



## FORTBILDUNGSPROGRAMM 2026

Mediale Beratung



---

<b>INHALTSVERZEICHNIS</b>	<b>SEITE</b>
<b>Mediale Beratung</b> .....	<b>3</b>
15.450 S-KIPilot Kompakt Vertrieb - Einsatz von generativer KI im Service- und Beratungsalltag .....	4
15.190 Trainingsprogramm Multikanalberater/-in .....	7
15.441 Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar mit E-Learning) .....	12
15.455 KI-Leadership - Mit künstlicher Intelligenz zum natürlichen Führungserfolg .....	15
15.706 Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing .....	17
15.709 Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online) .....	19



## **02 INDIVIDUALKUNDEN**

# **Mediale Beratung**

## S-KIPilot Kompakt Vertrieb - Einsatz von generativer KI im Service- und Beratungsalltag

Erleben Sie, wie generative KI Ihren Vertriebsalltag revolutionieren kann: Von smarterer Gesprächsvorbereitung über gezielte Nachbereitung bis hin zu sofort einsetzbaren Prompt-Vorlagen. Im Webinar zeigen wir praxisnah, wie der S-KIPilot Beratung und Service effizient unterstützt – inklusive Live-Demonstration, Sicherheitschecks und Transfer in echte Sparkassen-Use-Cases.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeitende aus Service, Privatkundenberatung, Individualkundenberatung, Firmenkundenberatung sowie Vertriebsmitarbeitende, die den S-KIPilot bereits nutzen und die Anwendung vertiefen möchten oder Teams, die moderne KI-Unterstützung in der Beratung und Kommunikation einsetzen möchten

### IHR NUTZEN

- Sie lernen die vertriebsrelevanten Funktionen des S-KIPilot kennen und verstehen, wie dieser Ihre tägliche Arbeit in Service und Beratung unterstützt.
- Sie vertiefen Ihr Wissen aus der Basisqualifikation (WBT) und wenden dieses speziell im Kontext von Kundengesprächen an.
- Sie wissen, was einen guten Prompt im Vertrieb ausmacht, und steigern die Qualität und Verlässlichkeit der Ergebnisse.
- Sie erleben praxisnahe Beispiele und Anwendungsszenarien aus Service, Privatkunden-, Individualkunden- und Firmenkundengeschäft – und sehen live,

### VORAUSSETZUNG(EN)

- E-Learning: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt ([15.443](#)) oder vergleichbarer Kenntnisstand
- Erste Nutzungserfahrungen im S-KIPilot

### IHR REFERENT

Fabian Voß, FINNOFLEET engram GmbH

### HINWEIS(E)

Diese Veranstaltung wird aufgezeichnet und nach der Veranstaltung den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt. Sie haben außerdem die Möglichkeit, alternativ zur Veranstaltung direkt die Aufzeichnung mit der Angebotsnummer 15.450-V zu buchen.

### [Zur Aufzeichnung](#)

Bei Buchung der Live-Veranstaltung beachten Sie bitte:



### TERMIN(E)

08.09.2026 | virtueller Seminarraum  
10:00 – 11:30 Uhr



### DAUER

1,5 Stunden



### PREIS

159,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



#### **Carolin Nalazek**

0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



#### **Edmund Honermann**

0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

Sie melden sich zu einer Veranstaltung an, die aufgezeichnet wird zum Zweck der temporären Bereitstellung für Teilnehmende, die diese Veranstaltung entweder für eine Live-Teilnahme oder zur zeitlich flexiblen Nutzung der Veranstaltungs-Aufzeichnung gebucht haben. Dies beinhaltet die Aufzeichnung und Speicherung der Audiodaten der Teilnehmenden, sofern diese ihr Mikrofon oder Telefon für eigene Wortbeiträge freigeschaltet haben. Eine Aufzeichnung der Webcam findet in der Regel nicht statt. Sofern Sie Ihr Mikrofon oder Telefon während der Veranstaltung freischalten, geben Sie uns mit Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung Ihr Einverständnis zur Aufzeichnung Ihres Wortbeitrags. Sie haben während der Veranstaltung jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Webcam- als auch die Mikrofon-Freigabe zu aktivieren bzw. zu stoppen.

