

Personalentwicklung in Genossenschaftsbanken

Privatkunden Marktbereich
Entwicklungsweg zum
Zertifizierten Omnikanal-ServiceBerater



Einführung

Sehr geehrte Damen und Herren,

die bundesweite Bildungskonzeption GenoPE 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.

In dem Kundensegment – Marktbereich Privatkunden „Serviceberatung“ – geht es um die kompetente und zügige Versorgung der Kunden mit Finanzdienstleistungen unter Berücksichtigung der geltenden regulatorischen Anforderungen. Trotz zunehmender Nutzung der modernen Informationstechnologien (Digitalisierung und Omnikanalvertrieb) bleibt die Geschäftsstelle ein zentraler Vertriebskanal. Das Konzept der genossenschaftlichen Beratung steht dabei im Mittelpunkt. Das Thema KundenService-Center gewinnt weiter an Bedeutung. Eine ständige Weiterentwicklung der ServiceBerater z.B. durch unser neues KDC-Modul „Der Berater für das KundenDialogCenter – der Berater des KSC der Zukunft“ ist Voraussetzung für eine erfolgreiche Implementierung.

Für den Marktbereich Privatkunden Vermögensanlage/Vermögensbildung bzw. Wohnbaufinanzierung ist es für die Erstellung von Lösungskonzepten wichtig, dass die Mitarbeiter¹ die Produktpalette sowie die rechtlichen Rahmenbedingungen beherrschen. Sie sind in der Lage eine bedarfsorientierte Beratung bzw. Betreuung im Rahmen einer modernen Bankorganisation und der Ziele der Bank durchzuführen.

Die Mitarbeiter vertiefen und erweitern durch den Besuch der dafür vorgesehenen Kernmodule in den einzelnen Entwicklungswegen ihre Kernkompetenzen (Persönlichkeits-, Sozial-, Methoden- und Fachkompetenz). Sie ergänzen ihr Fachwissen fortlaufend durch den Besuch von Spezialmodulen. Der Nachweis der Kernkompetenzen erfolgt durch die Teilnahme an den regelmäßig angebotenen Kompetenzprüfungen (GenoPE-Kompetenznachweise).

Kompetenznachweise:

- VR-BeraterPass Serviceberatung (Pass 2)
- VR-BeraterPass Privatkundenberatung (Pass 3)
- VR-FinanzierungsPass (Baufinanzierung – Marktfolge)
- VR-FinanzierungsPass (Baufinanzierung – Markt)
- VR-BeraterPass Vermögensplanung (Pass 4)

Zur Vorbereitung auf die Kompetenzprüfungen werden verschiedene Seminarmodule mit E-Learning angeboten. Das GenoPE E-Learning ist ein fester Bestandteil zur Vorbereitung auf die einzelnen Seminare.

Das bundesweit implementierte VR-BeraterPass-Konzept wird vollständig umgesetzt. Die Kompetenzprüfungen sind in der beschriebenen Reihenfolge zu absolvieren. Den VR-BeraterPass 1 haben die Teilnehmer während der Ausbildung im Juniortraining erworben.

Für eine Bildungsberatung kommen wir gerne zu einem persönlichen Gespräch zu Ihnen.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

Inhaltsverzeichnis

Ihre Ansprechpartner	4
Serviceberatung (Kundenberatung) – Entwicklungsweg PK	6
Serviceberatung (Kundenberatung) – Übersicht Entwicklungswege	7
KB1 – Der Berater für Liquidität	8
KB2 – Der Berater für Vermögen	9
KB3 – Der Berater für Absicherung und Vorsorge	10
Kompetenzprüfung / Kompetenznachweis	11
KDC – Der Berater für das KundenDialogCenter	12
S–FFS – Fit für den Service 1 + 2	13

Ihre Ansprechpartner

Olaf Brunner

Dozent/Trainer

Telefon: 04402 9382-47

E-Mail: olaf.brunner@gwveser-ems.de



Dunja Gertjegerdes

Dozentin/Trainerin

Telefon: 04402 9382-49

E-Mail: dunja.gertjegerdes@gwveser-ems.de



Josefine Solling

Dozentin/Trainerin

Telefon: 04402 9382-49

E-Mail: josefine.solling@gwveser-ems.de



Anke Schur

Dozentin/Trainerin

Telefon: 04402 9382-46

E-Mail: anke.schur@gwveser-ems.de



Sarina Schendzielorz

Seminarorganisation

Telefon: 04402 9382-11

E-Mail: sarina.schendzielorz@gweser-ems.de



Meike Werner

Seminarorganisation

Telefon: 04402 9382-13

E-Mail: meike.werner@gweser-ems.de



Serviceberatung (Kundenberatung) – Entwicklungsweg PK zum Zertifizierten Omnikanal-ServiceBerater

F&C Zielgruppe: Serviceberatung (Kundenberatung)

Mitarbeiter im Retailgeschäft, in der standardisierten Kundenberatung und im KundenDialogCenter, die serviceorientierte Dienstleistungen erbringen, Kundensignale erkennen, diese verwerten bzw. weiterleiten und standardisierte Produktbündel beraten.

