

**Heft 3
2012**



GenoPE

Personalentwicklung in
Volksbanken und Raiffeisenbanken

Firmenkunden Marktbereich

Firmenkundenberatung Service
Firmenkundenberatung
Firmenkundenbetreuung

GAW Rastede
Oldenburger Straße 118
26180 Rastede

Telefon 04402 93820
Telefax 04402 9382-93
E-Mail gawrastede@gwveser-ems.de
Internet www.gawrastede.de

Einführung

Wichtigstes Kapital der Volksbanken und Raiffeisenbanken sind die Mitarbeiter*. Ihre Einsatzbereitschaft, gekoppelt mit der richtigen Qualifikation, entscheidet mit über den Erfolg und bildet damit den entscheidenden Wettbewerbsvorteil.

Die bundesweite Bildungskonzeption *GenoPE* der Volksbanken und Raiffeisenbanken orientiert sich am Bildungsbedarf in den Funktionsfeldern Privatkunden, Firmenkunden, Betriebsbereich und Bankmanagement. Die Anforderungsprofile für diese verschiedenen Aufgaben sind in dem Bundesprojekt F&C – Funktionen und Competencies – definiert und finden Berücksichtigung in der *GenoPE*-Bildungskonzeption.

Die Firmenkunden erwarten von ihrer Bank eine fachliche und kompetente, individuelle Beratung und Betreuung bei allen komplexeren betriebswirtschaftlichen, finanziellen und steuerlichen Fragestellungen. Sie erwarten schnelle und flexible Entscheidungen, fehlerlose und zügige Abwicklung in den standardisierten Bereichen und kostengünstige Leistungen.

Die Kern-Kompetenzen – *Persönlichkeits-, Sozial-, Methoden- und Fachkompetenz* – für ihre berufliche Tätigkeit trainieren und vertiefen die Mitarbeiter durch den Besuch der dafür vorgesehenen Kernmodule. Sie ergänzen ihre Kenntnisse fortlaufend durch den Besuch von Spezialmodulen. Der Nachweis der Kern-Kompetenzen erfolgt durch die Teilnahme an den Kompetenzprüfungen.

Für den Marktbereich Firmenkunden bieten wir drei aufeinander aufbauende Entwicklungswege an, die jeweils mit einem Kompetenznachweis abschließen.

Kompetenznachweise:

- ➔ **Firmenkundenberatung Service** - FK-Pass 1

- ➔ **Firmenkundenberatung** - FK-Pass 2

- ➔ **Firmenkundenbetreuung** - FK-Pass 3

Zertifizierte Firmenkundenbetreuerin VR / Zertifizierter Firmenkundenbetreuer VR

Die Kompetenzprüfungen sollten in der angegebenen Reihenfolge absolviert werden. Zur Vorbereitung auf die Kompetenzprüfungen werden verschiedene Seminarmodule mit eLearning-SelbstLerneinheiten (eSL) angeboten. Diese *GenoPE* online-Kurse sind ein fester Bestandteil zur Vorbereitung auf die einzelnen Seminare und werden durch einen Betreuungs-Tutor* der GAW begleitet.

Welche der oben aufgezeigten Qualifikationen die einzelnen Mitarbeiter* erwerben sollen, entscheidet in der Bank die individuelle Personalentwicklung.

Zusätzlich kann der bundesweit einheitliche Titel Zertifizierter Firmenkundenbetreuer* VR erworben werden. Nähere Informationen entnehmen Sie bitte den Seminarbeschreibungen.

GenoPE ermöglicht die optimale Qualifizierung Ihrer Mitarbeiter*. Für eine Bildungsberatung kommen wir gerne zu einem persönlichen Gespräch in Ihr Haus.

Rastede, 04.10.2011

Ihre
GAW Rastede

Inhaltsverzeichnis

	Seite
I. Firmenkundenberatung Service	4 - 8
1. Entwicklungsweg	4
2. FKE Kreditbearbeitung für Einsteiger – Kompaktwissen Betriebs- wirtschaft und Recht	5 6
3. KBT1 Verkaufsaktiv kommunizieren	7
4. KBT2 Verkaufsaktive Gesprächsführung und Beratung	8
5. Kompetenzprüfung / Kompetenznachweis	
II. Firmenkundenberatung	9 - 14
6. Entwicklungsweg	9
7. FK1 Absicherung von Firmenkundenengagements	10
8. FK2 Analyse und Bewertung von Jahresabschlüssen	11
9. FK3 Unternehmen mit BWA und Rating analysieren	12
10. FK4-Markt Beratung von Firmenkunden	13
11. Kompetenzprüfung / Kompetenznachweis	14
III. Firmenkundenbetreuung	15 - 20
12. Entwicklungsweg	15
13. FKQ1 Früherkennung von Risiken und Beurteilung von Investitionsplä- nen komplexer Engagements	16
14. FKQ2 Unternehmensentwicklungen begleiten	17
15. FKQ3 Steuerliche, rechtliche und gesamtwirtschaftliche Aspekte des Firmenkundengeschäfts	18
16. FKQ4-Markt Firmenkunden qualifiziert betreuen	19
17. Kompetenzprüfung / Kompetenznachweis	20
IV. Zusatzangebot	
18. S-PFF Präsentation für Fach- und Führungskräfte	21