## **Programm/Inhalt**

### **Einordnung & Orientierung**

- Nutzen generativer KI im Vertrieb
- typische Einsatzfelder
- Abgrenzung zu anderen Tools

### **Funktionen des S-KIPilot für Beratung & Service**

- Gesprächsvorbereitung & Gesprächsnachbereitung
- Outlook-Add-In,
- relevante Rollenprofile & Kategorien

### **Wirksame Gesprächs-Prompts**

- Strukturmodelle für Beratungs- und Servicesituationen
- Formulierungs- & Analyseprompts
- iterative Verbesserung

### **Sichere & verantwortungsvolle Nutzung**

- Halluzinationen erkennen
- Grenzen vertrieblicher Inhalte
- Qualitätssicherung

### **Live-Demonstration im S-KIPilot (Praxisfokus)**

- Serviceanliegen
- PKB/IKB/FKB-Vorbereitung
- Outlook-Kommunikation
- Alltagsprompts

### **Transfer in den Vertriebsalltag**

- Typische Use Cases aus Sparkassen
- sofort nutzbare Prompt-Vorlagen

## Trainingsprogramm Multikanalberater/-in

### ZIELGRUPPE

Privatkunden- und Individualkundenberater/-innen oder Sparkassenfachwirte/-innen, die neben ihrer bankfachlichen und vertrieblichen Qualifizierung um ihre Mediale-Kompetenz professionalisieren möchten

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Chancen sowie Herausforderungen des Multikanal-Vertriebs und bauen Ihre Multikanalaffinität systematisch aus.
- Sie sind in der Lage, mediale Kontakte mit Kunden konsequent zu nutzen und Online-Beratungssituationen professionell zu meistern.
- Sie können Videoberatungen gekonnt führen und Ihre Telefonkommunikation weiter verbessern.

### HINWEIS(E)

Im Rahmen des Projektes OptiMa hat der Status-Check "MKB" bei den Sparkassen u. a. ergeben, dass neben der vertrieblichen Aktivierung und der Bereitstellung der digitalen Abschlussprozesse, die Schaffung der personellen Voraussetzung insbesondere die Stärkung des Wissens & Wollens der Mitarbeiter/-innen von enormer Bedeutung für eine erfolgreiche Multikanalberatung ist. Mit diesem Trainingsprogramm bieten wir Ihnen ein modulares Konzept, welches Sie je nach Ihrer spezifischen Qualifizierungsnotwendigkeiten flexibel auf Ihr Haus zugeschneiden können. Sprechen Sie uns an! Wir wählen mit Ihnen gerne gemeinsam die passenden Maßnahmen aus.