Geschäftsprozesse:

- Konto und Zahlungsverkehr
- Wertpapiere der entsprechenden Risikoklassen
- standardisierte Privatkundenkredite
- Lösungen zur Absicherung und Vorsorge
- vertriebsorientiert genossenschaftlich beraten
- Umsetzungstraining

IDD-Weiterbildungspflicht:

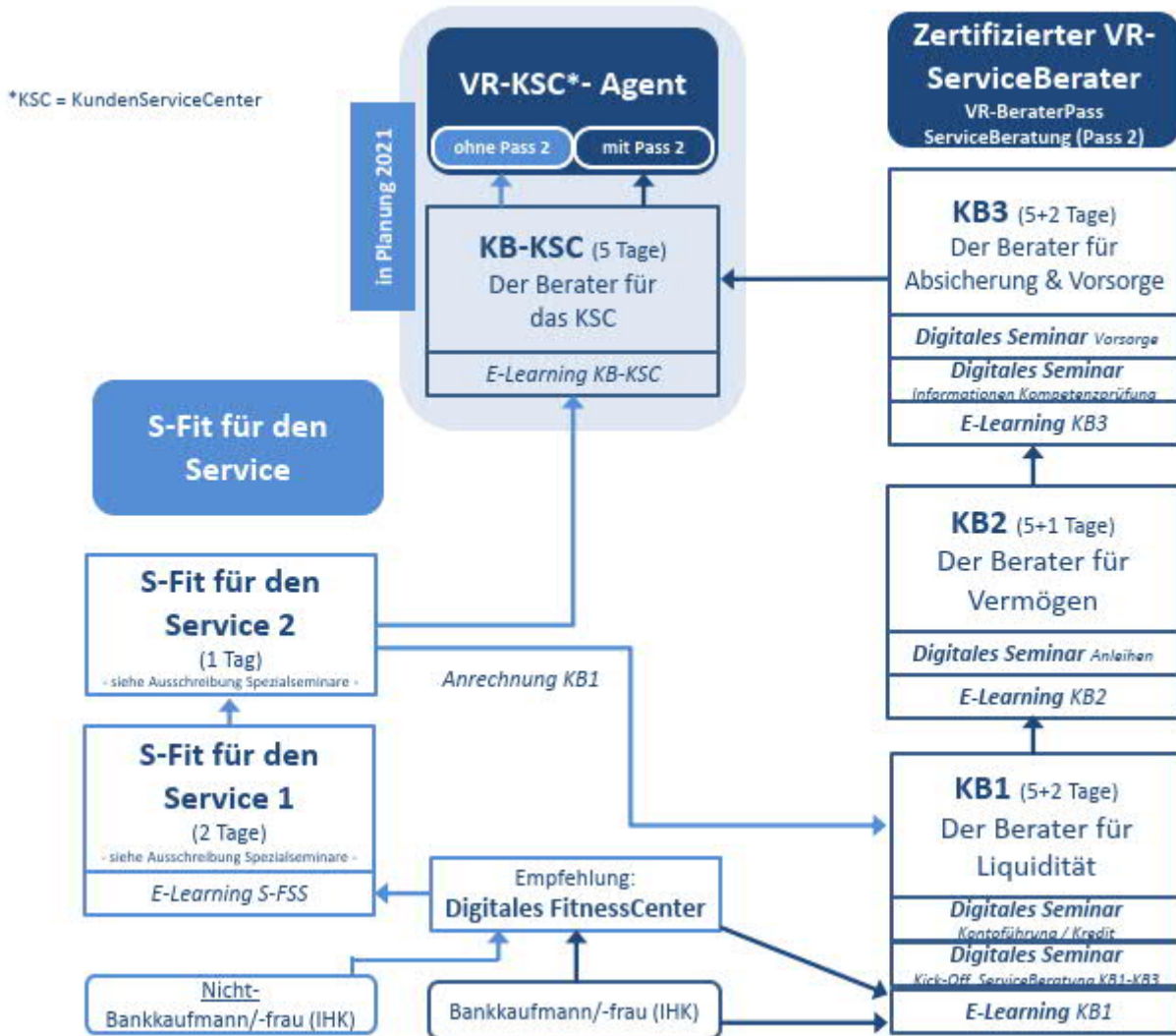
In dieser Seminarreihe werden Informationen im Zusammenhang mit der Weiterbildungspflicht für am Versicherungsvertrieb beteiligte Personen gemäß IDD (Insurance Distribution Directive) vermittelt:

- Im Seminar KB1 werden zwei Stunden fachliche Inhalte zum Versicherungsgeschäft geschult.
- Im Seminar KB3 werden 15 Stunden fachliche Inhalte zum Versicherungsgeschäft geschult.

