



**Sparkassenverband Bayern  
Sparkassenakademie**

**Wir qualifizieren Bayern  
Vom Auszubildenden bis zum Vorstand**

**Zertifizierter Firmenkundenbetreuer  
Sparkassen-Finanzgruppe**



**Inhalt**

Zertifizierung.....1  
Ziel.....2  
Teilnahmevoraussetzungen.....2  
Durchführungsbestimmungen für die Zertifizierung .....3  
Kosten der Zertifizierung .....4  
Vorbereitung auf Ihre Zertifizierung .....4  
Anmeldung .....4  
Funktionsfeldspezifische Bezeichnung und Rezertifizierung .....4

## Zertifizierung

Zertifizierungen sind ein Instrument der Leistungssicherung im Rahmen der qualitativen Beratung für anspruchsvolle Kunden. Als Qualitätssicherungsprozess ist die Zertifizierung ein wichtiges Qualifikationssiegel für Sparkassen und Mitarbeiter.

Zertifizierungen dienen dazu, die Aus- und Weiterbildung nach einheitlichen Kriterien sicherzustellen. Für die Ausarbeitung zur Zertifizierung zum „Zertifizierten Firmenkundenbetreuer Sparkassen-Finanzgruppe“ stehen sechs **Qualitätsstandards** im Vordergrund:

- Um Ziele und Maßnahmen für die Zukunft abzuleiten, sind alle Kundendaten eines komplexen, anonymisierten Beratungsfalles zu analysieren. Dazu gehören insbesondere Daten zur Ertrags- und Finanzkraft, unterjährige Daten, Planungsunterlagen und strategisch ausgerichtete Unternehmenskonzepte. Die Ergebnisse von EBIL-Auswertungen und des DSGVO-Ratings sind zu kommentieren. Dazu sind Ansatzpunkte und Handlungsalternativen für eine „ganzheitliche Kundenberatung“ zu empfehlen. **(Vollständigkeit)**
- Alle Wirkungen und Wechselwirkungen in Bezug auf das Ertrags- und Finanzierungspotenzial des Firmenkunden unter Einbezug persönlicher, rechtlicher, steuerlicher, branchenbezogener und gesamtwirtschaftlicher Faktoren sowie der geschäftspolitischen Intention der Sparkassen-Finanzgruppe sind zu berücksichtigen. Die Umsetzungschancen der Unternehmenskonzeption sind in ihrem Aufbau, Ablauf und ihrer Verknüpfung mit den Unternehmensführungsinstrumenten zu prüfen. **(Vernetzung)**
- Ziele und Bedürfnisse des Firmenkunden sind in den Mittelpunkt zu stellen. Dabei sind auch Ziele und Wünsche aus seinem persönlichen und familiären Umfeld zu berücksichtigen. **(Individualität)**
- Die Analysen und Handlungsempfehlungen sind betriebswirtschaftlich fundiert, mit den jeweils gültigen Gesetzesvorschriften vereinbar und nach dem ganzheitlichen Beratungsansatz und dessen Umsetzbarkeit durchzuführen. **(Richtigkeit)**
- Die Analysen und Maßnahmenempfehlungen sind so zu präzisieren, dass der Firmenkunde und der Kreditanalyst sie verstehen und nachvollziehen können. Der Firmenkunde erhält auf seine Fragen und Anforderungen entsprechende Antworten und Lösungen. **(Verständlichkeit)**
- Die Beschreibung der Firmenkundensituation und die Ergebnisse der Analysen und Maßnahmenempfehlungen sind in Form kundenbezogener Lösungsansätze schriftlich darzustellen. **(Dokumentation)**



## Ziel

Ziel der Zertifizierung ist neben der Förderung und Sicherung der Kreditvergabequalität auch deren Nachweis, insbesondere auch unter Berücksichtigung der Erfüllung aufsichtsrechtlicher Erfordernisse.

## Teilnahmevoraussetzungen

Der Teilnehmer an der Zertifizierung muss gemäß Zertifizierungs- und Rezertifizierungsordnung Abschnitt II, Ziffer 5.2 das **Fachseminar Firmenkundenbetreuung** an einer regionalen Sparkassenakademie erfolgreich absolviert haben und mindestens 24 Monate Praxiserfahrung als Firmenkundenbetreuer nachweisen.

In der Sparkassenakademie Bayern werden Fachseminare im Firmenkundengeschäft, im Gegensatz zu anderen Regionalakademien, erst seit 2008 im Rahmen der bundesweiten Harmonisierung angeboten.

