



Studiengang Sparkassenfachwirt für Kundenberatung

Lehr- und Stoffverteilungsplan

für die Organisationsformen

Vollzeitlehrgang

Nebendienstlicher Lehrgang

(Stand Januar 2006)

(aktualisiert 03/2010)

Vorwort

Der „Studiengang zum Sparkassenfachwirt“ ist seit Jahrzehnten eine überaus bedeutsame Säule der Aufstiegsweiterbildung. Stets hat er in seiner praxisorientierten Ausrichtung mit dazu beigetragen, die herausragende Marktposition der Sparkassen und deren Verbundpartner zu stärken und auszubauen.

Die SparkassenFinanzgruppe und deren Mitarbeiter bewegen sich heute in einem anspruchsvollen Spannungsfeld. Gut informierte, kritische Kunden und immer stärker agierende Mitbewerber prägen das Tagesgeschäft.

Vor dem Hintergrund dieses anspruchsvollen Spannungsfeldes und den damit einhergehenden Veränderungen in der SparkassenFinanzgruppe, im Markt und in den Erwartungen der Kunden haben wir den „Studiengang zum Sparkassenfachwirt“ weiter entwickelt und noch konsequenter als bisher vertriebs- und kundenorientiert ausgerichtet.

Oberstes Ziel ist es, die individuelle Handlungs- und Beratungskompetenz der Teilnehmer zu verbessern. Notwendige fachliche und produktrelevante Inhalte vorangestellt, erfährt der Studiengang eine deutliche Akzentuierung durch das Umsetzen der ganzheitlichen, lebensphasenorientierten Beratungskonzeption am Beispiel des Sparkassen-Finanzkonzeptes. Die Kernanforderungen liegen hier sowohl in der Analyse der Kundenbedarfe, der Qualität der Beratungsgespräche als auch in der ergebnisbezogenen Abschlussorientierung.

Ziel des Studiengangs ist es, durch

- die praxisorientierte Vertiefung und Anwendung des erworbenen Fachwissens,
- intensives Training von Finanzplanungsgesprächen unter Einbindung betriebswirtschaftlicher Instrumente,
- die konsequente Verfolgung von Zielen bis zum Abschluss

und

- das Einbeziehen geschäftspolitischer und betriebswirtschaftlicher Reflexion der Beratungsergebnisse

für die Mitarbeiter, die SparkassenFinanzgruppe und die Kunden Mehrwerte und Nutzen zu schaffen.

Erfolgreiche Unternehmen zeichnen sich unter anderem dadurch aus, dass die Philosophie des erfolgreichen Vertriebs in allen Unternehmensbereichen ganzheitlich umgesetzt wird. Aus diesem Grunde richtet sich dieser Studiengang nicht nur an künftige Berater, sondern ausdrücklich auch an Mitarbeiter in marktnahen bzw. marktfremden Unternehmensbereichen.

Der erfolgreiche Abschluss des Studiengangs zum Sparkassenfachwirt führt zu dem berufsqualifizierenden Titel „**Sparkassenfachwirt für Kundenberatung**“.

Hinweis:

Die Verwendung der maskulinen Anrede ist der Einfachheit halber sprachlich bedingt. Selbstverständlich schließen die Ausführungen die feminine Anrede mit ein.

Studiengang Sparkassenfachwirt für Kundenberatung Studienübersicht

Phase I Basiskompetenz

Fernstudiengang B des Instituts für Fernstudien in Bonn: Grundstudium Sparkassenfachwirt

I.I Studienwerk bestehend aus 6 Studienbriefen	240
1. Geschäftspolitik	
2. Kontoeröffnung – Intensivierung	
3. Allfinanzangebote der SparkassenFinanzgruppe	
4. Steuern	
5. Geld- und Kapitalanlage	
6. Finanzierung	

I.II Erarbeitung von Studienaufträgen

-Studentafel-
Präsenzunterricht

Stunden
(UE/a 45 Min.)

Vertriebsorientierte Basiskompetenz

62

1. Aktuelle Geschäftspolitik	6
2. -Unternehmenssteuerung	6
3. Beratungsrelevante Rechtsfragen	10
4. Spezialfragen der Kontoführung	10
5. Steuern in der Kundenberatung	20
6. Kundenorientierte Kommunikation/Rhetorik	10

Phase II: **Bedarfsfeldtraining „Vom Produkthanbieter zum Problemlöser“**

51

	Bedarfsfelder:	Produkte (UE)	Training (UE)
1. Sparkasse:	Vermögen bilden	4	2
	Wünsche finanzieren	6	3
2. SV:	Risiken absichern	6	3
3. Deka:	Vermögen aufbauen und anlegen	6	3
4. LBS:	Wohneigentum schaffen	6	3
5. Fokusthema:	Vorsorge treffen (bAV)	6	3

Phase III: **Finanzplanungsgespräche erfolgreich führen**

54

Fallstudientage:	Geldvermögen bedarfsgerecht anlegen	9
	Träume und Wünsche finanzieren	9

Die ganzheitliche, lebensphasenorientierte Beratung **36**

Gesamtstundenzahl: Präsenzunterricht **167**


Präsenzunterricht und Fernstudium **407**




Phase I Vertriebsorientierte Basiskompetenz

I.1 Aktuelle Geschäftspolitik

Lernzielpräambel

Im Fachbereich „Aktuelle Geschäftspolitik“ soll der Teilnehmer befähigt werden, Aufgaben, Ziele und Strategien der  Finanzgruppe systematisch zu erarbeiten, zu erläutern und Handlungszusammenhänge für die Praxis zu erkennen.