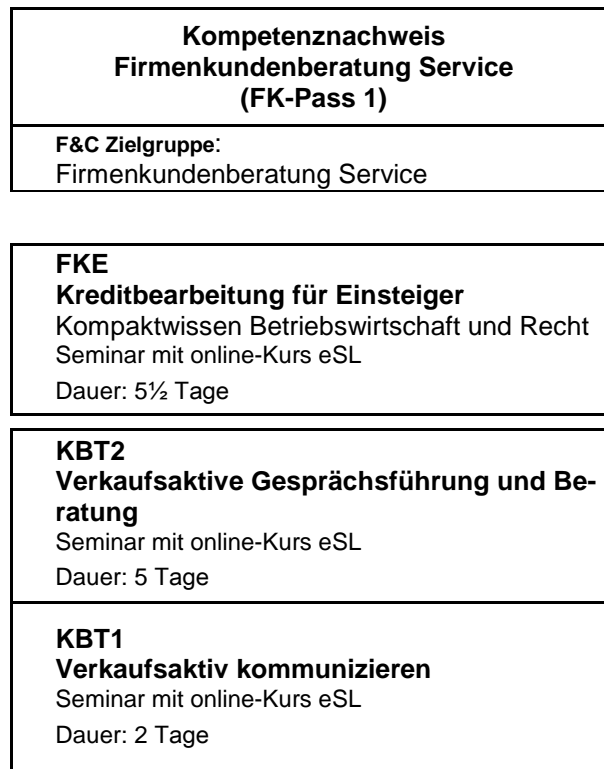
**Firmenkundenberatung Service
Entwicklungsweg**

Mitarbeiter*, die service-orientierte Dienstleistungen im Firmenkunden-Segment erbringen, einschließlich der zugeordneten Sachbearbeitung unter Einhaltung der Qualitätsstandards.

Als interner Dienstleister stellt die Funktion eigenes Wissen anderen zur Verfügung.

Geschäftsprozesse:

- *Kreditanträge, Kreditakten, Meldewesen*
- *Kredit- und Sicherheitenverträge*
- *KWG § 18, Bilanzen*
- *Kundengespräche: Kontoservice, Zahlungsverkehr*



Teilnahme-Voraussetzung: Abgeschlossene Bankausbildung

FKE
Kreditbearbeitung für Einsteiger
Kompaktwissen Betriebswirtschaft und Recht

F&C Zielgruppen:

- Firmenkundenberatung Service
- Assistenz in der Firmenkundenberatung
- *Marktfolge Aktiv*
KreditService
Sachbearbeitung Firmenkunden
Sachbearbeitung Privatkunden Aktiv

Kenntnisvoraussetzungen:

Abgeschlossene Bankausbildung oder vergleichbare Kenntnisse

Ziele:

Kompetenznachweis Firmenkundenberatung Service (FK-Pass 1) oder Firmenkreditsachbearbeitung Service (FK-Zertifikat 1).

Zielsetzung:*

Die Teilnehmer erhalten grundlegende Kenntnisse zur Erbringung von internen und externen Bankdienstleistungen. Sie erarbeiten sich die notwendigen fachlichen Grundkenntnisse der Betriebswirtschaftslehre sowie des allgemeinen und speziellen Rechts für das Firmenkundengeschäft.

Seminarvorbereitung: Selbstlernaufgaben – eSL

Prüfungsmodalitäten: siehe Seite 8

Seminartage: 5½

Inhalte:

1. Grundlagen des Sachenrechts

- Grundbegriffe des Sachenrechts
- Das Sachenrecht bei beweglichen und unbeweglichen Gegenständen
- Praktische Fälle aus dem Kreditsicherungsrecht

2. Überblick über das Handelsrecht HGB

- Kaufmanns- und Firmenrecht
- BGB-Gesellschaft
- Handelsgesellschaften – OHG, KG
- Kapitalgesellschaften – GmbH, eG

3. Grundlagen des internen Rechnungswesens

- Aufgabe, Ziele, Methoden der Kostenrechnung
- Betriebsabrechnungsbogen auf Voll- und Teilkostenbasis
- Einführung in die Plankostenrechnung und Produktkalkulation

4. Handelsrechtliche Vorschriften der Bilanzierung

- Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung
- Aufbau der Bilanz und der G+V
- Grundlagen von Bilanzierungs- und Bewertungsvorschriften
- Einführung in die Bilanzpolitik von Firmenkunden

5. Praxis der Kreditbearbeitung

- Prüfung der Kreditwürdigkeit und -fähigkeit
- Vom Kreditantrag zur Kreditbewilligung
- Kredit- und Sicherheitenüberwachung
- Erstellung eines Kreditprotokolls
- Organisation des Kreditgeschäfts

KBT1 Verkaufsaktiv kommunizieren

F&C Zielgruppen:

ServiceBeratung (Kundenberatung)
VR-Wohnbau-Finanzierungsberatung
Firmenkundenberatung Service

Kenntnisvoraussetzungen:

Abgeschlossene Bankausbildung oder vergleichbare Kenntnisse werden vorausgesetzt.

Ziele:

Beratungspass 2

oder FK-Pass 1

Zielsetzung:*

Die Teilnehmer erkennen den Einfluss ihres Gesprächsverhaltens auf den Kundenkontakt. Sie wissen, wie sie sympathisch wirken und den Kunden für sich gewinnen. Sie sind in der Lage, das Gespräch professionell zu steuern und ihrem Gegenüber kundenorientiert weiterzuhelfen. Sie nehmen Signale vom Kunden wahr und setzen diese in eine bedarfsgerechte Beratung um. Sie kennen Visualisierungstechniken und wissen, wie man eine Präsentation durchführt.