### Den Fachseminarabschluss „Firmenkundenbetreuung“ erlangen Sie in Bayern durch

- *die erfolgreiche Teilnahme am Grundkurs Firmenkreditgeschäft (ID2001),*
- *den erfolgreichen Besuch des Aufbaukurses Firmenkundenbetreuung (ID2003),*
- *die Teilnahme am Seminar ID 2004 „Markt- und Management mittelständischer Unternehmen“*
- *eine nachgewiesene zweijährige Praxiserfahrung als Firmenkundenbetreuer,*
- *den Antrag auf Ausstellung eines Fachseminarabschlusszertifikates.*

Die Prüfung des jeweiligen Einzelfalles erfolgt durch die Sparkassenakademie Bayern.

## Durchführungsbestimmungen für die Zertifizierung

- Die Anmeldefrist für die Zertifizierung endet spätestens drei Monate vor dem Zertifizierungstermin. Der Teilnehmer erhält eine Anmeldebestätigung mit der Aufgabe, die Dokumentation seines komplexen Beratungsfalles einzureichen. Diese muss spätestens zwei Monate vor dem Zertifizierungstermin der zuständigen Sparkassenakademie vorliegen.
- Spätestens zwei Wochen vor dem Zertifizierungstermin erhält der Teilnehmer die Einladung zur Zertifizierung mit der Bekanntgabe der Zertifizierungskommission und des Durchführungsortes sowie den zeitlichen Ablaufplan.
- Entspricht der eingereichte komplexe Beratungsfall nicht den Qualitätsstandards, kann die regionale Sparkassenakademie die Zulassung zur Zertifizierung ablehnen.

**Den Termin für die Zertifizierung entnehmen Sie bitte den Angeboten der Akademien.**

Die Zertifizierung beinhaltet die zwei Teilbereiche: die Präsentation eines komplexen Beratungsfalles sowie ein Fachgespräch.

### Der komplexe Beratungsfall

Die **Bewertung** des komplexen Beratungsfalles erfolgt auf der Grundlage der erbrachten zusammengefassten Leistungen bei den drei gleich zu gewichtenden Komponenten

1. schriftliche Dokumentation (zur Orientierung siehe Anlage 1)
2. Präsentation
3. Erörterung des komplexen Kreditengagements. (zur Orientierung siehe Anlage 2)

Für die Präsentation des komplexen Beratungsfalles sind 10 Minuten, für die Erörterung 15 Minuten vorgesehen.

### Das Fachgespräch

Die **Inhalte** des Fachgespräches umfassen die typischen Handlungsfelder eines Firmenkundenbetreuers. Die **Bewertung** des Fachgespräches erfolgt auf der Grundlage der Qualitätsstandards (siehe Anlage 3) <sup>1)</sup> unter besonderer Berücksichtigung aktueller Entwicklungen und einer zielgruppenadäquaten Darstellung. Das Fachgespräch dauert 20 Minuten.

### Anlagen: Bewertungsbögen für die Zertifizierung

<sup>1)</sup> Hinweis zum Protokoll. Die Bewertung des Fachgespräches erfolgt als Gesamteindruck der Fach-, Sozial- und Methodenkompetenz. Ein expliziter Ausweis der Einzelbewertungen ist nicht erforderlich.

## Kosten der Zertifizierung

Die Kosten der Zertifizierung betragen derzeit bei unserem Kooperationspartner, der Rheinischen Sparkassenakademie, 795,00€ zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

## Vorbereitung auf Ihre Zertifizierung

Hierzu unterstützen wir Sie – optional und erneut in Kooperation mit der Rheinischen Sparkassenakademie – mit der eintägigen Veranstaltung „Gesamtfallstudien (fresh up) – Vorbereitung auf Zertifizierungen in der Firmenkundenbetreuung und Kreditanalyse“. Diese Kosten belaufen sich auf derzeit 310,00€.

## Anmeldung

Bitte verwenden Sie für die Anmeldung zu dieser Veranstaltung (ID 2110) ausschließlich die mit unserem Rundschreiben veröffentlichten Vordrucke.

Eine elektronische Anmeldung ist ausnahmsweise nicht möglich.

## Funktionsfeldspezifische Bezeichnung und Rezertifizierung

Nach erfolgreicher Zertifizierung erhält der Teilnehmer eine Urkunde und kann, befristet auf drei Jahre, die Bezeichnung „Zertifizierter Firmenkundenbetreuer Sparkassen-Finanzgruppe“ tragen. Um den Titel über diesen Zeitraum hinaus weiterzuführen, muss sich der Teilnehmer regelmäßig rezertifizieren lassen. Hierzu muss er während der drei Jahre fachspezifische Themengebiete zur Weiterbildung belegen und nachweisen.

