



## FORTBILDUNGSPROGRAMM 2026

Beratung und Vertrieb



<b>INHALTSVERZEICHNIS</b>	<b>SEITE</b>
<b>Beratung und Vertrieb</b> .....	<b>3</b>
04.514 Cockpit Immobilie – Ein Bestandteil des r u d i Projektes (E-Learning) .....	4
01.111 Nachhaltig agieren: Weil’s um mehr als Geld geht! (E-Learning) .....	6
02.207 „Schenken und Vererben“ im Finanzkonzept vertrieblich nutzen (E-Learning) .....	8
01.128 14 Microlearnings zum Privaten Finanzkonzept - Tipps und Ideen von Profis aus der Praxis .....	10
01.127 Das Private Finanzkonzept souverän anwenden (E-Learning) .....	12
01.246 Die wichtigsten digitalen Serviceprozesse: Einfach. Besser. Erleben (E-Learning) .....	14
01.712-A Konsumentenkredite erfolgreich verkaufen (E-Learning) .....	16
01.125 OSPlus_neo Grundlagen (E-Learning) .....	18
01.126 Das Private Finanzkonzept - Grundlagen (E-Learning) .....	20
01.210 Wie aus Begeisterung Qualität wird! (E-Learning) .....	22
01.232 Erlebe den Spirit der Marke Sparkasse .....	24
01.248 Den Preis souverän verkaufen (E-Learning) .....	26
01.257 Digital beraten: Vom Gespräch bis zum Abschluss (E-Learning) .....	28
01.258 Terminakquise: Erfolgreich Kunden gewinnen ohne klassische Anlässe! (E-Learning) .....	30
01.264 Höfliche Hartnäckigkeit - Charmante Schlagfertigkeit (E-Learning) .....	32
01.277 Sicher im Abschluss (E-Learning) .....	34
02.271 Provisionsturbo - Erträge deutlich steigern (E-Learning) .....	36
81.161 Den Finanzsektor in Deutschland verstehen (E-Learning) .....	38
81.162 Willkommen in der Sparkassen-Finanzgruppe (E-Learning) .....	40
81.163 Die Sparkasse - mein neuer Arbeitgeber (E-Learning) .....	42
01.900 just e-learn-Package Vertriebskompetenz (E-Learning) .....	44
81.160 just e-learn-Package Welcome und Onboarding für neue Mitarbeitende (E-Learning) .....	46
58.600 just e-learn-Package - hausindividuell zusammengestelltes Package (E-Learning) .....	48



**J. JUST E-LEARN!**

# **Beratung und Vertrieb**

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

Was ist das DSGVO-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 DSGVO-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



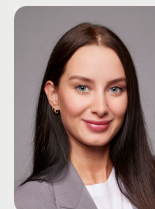
### PREIS

60,00 €  
Pauschalpreis für Sparkassen 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 DSGVO-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

## 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 Lerninhalten? Sprechen Sie uns bitte an.

## „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 Vertriebsfolge. 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**

## 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 Vertriebsstrainings 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 flexibel starten mit just e-learn!



### DAUER

60 Minuten



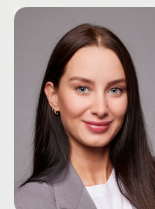
### PREIS

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 Wertpapieren?
- Wie weckst Du bei Kundinnen und Kunden die Neugier auf eine sinnvolle Vermögensstruktur?
- Wie kannst Du charmant in das Thema "Schenken & Vererben" einsteigen?

## 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 Vertriebsfolge, 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 zu Pauschalpreisen an. Wir beraten Sie gerne!



### TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



### DAUER

30 Minuten



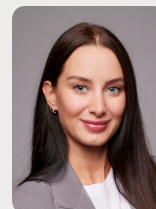
### PREIS

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**

**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**

## 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

Service Mitarbeiter/-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



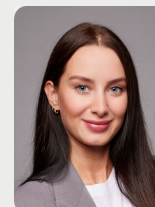
### PREIS

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.