### TERMIN(E)

nach Vereinbarung



### DAUER

nach Absprache



### PREIS

nach Vereinbarung



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE

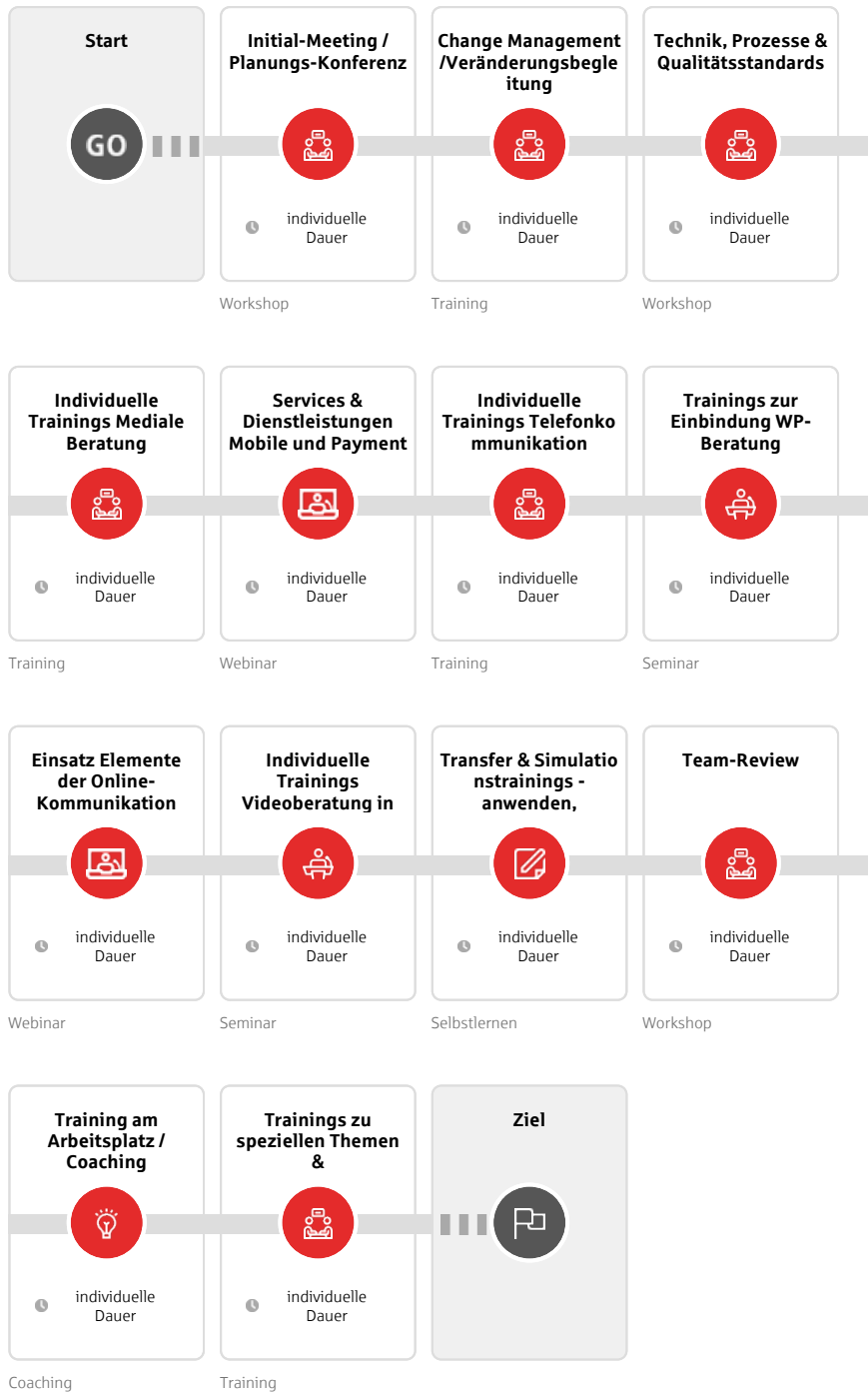


**Birgit Knoll**

0231 22240-788

birgit.knoll@ska.nrw

**Ihre Lernreise: Trainingsprogramm Multikanalberater/-in**



**Programm/Inhalt**

**Vorbereitungsphase strategische & prozessuale Umsetzung**

- Initial-Meeting / Planungs-Konferenz
- Optional Auswahl geeigneter Mitarbeiter/-innen
- Changemanagement / Veränderungsbegleitung / Teamtrainings
- Technik, Prozesse & Qualitätsstandards

