

Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung

Informationen für Führungskräfte

Hasan Özdemir | Produktmanager SFW

2025



Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

Die Bedeutung der Führungsarbeit für den Umsetzungserfolg

Berufliche Bildungsarbeit ist eine Investition in die Zukunft der Sparkassen. Deshalb ist es gut, wenn alle Beteiligten ihr Interesse auf den Erfolg der Bildungsmaßnahme richten und versuchen, aktiv Einfluss darauf zu nehmen. Gradmesser des Erfolgs von Bildungsmaßnahmen ist die Anwendung des Gelernten in der Praxis.

Wir wissen: Gute Praktiker machen auch einen guten Abschluss im Studiengang zum Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung (SFW). Als Führungskraft in der Praxis haben Sie auf die persönliche Weiterentwicklung Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter großen Einfluss. Die Anwendung des Gelernten in die Praxis ist für die Teilnehmenden des SFW die entscheidende, wegweisende Phase, kann sehr motivierend wirken und bestimmt letztlich den zukünftigen Verkaufserfolg. Als Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen wünschen wir uns, dass Sie Ihre Mitarbeiterin oder Ihren Mitarbeiter aktiv unterstützen und begleiten.

Hier informieren wir Sie hier über Ziele, Inhalte und Ablauf des Studiengangs Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung und geben weiterführende Hinweise, um Ihnen eine gute Orientierung für diese Begleitung zu geben.

Wie kann ich als Führungskraft bestmöglich unterstützen? (1)

Bitte informieren Sie sich anhand der nachfolgenden Folien über die Inhalte und Ziele des Studiengangs. Weitere Informationen und Dokumente (z.B. Lehrplan und Prüfungsordnung) finden Sie unter:

<https://www.sparkassenakademie-nrw.de/de/leistungsangebot/studiengaenge/sparkassenfachwirt-in/>

Bereits während des Selbststudiums können Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen, in dem Sie für fachliche Fragen bzw. die Verortung von Lerninhalten in der Praxis zur Verfügung stehen.

Die Teilnehmenden erhalten rechtzeitig vor Beginn des Präsenzstudiums ein Einladungsschreiben. Darin enthalten ist die Aufforderung, vor Studiengangsbeginn bestimmte Vorbereitungsaufträge und Fallstudien – während oder nach der Arbeit – zu bearbeiten sowie eine Beratermappe (analog oder digital) anzulegen.

Bitte unterstützen Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dabei, diese Vorbereitungsaufträge zu bearbeiten. Führen Sie bitte mit Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Vorbereitungsgespräch, insbesondere über das derzeitige verkäuferische Verhalten in der Beratung von Privatkunden das erwartete, zukünftige verkäuferische Verhalten in Beratungsgesprächen die Vorbereitungsmaßnahmen auf den Studiengang die Umsetzung der Studiengangsinhalte in die Praxis

Wie kann ich als Führungskraft bestmöglich unterstützen? (2)

Da die Studiengangstermine meist schon mehrere Monate vor Beginn der Präsenzphase feststehen, erleichtert eine **rechtzeitige Terminplanung** die konfliktfreie Disposition von Lehrgangsbesuch, Urlaubsregelung und Übernahme von Vertretungen.

Informieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Team über die

- Teilnahme des Kollegen oder der Kollegin am Studiengang
- Lehrgangsziele und Inhalte sowie deren erwartete Umsetzung
- Vertretungsregelung

Diese Informationen beugen einer möglichen Abwehrhaltung der Kolleginnen und Kollegen im Zusammenhang mit dem Studiengang vor. Sie vermeiden, dass der Teilnehmende in der Weiterentwicklung verkäuferischer Verhaltensweisen behindert oder gar in alte Verhaltensweisen zurückgedrängt wird. Die Informationen bewirken außerdem ein größeres Verständnis für die getroffene Vertretungsregelung.

Sie als Führungskraft in der Praxis können einen wichtigen Beitrag zur Umsetzung der Studiengangsinhalte leisten. Dazu gehört auch, sich Zeit zu nehmen, um Beratungsgespräche zu begleiten und zu analysieren sowie Ihre Tipps aus der Praxis weiterzugeben.

Wie kann ich als Führungskraft bestmöglich unterstützen? (3)

Nach dem Besuch der Präsenzteile geht es in die praktische Umsetzung. Dabei geht es für Ihre Mitarbeiterin oder Ihren Mitarbeiter darum, das Erlernte in Beratungsgespräche zu transferieren und kontinuierlich weiter an sich zu arbeiten.

Dabei sind optimale Rahmenbedingungen in der Filiale vor Ort und Ihre Unterstützung besonders wichtig. Führen Sie deshalb mit Ihrer Mitarbeiterin oder Ihrem Mitarbeiter nach beiden Präsenzteilen ein Transfer-Gespräch und treffen Sie gemeinsam anhand der nachfolgend aufgeführten Punkte und Fragen konkrete Vereinbarungen für den Transfer.

