Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

FORTBILDUNGSPROGRAMM 2027

Mediale Beratung

INHALTSVERZEICHNIS

SEITE

Mediale Beratung **3**

01.252 "Kein Abschluss unter dieser Nummer?" - die Terminquote steigern 4

01.256 Digital beraten - Schritt für Schritt erfolgreich 6

01.257 Digital beraten: Vom Gespräch bis zum Abschluss (E-Learning) 8

01.258 Terminakquise: Erfolgreich Kunden gewinnen ohne klassische Anlässe! (E-Learning) 10

15.190 Trainingsprogramm Multikanalberater/-in 12

15.441 Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar) 17

15.450 S-KIPilot Kompakt Vertrieb - Einsatz von generativer KI im Service- und Beratungsalltag (online) 20

15.706 Mediale Beratung per Screen-Sharing und Co-Browsing 23

15.709 Vollgas im Outbound mit IAM - Zielgerichtet. Überzeugend. Erfolgreich. (online) 25

15.914 Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten 27

01 PRIVATKUNDEN

Mediale Beratung

"Kein Abschluss unter dieser Nummer?" - die Terminquote steigern

Terminvereinbarungen am Telefon sind der Auftakt für Verkaufsgespräche. Aber wie gelingt es Ihnen, die Kundinnen und Kunden für einen Termin zu gewinnen? Erfahren Sie, wie Sie die Neugier der Kundinnen und Kunden wecken und entwickeln Sie Ihr persönliches Telefonkonzept. Sie gehen souverän mit Einwänden um und können das Kundengespräch abschlussorientiert steuern.

ZIELGRUPPE

Privat- und Individualkundenberater/-innen

IHR NUTZEN

- Sie telefonieren glaubwürdig und sympathisch.
- Sie wecken die Neugier der Kundinnen und Kunden und vereinbaren mehr Termine.
- Sie entwickeln Ihr persönliches Telefonkonzept für dauerhaft hohe Terminquoten.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartner

HINWEIS(E)

Wir empfehlen, dieses Training durch eine individuelle Begleitung am Arbeitsplatz zu ergänzen. Dafür erstellen wir Ihnen gern ein maßgeschneidertes Angebot. Bitte sprechen Sie Thorsten Meier an, Tel.: 0175/7891040.

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

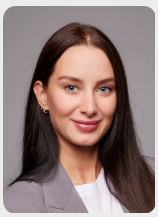
1 Tag

PREIS

405,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



Darina Busch
0231 22240-524
darina.busch@ska.nrw

INHALTE

Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw

Programm/Inhalt

Die wichtigsten Eckpunkte für Ihren Telefon-Erfolg

- Weshalb rufen Sie an? Wie wecken Sie Neugier?
- Anders verabschieden als alle anderen
- Rechtliche Rahmenbedingungen beachten

3 kleine Schritte zum "Ja" der Kundin oder des Kunden

Kennen Sie Ihren Kundinnen und Kunden oder meinen Sie, diese zu kennen?

- Wo erhalte ich wichtige Informationen?
- Was hat die Kundin und der Kunde bei uns - was hat er nicht?
- Wie nutze ich diese Erkenntnisse erfolgreich?

Das "Spiel" mit der (Neu-)Gier des Menschen

- (Zu) viele Informationen machen nicht gierig

Ihr persönliches Telefonkonzept!

- Glaubwürdig - sympathisch - erfolgreich
- Der Kundin oder dem Kunden offen die Vorgehensweise vermitteln
- Einwandbehandlung aus der Praxis für die Praxis

Digital beraten - Schritt für Schritt erfolgreich

Von Praktikerinnen und Praktikern für Praktikerinnen und Praktikern. Die erfolgreiche digitale Beratung von A-Z, in einfachen Schritten erläutert. Gerade in der heutigen Zeit brauchen unsere Berater/-innen praxiserprobte Tipps für die Begeisterung unserer Kundinnen und Kunden in der digitalen Welt. Medialer Vertrieb von Menschen für Menschen gestaltet.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen in Sparkassen, die Kunden digital beraten