Lernziele	Lerninhalte	Stunden
Die Wettbewerbssituation im Privatkundengeschäft kennen und vorteilsorientiert in die Praxis einbeziehen	<ul style="list-style-type: none"> • Die Strategie der  Finanzgruppe für den Wettbewerb der Zukunft • Handlungsfeld: Sparkasse • Handlungsfeld: Wettbewerber • Handlungsfeld: Kunden • Handlungsfeld: Mitarbeiter 	4,0
Aktuelle Vertriebsstrategien kennen und erläutern	<ul style="list-style-type: none"> • Die Philosophie der ganzheitlichen Beratung im Privatkundengeschäft 	2,0



Phase I Vertriebsorientierte Basiskompetenz

I.2 -Unternehmenssteuerung

Lernzielpräambel

Im Fachbereich „-Unternehmenssteuerung“ soll der Teilnehmer befähigt werden, Instrumente zur langfristigen Zielerreichung zu kennen, zu beschreiben und in die tägliche Arbeit mit einzubeziehen. Insbesondere soll der Teilnehmer in der Lage sein, den betriebswirtschaftlichen Erfolg seines Handelns zu erkennen und einzuordnen.


Lernziele	Lerninhalte	Stunden
Gesamtinstitutsbezogene Steuerungsinstrumente kennen und deren Ergebnisse einordnen	<ul style="list-style-type: none"> • Erfolgsspannenrechnung nach Betriebsvergleich • Erfolgsspannenrechnung nach Prognosesystem 	2,0
Einzelgeschäftsbezogene Steuerungsinstrumente kennen, erläutern und einsetzen	<ul style="list-style-type: none"> • Konto- und Kundenkalkulation • Margentableau 	3,0
Die Notwendigkeit von Zielvereinbarungen erkennen und beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> • Einzelzielvereinbarungen • Teamzielvereinbarungen 	1,0



Phase I Vertriebsorientierte Basiskompetenz

I.3 Beratungsrelevante Rechtsfragen

Lernzielpräambel

Im Fachbereich „Beratungsrelevante Rechtsfragen“ soll der Teilnehmer befähigt werden, rechtliche Zusammenhänge zu erkennen und sein Handeln danach auszurichten. Aktuelle, für die Interessen der  Finanzgruppe, bedeutsame Urteile ergänzen die Themenstellungen.

Lernziele	Lerninhalte	Stunden
Die Gläubiger- und Schuldnerstellung der Sparkasse in der Rechtsbeziehung zu ihren Kunden kennen	<ul style="list-style-type: none"> • Entstehung und Inhalt der Schuldverhältnisse • Erlöschen der Schuldverhältnisse 	2,0
Die Rechtsbeziehungen zwischen der Sparkasse und ihren Kunden kennen	<ul style="list-style-type: none"> • Vertrag - AGB • Vertragspartner - Minderjährige - Betreute - Eheleute - Eingetragene Lebenspartner • Stellvertretung • Vollmacht - Kontovollmacht - Vorsorgevollmacht 	4,0
Familienrechtliche Zusammenhänge und Auswirkungen erkennen	<ul style="list-style-type: none"> • Die Ehe - Wirkung und Güterstände • Die eingetragene Lebenspartnerschaft - Wirkung und Güterstände 	2,0
Erbrechtliche Zusammenhänge und Auswirkungen erkennen	<ul style="list-style-type: none"> • Erbfolge • Ausweis der Erben 	2,0



Phase I Vertriebsorientierte Basiskompetenz

I.4 Spezialfragen der Kontoführung

Lernzielpräambel

Im Fachbereich „Spezialfragen der Kontoführung“ soll der Teilnehmer befähigt werden, sich mit aktuellen Fällen der Kontoführung auseinander zu setzen und deren Bedeutung für sein Handeln bewusst zu machen.

Lernziele	Lerninhalte	Stunden
Fälle der gesetzlichen Vertretung erkennen und umsetzen	<ul style="list-style-type: none"> • Konten für Minderjährige <ul style="list-style-type: none"> - Legitimationsfragen - Auswirkungen auf die Kontoführung • Konten für Betreute <ul style="list-style-type: none"> - Legitimationsfragen - Betreuerarten - Betreuungsumfang - Auswirkungen auf die Kontoführung 	3,0
Spezialfragen der Kontoführung klären	<ul style="list-style-type: none"> • Bankgeheimnis <ul style="list-style-type: none"> - Kontoabrufverfahren • Die Stellung von Freistellungsaufträgen • Vermögensübertragungen auf Minderjährige • Verträge zugunsten Dritter • Die Vollmachtsarten und deren Auswirkung auf die Kontoführung • Das Ehegattengemeinschaftskonto <ul style="list-style-type: none"> - für Eheleute - für eingetragene Lebenspartner 	4,0
Die Abwicklung von Erbfällen kennen und umsetzen	<ul style="list-style-type: none"> • Erbenlegitimation • Auswirkungen auf die Kontoführung - Auskunftsrecht der Sparkasse gegenüber Erben, Dritten 	3,0

	Erbschaftsteuermeldung - Bestattungskosten	
--	---	--



Phase I Vertriebsorientierte Basiskompetenz

I.5 Steuern in der Kundenberatung

Lernzielpräambel

Im Fachbereich „Steuern in der Kundenberatung“ soll der Teilnehmer befähigt werden, beratungsrelevante steuerliche Zusammenhänge zu erkennen, zu beherrschen und in geeigneter Weise umzusetzen.