## 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



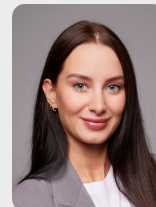
### PREIS

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**

## 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



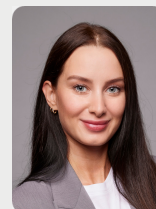
### PREIS

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.

## 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 Vertriebsfolge.

### ZIELGRUPPE

Neue Mitarbeitende in Sparkassen, die insbesondere in Service- und Vertriebsseinheiten 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



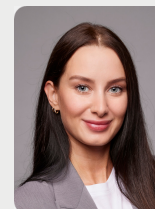
### PREIS

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?**

## 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



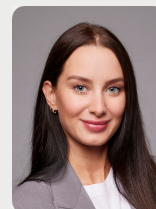
### PREIS

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

## 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

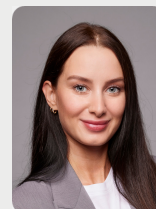
40,00 €

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**

## 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



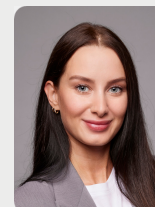
### PREIS

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?

## 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 Vertriebs Erfolg 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

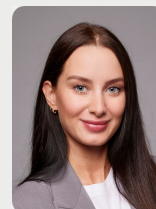
60,00 €

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 unbekanntem 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

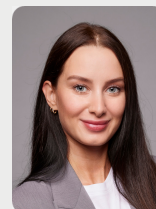
60,00 €

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?

## 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



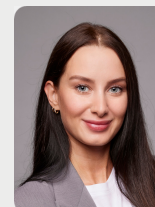
### PREIS

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?

## 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



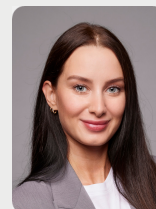
### PREIS

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 "programmieren" 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?

## 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?

## Den Finanzsektor in Deutschland verstehen (E-Learning)

**Sie sind neu in der Sparkasse und kommen aus einer anderen Branche? Sie fragen sich, wie Banken in Deutschland organisiert sind, welche Aufgaben Sie haben und welche Rolle Sparkassen dabei spielen?**

Lernen Sie jetzt den Finanzsektor in Deutschland sowie die verschiedenen Arten von Banken kennen und erfahren, wie Banken eigentlich funktionieren.

### ZIELGRUPPE

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

### IHR NUTZEN

Mit diesem E-Learning über den Finanzsektor in Deutschland lernen Sie verschiedene Arten von Banken kennen und erfahren, was Sie voneinander unterscheidet. Außerdem sehen wir uns gemeinsam an, wie Banken eigentlich funktionieren. Es beantwortet Ihnen folgende Fragen:

- Was sind Banken?
- Welche Aufgaben haben Banken?
- Wie sind Banken in Deutschland organisiert?
- Welche Rolle spielen Sparkassen im Finanzsektor Deutschland?

### 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

30 Minuten



### PREIS

60,00 €

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Andrea Irmer**  
0231 22240-729  
andrea.irmer@ska.nrw

#### INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

Dieses E-Learning thematisiert die Grundlagen des Bankensystems in Deutschland und ordnet die Sparkassen ein.

- 1. Banken und Finanzdienstleister**
- 2. Das Drei-Säulensystem der Banken in Deutschland**
- 3. Funktionen und Aufgaben von Banken**

## Willkommen in der Sparkassen-Finanzgruppe (E-Learning)

### Herzlich Willkommen in der Sparkassen-Finanzgruppe

In diesem E-Learning erhalten Sie einen Überblick über die Sparkassen-Finanzgruppe und erfahren, was Sparkassen und ihren starken Verbund ausmachen.

### ZIELGRUPPE

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

### IHR NUTZEN

Sie wissen im Überblick, wer alles zu dem starken Verbund der Sparkassen-Finanzgruppe gehört und was ihn ausmacht.

