Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

FORTBILDUNGSPROGRAMM 2027

Trainings: Beratung und Vertrieb

INHALTSVERZEICHNIS

SEITE

Trainings: Beratung und Vertrieb **4**

01.451 Next-Gen-Power-Training Nachwuchskundinnen und -kunden 5

01.009-1 OSPlus_neo - Den Vertriebsalltag für Führungskräfte durch die vertriebliche Startseite zielgerichtet gestalten (online) 7

01.009-2 OSPlus_neo - Den Vertriebsalltag für Berater/-innen durch die vertriebliche Startseite zielgerichtet gestalten (online) 9

01.013 Female Finance: Vertrauen durch Verständnis – Frauen souverän und bedarfsgerecht beraten . . 11

01.103 Stärken Sie Ihre digitale Fitness in der Beratung und erleben Sie den S-Cape-Room 14

01.111 Nachhaltig agieren: Weil's um mehr als Geld geht! (E-Learning) 16

01.125 OSPlus_neo Grundlagen (E-Learning) 18

01.210 Wie aus Begeisterung Qualität wird! (E-Learning) 20

01.213 Ihre innere Haltung als Führungskraft: Mit Leidenschaft zum Vertriebserfolg, auch im S-Cape-Room 22

01.230 Souverän in der Vermögensberatung 24

01.231 Die Marke Sparkasse erlebbar machen 26

01.232 Erlebe den Spirit der Marke Sparkasse 28

01.235 OSPlus_neo - Coach 30

01.246 Die wichtigsten digitalen Serviceprozesse: Einfach. Besser. Erleben (E-Learning) 32

01.248 Den Preis souverän verkaufen (E-Learning) 34

01.249 Den Preis souverän verkaufen (Blended Learning) 36

01.259 Terminakquise: Erfolgreich Kunden gewinnen ohne klassische Anlässe! 38

01.260 Das Vertriebscamp: Sei neugierig - Der Kunde kauft - Vertraue auf Dich! 40

01.261 Höfliche Hartnäckigkeit - charmante Schlagfertigkeit 43

01.264 Höfliche Hartnäckigkeit - Charmante Schlagfertigkeit (E-Learning) 45

01.265 Stark auftreten: eloquent im Kopf - stabil im Körper 47

01.267 Einfach verkaufen 50

01.274 Mit aggressivem Kundenverhalten professionell umgehen 52

01.277 Sicher im Abschluss (E-Learning) 54

01.290 Vertrieb in der Ausbildung / Aha-Momente 56

01.295 Sparkasse ist bunt - mit Herz, Toleranz und Vielfalt 58

01.900 just e-learn-Package Vertriebskompetenz (E-Learning) 60

82.600 Basisseminar Privatkundenberatung (PKB) 62

01.281 Sparen, gewinnen und Gutes tun: die PS-Lotterie der Sparkassen (für Sparkassen im Rheinland) 66

01.282 Sparen, gewinnen und Gutes tun: die Sparlotterien der Sparkassen (für Sparkassen in Westfalen-Lippe) 68

01 PRIVATKUNDEN

Trainings: Beratung und Vertrieb

E-Learnings ohne Anzeige

Next-Gen-Power-Training Nachwuchskundinnen und -kunden

Die Zukunft unserer Sparkassen hängt maßgeblich davon ab, wie wir Nachwuchskundinnen und Nachwuchskunden gezielt unterstützen und binden. Unser Next-Gen-Power-Training zeigt dafür praxisgerechte Methoden, innovative Gesprächsansätze sowie konkrete Handlungsempfehlungen auf.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Vertrieb, Betreuer/-innen der Nachwuchskund/-innen

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Lebenswelt, Erwartungen und digitalen Touchpoints junger Kundinnen und Kunden und können diese gezielt für die Beratung nutzen.
- Sie können authentische, markenstarke Aktivitäten und Angebote entwickeln, die junge Kundinnen und Kunden anziehen und binden.
- Sie sind vertraut mit Ideen zur Zukunftsplanung und Berufsstartbetreuung (Finanzbildung) für ein Money-Mindset der Nachwuchskundinnen und Nachwuchskunden.

HINWEISE ZUM LERNMATERIAL

Bitte senden Sie vier Wochen vor dem Trainingstag die geplanten Aktivitäten der jeweiligen Sparkassen im Nachwuchskundenmarkt an: thorsten.meier@ska.nrw

TERMIN(E)

05.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

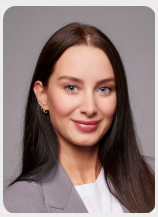
1 Tag

PREIS

405,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

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

Programm/Inhalt

- **Einführung**
  Status quo Jugendmarkt – Trends, Bedürfnisse und Erwartungen junger Kundinnen und Kunden (Digitalverhalten, Lebensphasen, Finanzthemen)
- **Persona- und Customer-Journey-Mapping**
  Wer sind unsere jungen Kundinnen und Kunden? Wo liegen Chancen für Kundenbindung?
- **Gamification-Lab**
  Praxis-Session mit inspirierenden Elementen als Lernsetting, Learnings transferieren auf Sparkassen-Aktivitäten
- **Angebotspakete für den Berufsstart**
  Kontomodelle, Beratungstools, Events und digitale Services für Neukundinnen und Neukunden in der Ausbildung, im Studium und erster Berufstätigkeit
- **Service-Touchpoints und Beratung**
  Ideen zur Gesprächsführung mit jungen Kundinnen und Kunden, Cross- und Upselling ohne Aufdringlichkeit
- **Praxiswerkstatt**
  Entwicklung von konkreten Ideen für Ihre Filiale/Region (inkl. Quick-Win-Plan)

OSPlus_neo - Den Vertriebsalltag für Führungskräfte durch die vertriebliche Startseite zielgerichtet gestalten (online)

Die vertriebliche Startseite ist die optimale Lösung, um den Vertriebsalltag effizient und zielgerichtet zu gestalten. Wir zeigen, wie Führungskräfte das Maximum aus der vertrieblichen Startseite herausholen können.

ZIELGRUPPE

Führungskräfte im Vertrieb mit direkter Kundenverantwortung und/oder übergeordnete Führungskräfte ohne direkte Kundenverantwortung, interne Vertriebstrainer/-innen und Coaches

IHR NUTZEN

- Sie können Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Anwendung unterstützen.
- Sie wissen, wie Sie schnell und einfach einen Überblick über die aktuellen To-dos Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und den Bearbeitungsstand erhalten.
- Sie können die bekannten und neuen Anwendungen über die Startseite besser nutzen und verstehen diese als Dreh- und Angelpunkt Ihrer täglichen Arbeit.
- Sie können Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Organisation ihres Arbeitstages unterstützen und wissen, wie Sie dadurch Vertriebserfolge steigern können.
- Sie können mögliche Einwände der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufnehmen und Sinn und Mehrwert der vertrieblichen Startseite vermitteln.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen von Training-Concept mit langjährigen Erfahrungen in den Bereichen Kundenberatung, aktive Kundenansprache, aktionsbezogene Akquise, Führungserfahrung und Gestaltung des Arbeitsalltags mit OSPlus_neo.

HINWEIS(E)

Diese Veranstaltung kann auch Inhouse gebucht werden. Für alle weiteren Details und Fragen nehmen Sie bitte Kontakt mit anette.heuer@ska.nrw auf.

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

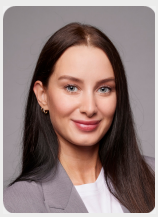
0,5 Tage

PREIS

330,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

Anette Heuer
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

Programm/Inhalt

Meine Rolle als vertriebsbegleitende Führungskraft
Erkennen von Mehrwerten und Einbindung in die Führungsrolle
Herausforderungen bei der Realisierung der ständigen Neuerungen und neuen Aufgaben in der Kundenberatung
Kennenlernen der vielfältigen Einsatzmöglichkeiten der vertrieblichen Startseite
Methoden zur Etablierung neuer Arbeitsformen im Arbeitsalltag und wie diese begleitet werden können
Anhand von Praxisbeispielen die eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Anwendung der vertrieblichen Startseite animieren und von Mehrwerten überzeugen

OSPlus_neo - Den Vertriebsalltag für Berater/-innen durch die vertriebliche Startseite zielgerichtet gestalten (online)

Die Vertriebliche Startseite von OSPlus NEO ist mittlerweile die wichtigste Anwendung für alle Berater. Sie unterstützt Sie beim Generieren von Terminen, der Erstellung von Wiedervorlagen und vielem mehr. Der Prozess hat sich innerhalb der letzten Monate durch die Einführung des integrierten Ansprachemanagements (IAM) sehr stark verändert. Die Funktionen zu kennen und richtig zu verwenden ist wichtig, um mehr Vertrieb zu leisten und neue Strukturen im Arbeitsalltag zu schaffen.

ZIELGRUPPE

Zielgruppe: Alle Vertriebsmitarbeiter/-innen der Sparkasse

IHR NUTZEN

- Sie kennen die verschiedenen Möglichkeiten der vertrieblichen Startseite.
- Sie wissen, wie Sie mit Hilfe der OSPlus_neo App den Vertriebsalltag zielgerichteter und effizienter gestalten können und spüren die Mehrwerte durch optimierte Arbeitsabläufe.
- Sie können die Anwendungen über die Startseite besser nutzen und verstehen diese als Dreh- und Angelpunkt Ihrer täglichen Arbeit.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen von Training-Concept mit langjährigen Erfahrungen in den Bereichen Kundenberatung, aktive Kundenansprache, aktionsbezogene Akquise, Gestaltung des Arbeitsalltags mit OSPlus_neo.

HINWEIS(E)

Diese Veranstaltung kann auch Inhouse gebucht werden. Für alle weiteren Details und Fragen nehmen Sie bitte Kontakt mit anette.heuer@ska.nrw auf.

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

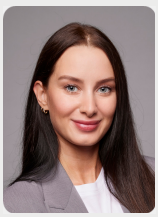
0,5 Tage

PREIS

330,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

Anette Heuer
0231 22240-786
anette.heuer@ska.nrw

Programm/Inhalt

Funktionen der Vertrieblichen Startseite
(Mails, Sachbearbeitung, Termine, Kampagnen / Ereignisse und IAM)

Hilfreiche Tipps für die Verwendung

Vertriebliche Ansätze erkennen und nutzen

Female Finance: Vertrauen durch Verständnis – Frauen souverän und bedarfsgerecht beraten

Mit Empathie und Expertise: Erweitern Sie Ihre Beratungskompetenzen für eine zielgerichtete Finanzberatung von Frauen. Damit schaffen Sie nachhaltige, vertrauensvolle Beziehungen zu Ihren Kundinnen und unterstützen sie auf dem Weg zur finanziellen Unabhängigkeit.