Lernziele	Lerninhalte	Stunden
Möglichkeiten und Grenzen der Anwendung von Steuerfachwissen in der Kundenberatung kennen	<ul style="list-style-type: none"> • Steuerberatungsgesetz • Beraterhaftung 	0,5
Grundlagen der Einkommensteuer erklären	<ul style="list-style-type: none"> • Überblick über die Einkunftsarten • Ermittlung des zu versteuernden Einkommens • Anwendung auf WoPG und VermBG • Aufbau des Steuertarifs 	2,0
Die für die Einkommensermittlung wichtigen Begriffe unterscheiden	<ul style="list-style-type: none"> • Einnahmen, Werbungskosten, Einkünfte, Freibetrag, Pauschbetrag, Freigrenze 	1,0
Die Einkünfte aus Kapitalvermögen erläutern und berechnen	<ul style="list-style-type: none"> • Zinseinnahmen, Dividenden • Erträge aus Investmentzertifikaten • Stückzinsen, Zwischengewinn • Werbungskosten, Sparerfreibetrag 	4,0
Die Freistellungsmöglichkeiten für Kapitalerträge mit Steuerabzug erläutern	<ul style="list-style-type: none"> • Freistellungsauftrag • Nichtveranlagungsbescheinigung • Stückzinstopf 	1,5

Die Besteuerung von privaten Veräußerungsgeschäften erläutern und berechnen	<ul style="list-style-type: none"> • Veräußerungsfrist • Freigrenze • Möglichkeiten und Grenzen der Verlustverrechnung 	1,0
Die Besonderheiten der Veranlagung von Rentnern und Pensionären beschreiben	<ul style="list-style-type: none"> • Besteuerung von Renten und Versorgungsbezügen • Altersentlastungsbetrag 	2,0
Die Einkünfte aus Vermietung und Verpachtung errechnen	<ul style="list-style-type: none"> • Einnahmen • Werbungskosten • Möglichkeiten der Verlustverrechnung 	2,0
Die private und betriebliche Altersvorsorge unter steuerlichen Aspekten erläutern	<ul style="list-style-type: none"> • Vorsorgeaufwendungen • Altersvorsorgebeiträge • Altersvorsorgezulage • Betriebliche Altersvorsorge 	3,0
Die Grundzüge der Erbschafts- und Schenkungssteuer erläutern	<ul style="list-style-type: none"> • Steuerpflichtige Vorgänge • Steuerklassen • Freibeträge 	1,0
Steuerrechtliche Besonderheiten/Spezialfragen klären	<ul style="list-style-type: none"> • Vermögensübertragung auf Kinder • Beratung von Rentnern mit hohem Kapitalvermögen • Kontrollmöglichkeiten der Finanzverwaltung 	2,0

Phase I Vertriebsorientierte Basiskompetenz

I.6 Kundenorientierte Kommunikation/Rhetorik

Lernzielpräambel

Im Fachbereich „Kundenorientierte Kommunikation/Rhetorik“ soll der Teilnehmer erkennen, dass Information und Kommunikation Grundbedingungen des erfolgreichen Vertriebs sind. Durch Übungen und Trainings sollen die kommunikativen und rhetorischen Fähigkeiten gestärkt und ausgebaut werden.

Lernziele	Lerninhalte	Stunden
Information und Kommunikation als Voraussetzung kunden -, mitarbeiter- und erfolgsorientierten Handelns darstellen	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsfertigkeiten • Informationen <ul style="list-style-type: none"> - Beschaffung - Bewertung - qualitätsbewusstes Umsetzen • Kontrolle der Ergebnisse 	2,0
Anforderungen an den Kundenberater erarbeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Aus Sicht des Kunden • Aus Sicht der Sparkasse 	2,0
Grundlagen kundenorientierten Verhaltens kennen und anwenden	<ul style="list-style-type: none"> • Zeitmanagement in der Kundenberatung • Die Gesprächsvorbereitung • Die Gesprächsdurchführung • Die Gesprächsnachbereitung 	5,0
Einbeziehung der Studienaufträge „Echtkundenberatung“	<ul style="list-style-type: none"> • Auswahlkriterien • Bestandsaufnahme • Potenzialerkennung • Beratungsstrategie • Maßnahmenplan 	1,0



Phase II Bedarfsfeldtraining „Vom Produkthanbieter zum Problemlöser“

Das Bedarfsfeldtraining ist danach ausgerichtet, die Teilnehmer mit den Zielprodukten des Sparkassen-Finanzkonzeptes vertraut zu machen, deren Produktmerkmale zu erarbeiten und den Kunden nutzenorientiert Lösungen anzubieten. Dadurch wird ein hohes Maß an Produkt- und Beratungskompetenz erreicht. In allen Bereichen ist es notwendig, individuelle, ganzheitliche lebensphasenbezogene Nutzenargumentationen zu beherrschen.