### 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



**Andrea Irmer**  
0231 22240-729  
andrea.irmer@ska.nrw

#### INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

**Die Sparkassen-Finanzgruppe im Überblick**

**Verbände und Ihre Aufgaben**

**Der öffentliche Auftrag der Sparkassen-Finanzgruppe**

**Weil es um mehr als Geld geht?**

**Unsere Motivation macht den Unterschied**

## Die Sparkasse - mein neuer Arbeitgeber (E-Learning)

### Die Sparkasse ist Ihr neuer Arbeitgeber. Aber wie funktioniert eigentlich Sparkasse?

Lernen Sie hier Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Sparkassen kennen und wie Sparkassen organisiert sind. Gehört unbedingt dazu: Ein spannender Einblick in die Internetfiliale.

### ZIELGRUPPE

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

### IHR NUTZEN

In diesem E-Learning stehen die Sparkassen als Ihr neuer Arbeitgeber im Mittelpunkt. Sie erfahren, was alle Sparkassen gemeinsam haben, wo es aber auch Unterschiede gibt. Wie ist Ihre Sparkasse organisatorisch aufgestellt und wie funktioniert die Internetfiliale der Sparkassen überall in Deutschland? Gut, wenn Sie darüber Bescheid wissen!

### 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



**Andrea Irmer**  
0231 22240-729  
andrea.irmer@ska.nrw

#### INHALTE



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

**Programm/Inhalt**

**Was Sparkassen in Deutschland gemeinsam haben**

**Sparkassen sind nicht alle gleich**

**Organisatorische Einbettung und Aufbau**

**In der Internetfiliale**

## 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



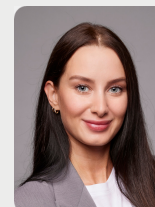
### PREIS

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.

## just e-learn-Package Welcome und Onboarding für neue Mitarbeitende (E-Learning)

### Was müssen neue Mitarbeitende wissen, wenn sie die ersten Tage in der Sparkasse ihre Arbeit aufnehmen?

Das neue just e-learn-Package Welcome und Onboarding für neue Mitarbeitende unterstützt Sie in der Einstiegsphase mit einem kompakten Selbstlernangebot: Von der Einordnung der Sparkasse ins deutsche Finanzsystem über Grundlagen zu OSPlus\_neo und zur Beratungsphilosophie wird das Wichtigste in einfachen Schritten erklärt.

### ZIELGRUPPE

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

### IHR NUTZEN

Neue Mitarbeitende und Seiteneinsteiger/-innen ...

- können direkt ab dem ersten Arbeitstag das just e-learn-Package nutzen und sich kompakt, digital und schnell mit den wichtigsten Grundlagen vertraut machen.
- verstehen Sparkassen als Teil des deutschen Finanzsektors.
- wissen, was die Sparkassen-Finanzgruppe ausmacht, identifizieren sich mit der Marke Sparkasse und strahlen dies auch im Kundengespräch aus.
- kennen Grundlagen zu OSPlus\_neo und zum privaten Finanzkonzept.

### HINWEIS(E)

Die Teilnehmenden erhalten nach Bearbeitung der einzelnen e-learnings je eine Teilnahmebescheinigung zum Nachweis der erfolgreichen Bearbeitung.

### 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

5 Stunden



### PREIS

240,00 €

Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Andrea Irmer**  
0231 22240-729  
andrea.irmer@ska.nrw

#### INHALTE



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

### Programm/Inhalt

Diese E-Learnings sind im Package enthalten:

1. [Erlebe den Spirit der Marke Sparkasse](#)
2. [Den Finanzsektor in Deutschland verstehen](#)
3. [Willkommen in der Sparkassen-Finanzgruppe](#)
4. [Die Sparkasse mein neuer Arbeitgeber](#)
5. [OSPlus\\_neo-Grundlagen](#)
6. [Das private Finanzkonzept - Grundlagen](#)
7. [Wie aus Begeisterung Qualität wird](#)

