

LEHRGANG ZUR VORBEREITUNG AUF GAP2 *

Lehrplan

Lernziele

Curriculum

Stand: Juni 2023

*GAP: Gestreckte Abschlussprüfung

LEHRGANG ZUR VORBEREITUNG AUF**GAP2**

INHALTSVERZEICHNIS	Seite
Lehrplan	3
Lernziele, Voraussetzungen und Zeitrichtwerte	4
Web-Seminar: Umweltschutz und nachhaltiges Handeln in Sparkassen	5
Fachtutorial: Vermögen bilden mit Wertpapieren	6
Beratung und Verkauf: Vermögen bilden mit Wertpapieren	8
Fachtutorial: Zu Vorsorge und Absicherung informieren	9
Beratung und Verkauf: Altersvorsorge	11
Fachtutorial: Baufinanzierung vorbereiten und bearbeiten	12
Beratung und Verkauf: Baufinanzierung	14
Fachtutorial: An gewerblichen Finanzierungen mitwirken	15
Fachtutorial: Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen	17
Fachtutorial: Wirtschafts- und Sozialkunde	19
Beratung und Verkauf: Ganzheitlich beraten	21

**LEHRGANG ZUR VORBEREITUNG AUF
GAP2****Lehrplan**

	Unterrichtseinheiten
Web-Seminar	
Umweltschutz und nachhaltiges Handeln in Sparkassen	2
Unterrichtseinheiten	2
Fachtutorial: Vermögen bilden mit Wertpapieren	8
Beratung und Verkauf: Vermögen bilden mit Wertpapieren	16
Fachtutorial: Zu Vorsorge und Absicherung informieren	16
Beratung und Verkauf: Altersvorsorge	8
Fachtutorial: Baufinanzierung vorbereiten und bearbeiten	8
Beratung und Verkauf: Baufinanzierung	8
Fachtutorial: An gewerblichen Finanzierungen mitwirken	16
Fachtutorial: Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen	8
Fachtutorial: Wirtschafts- und Sozialkunde	8
Beratung und Verkauf: Ganzheitlich beraten	8
Unterrichtseinheiten insgesamt	104

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 GAP2 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 18 Zeitstunden auf die **Weiterbildungszeit gemäß IDD** anrechenbar.

Web-Seminar

Umweltschutz und nachhaltiges Arbeiten in Sparkassen

Lernziele

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- Ziele des Umweltschutzes erklären,
- Umweltschutzmaßnahmen in der Sparkasse umsetzen,
- Nachhaltigkeit im Bereich Sparkasse erklären

Unterrichtseinheiten: 2

Lerninhalte

1. Umweltschutz und Nachhaltigkeit

2 UE

- 1.1 Gesellschaftliche Veränderungen und deren Auswirkungen auf das Handeln in Sparkassen
- 1.2 Bedeutung von nachhaltigem Handeln
- 1.3 Umweltschutz in der Sparkasse
- 1.4 Nachhaltige Produktangebote
- 1.5 Nachhaltiges gesellschaftliches Engagement
- 1.6 Nachhaltige Mitarbeiterbindung

Fachtutorial

Vermögen bilden mit Wertpapieren

Lernziele

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- Kunden über Anlagemöglichkeiten in Rentenwerten und Investmentzertifikaten beraten,
- Aktien und Sonderformen von Wertpapieren an ausgewählten Beispielen darstellen.

Voraussetzung für die Veranstaltung:

Blink.it: Kurse zum Bereich Vermögen bilden mit Wertpapieren

Prüfungs-TV: sämtliche Lernvideos aus dem Bereich Anlage in Wertpapieren

Unterrichtseinheiten: 8

Lerninhalte

- | | |
|--|-------------|
| 1. Grundlegende Aspekte des Wertpapiergeschäftes | 2 UE |
| 1.1 Geschäftspolitische Bedeutung der Anlageberatung für Sparkassen und Landesbanken | |
| 1.2 Zivil- und Aufsichtsrechtliche Anforderungen an die Anlageberatung, Marktmissbrauchsvorschriften | |
| 1.3 Geldmarkt/Kapitalmarkt | |
| 1.4 Aspekte der Rentabilität, Liquidität und Sicherheit bei Wertpapieranlagen | |
| 1.5 Kursbeeinflussende Faktoren | |
| 1.6 Steuerliche Aspekte | |
| 1.7 Sonderformen von Wertpapieren | |
| 1.8 Verwahrung und Verwaltung | |
| 2. Funktionsweise, Chancen und Risiken von Investmentprodukten | 4 UE |
| 2.1 Generelle Funktionsweise von Fonds | |
| 2.2 Ausgabe- und Rücknahmepreis, Kosten, Cost-Average-Effekt | |
| 2.3 Grundzüge der Fondsanlage und Pflichten nach dem Investmentgesetz | |
| 2.4 Produkte der DekaBank | |
| • Aktuelle Einzelfonds | |
| • Vermögensverwaltende Fonds | |
| • Auszahlplan | |

3. Funktionsweise, Chancen und Risiken von Rentenwerten **1 UE**

- 3.1 Schuldverschreibungen der Kreditinstitute
- 3.2 Bundeswertpapiere

4. Funktionsweise, Chancen und Risiken von Aktien **1 UE**

- 4.1 Arten
- 4.2 Rechte und Pflichten des Aktionärs
- 4.3 Kapitalveränderungen

Methodische Hinweise:

Erarbeitung von praxisorientierten Fallbeispielen und Einbezug der aktuellen Beratungsmedien wie zum Beispiel Anlegerprofil.

Sparkasseneigene Schuldverschreibungen wurden im Bereich „Vermögen bilden mit Sparformen“ des Lehrgangs Vorbereitung auf die GAP 1 behandelt.

Beratung und Verkauf

Vermögen bilden mit Wertpapieren

Lernziele

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- die Gesprächsstruktur eines Kundenberatungsgespräches mit Kontakt-, Informations- und Verkaufsphase anwenden,
- Beratungsgespräche im Bereich Anlageberatung 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 Bereich Vorbereitung auf das Verkaufstraining

Prüfungs.TV:

Videos Nr. 1 – 4 im Fach „Kunden beraten“ (mündliche Prüfung)
Beratungsgespräch 3: „Vermögen aufbauen“

Unterrichtseinheiten: 16

Lerninhalte

- | | |
|---|--------------|
| 1. Systematischer Gesprächsaufbau | 4 UE |
| 1.1. Gesprächsvorbereitung, Serviceerwartungen des Kunden | |
| 1.2. Kontaktphase | |
| 1.3. Informationsphase mit Bedarfsermittlung | |
| 1.4. Aktives Zuhören | |
| 1.5. Verkaufsphase mit der Darstellung von Lösungsmöglichkeiten inkl. Einwandbehandlung | |
| 2. Beratung in ausgewählten Bedürfnisfeldern | 12 UE |
| 2.1. Anlage in institutseigenen Produkten | |
| 2.2. Anlage in Wertpapieren | |
| 2.3. Anlage vermögenswirksamer Leistungen | |

Methodischer Hinweis:

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

Fachtutorial

Zu Vorsorge und Absicherung informieren

Lernziele

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- die Grundzüge sozialer Sicherungssysteme veranschaulichen und die Bedeutung von Vorsorge und Absicherung herausstellen,
- Grundlagen der gesetzlichen Rentenversicherung aufzeigen und die Versorgungslücke ermitteln,
- Das Dreischichtenmodell aufzeigen,
- den Kundenbedarf unter Förderungs- und Risikogesichtspunkten fachgerecht Ermitteln,
- Kunden über Haftpflicht-, Hausrat- und Unfallversicherungen informieren,
- Kunden in ausgewählten Angeboten unter Berücksichtigung von Kosten- und Nutzenargumenten beraten.

Voraussetzung für die Veranstaltung:

Blink.it: Kurse zum Bereich Altersvorsorge und Versicherungsberatung

Prüfungs-TV: sämtliche Lernvideos aus dem Bereich Vorsorge und Absicherung

Ergänzung der Beratungsunterlagen zum Thema Versicherungen

Unterrichtseinheiten: 16

Lerninhalte

- | | |
|---|-------------|
| 1. Grundlagen der gesetzlichen Rentenversicherung | 1 UE |
| 1.1 Aktuelle und zukünftige Situation | |
| 1.2 Versorgungslücke | |
| 2. Grundzüge des Alterseinkünftegesetzes (3-Schichten-Modell) | 2 UE |
| 3. Staatlich geförderte Altersvorsorge mit der Riester-Rente | 6 UE |
| 3.1 Voraussetzungen und geförderter Personenkreis | |
| 3.2 Höhe der staatlichen Förderungen | |
| 3.3 Anlageformen: Banksparrplan, Rentenversicherung, Fonds, Bausparen | |