### **Realisierungs- & Transferphase Trainingsprogramm Multikanalberatung**

- Training Grundlagen Mediale-Beratung (Webinar)
  - Multikanal-Affine Kunden qualifiziert beraten
  - Konsequente Gesprächssteuerung bei multikanal-affinen Kunden in Richtung Mediale-Kanäle
  - Kundenkontakt- und Community-Management erweitern
  - Mit digitalen Medien sicher umgehen
  - Mentale Einstellung als Erfolgsfaktor
  - Leitlinien, Restriktionen und Legitimationsfragen kennen
- Services & Dienstleistungen Mobile und Payment (Webinar)
  - Mobile Services dem Kunden erklären und Sparkassen App nutzen
  - Online-Payment und -Services anbieten
- Transfer der erworbenen Kenntnisse - anwenden, reflektieren und vertiefen
- Telefonkommunikation professionalisieren (Seminar online oder in Präsenz)
  - Erfolgsfaktoren der Kommunikation am Telefon kennen
  - Grundregeln der Gesprächsführung befolgen
  - Persönliche Wirkung am Telefon sympathisch einsetzen
  - Authentisch per Sprache beeindrucken
  - Termine konsequent vereinbaren
  - Serviceleistung mit charmanter Hartnäckigkeit offerieren
  - Produkte per Telefon abschließen und Preisverhandlungen gekonnt meistern
  - Reklamationen emphatisch begegnen
  - Standards und Gesprächsleitfäden sinnvoll anwenden
- Einbindung WP-Beratung (Seminar online oder in Präsenz)
  - Rahmenbedingungen WP-Beratung per Telefon
  - Telefonische Orders korrekt abwickeln
  - Ablauf telef. WP-Beratung
- Transfer & Simulationstrainings
- Online-Kommunikation (Webinar)
  - Mit der Internet Filiale Kundenbeziehungen pflegen
  - Interaktiv mit dem Berater-Chat kommunizieren
  - Social Media vertrieblich nutzen
  - E-Mails kundenorientiert bearbeiten und beantworten
- Einsatz Videoberatung (Seminar online oder in Präsenz)
  - Beratungssituationen und Grenzen des Mediums orten
  - Die Kamera als Kommunikationsmittel angemessen positionieren
  - Körpersprache, Mimik und Gestik schlagfertig einsetzen
  - Sicher und routiniert in Screen-Sharing oder Co-Browsing bzw. Skype for Business
  - Experten routiniert zuschalten
- Transfer, Coaching am Arbeitsplatz & Simulationstrainings

**Feintuningphase**

- Praxisbegleitung
- Schwierige Situationen meistern
- Stimmtraining
- Team-Review

## Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar mit E-Learning)

**Machen Sie sich fit für den effektiven Einsatz des S-KIPilot! In unserem interaktiven Webinar lernen Sie, wie Sie die neuesten Funktionen optimal nutzen, gezielt hochwertige Prompts formulieren und typische Anwendungsfälle aus der Sparkassenpraxis erfolgreich umsetzen. Profitieren Sie von praxisnahen Live-Demos, wertvollen Tipps und dem direkten Austausch!**

### ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen, die für den S-KIPilot freigeschaltet sind bzw. die bereits Erfahrungen zum Einsatz von KI-Anwendungen im Arbeitsalltag gesammelt haben

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Funktionsweisen und Besonderheiten des S-KIPilot in seiner aktuellen Version und verstehen diese für die Nutzung.
- Sie können Ihr Wissen aus der Basisqualifikation (WBT) direkt anwenden.
- Sie wissen, was einen guten Prompt im S-KIPilot ausmacht, und steigern damit deutlich die Qualität der Ergebnisse.
- Sie sind vertraut mit konkreten Anwendungsszenarien für Ihren Arbeitsalltag und sehen im Live-System, wie typische Aufgaben effizient gelöst werden können.

### VORAUSSETZUNG(EN)

- Idealerweise verfügen Sie über einen eigenen Zugang zur Anwendung.
- E-Learning "Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis – Basiswissen kompakt" wird empfohlen.
- Erste Erfahrungen mit dem S-KIPilot sind hilfreich

### IHR REFERENT

Fabian Voß, FINNOFLEET engram GmbH

### HINWEIS(E)

**Nach Abschluss des Webinars erhalten Sie eine Bescheinigung über Ihre erfolgreiche Teilnahme, die die regulatorischen Anforderungen des EU AI-Act abdeckt.** Das Webinar findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung. Zusätzlich werden Sie automatisch für die kostenfreien E-Learnings "Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis – Basiswissen kompakt" freigeschaltet.

Gerne bieten wir Ihnen diese Veranstaltung als individuelle Inhouse-Veranstaltung für Ihre Sparkasse an. Bei Interesse sprechen Sie bitte Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.