II.1 Sparkasse: Vermögen bilden

Lernzielpräambel

Im Fachbereich „Vermögen bilden“ soll der Teilnehmer befähigt werden, Kundenbedürfnisse, -wünsche und -ziele durch sparkasseneigene Produktlösungen abzudecken. Ziel ist es, die Produktmerkmale zu kennen und in Kundennutzen erfolgswirksam umzusetzen. Der Teilnehmer soll in der Lage sein, die individuelle Versorgungslücke zu ermitteln, die Produktmerkmale situationsbezogen umfänglich in die Beratung mit einzubeziehen und das eigene Handeln kosten- und ertragsorientiert einordnen können.

Lernziele	Lerninhalte	Stunden
Kunden über die Möglichkeiten des Vermögensaufbaus beraten	<ul style="list-style-type: none"> • Ansparmöglichkeiten in sparkasseneigenen Anlageformen und strukturierten Produkten beraten - Vermögensaufbau über Eigenleistungen und staatlicher Sparförderung - Feste Laufzeiten - Flexible Laufzeiten 	3,0
Kunden über die Möglichkeiten der Anlage vorhandenen Vermögens beraten	<ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeiten mit <ul style="list-style-type: none"> - fester Laufzeit - ohne feste Laufzeit • Auszahlpläne mit <ul style="list-style-type: none"> - Gesamtfälligkeiten - ratenweiser Auszahlung 	3,0



Phase II Bedarfsfeldtraining „Vom Produkthanbieter zum Problemlöser“

Das Bedarfsfeldtraining ist danach ausgerichtet, die Teilnehmer mit den Zielprodukten des Sparkassen-Finanzkonzeptes vertraut zu machen, deren Produktmerkmale zu erarbeiten und den Kunden nutzenorientiert Lösungen anzubieten. Dadurch wird ein hohes Maß an Produkt- und Beratungskompetenz erreicht. In allen Bereichen ist es notwendig, individuelle, ganzheitliche lebensphasenbezogene Nutzenargumentationen zu beherrschen.

II.1 Sparkasse: Wünsche finanzieren

Lernzielpräambel

Im Fachbereich „Wünsche finanzieren“ soll der Teilnehmer befähigt werden, Kundenbedürfnisse, -wünsche und -ziele durch sparkasseneigene Produktlösungen abzudecken. Ziel ist es, die Leistungsmerkmale zu kennen und in Kundennutzen erfolgswirksam umzusetzen. Der Teilnehmer soll in der Lage sein, die individuelle Gesamtsituation des Kunden in die Beratung mit einzubeziehen. Im Konsumentenkreditgeschäft soll der Teilnehmer in der Lage sein, eine eigenständige Kreditentscheidung zu treffen. Im Bereich der Wohnungsbaufinanzierung soll der Teilnehmer dem Kunden in einem Erstgespräch aufzeigen können, inwieweit sich die Kunden diesen Finanzierungswunsch erfüllen können und wie die weiteren Schritte der Finanzierung erfolgen. Dabei soll er sein Handeln stets unter Kosten-, Ertrags- und Risikoaspekten einordnen können.

Lernziele	Lerninhalte	Stunden
Kunden bei der Finanzierung ihrer Konsumwünsche beraten	<ul style="list-style-type: none"> • Kriterien für die Finanzierung von Konsumwünschen <ul style="list-style-type: none"> - Bonitätsprüfung - Sicherheitenstellung • Finanzierungsmöglichkeiten <ul style="list-style-type: none"> - ohne feste Ratenvereinbarung - mit fester Ratenvereinbarung • Kreditentscheidung 	3,0
Alternative Finanzierungsmöglichkeiten kennen	<ul style="list-style-type: none"> • Wettbewerbssituation bei Kfz-Finanzierungen <ul style="list-style-type: none"> - Händlerfinanzierung - Leasing 	1,0

<p>Kunden bei der Finanzierung von Wohneigentum beraten bzw. soweit erforderlich qualifiziert überleiten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kriterien für die private Wohnungsbaufinanzierung <ul style="list-style-type: none"> - Bonitätsprüfung - Einkommens-/Vermögenssituation - Objektunterlagen - Sicherheitenstellung • Finanzierungsmöglichkeiten <ul style="list-style-type: none"> - Finanzierungsbedarf - Finanzierungsangebot - Rückzahlungsmodalitäten • Hinweis auf das Immobilienangebot der Sparkasse • Überleitung an Spezialisten <ul style="list-style-type: none"> - notwendige Informationen zusammenstellen 	<p>5,0</p>



Phase II Bedarfsfeldtraining „Vom Produktanbieter zum Problemlöser“

Das Bedarfsfeldtraining ist danach ausgerichtet, die Teilnehmer mit den Zielprodukten des Sparkassen-Finanzkonzeptes vertraut zu machen, deren Produktmerkmale zu erarbeiten und den Kunden nutzenorientiert Lösungen anzubieten. Dadurch wird ein hohes Maß an Produkt- und Beratungskompetenz erreicht. In allen Bereichen ist es notwendig, individuelle, ganzheitliche lebensphasenbezogene Nutzenargumentationen zu beherrschen.