IHR NUTZEN

- Sie können Ihre Kundinnen und Kunden von den digitalen Möglichkeiten der Sparkasse begeistern.
- Sie kennen die Identifikation und die gelungene Ansprache von online-affinen Kundinnen und Kunden.
- Sie wissen, wie das geht mit dem Screensharing, Whiteboard, One Note, Powerpoint, OSP_neo und der After Sales Mail.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Stefan Brüning, Sparkasse Krefeld
Julia Meyer-Soltau, Sparkasse Hattingen

HINWEIS(E)

Zwei Wochen vor Beginn des Seminars werden die Teilnehmenden eingeladen. Das E-Learning (Angebotsnummer 01.257) "Digital beraten" ist vor dem Online-Seminar zu bearbeiten und wird automatisch bei der Anmeldung mitgebucht. Die Supervision und auch das Präsenztraining bauen auf den vermittelten Inhalten des E-Learnings auf.

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

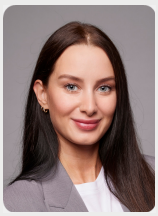
1,5 Stunden
Online oder 1 Tag Präsenz

PREIS

259,00 € Online I 395,00 € Präsenz
zzgl. Bewirtung

KONTAKT

ANMELDUNG



Darina Busch
0231 22240-524
darina.busch@ska.nrw

INHALTE

Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw

Programm/Inhalt

Differenzierung der Serviceanliegen und Beratung (Primär Neugeschäft Verbund)

Überleitung aus dem stationären Vertrieb, Wohnortfremd, Altersgruppen, Einkommen etc.

Ansprache der Kundinnen und Kunden sowie Terminvereinbarung und Bestätigungsmail

Das digitale Beratungsgespräch: seriös, sympathisch und vertrauensvoll

Tipps und Tricks, u.a. mit One Note und OSP_neo

Abschlussorientierung

Gesprächsnachbereitung mit After Sales Mail

HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Wenn Sie Interesse an einer Inhouse-Veranstaltung haben, sprechen Sie uns gerne an. Wir erstellen Ihnen Ihr persönliches Angebot.

Digital beraten: Vom Gespräch bis zum Abschluss (E-Learning)

Sie wollten schon immer wissen, wie Sie digitale Beratungsgespräche noch erfolgreicher führen und gleichzeitig Vertriebsergebnisse steigerst? In diesem E-Learning zeigen wir Ihnen, wie Sie Cross-Selling im digitalen Raum effektiv umsetzt, um die Bedürfnisse Ihrer Kundinnen und Kunden gezielt zu erfüllen. Mit wertvollen Tipps und praxisbewährten Methoden werden Sie befähigt, digitale Beratungskompetenzen auf das nächste Level zu heben und den Vertriebserfolg langfristig zu sichern.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im digitalen Vertrieb und im Privatkundenmarkt

IHR NUTZEN

- Sie verstehen die aktuellen Entwicklungen und Veränderungen im digitalen Vertrieb, um die hybride Beratung nachhaltig und erfolgreich zu gestalten.
- Sie wissen, wie Sie Videogespräche erfolgreich starten und strukturieren, um einen produktiven Dialog zu fördern und Cross-Selling-Möglichkeiten effektiv zu integrieren.
- Sie erwerben Strategien zur aktiven Mitgestaltung der Datenpflege durch ihre Kundinnen und Kunden sowie Methoden zur Sammlung und Nutzung relevanter Informationen.

HINWEIS(E)

Im Anschluss an das E-Learning empfehlen wir an einer Supervision der Experten Julia Meyer-Soltau bzw. Stefan Brüning (Angebot 01.256) teilzunehmen, um weitere, wertvolle Hinweise auf die aktuellen Herausforderungen zu erhalten.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

DAUER

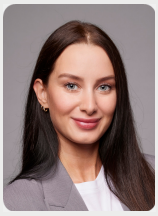
60 Minuten

PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

KONTAKT

ANMELDUNG



Darina Busch
0231 22240-524
darina.busch@ska.nrw

INHALTE

Thorsten Meier
0231 22240-762
thorsten.meier@ska.nrw

Programm/Inhalt

Wie hat sich die digitale und hybride Beratung in den letzten Jahren entwickelt?

Wie hat sich das Verhalten der Kundinnen und Kunden verändert?

Wie können Sie die Beratung aktiv und dialogorientiert gestalten?

Wie starten Sie ein Videogespräch?

Wie können Sie Ihre Kundinnen und Kunden aktiv zur Mitgestaltung der Datenpflege anregen?