Teilnahmevoraussetzung: abgeschlossene Bankausbildung inklusive VR-BeraterPass 1

Für ein übergreifendes bankbetriebliches Fachwissen empfehlen wir den Besuch des Bankfachwirt-Studiums BankColleg.

Serviceberatung (Kundenberatung) – Übersicht Entwicklungswege



KB1 – Der Berater für Liquidität

F&C Zielgruppen:

Serviceberatung
Privatkundenberatung

Kenntnisvoraussetzungen:

abgeschlossene Bankausbildung oder vergleichbare Kenntnisse werden vorausgesetzt (z.B. S-Fit für den Service, Digitales Fitness-Center)

Ziel: VR-BeraterPass Serviceberatung (Pass 2)

Zielsetzung:

Die Teilnehmer erhalten grundlegende Kenntnisse zur serviceorientierten Erbringung von Dienstleistungen und zu den relevanten Themen im Bedarfsfeld „Liquidität planen und Wünsche realisieren“. Die genossenschaftliche Beratung steht dabei im Mittelpunkt. Die Teilnehmer vertiefen ihre rechtlichen Kenntnisse im Vertragsrecht und beschäftigen sich mit Zahlungsverkehr und Kontoführung (Digitalisierung und Omnikanalvertrieb).

Vorbereitung zum Präsenzseminar:

- E-Learning
- Digitales Seminar Kick-Off Serviceberatung KB1
- Digitales Seminar Kontoführung Kredit

Seminartage:

5 Tage + 2 Digitale Seminare

Inhalte:

1. Genossenschaftliche Beratung

- Philosophie der genossenschaftlichen Beratung
- ganzheitliche Beratung

2. Structogram®

- Structogram® als Schlüssel zur Kenntnis der Grundstruktur der eigenen Persönlichkeit
- Die eigene Persönlichkeit gezielt für die genossenschaftliche Beratung nutzen

3. Allgemeines Vertrags- und Schuldrecht

- Der Kontovertrag in Verbindung mit der aktuellen Rechtsprechung
- Fragen zu den AGB und Sonderbedingungen

4. Private Konsum- und Liquiditätsfinanzierung

- Kreditwürdigkeit und Kreditfähigkeit
- Kapitaldienstfähigkeit
- Bestimmungen zu Verbraucherdarlehen

5. Kreditsicherheiten

- z. B. Abtretung, Bürgschaft, Sicherungsübereignung und Restkreditversicherung
- Kreditfälle aus Sicht des Kunden, der Bank und des Beraters

6. Vertriebsansätze im Konsumentkreditgeschäft (TeamBank AG)

- standardisierte Kreditbearbeitung
- Schutzbrief

7. Kontoführung und Zahlungsverkehr

- Nachlassabwicklung
- Digitalisierung / Kartengeschäfte
- Mitgliedschaft

8. Umsetzungstraining

- Übungen zur anleger- und objektgerechten Beratung
- Analyse- und Angebotsgespräche zu den Themen aus KB1 unter Berücksichtigung der Grundlagen der Genossenschaftlichen Beratung

KB2 – Der Berater für Vermögen

F&C Zielgruppen:

Serviceberatung
Privatkundenberatung

Kenntnisvoraussetzungen:

KB1 (oder vergleichbare Kenntnisse)

Ziel:

VR-BeraterPass Serviceberatung (Pass 2)
Sachkunde gemäß WpHG/ MIFID II

Zielsetzung:

Die Teilnehmer erhalten fachliche Kenntnisse zu relevanten Themen im Bedarfsfeld „Vermögen bilden – Wünsche realisieren“.

Die erworbenen Kenntnisse werden im Rahmen von praxisorientierten Analyse- und Angebotsgesprächen unter Einhaltung der Bestimmungen des Wertpapierhandelsgesetzes umgesetzt.

Im Umsetzungstraining liegt der Fokus auf Produkten der entsprechenden Risikoklassen sowie den Inhalten aus KB1.