II.2 Sparkassenversicherung: Risiken absichern

Lernzielpräambel

Im Fachbereich „Risiken absichern“ soll der Teilnehmer befähigt werden, Kundenbedürfnisse, -wünsche und -ziele durch sparkasseneigene Versicherungslösungen abzudecken. Ziel ist es, die Leistungsmerkmale zu kennen und in Kundennutzen erfolgswirksam umzusetzen. Der Teilnehmer soll in der Lage sein, die individuelle Versorgungslücke zu ermitteln, die Produktmerkmale situationsbezogen umfänglich in die Beratung mit einzubeziehen und das eigene Handeln kosten- und ertragsorientiert einordnen zu können. Bei Erfordernis ist eine qualifizierte Überleitung zu einem Spezialisten anzustreben.

Lernziele	Lerninhalte	Stunden
Kunden die Notwendigkeit der privaten Vorsorge aufzeigen	<ul style="list-style-type: none"> • Motive zur Vorsorge und Risikoabsicherung - Versorgungslücke - Absicherung eigener Risiken - Absicherung familiärer Risiken 	2,0
Kunden über die Absicherung ihrer finanziellen Leistungsfähigkeit beraten und Abschlüsse herbeiführen	<ul style="list-style-type: none"> • Absicherung der Familie und der Arbeitskraft - Lebensversicherung - Berufsunfähigkeitsversicherung - Krankenzusatzversicherung 	4,0
Kunden über die Möglichkeiten der Absicherung von Risiken „Rund um die Immobilie“ beraten.	<ul style="list-style-type: none"> • Versicherungsschutz in der Bauphase • Versicherungsschutz in der Wohnphase 	3,0



Phase II Bedarfsfeldtraining „Vom Produkthanbieter zum Problemlöser“

Das Bedarfsfeldtraining ist danach ausgerichtet, die Teilnehmer mit den Zielprodukten des Sparkassen-Finanzkonzeptes vertraut zu machen, deren Produktmerkmale zu erarbeiten und den Kunden nutzenorientiert Lösungen anzubieten. Dadurch wird ein hohes Maß an Produkt- und Beratungskompetenz erreicht. In allen Bereichen ist es notwendig, individuelle, ganzheitliche lebensphasenbezogene Nutzenargumentationen zu beherrschen.

II.3 Dekabank: Vermögen aufbauen und anlegen

Lernzielpräambel

Im Fachbereich „Vermögen aufbauen und anlegen“ soll der Teilnehmer befähigt werden, Kundenbedürfnisse, -wünsche und -ziele durch sparkasseneigene Investmentlösungen abzudecken. Ziel ist es, die Leistungsmerkmale zu kennen und in Kundennutzen erfolgswirksam umzusetzen. Der Teilnehmer soll in der Lage sein, die individuelle Versorgungslücke zu ermitteln, die Produktmerkmale situationsbezogen umfänglich in die Beratung mit einzubeziehen und das eigene Handeln kosten- und ertragsorientiert einordnen zu können.

Lernziele	Lerninhalte	Stunden
Auswirkungen des Wertpapierhandelsgesetzes auf die Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Anlegergerechte Beratung • Objektgerechte Beratung 	1,0
Kunden über das Ansparen auf Investmentanlageformen beraten und Abschlüsse herbeiführen	<ul style="list-style-type: none"> • Deka-FondsSparpläne - Ausstattungsmerkmale einschließlich Chancen und Risiken - Vorteile für den Kunden • Ansparmöglichkeiten unter Ausnutzung staatlicher Sparförderung 	3,0
Kunden über die Möglichkeiten der Anlage vorhandenen Vermögens in Investmentanlageformen beraten und Abschlüsse herbeiführen	<ul style="list-style-type: none"> • Deka-FondsSparpläne - Ausstattungsmerkmale einschließlich Chancen und Risiken • Deka-Auszahlpläne 	4,0

<p>Aufbau und Inhalte von Dekaberechnungen und Dekaberechnungsunterlagen erläutern</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kaufabrechnung • Depotübersicht • Umsatz-Jahresbericht • Jahres-Steuerbescheinigung • Jahresbescheinigung über Kapitalerträge und Veräußerungsgeschäfte 	<p>1,0</p>



Phase II Bedarfsfeldtraining „Vom Produkthanbieter zum Problemlöser“

Das Bedarfsfeldtraining ist danach ausgerichtet, die Teilnehmer mit den Zielprodukten des Sparkassen-Finanzkonzeptes vertraut zu machen, deren Produktmerkmale zu erarbeiten und den Kunden nutzenorientiert Lösungen anzubieten. Dadurch wird ein hohes Maß an Produkt- und Beratungskompetenz erreicht. In allen Bereichen ist es notwendig, individuelle, ganzheitliche lebensphasenbezogene Nutzenargumentationen zu beherrschen.

II.4 LBS: Wohneigentum schaffen

Lernzielpräambel

Im Fachbereich „Wohneigentum schaffen“ soll der Teilnehmer befähigt werden, Kundenbedürfnisse, -wünsche und -ziele durch sparkasseneigene Verbundlösungen über die Landesbausparkasse abzudecken. Ziel ist es, die Leistungsmerkmale zu kennen und in Kundennutzen erfolgswirksam umzusetzen. Der Teilnehmer soll in der Lage sein, die individuelle Gesamtsituation des Kunden umfänglich in die Beratung mit einzubeziehen. Dabei soll er sein Handeln stets unter Kosten- und Ertragsaspekten einordnen können. Bei Erfordernis ist eine qualifizierte Überleitung zu einem Spezialisten anzustreben.

