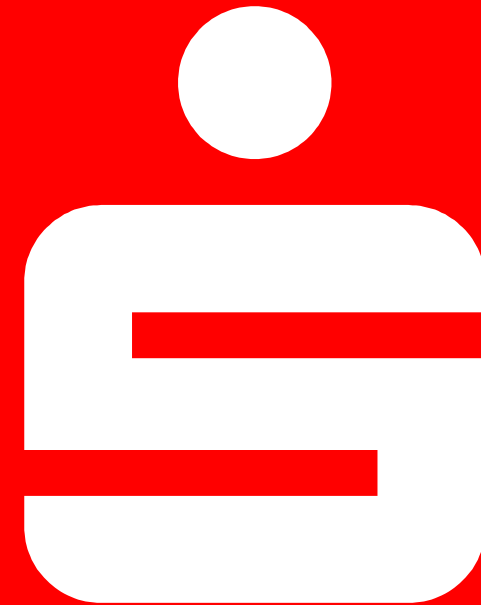


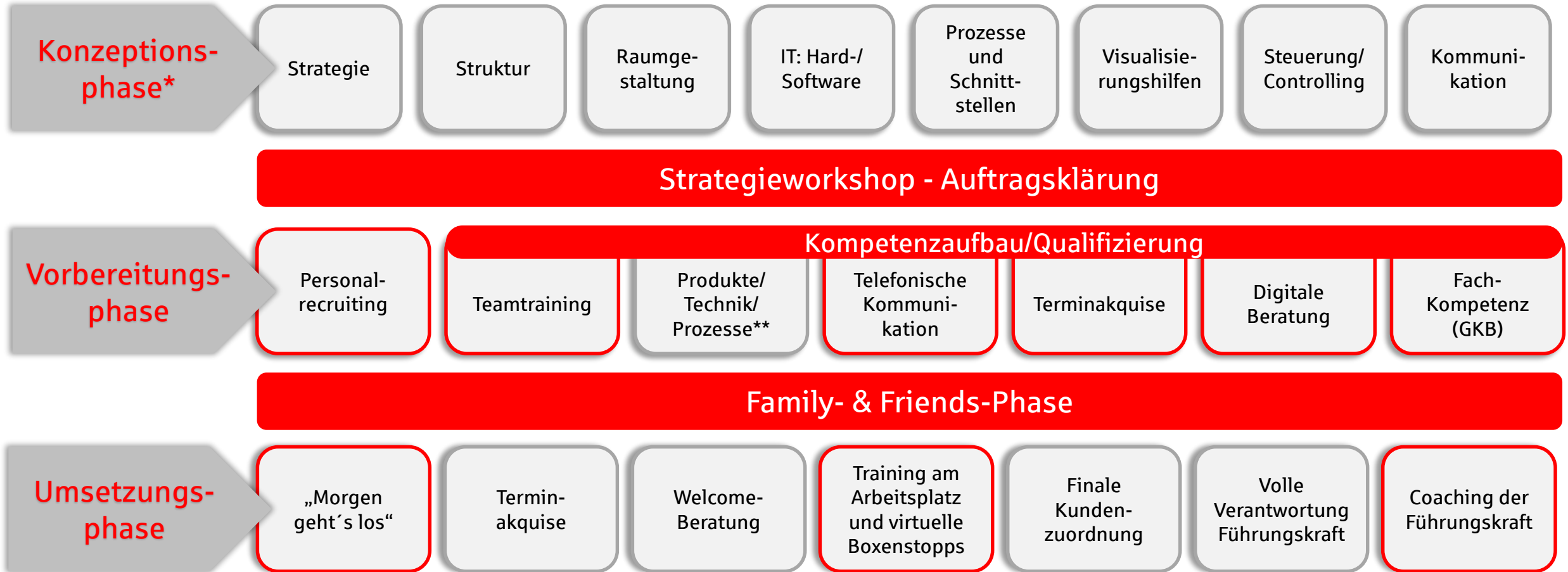
BusinessCenter



**Qualifizierungsangebot der
Sparkassenakademie Bayern**

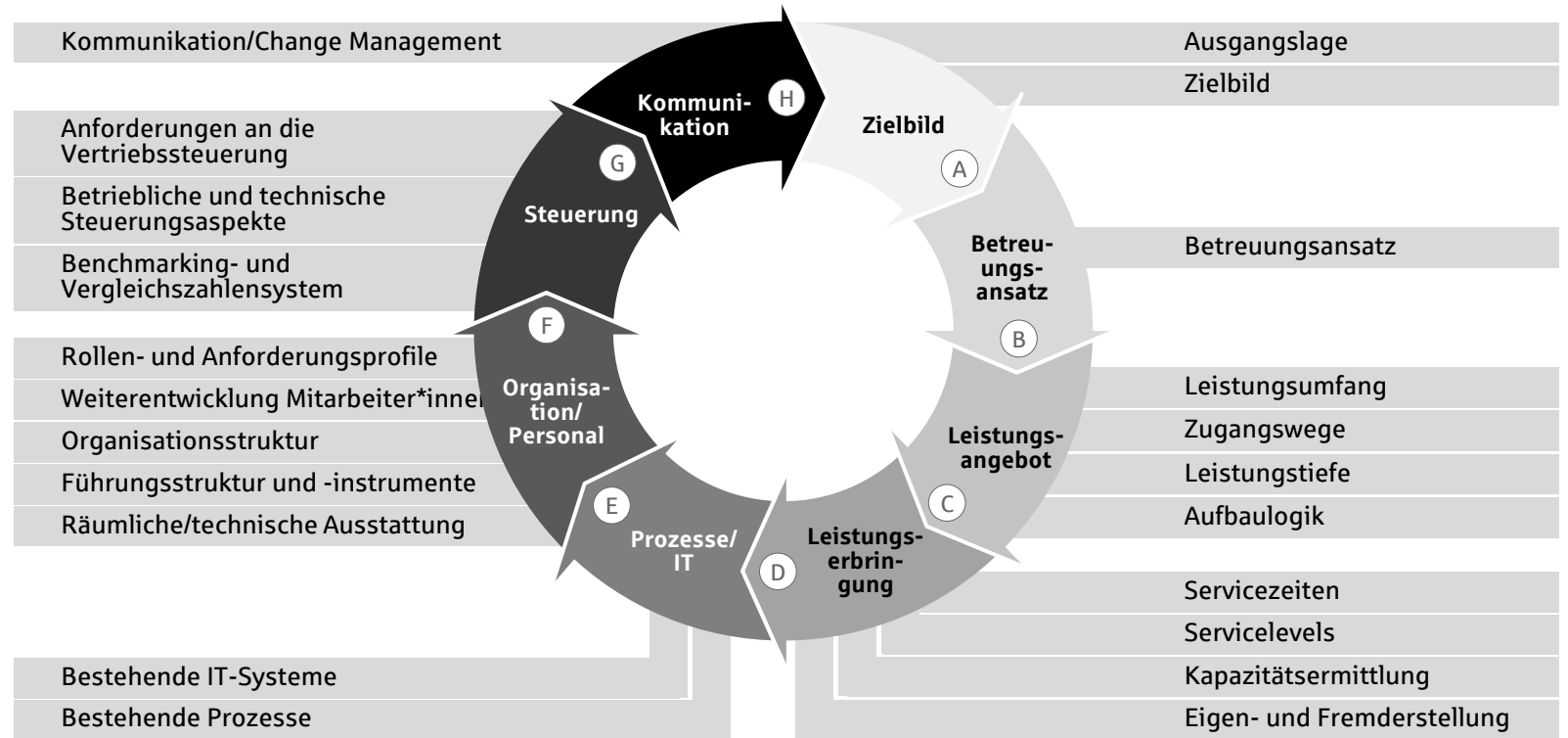


Ablauf Einführung eines „BusinessCenters“



Das Konzept

Vor der Umsetzung steht die Erstellung eines Konzeptes zum Aufbau eines BusinessCenters (BC). An dieser Stelle verweisen wir auf die Projektergebnisse des DSGVO (VdZ Firmenkunden) und die beratende Unterstützung durch die Sparkassen-Consulting und den SVB.