Vorbereitung zum Präsenzseminar:

- E-Learning
- Digitales Seminar Anleihen

Seminartage:

5 Tage + 1 Digitales Seminar

Inhalte:

1. Grundlagen des Wertpapierdienstleistungsgeschäftes

- gesetzliche Anforderungen
- anleger- und objektgerechte Beratung
- Dokumentation der Beratungsgespräche

2. Investmentfonds

- Geldmarkt-, Garantie- und Rentenfonds, Dach- und Mischfonds, offene Immobilienfonds, Fondsvermögensmanagement (bis Fondsfarbe „grün“)
- ausgewählte Standardfonds der FinanzGruppe bis zur Fondsfarbe gelb, die über die zentrale Hausmeinung der Union Investment dem Service-Kundenberater-Segment zugeordnet sind (im Rahmen der BVR-Musterallokation)
- VL-Anlage mit Fonds

3. Aktuelle Marktsituation

- Geld- und Kapitalmärkte, Zinsentwicklungen, Konjunktur

4. Umsetzungstraining

- Übungen zur anleger- und objektgerechten Beratung
- Analyse- u. Angebotsgespräche zu den Themen aus KB1 und KB2 unter Berücksichtigung der gesetzlichen Anforderungen an das Wertpapierdienstleistungsgeschäft

5. Passivprodukte

6. Steuern und staatliche Förderungen

- Einkommensteuerrecht, Einkünfte aus Kapitalvermögen

7. Rentenpapiere

- Emittenten, Ausstattungsmerkmale, Risiken, Anlegerhinweise, Abwicklung und Abrechnung von Wertpapieraufträgen
- fest- und variabel verzinsliche Wertpapiere auf Euro lautend mit guter Bonität
- ausgewählte Standardzertifikate der FinanzGruppe, die über die zentrale Hausmeinung der DZ BANK dem C-Kundenberater-Segment zugeordnet sind (im Rahmen der BVR-Musterallokation)

KB3 – Der Berater für Absicherung und Vorsorge

F&C Zielgruppen:

Serviceberatung
Privatkundenberatung

Kenntnisvoraussetzungen:

KB1 und KB2 (oder vergleichbare Kenntnisse)

Ziel:

VR-BeraterPass Serviceberatung (Pass 2)

Zielsetzung:

Die Teilnehmer nutzen die zunehmende Bedeutung der privaten Vorsorge und Absicherung. Sie erhalten fachliche Kenntnisse zu relevanten Themen im Bedarfsfeld „Vorsorge planen und Absicherung gestalten“. Mittels Kundenansprache, Signalerkennung und Überleitung steht eine Intensivierung der Kundenbeziehung im Vordergrund, um für Bank und Kunden eine vorteilhaftere engere Kundenbindung zu erreichen.

Das Umsetzungstraining umfasst alle Themenfelder KB1 bis KB3.

Vorbereitung zum Präsenzseminar:

- E-Learning
- Digitales Seminar Informationen zur Kompetenzprüfung
- Digitales Seminar Vorsorge

Seminartage:

5 Tage + 2 Digitale Seminare

Inhalte:

1. Vorsorge

- Generationenvertrag und die gesetzliche Rentenversicherung
- Rentenarten
- Rentenscheibe / Renteninformation
- „Drei Schichten der Altersvorsorge“
- Versorgungslücke
- Riester-Rente / UniProfiRente
- betriebliche Altersvorsorge

2. Private Absicherung

- Krankheit, Berufsunfähigkeit, Pflege
- Unfall, Todesfall
- Sachversicherungen

3. Umsetzungstraining

- Analyse- und Angebotsgespräche zu den Themen KB1 bis KB3
- Prüfungsvorbereitung

Kompetenzprüfung / Kompetenznachweis

Urkunde: VR-BeraterPass Serviceberatung (Pass 2)

Die Kompetenzprüfung VR-BeraterPass Serviceberatung (Pass 2) besteht aus zwei Teil-Kompetenzprüfungen. Die Ergebnisse dieser Prüfungen einschließlich der Gesamtnote werden im Kompetenznachweis Serviceberatung ausgewiesen.