Lernziele	Lerninhalte	Stunden
Kunden über das Bausparen in der Ansparphase beraten und Abschlüsse herbeiführen	<ul style="list-style-type: none"> • Der renditeorientierte Anleger • Der finanzierungsorientierte Anleger • Ausnutzung staatlicher Sparförderung durch Bausparen 	3,0
Kunden über das Bausparen beim Erwerb von selbstgenutztem Wohneigentum beraten und Abschlüsse herbeiführen	<ul style="list-style-type: none"> • Bausparverträge in der Immobilienfinanzierung - Bauspardarlehen - Zwischenfinanzierung - Vorfinanzierung - Tilgungsbausparverträge/<i>F plus</i> - Finanzierung aus einer Hand 	6,0



Phase II **Bedarfsfeldtraining „Vom Produkthanbieter zum Problemlöser“**

Das Bedarfsfeldtraining ist danach ausgerichtet, die Teilnehmer mit den Zielprodukten des Sparkassen-Finanzkonzeptes vertraut zu machen, deren Produktmerkmale zu erarbeiten und den Kunden nutzenorientiert Lösungen anzubieten. Dadurch wird ein hohes Maß an Produkt- und Beratungskompetenz erreicht. In allen Bereichen ist es notwendig, individuelle, ganzheitliche lebensphasenbezogene Nutzenargumentationen zu beherrschen.

II.5 **Fokusthema**

Lernzielpräambel

Im Fachbereich „Fokusthema“ soll flexibel auf mögliche wichtige Vertriebsgeschäftsfelder eingegangen werden. Der Teilnehmer soll befähigt werden, aktuelle, vertriebsnotwendige Themen aufzugreifen und umzusetzen. Ziel ist es, die Leistungsmerkmale zu kennen und in Kundennutzen erfolgswirksam umzusetzen. Der Teilnehmer soll in der Lage sein, die individuelle Gesamtsituation des Kunden umfänglich in die Beratung mit einzubeziehen. Bei Erfordernis ist eine qualifizierte Überleitung zu einem Spezialisten anzustreben.

Aktuelles Thema: **Altersvorsorge**

Lernziele	Lerninhalte	Stunden
Die Bedeutung der Altersvorsorge kennen	<ul style="list-style-type: none"> • Für den Kunden • Für die Sparkasse 	0,5
Die Bedeutung und Wirkung des Alterseinkünftegesetzes kennen	<ul style="list-style-type: none"> • Riester • Rürup • Betriebliche Altersvorsorge • Das 3-Schichten-Modell 	1,5
Die privat geförderte Altersvorsorge kennen und beraten	<ul style="list-style-type: none"> • Geförderte Altersvorsorge <ul style="list-style-type: none"> - Personenkreis - Förderung - Anlageprodukte - Förderverfahren • Weitere Altersvorsorgeprodukte 	4,0
Die betriebliche Altersvorsorge kennen und beraten		



Phase III Finanzplanungsgespräche erfolgreich führen

Die Phase III ist danach ausgerichtet, durch praxisnahe Fallstudien das Transferwissen, über alle Lernzielfelder der Phasen I und II hinaus, sicherzustellen. Durch intensive Trainings am Beispiel des Sparkassen-Finanzkonzeptes oder anderer ganzheitlicher Beratungsmodelle soll ein hohes Maß an individueller Handlungskompetenz erreicht und sichergestellt werden. Der Teilnehmer soll befähigt werden, Finanzplanungsgespräche kundenbedarfsgerecht, abschlussorientiert und erfolgswirksam zu führen.

Fallstudientag: Geldvermögen bedarfsgerecht anlegen

Lernzielpräambel

Im Fachbereich „Geldvermögen bedarfsgerecht anlegen“ soll der Teilnehmer befähigt werden, fach- und spartenübergreifende Kundenbedürfnisse, -wünsche und -ziele durch geeignete verbundübergreifende Lösungen abzudecken. Ziel ist es, die individuelle Beratungskompetenz des Einzelnen, durch das Lösen komplexer Fallgestaltungen, insbesondere durch das Einbeziehen von rechtlichen und steuerrechtlichen Anlageaspekten, zu erhöhen.

	Stunden
Fallstudie: Vermögensaufbau und Absicherung Fall A Ausgangslage: Ein junger, lediger Kunde möchte nach Abschluss der Berufsausbildung monatlich sparen. Sein Sparziel liegt im mittel- bis langfristigen Bereich. Fall B Ausgangslage: Ein junges Ehepaar (24 und 27 Jahre) erwartet das erste Kind. Beide sind noch berufstätig. Sie wollen heute schon für sich und ihr Kind vorsorgen.	3,0

