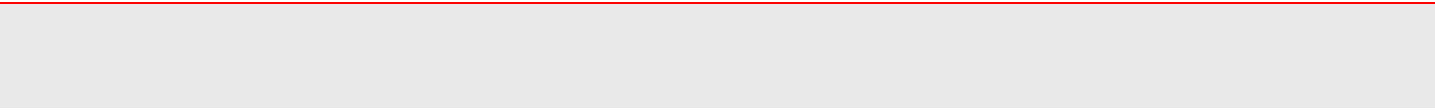




KBL - Begleitheft

Name:



Inhaltsverzeichnis

1	Ihre Qualifizierung zum Sparkassenfachwirt/-in im Überblick.....	5
2	Vorbereitungsgespräch mit meiner Führungskraft für KBL Teil 1	8
3	1. Tag im KBL Teil 1.....	10
4	Reflexion Lernprozess.....	12
5	„Merk-würdiges“ Sparen & Anlegen - Wertpapierberatung (KBL Teil 1).....	14
6	KBL Beratungstraining im Teil 1.....	15
6.1	Produkte und Prozesse.....	16
6.2	Feedback.....	17
7	Die Transferphase.....	25
7.1	Transfergespräch mit meiner Führungskraft.....	25
7.1.1	Transferaufträge der Verbundpartner.....	27
8	Webinare in der E-Learning vor dem KBL Teil 2.....	29
9	Vorbereitungsgespräch mit meiner Führungskraft für KBL Teil 2.....	31
10	1. Tag im KBL Teil 2.....	33
11	Reflexion Lernprozess „Update“.....	35
12	„Merk-würdiges“ Sparen & Anlegen - Anlageberatung (KBL Teil 2).....	36
13	KBL Beratungstraining im Teil 2.....	37
13.1	Produkte und Prozesse im Teil 2.....	38
13.2	Feedback.....	39
14	Gespräch mit meiner Führungskraft nach dem KBL Teil 2.....	47
15	Wie kann es nun weitergehen?.....	49
16	Ansprechpartner.....	51

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit der Anmeldung zum „KBL“ haben Sie sich für den Qualifizierungsgang zum/zur Sparkassenfachwirt/-in der Sparkassenakademie Bayern entschieden. Damit gehen Sie den nächsten Schritt auf der Erfolgstreppe für mehr Kompetenz und Können im Sparkassenvertrieb.

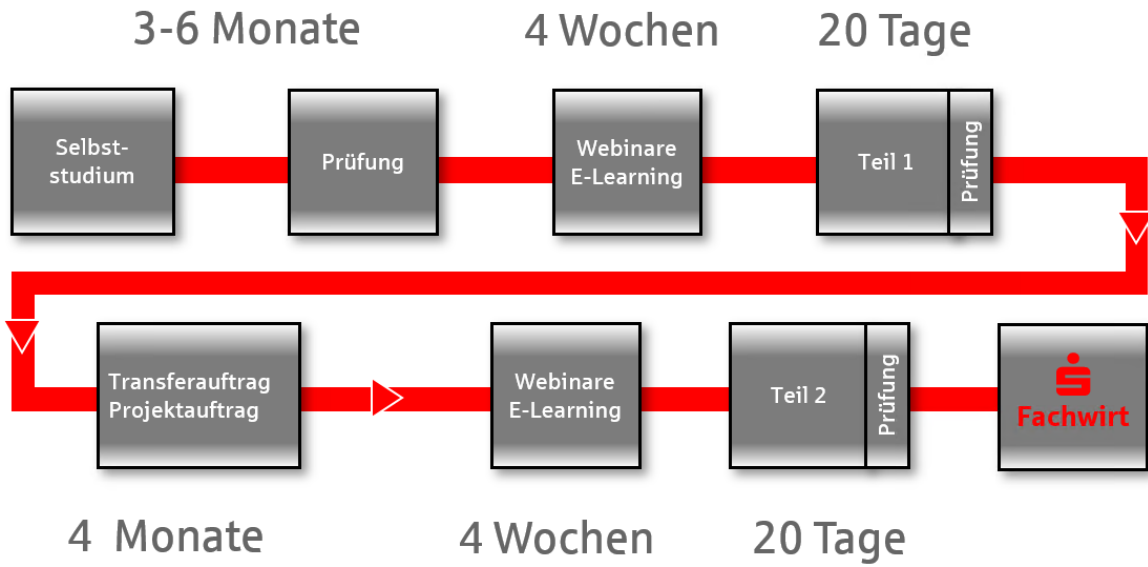
Um Sie auf diese Aufgabe bestmöglich vorzubereiten und zu begleiten, haben wir, das KBL-Team, dieses Begleitheft für Sie entwickelt. Dieses Heft soll Sie bereits bei Ihren Vorbereitungen unterstützen, Sie während des Lehrganges, der Transferphase und nach dem KBL in die Sparkassenpraxis begleiten.

Das Begleitheft soll auch dabei unterstützen, Ihre persönliche Entwicklung zu dokumentieren, wie z. B. im Bereich der fachlichen Kompetenz, der verkäuferischen Kompetenz oder bei der Weiterentwicklung Ihrer Persönlichkeit.

Wir wünschen Ihnen eine gute Vorbereitungszeit, viel Erfolg und freuen uns, Sie bald bei uns in Landshut zu begrüßen.

Ihr KBL-Team

1 Ihre Qualifizierung zum Sparkassenfachwirt/-in im Überblick



2 Webinare in der E-Learning Phase vor dem KBL Teil 1

Die Webinare und Web based Trainings (WBT) sind bereits Teil des Studienganges zum/zur Sparkassenfachwirt/-in. Die Inhalte werden in Ihrem Präsenzteil in Landshut nicht mehr wiederholt, sie gelten als „vermittelt“.

Bitte bereiten Sie sich deshalb auf die Webinare mit den in der jeweiligen Einladung genannten Unterlagen des Beratungs-Collegs vor. Nutzen Sie die Gelegenheit, erste Verständnisfragen zu stellen.

Webinare:	Datum:	Vorbereitung erledigt?
Vertriebskompetenz		<input type="checkbox"/>

Auch für die Bearbeitung der WBT´s sollten Sie sich genügend Zeit nehmen, um die Inhalte gut zu verstehen.