ZIELGRUPPE

Berater/-innen im Privatkundenmarkt

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie durch empathische Kommunikation Vertrauen aufbauen und Ihre Kundinnen gezielt bei der Umsetzung ihrer finanziellen Ziele unterstützen.
- Sie kennen die Lebensphasen von Frauen und passen Ihre Finanzberatung an die Bedürfnisse an.
- Sie sind mit den relevanten Finanzprodukten und Strategien vertraut, die Frauen in ihrer jeweiligen Situation zur finanziellen Absicherung benötigen.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Petra Bernhardt, Stadtsparkasse Mönchengladbach
- Kathrin Holzapfel, Sparkasse Dortmund
- Claudia Mokanski, Sparkasse Dortmund

TERMIN(E)

19.11.2026 - 19.01.2027

Modul 1 (E-Learning): 2 Wochen vorher
Modul 2 (in Präsenz): 19.11.2026
Modul 2 (in Präsenz): 20.11.2026
Modul 3 (online): 19.01.2027

DAUER

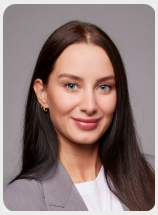
2,5 Tage

PREIS

840,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

Vanessa Jandzinsky
0231 22240-760
vanessa.jandzinsky@ska.nrw

Ihre Lernreise: Female Finance: Vertrauen durch Verständnis – Frauen souverän und bedarfsgerecht beraten

Programm/Inhalt

Hintergrund und Grundlagen zu "Female Finance“

- Gesellschaftliche, wirtschaftliche und demografische Faktoren, die die finanzielle Situation von Frauen beeinflussen
- Auswirkungen auf die finanzielle Unabhängigkeit und langfristige Absicherung
- Zentrale Aspekte weiblicher Lebensrealitäten in der Finanzberatung

Kommunikation und Genderperspektiven

- Unterschiede in Geldverhalten und Entscheidungsprozessen: psychologische Faktoren, die das Finanzverhalten beeinflussen
- Empathische Kommunikation und vertrauensvolle Beratung: Aufbau von Vertrauen und partnerschaftlicher Kommunikation, Fragetechniken und aktives Zuhören in der Finanzberatung
- Beratung mit Fokus auf weibliche Lebensrealitäten

Produkte, Strategien und Praxis

- Strategien zur finanziellen Unabhängigkeit: Förderung von finanzieller Selbstbestimmung und Absicherung
- Lebensphasen und Produktauswahl
- Finanzplanung als kontinuierlicher Prozess: Berücksichtigung und Anpassungen abhängig von Lebensumständen
- Umsetzung in der Beratungspraxis

Erfahrungsaustausch zum Transfer in die Praxis

- Anwendung, Umsetzung, Reflexion
- Erfahrungen und Herausforderungen

Stärken Sie Ihre digitale Fitness in der Beratung und erleben Sie den S-Cape-Room

Erleben Sie das "Private Finanzkonzept" aus einer neuen Perspektive, wenn es heißt: Bewahren Sie in 60 Minuten im S-Cape-Room die Sparkassen vor einem immensen Schaden. Sie erhalten neue Impulse und bauen spielerisch Ihre digitale Fitness aus. Dabei werden Sie neue Wege im Finanzkonzept entdecken. Ein Tag, der Antworten auf Ihre Fragen gibt und voller neue Ideen ist, die Sie einfach und leicht in Ihre Beratungspraxis übernehmen können.

ZIELGRUPPE

Berater/-innen im stationären und digitalen Vertrieb im Privatkundenmarkt

IHR NUTZEN

- Sie erfahren, wie Sie durch den Einsatz digitaler Services Ihre Kundenbeziehung auf das nächste Level heben.
- Sie wissen wie Sie mit dem "Privaten Finanzkonzept" als die Beratungs- und Abschlussplattform die Zusammenarbeit mit Ihren Kundinnen und Kunden intensivieren.
- Sie begeistern mit Ihrer digitalen Fitness Ihre Kundinnen und Kunden und steigern so ihre Zufriedenheit.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen mit entsprechender Qualifizierung

HINWEIS(E)

Das Erleben des S-Cape-Rooms der Sparkassenakademie NRW bedeutet, dass die Teilnehmer/-innen verschiedene Rätsel innerhalb einer ereignisreichen Story lösen und dabei im Spiel erfolgreich die Sparkassen vor einem immensen Schaden bewahren. Durch das eigene Erleben verbunden mit Reflexion und Transfer im Training gelingt eine hohe Wirksamkeit in der Praxis, verbunden mit Spaß und Spannung in einem herausfordernden Umfeld.

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

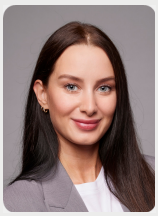
1 Tag

PREIS

450,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

Birgit Knoll
0231 22240-788
birgit.knoll@ska.nrw

Programm/Inhalt

Welche Einstellung habe ich zum "Privaten Finanzkonzept" als gemeinsame Plattform in der Zusammenarbeit mit meinen Kundinnen und Kunden?

Wie gut gelingt mir schon heute in jedem Kundenkontakt und in der Beratung die Integration der "digital Services", dargestellt am Beispiel der App Sparkasse?

Wie kann ich diese Möglichkeiten mit meiner persönlichen Beratungsqualität verbinden?

Welche Vorteile gewinnen meine Kundinnen und Kunden? Welchen Mehrwert habe ich dadurch?

Wie kann ich in der Akquise und im Gespräch gut die Perspektive der Kundinnen und Kunden einnehmen?

Wie gelingt es mir, die Kundenzufriedenheit zu steigern, im besten Fall meine Kundinnen und Kunden zu begeistern?

Welche Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden spielen hierbei eine entscheidende Rolle und welche Erwartungen haben Menschen an eine "moderne Sparkasse"?

Was bedeutet dies für mein eigenes Handeln, jeden Tag?

Wie kann ich meine Komfortzone verlassen, neue Wege ausprobieren, aus Fehlern lernen und dabei als Impulsgeber/-in für mein Team fungieren?

Welche Erkenntnisse habe ich heute gewonnen und wie setze ich dies konkret ab morgen um?

Nachhaltig agieren: Weil's um mehr als Geld geht!

Nachhaltigkeit ist eines der wichtigsten Handlungsfelder auch für Sparkassen. Mit diesem neuen E-Learning werden Kenntnisse vertieft und durch Beispiele aus der Sparkassen-Finanzgruppe und dem persönlichen Umfeld konkretisiert.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen in der Sparkassen-Finanzgruppe

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Bedeutung und Relevanz von Nachhaltigkeit, die strategische Ausrichtung der Sparkassen-Finanzgruppe sowie die damit verbundenen Werte.
- Sie wissen, was Nachhaltigkeit für die Finanzwirtschaft, für die Sparkassen und für jeden Einzelnen bedeutet.
- Sie können sich gegenüber Kundinnen und Kunden selbstbewusster positionieren, sicher auf Fragen antworten und Beispiele nennen.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Staffelpreise nach Anzahl der bankspezifischen Beschäftigten der Sparkasse

- bis 250 Mitarbeitende 1.250 € pauschal
- bis 500 Mitarbeitende 2.000 € pauschal
- bis 1.000 Mitarbeitende 3.000 € pauschal
- >1.000 Mitarbeitende 3.000 € pauschal + 1 € für jeden weiteren Mitarbeitenden über 1.000 hinaus

TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

DAUER

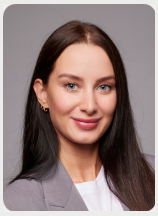
60 Minuten

PREIS

60,00 €
Preis je Lerner/-in, Staffelpreise bei Buchung für alle Mitarbeitende

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

Birgit Knoll
0231 22240-788
birgit.knoll@ska.nrw

Programm/Inhalt

Was beinhaltet Nachhaltigkeit?
Welche Ziele werden weltweit und von der Europäischen Union verfolgt?
Wie leitet sich die deutsche Sustainable-Finance-Strategie ab?
Welche Nachhaltigkeitsrisiken ergeben sich für die Finanzwirtschaft?
Wie versteht sich die Sparkassen-Finanzgruppe in diesem Kontext?
Wie ist die strategische Ausrichtung der Sparkassen?
Wie kann ein nachhaltiger Geschäftsbetrieb aussehen?
Was bieten Sparkassen ihren Kunden und Kundinnen?
Wie relevant ist Nachhaltigkeit aus Kundensicht?
Welche Best-Practice-Beispiele gibt es?
Was können Sie persönlich für mehr Nachhaltigkeit tun?

Maßgeschneidert für Ihre Sparkasse: Möchten Sie das E-Learning gerne für eine Gruppe ab 100 Teilnehmenden nutzen? Dann haben Sie neben der Buchung zum günstigen Pauschalpreis zusätzlich die Möglichkeit, Ihre hausspezifischen Inhalte von uns in das E-Learning integrieren zu lassen, z.B. ein Interview mit dem Vorstand und dem/der Nachhaltigkeitsbeauftragten sowie konkrete Maßnahmen Ihres Hauses. So erreichen Sie die beste „Passung“ für Ihre Sparkasse.

Der Preis für diese Zusatzleistung ist abhängig vom Aufwand (ab 980 €).

Einen ersten Einblick in das E-Learning können Sie sich hier über die Demoversion verschaffen. Sie möchten für sich und z. B. die/den Nachhaltigkeitsbeauftragte/-n einen Testzugang zu dem vollständigen E-Learning mit allen Lernhinhalten? Sprechen Sie uns bitte an.

just @-learn

OSPlus_neo Grundlagen (E-Learning)

Für neue Mitarbeitende ist eine wichtige Voraussetzung für das kompetente Auftreten und Handeln die grundlegende Anwendungssicherheit in OSPlus_neo. Mit diesem E-Learning erreichen Sie ein gutes Verständnis für die Funktionsweisen in OSPlus_neo verknüpft mit Tipps für die Praxis.

ZIELGRUPPE

Neue Mitarbeitende in Sparkassen, die insbesondere in Service- und Vertriebseinheiten starten

IHR NUTZEN

- Sie wissen, welche Unterschiede zwischen OSPlus_Portal und OSPlus_neo zu beachten sind.
- Sie kennen die OSPlus_neo Oberfläche in den wesentlichen Funktionsweisen.
- Sie schaffen eine Basis für eine perspektivisch vertiefte Anwendung von OSPlus_neo und können innerhalb der Basis sicher navigieren.