Voraussetzungen zur Teilnahme an der Kompetenzprüfung:

- Kennen und Anwenden der Inhalte der Kernmodule KB1, KB2, KB3

Teil-Kompetenzprüfung I

Prüfung der Fachkompetenz

Prüfungsvorbereitung: E-Learning, Digitale Seminare, Präsenzseminare KB1, KB2, KB3

Schriftliche Prüfung: Klausuren KB1, KB2, KB3

Prüfungsnachweis: Noten pro Klausur per E-Mail

Teil-Kompetenzprüfung II

Prüfung der Persönlichkeits-, Sozial-, Fach- und Methodenkompetenz

Prüfungsvorbereitung: E-Learning, Digitale Seminare, Präsenzseminare KB1, KB2, KB3

Praktische Prüfung: Teilbedarfsermittlung vorbereiten und durchführen (Analysegespräch)
Lösungsvorschläge vorbereiten und durchführen (Angebotsgespräch)

Prüfungsdauer: 1 Tag

Prüfungsnachweis: Note per E-Mail

KDC – Der Berater für das KundenDialogCenter

(Der Berater für das KDC der Zukunft)

F&C Zielgruppen:

Serviceberatung
Digital-Persönlicher Vertriebsweg

Kenntnisvoraussetzungen:

Abgeschlossene Bankausbildung und Inhalte KB1 – KB3 oder vergleichbare Kenntnisse werden vorausgesetzt.

Ziel:

Zertifizierter VR-KDC-Berater
Zertifizierter VR-Omnikanal ServiceBerater

Zielsetzung:

Die Teilnehmer erkennen die zunehmende Bedeutung im digital-persönlichen Vertriebsweg inkl. Videoberatung. Dabei erhält der verkäuferische und methodische Ausbau im Kundenbeziehungsmanagement eine besondere Bedeutung. Mittels Kundenansprache, Signalerkennung und kundengerechter Erklärungen steht eine Intensivierung der Kundenbeziehung im Vordergrund.

Das Umsetzungstraining umfasst die fachlichen Inhalte aus KB1 - KB3 und KDC

Seminartage: 5

Inhalte:

1. Persönliche Wirkungsmittel in der Videoberatung und Telefongespräche

- bewusster Einsatz von Stimme, Körpersprache, Mimik und Gestik in der Videoberatung
- mit Worten wirken und begeistern
- Kundenbeziehungsmanagement, Klimafaktoren einer positiven Gesprächsatmosphäre
- innere Haltung (Antreiber/ Werte)
- das Telefonat als 1. Gespräch des Tages
- Umgang mit herausfordernder Kunden

2. Struktur für ein Telefonat

- Lebenszyklus eines Outbound Kontakts (von der Vorbereitung bis zur Nachbereitung)
- Telefonleitfaden/ Individueller Gesprächsleitfaden

3. Schreibkompetenz

- Ausbau und Stärkung der Schreibkompetenz im Chat/ E-Mail mit dem Kunden

4. Umsetzungstraining

- Signalerkennung, Überleitungen, Ansprache, Terminvereinbarungen
- KDC im Einklang mit dem Kunden und der Technik
- Prüfungsvorbereitung virtuelles Gespräch/ Telefongespräch

S-FFS – Fit für den Service 1 + 2

F & C Zielgruppen:

Serviceberatung
Wieder- und Quereinsteiger im Bereich Kundenservice

Zielsetzung:

Die Teilnehmer erhalten einen Überblick zu den banktheoretischen Grundlagen, die sie für ihre Bankgeschäfte im Kundenservice benötigen.

Sie eignen sich Grundkenntnisse zu den Themen Kontoführung und Zahlungsverkehr sowie zum Thema Mitgliedschaft an.

Ferner werden aktuelle Entwicklungen im Rahmen der elektronischen Bankdienstleistungen praxisorientiert vermittelt.

In vertrieblichen Sequenzen üben sie, ihre erworbenen Kenntnisse umzusetzen.

Seminartage:

2 Tage S-FFS 1

1 Tag S-FFS 2

Inhalte S-FFS1:

1. Elektronische Bankdienstleistungen

- SB-Technik vorteilsorientiert beim Kunden platzieren
- Manipulationsmethoden im SB-Bereich verstehen
- NFC-Technologie begreifen, Risiken einschätzen und abfangen können
- Neue Sicherheitsmedien kennenlernen
- Praktische Fragen rund um unsere VR-Bankkarte und Kreditkarte
- Die Sicherheit der Kundenendgeräte (Passwort, Viren und Trojaner) erhöhen
- GooglePay, ApplePay, FinTechs und Robo – welche neuen Möglichkeiten hat der Kunde in der Zukunft?

2. Kontoführung / Zahlungsverkehr

- AGB, Bankgeheimnis und Bankauskunft
- Sonderbedingungen, Geldwäschegesetz
- Datenschutz
- Kontoarten, Vertretungsbefugnisse
- Zahlungsverkehr, Scheckverkehr, Überweisungsverkehr und Lastschriftverkehr
- Aspekte der Mitgliedschaft

Inhalte S-FFS 2:

1. Vertriebliche Aspekte

- Kommunikation / Signalerkennung
- Einwandbehandlung
- Telefontraining
- Cross-Selling