Wie können Sie relevante Informationen sammeln?

Wie können Sie noch mehr wertvolle Informationen sammeln?

Wie können Sie den Dialog im digitalen Beratungsgespräch aktiv gestalten und Cross-Selling effektiv integrieren?

Wie gelingt es, ein digitales Beratungsgespräch erfolgreich abzuschließen?

Wie können Sie ein erfolgreiches digitales Beratungsgespräch strukturieren?

Wie können Sie das Gelernte in die Praxis umsetzen und Ihre digitale Beratung erfolgreich gestalten?

Terminakquise: Erfolgreich Kunden gewinnen ohne klassische Anlässe! (E-Learning)

Eine gelungene Terminakquise ist das A und O im Alltag eines Beraters oder einer Beraterin. Daher erfahren Sie in diesem E-Learning, wie Sie gezielt Termine mit Kundinnen und Kunden vereinbaren und durch eine professionelle Ansprache ihr Vertrauen gewinnen. Sie werden mit praxisnahen Tipps und Strategien ausgestattet, die Ihnen helfen, Ihre Kommunikation zu optimieren und Ihre Ziele zu erreichen.

ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen inkl. Service und Outbound; Individualkundenberater/-innen

IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, den Mehrwert eines Beratungsgesprächs überzeugend zu vermitteln.
- Sie können abschlussorientiert jede Kundin und jeden Kunden anrufen.
- Sie beherrschen eine Einwandbeantwortung in einer bisher unbekannten Professionalität.

HINWEIS(E)

Wir empfehlen dieses E-Learning mit einem der sich anschließenden Trainingsbausteine zu verknüpfen (01.259).

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

DAUER

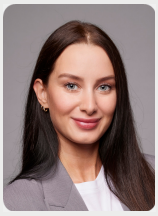
60 Minuten

PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

KONTAKT

ANMELDUNG



Darina Busch
0231 22240-524
darina.busch@ska.nrw

INHALTE

Lars Abraham
0231 22240-741
lars.abraham@ska.nrw

Programm/Inhalt

Warum ist eine aktive Terminakquise der Schlüssel, um Kundinnen und Kunden erfolgreich zu gewinnen?

Wie können Sie sich von der Konkurrenz abheben und Kundinnen und Kunden überzeugen?

Wie bauen Sie Vertrauen auf und wie überträgt es sich in Ihrer Ansprache?

Wie können Sie mit einer erfolgreichen Begrüßung die Grundlage für ein gutes Gespräch legen?

Wie können Sie Anlässe gezielt nutzen, um das Interesse Ihrer Kundinnen und Kunden zu wecken?

Wie können Sie Themen ansprechen, um das Interesse Ihrer Kundinnen und Kunden zu wecken?

Wie können Sie mit Einwänden umgehen und Ihren nächsten Schritt souverän setzen?

Was können Sie tun, um kontinuierlich besser zu werden und erfolgreich in der Kundenansprache zu bleiben?

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

Start
GO

Initial-Meeting / Planungs-Konferenz
individuelle Dauer
Workshop

Change Management /Veränderungsbegleitung
individuelle Dauer
Training

Technik, Prozesse & Qualitätsstandards
individuelle Dauer
Workshop

Individuelle Trainings Mediale Beratung
individuelle Dauer
Training

Services & Dienstleistungen Mobile und Payment
individuelle Dauer
Webinar

Individuelle Trainings Telefonkommunikation
individuelle Dauer
Training

Trainings zur Einbindung WP-Beratung
individuelle Dauer
Seminar

Einsatz Elemente der Online-Kommunikation
individuelle Dauer
Webinar

Individuelle Trainings Videoberatung in
individuelle Dauer
Seminar

Transfer & Simulationstrainings - anwenden,
individuelle Dauer
Selbstlernen

Team-Review
individuelle Dauer
Workshop

Training am Arbeitsplatz / Coaching
individuelle Dauer
Coaching

Trainings zu speziellen Themen &
individuelle Dauer
Training

Ziel

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 professionaliseren (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
  - Tefonische 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 Situtationen meistern
- Stimmtraining
- Team-Review

Der S-KIPilot kompakt - Einsatz von generativer KI im Sparkassenalltag (Webinar)

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 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)

- Sie haben das E-Learning "Von der Theorie zur Praxis – Ihr Leitfaden für effizientes Arbeiten mit S-KIPilot und Co." (15.436-2) oder "Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompak" (15.443) absolviert oder bringen ein vergleichbares Wissensniveau mit - so starten Sie gut vorbereitet und haben eine gemeinsame Ausgangbasis.
- Wir empfehlen Ihnen, den Selbst-Check KI-Typ (15.435-1) und bei Bedarf das Blended-Learning "Ready for KI - Basis-Skills" (15.435) zu machen.
- 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.