Die Seminarinhalte KBT1 und KBT2 bauen aufeinander auf. Daher sollten die Seminare in der angegebenen Reihenfolge besucht werden.

Seminarvorbereitung: online-Kurs eSL

Seminartage: 2

Inhalte:

Dienstleistungsorientierung

- Beziehungsmanagement als Instrument der emotionalen Kundenbindung – ein Wettbewerbsvorteil
- Durch gezielte Kommunikation Kundenbeziehungen vertiefen und optimieren
- Bedürfnisse erkennen und den Bedarf ermitteln
- Erfolgreiche telefonische Terminvereinbarung und wirkungsvolle Kommunikation am Telefon

Methoden

- Praxisorientierte Übungen, Fallbeispiele

KBT2

Verkaufsaktive Gesprächsführung und Beratung

F&C Zielgruppen:

ServiceBeratung (Kundenberatung)
VR-Wohnbau-Finanzierungsberatung
Firmenkundenberatung Service

Kenntnisvoraussetzungen:

Abgeschlossene Bankausbildung oder vergleichbare Kenntnisse sowie die Kompetenzen aus KBT1 werden vorausgesetzt.

Ziele:

Beratungspass 2

oder FK-Pass 1

Zielsetzung:*

Die Teilnehmer erwerben ein umfassendes Instrumentarium für die professionelle Gesprächsführung und ein hohes Maß an Kundenorientierung.

Sie kennen ihre Stärken und ihre Entwicklungspotenziale im Umgang mit Kunden und lernen, auch in kritischen Gesprächssituationen souverän und wertschätzend zu kommunizieren.

Die Seminarinhalte KBT1 und KBT2 bauen aufeinander auf. Daher sollten die Seminare in der angegebenen Reihenfolge besucht werden.

Seminarvorbereitung: online-Kurs eSL

Prüfungsmodalitäten: siehe Seite 8

Seminartage: 5

Inhalte:

1. Kommunikationsfähigkeit und Beziehungsmanagement

- Klare und wertschätzende Kommunikation
- Auftritt, Artikulation und Ausdruck
- Structogram® als Schlüssel zur Kenntnis der Grundstruktur der eigenen Persönlichkeit
- Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit

2. Gesprächsführungstechniken

- Die Chancen einer kundenorientierten Begrüßung kennen und nutzen
- Gezielt fragen, den Bedarf des Kunden ermitteln und kompetent durch das Gespräch führen
- Die Sicht des Kunden einnehmen und nutzenorientiert argumentieren
- Kundengespräche effizient führen
- Dokumentation des Kundengesprächs
- Verbindliche Gesprächsabschlüsse
- Einwände nicht behandeln, sondern Antworten auf die dahinter stehende Frage finden
- Signale wahrnehmen, Bedürfnisse erkennen und vertrieblich umsetzen

3. Methoden

- Die Strategien und Techniken werden auf konkrete Situationen und Fälle bezogen und angewandt

Kompetenzprüfung / Kompetenznachweis

Firmenkundenberatung Service (FK-Pass 1)

Die Kompetenzprüfung Firmenkundenberatung Service besteht aus zwei Teil-Kompetenzprüfungen. Die Ergebnisse dieser Prüfungen einschließlich der Gesamtnote werden im Pass ausgewiesen.

Voraussetzungen zur Teilnahme an der Kompetenzprüfung:

- Kennen und Anwenden der Inhalte der Kernmodule FKE, KBT1 und KBT2

Teil-Kompetenzprüfung I

Prüfung der Fach- und Methodenkompetenz

Prüfungsvorbereitung: - eSL, Kernmodul FKE

Schriftliche Prüfung: - Klausur FKE

Prüfungsnachweis: - Note der Klausur per E-Mail

Teil-Kompetenzprüfung II

Prüfung der Persönlichkeits-, Sozial-, Methoden- und Fachkompetenz

Prüfungsvorbereitung: - eSL, Kernmodule KBT1, KBT2

Praktische Prüfung: - Teilbedarfsermittlung vorbereiten und durchführen
- Produktberatung vorbereiten und durchführen

Prüfungsdauer: 1 Tag

Prüfungsnachweis: **Kompetenznachweis
Firmenkundenberatung Service (FK-Pass 1)**

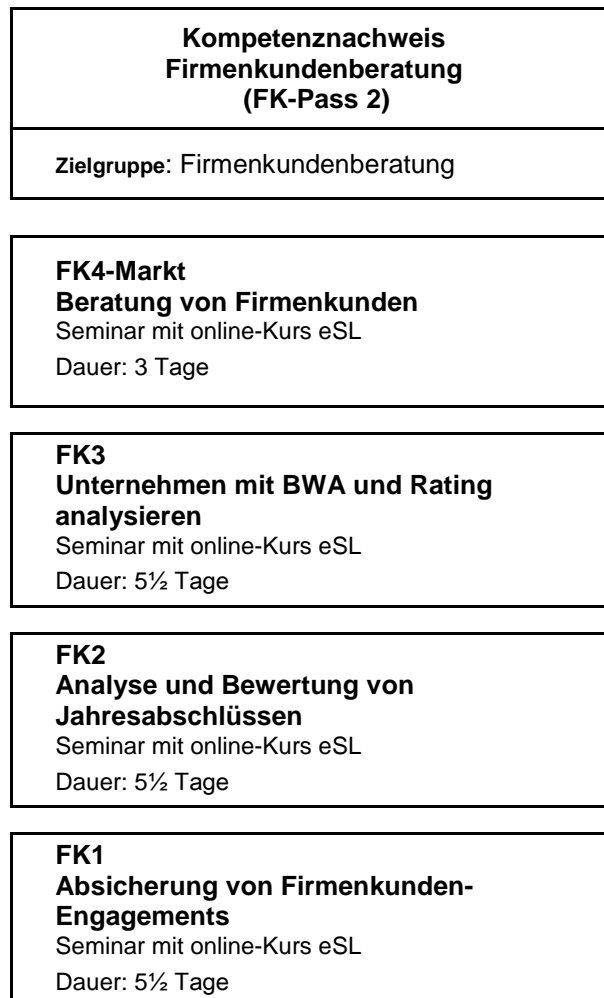
**Firmenkundenberatung
Entwicklungsweg**