3 WBT's in der E-Learning Phase vor dem KBL Teil 1

Bearbeitung von WBT's	Datum	erledigt?
VKB Lernerlebniswelt <ul style="list-style-type: none">• WBT Kraftfahrtversicherung• WBT S-Produktwelt Sparkassen-Privat-Schutz/ Privat-Schutz Plus Unter www.vkb-lernerlebniswelt.de		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Deka Lernwelt <ul style="list-style-type: none">• WBT Grundwissen Volkswirtschaft• WBT Vermögensverwaltende Fonds all-gemein		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

4 Vorbereitungsgespräch mit meiner Führungskraft für KBL Teil 1

Vor Beginn des KBL Teil 1 besprechen Sie gemeinsam mit Ihrer Führungskraft, in welchen Bereichen Sie sich konkret weiterentwickeln möchten. Hilfreich dabei ist es, sich Ziele zu setzen, die Sie selbst während der gesamten Zeit Ihrer Qualifizierungsmaßnahme immer wieder überprüfen können.

Werfen Sie dabei einen Blick auf die Stundentafel des KBL Teil 1.

Thema	PRÄSENZ DOPPEL- STUNDEN (DS)
1. Tag (Organisation, Lernplanung und Selbstorganisation)	4
Recht	4
Steuern	4
Kunden für Gespräche gewinnen	WBT
Beraten und Verkaufen am Telefon	2
Vertriebskompetenz: Gespräche erfolgreich führen	6
Kunden- und Beraterpersönlichkeiten	2
Privates Finanzkonzept	4
Konten & Karten: Digitale Kompetenz	2
Konten & Karten: Digitale Kompetenz Training	2
Sparen & Anlegen (Wertpapier)	6
Sparen & Anlegen Wertpapierberatung	4
Sparen & Anlegen Training	4
Kredite & Konsum	2
Kredite & Konsum Training	2
Absicherung & Altersvorsorge	4
Absicherung Training	2
Altersvorsorge und Wohnen & Immobilie Training	2
Geschäftspolitik	4
Prüfung (schriftlich)	4
Abschlusstraining	8
Prüfung (Beratungsgespräch)	4

Gespräch mit meiner Führungskraft

Welchen Beitrag leiste ich, damit der Besuch des KBL für mich, meine Sparkasse und für meine Kunden von Nutzen ist?

Welche Unterstützung erwarte ich von meiner Führungskraft während des KBL's, der Transferphase und danach?

Meine Entwicklungsfelder:

Woran ich konkret arbeiten möchte ...

Fachliche Kompetenz:

Verkäuferische Kompetenz:

Persönliche Kompetenz:

Und mein ganz persönliches Ziel:

5 1. Tag im KBL Teil 1

Die nachfolgenden Seiten werden am 1. Tag des KBL Teil 1 besprochen.

Nach dem erfolgreichen Selbststudium und den ersten Kontakten im Web-Meeting ist er endlich da, der 1. Tag. Wir wollen Ihnen zu Beginn des Studienganges die Gelegenheit geben, sich bewusst Gedanken zu machen, wie Sie Ihren KBL möglichst gut und erfolgreich gestalten können.



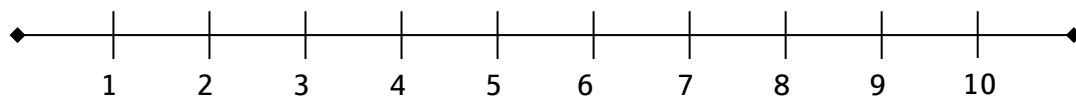
Im Vorbereitungsgespräch mit Ihrer Führungskraft haben Sie bereits überlegt, welche Kompetenzen Sie weiterentwickeln und vertiefen möchten. Heute geht es darum, diese Weiterentwicklung auch konkret zu planen.

Werfen Sie dabei einen Blick auf die Stundentafel des KBL Teil 1 und beginnen Sie mit einer konkreten Standortanalyse:

IST-/ Soll-Aktivität

Mein IST-Status:

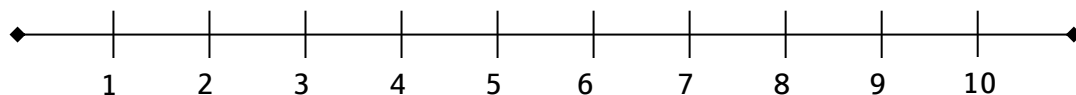
- ◆ „10“ bedeutet, ich erfülle alles, was in meinem Job verlangt wird
- ◆ „1“ bedeutet, ich fühle mich unsicher, habe keine Erfahrung
- ◆ Wo stehen Sie aktuell? Markieren Sie Ihren aktuellen Standort.



- ◆ Was genau macht diese Einschätzung aus?

Mein Soll-Status:

- ◆ Wo möchten Sie nach dem KBL stehen?



- ◆ Was ist dann konkret anders?

Mein nächster Schritt:

Was machen Sie dafür, um Ihre Ziele zu erreichen:

6 Reflexion Lernprozess

Je besser es gelingt, den eigenen Lernprozess zu planen, desto mehr Einfluss haben Sie auf den eigenen Lernerfolg. Wer sich ambitionierte Ziele setzt, tut gut daran, in die Vergangenheit zu blicken und zu überlegen, was schon mal gut bei Prüfungen funktioniert hat.

Lerntypen und Lernwege

Welcher Lerntyp bin ich?

Welche Lernwege sollte ich bevorzugen?

Welchen Plan mache ich mir, wie organisiere ich mich und das Lernpensum zeitlich?

Eine repräsentative bildungsökonomische Studie (John Hattie, neuseeländischer Professor der Erziehungswissenschaften) hat untersucht, was den Lernprozess wirksam beeinflusst. Der größte Einflussfaktor, gute Noten zu schreiben oder eine gute mündliche Prüfung zu absolvieren, ist der Wille des Teilnehmers. Dabei geht es nicht um das Formulieren von unrealistischen Zielen. Ausgehend vom bisherigen Noten-/Leistungsniveau geht es darum, sich etwas zu steigern. Im übertragenen Sinne sollte Ihr Ziel „sportlich“ sein, so dass Ihr „Puls“ in den aeroben Bereich kommt. Nur so werden Sie sich verbessern, wie im Sport auch.

„Es geht darum sich selbst herauszufordern, um ein besseres Ergebnis als bisher zu erreichen“.

Sind die Ergebnisse schon sehr gut, dann besteht das Ziel darin, das Niveau zu halten.

Meine Ziele im KBL Teil 1	
Mündliche Prüfung, Beratungsgespräch	Schriftliche Prüfung

Um Ihre Ziele zu erreichen, kann auch die Bildung von Lernpartnerschaften sinnvoll sein.