TERMIN(E)

13.04.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 10:30 Uhr

Opitional vorgeschalteter Selbst-Check (01.09.2026 - 31.12.2027)
E-Learning in der Zeit (01.09.2026 - 31.12.2027)
Webinar 2027 (13.04.2027)

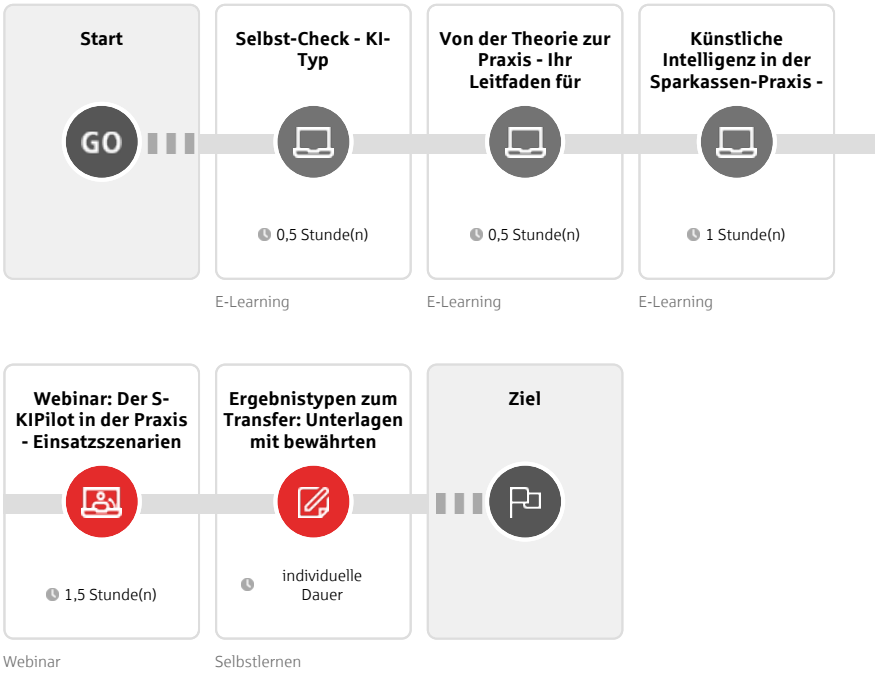
DAUER

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

PREIS

189,00 €

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



KONTAKT

ANMELDUNG

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

INHALTE

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

Programm/Inhalt

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

S-KIPilot Kompakt Vertrieb - Einsatz von generativer KI im Service- und Beratungsalltag (online)

Erleben Sie, wie generative KI Ihren Vertriebsalltag revolutionieren kann: Von smarter 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)

- Sie haben das E-Learning "Von der Theorie zur Praxis – Ihr Leitfaden für effizientes Arbeiten mit S-KIPilot und Co." (15.436-2) oder "Künstliche Intelligenz in der Sparkassen-Praxis - Basiswissen kompak" (15.443) absolviert oder bringen ein vergleichbares Wissensniveau mit - so starten Sie gut vorbereitet und haben eine gemeinsame Ausgangbasis.
- Wir empfehlen Ihnen, den Selbst-Check KI-Typ (15.435-1) und bei Bedarf das Blended-Learning "Ready for KI - Basiswissen" (15.435) zu machen.
- 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.

TERMIN(E)

14.04.2027 | virtueller Seminarraum
09:00 – 10:30 Uhr

DAUER

1,5 Stunden

PREIS

189,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

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

INHALTE

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

Zur Aufzeichnung

Bei Buchung der Live-Veranstaltung beachten Sie bitte:
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

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 Vertriebseinheit 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 Changemanegement und Leadership.