Mitarbeiter*, die bedarfsgerechte, ganzheitliche und effiziente Beratungsleistungen im B- und C-Firmenkunden-Segment erbringen, einschließlich der zugeordneten Sachbearbeitung unter Einhaltung der Qualitätsstandards.

Als interner Dienstleister stellt die Funktion eigenes Spezialwissen anderen zur Verfügung. Der ganzheitliche Ansatz erfordert auch eine Beratung des Unternehmers als Privatperson.

Geschäftsprozesse:

- *Gewerbliche Finanzierungen im B- und C-Kundensegment*
- *Analyse und Beurteilung der wirtschaftlichen Verhältnisse*
- *VR-Rating*
- *Bilanzgespräche*



Teilnahme-Voraussetzung: Kompetenznachweis Firmenkundenberatung Service (FK-Pass 1) oder vergleichbare Prüfungsleistungen

FK1
Absicherung von Firmenkundenengagements

F&C Zielgruppen:

- Firmenkundenberatung
- *Marktfolge Aktiv*
Sachbearbeitung Firmenkunden

Kenntnisvoraussetzungen:

Kompetenznachweis Firmenkundenberatung Service (FK-Pass 1), Firmenkreditsachbearbeitung Service (FK-Zertifikat 1) bzw. vergleichbare Kenntnisse werden vorausgesetzt.

Ziele:

Kompetenznachweis
- Firmenkundenberatung (FK-Pass 2)
oder
- Firmenkreditsachbearbeitung (FK-Zertifikat 2).

Zielsetzung:*

Die Teilnehmer erwerben vertiefende rechtliche Kenntnisse im Kreditsicherungsrecht und in der Beleihungswertermittlung gewerblicher Objekte. Anhand von praktischen Übungen und Fällen setzen sie sich intensiv mit der besonderen Problematik bei der Sicherstellung von Firmenkrediten auseinander.

Seminarvorbereitung: Selbstlernaufgaben – eSL

Prüfungsmodalitäten: siehe Seite 14

Seminartage: 5½

Inhalte:

1. Kreditsicherungsrecht – Liegenschaftsrecht

- Vertiefung der Kenntnisse in der Sicherstellung von Firmenkundenengagements durch Grundpfandrechte anhand von praktischen Übungen und Fallstudien
 - Grundbuch und Grundstückskaufvertrag
 - Spezielle Rechte und Belastungen in Abt. 2
 - Vertiefungsfragen und weiterführende Überlegungen zur praktischen Bedeutung der Grundpfandrechte

2. Kreditsicherungsrecht – sonstige Sicherheiten

- Vertiefung der Kenntnisse in der Sicherstellung von Firmenkundenengagements durch die sonstigen Kreditsicherheiten anhand von praktischen Übungen und Fallstudien
 - Bürgschaften, Garantien
 - Pfandrechte
 - Sicherungsabtretung
 - Sicherungsübereignung

3. Gewerbliche Beleihungswertermittlung

- Allgemeine Rahmenbedingungen und Begriffe
- Methodik der Beleihungswertermittlung
- Besonderheiten bei der Wertermittlung gewerblicher Objekte
- Fallbeispiele

4. Grundlagen der Zwangsvollstreckung

- Vollstreckungsorgane und -verfahren
- Voraussetzungen
- Mahnverfahren
- Vollstreckung in bewegliches und unbewegliches Vermögen
- Pfändung und Verwertung
- Besondere Verfahrensweisen
- Überblick: Insolvenzverfahren

FK2 Analyse und Bewertung von Jahresabschlüssen

F&C Zielgruppen:

- Firmenkundenberatung
- *Marktfolge Aktiv
Sachbearbeitung Firmenkunden*

Kenntnisvoraussetzungen:

Kompetenznachweis Firmenkundenberatung Service (FK-Pass 1), Firmenkreditsachbearbeitung Service (FK-Zertifikat 1) bzw. vergleichbare Kenntnisse werden vorausgesetzt.

Ziele:

Kompetenznachweis
- Firmenkundenberatung (FK-Pass 2)
oder
- Firmenkreditsachbearbeitung (FK-Zertifikat 2).

Zielsetzung:*

Die Teilnehmer vertiefen die fachlichen Kenntnisse und bereiten anhand von praxisgleichen Fällen Jahresabschlüsse von Firmenkunden gezielt auf. Sie üben, die Jahresabschlüsse zu analysieren und die Ergebnisse zu beurteilen.

