

## **LEHRGANG ZUR VORBEREITUNG AUF GAP1 \***

Lehrplan

Lernziele

Curriculum

Stand: Juni 2023

\*GAP: Gestreckte Abschlussprüfung

## LEHRGANG ZUR VORBEREITUNG AUF GAP1

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
Lehrplan	3
Lernziele, Voraussetzungen und Zeitrichtwerte	4
WEB-Seminar: Projektorientiert arbeiten	5
Fachtutorial: Serviceleistungen anbieten und Liquidität sicherstellen Teil 1: Medialer Vertrieb Teil 2: Kontoführung	6
Beratung und Verkauf: Serviceleistungen anbieten und Liquidität sicherstellen	10
Fachtutorial: Vermögen bilden mit Sparformen	12
Beratung und Verkauf: Vermögen bilden mit Sparformen	14
Beratung und Verkauf: Sparkassen-Finanzkonzept kennen und anbieten	16
Fachtutorial: Konsumentenkredite anbieten und Abschlüsse vorbereiten	18
Beratung und Verkauf: Konsumentenkredite anbieten und Abschlüsse vorbereiten	19

## LEHRGANG ZUR VORBEREITUNG AUF GAP1

### Lehrplan

### Unterrichtseinheiten

WEB-Seminar Projektorientiert arbeiten	2
Fachtutorial: Serviceleistungen anbieten und Liquidität sicherstellen	16
Beratung und Verkauf: Serviceleistungen anbieten und Liquidität sicherstellen	16
Fachtutorial: Vermögen bilden mit Sparformen	8
Beratung und Verkauf: Vermögen bilden mit Sparformen	16
Beratung und Verkauf: Sparkassen-Finanzkonzept kennen und anbieten	8
Fachtutorial: Konsumentenkredite anbieten und Abschlüsse vorbereiten	8
Beratung und Verkauf: Konsumentenkredite anbieten und Abschlüsse vorbereiten	8
<b>Unterrichtseinheiten insgesamt</b>	<b>82</b>

## Lernziele, Voraussetzungen Zeitrichtwerte und IDD

### Lernziele

Im Curriculum sind Lernziele formuliert. Die zur Kennzeichnung ihrer Tiefenschärfe verwandten Verben sind nach folgenden Taxonomiestufen gegliedert:

- 1. Wissen:** Kenntnisse erwerben und nachweisen:  
aufzeigen, beschreiben, nennen
- 2. Anwendung:** Wissen heranziehen/Regeln, Methoden, Gesetze in praktischen Fällen anwenden:  
anwenden, auswählen, bearbeiten, beraten, berichten, durchführen, gestalten, informieren, nachbereiten, vorbereiten, Auskunft geben
- 3. Interpretation:** Wissen neu ordnen und auf Lösungen ausrichten/Auffassungen begründen/Inhalte zusammenfassen und strukturieren:  
beurteilen, darstellen, erklären, erläutern, prüfen, unterscheiden, zuordnen

### Voraussetzungen

Der GAP1 Lehrgang richtet sich an Auszubildende oder an Quereinsteiger mit abgeschlossener Berufsausbildung. Ergänzend gilt die Zulassungs- und Durchführungsordnung zu Fortbildungsmaßnahmen der Sparkassenakademie des Ostdeutschen Sparkassenverbandes (OSV) vom 1. Januar 1997 in der Fassung vom 15. Dezember 2015. Zur Vorbereitung auf den Lehrgang sind WEB-Seminare der NOSA, Blink.it und Online-Lernvideos unseres Kooperationspartners Prüfungs.TV GmbH in das Curriculum integriert. Diese werden als Grundlage für die Veranstaltung vorausgesetzt.

### Zeitrichtwerte

Die Pläne enthalten Zeitrichtwerte, die die Gewichtung der einzelnen Unterrichtsschwerpunkte verdeutlichen.