- | | |
|--|-------------|
| 4. Private Altersvorsorge | 1 UE |
| 4.1 Private Rentenversicherung | |
| 4.2 Kapitallebensversicherung | |
| 4.3 Allgemeine Rentenversicherung | |
| 5. Allgemeiner Überblick über Versicherungen | 1 UE |
| 5.1 Vorvertragliche Anzeigepflicht | |
| 5.2 Kündigungsfristen, Kündigungsgründe, Nichtzahlung der Prämie | |
| 5.3 Obliegenheiten im Schadensfall | |
| 5.4 Unterschiede zwischen Sozial- und Individualversicherungen | |
| 6. Risikoabsicherung | 1 UE |
| 6.1 Berufsunfähigkeit | |
| 6.2 Risiko-Lebensversicherung | |
| 7. Kompositversicherungen | 4 UE |
| 7.1 Haftpflicht | |
| 7.2 Hausrat | |
| 7.3 Wohngebäude | |
| 7.4 Unfall | |
| 7.5 KFZ Versicherung | |
| 7.6 Rechtsschutz | |

Methodische Hinweise:

Erarbeitung anhand von praxisorientierten Fallbeispielen einschließlich Verkaufshilfen wie zum Beispiel Tabellen. Einbindung von verkaufsfördernden Unterlagen

Beratung und Verkauf

Altersvorsorge

Lernziele

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- die Gesprächsstruktur eines Kundenberatungsgespräches mit Kontakt-, Informations- und Verkaufsphase anwenden,
- Beratungsgespräche im Bereich Altersvorsorge 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 Bereich Vorbereitung auf das Verkaufstraining

Prüfungs.TV:

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

Beratungsgespräch 4: „Risiken absichern“

Unterrichtseinheiten: 8

Lerninhalte

- | | |
|---|-------------|
| 3. Systematischer Gesprächsaufbau | 2 UE |
| 3.1. Gesprächsvorbereitung, Serviceerwartungen des Kunden | |
| 3.2. Kontaktphase | |
| 3.3. Informationsphase mit Bedarfsermittlung | |
| 3.4. Aktives Zuhören | |
| 3.5. Verkaufsphase mit der Darstellung von Lösungsmöglichkeiten inkl. Einwandbehandlung | |
| 4. Beratung im Bedarfsfeld Altersvorsorge | 6 UE |

Methodischer Hinweis:

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

Fachtutorial

Baufinanzierungen vorbereiten und bearbeiten

Lernziele

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- Kunden über Ausstattungsmerkmale und Konditionen informieren,
- Kunden über Baufinanzierungen beraten,
- Kreditanträge und Entscheidungen vorbereiten,
- Grundsichheiten als Sicherheit erklären,
- Kreditsicherheiten erläutern und deren Sicherungswert beurteilen.

Voraussetzung für die Veranstaltung:

Blink.it: Kurse zum Bereich Baufinanzierungen vorbereiten und bearbeiten

Prüfungs-TV: sämtliche Lernvideos aus dem Bereich Baufinanzierung
und Wiederholung sämtlicher Lerneinheiten Konsumentenkredite

Unterrichtseinheiten: 8

Lerninhalte

- | | |
|---|-------------|
| 1. Finanzierung von Wohneigentum | 3 UE |
| 1.1 Finanzierungsbedarf | |
| 1.2 Finanzierungsangebote im Einklang der WiKR | |
| • Sparkasseneigene Produkte | |
| • Darlehensgeschäft der LBS | |
| • Öffentliche Förderung von selbst genutztem Wohneigentum | |
| 1.3 Antragsunterlagen und Verfahren des Immobilienerwerbs | |
| 2. Bearbeitung von Kreditanträgen | 1 UE |
| 2.1 Kapitaldienstfähigkeit inkl. Kreditfähigkeit und Kreditwürdigkeit | |
| 2.2 Beleihungswertermittlung und Beschluss | |
| 2.3 Verträge und Auszahlung | |
| 2.4 Signale und Folgen drohender Zahlungsunfähigkeit im aktuellen Marktumfeld | |