HINWEIS(E)

Dieses E-Learning ist Teil von: 81.160 just e-learn-Package Welcome und Onboarding für neue Mitarbeitende

Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zur Buchung dieses Angebotes.

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

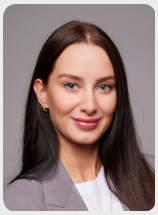
45 Minuten

PREIS

90,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

Birgit Knoll
0231 22240-788
birgit.knoll@ska.nrw

Programm/Inhalt

OSPlus_neo - Was steckt dahinter?

Grundsätzlicher Aufbau - Wo finde ich was?

Richtig an- und abmelden

Favoriten einrichten

Personensuche und -neuanlage

Persönliche Daten der Kundinnen und Kunden pflegen

exemplarische neo-Prozesse

Tipps und Tricks

Dieses E-Learning "Grundlagen OSPlus_neo für neue Mitarbeitende" ist Teil des Just-@-learn-Packages "Welcome & Onboarding für neue Mitarbeitende". Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zur Buchung dieses Angebotes.

Wie aus Begeisterung Qualität wird! (E-Learning)

Dieses E-Learning gibt wertvolle Hinweise darauf, wie Sie Menschen für sich begeistern und damit eine einzigartige Qualität erreichen können. Es zeigt Ihnen Möglichkeiten auf, wie Sie eine starke Verbundenheit zu Ihnen und zur Sparkasse bei Ihren Kundinnen und Kunden erzeugen. Machen Sie sie damit zu Ihren Fans.

ZIELGRUPPE

An alle Mitarbeitende der Sparkasse, insbesondere in Service- und Vertriebseinheiten

IHR NUTZEN

- Sie erfahren, wie Sie mit Blick auf die vier Säulen der Servicequalität Kundinnen und Kunden zu echten Fans machen.
- Sie wissen, welche entscheidende Rolle hierbei die eigene Einstellung und die fünf Stufen zur Wertschätzung spielen.
- Sie kennen die unterschiedlichen Kanäle, auf denen Menschen miteinander kommunizieren.

HINWEIS(E)

Dieses E-Learning ist Teil von: 81.160 just e-learn-Package Welcome und Onboarding für neue Mitarbeitende

Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zur Buchung dieses Angebotes.

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

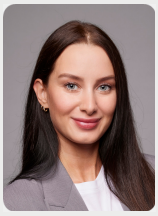
60 Minuten

PREIS

90,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

Birgit Knoll
0231 22240-788
birgit.knoll@ska.nrw

Programm/Inhalt

Mit Blick auf die vier Säulen der Servicequalität Kundinnen und Kunden zu echten Fans machen

Die entscheidende Rolle spielen die Menschen, die eigene Einstellung und das Finanzkonzept

Die fünf Stufen, die zur Wertschätzung gegenüber anderen Menschen führen

Die Wirkung kleiner Aufmerksamkeiten und die "Jammer-Challenge"

Kommunikation auf verschiedenen Kanälen

Ihre innere Haltung als Führungskraft: Mit Leidenschaft zum Vertriebserfolg, auch im S-Cape-Room

Ein Training mit Herz und Verstand. Entfachen Sie gemeinsam mit uns das Feuer des Erfolgs im Vertrieb! Tauchen Sie ein in Strategien und Herangehensweisen, die sie leidenschaftlich in ihrem Team umsetzen. Heben Sie Ihre Verkaufszahlen auf ein neues Level und nebenbei retten Sie spielerisch die Zukunft der Sparkassen.

ZIELGRUPPE

Führungskräfte im stationären und digitalen Vertrieb im Privatkundenmarkt

IHR NUTZEN

- Sie steigern die Produktivität und Effizienz in Ihrem Team.
- Sie verbessern die Kundenbindung und die Mitarbeitermotivation.
- Sie steigern die Kommunikationsvielfalt mit Kundinnen und Kunden und erhöhen somit deren Zufriedenheit.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW und Trainer/-innen mit entsprechender Qualifizierung

HINWEIS(E)

Das Erleben des S-Cape-Rooms der Sparkassenakademie NRW bedeutet, dass die Teilnehmer/-innen verschiedene Rätsel innerhalb einer ereignisreichen Story lösen und dabei im Spiel erfolgreich die Sparkassen vor einem immensen Schaden bewahren. Durch das eigene Erleben verbunden mit Reflexion und Transfer im Training gelingt eine hohe Wirksamkeit in der Praxis, verbunden mit Spaß und Spannung in einem herausfordernden Umfeld.

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

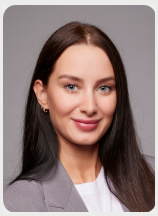
1 Tag

PREIS

450,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

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

Programm/Inhalt

Begrüßung und Einleitung in den kompakten Tag

Ich – meine innere Haltung als Führungskraft

Mein Kompass als Führungskraft heute – von der Selbstreflexion bis zur Umsetzung

Aktuelle Chancen und Herausforderungen am Bankenmarkt, die ich in meiner Verantwortung sehe

Der Arbeitnehmermarkt: eine Analyse des aktuellen Arbeitsmarktes und wie dies die Mitarbeitergewinnung und Mitarbeiterbindung, Personalentwicklung und Talentmanagement bei mir beeinflussen kann

Hohe Anforderungen an komplexe Fragen, es geht mit den Menschen um uns herum – ich habe einen Plan!

Wir - erfolgreiche Zusammenarbeit im Team, wie ist jetzt mein Plan?

Aufbrechen festgefahrener Denkmuster - Nutzung von künstlicher Intelligenz am Beispiel des S-KIPiloten und von Linda+

Zum Abschluss des Tages gibt es eine kurze Präsentation, die die wichtigsten Erkenntnisse des Trainings zusammenfasst und konkrete Handlungsempfehlungen für das weitere Vorgehen gibt.

Souverän in der Vermögensberatung

Souveränes Auftreten als Beraterin oder Berater ist ein wichtiger Bestandteil des Erfolges. Die Vertriebs-und Kommunikationskanäle erweitern sich. Jetzt gilt es mit der richtigen Einstellung den Herausforderungen zu begegnen.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen im Vertrieb

IHR NUTZEN

- Sie erhalten Vertriebstipps, aus der Praxis für die Praxis.
- Sie nutzen die modernen Medien und präsentieren sich erfrischend anders bei Ihren Kundinnen und Kunden.
- Sie trainieren Ihre Gesprächsführung und erhalten direktes Feedback.

IHR REFERENT

Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen im Vertriebstraining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach

TERMIN(E)

01.07.2027 – 02.07.2027 |
Sparkassenakademie NRW

DAUER

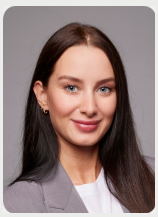
1 Tag

PREIS

760,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

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

Programm/Inhalt

Richtig einstellen: Warum bin ich im Vertrieb? Was sind die heutigen Herausforderungen ?

- Standortbestimmung
- Herausforderungen heute
- Aufgaben heute
- Ziele festlegen für heute

Anders auftreten

- Wertschätzung geben
- Mal anders sein

Richtig Verkaufen

- Eigenen Praxis leitfaden entwicklen
- Vertriebsvokabelheft führen
- Von der aktiven Ansprache bis zum Verkaufsabschluss wird alles trainiert

Die Marke Sparkasse erlebbar machen

Sparkassen haben einen einzigartigen, verantwortungsvollen Auftrag: Sie fördern mit ihren Produkten, Dienstleistungen und ihrer Präsenz vor Ort den Wohlstand der Menschen und das Wachstum der Wirtschaft. Sie leben Nähe, Dialog und Engagement – jeden Tag.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiter/-innen der Sparkasse

IHR NUTZEN

- Sie erleben Sparkasse mal anders, erfrischend anders.
- Sie erhalten Wissen zu Ihrer Verantwortung und wertvolle Tipps für Ihre Praxis.
- Sie erhalten wertschätzende und nachdenklich stimmende Tipps von zwei Top-Trainern für Ihr selbstbewussteres Auftreten als Markenbotschafter.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW
  Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters
- Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
  Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen im Vertriebstraining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach, zertifizierter Positive Business Expert

HINWEIS(E)

Wir können die Grundthematik gerne auf aktuelle geschäftspolitische Rahmenbedingungen abstimmen (Bsp.: S-Neo etc.)

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

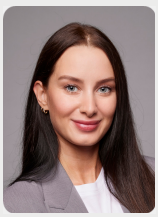
1 Tag

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

Rückblick

- Idee der Sparkasse
- Selbstverständnis
- Blog zur Sparkassengeschichte
- Gesetz und Satzung
- Marke Sparkasse
- Markenkern
- Sparkassen-Finanzgruppe - 520 gute Gründe
- Filialbank

Standort

- 10 gute Gründe für die Sparkasse
- Markenportal Sparkasse
- Mehrwerte begreifbar machen
- Preis-wert sein
- Sparkassen-App u. v. m.
- Abgrenzung zur Konkurrenz
- Internetfiliale

Ausblick

- Spannungsfeld/spannendes Feld
- Finanzportal
- S-Hub
- Evidenzstelle
- Fin Techs und was kommt jetzt
- Finanzplattform

Erlebe den Spirit der Marke Sparkasse

Eine starke Marke ist wichtig für den dauerhaften Geschäftserfolg Ihrer Sparkasse und damit für die Menschen in Ihrer Region. Aber was macht die Marke Sparkasse zu einer so erfolgreichen Marke, die großes Vertrauen genießt und die Sparkassenidee in die Zukunft trägt? Wir begleiten den "Spirit der Marke Sparkasse" an einem Tag in seinem Leben. Er sorgt durch sein Wirken dafür, dass seine Werte von allen Mitarbeitenden gelebt werden und für unsere Kundinnen und Kunden spürbar sind.

ZIELGRUPPE

Für alle Mitarbeitenden in der Sparkassen-Finanzgruppe

IHR NUTZEN

- Sie wissen, was die Marke Sparkasse ausmacht und wie unsere Markenwerte von Kundinnen und Kunden, Interessentinnen und Interessenten sowie der Gesellschaft wahrgenommen werden.
- Sie verstehen, wie sich Markenattraktivität und Markenidentität zeigen, was Menschen unterstützen bedeutet und wie Erfolg der Marke und Erfolg im Markt zusammenhängen.
- Sie sehen, wie sich Marke und Markenwerte in verschiedenen Situationen zeigen und von allen Mitarbeitenden gelebt werden können.