Seminarvorbereitung: Selbstlernaufgaben – eSL

Prüfungsmodalitäten: siehe Seite 14

Seminartage: 5½

Inhalte:

1. Aufbereitung des Jahresabschlusses

- Strukturüberlegungen zur Aktiv- und Passivseite der Bilanz sowie zur Gewinn- und Verlustrechnung
- Erkennung und Bewertung von bilanzpolitischen Maßnahmen zur Ergebnissteuerung im Jahresabschluss
- Beurteilung von Anhangformulierungen zum Bilanzansatz und zur Bewertung
- Praktische Umsetzung der Aufbereitung anhand einer Fallstudie

2. Jahresabschlussanalyse und Beurteilung

- KWG § 18 - vertiefende Anwendungsüberlegungen zur Offenlegung der wirtschaftlichen Verhältnisse
- Ermittlung einer Kapitalflussrechnung und Bedeutung der Bewegungsbilanz
- Kennzahlenanalyse, Beurteilung der Ergebnisse
- Ermittlung der Kapitaldienstfähigkeit
- Finanzorientierte Auswertung der Jahresabschlüsse
- Praktische Umsetzung der Analyse und Bewertung von Jahresabschlüssen in Fallstudien

3. Grundlagen der Unternehmensbesteuerung

- Grundzüge der Besteuerung von Kapital- und Personengesellschaften / Einzelunternehmen
- Gewerbesteuer als kommunale Gewinnsteuer
- Steuerlicher Vergleich der Unternehmensformen

FK3
Unternehmen mit BWA und Rating analysieren

F&C Zielgruppen:

- Firmenkundenberatung
- *Marktfolge Aktiv*
Sachbearbeitung Firmenkunden

Kenntnisvoraussetzungen:

Kompetenznachweis Firmenkundenberatung Service (FK-Pass 1), Firmenkreditsachbearbeitung Service (FK-Zertifikat 1) bzw. vergleichbare Kenntnisse werden vorausgesetzt.

Ziele:

Kompetenznachweis
- Firmenkundenberatung (FK-Pass 2)
oder
- Firmenkreditsachbearbeitung (FK-Zertifikat 2).

Zielsetzung:*

Die Teilnehmer vertiefen ihre fachlichen Kenntnisse. Anhand einer Fallstudie praktizieren sie eine Unternehmensbewertung unter Einsatz des VR-Ratings und beurteilen Branchen- und Unternehmensentwicklungen im Zeitablauf.

Daneben beurteilen sie unternehmerische Leistungen anhand von betriebswirtschaftlichen Unterlagen (BWA's / sonstige Auswertungen).

Seminarvorbereitung: Selbstlernaufgaben – eSL

Prüfungsmodalitäten: siehe Seite 14

Seminartage: 5 ½

Inhalte:

1. Beurteilung und Analyse von BWA's

- Aufbau und Inhalte von betriebswirtschaftlichen Auswertungen
- Plausibilitätsprüfung und Bestandsveränderungen
- Praktische Durchführung von BWA-Analysen in Fallstudien

2. Rating von Firmenkunden

- Aufbau des BVR-Ratings / VR-Ratings
- Bonitätsbeurteilung und Risikoeinstufung
- Arbeitsanweisung zur Klassifizierung
- Systematik zur Ermittlung der ratingrelevanten Unterlagen
- Regelungen zur Datenaufbereitung und -erfassung von Jahresabschlüssen
- Kreditentscheidung und Konditionsfindung unter Rating-Aspekten
- Handling des VR-Ratings anhand einer Fallstudie

3. Bonitätsbeurteilung von Freiberuflern

- Aufbau und Analyse von Einnahme-/ Überschussrechnungen
- Beurteilung der Kapitaldienstfähigkeit bei Freiberuflern

FK4-Markt Beratung von Firmenkunden

F&C Zielgruppe:

- Firmenkundenberatung

Kenntnisvoraussetzungen:

Kompetenznachweis Firmenkundenberatung Service (FK-Pass 1) bzw. vergleichbare Kenntnisse und Inhalte der Seminare FK1, FK2, FK3 werden vorausgesetzt.

Ziel:

Kompetenznachweis Firmenkundenberatung (FK-Pass 2)

Zielsetzung:*

Die Teilnehmer treffen Grundüberlegungen zur Firmenkundenberatung und üben, Signale des Jahresabschlusses für Cross-Selling-Maßnahmen auszuwerten und diese Kenntnisse aktiv im Gespräch anzuwenden.

Seminarvorbereitung: Selbstlernaufgaben – eSL

Prüfungsmodalitäten: siehe Seite 14

Seminartage: 3

Inhalte:

1. Gesprächsführungstechniken bei Firmenkunden

- Gesprächsanlässe
- Umgang mit Einwänden
- Verhalten in verschiedenen Gesprächsphasen

2. Beratungsansätze aus Bilanz und BWA aktiv nutzen

- Ableitung von Beratungsansätzen aus relevanten Bilanzpositionen und BWA-Auswertungen
- Gezieltes Ansprechen von Cross-Selling-Potentialen

3. Training von Beratungsgesprächen

- Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Beratungsgesprächen
- Auswertung von Kreditunterlagen zur Vorbereitung auf das Beratungsgespräch

Kompetenzprüfung / Kompetenznachweis

Firmenkundenberatung (FK-Pass 2)

Die Kompetenzprüfung Firmenkundenberatung besteht aus zwei Teil-Kompetenzprüfungen. Die Ergebnisse dieser Prüfungen einschließlich der Gesamtnote werden im FK-Pass 2 ausgewiesen