<p>Fallstudie: Anlage vorhandenen Vermögens und Absicherung</p> <p>Fallausgangslage:</p> <p>Ein Ehepaar (36 und 38 Jahre), beide berufstätig, keine Kinder, mit bisher unbedeutenden Guthaben hat 30.000 € geerbt. Bisher wohnen sie in einer Mietwohnung.</p> <p>Im nächsten Sommer wollen sie sich einen Traumurlaub erfüllen. Mittelfristig wollen sie sich gerne ein eigenes Häuschen anschaffen.</p>	2,0
<p>Fallstudie: Steueroptimierte Anlagemöglichkeiten</p> <p>Fallausgangslage:</p> <p>Ein berufstätiges Ehepaar (52 und 56 Jahre) erhält 72.000 € aus einer fälligen SV-Lebensversicherung. Bisher bestanden schon Anlagen bei der DekaBank und der LBS. Die Freistellungsaufträge werden durch die fällige LV überschritten. Neben der Lebensversicherung wurde bisher keine weitere Altersvorsorge getroffen.</p>	3,0
<p>Hinweis:</p> <p>Die dargestellten Fälle schildern lediglich Ausgangssituationen und keine umfänglichen Sachverhaltsdarstellungen. Selbstverständlich sind diese Ausgangssituationen noch mit Detailinformationen zu unterlegen und praxisnah auszugestalten.</p>	



Phase III Finanzplanungsgespräche erfolgreich führen

Die Phase III ist danach ausgerichtet, durch praxisnahe Fallstudien das Transferwissen, über alle Lernzielfelder der Phasen I und II hinaus, sicherzustellen. Durch intensive Trainings am Beispiel des Sparkassen-Finanzkonzeptes oder anderer ganzheitlicher Beratungsmodelle soll ein hohes Maß an individueller Handlungskompetenz erreicht und sichergestellt werden. Der Teilnehmer soll befähigt werden, Finanzplanungsgespräche kunden-, bedarfsgerecht, abschlussorientiert und erfolgswirksam zu führen.

Fallstudientag: Träume und Wünsche finanzieren

Lernzielpräambel

Im Fachbereich „Träume und Wünsche finanzieren“ soll der Teilnehmer befähigt werden, fach- und spartenübergreifende Kundenbedürfnisse, -wünsche und -ziele durch geeignete verbundproduktübergreifende Lösungen abzudecken. Ziel ist es, die individuelle Beratungskompetenz des Einzelnen, durch das Lösen komplexer Fallgestaltungen, zu erhöhen.

	Stunden
Fallstudie: Finanzierungswünsche in der Phase Berufsstart	3,0
Fall A Ausgangslage: Ein junger, lediger Kunde möchte sich nach Abschluss der Berufsausbildung ein neues Auto kaufen. Er wurde von seinem Ausbildungsunternehmen unbefristet übernommen.	
Fall B Ausgangslage: Ein junges Ehepaar (24 und 27 Jahre) erwartet das erste Kind. Beide sind noch berufstätig. Sie wollen dem Kind gerne ein angenehmes und wohliges Zuhause bieten. Sie wohnen zur Miete. Ein Zimmer soll renoviert und neu eingerichtet werden. Dafür benötigen sie zusätzliche Finanzierungsmittel.	

<p>Fallstudie: Finanzierungswünsche in der Phase Karriere</p> <p>Fallausgangslage:</p> <p>Ein Ehepaar (36 und 38 Jahre), beide berufstätig, zwei Kinder, mit bisher unbedeutenden Guthaben hat 80.000 € geerbt. Sie wohnen derzeit in einer Mietwohnung.</p> <p>Gerne wollen Sie sich den Traum von einem Haus erfüllen.</p> <p>Sie haben sich bereits im Internet über die regionalen Angebote informiert.</p> <p>Das Ehepaar möchte gerne wissen, ob es sich den Traum leisten kann und wie die weiteren Schritte auf dem Weg zur Finanzierung erfolgen.</p>	3,5
<p>Fallstudie: Finanzierungswünsche in der Phase Etablierung</p> <p>Fallausgangslage:</p> <p>Ein berufstätiges Ehepaar (52 und 56 Jahre) hat vor ca. 15 Jahren über die Sparkasse ein Eigenheim (Altbau) finanziert. Die Restschuld beträgt ca. 50.000 €.</p> <p>In den nächsten Monaten möchten die Eheleute gerne notwendige Renovierungs- und Instandhaltungsarbeiten durchführen lassen. Hierfür werden ca. 60.000 € benötigt.</p>	1,5

Hinweis:

Die dargestellten Fälle schildern lediglich Ausgangssituationen und keine umfänglichen Sachverhaltsdarstellungen. Selbstverständlich sind diese Ausgangssituationen noch mit Detailinformationen zu unterlegen und praxisnah auszugestalten.



Phase III Finanzplanungsgespräche erfolgreich führen

Die Phase III ist danach ausgerichtet, durch praxisnahe Fallstudien das Transferwissen, über alle Lernzielfelder der Phasen I und II hinaus, sicherzustellen. Durch intensive Trainings am Beispiel des Sparkassen-Finanzkonzeptes oder anderer ganzheitlicher Beratungsmodellen soll ein hohes Maß an individueller Handlungskompetenz erreicht und sichergestellt werden. Der Teilnehmer soll befähigt werden, Finanzplanungsgespräche kunden-, bedarfsgerecht, abschlussorientiert und erfolgswirksam zu führen.