HINWEIS(E)

Dieses E-Learning ist Teil von: 81.160 just e-learn-Package Welcome und Onboarding für neue Mitarbeitende. Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zu diesem Angebot.

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

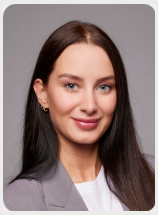
30 Minuten

PREIS

40,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

Birgit Knoll
0231 22240-788
birgit.knoll@ska.nrw

Programm/Inhalt

Markenwerte der Marke Sparkasse kennenlernen

Die Attraktivität der Marke erleben und wie wir uns mit ihr identifizieren

Die Marke Sparkasse in typischen Situationen in der Sparkasse leben

Der Start in den Tag

Morgens: am Servicepoint und in der Beratung

Mittags: im Team-Meeting in der Geschäftsstelle

Nachmittags: hinter den Kulissen

Am späten Nachmittag: Austausch mit dem Vorstand

Und jetzt: Feierabend für heute

OSPlus_neo - Coach

Mit der bildschirmgestützen Beratung mit OSPlus_neo werden wichtige geschäftspolitische Ziele verfolgt. Entscheidend für den wirtschaftlichen Erfolg der Sparkassen ist die aktive Nutzung der neo-Prozesse. Damit die gewünschten positiven Effekte von OSPlus_neo wirken können, sind Änderungen im Anwenderverhalten jedes einzelnen Mitarbeiters erforderlich. Hier sind insbesondere qualifizierte Führungskräfte aller Ebenen gefordert, diese Verhaltensänderung aktiv anzustoßen und auf Dauer zielgerichtet zu begleiten.

ZIELGRUPPE

Führungskräfte und alle Mitarbeiter/-innen im Vertrieb, die OSPlus_neo nutzen. Interne Trainer/-innen der Sparkassen und OSP_neo Multiplikatoren.

IHR NUTZEN

- Sie optimieren den persönlichen Umgang mit ausgewählten Prozessen im Sinne der Geschäfts-Prozess-Steuerung anhand praktischer Beispiele.
- Sie trainieren den kunden- und vertriebsorientierten Umgang mit ausgewählten Beratungsprozessen, z.B. Finanzkonzept, Altersvorsorgeberatung, Beratungsprozess Anlageberatung und Verkaufsprozesse.
- Sie nutzen Hebel in der Führung, um die Anwendung von OSPlus_neo mitarbeiterorientiert und zielgerichtet zu unterstützen.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartner/-innen

HINWEIS(E)

Mögliche Formate:

1. Präsenzseminar
2. Coaching am Arbeitsplatz
3. Praxiswerkstatt Führen
4. Live-Online-Training
5. Online / Distance-Coaching

Formate 1 - 3: 1.700,00 € pro Tag bzw. 1.100,00 € pro ½ Tag zzgl. Nebenkostenpauschale. Formate 4 - 5 nach indivdueller Nutzung.

Die Auswahl des geeigneten Formates richtet sich nach den individuellen Wünschen und Bedürfnissen der jeweiligen Sparkasse und wird im Vorfeld mit der Sparkasse abgestimmt.

TERMIN(E)

nach Vereinbarung

DAUER

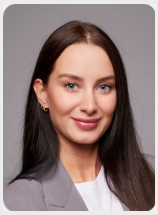
nach Vereinbarung

PREIS

siehe Hinweise

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

Birgit Knoll
0231 22240-788
birgit.knoll@ska.nrw

Programm/Inhalt

Nachfolgende Inhalte richten sich nach der gewünschten Zielsetzung der Sparkasse:

Status Quo der Nutzung geschäftspolitisch priorisierter Geschäftsprozesse

Bedeutung der Geschäftsprozesse vor geschäftspolitischem Hintergrund

Ursachenanalyse & Lösungen
Funktionen der im Nutzungsverhalten zu optimierenden Prozesse

Systematisches Arbeiten mit der Technik und der Kundinnen und Kunden

Effiziente und zielgerichtete Gesprächsführung

Vertriebliche Impulse für den Umgang mit den einzelnen Anwendungen

Verkaufsfördernder Einsatz weiterer digitaler und analoger Medien
Praxistipps für „schnelle Klicks"

Digital fit sein und bleiben

Führungsimpulse für Führung mit neo-Prozessen

Meine Wirkung als Führungskraft auf das Team als Vorbild, auch zu OSPlus_neo

Ausblick auf zukünftige Entwicklungen, auch von Selbstberatungslösungen im Netz

Die wichtigsten digitalen Serviceprozesse: Einfach. Besser. Erleben (E-Learning)

Um Mitarbeitende im Service bei der Kundenlenkung in Online-Kanäle zu unterstützen, haben wir die 17 wichtigsten digitalen Anwendungen in einem E-Learning zusammengefasst. In 17 motivierenden kurzen Videos zeigen wir die Nutzungsmöglichkeiten auf, um so den Service zu verbessern und Spaß in der aktiven Kundenansprache zu vermitteln.

ZIELGRUPPE

Servicemitarbeiter/-innen, Service-und Privatkundenberater/-innen, Auszubildende sowie alle, die andere von den digitalen Servicemöglichkeiten der Sparkasse begeistern wollen

IHR NUTZEN

- Sie sind in der Lage, die Mehrwerte der digitalen Lösungen herauszustellen.
- Sie erhalten praxiserprobte Tipps zur direkten Anwendung, um Kunden in Online-Kanäle zu lenken - aus der Praxis, für die Praxis.
- Sie heben den erlebbaren Kundenservice auf das nächste Level.

HINWEIS(E)

Die vorgestellten Tipps sind allgemeingültig, auch wenn die Beispiele in verschiedenen Sparkassen leicht abweichen können. Jedes Video zu einer digitalen Anwendung steht für sich, wie auf einer Reiseetappe. Alle Videos zusammen bilden die gesamte Reiseroute ab.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

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

TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

DAUER

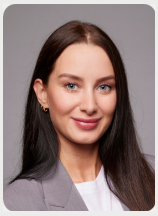
45 Minuten

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 bestelle ich Sorten online?

Wie hilft S-Trust bei der sicheren Dokumentenverwahrung?

Wie schützt ein P-Konto vor Kontopfändungen?

Online-Banking gesperrt, welche Schritte helfen jetzt?

Wie funktioniert die Einrichtung der S-ID Check App?

Wie hilft die App-Sparkasse dabei, einen perfekten Überblick über die Finanzen zu bekommen?

Wie hilft die Internetfiliale, die Finanzen im Blick zu halten?

Wie machen wir den Zahlungsverkehr schneller und flexibler?

Optimale Nutzung der Sparkassencard

Optimale Nutzung der Kreditkarte

Online-Terminvereinbarung

Flexible Limitanpassungen

Elektronisches Postfach - ein Must-have

Einrichtung der push-tan

App-Sparkasse nach einem Gerätewechsel

Wiederherstellung der Zugangsdaten fürs Online-Banking

Kontostände und Umsätze schnell checken

HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Ergänzend zu dem E-Learning bieten wir Ihnen gern passende Inhouse-Trainings an.

just @-learn

Den Preis souverän verkaufen (E-Learning)

Die ausdrückliche Zustimmung der Kundinnen und Kunden zu neuen Preisen führt zu einer Vielzahl neuer Gesprächssituationen. In diesem E-Learning erhalten Sie Impulse, wie Sie selbstbewusst und mit klarer Kommunikation Ihre Preise vertreten können und wie Sie den Preis als Ausdruck des Mehrwertes aktiv verkaufen können.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Vertrieb

IHR NUTZEN

- Sie agieren sicher und souverän, sind charmant und schlagfertig.
- Sie lernen selbstbewusst im Gespräch mit Kundinnen und Kunden aufzutreten.
- Sie setzen die Grundtechnik ZIMT erfolgreich ein.
- Sie können Ihren Stolz auf den Preis vermitteln.
- Sie gehen offen und ehrlich in Kundengespräche.
- Sie nutzen keine Floskeln, sondern eine klare Kommunikation.
- Sie argumentieren fachlich sicher.

HINWEIS(E)

Wir empfehlen dieses E-Learning mit einem sich anschließenden Trainingsbaustein (01.249) zu verknüpfen.

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

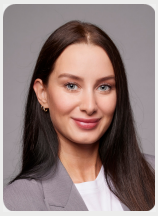
60 Minuten

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

Wir, die Sparkasse, und der Markt

- Warum ist es wichtig, die Konkurrenz zu kennen?
- Welches Selbstverständnis haben wir als Sparkasse?
- Was zählt für den Menschen, Geld oder Geltung?
- Wie und warum sind wir führend im Markt?

Meine Kommunikation mit Kundinnen und Kunden

- Welche Wirkungsfaktoren habe ich, die ich nutzen kann?
- Wie wertvoll ist meine Beratung für die Kundinnen und Kunden?
- Wie klar bin ich in der Sache, wie ehrlich zu meinen Kundinnen und Kunden?
- Wie setze ich ZIMT im Gespräch lösungsorientiert ein?

Den Preis wert sein

- Was macht uns so wertvoll?
- Welche gute Gründe kenne ich?
- Was kann mich jetzt noch aufhalten?

Den Preis souverän verkaufen (Blended Learning)

Die ausdrückliche Zustimmung der Kundinnen und Kunden zu neuen Preisen führt zu einer Vielzahl neuer Gesprächssituationen. In unserem neuen Blended-Learning erhalten Sie einerseits durch unser E-Learning Impulse, wie diese selbstbewusst und mit klarer Kommunikation ihre Preise vertreten können. Andererseits erleben Sie in den daran anschließenden Trainings, wie Sie den Preis als Ausdruck des Mehrwertes aktiv verkaufen können.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Vertrieb

IHR NUTZEN

- Sie agieren sicher und souverän, sind charmant und schlagfertig.
- Sie lernen selbstbewusst im Gespräch mit Kundinnen und Kunden aufzutreten.
- Sie setzen die Grundtechnik ZIMT erfolgreich ein.
- Sie können Ihren Stolz auf den Preis vermitteln.
- Sie gehen offen und ehrlich in Kundengespräche.
- Sie nutzen keine Floskeln, sondern eine klare Kommunikation.
- Sie argumentieren fachlich sicher.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartner

HINWEIS(E)

Dieses Programm besteht aus zwei Modulen, einem E-Learning und einem weiteren Trainingsbaustein, der sich an unterschiedliche Teilnehmergruppen richtet, um das Erlernte zu intensivieren, auszuprobieren und um eigene Ideen anzureichern. Bitte wählen Sie Ihren Trainingsbaustein gemäß Zielgruppe. Nach einem persönlichen Beratungsgespräch übernehmen wir gerne Ihre Buchung.