Voraussetzungen zur Teilnahme an der Kompetenzprüfung:

- Kompetenznachweis Firmenkundenberatung Service (FK-Pass 1) oder vergleichbare Prüfungsnachweise
- Kennen und Anwenden der Inhalte der Kernmodule FK1, FK2, FK3, FK4-Markt

Teil-Kompetenzprüfung I

Prüfung der Fach- und Methodenkompetenz

Prüfungsvorbereitung: - eSL, Kernmodule FK1, FK2, FK3, FK4-Markt

Schriftliche Prüfung: - Klausuren FK1, FK2, FK3

Prüfungsnachweis: - Noten pro Klausur per E-Mail

Teil-Kompetenzprüfung II

Prüfung der Persönlichkeits-, Sozial-, Methoden- und Fachkompetenz

Prüfungsvorbereitung: - eSL, Kernmodule FK1, FK2, FK3, FK4-Markt

Praktische Prüfung: - Beratungsgespräch vorbereiten und durchführen
- mündliche Prüfung

Prüfungsdauer: 1 Tag

Prüfungsnachweis: Kompetenznachweis Firmenkundenberatung (FK-Pass 2)

Firmenkundenbetreuung Entwicklungsweg

Mitarbeiter*, die initiativ, bedarfsgerecht und systematisch die Sicherung und den Ausbau des Betreuungskundenbestandes im A-Firmenkunden-Segment betreiben, einschließlich der zugeordneten Sachbearbeitung unter Einhaltung der Qualitätsstandards.

Als interner Dienstleister stellt die Funktion eigenes Spezialwissen anderen zur Verfügung. Der ganzheitliche Ansatz erfordert auch eine Beratung des Unternehmers als Privatperson.

Geschäftsprozesse:

- *Gewerbliche Finanzierungen im A-Kundensegment*
- *Existenzgründungen begleiten*
- *Finanzierungs- und Betreuungsgespräche*
- *Private Finanzierungen und Vermögensanlagen*

Kompetenznachweis Firmenkundenbetreuung (FK-Pass 3)
Zertifizierter Firmenkundenbetreuer* VR
Zielgruppe: Firmenkundenbetreuung

FKQ4-Markt Firmenkunden qualifiziert betreuen Seminar mit online-Kurs eSL Dauer: 3 Tage
--

FKQ3 Steuerliche, rechtliche und gesamtwirtschaftliche Aspekte im Firmenkundengeschäft Seminar mit online-Kurs eSL Dauer: 5½ Tage
--

FKQ2 Unternehmensentwicklungen begleiten Seminar mit online-Kurs eSL Dauer: 5½ Tage
--

FKQ1 Früherkennung von Risiken und Beurteilung von Investitionsplänen komplexer Engagements Seminar mit online-Kurs eSL Dauer: 5½ Tage



Teilnahme-Voraussetzung: Kompetenznachweis Firmenkundenberatung (FK-Pass 2) oder vergleichbare Prüfungsleistungen

FKQ1
**Früherkennung von Risiken und Beurteilung von
Investitionsplänen komplexer Engagements**

F&C Zielgruppen:

- Firmenkundenbetreuung
- *Marktfolge Aktiv*
Qualifizierte Sachbearbeitung Firmenkunden

Kenntnisvoraussetzungen:

Kompetenznachweis Firmenkundenberatung (FK-Pass 2) oder Firmenkreditsachbearbeitung (FK-Zertifikat 2) bzw. vergleichbare Kenntnisse werden vorausgesetzt.

Ziele:

Kompetenznachweis
- Firmenkundenbetreuung (FK-Pass 3)
oder
- Qualifizierte Firmenkreditsachbearbeitung
(FK-Zertifikat 3)

Zielsetzung:*

Die Teilnehmer erhalten vertiefende fachliche Kenntnisse für das Firmenkundengeschäft und üben anhand vergangenheits- und zukunftsorientierter Daten des Geschäftspartners eine qualifizierte Beurteilung geplanter Investitionsvorhaben. Zusätzlich erkennen die Teilnehmer frühzeitig Risikosignale aus einer Kundenbeziehung und vertiefen betriebswirtschaftliche und rechtliche Handlungsempfehlungen an die Bank während einer Risikophase.

Seminarvorbereitung: Selbstlernaufgaben – eSL

Prüfungsmodalitäten: siehe Seite 18

Seminartage: 5 ½

Inhalte:

1. Risikofrüherkennung

- Risikosignale aufnehmen und entscheiden
- Risikosignale aus Jahresabschluss und BWA
- Risikoentwicklung im Zeitablauf

2. Betriebswirtschaftliche Maßnahmen in der Krise

- Chancen und Risiken der Bank beim Unternehmen in der Krise
- Organisatorische und betriebswirtschaftliche Maßnahmen bei Risikokrediten

3. Konsolidierung von Jahresabschlüssen und Vertiefung der Jahresabschlussanalyse komplexer Engagements

- Gründe für die Konsolidierung von Jahresabschlüssen
- Konsolidierungsregeln
- Praktische Durchführung einer Konsolidierung
- Analyse ausgewählter Bilanzpositionen unter Beachtung von Bilanzpolitik bzw. -manipulation

4. Investition und Finanzplanung

- Ansätze zur Verbesserung von Jahresabschlusszahlen
- Investitionsmotive und Einsatzmöglichkeiten der Investitions- und Finanzplanung
- Elemente einer betriebsgerechten Finanzierung, Finanzierungsregeln
- Plausibilitätsprüfung der Plandaten
- Beurteilung des Vorhabens und der künftigen Kapitaldienstfähigkeit
- Mindestumsatzberechnung

FKQ2 Unternehmensentwicklungen begleiten

F&C Zielgruppen:

- Firmenkundenbetreuung
- *Marktfolge Aktiv*
Qualifizierte Sachbearbeitung Firmenkunden

Kenntnisvoraussetzungen:

Kompetenznachweis Firmenkundenberatung (FK-Pass 2) oder Firmenkreditsachbearbeitung (FK-Zertifikat 2) bzw. vergleichbare Kenntnisse werden vorausgesetzt.