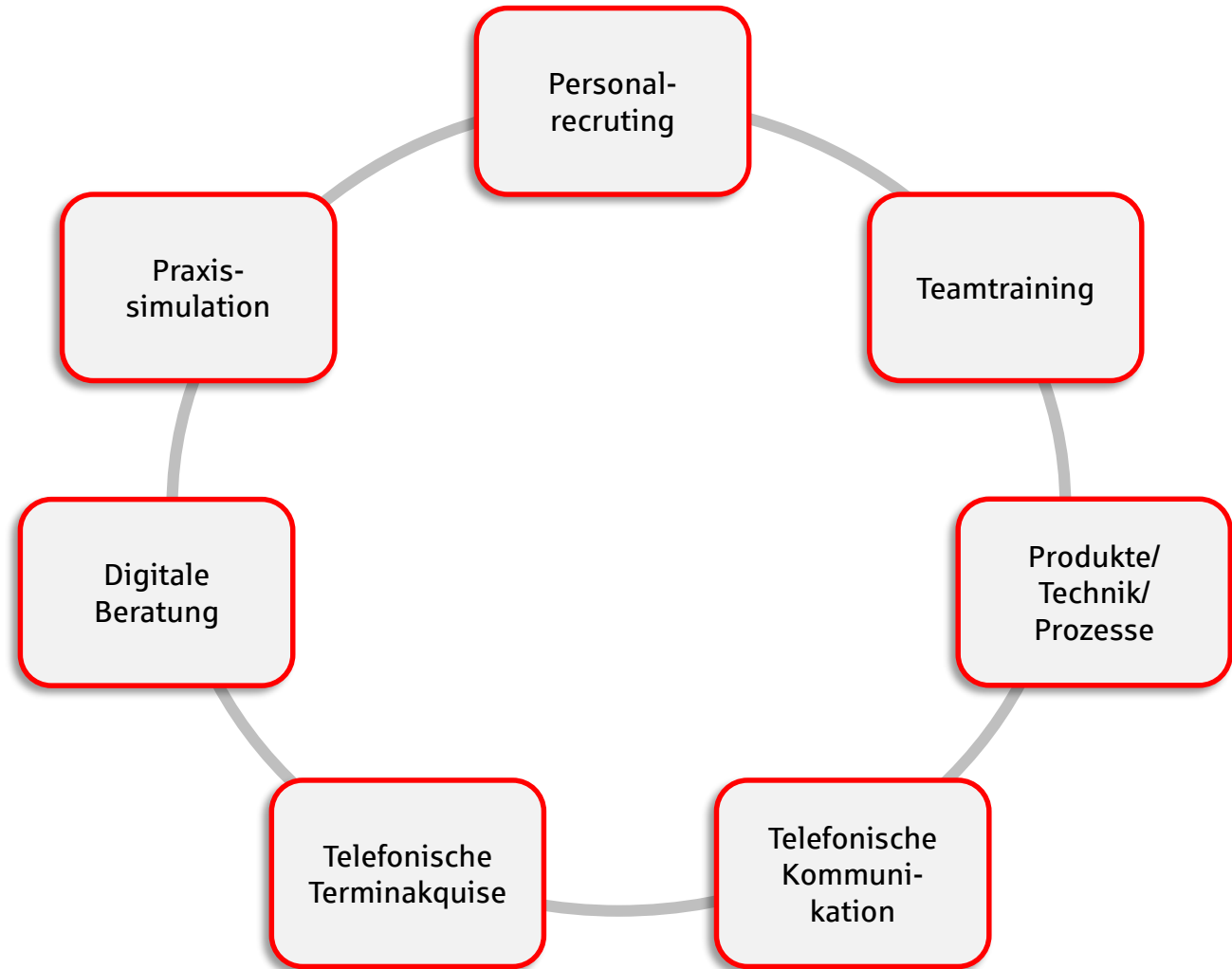
Der Strategie- Workshop

Die Qualifikation muss passgenau sein. Dies bedeutet, dass nur die Kenntnisse, Haltungen und das Verhalten trainiert werden, welche zielunterstützend sind.