7 „Merk-würdiges“ Sparen & Anlegen - Wertpapierberatung (KBL Teil 1)

Die nachfolgende strukturierte Vorgehensweise soll Sie bei der Gesprächsführung rund um die Vermögensbildung im Zusammenhang mit Wertpapieren unterstützen. Ihre Notizen während des Unterrichts sind eine wertvolle Vorbereitung für Ihre Trainingsgespräche, aber auch für den Transfer in die Beratungspraxis.

Gespräch
vorbereiten

Gespräch
eröffnen

Bedarf
analysieren

Lösung
anbieten

8 KBL Beratungstraining im Teil 1

In den verkäuferischen Unterrichten lernen Sie die Grundlagen, um Beratungsgespräche erfolgreich zu führen. Sie sollten das Beratungstraining aktiv nutzen, um mindestens vier Gespräche selbst in der Rolle des Beraters zu führen.

Folgende Trainingsmöglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung:

Bedarfsfeld Kredit & Konsum

Bedarfsfeld Absicherung

Bedarfsfeld Altersvorsorge

Bedarfsfeld Sparen & Anlegen

Bedarfsfeld Wohnen & Immobilie

Abschlussstraining

8.1 Produkte und Prozesse

Sie bekommen hier eine Übersicht über die verschiedenen Prozesse und Produkte, die Sie in Ihren Beratungstrainings erleben werden. Sie haben die Möglichkeit, anhand der Liste, selbstständig zu überprüfen, welche Prozesse und Produkte Sie schon im Training erleben durften und welche Ihnen noch fehlen.

Ziel ist es, dass Sie bis zu Ihrer mündlichen Prüfung alle Prozesse und Produkte aktiv oder passiv als Beobachter erleben konnten.

Folgende Prozesse und Beratungsmedien werden Sie trainieren:

- OSPlus_neo Finanzkonzept
- OSPlus_neo Wertpapierberatung
- OSPlus_neo Deko VL fix
- OSPlus_neo Versicherungskammer Bayern
- OSPlus_neo Privatkredit Plus
- OSPlus_neo Sparkassen-Card Plus
- www.sparkasse-landshut.de
- www.vkb.de
- www.kranken-vertrieb.de (Pfleger)
- LBS Berater-App
- DekoNet
- DSV-Navigator

Folgende Themen sollten Sie erleben:

- Ihre Girokontomodelle
- Payment
- Mobile-/Internetbanking
- Digitales Serviceangebot
- Sparkassen-Card Plus
- S-Privatkredit Plus
- Restkreditversicherung
- S-Privat-Schutz
- S-Einkommens-Schutz
- Kraftfahrtversicherung
- PrivatRente FlexVario
- JuniorRente FlexVario
- LBS-Bausparen (ohne Wohnriester)
- Produktkorb Wertpapier Teil 1

Hinweis: Alle weiteren Themengebiete aus Ihren Fachunterrichten werden Teil des Trainings bzw. Ihrer mündlichen Prüfung sein.

8.2 Feedback

Damit wir mit Ihnen Ihre Beraterpersönlichkeit weiterentwickeln können, erhalten Sie nach Ihrem Beratungsgespräch ein Feedback. Als Orientierung, woran wir die Qualität von Beratungsgesprächen messen, erhalten Sie Einblick in unseren Bewertungsbogen.

Verkaufs- und Beratungskompetenz
<u>Auftreten - Erscheinungsbild von Person und Arbeitsplatz</u> <ul style="list-style-type: none"> - Zeigt freundliches und sicheres Auftreten - Hat ein gepflegtes Äußeres - Strukturiert, organisiert und beherrscht Arbeitsplatz und Arbeitsmittel
<u>Gesprächsvorbereitung</u> <ul style="list-style-type: none"> - Bereitet sich strukturiert und effizient auf das Gespräch vor - Hat einen roten Faden für sein Gespräch entwickelt - Nutzt vorhandene Informationen, z. B. Trainerkarte, OSPlus_neo Kundenübersicht (Berater), Beratungsübersicht im Finanzkonzept - Bereitet notwendige Beratungsmedien vor (Visualisierungshilfen, iPad, ...), z. B. situativ Wertentwicklungrechner im DekaNet - Erkennt weitere Gesprächsanlässe und bereitet sich darauf vor („Storytelling“)
<u>Ggf. Akquise</u> <ul style="list-style-type: none"> - Setzt die Erfolgsfaktoren für anlassfreies Telefonieren um - Erkennt und nutzt Gesprächsanlässe bei Servicekontakten
<u>Gesprächseröffnung</u> <ul style="list-style-type: none"> - Positioniert die S-Finanzgruppe und sich als Berater situationsgerecht - Der Einstieg ins Gespräch ist anlassbezogen - Stellt bei Erstgesprächen die ganzheitliche Betreuung in den Mittelpunkt - Informiert über Gesprächsablauf und -fahrplan - Bindet Kunden ein und fragt Kundenerwartung und -anliegen ab - Positioniert weitere Gesprächsanlässe zum Cross- und Up-Selling - Baut Kontakt zum Kunden auf
<u>Bedarf analysieren</u> <ul style="list-style-type: none"> - Kann die Bedarfsanalyse aufbauen und strukturieren - Stellt das Anliegen des Kunden in den Mittelpunkt des Gesprächs - Führt ergebnisorientiert vorhandene und neue Informationen zusammen - Kann verschiedene Fragetechniken zum richtigen Zeitpunkt einsetzen - Setzt unterschiedliche Beratungshilfen und Visualisierungen ein - Setzt vorhandene Beratungsprozesse professionell ein - Fasst die Informationen zusammen und holt sich das Einverständnis des Kunden ein - Dokumentiert technisch nachvollziehbar Merker und Beratungswünsche des Kunden - Ganzheitlicher Ansatz: Lässt Kunden priorisieren
<u>Lösungen anbieten</u> <ul style="list-style-type: none"> - Argumentiert und formuliert kundenbezogen - Stimmt die Produktmerkmale und die Kundenbedürfnisse aufeinander ab - Kann Einwände methodisch geschickt behandeln - Spricht eine konkrete Empfehlung aus
<u>Geschäft abschließen</u> <ul style="list-style-type: none"> - Stellt konsequent die Abschlussfrage und führt eine verbindliche Entscheidung herbei - Erkennt und nutzt Kaufsignale und holt die Kundenunterschrift ein - Nutzt Cross-Selling- und Up-Selling-Chancen für weitere Akquisitionsanlässe und terminiert diese (kann auch schon zum Gesprächsbeginn erfolgen) - Bestärkt den Kunden in seiner Entscheidung
<u>Ausblick & Gesprächsabschluss</u> <ul style="list-style-type: none"> - Vereinbart und dokumentiert verbindlich Termine im Finanzkonzept (konkreter Folgetermin) - Kundenfeedback einholen, Abschlusskontakt gestalten und Weiterempfehlung aussprechen
<u>Gesamteindruck Gesprächsführung</u> <ul style="list-style-type: none"> - Geht strukturiert vor (Beratungsprozess bzw. Produktberatung) - Führt aktiv, vertriebllich zielgerichtet das Gespräch beachtet das Zeitmanagement - Gestaltet und führt das Gespräch entsprechend des Kundentyps und der Lebensphase - Kann gut zuhören, animiert Kunden zum Sprechen - Spricht kundenverständlich und setzt Fachausdrücke situationsgerecht ein - Setzt rechtlich notwendige Vorgaben verkäuferisch geschickt ein - Setzt Beratungsmedien kundengerecht ein und wechselt gekonnt und angemessen die Medien - Achtet auf die Wirtschaftlichkeit – Das Potenzial des Kunden wird in der Beratung berücksichtigt - Berücksichtigt Qualitätsstandards zur Bildschirmberatung und des Finanzkonzeptes