### TERMIN(E)

03.09.2026 | virtueller Seminarraum  
10:00 – 11:30 Uhr

Optional bereitgestelltes E-Learning KI in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompakt (01.01.2026 - 02.08.2027) Webinar (03.09.2026)



### DAUER

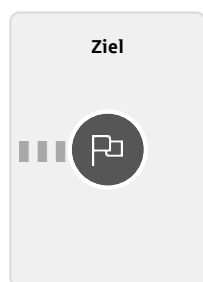
1,5 Stunden  
90 Minuten Webinar zzgl. Lernzeit für optional vorgeschaltete E-Learnings & Transfer



### PREIS

159,00 Euro pro Teilnehmer/-in inkl. kostenfreies E-Learning

Ihre Lernreise: Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag  
(Webinar mit E-Learning)



 **KONTAKT**

ANMELDUNG



**Jana Bathe**  
0231 22240-709  
jana.bathe@ska.nrw

INHALTE



**Edmund Honermann**  
0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Optional vorgeschaltetes kostenfreies E-Learning Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis – Basiswissen kompakt**

- Modul 1: Was ist Künstliche Intelligenz? (Eine Einführung – Definition und Abgrenzung)
- Modul 2: Wie verändert KI unseren (Arbeits-)Alltag?
- Modul 3: Grenzen von KI
- Modul 4: Ethik und Verantwortung bei der Nutzung von KI
- Modul 5: Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit
- Abschlusstest: Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis

**Webinar (90 Minuten)** (10:00 - 11:30 Uhr)

#### **Einordnung & Grundlagen generativer KI**

- Kurzer Überblick zu Nutzen, Grenzen und Einsatzmöglichkeiten im Sparkassenalltag

#### **Funktionen des S-KIPilot**

- Aufbau, Navigation, Rollenprofile und Kategorien
- Stärken und Einschränkungen

#### **Wirksamer Prompten**

- Grundlagen guter Prompts
- einfache Strukturmodelle
- Prompt-Arten
- iterative Verbesserung

#### **Fallstricke & sichere Nutzung**

- Halluzinationen erkennen
- Qualitätssicherung anwenden
- datenschutzkonform arbeiten

#### **Live-Demonstrationen im S-KIPilot**

- Praxisnahe Beispiele zu Texten und Zusammenfassungen
- Ideenfindung und alltägliche Kommunikation

#### **Transfer & praktische Nutzung**

- Typische Sparkassen-Use Cases
- sofort einsetzbare Prompt-Vorlagen

## KI-Leadership - Mit künstlicher Intelligenz zum natürlichen Führungserfolg

Ihren Führungsalltag mit KI einfacher, schneller und leichter gestalten: Die eigenen Projekte präsentationsfertig haben, dafür Lösungsideen und Quellenangaben bekommen und Bilder generieren lassen. Genauso Gespräche mit Mitarbeitenden einfacher vorbereiten: die richtigen Fragen vorgeschlagen bekommen und gemeinsam Lösungen finden. Meetings vorbereiten und zusammenfassen ohne viel dafür zu tun. Neue Themen erlernen und sich Lernprogramme individuell zurechtschneiden. Das alles geht heute mit KI-basierten Tools wie ChatGPT, Copilot & Co und dazu noch eine Prise mistral, perplexity, gamma und neu natürlich der S-KIPilot. Welche KI/AI wird für welchen Zweck benötigt? Welche Alternativen gibt es und wie kann man sie nutzen? Lohnen sich Abos? Melden Sie sich jetzt für unseren Workshop an und erweitern Sie Ihre Fähigkeiten im Umgang mit KI-Lösungen – sparen Sie (mind. 10 % ihrer) Arbeitszeit als Führungskraft und agieren Sie deutlich zielgerichteter und effizienter.

### ZIELGRUPPE

Erfahrene und zukünftige Führungskräfte

### IHR NUTZEN

- Sie kennen die Funktionsweise und Grenzen von gängigen KI-Modellen für ihren Führungsalltag sowie konkrete Anwendungsfälle, Nutzungs-, Anpassungs- und Optimierungsmöglichkeiten.
- Sie sind vertraut mit Chancen, Risiken und Alternativen von KI-Tools und üben konkrete Anwendungen, die für verschiedene Bereiche in Ihrem Alltag umsetzbar sind.
- Sie wissen, wie man die richtigen Befehle (Prompt Design) formuliert und wie und wann man sie einsetzt, um bestmöglich zu profitieren.
- Sie können die Erkenntnisse auf Ihre Aufgaben übertragen bzw. erkennen neue Anwendungsfälle aus Ihrem beruflichen Kontext.