- Ziel:** Die Sparkassenakademie erfährt die strategische Zielsetzung und die Ideen zur Umsetzung des BusinessCenters aus der Konzeptionsphase, um darauf ein zielgerichtetes Qualifizierungs-/Trainingskonzept entwerfen zu können. Auf Wunsch bringen wir Erfahrungen aus bisherigen Projekten ein.
- Teilnehmer:** Projektleiter*in, Leiter*in des BC, Personalentwicklung, Vertriebsmanagement, Sparkassenakademie
- Dauer:** 0,5 Tage
- Termin:** ca. 3 Monate vor Start der Vorbereitungsphase
- Ergebnis:** Die Sparkassenakademie entwirft auf Basis der Ist-/Soll-Situation ein passgenaues Trainingskonzept als Vorlage für die Entscheidungsträger.

Die Vorbereitung

Ein gelungener Start des neuen Vertriebsweges BusinessCenter bedarf eines guten Testings der Infrastruktur, der Prozesse und einer spezifischen Qualifizierung der Mitarbeiter*innen in die neue Aufgabe.



Personal- rekrutring

- Ziel:** Mit geeigneten eignungsdiagnostischen Instrumenten werden die Stärken und Entwicklungsfelder der Bewerber sichtbar. Sie unterstützen die Sparkasse bei der Personalauswahl und Personalentwicklung. Die multimodale Eignungsdiagnostik liefert eine fundierte Grundlage für Personalentscheidungen.
- Dauer:** abhängig von der Anzahl der Bewerber*innen/Stellen
- Inhalt:** Online-Potenzialtest HRD (Fach-, Markt- und Führungskarriere) Einzel-Audit hinsichtlich verkäuferischer, methodischer, kommunikativer, persönlicher und medialer Kompetenz (analog Kompetenzprofil)
- Ergebnis:** Unternehmerische Gesamtauswertung
Gutachten je Teilnehmer*innen auf Basis des Kompetenzprofils
Ergebnisanalyse des Online-Potenzialtests je Teilnehmer*innen
Feedbackgespräche (optional)

Teamtraining

Ziel: Ein neues leistungsfähiges Team entsteht aus vielen Individuen mit unterschiedlicher (Sparkassen-)Biografie. Durch den Teamtag entsteht Stolz und ein Commitment hinsichtlich des neuen Vertriebsauftrags. Jeder weiß, dass er sich auf den anderen verlassen kann. Es herrscht Klarheit bezüglich der Aufgabenorganisation und Führung.

Dauer: ca. 1-1,5 Tage

Inhalt: Kennenlernen und Wertschätzung der neuen Kollegen*innen und Persönlichkeiten
Aufbau eines Zusammengehörigkeitsgefühls
Etwas NEUES und BEDEUTENDES entsteht
Betreuungs- und Vertriebsstrategie/Vertriebsauftrag
Zusammenspiel mit anderen Vertriebsseinheiten
Arbeitsplatzgestaltung
Festlegung von Spielregeln und Qualitätsstandards
Organisation, Aufgabenverteilung und Arbeitszeitenregelung
Zuständigkeiten und Vertretungen
Definition von Leistungsangebot und Erfolg

Produkte, Technik, Prozesse

Hinsichtlich der Qualifizierung der Soft-/Hardware ist meist der Produktlieferant (z.B. FI oder SFP) mit einer Einweisung behilflich. Die professionelle vertriebsorientierte Anwendung erfolgt in dem Modul „digital Beraten“. Produkt- und Prozesskenntnisse werden meist durch Eigenleistungen oder die Verbundpartner vermittelt.

- Ziel: Die Berater*innen im BusinessCenter beherrschen die eingesetzte Technik, kennen die Prozesse und Produkte gem. Leistungsbeschreibung.
- Dauer: abhängig vom Bedarf und den eingesetzten Medien
- Inhalt: Funktionalitäten der eingesetzten Software
Wechsel in den Kanälen
Besondere Wirkungsmittel beim Einsatz der Kamera
Kameragerechte Kleidung / Sitzposition
Visualisierung mit Präsentationen, OSPlus_neo, Pen-Pad
Gestaltung und vertriebsunterstützender Einsatz von Präsentationen
Leistungsportfolio in der IF 6.0
Up-date-Qualifizierung hinsichtlich Soll-Produktportfolio
Legitimationsprüfung
Fallabschließende digitale Prozesse
Schnittstellen, Überleitungen
Spezialisten-/Kundenüberleitungen
Gesetzliche Rahmenbedingungen (UWG, DSGVO, WpHG, IDD, ...)
...