- Welche Ziele haben Sie sich nach den Trainingstagen gesetzt?
- Welche Inhalte aus dem Studiengang sind hilfreich für Ihre Praxis?
- Welche Ideen und Vorgehensweisen werden Sie in Ihren Beratungsgesprächen umsetzen?
- Wie viele Gespräche soll ein Kollege oder ich als Ihre Führungskraft begleiten?
- Welche Erkenntnisse aus dem Studiengang können wir – z. B. im Rahmen einer Teambesprechung – für die Arbeit aller Vertriebsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter vor Ort nutzen?
- Vereinbaren Sie mit Ihrer Mitarbeiterin oder Ihrem Mitarbeiter konkrete Ziele zur Umsetzung.

Wir glauben, dass diese Tipps helfen, Ihre Vertriebseinheit noch erfolgreicher zu machen, und sind überzeugt, dass Ihnen die Weiterentwicklung Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr bald auffallen wird.

Lernziele

Ihr Studium bereitet Sie praxisorientiert
auf **Vertriebsaufgaben** vor

Sie erweitern Ihre **digitale**
Kompetenz und Kreativität

Sie stärken Ihre **Sozial-** und
Persönlichkeitskompetenz und
Ihre Selbstreflektionsfähigkeit



Sie erwerben die **Fach- und**
Methodenkompetenz, um Kunden
professionell und bedarfsgerecht
zu beraten.

Sie verbinden fachliche
Expertise mit kundenorientierter
Gesprächsführung und
Abschlussorientierung

Struktur

Pflichtmodule

Kundenberatung
(15 Unterrichtstage)

Fernstudiengang B
(Selbststudium)

Wahlmodule (1 aus 3)

**Vertiefung
Individualkundenberatung**
(5 Unterrichtstage)



oder

**Vertiefung
Gewerbekundenberatung**
(5 Unterrichtstage)



oder

Vertiefung Immobilienberatung
(5 Unterrichtstage)



Inhalte

Pflichtmodule

Fernstudiengang B (Selbststudium)

- Grundlagen der Geschäftspolitik
- Grundlagen Steuern
- Vermögen bilden und optimieren
- Risiken absichern
- Altersvorsorge treffen
- Konsum und Wohneigentum finanzieren
- Service und Liquidität
- Vertriebskompetenz

Kundenberatung (15 Unterrichtstage)

- Ertragsorientierte Kundenberatung
- Digitale Beratungskompetenz
- Finanzkonzept Individualkunden
- Wünsche finanzieren (Individualkunden)
- Risiken absichern (Privat-, Einkommens- und Gesundheitsschutz)
- Altersvorsorge (bAV und privat)
- Wohneigentum schaffen (Anbahnung)
- Vermögen optimieren (BPA, Recht, Fonds)
- jeweils inkl. Vertriebstraining

Spezialisierung (1 aus 3)

Vertiefung Individualkundenberatung (5 Unterrichtstage)

- Volkswirtschaftliche Gesprächskompetenz
- Erweitertes Produktwissen (ETF, Anleihen, Fonds, Termingeschäfte, strukturierte Produkte)
- Vertriebstraining



Vertiefung Gewerbekundenberatung (5 Unterrichtstage)

- Betriebswirtschaftliche Grundlagen
- Payment
- Finanzierung
- Schutz und Vorsorge
- Vertriebstraining



Vertiefung Immobilienberatung (5 Unterrichtstage)

- Finanzierung (SK, LBS, KfW – WIKR-konform)
- Wertermittlung und Besicherung
- Steuern, Vererben
- Versicherungen
- Fallstudien
- Vertriebstraining