1. Training, Bedarfsfeld:
Datum:
Mein/e Trainer/in:
Anlass des Kundengesprächs:
Meine Ziele:
Mein Feedback:
Meine erlebten Stärken:
Themen, an denen ich arbeiten werde:
Meine nächsten Schritte:
Unterschrift Trainer/in:

2. Training, Bedarfsfeld:**Datum:****Mein/e Trainer/in:****Anlass des Kundengesprächs:****Meine Ziele:****Mein Feedback:****Meine erlebten Stärken:****Themen, an denen ich arbeiten werde:****Meine nächsten Schritte:****Unterschrift Trainer/in:**

3. Training, Bedarfsfeld:**Datum:****Mein/e Trainer/in:****Anlass des Kundengesprächs:****Meine Ziele:****Mein Feedback:****Meine erlebten Stärken:****Themen, an denen ich arbeiten werde:****Meine nächsten Schritte:****Unterschrift Trainer/in:**

4. Training, Bedarfsfeld:**Datum:****Mein/e Trainer/in:****Anlass des Kundengesprächs:****Meine Ziele:****Mein Feedback:****Meine erlebten Stärken:****Themen, an denen ich arbeiten werde:****Meine nächsten Schritte:****Unterschrift Trainer/in:**

5. Training, Bedarfsweld:
Datum:
Mein/e Trainer/in:
Anlass des Kundengesprächs:
Meine Ziele:
Mein Feedback:
Meine erlebten Stärken:
Themen, an denen ich arbeiten werde:
Meine nächsten Schritte:
Unterschrift Trainer/in:

6. Training, Bedarfsweld:**Datum:****Mein/e Trainer/in:****Anlass des Kundengesprächs:****Meine Ziele:****Mein Feedback:****Meine erlebten Stärken:****Themen, an denen ich arbeiten werde:****Meine nächsten Schritte:****Unterschrift Trainer/in:**

7. Training, Bedarfsweld:
Datum:
Mein/e Trainer/in:
Anlass des Kundengesprächs:
Meine Ziele:
Mein Feedback:
Meine erlebten Stärken:
Themen, an denen ich arbeiten werde:
Meine nächsten Schritte:
Unterschrift Trainer/in:

9 Die Transferphase

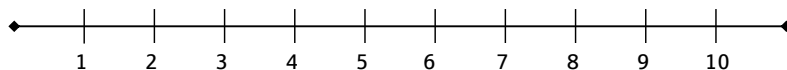
Im KBL Teil 1 haben Sie an Ihrer fachlichen, verkäuferischen und persönlichen Kompetenz gearbeitet. Jetzt gilt es, dieses Wissen und Können im Sparkassenvertrieb umzusetzen. Zu Beginn dieser Praxisphase sollten Sie jedoch einen Blick auf die Ziele werfen, die Sie sich vor einigen Wochen gesetzt haben und das Erreichte reflektieren.

9.1 Transfergespräch mit meiner Führungskraft

Gespräch mit meiner Führungskraft

Was hat sich konkret verändert seit dem Besuch des KBL Teil 1?

Wo stehe ich jetzt?

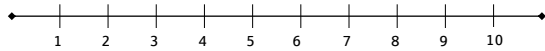


Woran merke ich die Veränderung?

Was habe ich aus dem KBL Teil 1 mitgenommen:

Welche Stärken habe ich während des KBL Teil 1 an mir beobachtet?

Welche Unterstützung brauche ich von meiner Führungskraft während der Transferphase?

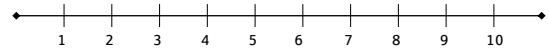
Ein Blick auf meine Kompetenzfelder:**Wo stehen Sie in den einzelnen Kompetenzfeldern?****Was macht die Zahl aus?****Was hat sich verändert?****Was ist nun anders?****Fachliche Kompetenz:**

■

■

■

■

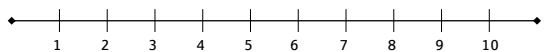
Verkäuferische Kompetenz:

■

■

■

■

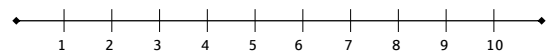
Persönliche Kompetenz:

■

■

■

■

Und mein ganz persönliches Ziel:

■

■

■

■

9.1.1 Transferaufträge der Verbundpartner

LBS

Was will ich konkret erreichen?

... umgerechnet auf eine Woche würde das bedeuten

VKB

Was will ich konkret erreichen?

... umgerechnet auf eine Woche würde das bedeuten

Deka

Was will ich konkret erreichen?

... umgerechnet auf eine Woche würde das bedeuten

10 Webinare in der E-Learningphase vor dem KBL Teil 2

Wie bereits vor Beginn Ihres KBL Teil 1 beginnt auch der 2. Teil des Studienganges zum/zur Sparkassenfachwirt/-in mit einem Web based Training. Die Inhalte werden in Ihrem Präsenzteil in Landshut nicht mehr wiederholt, sie gelten als „vermittelt“.

Webinare:	Datum:	Vorbereitung erledigt?
Sparen & Anlegen		<input type="checkbox"/>

Nehmen Sie sich für die Bearbeitung der WBT's genügend Zeit, um die Inhalte gut zu verstehen.