Telefonische Kommuni- kation

Ziel: Die Sprache und Stimme gewinnt in diesem Vertriebsweg überdurchschnittlich an Bedeutung. Sie soll sympathisch wirken und verständlich sein. Sie muss nunmehr vermindert zur Verfügung stehende Wirkungsmitel kompensieren.

Dauer: ca. 3 x 0,5 Tage

Inhalt: Lebendig, klar und überzeugend sprechen
Körperhaltung, Spannung und Atemtechnik
Stimmgesundheit, Resonanz und Klangwärme
Einstieg in eine Beratung, die Gesprächseröffnung
Themen auf den Punkt gebracht
Kundenorientiert und positiv Formulieren
Aufbau und Umgang mit Telefonleitfäden
Aktives Zuhören
Pausen setzen
Treffsicher Argumentieren
Einwände und sonst. Herausforderungen meistern
Stresskompensation, geduldig bleiben

Termin- akquise

Die beschriebenen Inhalte werden in Form eines Workshops vermittelt. Die Umsetzung findet sofort im Anschluss in Form von Trainings am Arbeitsplatz statt.

Vormittag: Workshop
Nachmittag: TaA

Ziel: In den seltensten Fällen wird der Kunde für eine Beratung aktiv. Daher bedarf es auch für das BusinessCenters einer aktiven Kundenansprache und Terminakquisition. Diese soll konsequent und erfolgreich gestaltet werden.

Dauer: ca. 0,5 Tage plus Training am Arbeitsplatz

Inhalt: Professionelle Haltung zur Akquise
Kundenselektion
Gesprächsvorbereitung
Zielbezogene oder allgemeine Kundenansprache
Neugier für die digitale Beratung wecken
Umgang mit Hemmungen & Rückschlägen
Beziehungsfördernder Umgang mit Einwänden
Verstärkung der Termintreue, Ausstieg bei Ablehnung
Konstruktiver Umgang mit Misserfolgen – Stärkung der Frustrationstoleranz

Digitale Beratung

Die beschriebenen Inhalte werden gut strukturiert in mehreren Workshops mit Praxissimulationen vermittelt. Die Umsetzung findet sofort im Anschluss in Form von Trainings am Arbeitsplatz statt.

Vormittag: Workshop
Nachmittag: TaA

Ziel:	Professionelle Gesprächsführung und Kundenbetreuung mittels Telefon, Screen-Sharing, Co-Browsing und/oder Videoberatung.
Dauer:	ca. 3 x 0,5 Tage plus Training am Arbeitsplatz
Inhalt:	Besonderheiten bei der Beratung mit digitalen Medien Multitasking in der digitalen Beratung Inhaltliche und mentale Gesprächsvorbereitung Welcome-Call: Das erste mal ... Den Gesprächseinstieg interessant gestalten „web-check“ Sprache und Stimme bewusst einsetzen Bilder im Kopf des Kunden erzeugen Souverän gesteuerter Medien-/Kanalwechsel Einsatz von OSPlus_neo in der digitalen Beratung Klare, nachvollziehbare Bedarfsanalyse Zielgerichteter Einsatz von digitalen Medien zur Visualisierung Übungen auf Basis der Bedarfsefelder/Produkte im Finanzcheck Die Besonderheiten in der Angebotspräsentation Von der Angebotspräsentation zum Vertriebsabschluss Wenn es schwierig wird: Schlagfertige Reaktionen Der Gesprächsausstieg Die Gesprächsnachbereitung

Die Inhalte werden je nach beratungsunterstützender Medien (Screen-Sharing, Co-Browsing, Videoberatung, Telefonberatung) aufbereitet.

Geschäftskunden-Check in OSP_neo

Ihnen steht ein Geschäftskunden-Check zur Verfügung, der die Beratungsaktivitäten (am Telefon) strukturiert und begleitet. Er ist bereits in das Schulungsangebot für GSKB integriert (ID2772).