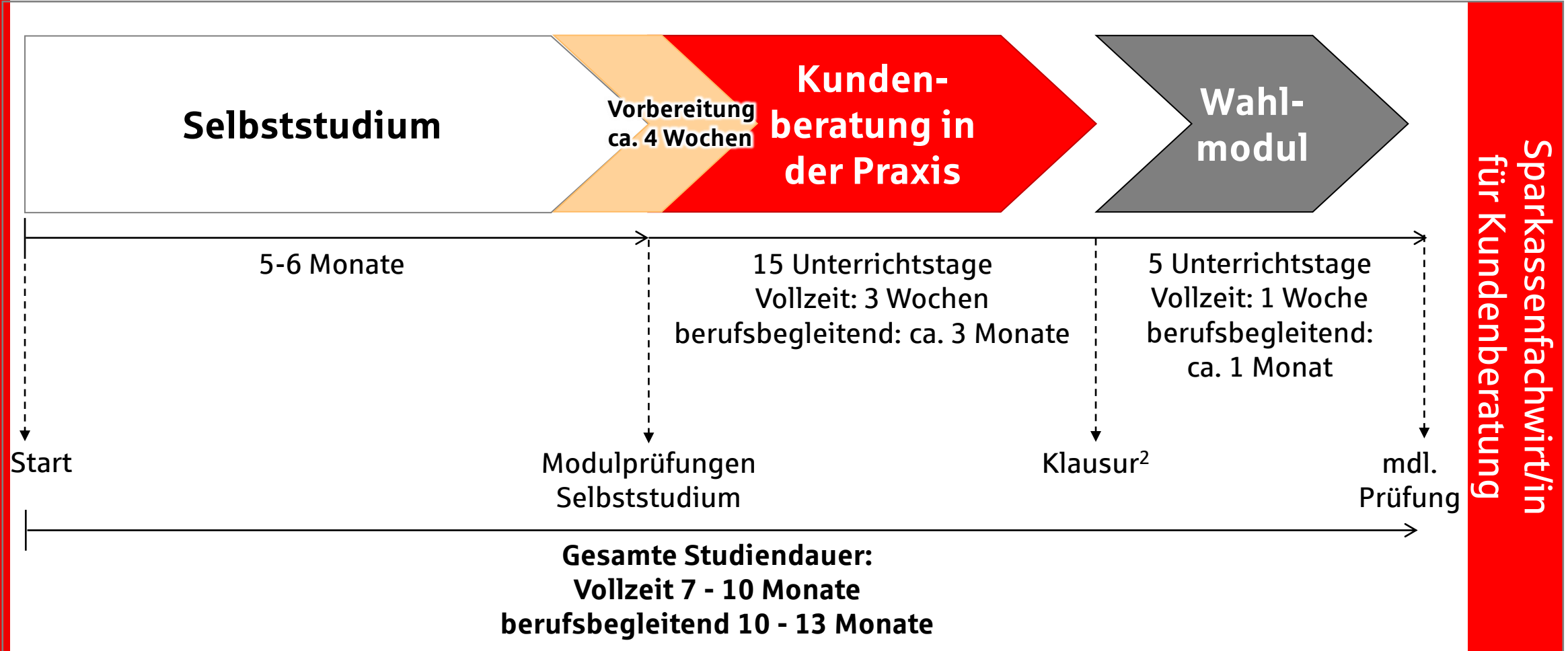
Studienablauf

Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung

Module	Abschnitt	Dauer	Prüfungen/Abschluss
Selbststudium	1		
Grundlagen der Kundenberatung	1	Flexible Studiendauer Empfehlung: 6 Monate	Klausur (60 Minuten)
Vermögen bilden und optimieren			Klausur (60 Minuten)
Absicherung und Vorsorge			Klausur (60 Minuten)
Konsum und Wohneigentum finanzieren			Klausur (60 Minuten)
Präsenzstudium Allgemeiner Teil	2		
Kundenberatung in der Praxis	2	15 Präsenztage zzgl. Vor- und Nachbereitung	Klausur (120 Minuten)
Präsenzstudium Vertiefung			
Wahlmodul (1 aus 3) <i>Individualkundenberatung</i> <i>Gewerbekundenberatung</i> <i>Immobilienberatung</i>	3	5 Präsenztage zzgl. Vor- und Nachbereitung	Mündliche Prüfung (40 Minuten)
	3	12 Monate	Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung



Studienablauf



¹ Kann auch während der Unterrichtsphase absolviert werden
² Kann im Einzelfall auch nach der mündlichen Prüfung erfolgen

Selbstlernphase

Studienbriefe und Aufgabensätze Selbststudium bearbeiten
- ca. 5 Monate -

- ▶ vier Module mit acht Fächern
- ▶ zwei bis drei Wochen pro Fach
- ▶ **Empfehlung:** zunächst ein ausgewähltes Fach vollständig durcharbeiten, bevor das nächste begonnen wird.
Reihenfolge der Module einhalten!
Reihenfolge der Fächer innerhalb der Module frei wählbar.
- ▶ 8 Aufgabensätze (Einsendearbeiten)
Empfehlung: Bearbeitung nach Abschluss des Lernzeitraums eines Fachs.

Anmeldeschluss
Prüfung!

Vorbereitung
Modulprüfungen
- ca. 1 Monat -

Vorbereitung
Präsenzphase
- ca. 1 Monat -

→ Präsenz

- ▶▶ Selbstlernmaterial der Akademie bearbeiten

Modulprüfungen Selbststudium

4 Klausuren á 60 Minuten

SFW-01 Grundlagen der Kundenberatung

SFW-02 Vermögen bilden und optimieren

SFW-03 Absicherung und Vorsorge

SFW-04 Konsum und Wohneigentum finanzieren

Die Einladung

Sehr geehrte Frau Muster,

zum Sparkassenfachwirt für Kundenberatung - Präsenzstudium laden wir Sie herzlich ein! Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Den Erfolg Ihres Präsenzstudiums bereiten Sie schon jetzt gerade vor: bitte lesen Sie diese Einladung mit allen Informationen und Aufträgen gründlich durch!

