



GENOSSENSCHAFTSAKADEMIE
WESER-EMS

Qualifizierung. Training. Potenziale fördern.

Personalentwicklung in Genossenschaftsbanken

Privatkunden Marktbereich

VR-BeraterPass Serviceberatung



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.

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 Fachkompetenz, sowie ihre Personale Kompetenz. 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
- VR-BeraterPass Privatkundenberatung
- VR-FinanzierungsPass (Baufinanzierung – Marktfolge)
- VR-FinanzierungsPass (Baufinanzierung – Markt)
- VR-BeraterPass Vermögensplanung

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.

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

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf eine sprachliche Geschlechterdifferenzierung verzichtet, gemeint sind aber immer m/w/d.

Inhaltsverzeichnis

Ihre Ansprechpartner	4
Serviceberatung (Kundenberatung) – Entwicklungsweg PK	5
Serviceberatung (Kundenberatung) – Übersicht Entwicklungswege	6
SB1 – Beratung für Liquidität	7
SB2 – Beratung für Vermögen	8
SB3 – Beratung für Absicherung und Vorsorge	9
Kompetenzprüfung / Kompetenznachweis	10
FFS - Fit für den Service	11
FFB - Fit für das Bankgeschäft	12

Ihre Ansprechpartner

Sarina Schendzielorz

Seminarorganisation

Telefon: 04402 9382-11

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



Sevgi Hamrash

Dozentin / Trainerin

Telefon: 04402 9382-38

E-Mail: sevgi.hamrash@gvweser-ems.de



David Jungemann

Dozent / Trainer

Telefon: 04402 9382-42

E-Mail: david.jungemann@gvweser-ems.de



Serviceberatung (Kundenberatung) – Entwicklungsweg PK

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 Privatkreditkredite
- 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:

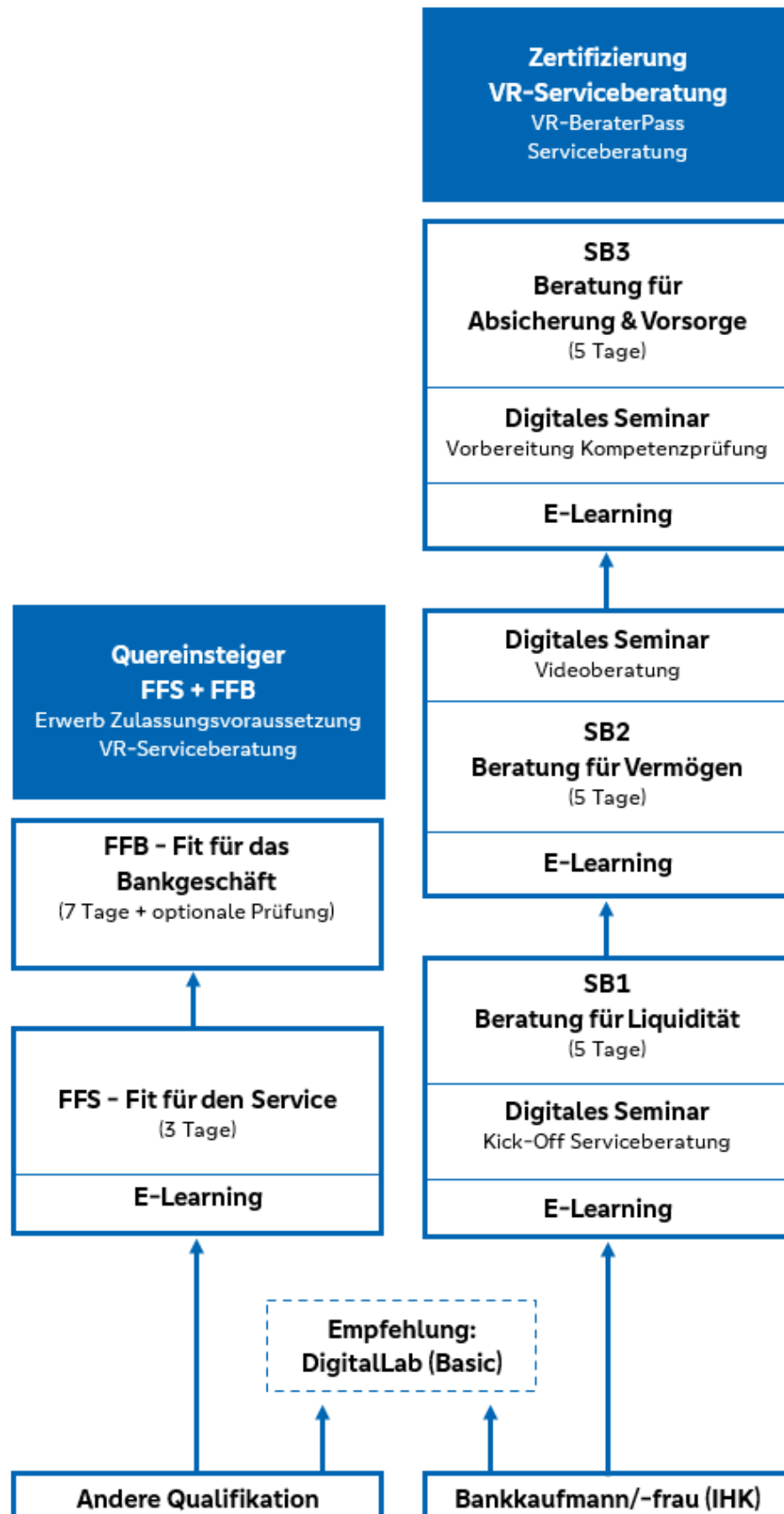
- Im Seminar SB1 werden 2 Stunden fachliche Inhalte zum Versicherungsgeschäft geschult.
- Im Seminar SB3 werden 15 Stunden fachliche Inhalte zum Versicherungsgeschäft geschult.