11 WBT's in der E-Learningphase vor dem KBL Teil 2

Bearbeitung von WBT's	Datum	erledigt?
VKB LernErlebniswelt <ul style="list-style-type: none">• Kompositversicherungen Wohngebäude Vario		<input type="checkbox"/>
Deka Lernwelt <ul style="list-style-type: none">• WBT Grundwissen Zertifikate• WBT Rentenfonds allgemein		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

12 Vorbereitungsgespräch mit meiner Führungskraft für KBL Teil 2

Nehmen Sie sich gemeinsam mit Ihrer Führungskraft auch wieder die Zeit, ein Vorbereitungsgespräch auf den KBL Teil 2 zu führen. Werfen Sie einen Blick zurück auf Ihre Ziele vor Beginn des Teil 1 und führen Sie ein „up-date“ durch.

Werfen Sie hierfür einen Blick in die Stundentafel für den KBL Teil 2.

Thema	DOPPEL-STUNDEN (DS)
Kursorganisation	1
Lernen: Analyse und Reflexion	1
Steuern	4
Recht	4
Sparen & Anlegen: Basiswissen Volkswirtschaft und Kapitalmärkte	2
Sparen & Anlegen: Anlageform Anleihen und strukturierte Anlageprodukte	2
Sparen & Anlegen: Anlageform Investmentfonds	8
Sparen & Anlegen: Beratungsprozess Anlageberatung (BPA)	4
Sparen & Anlegen: Training	8
Wohnen & Immobilie: Bausparen	4
Wohnen & Immobilie: Wohneigentum finanzieren	4
Wohnen & Immobilie: Detailanalyse Immobilien und Perspektivberatung	2
Absicherung und Altersvorsorge	4
Altersvorsorge: Beratungsprozess Altersvorsorge (AV-Tool)	2
Absicherung, Altersvorsorge und Wohnen & Immobilie Training	8
Nachwuchskunden	2
Grundlagen der digitalen Beratung	4
Selbststudium (bei hybriden Kursen)	4
Abschlusstraining	4
Prüfung (Beratungsgespräch)	4
Prüfung (schriftlich)	4
SUMMEN	80

Gespräch mit meiner Führungskraft

Welchen Beitrag leiste ich, damit der Besuch des KBL für mich, meine Sparkasse und für meine Kunden von Nutzen ist?

Welche Unterstützung erwarte ich von meiner Führungskraft während des KBL Teil 2 und danach?

Meine Entwicklungsfelder:

Woran ich konkret arbeiten möchte ...

Fachliche Kompetenz:

Verkäuferische Kompetenz:

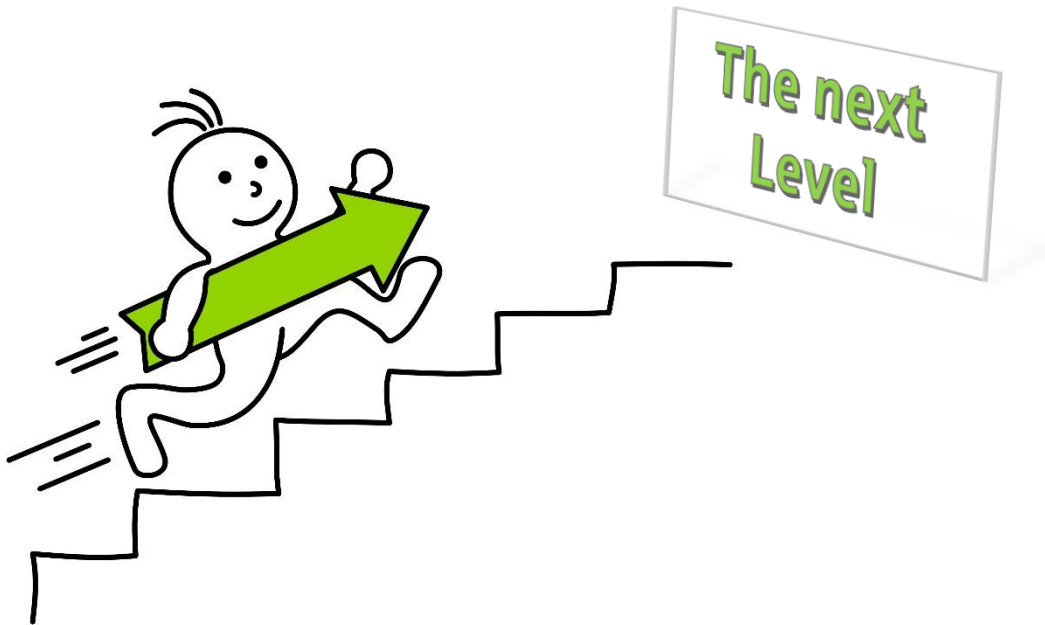
Persönliche Kompetenz:

Und mein ganz persönliches Ziel:

13 1. Tag im KBL Teil 2

Die nachfolgenden Seiten werden Sie am Tag 1 im KBL Teil 2 beantworten.

„Es kommt nicht darauf an, wie du etwas anfängst, sondern wie du es zu Ende bringst.“



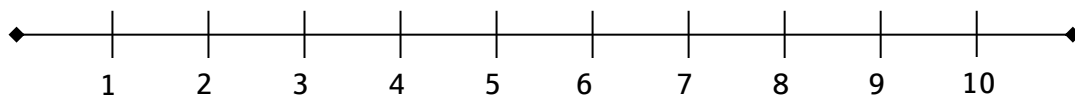
Vor einigen Monaten haben Sie an Ihrem 1. Tag im KBL Teil 1 den eigenen Lernprozess hinterfragt und reflektiert. Bevor Sie nun in den 2. Teil des Studienganges starten, macht es Sinn, diese Vorgehensweise zu wiederholen und die Erkenntnisse aus dem KBL Teil 1 dabei zu berücksichtigen.

Beginnen Sie wieder mit einer konkreten Standortanalyse im Hinblick auf die Themen im KBL Teil 2.

IST-/ Soll Aktivität**Mein IST-Status:**

- ◆ „10“ bedeutet, ich erfülle alles, was in meinem Job verlangt wird
- ◆ „1“ bedeutet, ich fühle mich unsicher/ habe keine Erfahrung

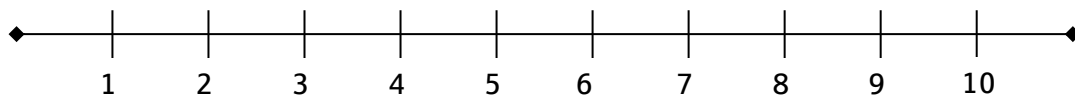
Wo stehen Sie aktuell? Markieren Sie Ihren aktuellen Standort.