### IDD

Die Teilnahme ist mit zwei Zeitstunden auf die **Weiterbildungszeit gemäß IDD anrechenbar.**

## **WEB-Seminar Projektorientiert arbeiten**

### **Lernziele**

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- Grundlagen der Projektarbeit beschreiben,
- in Projekten mitwirken

### **Unterrichtseinheiten: 2**

### **Lerninhalte**

#### **1. Grundlagen der Projektarbeit**

**1 UE**

- 1.1 Veränderungen und neue Herausforderungen in der Arbeitswelt
- 1.2 Abgrenzung (Projekte – Linienaufgaben)
- 1.3 Grundverständnis Projekt und Projektmanagement
- 1.4 Grundstrukturen eines Projekts
- 1.5 Rollen, Aufgaben und Vorgehen im Projekt
- 1.6 Vorteile von projektorientiertem Arbeiten für die Beteiligten (Stakeholder)

#### **2. Methoden des Projektmanagements**

**1 UE**

- 2.1 Agiles Projektmanagement
- 2.2 Weitere Methoden

**Fachtutorial:****Serviceleistungen anbieten und Liquidität sicherstellen****Teil 1: Medialer Vertrieb****Lernziele**

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- Grundlagen des Zahlungsverkehrs aufzeigen,
- Kundenbedürfnisse im Zahlungsverkehr erkennen und situationsgerecht bearbeiten,
- die geschäftspolitische Bedeutung und die strategische Ausrichtung des Medialen Vertriebs beschreiben,
- elektronische Dienstleistungen und die Produktangebote unter Berücksichtigung von Kunden- und Institutsbedürfnissen erklären,
- Risiken und Sicherheitspakete beschreiben.

**Voraussetzung für die Veranstaltung:**

Prüfungs.TV: Sämtliche Lernvideos aus dem Bereich Zahlungsverkehr

Blink.it Kurs: „Medialer Vertrieb“

<b>Teil 1: Medialer Vertrieb Lerninhalte</b>	<b>8 UE</b>
<b>1. Grundlagen des Zahlungsverkehrs</b>	<b>1 UE</b>
1.1 Aspekte der Geschäftspolitik	
1.2 Rechtliche Bestimmungen	
<b>2. Inländische und europäische Zahlungsformen</b>	<b>4 UE</b>
2.1 Überweisungen	
2.2 Lastschriften	
2.3 Schecks	
2.4 Kartenzahlungen	
• Debit-Karten	
• Kreditkarten	
2.5 Reisezahlungsmittel	

**3. Medialer Vertrieb****3 UE**

## 3.1. Multikanalmanagement

## 3.2. Angebote der Sparkassen-Finanzgruppe

- Internetauftritt (Internetfiliale und digitale Services)
- E-Commerce
- Bezahlen im Internet
- Online Banking
- Mobile Banking

## 3.3. Risiken, Sicherungsmöglichkeiten und Haftungsfrage

## **Fachtutorial Serviceleistungen anbieten und Liquidität sicherstellen**

### **Teil 2 : Kontoführung**

#### **Lernziele**

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- Kunden bei der Kontoeröffnung beraten,
- Kunden über rechtliche Bestimmungen und vertragliche Vereinbarungen informieren,
- rechtliche Besonderheiten in der Kundenbeziehung aufzeigen,
- Kunden über den Vertrag zugunsten Dritter beraten,
- Maßnahmen bei Tod des Kontoinhabers durchführen.

#### **Voraussetzung für die Veranstaltung:**

Prüfungs.TV: Sämtliche Lernvideos aus dem Bereich Kontoführung

Blink.it Kurs: „Kontoführung“

<b>Teil 2: Kontoführung Lerninhalte</b>	<b>8 UE</b>
<b>1. Kontoeröffnung</b>	<b>3 UE</b>
1.1 Kontoinhaber	
• Natürliche Personen	
• Juristische Personen	
• Personenhandelsgesellschaften	
• Gesellschaft bürgerlichen Rechts	
• Nicht rechtsfähige Personenvereinigungen	
1.2 Kontoarten	
• Privatgirokonten/Geschäftsgirokonten	
• Einzelkonten/Gemeinschaftskonten	
• Verfügungsberechtigungen/Vollmachten	
<b>2. Gesetzliche Bestimmungen und vertragliche Vereinbarungen</b>	<b>1 UE</b>
2.1 Abgabenordnung (AO)	
2.2 Geldwäschebekämpfungsergänzungsgesetz (GwBekErgG)	
2.3 AGB	
2.4 Schufa-Auskunft	



<b>3. Besonderheiten in der Kundenbeziehung</b>	<b>2 UE</b>
3.1 Konten für Minderjährige	
3.2 Betreuungskonten	
3.3 Anderkonten	
<b>4. Vertrag zugunsten Dritter</b>	<b>1 UE</b>
<b>5. Maßnahmen bei Tod des Kontoinhabers</b>	<b>1 UE</b>
5.1 Legitimationsnachweise	
5.2 Verfügungsmöglichkeiten	
5.3 Erbschaftssteuermeldung	