The screenshot displays the OSP_neo user interface for 'User0538 BY100' on Wednesday, 11. Dezember 2019. The main navigation bar includes 'Favoriten', 'Ganzheitliche Beratung', 'Kundenservice', 'Kontoservice', 'Finanzierung & Liquidität', and 'Absicherung & Vor...'. A grid of service icons is visible, with 'Geschäftskunden-Check' highlighted. A modal window titled 'Beratungswunsch anlegen' is open, showing the following fields:

- Person: SFK digital GmbH
- Ereignis: Bitte wählen oder eingeben
- am: TT.MM.JJJJ
- Bemerkung: Optional
- ca.-Termin: Optional
- Monatlicher Betrag: Optional
- Betrag: Optional

The modal also includes an 'Alle Felder anzeigen' dropdown, 'Abbrechen', and 'Übernehmen' buttons. The background interface shows a 'Geschäftskunden-Check' section with questions like 'Wie planen Sie Ihre anstehenden Investitionen zu finanzieren?' and 'Welche Zahlungsmöglichkeiten bieten Sie Ihren Kunden?'. A red 'Abschließen' button is located at the bottom right of the main interface.

Fach- kompetenz

Unser fachliches
Qualifizierungsprogramm für die
Geschäftskundenberatung ist
modular aufgebaut und deckt alle
relevanten fachlichen
Kompetenzfelder für die
ganzheitliche
Geschäftskundenberatung ab.

Qualifikation für Mitarbeiter*innen im BusinessCenter

Modul 1 (ID2771)
Betriebswirtschaftliche
und rechtliche
Grundlagen

Modul 2 (ID2772)
Potenziale erkennen
und ergreifen

Zusatzqualifikation für Mitarbeiter*innen aus dem BusinessCenter

Modul 3 (ID2773)
Intensivierung
Kreditgeschäft

Modul 4 (ID2775)
Steuern,
Kreditbeurteilung und
Kreditantragstellung

Modul 5 (ID2776)
Anlegen, Vorsorgen
und ganzheitlich
Beraten

Fachtraining Deutsche Leasing

Die Berater*innen kennen die Grundlagen der objekt- und kundenberatenden Ausrichtung im Leasinggeschäft und können konkrete Finanzierungsangebote erstellen.

Ziele:

Die Teilnehmer*innen kennen die Grundlagen der objekt- und kundenberatenden Ausrichtung im Leasinggeschäft und können Argumente für Leasing und Mietkauf kundenorientiert im Kundentelefonat anwenden.
Die Teilnehmer*innen verstehen die komplette Abwicklung des Systemgeschäftes der Deutschen Leasing AG, von der Beratung bis zur Einreichung und wissen, welche Unterlagen für eine sehr gute Einreichungsqualität nötig sind.
Die Teilnehmer*innen sind in der Lage, den Kunden konkrete Investitionsangebote zu erstellen, diese zu erläutern und fallabschließend zu bearbeiten.

Inhalte:

Grundlagen Leasing/Mietkauf
Prozessübersicht OS_Plus und IAS
Praktische Vernetzung (IAS-Integriertes Angebotssystem und OS_Plus)

Aus Sicht der Berater*in bedeutet das:

Wie kann ich welche Vertriebsansätze für mich nutzen?
Welche Informationen benötige ich vom Kunden, um ein qualifiziertes Angebot zu erstellen (Bedarfsanalyse)?
Worauf muss ich bei der Bedarfsanalyse achten?
Wie sieht mein persönlicher Leasing-Telefonleitfaden aus?
Produktspezifische Kundenansprache
Telefontraining on the Job

Qualifizierte Trainer*innen der Deutschen Leasing AG

Fachtraining Versicherungskammer Bayern

Die Berater*innen kennen den Bedarf der Gewerbekunden in Bezug auf notwendige Risikoabsicherung und können konkrete Absicherungsangebote erstellen.