Ziele:

Kompetenznachweis
- Firmenkundenbetreuung (FK-Pass 3)
oder
- Qualifizierte Firmenkreditsachbearbeitung.

Zielsetzung:*

Die Teilnehmer erhalten vertiefende fachliche Kenntnisse für das Firmenkundengeschäft und üben anhand praktischer Fallbeispiele ein Unternehmen in den verschiedenen Entwicklungsphasen (z. B. Unternehmensnachfolge, Existenzgründung) zu begleiten und maßgeschneiderte Finanzierungs- bzw. Vermögensanlagevorschläge zu erarbeiten.

Seminarvorbereitung: Selbstlernaufgaben – eSL

Prüfungsmodalitäten: siehe Seite 20

Seminartage: 5½

Inhalte:

1. Unternehmensnachfolge

- Problemstellung und Beteiligte
- Die Bank im Prozess der Unternehmensnachfolge
- Varianten der Nachfolgeplanung und –regelung
- Steuerliche Aspekte bei der Planung der Unternehmensnachfolge

2. Der Weg in die unternehmerische Selbstständigkeit

- Langfristige Planung einer Vollexistenz
- Beurteilung eines Existenzgründungskonzepts
- Erstellung eines Finanzierungsplans
- Erlös- und Kostenkalkulation
- Häufige Probleme / Fehler bei Existenzgründungen
- Ablehnungsgründe in der Praxis

3. Finanzierungsalternativen im Firmenkundengeschäft

- Leasing
- Factoring
- Öffentliche Förderhilfen und Zuschüsse

4. Vermögensberatung im Firmenkundengeschäft

- Anlagemotive und steuerliche Aspekte bei der Vermögensberatung
- Geldanlagen für das Unternehmen und für den Unternehmer
- Vorsorgeberatung
- Betriebliche Altersvorsorge

FKQ3
Steuerliche, rechtliche und gesamtwirtschaftliche
Aspekte im Firmenkundengeschäft

F&C Zielgruppen:

- Firmenkundenbetreuung
- *Marktfolge Aktiv*
Qualifizierte Sachbearbeitung Firmenkunden

Kenntnisvoraussetzungen:

Kompetenznachweis Firmenkundenberatung (FK-Pass 2) oder Firmenkreditsachbearbeitung (FK-Zertifikat 2) bzw. vergleichbare Kenntnisse werden vorausgesetzt.

Ziele:

Kompetenznachweis

- Firmenkundenbetreuung (FK-Pass 3)
oder
- Qualifizierte Firmenkreditsachbearbeitung.

Zielsetzung:*

Die Teilnehmer erhalten vertiefende fachliche Kenntnisse sowie neuere Rechtsprechungen des Kreditsicherungsrechts, um diese Aspekte bei Kreditentscheidungen zu berücksichtigen. Mit Hilfe ausgewählter Themen des Unternehmenssteuerrechts sowie durch Diskussionsbeiträge aktueller gesamtwirtschaftliche Entwicklungen werden die Teilnehmer in die Lage versetzt, „auf Augenhöhe“ mit dem Firmenkunden zu diskutieren und solche Einflussfaktoren unternehmerischer Entscheidungen nachzuvollziehen.

Seminarvorbereitung: Selbstlernaufgaben – eSL

Prüfungsmodalitäten: siehe Seite 20

Seminartage: 5½

Inhalte:

1. Insolvenz- und Zwangsvollstreckungsrecht

- Vollstreckung in bewegliches und unbewegliches Vermögen
- Die Bank als Absonderungsberechtigte
- Insolvenzanfechtung
- Aufrechnung
- Besonderheiten bei der Zwangsversteigerung von Immobilien

2. Steuergünstige Gestaltung mittelständischer Unternehmen

- Betriebliche Steuern und ihre Gestaltungsmöglichkeiten für unterschiedliche Rechtsformen
- Umsatzsteuer, Vorsteuer
- Besteuerung von Unternehmensaufgabe und -übergabe

3. Ausgewählte Fragen des Kreditsicherungsrechts

- Sonderfälle im Kreditsicherungsrecht (Grundschuld, Bürgschaft, Sicherungsübereignung, Zession)
- Kündigung durch die Bank

4. Gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge im Firmenkundengeschäft

- Aktuelle Entwicklungen des Mittelstands (Branchen)
- Konjunkturelle Einflüsse auf die Unternehmensentwicklung
- Bestimmungsfaktoren der Zinsentwicklung
- Auswirkungen wettbewerbspolitischer Veränderungen auf den Firmenkunden

FKQ4-Markt Firmenkunden qualifiziert betreuen

F&C Zielgruppe:

- Firmenkundenbetreuung

Kenntnisvoraussetzungen:

Kompetenznachweis Firmenkundenberatung (FK-Pass 2) bzw. vergleichbare Kenntnisse werden vorausgesetzt.