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet in den virtuellen Seminarräumen der Sparkassenakademie statt. Ihre Zugangsdaten und weitere technische Infos erhalten Sie mit der Einladung zum Online-Seminar. Um einen reibungslosen Online-Austausch zu gewährleisten, stellen Sie bitte sicher, dass sowohl Ihre Tonübertragung als auch die Kamerazuschaltung funktionieren. Testen Sie dies ganz einfach vorab unter folgendem Link: https://www.webex.com/de/test-meeting.html.

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

TERMIN(E)

11.02.2027 | virtueller Seminarraum

03.05.2027 | virtueller Seminarraum

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

Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten

Videoberatung ist längst mehr als ein Notbehelf – sie ist ein Muss für moderne Kundennähe. Wer digital beraten kann, bleibt flexibel, sichtbar und überzeugend – auch auf Distanz.

ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater aus Filialen und/oder dem digitalen Beratungs-Center, Business-Center bzw. Kunden-Service-Center, die verstärkt Videoberatung nutzen (wollen).

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Kundinnen und Kunden online effektiv per Videoberatung betreuen.
- Sie können professionelle Beratungsgespräche digital führen, Vertrauen aufbauen und flexibel auf Kundenwünsche eingehen.

IHRE REFERENTIN

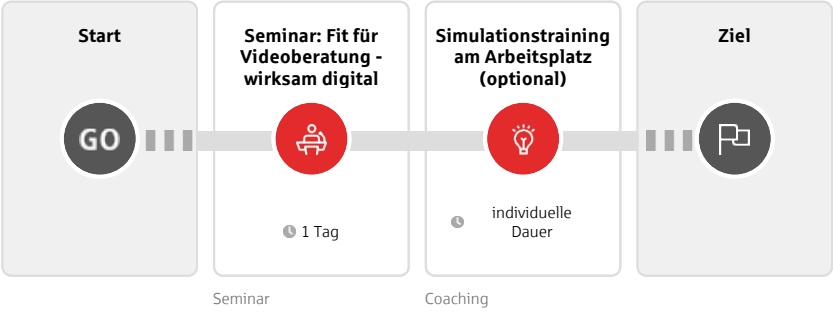
Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit 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 Changemanegement und Leadership.

HINWEIS(E)

Um den Transfer der Seminarinhalte im täglichen Arbeitsumfeld zu sichern, empfehlen wir eine Praxisbegleitung am eigenen Arbeitsplatz. Bei Interesse an einem Simulationstraining sprechen Sie gern im Vorfeld des Seminars Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.

Ihre Lernreise: Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten



TERMIN(E)

05.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag
bei Bedarf zzgl. 1 Tag für Transfer am Arbeitsplatz

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

Warum überhaupt Videoberatung?

- Kundinnen und Kunden sowie Banken im Wandel: veränderte Kundenerwartungen, Digitalisierung des Alltags, Filialrückgänge und Effizienzdruck
- Multikanalstrategie der Sparkassen: Videoberatung ist ein zentrales Bindeglied zwischen persönlichem Kontakt und digitaler Effizienz

Was ist Videoberatung?

- Arbeitsplatzeinrichtung
- Technische Voraussetzungen: Kamera, Mikrofon, Licht, Bildschirmplatz
- Sitzposition, Hintergrund, Blickkontakt
- Sichere Umgebung, keine Störungen – das A und O im Beratungsgespräch

Programmnutzung

- Handling im Gespräch: wie Sie Dokumente teilen, Bildschirme freigeben und gemeinsam durch Inhalte navigieren
- Sicherheit und Stabilität, Ausfallstrategien – Technikkompetenz ist Beratungsqualität

Verbindungsaufbau zu Kundinnen und Kunden

- Zugangswege für Kundinnen und Kunden
- Begleitung bis zum Gesprächsbeginn

Wirkung vor der Kamera

- Körpersprache und Mimik: In der Kamera wirkt jede Geste anders – klar, ruhig, präsent sein.
- Sprechweise und Stimme: deutlich, strukturiert, mit Pausen – der Ton macht die Musik.
- Beleuchtung und Blickführung: Blick in die Kamera = Blickkontakt. Alles andere wirkt distanziert.

Erwartungen der Kundinnen und Kunden

- Schnelligkeit und Klarheit
- Verbindlichkeit und Persönlichkeit
- Technischer Support ohne Frust
- Unsicherheiten nehmen

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 hinzugeschaltet. 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