3. Verbraucher kreditrecht und Kündigung	1 UE
4. Grundschuld	1 UE
4.1 Grundbuch	
• Aufbau	
• Rechte in den einzelnen Abteilungen	
• Sonderformen des Grundbuchs	
4.2 Kataster	
4.3 Bestellung, Übertragung und Löschung	
4.4 Nachhaltigen Sicherungswert feststellen	
• Rangverhältnis und Rangvorbehalt	
• Umfang der Haftung	
• Zwangsvollstreckungsklausel	
• Verwertungsmöglichkeiten	
5. Sonstige Kreditsicherheiten	2 UE
5.1 Bürgschaft	
5.2 Verpfändung von Forderungen und Rechten	
5.3 Sicherungsübereignung	

Beratung und Verkauf

Baufinanzierung

Lernziele

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- die Gesprächsstruktur eines Kundenberatungsgespräches mit Kontakt-, Informations- und Verkaufsphase anwenden,
- Beratungsgespräche im Bereich Baufinanzierung 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 Bereich Vorbereitung auf das Verkaufstraining

Prüfungs.TV:

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

Beratungsgespräch 5: „Baufinanzierungsvorhaben begleiten“

Unterrichtseinheiten: 8

Lerninhalte

- | | |
|---|-------------|
| 1. Systematischer Gesprächsaufbau | 2 UE |
| 1.1. Gesprächsvorbereitung, Serviceerwartungen des Kunden | |
| 1.2. Kontaktphase | |
| 1.3. Informationsphase mit Bedarfsermittlung | |
| 1.4. Aktives Zuhören | |
| 1.5. Verkaufsphase mit der Darstellung von Lösungsmöglichkeiten inkl. Einwandbehandlung | |
| 2. Beratung im Bedarfsfeld Finanzierung von Wohneigentum | 6 UE |

Methodischer Hinweis:

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

Fachtutorial**An gewerblichen Finanzierungen mitwirken****Lernziele**

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- Rechtsformen bei gewerblichen Kunden und deren Vertretung unterscheiden,
- Finanzierungsarten für gewerbliche Kunden und deren Verwendungsmöglichkeiten unterscheiden,
- Unterlagen, insbesondere aus Kundenbilanzen und wesentliche Kennzahlen zur Vorbereitung der Kreditwürdigkeitsprüfung einschätzen.

Voraussetzung für die Veranstaltung:

Blink.it: Kurse zum Bereich An gewerblichen Finanzierungen mitwirken

Prüfungs-TV: sämtliche Lernvideos aus dem Bereich gewerbliche

Finanzierungen und Lernvideo Kontoführung (LF 3) Geschäfts- und

Firmenkonten

Unterrichtseinheiten: 16**Lerninhalte****1. Grundlagen der Bonitätsanalyse****6 UE**

- 1.1 Rechtsformen und Verantwortlichkeiten im Unternehmen ableiten
- 1.2 Jahresabschluss
- 1.3 Rating
- 1.4 BWA
- 1.5 Planrechnung
- 1.6 Kapaldienstfähigkeit des Unternehmens und Auswirkung auf die Privatsphäre des Unternehmers
- 1.7 Folgen bei drohender bzw. nicht gegebener Kapaldienstfähigkeit

2. Kreditangebote**4 UE**

- 2.1 Betriebsmittelkredite
- 2.2 Investitionskredite
- 2.3 Leasing
- 2.4 Factoring
- 2.5 Avale
- 2.6 Öffentliche Mittel

3. Umsetzung des Finanzbedarfs **2 UE**

- 3.1 Ermittlung
- 3.2 Darlehenslaufzeiten
- 3.3 Konditionierung
- 3.4 Vertragliche Bedingungen und rechtliche Regelungen

4. Absicherung von gewerblichen Krediten **4 UE**

- 4.1 Sicherungsübereignung
- 4.2 Zession
- 4.3 Bürgschaft
- 4.4 weitere Sicherheiten

Fachtutorial

Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen

Lernziele

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- den Aufbau des Jahresabschlusses beschreiben,
- allgemeine Bewertungsgrundsätze darstellen und anhand ausgewählter Bilanzpositionen anwenden,
- Geschäftsvorfälle buchungstechnisch unter Jahresabschlussaspekten bearbeiten,
- die Grundlagen und Aufgaben der Kosten- und Erlösrechnung sowie des Controllings an Beispielen aufzeigen, berechnen und bewerten.