Die ganzheitliche, lebensphaseorientierte Beratung

Lernzielpräambel

Im Fachbereich „Die ganzheitliche, lebensphasenorientierte Beratung“ soll der Teilnehmer befähigt werden, alle Informationen entsprechend der Lebenssituation des Kunden in Erfahrung zu bringen, zu dokumentieren und in einem an dem individuellen Bedarf ausgerichteten Finanz- und Vermögensplanungsgespräch erfolgswirksam umzusetzen. Die Dokumentation der Analyse und des Beratungsgesprächs hat so zu erfolgen, dass insbesondere der Kunde, aber auch der durch Überleitung mit einbezogene Berater, sie versteht und nachvollziehen kann.

Lernziele	Lerninhalte	Stunden
Das Basisgespräch		
Gesprächsvorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> • Spontangespräch • Termingespräch - Neukunde - Bestandskunde 	
Gesprächseröffnung/Kontaktaufbau	<ul style="list-style-type: none"> • Individuelle Argumente für die ganzheitliche Beratung • Aktive Ansprache • Terminvereinbarung 	
Darstellung des Gesprächsablaufs gegenüber dem Kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Unterschiede zur herkömmlichen Beratung - Gesprächsdauer - Analyse - Produktportfolio 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Beratung - Folgetermin 	
Durchführung des Analysegespräches	<ul style="list-style-type: none"> • Strukturiertes Vorgehen • Ökonomisch orientiert • Flexibilität in der Fragenfolge • Ja/Nein Dialog - Informationstiefe durch offene Fragen („W-Fragen“) 	
Überleitung zum Produktportfolio	<ul style="list-style-type: none"> • Handlungsfelder markieren • Handlungsfelder priorisieren • Kundenpriorisierung erfragen 	
Beratung entsprechend der Priorisierung durchführen	<ul style="list-style-type: none"> • Erkannten Bedarf analysieren - Ziele und Wünsche - Mentalität - Zeithorizont - u.v.a.m. • Leistungsmerkmale offen legen • Kundennutzen herausstellen 	
<p>Abschlussorientierung zeigen</p> <p>-Ziel mindestens ein Abschluss im Erstgespräch-</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lösung anbieten • Signale erkennen • Abschlussinitiative ergreifen • Produktabschluss • Bestätigung 	
Folgetermin vereinbaren	<ul style="list-style-type: none"> • Weitere Prioritäten herausstellen • Nächster Gesprächstermin - innerhalb der nächsten zwei Wochen 	
Gesprächsnachbereitung	<ul style="list-style-type: none"> • Bewertung der Gesprächsergebnisse - Beratungsziele erreicht? - Informationsverwertung - ökonomischer Erfolg • Verhalten - eigenes Verhalten - Kundenverhalten - Schlussfolgerungen 	

Das Folgegespräch		
Gesprächsvorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> • Bestehende Informationen bewerten - bisherige Lebenssituation - Ergebnisse - offene Prioritäten - notwendige Daten vorhalten • Ziele setzen 	
Gesprächsdurchführung	<ul style="list-style-type: none"> • Unterschiede zum Basisgespräch herausstellen • Folgetermingespräch - Gesprächsanlass erwähnen - Bestätigung der Ergebnisse aus dem Basisgespräch - Nutzenformulierung zum schließen der noch offenen Lücken • Spontangespräch - Bezug zum Basisgespräch herstellen • Beratung und Abschlussorientierung entsprechend des Basisgespräches 	
Das Basisgespräch-Update		
Zielsetzung erkennen	<ul style="list-style-type: none"> • Unterschiede zum Basisgespräch und zum Folgegespräch herausarbeiten • IST/SOLL-Vergleich • Aktualisierung entsprechend der Lebenssituation 	
Gesprächsvorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> • Bestehende Informationen bewerten • Erfolgte Ergebnisse/Abschlüsse analysieren • Anspriechen Anlass erarbeiten 	

Gesprächsdurchführung	<ul style="list-style-type: none"> • Ausführliches Basisgespräch ohne Beratung und Verkauf • Ausführliches Basisgespräch mit Beratung und Verkauf • Folgegespräch auf der Grundlage eines selbst- oder fremdgeführten Basisgesprächs 	
Gesprächsnachbereitung	<ul style="list-style-type: none"> • Würdigung der eigenen Leistung: <p>Gesprächsstruktur einordnen Informationstiefe erkennen Situatives Handeln Signale erkennen Abschlussorientierung zeigen Vorteile/Nutzen herausstellen</p>	
	Stunden insgesamt:	36,0

Hinweise:

Gesprächsmodelle: Grundsätzlich sind alle Gesprächsanlässe und –modelle denkbar, d.h. Spontangespräche, Folgegespräche, Berater wird aktiv, Kunde wird aktiv.

Selbstverständlich darf der Kunde nach erfolgtem Basisgespräch und der Bedarfslückenermittlung auch ein Spontangespräch über ein aktuell entstandenes Bedürfnis mit dem Berater führen.

Einwandbehandlung: Kundeneinwände können in jedem Gesprächsmodell und in jeder Gesprächsphase formuliert und eingebracht werden.

Beratungsphase: Die Beratungsphase wird sich in der Gesprächsführung und der Fragetechnik an der herkömmlichen Ausrichtung der KIV-Formel orientieren, d.h. um eine für die umfassende Beratung notwendige Informationstiefe zu erlangen, sind weitere Detailfragen notwendig.