### IHR REFERENT

Stefan Schuurman, seit über 20 Jahren Führungskraft im Personalbereich einer Sparkasse mit Schwerpunkt neue Technologien, konzeptionelle Personal-/Führungskräfteentwicklung und Recruiting sowie systemische Beratung und Coaching

### HINWEIS(E)

Bringen Sie bitte Ihren persönlichen Laptop oder ein Tablet mit, von dem aus Sie z. B. einen kostenfreien ChatGPT-Zugang, den S-KIPilot oder weitere nützliche KI-Anwendungen aufrufen können, um direkt live bestimmte vermittelte Inhalte auszuprobieren und nachvollziehen zu können.



### TERMIN(E)

05.10.2026 | Sparkassenakademie  
NRW (ausgebucht)



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Jana Bathe**

0231 22240-709

jana.bathe@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Kurzer Überblick zu AI/KI**

**Kennenlernen verschiedener KI-Modelle und Anwendungsfälle als erfahrener Leader im Führungsalltag**

**Befehle optimieren: Prompt Design und Fine-Tuning der Eingaben**

**Als Grundlage Situationen definieren und passende Fragestellungen finden**

**Praxisteil: Übungen**

**Erstellen von Präsentationen, Bildern, Texten/Input**

**Zusammenfassungen von Protokollen sowie eigenen Lernreisen für Zukunftsthemen**

**Chancen und Risiken von KI**

**Tipps & Tricks in der Lernumgebung**

**In Ihrer online Lernumgebung (Nextcloud) finden Sie nach Ihrer Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und extra Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.**

**Das Seminar lebt von Ihren Praxisbeispielen, die wir zu Use Cases für KI-gestützte Lösungen machen, durch Impulse/Kurzvorträge, Selbstreflexion und den Erfahrungsaustausch.**

## Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing

Mittlerweile nehmen viele Kunden über die Internet-Filiale oder direkt per Chat oder Mail Kontakt auf. Sobald Sie als Berater/-in erkennen, dass Anfragen komplex werden, empfiehlt sich ein Kanalwechsel zum Telefon. Hierbei sind zusätzlich die technischen Optionen "Screen-Sharing" und "Co-Browsing" hilfreich. Hiermit ist es möglich, gemeinsam mit Kunden am Bildschirm auch komplexe Beratungen erfolgreich zu bearbeiten. In dieser Veranstaltung erfahren Sie, wie Sie durch diese Form der medialen Beratung bei multikanalaffinen Kunden punkten.

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die zurzeit mit Kunden per Screen-Sharing bzw. Co-Browsing kommunizieren

### IHR NUTZEN

- Sie kennen den Mehrwert der Interaktionsformen Screen-Sharing und Co-Browsing.
- Sie sind im Rahmen von Live-Beratungen in der Lage, die Optionen Screen-Sharing und Co-Browsing für Vertriebsprozesse effizient zu nutzen.
- Sie wissen, wie Sie Medien in der Beratungssituation einbinden.

### HINWEIS(E)

Die Inhalte werden vor dem Hintergrund der Zielgruppe und den technischen Möglichkeiten der Teilnehmer/-in inhaltlich ausgestaltet und angepasst.

Gerne bieten wir Ihnen diese Veranstaltung als individuelle Inhouse-Veranstaltung für Ihre Sparkasse an. Bei Interesse sprechen Sie bitte Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.