## just e-learn-Package - hausindividuell zusammengestelltes Package (E-Learning)

**Das digitale Lernangebot der Sparkasse erweitern und selbstorganisiertes Lernen fördern mit genau den Inhalten, die jetzt wichtig sind.**

Stellen Sie aus dem E-Learning-Angebot der Sparkassenakademie NRW genau das E-Learning-Paket zusammen, das für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jetzt wichtig ist, und starten mit einem neuen, erweiterten digitalen Lernangebot, zeitlich flexibel und ortsunabhängig. Wir beraten Sie gerne zu Ihrer Auswahl und zur Nutzung des Lernangebots, z.B. direkt aus Ihrem Personalmanagementsystem.

### ZIELGRUPPE

Vom selbstorganisierten Lernen mit just e-learn können alle Mitarbeiter/-innen profitieren. Zum Beispiel mit den E-Learnings aus dem Bereich Persönliche Entwicklung. Einige E-Learnings richten sich an spezifische Zielgruppen, z.B. Führungskräfte.

Sie wählen passend für Ihre Zielgruppen E-Learnings für Ihr Package aus.

### IHR NUTZEN

- Stellen Sie Ihr E-Learning-Paket für Gruppen ab 100 Lernenden Ihres Hauses aus dem Angebot der Sparkassenakademie abgestimmt auf Ihren Bedarf zusammen.
- Wählen Sie passende E-Learnings aus den Bereichen Persönliche Entwicklung, New Work, Führung, Vertriebskompetenz und Nachhaltigkeit aus. Wir beraten Sie gerne!
- Ihre Kolleginnen und Kollegen lernen digital, selbstorganisiert und zeitlich flexibel. Einfach über den persönlichen Zugang zum Akademieportal oder Ihr Personalmanagementsystem.

### HINWEIS(E)

- Das just e-learn-Package buchen Sie für ein Jahr. Die Lernzeit ergibt sich aus den ausgesuchten E-Learnings und der individuellen Nutzung.
- Der Preis für Ihr just e-learn-Package richtet sich nach der Anzahl und dem Umfang der ausgewählten E-Learnings. Wir beraten Sie gerne zur Auswahl der E-Learnings und zum Preismodell.



### TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!



### DAUER

0 Minuten  
Die Lernzeit des just e-learn-Packages ergibt sich aus den ausgesuchten E-Learnings.

Das just e-learn-Package buchen Sie für die Mitarbeitenden Ihres Hauses für ein Jahr.



### PREIS

Der Preis für Ihr just e-learn-Package richtet sich nach der Auswahl der gewünschten E-Learnings.

### Programm/Inhalt

Sie wählen passende E-Learnings aus den Bereichen

#### **Persönliche Entwicklung**

#### **New Work**

#### **Führung**

#### **Vertriebskompetenz**

#### **Nachhaltigkeit**

aus und stellen Ihr hausindividuelles just e-learn-Package zusammen.



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Stephanie Kolhosser**

0231 22240-737

stephanie.kolhosser@ska.nrw



100% online



# DIE BUSINESS SCHOOL

## Zertifizierte Weiterbildung zum Fach- oder Betriebswirt

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



Informiere Dich über unsere berufsbegleitenden Weiterbildungsangebote.

### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



**Rabea Hesse**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-712  
bs@ska.nrw



**Nathalie Mädje**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-757  
bs@ska.nrw



**Liane Stach**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-792  
bs@ska.nrw



**Laura Freiin von Eerde**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-795  
bs@ska.nrw

# TAGUNGSZENTRUM HÖRDER BURG

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

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

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

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

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

### Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Unser Veranstaltungsmanagement berät Sie gern persönlich zu Ihrem individuellen Angebot.

#### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



**Antonia König**  
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-744  
antonia.koenig@ska.nrw



**Andreas Gaida**  
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-722  
andreas.gaida@ska.nrw



## MITTELSTANDSCAMPUS NRW

### Der Mittelstand bildet das Herz der deutschen Wirtschaft

**Der MittelstandCampus 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