



Studiengang zum/zur Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung

1. Zielsetzung des Studiengangs zum/zur Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung (Lernziele)

Der Studiengang vermittelt Nachwuchsverkäuferinnen und Nachwuchsverkäufern alle wesentlichen, insbesondere kommunikative Fähigkeiten, die sie im sich verschärfenden Wettbewerb der Kreditinstitute und darüber hinaus der Allfinanzanbieter benötigen.

Zielsetzung der Maßnahme ist es, die Teilnehmer/-innen in die Lage zu versetzen, im Sinne einer langfristigen Kundenbindung kundenorientiert (ganzheitlicher Beratungsansatz) zu beraten und abschluss sicher zu verkaufen. Dabei wird auf die Gesprächsvor- und -nachbereitung Wert gelegt. Kosten- und Ertragsgesichtspunkte sind zu berücksichtigen.

Ein weiterer Schwerpunkt ist die aktive, kreative Kundenansprache auf aktuellen und zukünftigen Bedarf.

2. Zielgruppendefinition für den Studiengang für Kundenberater

Kundenberater/-innen im Standardkundensegment, die einen ganzheitlichen Beratungsansatz verfolgen.

3. Zulassungsvoraussetzungen zum Studiengang für Kundenberater

Zertifizierter Fernstudiengang B oder die erfolgreich absolvierte Zwischenprüfung des Studiengangs zum Bankfachwirt S (schriftliche Prüfung in den vier Fachbereichen Allgemeine Betriebswirtschaft, Volkswirtschaft, Recht und Privatkundengeschäft)

Empfehlungen

Verkäuferische Grundausbildung und mindestens einjährige Berufspraxis nach Abschluss Bankkaufmann/-frau bzw. Sparkassenkaufmann/-frau

4. Struktur und Ablauf des Studiengangs zum/zur Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung:

1. **Modularer Aufbau:** Durch den Wechsel von Studienbausteinen und Praxisaufenthalten soll der Transfer des Erlernten in die Praxis gesichert werden.
2. **Teilnehmerzahl:** Die bevorzugte Teilnehmerzahl beträgt 12, maximal 15 Teilnehmer/-innen.
3. **Paten:** Die Teilnehmer/-innen werden in den Sparkassen von freiwilligen Paten fachlich und verkäuferisch bei der Durchführung und der Vor- und Nachbereitung von Beratungsgesprächen unterstützt.
4. **Ablauf:**
 - Seminarblock I: 9 Tage, Praxisaufenthalt: 2 bis 3 Monate,
 - Seminarblock II: 9 Tage, Praxisaufenthalt: 1 bis 2 Monate,
 - Seminarblock III: 5 Tage, inkl. PrüfungAblauf und Inhalte sind in der Anlage näher beschrieben.
5. Für die Lehrgangsbausteine werden die **Samstage** mit einbezogen.
6. Die **Gesamtdauer** der Ausbildung zum/zur Sparkassenfachwirt/-in soll 6 Monate nicht übersteigen.

5. Prüfung zum/zur Sparkassenfachwirt/-in

Schriftliche Prüfung

Der schriftliche Teil der Abschlussprüfung zum/zur Sparkassenfachwirt/-in umfasst den erfolgreichen Abschluss der Klausuren der Abschlussprüfung des Fernstudienganges B oder alternativ der Klausuren der Zwischenprüfung des Studienganges zum/zur Bankfachwirt/-in S der Aufstiegsweiterbildung.

Es werden jeweils drei Klausuren à 90 Minuten geschrieben.

Mündliche Prüfung

Zur mündlichen Prüfung wird zugelassen, wer die schriftliche Prüfung bestanden hat. Die Prüfung erfolgt in Form eines simulierten Beratungsgesprächs von mindestens 30 Minuten Dauer aus dem Fachgebiet der Kundenberatung. Hierzu kann sich der Prüfungsteilnehmer in einem Zeitraum von 15 Minuten vorberei-

ten. Die Vorbereitungen sind schriftlich vorzunehmen. Die Kundenrolle wird von Sparkassenmitarbeitern oder Mitarbeitern der Sparkassenakademie übernommen. Nach dem simulierten Beratungsgespräch erfolgt die Gesprächsnachbereitung, die 15 Minuten umfasst. Die Prüfung ist nicht öffentlich.

Gesamtergebnis

Die einzelnen Prozentwerte der Klausurergebnisse und das Ergebnis der mündlichen Prüfung fließen in das Gesamtprüfungsergebnis ein. Die Klausurergebnisse aus dem Fernstudiengang B oder alternativ aus der Zwischenprüfung des Studienganges zum/zur Bankfachwirt/-in S gehen mit einer Gewichtung von 40 %, die mündliche Prüfung mit einer Gewichtung von 60 % in das Gesamtprüfungsergebnis ein.

Ablaufplan Studiengang für Kundenberater (Grobstruktur)

1. Modul I (9 Tage)

- Einführung, Gruppenfindung, Spielregeln
- Mein Selbstverständnis als Verkäufer/-in
- Grundlagen der Kommunikation, insbesondere Herstellung positiver Kundenkontakte
- Kundenmotive als Grundlage für Kaufentscheidungen Aktive, kreative Kundenansprache
- Strukturierte Gesprächsführung
Schwerpunkt Bedarfsanalyse: Vorbereitung und Training
- Gesprächsvorbereitung
Aufbereitung bekannter Daten
Sammlung weicher Daten
Zielformulierung
- Arbeitsaufträge für den Praxisaufenthalt besprechen
Aufgabenstellungen:
Testkäufe
Durchführung von Beratungsgesprächen mit Konzentration auf Gesprächsvorbereitung und Bedarfsanalyse

2. Modul - Praxisaufenthalt I (2 - 3 Monate)

- Testkauf mit Erfahrungsbericht
- Durchführung von Beratungsgesprächen in der Praxis unter Einbindung von Paten, dabei Konzentration auf Gesprächsvorbereitung und Bedarfsanalyse

3. Modul II (9 Tage)

- Erfahrungsaustausch zum Praxisteil
- Strukturierte Gesprächsführung
Schwerpunkt Argumentation und Abschluss: Vorbereitung und Training
- Spezielle Gesprächssituationen
 - Preisverkauf
 - Nein-Verkauf
 - Terminverkauf am Telefon, Akquisition
 - Umgang mit schwierigen Situationen
- Gesprächsnachbereitung insbesondere Formulierung erkannter Cross-selling-Ansätze
- Arbeitsaufträge für die Praxis

4. Modul - Praxisaufenthalt II (1-2 Monate)

- Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von kompletten Beratungsgesprächen in der Praxis unter Einbindung von Paten

5. Modul III (5 Tage)

- Erfahrungsaustausch zum Praxisteil
- Prüfungsvorbereitung
- Mündliche Prüfung gemäß Prüfungsordnung

Gesamtdauer der Bausteine inkl. Prüfung: 23 Tage.