### TERMIN(E)

nach Vereinbarung



### DAUER

0,5 Tage  
nach Vereinbarung



### PREIS

nach Vereinbarung



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**  
0231 22240-537  
carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**  
0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

## **Programm/Inhalt**

### **A. Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing**

#### **Möglichkeiten und Grenzen der medialen Beratung**

#### **Technische Grundlagen – Umgang mit dem Frontend**

#### **Voraussetzungen auf der Kundenseite**

- Notebook, Tablet, Smartphone – Betriebssystem und Bildschirmgröße
- Stabilität der Datenleitung
- Diskretion im Beratungsumfeld

#### **Grundlagen der Interaktionsformen Screensharing und Co-Browsing**

- Technische Unterschiede
- Einsatzszenarien – Welches Tool in welcher Situation?
- Schöne neue Welt – Was kann denn alles geteilt werden...und was ist überhaupt sinnvoll?

### **B. Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing**

#### **Der optimale Arbeitsplatz – mit wenig Aufwand zu mehr Ergonomie**

- Bildschirm(e)
- Headset
- Grafiktablet oder Maus und Tastatur?

#### **Medien online individualisieren, Umgang mit...**

- ...Textmarker und Zeigeoptionen
- ...Grafikelementen
- ...Textelementen

#### **Besonderheiten beim Co-Browsing**

- Den Kunden an die Hand nehmen - betreutes surfen
- Umgang mit digitalen Beratungsstrecken in der Internet-Filiale
- Sicher agieren – Datenschutz im Dialog beachten

## Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online)

**Outbound ist kein Zufallsprodukt. Es ist Handwerk, Technik und Haltung. In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie mit IAM und klarer Argumentation Outbound-Gespräche führen, die wirklich weiterbringen – für Ihre Kundinnen und Kunden und für Ihre Ziele.**

### ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im KSC, DBC oder in der Filiale

### IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie potenzielle Kundinnen und Kunden gezielt ansprechen, Interesse wecken und Gespräche erfolgreich zum Abschluss bringen.
- Sie können Ihre Erfolgsquote mit praxisorientierten Strategien und einem selbstbewussten, kundenorientierten Gesprächsaufbau steigern.

### IHRE REFERENTIN

Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebsseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanagement und Leadership.

### HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im virtuellen Seminarraum der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar.

Bei Bedarf bieten wir Ihnen dieses Telefon-Training gerne auch als Inhouse-Veranstaltung an.



### TERMIN(E)

Auf Anfrage



### DAUER

1 Tag



### PREIS

395,00 €



### KONTAKT

#### ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**

0231 22240-537

carolin.nalazek@ska.nrw

#### INHALTE



**Edmund Honermann**

0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

### **Programm/Inhalt**

#### **Was ist Outbound?**

- IAM und Kampagnen
- Ziele und Nutzen: Warum telefonieren wir aktiv?
- Kundenerwartungen und Erfolgsfaktoren im Gespräch
- Rolle von Outbound im Multikanal-Kontext (KSC, DBC, Filiale)

#### **IAM - Integriertes Ansprachenmanagement**

- Wirkungsweise und Systematik des IAM
- Rolle der Outbound-Telefonie im IAM
- Vom Reagieren zum Agieren – proaktive Kontaktstrategien

#### **Warum telefonieren wir Outbound?**

- Kundenbindung durch Termine

#### **Wie telefonieren wir Outbound? - praxisnah und wirksam**

- Gesprächseinstieg: Wie öffne ich die Tür zu Kundinnen und Kunden?
- Nutzenargumentation: Bedarf statt Produkt in den Fokus
- Fragetechniken: Bedarf erkennen, Gespräch lenken
- Umgang mit Einwänden: Sicherheit statt Abwehrhaltung
- Abschlussorientierung: Termin, Interesse, Weiterleitung
- Erstellung eines praxisnahen Telefonleitfadens



100% online



# DIE BUSINESS SCHOOL

## Zertifizierte Weiterbildung zum Fach- oder Betriebswirt

Die Business School bietet zertifizierte Weiterbildungen zu Fach- oder Betriebswirten an. 100 % online und gleichzeitig persönlich betreut. Flexibel nach Deinen Wünschen, berufsbegleitend und europaweit auf Bachelor- und Master-Programme anrechenbar. Als Label der Sparkassenakademien Nordrhein-Westfalen verfügen wir über fundierte Erfahrungen in der Aus- und Weiterbildung – über 5.000 zufriedene Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben mit uns schon ihre beruflichen Perspektiven verbessert.