- Ziele: Die Teilnehmer*innen kennen den Bedarf des Gewerbekunden in Bezug auf seine betrieblichen Risiken und wissen, wie sie diese erfolgreich am Telefon ansprechen können.
- Inhalte:
1. Grundlagen: Die Teilnehmer*innen kennen die Zielgruppen für den S-GewerbeSchutz und die Nutzenargumentation zu den darin enthaltenen Sparten.
 2. Ansprache: Die Teilnehmer*innen kennen die Ansprache zum S-GewerbeSchutz
 3. Angebotserstellung: Die Teilnehmer*innen können ein Angebot für den Gewerbekunden berechnen und bei Bedarf elektronisch an den Versicherungsbeauftragten für das gewerbliche Geschäft überleiten.
 4. Aus Sicht des Beraters bedeutet das:
 - Welche Vertriebsansätze kann ich für mich nutzen (Anspracheanlässe)
 - Wie kann ich den Kunden produktspezifisch ansprechen (S-GewerbeSchutz/betr. Unfallversicherung)
 - Welche Informationen benötige ich vom Kunden, um ein qualifiziertes Angebot zu erstellen (Bedarfsanalyse)?
 - Worauf muss ich bei der Bedarfsanalyse achten? (Vorabannahmen in Bezug auf den S-GewerbeSchutz)
 - Wie sieht mein persönlicher Leitfadens als Berater für die Gewerbeabsicherung aus?
 5. Telefontraining : Praxiserprobung des Telefonleitfadens
 6. Durchführung: Qualifizierte TrainerInnen der Versicherungskammer Bayern

Die Umsetzung

Der Start ist gelungen. Nun ist es die Aufgabe, die ersten Erfolge zu verstetigen und neue Vertriebsimpulse aufzunehmen und die Vertriebsperformance stetig zu steigern. Ein individuelles Führungskräftecoaching verstärkt den Erfolg!



Je nach zugrunde liegendem Anliegen können einzelne Aspekte der Verstetigung auch über Videokonferenzen zeit- und kosteneffizient gestaltet werden.

Morgen geht's los!

Nach der Vorbereitungsphase inkl. der Family&Friends wurden ausreichend Erfahrungen gesammelt. Nun beginnt der offizielle Marktauftritt mit den ersten terminierten Kundengesprächen.

- Ziel:** Die Mitarbeiter*innen sind hoch motiviert und gut vorbereitet auf den Start ihres neuen BusinessCenters.
- Dauer:** 1 Tag
- Inhalt:** Finale Vorbereitung
Klärung letzter Fragestellungen
Optimierung und best-practice zu div. Themen aus Erfahrungen der Family&Friends-Phase
Letzte Übung relevanter Themen, Prozesse, Verhaltensweisen
Emotionaler Start

Training am Arbeitsplatz

Nach der Vorbereitungsphase inkl. der Family&Friends wurden ausreichend Erfahrungen gesammelt. Nun beginnt der offizielle Marktauftritt mit den ersten terminierten Kundengesprächen.

- Ziel:** Die Mitarbeiter*innen verstetigen ihre Kompetenz und erhöhen zunehmend ihren Vertriebs Erfolg. Sie gewinnen an Souveränität. Individuelle Erfahrungen werden reflektiert und Lösungen zugeführt.
- Dauer:** 0,5 Tage je Berater*in
- Inhalt:** Identifizierung fallspezifischer Besonderheiten
Erlebte Problemstellungen in der Beratung – Entwicklung von Lösungsansätzen
Begleitung von Terminakquise und Beratungssituationen inkl. Feedbackprozess
Transferauftrag nach jeder Trainings-/Coachingeinheit
Einbezug der Führungskraft zur Sicherung der nachhaltigen Entwicklung

Virtuelle Boxenstopps

Den eigenen Standort bestimmen, Praxiserfahrungen besprechen und offene Fragen klären, werden unter Einsatz moderner Web-Konferenz-Software ermöglicht. Dauer ca. 1,5 Stunden durch unseren Akademietrainer*innen

Ziele: Mitarbeiter*innen können reflektieren
Eigenen Standort bestimmen
Praxiserfahrungen besprechen

Inhalte: Rückblick auf vorhergehenden Workshop bzw. Coachingblock
Präsentation des Transferauftrages
Klärung von Fragen und offenen Punkten
Planung und Transferauftrag bis zum nächsten Coaching

Coaching der Führungskraft

Nach Projektende und den Mitarbeitertrainings in der Einführungsphase liegt nun die alleinige Erfolgsverantwortung bei der Führungskraft. Ein Coach hilft dann auftretende individuelle Problemstellungen zu lösen.