Wir können die Grundthematik gerne auf aktuelle geschäftspolitische Rahmenbedingungen abstimmen (Bsp.: S-Neo etc.)

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

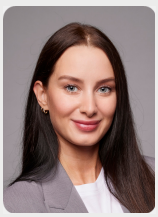
4 Stunden

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

1. E-Learning, ca. 60 Minuten, 45,00 € pro Teilnehmer/-in

- **Wir, die Sparkasse, und der Markt!**
  Warum ist es wichtig, die Konkurrenz zu kennen?
  Welches Selbstverständnis haben wir als Sparkasse?
  Was zählt für den Menschen, Geld oder Geltung?
  Wie und warum sind wir führend im Markt?

- **Meine Kommunikation mit Kundinnen und Kunden!**
  Welche Wirkungsfaktoren habe ich, die ich nutzen kann?
  Wie wertvoll ist meine Beratung für Kundinnen und Kunden?
  Wie klar bin ich in der Sache, wie ehrlich zu meinen Kundinnen und Kunden?
  Wie setze ich ZIMT im Gespräch lösungsorientiert ein?

- **Den Preis wert sein!**
  Was macht uns so wertvoll?
  Welche guten Gründe kenne ich?
  Was kann mich jetzt noch aufhalten?

2. Training für Berater/-innen, ca. 3 Stunden, 295,00 € pro Teilnehmer/-in

- Vertiefung der Inhalte aus dem Baustein 1 (E-Learning)
- Ergänzung um praxisnahe Tipps und Ideen
- Techniken ausprobieren und aktives Trainieren
- Eigene Ideen entwickeln

3. Training für Mitarbeiter/-innen im Service, ca. 1,5 Stunden, 195,00 € pro Teilnehmer/-in

- Vertiefung der Inhalte aus dem Baustein 1 (E-Learning)
- Ergänzung um praxisnahe Tipps und Ideen
- Techniken ausprobieren und aktives Trainieren
- Eigene Ideen entwickeln

Terminakquise: Erfolgreich Kunden gewinnen ohne klassische Anlässe!

Die neue, aktive Terminakquise ist der Schlüssel zum Erfolg - als Antwort auf ein verändertes Anspruchsdenken der Kundschaft. Gerade bei der Aktivierung vernachlässigter Kundenbeziehungen reichen herkömmliche Kennlerngespräche längst nicht mehr aus. Es gilt, Neugier zu wecken und Kundinnen und Kunden für den Nutzen des Beratungsgesprächs zu begeistern. Praxiserprobte Erfolgsrezepte erhalten Sie in dieser Kombination eines E-Learnings (zeitlich flexibel bearbeitbar) mit einem umsetzungsorientierten Online-Training.

ZIELGRUPPE

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

(für beide Zielgruppen bieten wir unterschiedliche Termine für das Online-Training an - bitte wählen Sie den für Sie passenden Termin)

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)

Dieses Programm besteht aus zwei Modulen. Einem E-Learning und einem Online-Training, welches sich an unterschiedliche Teilnehmergruppen richtet, um das Erlernte zu intensivieren, auszuprobieren und um eigene Ideen anzureichern.

TERMIN(E)

Auf Anfrage

DAUER

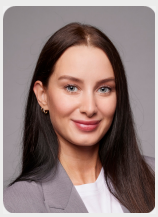
1 Tag
2,5 Stunden insgesamt für PK-Berater/-innen und Outbound; 4 Stunden insgesamt für IK-Berater/-innen

PREIS

205,00 € Training für PK-Berater/-innen und Outbound. 305,00 € Training für IK-Berater/innen

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

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

Programm/Inhalt

1. E-Learning, ca. 1 Stunde

Früher war alles besser – auch der Markt. Heute ist eben anders

- Was sind die aktuellen Herausforderungen?
- Wie nutze ich die Bedürfnisse der Menschen, um für beide Seiten Vorteile zu erzielen?

Ich spreche an – es heißt ja auch Ansprechpartner/-in

- Wie steigere ich mein Selbstvertrauen und nutze meine Wirkungsfaktoren?
- Auf welche Weise treffe ich klare Vereinbarungen mit meinen Kunden und gebe ihnen Wertschätzung?
- Wodurch wird Neugier geweckt und mit drei guten Gründe meine Akquise professionalisiert?

Herausforderungen annehmen

- Welche Herausforderungen gilt es kundenseitig zu berücksichtigen?
- Wie unterscheide ich zwischen Einwänden und Angriffen?

Meine drei guten Gründe für die aktive Ansprache

- Welche der vielfältigen Themen aus der Lebenswirklichkeit der Menschen nutze ich?
- Was beinhaltet mein Gesprächsleitfaden und wie übersetze ich diesen in meine Sprache?

Nein heißt noch ein Impuls notwendig

- Mindset! Meine Beziehung zum Nein
- Wie nutze ich die vier Kommunikationskanäle?
- Welche Erfordernisse bedingt mein Vertriebsvokabelheft?

2. Online-Training für Individualkundenberater/-innen, ca. 3 Stunden

- Vertiefung der Inhalte aus dem E-Learning
- Ergänzung um aktuelle und praxisnahe Tipps und Ideen
- Techniken ausprobieren und intensives Trainieren
- Eigene Ideen entwickeln und ergänzen

3. Online-Training für Privatkundenberater/-innen inkl. Service und Outbound-Telefonie (ca. 1,5 Stunden)

- Vertiefung der Inhalte aus dem E-Learning
- Ergänzung um aktuelle und praxisnahe Tipps und Ideen
- Techniken ausprobieren und intensives Trainieren
- Eigene Ideen entwickeln und ergänzen

Das Vertriebscamp: Sei neugierig - Der Kunde kauft - Vertraue auf Dich!

Vertrieb in der heutigen Zeit erfordert eine ausgeprägte Sozial- und Persönlichkeitskompetenz eines Jeden. Doch jeder Vertriebler hat seinen persönlichen 'Flaschenhals' bei der Steigerung seines Vertriebserfolges. Erlebe drei Tage Vertriebscamp, gemeinsam: Probiere mutig Neues aus, sei dabei Du selbst und habe auch Spaß!

ZIELGRUPPE

Berater/-innen im Privatkundenmarkt

IHR NUTZEN

- Sie entwickeln Ihre Vertriebspersönlichkeit weiter und verstehen sich und andere besser.
- Sie bauen Ihre Vertriebskompetenz aus und haben mit Spaß daran mutig „den Sack zumachen“.
- Sie bringen mehr Struktur in den Arbeitsalltag und bewegen sich bewusst im Spannungsfeld Effizienz und Perfektion.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Trainer/-innen der Sparkassenakademie und ausgewählte Kooperationspartner/-innen

TERMIN(E)

auf Anfrage

DAUER

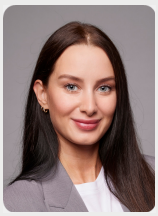
3 Tage

PREIS

nach Vereinbarung

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

Birgit Knoll
0231 22240-788
birgit.knoll@ska.nrw

Programm/Inhalt

Tag 1: Sei neugierig!

Haltung und Verhalten im Vertrieb

Mein eigenes Verhalten reflektieren, z. B. nach DISG

Wie nutze ich die Vorteile des eigenen Verhaltens im Vertrieb?

Wie minimiere ich meine Verhaltensnachteile?

Wie verkaufe ich verhaltensorientiert?

Welchen Platz habe ich in der digitalen Welt?

Transferauftrag – Kundentypen erkennen und erfolgreich ansprechen und beraten

Tag 2: Der Kunde kauft!

Deine Erfahrungen mit den Kundinnen und Kunden – was ging gut, was nicht – mögliche Strategien, gute Ideen, neue Impulse

MUT = Machen und Tun

Vertrieb leben – Verkäufer/-in sein

Abschlussorientierung – den Sack zu machen

Informationsquellen gut nutzen und Einwände souverän beantworten

Auch in der digitalen Welt schlagfertig sein

Transferauftrag: Vertriebsvokabelheft füllen, gute Ansprache, gut Einwände beantworten, gute Abschlussfragen

Tag 3: Vertraue auf Dich!

Effizienz versus Perfektion - das Modell DISG und ICH

Struktur im Arbeitsalltag und klare Prioritäten setzen

Realistische Ansprüche stellen – 3 Termine am Tag vereinbaren

Neue Handlungsmöglichkeiten entdecken – „Keinen Termin habe ich schon!“

Was sage ich wann, wie und warum?

Selbstreflexion - eine Fehlerkultur entwickeln, auch im Team

Und die Reise geht weiter, z. B. mit dem Finanzkonzept, Du und digital, Ihr gehört zusammen!

Höfliche Hartnäckigkeit - charmante Schlagfertigkeit

Wenn die letzte Antwort entscheidend ist, dann ist dieses Seminar genau das Richtige. Unangenehme, heikle und herausfordernde Situationen stehen im Fokus dieses Tages. Das erste „Nein" der Kundinnen und Kunden wird als Herausforderung und Chance akzeptiert und mit einer gesunden Prise Schlagfertigkeit zum Wohle der Kundinnen und Kunden in ein „Ja!“ umgewandelt.

ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen

IHR NUTZEN

- Sie erhöhen Ihre verkäuferische Professionalität.
- Bei Provokationen der Kundinnen und Kunden überraschen Sie positiv.
- Bei einem ersten "Nein" der Kundinnen und Kunden beginnt für Sie der aktive Verkauf.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW
  Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters
- Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
  Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen im Vertriebstraining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach, zertifizierter Positive Business Expert

TERMIN(E)

23.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

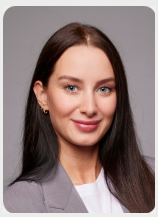
1 Tag

PREIS

560,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

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

Programm/Inhalt

Herausforderungen annehmen

- Verkaufen heißt verkaufen!
- Was passiert, wenn nichts passiert?
- Einstellung zur Ablehnung neu überdenken

Selbstbewusstsein als Kaufargument

- Sich der eigenen Stärken bewusst werden
- Stärken der Sparkasse erfolgreich in Verkaufsgespräche einbinden
- Wie desensibilisiere ich Kundinnen und Kunden für Konkurrenzangebote?