Informiere Dich über unsere berufsbegleitenden Weiterbildungsangebote.

### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



**Rabea Hesse**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-712  
bs@ska.nrw



**Nathalie Mädje**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-757  
bs@ska.nrw



**Liane Stach**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-792  
bs@ska.nrw



**Laura Freiin von Eerde**  
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-795  
bs@ska.nrw

# TAGUNGSZENTRUM HÖRDER BURG

## Ob in Präsenz, digital oder hybrid: Mieten Sie unsere Räume für Ihre Veranstaltung

**Kongress, Besprechung, Seminar, Workshop oder eigene Schulung für die Mitarbeitenden? Wir bieten Ihnen den passenden Raum für Ihre Veranstaltung.**

Sie planen eine Online-Veranstaltung durchzuführen? Mit uns haben Sie den richtigen Partner an Ihrer Seite: Unsere digitalen Räume und hausinternes Studio bieten Ihnen die optimale Basis für Ihre digitale Veranstaltung. On top übernehmen wir für Sie auf Wunsch die professionelle Begleitung Ihrer Veranstaltung durch „Co-Moderatoren“, die Schulung Ihrer Dozenten, das gesamte Teilnehmermanagement, die inhaltliche Konzeption Ihrer Veranstaltung und vieles mehr.

Für Veranstaltungen in Präsenz erwarten Sie in dem exklusiven Gebäudeensemble der Hörder Burg mit direktem Seeblick über 40 hochmoderne Seminar- und Tagungsräume mit einmaligem Flair. Ein auf Ihre Bedürfnisse abgestimmtes Catering sowie hochprofessionelle Organisationsabläufe und maßgeschneiderte Rahmenprogramme runden unser Angebot perfekt ab.

Gern kombinieren wir auch das Raumangebot für Sie und führen Ihre Veranstaltung hybrid durch. Dabei ist ein Teil des Publikums physisch vor Ort, die weiteren Teilnehmer sind digital zugeschaltet. Der Vorteil: Das Online-Publikum wird aktiv in die Präsenz-Veranstaltung mit einbezogen und alle Teilnehmenden können in Echtzeit miteinander interagieren und in Kontakt treten.

### Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Unser Veranstaltungsmanagement berät Sie gern persönlich zu Ihrem individuellen Angebot.

#### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN



**Antonia König**  
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-744  
antonia.koenig@ska.nrw



**Andreas Gaida**  
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-722  
andreas.gaida@ska.nrw



## MITTELSTANDSCAMPUS NRW

### Der Mittelstand bildet das Herz der deutschen Wirtschaft

**Der Mittelstandscampus NRW, eine Marke der Sparkassenakademie NRW, bietet mittelständischen Unternehmen vielfältige Bildungsangebote und Inhouse-Beratungen für zentrale Themen an, wie zum Beispiel:**

- Nachhaltigkeit,
- Digitalisierung und
- Arbeitgeberattraktivität – Führung.

Ein exklusives Kooperationsnetzwerk, beispielsweise mit der Universität Witten/Herdecke oder der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management, sichert zusammen mit unserer fundierten Erfahrung die Qualität der hochwertigen sowie einzigartigen Workshops, Bildungsformate und Beratungsleistungen.

Neben unseren digitalen Veranstaltungen begrüßen wir Sie und Ihre Mitarbeiter/-innen zudem in unserem Tagungszentrum Hörder Burg in einem einmaligen Ambiente. Von unserer rund 700 Jahre alten „Burg“ haben Sie einen direkten Blick auf den Phoenix See in Dortmund. Ein Ort, der wie kein anderer für Transformation und Zukunftsfähigkeit steht.

#### IHR ANSPRECHPARTNER



**Christian Overhage**

Projektleiter Mittelstandscampus NRW

0231 22240-717

christian.

overhage@mittelstandscampus-nrw.de



#### Lern- und Buchungsportal

Informieren Sie sich über unser Bildungsangebot.

#### Digitale Transformation