- ◆ Was genau macht diese Einschätzung aus?

Mein Soll-Status:

- ◆ Wo möchten Sie nach dem KBL stehen?



- ◆ Was ist dann konkret anders?

Mein nächster Schritt:

- ◆ Was machen Sie dafür, um Ihre Ziele zu erreichen:

14 Reflexion Lernprozess „Update“

Machen Sie sich die Erfahrungen aus dem KBL Teil 1 zunutze und reflektieren Ihre Vorgehensweise und die damit verbundenen Ergebnisse.

Lerntypen und Lernwege
<p>Welche Lernwege haben sich im Teil 1 bewährt?</p>
<p>Was sollte ich anders machen, was beibehalten?</p>

Und jetzt wieder ganz konkret – was wollen Sie erreichen?

„Es geht darum sich selbst herauszufordern, um ein besseres Ergebnis als bisher zu erreichen“.

Sind die Ergebnisse schon sehr gut, dann besteht das Ziel darin, das Niveau zu halten.

Meine Ziele im KBL Teil 2	
Mündliche Prüfung, Beratungsgespräch	Schriftliche Prüfung

15 „Merk-würdiges“ Sparen & Anlegen - Anlageberatung (KBL Teil 2)

Die nachfolgende strukturierte Vorgehensweise soll Sie bei der Gesprächsführung rund um die Portfolioberatung mit dem Anlageberatungsprozess unterstützen. Ihre Notizen während des Unterrichts sind eine wertvolle Vorbereitung für Ihre Trainingsgespräche, aber auch für den Transfer in die Beratungspraxis.

Gespräch
vorbereiten

Gespräch
eröffnen

Bedarf
analysieren

Lösung
anbieten

16 KBL Beratungstraining im Teil 2

Auch im KBL Teil 2 haben Sie wieder viele Trainingsmöglichkeiten zur Verfügung. Wir empfehlen auch hier mindestens fünf Beratungsgespräche in der Rolle des Beraters selbst zu trainieren.

Dafür stehen Ihnen folgende Trainingsmöglichkeiten zur Verfügung:

**Bedarfsfeld Altersvorsorge und
Wohnen und Immobilie**

Bedarfsfeld Sparen & Anlegen

Abschlusstraining

16.1 Produkte und Prozesse im Teil 2

Wie in Ihrem Teil 1 möchten wir Ihnen wieder eine Übersicht der für Sie in Frage kommenden Prozesse und Produkte zur Verfügung stellen. Sie haben hier wieder die Möglichkeit, selbstständig zu überprüfen, welche Prozesse und Produkte Sie schon aktiv oder auch als Beobachter passiv erleben dürfen.

Mit folgenden Prozessen und Beratungsmedien werden Sie üben:

- OSPlus_neo:Privates Finanzkonzept
- OSPlus_neo Altersvorsorge
- OSPlus_neo Immobilien
- OSPlus_neo S-Baufinanzierung Anbahnung – Eigentum planen
- OSPlus_neo Modernisierungskredit
- OSPlus_neo Anlageberatung
- OSPlus_neo Versicherungskammer Bayern
- Sparkassen Immobilienportal
- DekaNet
- LBS Berater-App

Folgende Produkte sollten Sie aktiv oder in der passiven Beraterrolle erleben:

- Modernisierungskredit
- LBS-Modernisierungskredit
- LBS Bausparen (inkl. Wohnriester), aktuelles Tarifwerk
- Risiko-Lebensversicherung
- PrivatRente WachstumGarant
- PrivatRente FlexInvest
- PrivatRente FlexVario
- PrivatRente NachhaltigkeitInvest
- Wohngebäudeversicherung
- Wertpapiere laut Produktkorb Teil 2

Hinweis:

Alle weiteren Themen aus Ihren Fachunterrichten werden ein Teil der Trainings bzw. Ihrer mündlichen Prüfung sein.

16.2 Feedback

Wie Sie es bereits im Teil 1 erleben durften, spielt Feedback eine große Rolle, um sich in seiner Persönlichkeit weiterzuentwickeln.

Auch in Ihrem Teil 2 möchten wir wieder mit Ihnen zusammen daran arbeiten.

Im Beratungstraining erhalten Sie von Ihrem Trainer als Feedback die wichtigsten Botschaften, um sich weiterzuentwickeln.

Der Bewertungsbogen soll Ihnen als Orientierung dienen.