- Ziel:** Das Team ist gut gestartet und die volle Führungs- und Ergebnisverantwortung ist aus dem Projekt nun auf die Führungskraft übergegangen. Zur Meisterung von unplanmäßigen Situationen und zur Sicherung der nachhaltigen Umsetzung wird die Führungskraft von einem Coach beraten.
- Dauer:** nach Bedarf und Vereinbarung
- Inhalt:** Identifizierung fallspezifischer Besonderheiten in der Mitarbeiterführung
Erlebte Problemstellungen Steuerung und Vertriebszielerreichung
Entwicklung von Lösungsansätzen
Beratung und Training von Maßnahmen zur Performancesteigerung und Sicherung der Nachhaltigkeit

Best-practice und Impulse zur Vertriebs- steigerung

Nach Projektende und den Mitarbeitertrainings in der Einführungsphase liegt nun die alleinige Erfolgsverantwortung bei der Führungskraft. Ein Coach hilft dann auftretende individuelle Problemstellungen zu lösen.

- Ziel:** Das Team ist gut gestartet und hat in der digitalen Beratung Routine entwickelt. Im nächsten Schritt geht es um die weitere Professionalisierung der Beratung und Steigerung des Vertriebs Erfolgs
- Dauer:** nach Bedarf und Vereinbarung
- Inhalt:** Lernen von Erfahrungen der Besten
Lösungsentwicklung für schwierige Vertriebssituationen
Neue Impulse zur Vertriebssteigerung

Unsere Trainer*innen

auszugsweise



AFPU | AKADEMIE
FÜR PERSÖNLICHKEIT
& KOMMUNIKATION

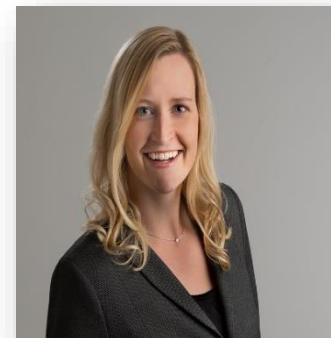
Peter Gschwendtner



Trainer aus
bayerischen Sparkassen
und Sparkassenakademie

VER | SICHER | UNGS
KAMMER
BAYERN

Ein Stück Sicherheit.



Deutsche Leasing 

Alexandra Jänsch und
Patricia Olbrich, Trainerinnen
der Deutschen Leasing

Unsere Trainer*innen

regional und vor Ort



Ein Stück Sicherheit.



Bezirksdirektion Oberbayern West
Herr Peter Huber
+49 173 365 82 95
peter.huber@vkb.de



Bezirksdirektion SVS
Herr Michael Lehner
+49 162 261 76 45
michael.lehner@vkb.de



Bezirksdirektion Niederbayern
Frau Hannelore Windorfer
+49 160 9630 41 69
hannelore.windorfer@vkb.de



Bezirksdirektion Oberpfalz
Herr Horst Klauer
+49 172 852 06 10
horst.klauer@vkb.de



Bezirksdirektion Oberfranken
Herr Harald Hoffmann
+49 162 267 00 02
harald.hoffmann@vkb.de



Bezirksdirektion Unterfranken
Herr Achim Hennemann
+49 162 284 07 40
achim.hennemann@vkb.de



Bezirksdirektion Mittelfranken
Herr Martin Hufnagel
+49 151 111 237 45
martin.hufnagel@vkb.de



Bezirksdirektion Schwaben
Herr Christian Burger
+49 171 788 92 91
christian.burger@vkb.de



Bezirksdirektion Oberbayern Ost
Herr Patrick Feschtschenko
+49 162 273 99 62
patrick.feschtschenko@vkb.de

Ihre Ansprechpartner*in



Katrin Moritz
Referentin
Firmenkunden / Immobilien & Kredit
Telefon: +49 871 504-2386
E-Mail: k.moritz@s-akaby.de



Werner Ammerl
Bereichsleiter
Firmenkunden / Immobilien & Kredit
Telefon: +49 871 504-2278
E-Mail: w.ammerl@s-akaby.de



Magnus Jahrstorfer
Referent
Stv. Leiter Bereich Firmenkunden /
Immobilien & Kredit
Telefon: +49 871 504-2376
E-Mail: m.jahrstorfer@s-akaby.de