**Beratung und Verkauf****Serviceleistungen anbieten und Liquidität sicherstellen****Lernziele**

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- ihre Bedeutung als Repräsentant des ausbildenden Instituts erkennen und kompetent businessgerecht auftreten,
- Grundlagen der Gesprächsführung situationsgerecht anwenden,
- die Gesprächsstruktur eines Beratungsgesprächs mit Kontakt-, Informations- und Verkaufsphase in den Bereichen Kontoführung und Zahlungsverkehr situationsgerecht und abschlussorientiert anwenden,
- Cross-selling-Ansätze aus den Beratungsgesprächen erkennen und nutzen,
- kundenorientiert und unter Einsatz von Verkaufshilfen für angebotene Produkte argumentieren,
- produktbezogene Vorteile und Risiken den Kunden verständlich erläutern,
- mit Einwänden angemessen umgehen,
- selbstbewusst das Empfehlungsmanagement einsetzen.

**Voraussetzung für die Veranstaltung:**

Eigener Beratungsordner in Papier und/oder in digitaler Form mit aktuellen Produktinformationen sowie die Erfahrungen aus teilgenommenen und selbstgeführten Gesprächen.

Blink.it: Kurse zum Thema Vorbereitung auf das Verkaufstraining (Beratung und Verkauf)

Prüfungs.TV:

Videos Nr. 1 – 4 im Fach „Kunden beraten“ (mündliche Prüfung)

Beratungsgespräch 1: „Konten führen“

**Lerninhalte****16 UE****1. Systematischer Gesprächsaufbau von Verkaufsgesprächen****4 UE****1.1 Servicestandards**

- Kundenorientierte Formulierungen
- Grundregeln der Service-Kontakte
- Kundenreklamationen

**1.2. Gesprächsvorbereitung****1.3. Kontaktphase**

- Begrüßung
- Kontaktthema

**1.4. Informationsphase mit Bedarfsermittlung**

- Fragearten
- Non-direktive Gesprächstechniken

- Aktives Zuhören
  - Zusammenfassung
  - Überleitung zur Verkaufsphase
- 1.5. Verkaufsphase
- Bedarfsgerechtes Angebot
  - Produktbezogene Vorteile und Risiken
  - Kundenorientierte Argumentation
  - Einsatz von Verkaufshilfen
  - Einwandbehandlung
  - Cross-Selling
  - Verkaufsabschluss
  - Empfehlungsmanagement
  - Terminvereinbarung
  - Schlusskontakt

**2. Durchführung ausgewählter Gespräche zu institutseigenen Serviceprodukten**

**12 UE**

- 2.1. Kontoeröffnung
- 2.2. Zahlungsverkehrsprodukte

Methodischer Hinweis:

Die Gespräche finden unter anderem mit Einbindung der aktuellen Beratungsumgebung der Sparkassen-Finanzgruppe statt.

**Fachtutorial****Vermögen bilden mit Sparformen****Lernziele**

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- Kunden über Anlagemöglichkeiten auf Konten und Bausparverträgen beraten,
- Kunden die Anlagemöglichkeiten einschließlich der staatlichen Förderung für vermögenswirksame Leistungen erläutern,
- Kunden über sparkasseneigene Schuldverschreibungen beraten,
- Kunden über die staatliche Bausparförderung informieren und über die richtige Tarifwahl beraten.

**Voraussetzung für die Veranstaltung:**

Prüfungs.TV: Sämtliche Lernvideos aus dem Bereich Anlage auf Konten sowie das Video Investmentfonds I aus dem Bereich Anlage in Wertpapiere

Blink.it Kurs: „Vermögen bilden mit Sparformen“

Hinweis: Kenntnisse über die konkreten Angebote der ausbildenden Institute im Sparbereich (Produktmerkmale und Konditionen) werden ebenfalls vorausgesetzt.