Verkaufs- und Beratungskompetenz
<u>Auftreten - Erscheinungsbild von Person und Arbeitsplatz</u> <ul style="list-style-type: none"> - Zeigt freundliches und sicheres Auftreten - Hat ein gepflegtes Äußeres - Strukturiert, organisiert und beherrscht Arbeitsplatz und Arbeitsmittel
<u>Gesprächsvorbereitung</u> <ul style="list-style-type: none"> - Bereitet sich strukturiert und effizient auf das Gespräch vor - Hat einen roten Faden für sein Gespräch entwickelt - Nutzt vorhandene Informationen, z. B. Trainerkarte, OSPlus_neo Kundenübersicht (Berater), Beratungsübersicht im Finanzkonzept - Bereitet notwendige Beratungsmedien vor (Visualisierungshilfen, iPad, ...), z. B. situativ Wertentwicklungsrechner im Dekanet - Erkennt weitere Gesprächsanlässe und bereitet sich darauf vor („Storytelling“)
<u>Ggf. Akquise</u> <ul style="list-style-type: none"> - Setzt die Erfolgsfaktoren für anlassfreies Telefonieren um - Erkennt und nutzt Gesprächsanlässe bei Servicekontakten
<u>Gesprächseröffnung</u> <ul style="list-style-type: none"> - Positioniert die S-Finanzgruppe und sich als Berater situationsgerecht - Der Einstieg ins Gespräch ist anlassbezogen - Stellt bei Erstgesprächen die ganzheitliche Betreuung in den Mittelpunkt - Informiert über Gesprächsablauf und -fahrplan - Bindet Kunden ein und fragt Kundenerwartung und -anliegen ab - Positioniert weitere Gesprächsanlässe zum Cross- und Up-Selling - Baut Kontakt zum Kunden auf
<u>Bedarf analysieren</u> <ul style="list-style-type: none"> - Kann die Bedarfsanalyse aufbauen und strukturieren - Stellt das Anliegen des Kunden in den Mittelpunkt des Gesprächs - Führt ergebnisorientiert vorhandene und neue Informationen zusammen - Kann verschiedene Fragetechniken zum richtigen Zeitpunkt einsetzen - Setzt unterschiedliche Beratungshilfen und Visualisierungen ein - Setzt vorhandene Beratungsprozesse professionell ein - Fasst die Informationen zusammen und holt sich das Einverständnis des Kunden ein - Dokumentiert technisch nachvollziehbar Merker und Beratungswünsche des Kunden - Ganzheitlicher Ansatz: Lässt Kunden priorisieren
<u>Lösungen anbieten</u> <ul style="list-style-type: none"> - Argumentiert und formuliert kundenbezogen - Stimmt die Produktmerkmale und die Kundenbedürfnisse aufeinander ab - Kann Einwände methodisch geschickt behandeln - Spricht eine konkrete Empfehlung aus
<u>Geschäft abschließen</u> <ul style="list-style-type: none"> - Stellt konsequent die Abschlussfrage und führt eine verbindliche Entscheidung herbei - Erkennt und nutzt Kaufsignale und holt die Kundenunterschrift ein - Nutzt Cross-Selling- und Up-Selling-Chancen für weitere Akquisitionsanlässe und terminiert diese (kann auch schon zum Gesprächsbeginn erfolgen) - Bestärkt den Kunden in seiner Entscheidung
<u>Ausblick & Gesprächsabschluss</u> <ul style="list-style-type: none"> - Vereinbart und dokumentiert verbindlich Termine im Finanzkonzept (konkreter Folgetermin) - Kundenfeedback einholen, Abschlusskontakt gestalten und Weiterempfehlung aussprechen
<u>Gesamteindruck Gesprächsführung</u> <ul style="list-style-type: none"> - Geht strukturiert vor (Beratungsprozess bzw. Produktberatung) - Führt aktiv, vertrieblich zielgerichtet das Gespräch beachtet das Zeitmanagement - Gestaltet und führt das Gespräch entsprechend des Kundentyps und der Lebensphase - Kann gut zuhören, animiert Kunden zum Sprechen - Spricht kundenverständlich und setzt Fachausdrücke situationsgerecht ein - Setzt rechtlich notwendige Vorgaben verkäuferisch geschickt ein - Setzt Beratungsmedien kundengerecht ein und wechselt gekonnt und angemessen die Medien - Achtet auf die Wirtschaftlichkeit – Das Potenzial des Kunden wird in der Beratung berücksichtigt - Berücksichtigt Qualitätsstandards zur Bildschirmberatung und des Finanzkonzeptes

1. Training, Bedarfsfeld:
Datum:
Mein/e Trainer/in:
Anlass des Kundengesprächs:
Meine Ziele:
Mein Feedback:
Meine erlebten Stärken:
Themen, an denen ich arbeiten werde:
Meine nächsten Schritte:
Unterschrift Trainer/in:

2. Training, Bedarfsweld:**Datum:****Mein/e Trainer/in:****Anlass des Kundengesprächs:****Meine Ziele:****Mein Feedback:****Meine erlebten Stärken:****Themen, an denen ich arbeiten werde:****Meine nächsten Schritte:****Unterschrift Trainer/in:**

3. Training, Bedarfsweld:
Datum:
Mein/e Trainer/in:
Anlass des Kundengesprächs:
Meine Ziele:
Mein Feedback:
Meine erlebten Stärken:
Themen, an denen ich arbeiten werde:
Meine nächsten Schritte:
Unterschrift Trainer/in:

4. Training, Bedarfsfeld:**Datum:****Mein/e Trainer/in:****Anlass des Kundengesprächs:****Meine Ziele:****Mein Feedback:****Meine erlebten Stärken:****Themen, an denen ich arbeiten werde:****Meine nächsten Schritte:****Unterschrift Trainer/in:**

5. Training, Bedarfsfeld:**Datum:****Mein/e Trainer/in:****Anlass des Kundengesprächs:****Meine Ziele:****Mein Feedback:****Meine erlebten Stärken:****Themen, an denen ich arbeiten werde:****Meine nächsten Schritte:****Unterschrift Trainer/in:**

6. Training, Bedarfsfeld:**Datum:****Mein/e Trainer/in:****Anlass des Kundengesprächs:****Meine Ziele:****Mein Feedback:****Meine erlebten Stärken:****Themen, an denen ich arbeiten werde:****Meine nächsten Schritte:****Unterschrift Trainer/in:**

7. Training, Bedarfsfeld:
Datum:
Mein/e Trainer/in:
Anlass des Kundengesprächs:
Meine Ziele:
Mein Feedback:
Meine erlebten Stärken:
Themen, an denen ich arbeiten werde:
Meine nächsten Schritte:
Unterschrift Trainer/in:

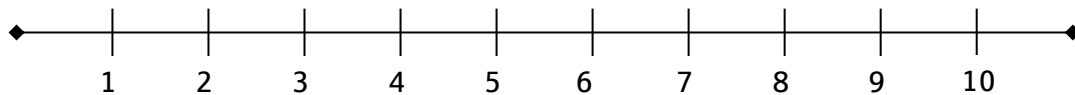
17 Gespräch mit meiner Führungskraft nach dem KBL Teil 2

Sie haben es geschafft! Auch im KBL Teil 2 haben Sie an Ihrer fachlichen, verkäuferischen und persönlichen Kompetenz gearbeitet. Jetzt gilt es, dieses Wissen und Können im Sparkassenvertrieb umzusetzen.

Werfen Sie nun einen Blick auf Ihre Ziele, die Sie sich vor einigen Wochen gesetzt haben und reflektieren Sie diese gemeinsam mit Ihrer Führungskraft.

Gespräch mit meiner Führungskraft

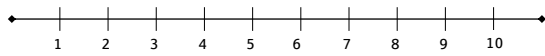
Was hat sich konkret verändert seit dem Besuch des KBL Teil 2?
Wo stehen ich jetzt?



Woran merke ich die Veränderung?

Was habe ich aus dem KBL Teil 2 mitgenommen?

Wo sehe ich mich in den nächsten drei Jahren, in 10 Jahren?