Teilnahmevoraussetzung:

abgeschlossene Bankausbildung
andere Qualifikation (FFS + FFB)

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

Serviceberatung (Kundenberatung) – Übersicht Entwicklungswege



SB1 – Beratung für Liquidität

Zielgruppen:
Serviceberatung
Privatkundenberatung

Kenntnisvoraussetzungen:
abgeschlossene Bankausbildung oder
vergleichbare Kenntnisse werden voraus-
gesetzt (z. B. FFS + FFB)

Ziel:
VR-BeraterPass Serviceberatung

Zielsetzung:
Die Teilnehmer erhalten grundlegende
Kenntnisse zur serviceorientierten Erbrin-
gung von Dienstleistungen und zu den
relevanten Aspekten des Beratungsthe-
mas „Liquidität“. Die genossenschaftliche
Beratung steht dabei im Mittelpunkt.
Die Teilnehmer vertiefen ihre rechtlichen
Kenntnisse im Vertragsrecht und
beschäftigen sich mit Zahlungsverkehr
und Kontoführung.

Information im Zusammenhang mit der
Weiterbildungspflicht für am Versiche-
rungsvertrieb beteiligte Personen gemäß
IDD

(Insurance Distribution Directive):
Dieses Seminar beinhaltet 2 Stunden
fachliche Inhalte zum Versicherungsge-
schäft, welche im Rahmen des Kompe-
tenznachweises abgeprüft werden.

Vorbereitung zum Präsenzseminar:

- E-Learning
- digitales Seminar
Kick-Off Serviceberatung SB1

Seminartage:
5 Tage + digitales Seminar

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
 - 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
 - standardisierte Kreditbearbeitung
 - Blankokredite
5. Kreditsicherheiten
 - Allgemeines
 - Kreditfälle aus Sicht des Kunden, der Bank und des Beraters
6. Vertriebsansätze Bausparen
 - Bausparvertrag abschließen
 - Tarife kennen und verstehen
 - Cross Selling
7. Kontoführung und Zahlungsverkehr
 - Nachlassabwicklung
 - Digitalisierung / Kartengeschäfte
 - Mitgliedschaft
8. Umsetzungstraining
 - Übungen zur anleger- und objektgerechten Beratung
 - Analysegespräche zu den Themen aus SB1 unter Berücksichtigung der Grundlagen der genossenschaftlichen Beratung

SB2 – Beratung für Vermögen

Zielgruppen:

Serviceberatung
Privatkundenberatung

Kenntnisvoraussetzungen:

SB1 (oder vergleichbare Kenntnisse)

Ziel:

VR-BeraterPass Serviceberatung
Sachkunde gemäß WpHG/MIFID II

Zielsetzung:

Die Teilnehmer erhalten fachliche Kenntnisse zu relevanten Aspekten des Beratungsthemas „Vermögen“.

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 SB1.

Vorbereitung zum Präsenzseminar:

- E-Learning

In Anschluss an das Präsenzseminar:

- digitales Seminar Omnikanalvertrieb
Schwerpunkt Videoberatung

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 Serviceberatungs-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 SB1 und SB2 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)

SB3 – Beratung für Absicherung und Vorsorge

Zielgruppen:
Serviceberatung
Privatkundenberatung

Kenntnisvoraussetzungen:
SB1 und SB2 (oder vergleichbare Kenntnisse)

Ziel:
VR-BeraterPass Serviceberatung

Zielsetzung:
Die Teilnehmer nutzen die zunehmende Bedeutung der privaten Vorsorge und Absicherung. Sie erhalten fachliche Kenntnisse zu relevanten Aspekten der Beratungsthemen „Absicherung“ und „Vorsorge“. 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 SB1 bis SB3.