**Lerninhalte****8 UE****1. Sparkasseneigene Produkte****2UE**

1.1. Täglich fällige Einlagen

1.2. Befristete Einlagen

1.3. Spareinlagen

- Einlegerkreis
- Legitimationswirkung und ihre Grenzen
- Verlust der Sparurkunde

1.4. Eigene Schuldverschreibungen

**2. Angebote der LBS****3 UE**

2.1. Produktmerkmale und Zielgruppen

2.2. Besondere Angebote

2.3. Bausparsumme

2.4. Regelsparbeitrag

2.5. Bewertung und Zuteilung

### **3. Staatliche Förderung der Vermögensbildung**

**3 UE**

- 3.1. Begünstigter Personenkreis
- 3.2. Anlagekatalog
- 3.3. Arbeitnehmersparzulage
- 3.4. Bausparförderung
- 3.5. Vorzeitige Verfügungen

Methodischer Hinweis:

Die Zinsgutschriften und deren steuerliche Auswirkungen (auch Freistellungsauftrag) sind im Rahmen der Produkte anzusprechen.

**Beratung und Verkauf****Vermögen bilden mit Sparformen****Lernziele**

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- die Gesprächsstruktur eines Beratungsgesprächs im Anlagebereich mit Kontakt-, Informations- und Verkaufsphase situationsgerecht und abschlussorientiert anwenden,
- Cross-selling-Ansätze aus den Beratungsgesprächen erkennen und nutzen,
- kundenorientiert und unter Einsatz von Verkaufshilfen für angebotene
- Produkte argumentieren,
- produktbezogene Vorteile und Risiken den Kunden verständlich erläutern,
- mit Einwänden angemessen umgehen,
- selbstbewusst das Empfehlungsmanagement einsetzen.

**Voraussetzung für die Veranstaltung:**

Eigener Beratungsordner in Papier und/oder in digitaler Form mit aktuellen Produktinformationen sowie die Erfahrungen aus teilgenommenen und selbstgeführten Gesprächen.

Blink.it: Kurse zum Thema Vorbereitung auf das Verkaufstraining (Beratung und Verkauf)

Prüfungs.TV:

Videos Nr. 1 – 4 im Fach „Kunden beraten“ (mündliche Prüfung)  
Beratungsgespräch 2: „Vermögen aufbauen“

**Lerninhalte****16 UE****1. Systematischer Gesprächsaufbau von Verkaufsgesprächen****4 UE****1.1 Kontaktphase**

- Begrüßung
- Kontaktthema

**1.2 Informationsphase mit Bedarfsermittlung**

- Fragearten
- Non-direktive Gesprächstechniken
- Aktives Zuhören
- Zusammenfassung
- Überleitung zur Verkaufsphase

**1.3 Verkaufsphase**

- Bedarfsgerechtes Angebot
- Produktbezogene Vorteile und Risiken
- Kundenorientierte Argumentation
- Einsatz von Verkaufshilfen
- Einwandbehandlung
- Cross-Selling
- Verkaufsabschluss

- Empfehlungsmanagement
- Terminvereinbarung
- Schlusskontakt

**2. Durchführung ausgewählter Gespräche zu institutseigenen Anlageprodukten sowie Anlagen nach dem Vermögensbildungsgesetz**

**12 UE**

Anlage auf Konten

- Institutseigene Produkte
- Bausparverträge
- Deko-Produkte (nur als Terminvereinbarung/Weiterleitung)

Methodischer Hinweis:

Die Gespräche finden unter anderem mit Einbindung der aktuellen Beratungsumgebung der Sparkassen-Finanzgruppe statt.

## **Beratung und Verkauf**

### **Sparkassen-Finanzkonzept kennen und anbieten**

#### **Lernziele**

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- die Bedeutung des ganzheitlichen Beratungsansatzes erkennen und erläutern,
- den Aufbau des Sparkassen-Finanzkonzeptes erklären,
- Aktive Ansprache auf konkrete, passende Themen durchführen,
- erste strukturierte Gespräche führen.

#### **Voraussetzung für die Veranstaltung:**

Erfahrungen aus teilgenommenen oder selbstgeführten Gesprächen

Blink.it: Kurs zum Thema „Sparkassen Finanzkonzept“

#### **Lerninhalte**

**8 UE**

##### **1. Philosophie des Sparkassen-Finanzkonzepts**

**2 UE**

1.1 Ziele, Inhalte, Strategien

1.2 Sparkassen-Finanzkonzept als zentraler „Navigationspunkt“

##### **2. Gesprächsstruktur der Beratung mit dem Sparkassen-Finanzkonzept**

2.1 Beratungsanlässe

2.2 Aktive Ansprache auf konkrete Themen

2.3 Grundlagen

- Gesprächseröffnung
- Gesprächsführung mit der Beratungsübersicht und Verknüpfung ausgewählter Bedarfswelder durch Nutzung von Qualitätsfragen, Füllstandsanzeigen usw.
- Terminvereinbarung oder Überleitung

**4 UE**



**3. Durchführung ausgewählter Gespräche**

**2 UE**

3.1 Modulare Gesprächsführung auf Basis ausgewählter Kundenwünsche

Methodischer Hinweis:

Die Gespräche finden unter anderem mit Einbindung der aktuellen Beratungsumgebung der Sparkassen-Finanzgruppe statt.