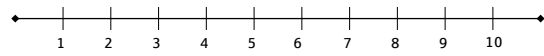
Ein Blick auf meine Kompetenzfelder:**Wo stehen Sie in den einzelnen Kompetenzfelder?****Was macht die Zahl aus?****Was hat sich verändert?****Was ist nun anders?****Fachliche Kompetenz:**

■

■

■

■

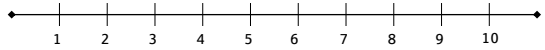
Verkäuferische Kompetenz:

■

■

■

■

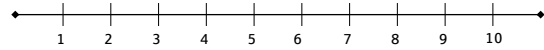
Persönliche Kompetenz:

■

■

■

■

Und mein ganz persönliches Ziel:

■

■

■

■

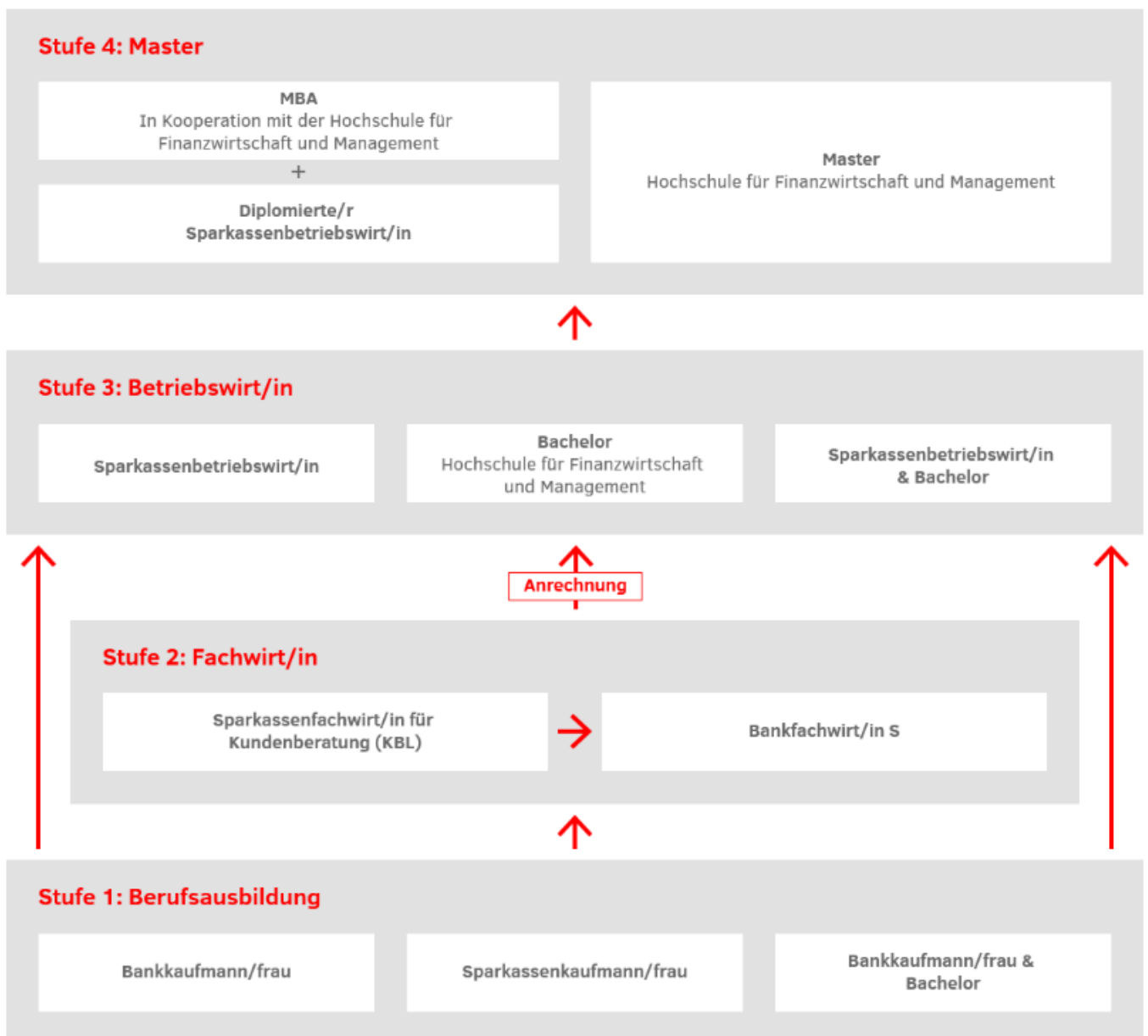
18 Wie kann es nun weitergehen?

Mit Stolz können Sie jetzt den Titel „Sparkassenfachwirt/-in“ auf die Visitenkarte drucken lassen. Sie haben viel dafür getan, haben sich einiges getraut und hatten auch manchmal den Mut, „ins kalte Wasser“ zu springen. Vielleicht merken Sie selbst und vor allem auch Ihr Umfeld, dass Sie sich verändert haben. Mit mehr Fachkompetenz, mehr verkäuferischem Know-how und einer gestärkten Persönlichkeit können Sie jetzt Ihren Kunden begegnen.

Dafür wünschen wir vom KBL-Team Ihnen alles Gute und sagen DANKE, dass wir Sie ein Stück begleiten durften.

Wie kann es jetzt gut weitergehen?

Aufstiegsweiterbildung



*„Die Menschen sind es,
die Deinen zukünftigen Erfolg
bestimmen.*

*Umgebe Dich mit guten Leuten
und Du wirst nicht scheitern.“*

Wayne Huizenga
(amerikanischer Unternehmer & Milliardär)

19 Ansprechpartner

Stefan Kiebler

Tel.: 0871 504- 2289
E-Mail: s.kiebler@s-akaby.de

Jessica Bönisch

Tel.: 0871 504- 2364
E-Mail: j.boenisch@s-akaby.de

Leon Sonnleithner

Tel: 0871 504 – 2277
E-Mail: l.sonnleithner @s-akaby.de

Stefanie Kurz

Tel.: 0871 504- 2248
E-Mail: s.kurz@s-akaby.de

Sabine Saller

Tel.: 0871 504- 2234
E-Mail: s.saller@s-akaby.de

Impressum

Herausgeber
Sparkassenakademie
Sparkassenverband Bayern
Körperschaft des öffentlichen Rechts
Bürgermeister-Zeiler-Str. 1
84036 Landshut

Stefan Kiebler
Telefon: 0871 504-2289
Fax: 0871 504-442289
E-Mail: s.kiebler@s-akaby.de
www.sparkassenakademie-bayern.de

Stand: Juli 2024