Hier die Termine Ihres Studiengangs:

Kundenberatung in der Praxis: 26.09. - 17.10.2022

Prüfung schriftlich: 22.10.2022

IK - Wahlmodul 09. - 15.11.2022

Individualkundenberatung:

Prüfung mündlich: 29.11. oder 30.11.2022

Trainingszeiten: 08:00 - 16:30 Uhr

Ort: Sparkassenakademie NRW

(Details: siehe Stundenplan im Downloadportal)

Die Einladung zur schriftlichen und mündlichen Prüfung mit genauen Angaben zu Ort und Zeit erhalten Sie rechtzeitig in einer gesonderten Mail.

Die erfolgreiche Teilnahme am Präsenzstudium erfordert Ihre inhaltliche und technische Vorbereitung – Ihre Vorbereitungszeit startet mit dieser Einladung.

Im Anhang finden Sie die Datei „SFW – Checkliste vor dem Start.pdf“ mit Hinweisen und Aufträgen. Bitte arbeiten Sie die darin enthaltenen Hinweise und Aufträge sorgfältig durch. Starten Sie mit den zeitkritischen Aufträgen am besten sofort.

Die Zugangsdaten für das **virtuelle Klassenzimmer** „Vitero“ bekommen Sie mit einer gesonderten Mail.

Im Training arbeiten Sie mit einigen Beratungstools des **Weseler Rechenzentrums** (WRZ). Ihre persönlichen Zugangsdaten für das WRZ finden Sie im Anhang als PDF-Datei. **Wichtig:** Melden Sie sich innerhalb der nächsten **drei Werktage** dort an!

Den Teilnehmerbereich im Downloadportal erreichen Sie unter folgender Internet-Adresse:

<https://download.ska.nrw/share.cgi?ssid=0iVvSuT>

Passwort: 22XXSFwiKdO

Sprechen Sie uns bei Fragen gerne an. Wir wünschen Ihnen eine erfolgreiche Teilnahme!

Freundliche Grüße

Ihre Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen



Präsenz: Pflichtmodul *Kundenberatung in der Praxis*

Woche	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
3	Wohneigentum schaffen (Anbahnung)	Vermögen optimieren (BPA, Recht, Fonds)	Vermögen optimieren (BPA, Recht, Fonds)	Vermögen optimieren (BPA, Recht, Fonds)	Vermögen optimieren (BPA, Recht, Fonds)
2	Risikoabsicherung	Risikoabsicherung	Altersvorsorge (bAV und privat)	Altersvorsorge (bAV und privat)	Wohneigentum schaffen (Anbahnung)
1	Ertragsorientierte Kundenbetreuung	Finanzkonzept Individualkunden	Finanzkonzept Individualkunden	Digitale Beratungskompetenz	Wünsche finanzieren



Präsenz: Wahlmodule

Woche	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
	Vertiefung Individualkundenberatung				
4	Volkswirtschaftliche Gesprächskompetenz	Produktwissen (ETF, Anleihen, Fonds)	Produktwissen (Terming., strukt. Prod.)	Vertriebstraining	Vertriebstraining
	Vertiefung Gewerbekundenberatung				
4	Betriebswirtsch. Grundlagen	Finanzierung	Schutz und Vorsorge	Vertriebstraining	Vertriebstraining
	Vertiefung Immobilienberatung				
4	Finanzierung (SK, LBS, KfW)	Wert ermitteln be- und versichern	Fallstudien	Vertriebstraining	Vertriebstraining



Studiengang Sparkassenfachwirt/-in Prüfungsgestaltung – Gewichtung

Zweck und Ziel:
Nachweis ...

- von Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
- vom Verständnis für Zusammenhänge, das zur umfassenden Beratung von Individualkunden notwendig ist.



Modulprüfungen Selbststudium

- Vier Klausuren
- je 60 Minuten
- mind. 50 Punkte zum Bestehen

30 %



Prüfungsarbeit

- Fachklausur, Fallstudie oder Aufsatz
- 120 Minuten
- mind. 50 Punkte zum Bestehen

25 %



Mündliche Prüfung

- Simuliertes Kundengespräch mit anschließendem Fragenteil
- 50 Minuten

Mündliche Note

45 %

Schriftliche Note

55 %

Gesamtnote

Danke.

Vorname Nachname

Funktion
Sparkasse Musterstadt

+49 123 4567-890
muster@sparkasse-musterstadt.de

Vorname Nachname

Funktion
Sparkasse Musterstadt

+49 123 4567-890
muster@sparkasse-musterstadt.de