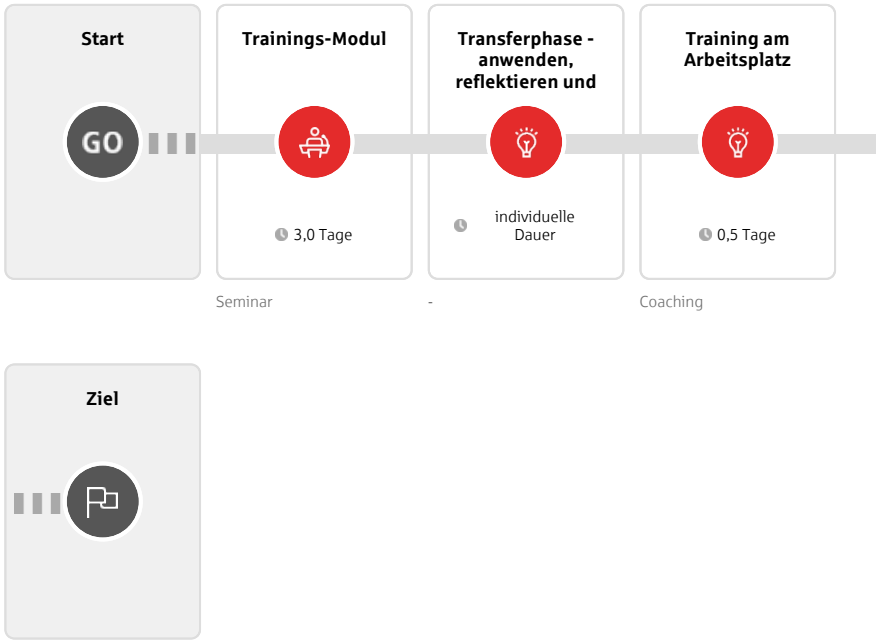


**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

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

Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

## 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



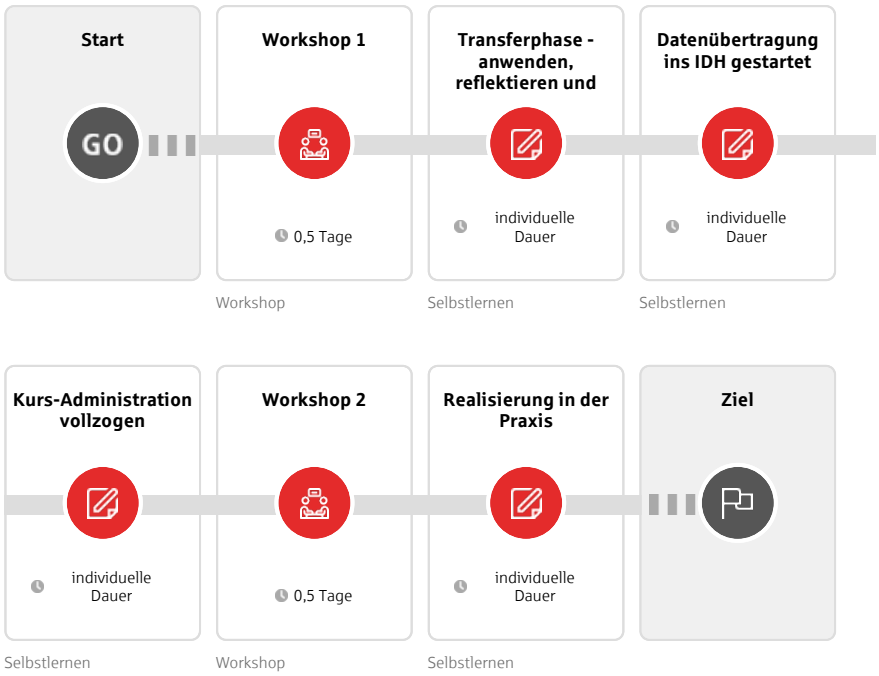
**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

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

# 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**