Die Preisschlacht der Konkurrenz

- Wie reagiere ich auf Lockvogelangebote?
- Welchen Wert hat meine Beratung?
- Positionieren, bevor angegriffen wird

Das erste "Nein" der Kundinnen und Kunden

- Vorwände erkennen - Einwände beantworten
- NEIN heißt: noch ein Impuls notwendig
- "Das überlege ich mir noch mal"- Verkäufer/-in der Herzen oder Chancensucher/-in?
- Schweigen als Türöffner

"Hart necken", denn was sich neckt ...

- Wie weit darf ich im Verkaufsgespräch gehen?
- Die freundliche Provokation

Nie wieder sprachlos

Mit charmanter Schlagfertigkeit überraschen

just @-learn

Höfliche Hartnäckigkeit - Charmante Schlagfertigkeit (E-Learning)

Die besten Antworten fallen vielen Beraterinnen und Beratern meist erst ein, wenn die Situation längst vorbei ist. Die Grundregeln der Schlagfertigkeit lassen sich jedoch erlernen! Oft sind es humorvolle und kreative Antworten, die eine angespannte Atmosphäre entspannen, und somit ermöglichen, noch einmal mit einer gewissen Hartnäckigkeit das eigene Anliegen voran zu bringen. In diesem E-Learning wird Ihnen diese Kunst nähergebracht.

ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen

IHR NUTZEN

- Sie erhöhen Ihre verkäuferische Professionalität.
- Bei Provokationen der Kundinnen und Kunden überraschen Sie positiv.
- Bei einem ersten "Nein" der Kundinnen und Kunden beginnt für Sie der aktive Verkauf.

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

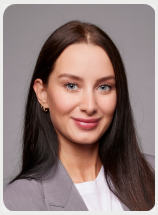
60 Minuten

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

Wie verlassen Sie Ihre Komfortzone, um schlagfertiger und hartnäckiger zu werden?

Wie können Sie Ihre Stärken gezielt einsetzen, um Selbstbewusstsein auszustrahlen?

Wie können Sie sich im Wettbewerb behaupten und Ihre Stärken gezielt einsetzen, um die Konkurrenz zu übertreffen?

Wie können Sie Körpersprache, Stimme und Inhalt nutzen, um in Ihrer Kommunikation die volle Wirkung zu erzielen?

Wie können Sie die vier Kommunikationskanäle nutzen, um Ihre Schlagfertigkeit und Hartnäckigkeit zu stärken?

Wie reagieren Sie schlagfertig und hartnäckig auf typische Einwände?

Wie bleiben Sie hartnäckig und schlagfertig, auch wenn die Kundin oder der Kunde Nein sagt?

Stark auftreten: eloquent im Kopf - stabil im Körper

Zwei vermeintlich unterschiedliche Welten verbinden sich: Rhetorik und Boxen. Wer dauerhaft rhetorisch auf Zack sein will, braucht mehr als auswendig gelernte Worte: Klarheit, Präsenz und einen mentalen Fokus, der Druck aushält.

ZIELGRUPPE

Berater/-innen im Vertrieb, Servicemitarbeiter/-innen

IHR NUTZEN

- Sie kennen Techniken, um bei verbalen Angriffen souverän zu agieren.
- Sie können rhetorische Fähigkeiten mit körperlichen Mechanismen stärken.
- Sie wissen, wie Mindset, Atmung und Körperhaltung die Kommunikationskraft beeinflussen.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
  Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen im Vertriebstraining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach, zertifizierter Positive Business Expert
- Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW
  Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters
- Christina Hammer, Flare Management - Keno Rüst
  Sportwissenschaftlerin und mehrfache Boxweltmeisterin
- Kevin Saszik, KS Athletic Club
  Gyminhaber und Profiboxer

HINWEIS(E)

Die Veranstaltung findet im KS Athletic Club, Karl-Lange-Straße 53 in 44791 Bochum, statt.

TERMIN(E)

11.12.2026 | KS Athletic Club Bochum

16.12.2026 | KS Athletic Club Bochum

DAUER

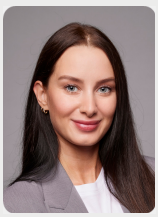
1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

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

Programm/Inhalt

09:30 - 09:45 Uhr	**Ankommen und Warm-up** Begrüßung, Ziele, Ablauf, kurzes körperliches mentales Warm-up (Atmung, Stand finden)
09:45 - 10:30 Uhr	**Grundlagen der Schlagfertigkeit** • Was passiert im Kopf bei Stress? • „Fight, flight, freeze“ verstehen und bewusst steuern • Die 5 Basisstrategien schlagfertiger Antworten • Mini-Übungen in Kleingruppen
10:30 - 11:00 Uhr	**Box-Mindset I – stabil stehen, klar bleiben** • Balance und Standfestigkeit, Körperspannung und Fokus • Erste einfache Bewegungs- und Reaktionsübungen
11:00 - 11:15 Uhr	**Pause**
11:15 - 12:15 Uhr	**Rhetoriktraining: kontern ohne Stress** • Angriffstypen erkennen, Klarstellen, parieren, Humor nutzen • Übungen mit typischen Alltagssituationen
12:15 - 13:00 Uhr	**Mittagspause**
13:00 - 13:45 Uhr	**Box-Mindset II – Fokus, Atmung und Impulskontrolle** • Rhythmus und Timing • Kurze Schlagkombinationen ohne Körperkontakt („Boxerzieren“) • Transfer: in heiklen Gesprächen den eigenen Rhythmus halten
13:45 - 14:30 Uhr	**Schlagfertigkeit in Aktion** • Reaktionsschnelle Kommunikation, „Schnell-Konter“-Techniken • Arbeit mit realen Gesprächshürden der Teilnehmenden
14:30 - 14:45 Uhr	**Pause**

14:45 - 15:30 Uhr	**Mindset und Resilienz: innere Haltung stärken** • Mentale Vorbereitung auf schwierige Situationen • Mikro-Pausen und Reset-Techniken • Body-Mind-Verbindung: Wie Körperhaltung Emotionen steuert
15:30 - 16:15 Uhr	**Praxisrunde: Gesprächssparring** • Rhetorisches Sparring (mit Trainer) • Individuelles Coaching
16:15 - 16:30 Uhr	**Abschluss und Transfer** Persönliche To-dos für den Alltag, Feedback und Verabschiedung

Einfach verkaufen

Erfolgreichen Beraterinnen und Beratern gelingt es, den Nutzen der Produkte für Kundinnen und Kunden einfach darzustellen und erlebbar zu machen. Nur wenn Kundinnen und Kunden den Mehrwert des Produkts verstehen, schließen sie es auch ab. Wie es gelingt, die Sprache der Kundinnen und Kunden zu sprechen und die Nutzenargumentation einfach aufzubauen, wird in diesem Seminar lebhaft vermittelt.

ZIELGRUPPE

Privatkundenberater/-innen; FDL-Mitarbeiter/-innen

IHR NUTZEN

- Sie können die Sprache der Kundinnen und Kunden sprechen.
- Sie sind in der Lage, Fachwissen in Kaufargumente umzuwandeln.
- Sie kennen den richtigen Moment für die Abschlussfrage.

IHR REFERENT

Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW

Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters

HINWEIS(E)

Wir empfehlen, das Seminar um ein individuelles Coaching zu ergänzen, bei dem die Umsetzung der Seminarinhalte am Arbeitsplatz trainiert wird. Dazu berät Sie gern Lars Abraham, Tel.: 0231 22240-741, auch bezüglich der Durchführung dieser Veranstaltung als Inhouse-Training.

TERMIN(E)

16.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

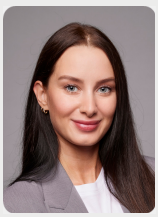
1 Tag

PREIS

395,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

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

Programm/Inhalt

Termine gewinnen - der erste Schritt zum Erfolg

- Wie vereinbare ich Termine mit Kundinnen und Kunden, die ich bisher nicht kenne?
- Wie gehe ich mit Einwänden und Widerständen um?

Das Verkaufsgespräch als "Sendung mit der Maus": einfach einleuchtend und einfach erfolgreich

- Welchen Gesprächseinstieg wähle ich?
- Wie positioniere ich mich beim ersten Gespräch?
- Wie binde ich das Sparkassen-Finanzkonzept ein?
- Wie erziele ich beim ersten Gespräch bereits einen Abschluss?
- Verkaufen wir Konten oder Verträge?

Fonds - sicher ist sicher

- Was ist eigentlich ein Fonds?
- Wie sicher ist denn sicher?
- Der Fonds in Verbindung mit SmartVermögen und Bevestor

Zinsen - da sind wir besser

- Die Höhe der Zinsen ist relativ
- Je höher der Zins, desto höher das Risiko, was zu beweisen wäre

Bausparen heißt nicht "am Bau sparen"

- Am Anfang war der Traum: Bilder erzeugen
- Das Bau- und Sparkonto: Für wen ist es geeignet?
- Vom Errechnen hin zur Ermittlung der Bausparsumme
- Was ist eigentlich eine Abschlussgebühr im verkäuferischen Sinne?

AltersvorSORGE oder AltersvorFREUDE?

- Altersarmut bei einzelnen Kundinnen und Kunden: der Beweis
- Altersreichtum bei einzelnen Kundinnen und Kunden: die Möglichkeiten

Kompositgeschäft - was so nebenbei alles abfällt

- Cross-Selling im Minutentakt
- Geld sparen oder sich versichern?

Intensivtraining

- Umgang mit schwierigen Kundinnen und Kunden
- Vom ersten "Nein" der Kundin oder des Kunden zum möglichen Verkaufsabschluss

Mit aggressivem Kundenverhalten professionell umgehen

Vorfälle mit Aggression und Gewalt im Kundenkontakt nehmen zu. Sie bringen Ihre körperliche und psychische Gesundheit in Gefahr. Wie können Sie Gefahren erkennen und sich schützen? Wie gehen Sie professionell mit solchen Situationen um? Welche Deeskalationsstrategien gibt es und wie können diese angewandt werden? Antworten auf diese und weitere Fragen erhalten Sie in diesem Seminar, abgeleitet aus den Deeskalationstrainings der Polizei des Landes NRW.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Kundenkontakt

IHR NUTZEN

- Sie wissen von einem erfahrenen Polizeitrainer, wie Sie sich schnell und effektiv auf neue Herausforderungen einstellen und damit sich und Ihre Gesundheit besser schützen.
- Sie können klare rechtliche und menschliche Grenzen sicher formulieren und ggf. durchzusetzen.
- Sie können Strategien anwenden, die Sie in die Lage versetzen, „vor die Lage zu kommen“ und der Aggression und Gewalt „den Wind aus den Segeln zu nehmen“.
- Sie erhöhen Ihre Kompetenz im Umgang mit diesen Konflikten und stärken dadurch Ihr Selbstbewusstsein und Ihre Arbeitszufriedenheit.