Dazu gehören in der Firmenkundenbetreuung die Themen:

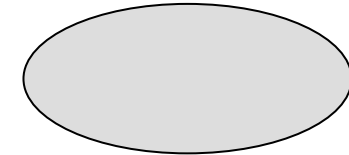
- Produkte
- Vertrieb
- Recht
- Unternehmenssteuern

Hierzu werden Ihnen von den Akademien entsprechende Angebote bekannt gemacht.

**„Zertifizierter Firmenkundenbetreuer Sparkassen Finanzgruppe“  
Bewertung der schriftlichen Dokumentation des komplexen Beratungsfalles**

Name des Teilnehmers:

Ergebnis:



Name des Dozenten:

	<b>Inhalt (35%)</b> Vollständigkeit, Vernetzung und Richtigkeit	<b>Kunden- und Sparkassennutzen (35%)</b> Qualitative und quantitative Aspekte	<b>Kreativität (15%)</b> Individuelle Lösungsansätze	<b>Erscheinungsbild (15%)</b> Übersichtlichkeit, Verständlichkeit
<b>Pkt.</b>				
<b>Kommentar</b>				

•Unterschrift des Dozenten

\_\_\_\_\_



**„Zertifizierter Firmenkundenbetreuer Sparkassen Finanzgruppe“  
Bewertungskriterien für die Präsentation und die Erörterung des komplexen Beratungsfalles**

Name des Teilnehmers:

Präsentation	Erörterung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aufbau und Struktur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Gliederung</li> <li>-Logik</li> <li>-Praxisbezug</li> </ul> </li>   <li>• <b>Sprachliche Gestaltung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ausdrucksweise</li> <li>-Satzbau</li> <li>-Stil</li> </ul> </li>   <li>• <b>Darstellung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Medieneinsatz</li> <li>-Visualisierung</li> <li>-Körpersprache</li> </ul> </li>   <li>• <b>Zeitliche Vorgabe</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vollständigkeit:</b> Alle Kundendaten eines komplexen anonymisierten Beratungsfalles aus der Berufspraxis des Teilnehmers sind zu analysieren und daraus Ziele und Maßnahmen für die Zukunft abzuleiten. Dies beinhaltet insbesondere Daten zur Ertrags- und Finanzkraft (z. B. Original Jahresabschlüsse, EBIL-Auswertungen), aktuelle unterjährige Daten (z.B. BWA) zur Beurteilung der Ertrags- und Finanzlage des Firmenkunden, Planungsunterlagen und Unternehmenskonzepte mit der strategischen Ausrichtung. Die Ergebnisse des einheitlichen DSGVO-Ratings sind zu berücksichtigen. Darüber hinaus sind Ansatzpunkte und Handlungsalternativen für eine „ganzheitliche Kundenberatung“ zum gegenseitigen Nutzen zu empfehlen.</li> <li>• <b>Vernetzung:</b> Alle Wirkungen und Wechselwirkungen des komplexen Beratungsfalles in Bezug auf das Ertrags- und Finanzierungspotenzial des Firmenkunden unter Einbezug persönlicher, rechtlicher, steuerlicher, branchenbezogener und gesamtwirtschaftlicher Faktoren sowie der geschäftspolitischen Intention der Sparkassen Finanzgruppe sind zu berücksichtigen. Die Umsetzungschancen der Unternehmenskonzeption sind in ihrem Aufbau, Ablauf und ihrer Verknüpfung mit den Unternehmensführungsinstrumenten zu prüfen.</li> <li>• <b>Individualität:</b> Der jeweilige Kunde ist mit seinem Unternehmen und den sich daraus ergebenden Zielen und Bedürfnissen in den Mittelpunkt zu stellen. Sein persönliches, familiäres und berufliches Umfeld ist mit seinen Zielen und Wünschen ebenfalls zu berücksichtigen.</li> <li>• <b>Richtigkeit:</b> Die Analysen und Handlungsempfehlungen sind betriebswirtschaftlich fundiert und mit den jeweils gültigen Gesetzesvorschriften vereinbar und nach dem ganzheitlichen Betreuungsansatz und dessen Umsetzbarkeit durchzuführen.</li> <li>• <b>Verständlichkeit:</b> Die Analysen und Maßnahmenempfehlungen sind so zu präzisieren, dass der Firmenkunde und der Kreditanalyst sie verstehen und nachvollziehen können. Der Firmenkunden erhält auf seine Fragen und Anforderungen adäquate Antworten und Lösungen.</li> </ul>