**Fachtutorial****Konsumentenkredite anbieten und Abschlüsse vorbereiten****Lernziele**

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- Kunden über Ausstattungsmerkmale und Konditionen informieren und beraten,
- wesentliche Kreditangebote im Privatkundengeschäft erläutern,
- Kunden über Konsumentenkredite beraten,
- Kreditanträge und Entscheidungen vorbereiten,
- Kreditsicherheiten erläutern und deren Sicherungswert beurteilen.

**Voraussetzung für die Veranstaltung:**

Prüfungs.TV: sämtliche Lernvideos aus dem Bereich Konsumentenkredite

Blink.it Kurs: „Konsumentenkredite anbieten und Abschlüsse vorbereiten“

**Lerninhalte****8 UE****1. Kreditangebote im Privatkundengeschäft  
inkl. Ausstattungsmerkmalen****2 UE**

- 1.1 Dispositionskredite
- 1.2 Konsumentenkredite
- 1.3 Mietavale

**2. Finanzierung von Konsumgütern****3 UE**

- 2.1 Finanzierungsbedarf
- 2.2 Finanzierungsangebot
  - Sparkasseneigene Produkte
  - S-Autokredit
- 2.3 Antragsunterlagen

**3. Kapitaldienstfähigkeit inkl. Kreditfähigkeit und Kreditwürdigkeit****1 UE****4. Verbraucherkreditrecht und Kündigung****1 UE****5. Abtretung von Forderungen und Rechten  
(einschließlich Kreditrisikoversicherung)****1 UE**

## **Beratung und Verkauf**

### **Konsumentenkredite anbieten und Abschlüsse vorbereiten**

#### **Lernziele**

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- die Gesprächsstruktur eines Kreditgesprächs im Bereich Konsumentenkredite mit Kontakt-, Informations- und Verkaufsphase anwenden,
- Beratungsgespräche im Bereich Konsumentenkredite bedarfsgerecht und abschlussorientiert führen,
- Cross-selling-Ansätze aus den Beratungsgesprächen erkennen und nutzen,
- kundenorientiert und unter Einsatz von Verkaufshilfen für angebotene Produkte argumentieren,
- produktbezogene Vorteile und Risiken den Kunden verständlich erläutern,
- mit Einwänden angemessen umgehen,
- selbstbewusst das Empfehlungsmanagement einsetzen.

#### **Voraussetzung für die Veranstaltung:**

Eigener Beratungsordner in Papier und/oder in digitaler Form mit aktuellen Produktinformationen sowie die Erfahrungen aus teilgenommenen und selbstgeführten Gesprächen.

Blink.it: Kurse zum Thema Vorbereitung auf das Verkaufstraining (Beratung und Verkauf)

Prüfungs.TV:

Videos Nr. 1 – 4 im Fach „Kunden beraten (mündliche Prüfung)“

Beratungsgespräch 3: „Anschaffungen finanzieren“

#### **Lerninhalte**

**8 UE**

##### **1. Systematischer Gesprächsaufbau von Verkaufsgesprächen**

**2 UE**

###### 1.1 Kontaktphase

- Begrüßung
- Kontaktthema

###### 1.2 Informationsphase mit Bedarfsermittlung

- Fragearten
- Non-direktive Gesprächstechniken
- Aktives Zuhören
- Zusammenfassung
- Überleitung zur Verkaufsphase

1.3 Verkaufsphase

- Bedarfsgerechtes Angebot
- Produktbezogene Vorteile und Risiken
- Kundenorientierte Argumentation
- Einsatz von Verkaufshilfen
- Einwandbehandlung
- Cross-Selling
- Verkaufsabschluss
- Empfehlungsmanagement
- Terminvereinbarung
- Schlusskontakt

**2. Beratung zur Finanzierung von Konsumgütern**

**6 UE**

Methodischer Hinweis:

Die Gespräche finden unter anderem mit Einbindung der aktuellen Beratungsumgebung der Sparkassen-Finanzgruppe statt.