Voraussetzung für die Veranstaltung:

Blink.it: Kurse zum Bereich Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen

Prüfungs-TV: sämtliche Kurse Rechnungswesen und kaufmännische Steuerung und Kontrolle mit den jeweiligen Lernvideos

Unterrichtseinheiten: 8

Lerninhalte

- 1. Zweck und Aufbau der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung darstellen** **3UE**
 - 1.1. Kosten- und Erlösarten
 - 1.2. Erhebungstechniken
 - 1.3. Berechnung der einzelnen Kosten
 - 1.4. Bewertung und Einordnung

- 2. Auswirkung von Geschäftsvorfällen auf den Betriebserfolg bewerten und bei Entscheidungen berücksichtigen** **2 UE**
 - 2.1 Marktzinsmethode erklären und erläutern
 - 2.2 Handlungsalternativen eruieren

- 3. Aufgaben des Controllings als Informations- und Steuerungsinstrument beschreiben** **3 UE**
 - 3.1 Grundzüge der Marktzinsmethode
 - 3.2 Produktkalkulation
 - 3.3 Kunden- und Geschäftsstellenkalkulation

Fachtutorial

Wirtschafts- und Sozialkunde

Lernziele

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- die Grundlagen der Marktwirtschaft und Wirtschaftspolitik beschreiben,
- die wirtschaftspolitischen Ziele erläutern,
- die Faktoren der Zinsbildung und Geldpolitik erklären und deren Auswirkungen auf Anlage- und Kreditentscheidungen ableiten.

Voraussetzung für die Veranstaltung:

Blink.it: Kurse zum Bereich Wirtschafts- und Sozialkunde

Prüfungs-TV: sämtliche Kurse mit allen Lernvideos

Unterrichtseinheiten: 8

Lerninhalte

- | | |
|--|-------------|
| 1. Volkswirtschaftliche Grundlagen | 2 UE |
| 1.1 Grundlagen der sozialen Marktwirtschaft | |
| 1.2 Konjunkturphasen & Wirtschaftszyklen, wesentliche Einflussfaktoren | |
| 1.3 Statistische Daten (BIP, Preisindex, Arbeitslosenquote, Leistungsbilanz) | |
| 2. Wirtschaftspolitische Ziele | 4 UE |
| 2.1 Wirtschaftswachstum | |
| 2.1.1 Wirtschaftspolitische Maßnahmen | |
| 2.2 Preisniveaustabilität | |
| 2.3 Außenwirtschaftliches Gleichgewicht | |
| 2.4 Umweltschutz | |
| 2.5 Gerechte Einkommens- und Vermögensverteilung | |
| 3. Geldpolitik und Auswirkungen auf das Kundengeschäft | 2 UE |
| 3.1 Aufgaben, Zielsetzungen und Instrumente der Zentralbanken | |
| 3.2 Auswirkungen von Geld- und wirtschaftspolitischen Maßnahmen auf Anlage- und Kreditentscheidungen | |

Beratung und Verkauf

Ganzheitlich beraten

Lernziele

Die Teilnehmer/innen können am Ende des Lehrganges:

- die Gesprächsstruktur eines Kundenberatungsgespräches mit Kontakt-, Informations- und Verkaufsphase anwenden,
- Beratungsgespräche in sämtlichen Beratungsfeldern 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 Bereich Vorbereitung auf das Verkaufstraining

Prüfungs.TV:

Videos Nr. 1 – 4 im Fach „Kunden beraten (mündliche Prüfung)“
Beratungsgespräche 1 – 5

Unterrichtseinheiten: 8

1. Beratung in ausgewählten Bedürfnisfeldern

8 UE

- 1.1 Anlage in institutseigenen Produkten
- 1.2 Anlage in Wertpapieren
- 1.3 Anlage vermögenswirksamer Leistungen
- 1.4 Anlage in Altersvorsorgeprodukten
- 1.5 Finanzierung von Konsumgütern
- 1.6 Finanzierung von Wohneigentum
- 1.7 Kontoführung und Zahlungsverkehr

Methodischer Hinweis:

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