Information im Zusammenhang mit der Weiterbildungspflicht für am Versicherungsvertrieb beteiligte Personen gemäß IDD (Insurance Distribution Directive):
Dieses Seminar beinhaltet 15 Stunden fachliche Inhalte zum Versicherungsgeschäft, welche im Rahmen des Kompetenznachweises abgeprüft werden.

Vorbereitung zum Präsenzseminar:

- E-Learning

Seminartage:
5 Tage + 1 digitales Seminar

Inhalte:

1. Vorsorge
 - Generationenvertrag und die gesetzliche Rentenversicherung
 - Rentenarten
 - Rentenscheibe / Renteninformation
 - „Drei Schichten der Altersvorsorge“
 - Versorgungslücke
 - geförderte Altersvorsorge
 - betriebliche Altersvorsorge
2. Private Absicherung
 - Krankheit, Berufsunfähigkeit, Pflege
 - Unfall, Todesfall
 - Sachversicherungen
3. Umsetzungstraining
 - Analyse- und Angebotsgespräche zu den Themen SB1 bis SB3
 - Prüfungsvorbereitung

Kompetenzprüfung / Kompetenznachweis

Urkunde: VR-BeraterPass Serviceberatung

Die Kompetenzprüfung VR-BeraterPass Serviceberatung 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 SB1, SB2, SB3

Teil-Kompetenzprüfung I Prüfung der Fachkompetenz

Prüfungsvorbereitung:	E-Learning, Digitale Seminare, Präsenzseminare SB1, SB2, SB3
Schriftliche Prüfung:	Klausuren SB1, SB2, SB3
Prüfungsnachweis:	Noten pro Klausur per E-Mail

Teil-Kompetenzprüfung II Prüfung der Personalen Kompetenz

Prüfungsvorbereitung:	E-Learning, Digitale Seminare, Präsenzseminare SB1, SB2, SB3
Praktische Prüfung:	Teilbedarfsermittlung vorbereiten und durchführen (Analysegespräch) Lösungsvorschläge vorbereiten und durchführen (Angebotsgespräch)
Prüfungsdauer:	1 Tag
Prüfungsnachweis:	Note per E-Mail

FFS – Fit für den Service

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.

Kenntnisvoraussetzungen:
Wiedereinsteiger/Quereinsteiger

Seminardauer:
3 Tage

Inhaltsübersicht:

Kontoführung / Zahlungsverkehr

- Kontoarten, Kontoeröffnung
- AGB, Sonderbedingungen
- Geldwäschegesetz, Datenschutz
- Bankgeheimnis, Bankauskunft
- Vertretungsbefugnisse
- Zahlungsverkehr: Überweisung, Lastschrift, Scheck
- Aspekte der Mitgliedschaft

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
- Online-Banking einrichten und unsere VR-Banking-App kennenlernen
- Die Sicherheit der Kundenendgeräte (Passwort, Viren und Trojaner) erhöhen
- Den digitalen Euro verstehen
- Fintechs, Blockchain, Kryptowährung und Robotik ... – Welche neuen Möglichkeiten hat der Kunde in der „Zukunft“?

Vertriebliche Aspekte

- Cross-Selling / Signalerkennung
- Einwandbehandlung
- Kommunikationstraining

FFB - Fit für das Bankgeschäft

Zielsetzung:

Die Teilnehmenden erhalten einen Überblick über verschiedene Themenfelder der Ausbildung zum Bankkaufmann/ zur Bankkauffrau.

Vor dem Hintergrund aktueller Marktgegebenheiten eignen sie sich Kenntnisse zum Einsatz in ihrer bankpraktischen Tätigkeit insbesondere im Privatkundengeschäft an.

Aufbauend auf den Inhalten des Seminars „Fit für den Service“ werden die Geschäftsfelder Kreditgeschäft, Geldanlage, Versicherung und Bausparen thematisiert.

Optional kann im Anschluss an die Seminartage eine schriftliche Fachprüfung zu den Seminartemen abgelegt werden.

Kenntnisvoraussetzungen:
Seminar FFS – Fit für den Service

Seminardauer:
7 Tage
(zzgl. optional ½ Tag schriftliche Prüfung)

Inhaltsübersicht:

- Allgemeine Verbraucherdarlehensverträge
- Grundlagen Baufinanzierung
- Spareinlagen
- Staatliche Sparförderungen
- Grundlagen Wertpapiergeschäft (Aktien, Anleihen, Fonds)
- Sach- und Lebensversicherungsgeschäft
- Vorsorge
- Bausparen
- Geschäfts- und Firmenkundengeschäft