IHR REFERENT

Peter Jördell, gesund bleiben GbR

ehemaliger Polizeibeamter mit Fachhochschulstudium (Psychologie, Soziologie) und langjähriger Deeskalationstrainer für Polizisten mit 40 Jahren Berufserfahrung mit Konflikten und 20 Jahren Trainererfahrung im Fachthema Deeskalation und in den Bereichen Kommunikation, Gewaltprävention und Stressbewältigung, heute freiberuflicher Coach im Gesundheitsmanagement

HINWEIS(E)

Das Seminar kann auch als Inhouse-Veranstaltung durchgeführt werden.

TERMIN(E)

23.09.2027 | Sparkassenakademie NRW
09:00 – 13:00 Uhr

DAUER

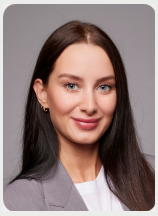
4 Stunden

PREIS

325,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

Elisabeth Schnecking
0231 22240-735
elisabeth.schnecking@ska.nrw

Programm/Inhalt

Das eigene Verhalten

- Ich habe keinen Einfluss auf das Verhalten der Kundinnen und Kunden/der anderen Personen. Der Fokus dieses Seminars liegt auf den Möglichkeiten, die im eigenen Verhalten liegen, und die Teilnehmer/-innen hier zu stärken.

Rechtssicherheit

- Was darf ich? Was darf ich nicht?
- Was empfiehlt die Polizei zu folgenden Themen: Hausrecht, Hausverbot, Kontokündigung, Notwehr, Festhalten, Aussageverweigerungsrecht, ladungsfähige Anschrift

Hier werden alle rechtlichen Fragen eindeutig geklärt, damit sie selbstsicher und selbstbewusst auftreten können.

Gewalt (physisch und psychisch) vermeiden durch professionelles Konfliktmanagement

- Angriffsfreie Kommunikation
  Wie funktioniert das? Die Macht des Wortes kennenlernen - und zu nutzen lernen.

- Deeskalation
  Es gibt unzählige Möglichkeiten und Verhaltensweisen, sich in gefährlichen, bedrohlichen oder verletzenden Situationen professionell zu verhalten. Hier werden Strategien – konkret zugeschnitten auf den Bedarf der Teilnehmer/-innen – gesammelt und erörtert.

Gefahr erkennen

- Woran erkenne ich eine gefährliche Situation?
- Wie funktioniert das?

Übungen

- Stand, Abstand
  Wie nah lasse ich eine aggressive Kundin bzw. einen gewaltbereiten Kunden kommen? Was mache ich, wenn der Abstand trotz Aufforderung weiter unterschritten wird?

- Was mache ich, wenn es zu einem körperlichen Angriff kommt (der Kunde hält mich fest, der Kunde droht mit einem gefährlichen Gegenstand usw.)?

Konsequenzen

- Was tun, wenn die Grenzen durch Kundinnen und Kunden überschritten wurden?

Sicher im Abschluss (E-Learning)

Es gilt nach wie vor: Ein Berater berät und ein Verkäufer verkauft. Wer sicher zum Abschluss kommen möchte, ist genau richtig. Gespräche strukturiert, entschlossen und erfolgreich zu beenden, wird Ihnen hier vermittelt. Darüber hinaus erhalten Sie wichtige Impulse und lernen praxiserprobte Vorgehensweisen für Ihren persönlichen Erfolg kennen.

ZIELGRUPPE

Privat- und Individualkundenberater/-innen

IHR NUTZEN

- Sie ergänzen Ihre bisherigen Vorgehensweisen, um zum Abschluss zu kommen.
- Sie kennen gute Formulierungen für Ihre Gespräche, sind hartnäckig und charmant zugleich.
- Sie erhalten wertvolle, sowie wertschätzende Tipps von Ihrem Trainer aus der Praxis für die Praxis.

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

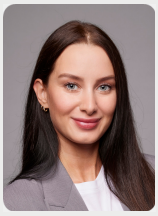
30 Minuten

PREIS

40,00 €
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

Abschlussorientierung beginnt im Kopf

Vor dem Gespräch ist vor dem Abschluss

- Was prägt mein bisheriges Abschlussverhalten?
- Wie "programmiere" ich mich nachhaltig erfolgreich für den Abschluss?
- Welche Erfolgsregeln gibt es für den Abschluss?

Abschlusssignale und Abschlusstechniken

- Was bin ich selbst für ein "Abschlusstyp"
- Welche Abschlusssignale und Abschlusstechniken gibt es?
- Wo bzw. bei wem unterschreiben Kundinnen und Kunden gerne und sofort?

Drei wichtige Positionen "in der Zielgerade" zum erfolgreichen Abschluss

- Wie erkenne ich die richtigen Signale?
- Welche Abschlusstechnik bringt die Unterschrift?
- Was kann mich jetzt noch am Abschluss hindern?

Vertrieb in der Ausbildung / Aha-Momente

Die Azubi-Filiale. Wir machen die Auszubildenden für alle Vertriebswege fit. Aus der Praxis für die Praxis. Ob Finanz-Buddy oder Nachwuchskundenberater, entscheidend ist der persönliche Kontakt.

ZIELGRUPPE

Auszubildende in der Sparkasse

IHR NUTZEN

- Sie sind fit für den Vertriebsalltag in Ihrer Ausbidlungszeit.
- Sie trainieren, aus der Praxis für die Praxis und kennen die Gesetzmäßigkeiten des erfrischend Anders sein.
- Sie haben Lust auf Vertrieb.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW
  Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters
- Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
  Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen im Vertriebstraining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach, zertifizierter Positive Business Expert

TERMIN(E)

15.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

14.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

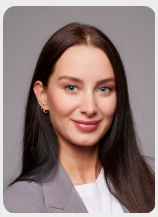
1 Tag

PREIS

405,00 €
zzgl. Bewirtungspauschale

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

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

Programm/Inhalt

In Anlehnung an Stark starten bei der Nr. 1:

- Selbstbewusst als Marktführer/-in auftreten
- Menschen wertschätzend aktiv ansprechen
- Verkaufsgespräche sicher und abschlussorientiert führen, sich der Verantwortung für die Finanzen unserer Kundinnen und Kunden bewusst sein
- Die Marke Sparkasse gut vertreten

HINWEISE ZUM INHOUSE-TRAINING

Sprechen Sie gerne für die individuelle Abstimmung Thorsten Meier, unter 0175/7891040 an.

Sparkasse ist bunt - mit Herz, Toleranz und Vielfalt

Toleranz ist eine Haltung. Unsere Gesellschaft ist einem stetigen Wandel ausgesetzt. Die menschlichen Grundbedürfnisse sind weitestgehend erfüllt und wir streben nach Selbstverwirklichung. Das hat Auswirkungen auf unser Verhalten, unsere Wertvorstellungen und fordert Toleranz auf allen Seiten.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in ihrem Kontakt mit Menschen die eigene Elastizität ausbauen möchten.

IHR NUTZEN

- Sie erhalten Einblicke in die Wirkung von Toleranzgrenzen.
- Sie erkennen Ihren Bezugsrahmen, wie und wo Sie Grenzen setzen und erhalten Ideen zur Prüfung Ihrer Toleranz.
- Sie sind vertraut mit wertvollen sowie wertschätzende Tipps für Ihr Beziehungsmanagement.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Hannes Sieber, Sieber-Beratung

Veuve Noire, Olivia-Jones-Familien-Botschafterin

Thorsten Meier, Sparkassenakademie-NRW

TERMIN(E)

11.05.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

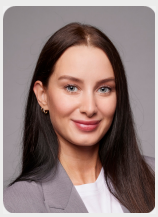
1 Tag

PREIS

425,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

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

Programm/Inhalt

"Prüfen!" und erweitern des eigenen Bezugsrahmens im Hinblick auf vorbewusste, im Arbeitsbereich einschränkende Werte und Überzeugungen

Kann der Mensch sich ändern?

Steigerung der "Elastizität" im Umgang mit Ungewohntem, Ungewöhnlichem und Überraschendem

Ausweitung der persönlichen "Freiheit" und Unabhängigkeit von inneren, blockierenden (Lebens-)Entscheidungen

Meine Wünsche und Bedürfnisse - die Wünsche und Bedürfnisse der anderen

Wie erlebe ich andere Menschen, die ihre Wünsche und Bedürfnisse ernst nehmen und befriedigen?

Was ist meine innere Freiheit - mein frei-sein, mich-frei verhalten?

Was sind meine Ängste, Schuldgefühle und meine Sorgen?

Mein Bezugsrahmen, meine Werte und Überzeugungen mit Toleranz

Was sind meine Grenzen?

Wo bin ich tolerant, bis wohin, in welchem Ausmaß?

Wo erlebe ich mich dabei, anderen Grenzen setzen zu wollen?

Wie viel Toleranz beanspruche ich von anderen, wie viel Toleranz gebe ich den anderen?

Wie arbeite ich beruflich mit den Wünschen, Hoffnungen meiner Kundinnen und Kunden?

Wie gehe ich damit um, wenn diese meinem Werterahmen nicht entsprechen?

just e-learn-Package Vertriebskompetenz (E-Learning)

Kompaktes Expertenwissen für den modernen Vertrieb in Sparkassen. Klar, authentisch und ehrlich präsentiert, bieten Lars Abraham und Thorsten Meier geballtes Vertriebs-knowhow im E-Learning-Format an.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Vertrieb

IHR NUTZEN

- Sie halten sich mit dem Package Vertriebskompetenz fit für einen effektiven und nachhaltigen Vertrieb auf Augenhöhe.
- Sie wissen, welche digitalen Serviceprozesse die Sparkasse bereit hält.
- Sie verkaufen Produkte und Preise noch souveräner.
- Sie beraten digital effektiv und erfolgreich.
- Sie erreichen mehr Abschlüsse mit höflicher Hartnäckigkeit und charmanter Schlagfertigkeit.
- Sie steigern mit dem Provisionsturbo signifikant Erträge.
- Sie gewinnen Kunden auch ohne klassische Anlässe.
- Sie lernen, einfach mit Qualität zu begeistern.

