Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen



FORTBILDUNGSPROGRAMM 2027

02 Kunden ganzheitlich beraten - GAP II

INHALTSVERZEICHNIS

SEITE

02 Kunden ganzheitlich beraten - GAP II 3

74.416 Kundenorientierte Kommunikation II: Ganzheitlich bedarfsorientiert beraten 4

AUSBILDUNGSBEGLEITENDE ANGEBOTE

02 Kunden ganzheitlich beraten - GAP II

Kundenorientierte Kommunikation II: Ganzheitlich bedarfsorientiert beraten

Sicherheit im Kontakt mit Kunden und in der Kundenberatung gewinnen, in schwierigen Kundengesprächen souverän und kundenorientiert agieren.

ZIELGRUPPE

Auszubildende im zweiten Ausbildungsjahr

IHR NUTZEN

- Sie trainieren und vertiefen praxisnah Ausbildungsinhalte aus dem Bereich der profilgebenden Berufsbildposition 2 "Kunden ganzheitlich beraten" und gewinnen noch mehr Sicherheit in der Kundenberatung.
- Sie reflektieren und optimieren ihr bisheriges Gesprächsverhalten in Beratungssituationen.
- Sie trainieren Beratungsgespräche strukturiert, bedarfs- und abschlussorientiert zu führen.
- Sie gehen mit Kundenbeschwerden und Reklamationen souverän um.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

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

HINWEIS(E)

Die Inhalte entsprechen in der Ausbildungsordnung/dem Ausbildungsrahmenplan der profilgebenden Berufsbildposition 2 "Kunden ganzheitlich beraten".

TERMIN(E)

04.10.2027 – 05.10.2027 |
Sparkassenakademie NRW

14.10.2027 – 15.10.2027 |
Sparkassenakademie NRW

DAUER

2 Tage

PREIS

270,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE



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

Programm/Inhalt

Bedeutung der Beratungsqualität erkennen

- Vertriebskonzepte /-strategien der Sparkassen
- Kundenzufriedenheit und Sparkassenerfolg / Stuttgarter Erklärung
- Selbstverständnis eines Kundenberaters / Identifikation
- Qualitätskriterien / Qualitätssicherung

Kunden aktiv auf Bedarfe ansprechen

- Vertriebsansätze erkennen
- Kunde Bedarfe aufzeigen
- Nutzen von Produktleistungen herausstellen
- Überleitung in die Beratung

Beratungsgespräche bedarfsorientiert und strukturiert führen

- Planung - Vorbereitung - Verkaufshilfen
- Systematische Gesprächsführung
  - Kontaktphase / Gesprächseröffnung
  - Informationsphase / Bedarfsermittlung
  - Verkaufsphase / Lösungsmöglichkeiten / Angebot (Produktdarstellung und -information) und Abschluss
- Kundenbezogene Argumente - Einwandbehandlung - Preisverkauf - Kaufsignale - Verkaufsabschluss
- Dokumentation - Beratungsprotokoll - OSPlus-Tools
- Cross-Selling - Folgeterminvereinbarung
- Nachbereitung - Nachfasstermin - Betreuung - Empfehlungsmanagement
- Ganzheitliche Beratungsgespräche am Beispiel Sparkassen-Finanzkonzept und Finanz-Check

Intensives, praxisorientiertes Training von Beratungssituationen im Bereich Geld- und Vermögensanlage, Alters- und Risikovorsorge sowie Privatkredite

Reklamationen kundenorientiert bearbeiten und Kundenbeschwerden als Chance nutzen

Methodik:

- Fallstudien, Rollenspiele, Gruppenarbeiten



DIE BUSINESS SCHOOL

Zertifizierte Weiterbildung zum Fach- oder Betriebswirt

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

Informiere Dich über unsere berufsbegleitenden Weiterbildungsangebote.

IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



Rabea Hesse
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-712
bs@ska.nrw



Nathalie Mädje
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-757
bs@ska.nrw



Liane Stach
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-792
bs@ska.nrw



Laura Freiin von Eerde
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-795
bs@ska.nrw



TAGUNGSZENTRUM
HÖRDER BURG

TAGUNGSZENTRUM HÖRDER BURG

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

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

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

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

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

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Unser Veranstaltungsmanagement berät Sie gern persönlich zu Ihrem individuellen Angebot.

IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



Antonia König
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-744
antonia.koenig@ska.nrw



Andreas Gaida
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-722
andreas.gaida@ska.nrw



MITTELSTANDSCAMPUS NRW

Der Mittelstand bildet das Herz der deutschen Wirtschaft

Der MittelstandsCampus NRW, eine Marke der Sparkassenakademie NRW, bietet mittelständischen Unternehmen vielfältige Bildungsangebote und Inhouse-Beratungen für zentrale Themen an, wie zum Beispiel:

· Nachhaltigkeit,
· Digitalisierung und
· Arbeitgeberattraktivität – Führung.

Ein exklusives Kooperationsnetzwerk, beispielsweise mit der Universität Witten/Herdecke oder der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management, sichert zusammen mit unserer fundierten Erfahrung die Qualität der hochwertigen sowie einzigartigen Workshops, Bildungsformate und Beratungsleistungen.

Neben unseren digitalen Veranstaltungen begrüßen wir Sie und Ihre Mitarbeiter/-innen zudem in unserem Tagungszentrum Hörder Burg in einem einmaligen Ambiente. Von unserer rund 700 Jahre alten „Burg“ haben Sie einen direkten Blick auf den Phoenix See in Dortmund. Ein Ort, der wie kein anderer für Transformation und Zukunftsfähigkeit steht.

IHR ANSPRECHPARTNER



Christian Overhage
Projektleiter Mittelstandscampus NRW

0231 22240-717
christian.
overhage@mittelstandscampus-
nrw.de

Lern- und Buchungsportal

Informieren Sie sich über unser Bildungsangebot.

Digitale Transformation