Ziel:

Kompetenznachweis Firmenkundenbetreuung (FK-Pass 3)

Bei fehlenden oder geringen Präsentationserfahrungen empfehlen wir vor der Seminarteilnahme den Besuch des 2-tägigen PFF-Spezialmoduls Präsentation für Fach- und Führungskräfte (siehe Seite 21).

Zielsetzung:*

Die Teilnehmer lernen Taktiken einer zielorientierten Kundengesprächsführung und üben anhand von praktischen Fällen Betreuungsgespräche zu verschiedenen Situationen des Firmenkundengeschäfts.

Seminarvorbereitung: Selbstlernaufgaben – eSL

Prüfungsmodalitäten: siehe Seite 20

Seminartage: 3

Inhalte:

1. Akquisition im Firmenkundengeschäft

- Initiative Kundenansprache
- Neukundenakquisition

2. Gesprächsführung und -verhandlung

- Gesprächsführung auf Basis der ganzheitlichen Beratungsphilosophie
- Gesprächs- und Verhandlungstaktiken
- Kundenbezogen argumentieren – zielorientiert anbieten
- Ursachen und Lösungen schwieriger Gesprächssituationen
- Berücksichtigung rechtlicher, betriebswirtschaftlicher und volkswirtschaftlicher Aspekte

3. Betreuungsgespräche erfolgreich führen

- Gesprächstraining anhand von Praxisfällen
 - Investitionsberatung
 - Existenzgründungsberatung
 - Verhandlungen in Krisensituationen
 - Akquisitionsgespräche
 - Bilanzgespräch
 - Ratinggespräch

Kompetenzprüfung / Kompetenznachweis

Firmenkundenbetreuung (FK-Pass 3)

Die Kompetenzprüfung Firmenkundenbetreuung (FK-Pass 3) besteht aus zwei Teil-Kompetenzprüfungen. Die Ergebnisse dieser Prüfungen einschließlich der Gesamtnote werden im Pass ausgewiesen.

Voraussetzungen zur Teilnahme an der Kompetenzprüfung:

- Kompetenznachweis Firmenkundenberatung (FK-Pass 2) oder vergleichbare Prüfungsnachweise
- Kennen und Anwenden der Inhalte der Kernmodule FKQ1, FKQ2, FKQ3, FKQ4-Markt

Teil-Kompetenzprüfung I

Prüfung der Fach- und Methodenkompetenz

Prüfungsvorbereitung: - eSL, Kernmodule FKQ1, FKQ2, FKQ3, FKQ4-Markt

Schriftliche Prüfung: - Klausuren FKQ1, FKQ2, FKQ3

Prüfungsnachweis: - Noten pro Klausur per E-Mail

Teil-Kompetenzprüfung II

Prüfung der Persönlichkeits-, Sozial-, Methoden- und Fachkompetenz

Prüfungsvorbereitung: - eSL, Kernmodule FKQ1, FKQ2, FKQ3, FKQ4-Markt

Praktische Prüfung: - Betreuungsgespräch vorbereiten und durchführen
- Präsentation mit mündlicher Prüfung

Prüfungsdauer: 1 Tag

Prüfungsnachweis: FK-Pass 3

Der Abschluss-Titel

Zertifizierte Firmenkundenbetreuerin VR / Zertifizierter Firmenkundenbetreuer VR

wird nach erfolgreichem Abschluss der FK-Pass 3 Prüfung vergeben.

S-PFF
Präsentation für Fach- und Führungskräfte

Zielgruppen:

Fach- und Führungskräfte aus dem Markt, der Marktfolge, dem Betriebsbereich und der Unternehmenssteuerung (UPS)

Kenntnisvoraussetzungen:

Für dieses Spezialmodul werden keine Kenntnisse vorausgesetzt.

Ziele:

Das Spezialmodul dient zur Vorbereitung auf die Kompetenzprüfungen Beratungspass 4; Beratungspass PKF; FK-Pass 3; FK-Zertifikat 3 und Mittleres Bankmanagement.

Wir empfehlen den Besuch dieses Moduls, soweit bisher keine vergleichbaren Kenntnisse vorliegen.

Zielsetzung:*

Die Teilnehmer bereiten Präsentationen für unterschiedliche Zielgruppen innerhalb und außerhalb der Bank professionell vor. Sie überzeugen die Zuhörer durch die Wirkung ihrer eigenen Person und durch den Einsatz moderner Präsentationstechniken.

Seminarvorbereitung: Selbstlernaufgaben

Seminartage: 2

Inhalte:

- Ziele der Präsentation
- Auswahl der richtigen Zielgruppe
- Tipps zur Vorbereitung
- Schritte zur freien Rede
- Die „3-Schritt-Überzeugungsrede“
- Vier Dimensionen der Verständlichkeit
- Verknüpfung von Inhalt und Wirkung von Informationen
- Rhetorik und teilnehmerorientiertes Sprechen
- Selbstmotivation des Präsentators
- Souveränes Verhalten bei Pannen und Störungen
- Überzeugende Argumentation
- Bedeutung der Körpersprache und bewusster Einsatz von Mimik und Gestik
- Kreativer Umgang mit Medien, Handhabung, Vor- und Nachteile
- Multimediale Präsentationsformen
- Wichtige Visualisierungsregeln
- Effekte erzielen durch Farben und Formen, Symmetrie, Reihung, Rhythmus
- Praxisübungen mit Feedback