HINWEIS(E)

Das E-Learning kann zu jeder Zeit, im eigenen „moment-of-need“ und mit jedem Endgerät ganz ohne feste Seminarzeiten genutzt werden, um neue Impulse für den Vertrieb zu erhalten oder bekannte Tipps aufzufrischen und selbst erfolgreich zu erproben und umzusetzen.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

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

TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

DAUER

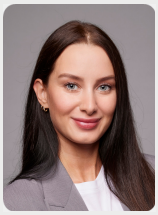
7 Stunden

PREIS

160,00 €
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

Sieben E-Learning-Module aus dem Themenbereich "Vertriebskompetenz Sparkasse":

1. 01.246 Die wichtigsten digitalen Serviceprozesse: Einfach. Besser. Erleben
2. 15.950 Digitale Kompetenz im Multikanalvertrieb: Umsetzungstipps für die Praxis (E-Learning)
3. 01.257 Digital beraten vom Gespräch bis zum Abschluss (E-Learning)
4. 01.258 Terminakquise - Erfolgreich Kunden gewinnen ohne klassische Anlässe (E-Learning)
5. 01.264 Höfliche Hartnäckigkeit, charmante Schlagfertigkeit (E-Learning)
6. 02.271 Provisionsturbo die Erträge deutlich steigern (E-Learning)
7. 01.248 Den Preis souverän verkaufen (E-Learning)
8. 01.277 Sicher im Abschluss (E-Learning)
9. 01.712-A Konsumentenkredite erfolgreich verkaufen (E-Learning)

Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zur Buchung dieses Angebotes.

Basisseminar Privatkundenberatung

Sie möchten sich sofort nach der Ausbildung oder nach Ihrer Qualifizierung Sparkassenkaufmann/-kauffrau auf erfolgreiche Beratungen mit Privatkunden vorbereiten und auch für anspruchsvolle Beratungssituationen optimal qualifizieren? Sie möchten schnell Sicherheit in Ihrem neuen Arbeitsumfeld in der Filiale gewinnen? Ihre Berufsausbildung liegt schon länger zurück. Sie haben geringe praktische Vertriebserfahrungen und möchten sich für die Privatkundenberatung qualifizieren?

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die nach erfolgter Berufsausbildung zum Bankkaufmann/zur Bankkauffrau in der Privatkundenberatung eingesetzt werden und Mitarbeiter/-innen in Servicebereichen, die zu Privatkundenberater/-innen ausgebildet werden sollen.

Das Basisseminar stellt auch eine optimale Weiterentwicklungsmöglichkeit für Absolventinnen und Absolventen des Qualifizierungslehrgangs Sparkassenkaufmann/-kauffrau (Seiteneinsteiger/-innen) dar.

IHR NUTZEN

- Mit dem Basisseminar Privatkundenberatung bereiten Sie sich praxisorientiert auf Vertriebsaufgaben im Privatkundensegment vor.
- Mit intensiven Trainings steigern Sie schnell Ihre Vertriebskompetenz in der Beratung vor Ort und in der Videoberatung - rund um das Sparkassen-Finanzkonzept
- Sie trainieren Ihre Selbstorganisations- und Kommunikationsfähigkeiten.
- Sie lernen den souveränen Umgang mit Stresssituationen.
- Sie werden sicherer, zufriedener und motivierter in Ihrem Arbeitsumfeld.
- Sie verbessern Ihre Zielerreichung.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Ihre Dozent/-innen sind erfahrene Praktiker/-innen und erfolgreiche Vertriebler/-innen in Sparkassen, die ihre Erfahrungen und Expertise an Sie weiter geben.

HINWEIS(E)

Sie können das optionale Zertifikat ***Geprüfte/r Privatkundenberater/-in*** erwerben.

TERMIN(E)

2701_PKB | 02.02.2027 – 23.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

2702_PKB | 01.09.2027 – 19.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

10 Tage

PREIS

Teilnehmerpreis:	1.690,00 €
Teilnehmer Prüfungsgebühr:	300,00 €

Ihre Lernreise: Basisseminar Privatkundenberatung (PKB)

Start
GO

Kick-off Veranstaltung
1 Stunde(n)
Seminar

VAGB - Vertriebsstrategien und
2,0 Tage
Modul / Fach

KK - Konten und Karten
1 Tag
Modul / Fach

Kredite und Konsum
2,0 Stunde(n)
E-Learning

Konsumentenkredite erfolgreich verkaufen
1 Stunde(n)
E-Learning

WF - Kredite und Konsum
1 Tag
Modul / Fach

Absicherung und Vorsorge PKB
individuelle Dauer
E-Learning

RA - Absicherung und Altersvorsorge fachlich
1 Tag
Modul / Fach

AV - Absicherung und Vorsorge Training
2,0 Tage
Modul / Fach

Wertpapierwissen kompakt für Quereinsteiger -
8,0
E-Learning

Bedarfsgerechte Wertpapierkompetenz - Vermittlung
8,0 Stunde(n)
E-Learning

VB - Vermögen bilden vL und Zielsparen
1 Tag
Modul / Fach

Das Private Finanzkonzept - Grundlagen
0,5 Stunde(n)
E-Learning

Das Private Finanzkonzept souverän anwenden
0,5 Stunde(n)
E-Learning

Fiko - Intensivtraining Finanzkonzept
2,0 Tage
Modul / Fach

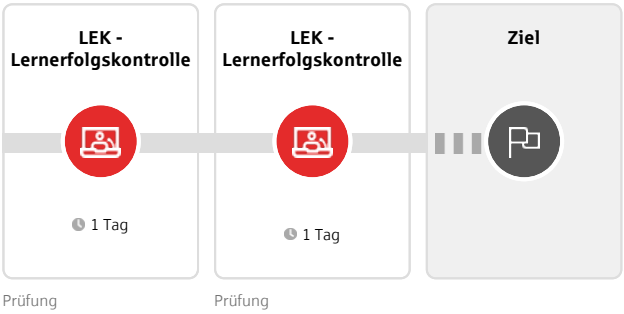
KONTAKT

ANMELDUNG

Katharina Latussek
0231 22240-721
katharina.latussek@ska.nrw

INHALTE

Martin Prinz
0231 22240-592
martin.prinz@ska.nrw


LEK - Lernerfolgskontrolle
1 Tag
Prüfung
LEK - Lernerfolgskontrolle
1 Tag
Prüfung
Ziel

Programm/Inhalt

Bausteine des Basisseminars Privatkundenberatung:

- Vertriebsstrategien und Arbeitsorganisation – Gesprächsführung und Beratungsqualität (2 Tage - Akademie vor Ort)
- Konten und Karten (1 Tag, webex)
- Kredite und Konsum (1 Tag, webex)
- Absicherung und Altersvorsorge – Fachinput (1 Tag, webex)
- Absicherung und Altersvorsorge – Training (2 Tage, webex)
- Vermögen bilden – vL und Zielsparen (1 Tag, webex)
- Intensivtraining Finanzkonzept Privatkunden (2 Tage, Akademie vor Ort)

15 Zeitstunden können im Rahmen der Insurance Distribution Directive (IDD) angerechnet werden.

Sparen, gewinnen und Gutes tun: die PS-Lotterie der Sparkassen (für Sparkassen im Rheinland)

Die PS-Lotterie der Sparkasse verbindet auf besondere Weise „Sparen, gewinnen und Gutes tun“. Kundinnen und Kunden haben die Chance auf attraktive Gewinne, sparen gleichzeitig regelmäßig einen Teil ihres Loseinsatzes und unterstützen mit dem Zweckertrag gemeinnützige Projekte in ihrer Region.

ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der Funktionsweise der Sparlotterien.
- Sie kennen die Gewinnmöglichkeiten und Besonderheiten des RSGV.
- Sie gewinnen Sicherheit für die aktive Kundenansprache und den Verkauf.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Referentinnen und Referenten des RSGV, Trainerinnen und Trainer der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartnerinnen und -partner.

TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

DAUER

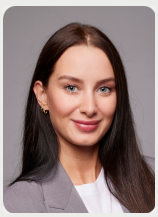
30 Minuten

PREIS

40,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

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

Programm/Inhalt

- Ein echter Gewinn für dich und deine Kundinnen und Kunden: die PS-Lotterie der Sparkasse
- Wie wird mit der PS-Lotterie der Sparkasse gespart?
- Wie funktioniert das mit den Gewinnen bei der PS-Lotterie?
- Was bedeutet "Gutes tun" bei der PS-Lotterie?
- Wie spreche ich Kundinnen und Kunden auf die PS-Lotterien an und nutze Cross-Selling?
- Wie können meine Kundinnen und Kunden Lose kaufen?
- Wie kann ich jetzt direkt starten und sparen, gewinnen und Gutes tun unterstützen?

Sparen, gewinnen und Gutes tun: die Sparlotterien der Sparkassen (für Sparkassen in Westfalen-Lippe)

Die Sparlotterie der Sparkasse verbindet auf besondere Weise „Sparen, Gewinnen und Gutes tun“. Kundinnen und Kunden haben die Chance auf attraktive Gewinne, sparen gleichzeitig regelmäßig einen Teil ihres Loseinsatzes und unterstützen mit dem Zweckertrag gemeinnützige Projekte in ihrer Region.

ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater in Sparkassen

IHR NUTZEN

- Sie sind vertraut mit der Funktionsweise der Sparlotterien.
- Sie kennen die Gewinnmöglichkeiten und Besonderheiten des SVWL.
- Sie gewinnen Sicherheit für die aktive Kundenansprache und den Verkauf.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Referentinnen und Referenten des SVWL, Trainerinnen und Trainer der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen oder Kooperationspartnerinnen und -partner.

TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

DAUER

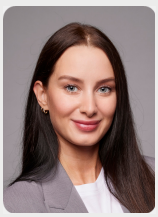
30 Minuten

PREIS

40,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG



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

INHALTE

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

Programm/Inhalt

- Wie wird mit der Sparlotterie der Sparkasse gespart?
- Wie funktioniert das mit den Gewinnen bei der Sparlotterie?
- Was bedeutet "Gutes tun" bei der Sparlotterie?
- Wie spreche ich Kundinnen und Kunden auf die Sparlotterie an und nutze Cross-Selling?
- Wie können meine Kundinnen und Kunden Lose kaufen?
- Wie kann ich jetzt direkt starten und sparen, gewinnen und Gutes tun unterstützen?

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