



## Erfahrungsaustausch „Jugendmarkt“

**Ort:** Kongresshotel Potsdam

**Moderation:** Andra Hammerschmidt & Andreas Füge

**Dienstag, 15. November 2022**

10:00 – 11:00 Uhr **Junge Kunden emotional begeistern**  
Andreas Füge und Andra Hammerschmidt

11:00 – 12:15 Uhr **Blitzlichtrunde – Was läuft gerade aktuell in den Sparkassen**  
Jeder Teilnehmer berichtet kurz aus seiner Sparkasse

### **Fokus Sparkassen-Schulservice: wie die finanzielle Bildung unterstützt werden kann**

Stefanie Oppermann unterstützt durch die Fachberaterin Frau Ann-Kathrin Krämer

- Vorstellung des neuen Konzeptes zum SSS sowie der zentralen Portalseite für Sparkassen/Schulen & Lehrer.
- Welche Vorteile bietet die Neuausrichtung des SSS für Sparkassen und was sollten Sparkassen dennoch tun?
- Wie man das Thema finanzielle Bildung über den SSS hinaus noch ergänzen kann?

12:15 – 13:15 Uhr *Mittagspause und Netzwerken*

13:15 – 15:00 Uhr **Ideen im Gehen – Input, Austausch, Tipps to go  
Strategien, Ideen & Ansätze**  
jeweils 45 Minuten in 2 Runden  
*inklusive Kaffeepause und Netzwerken*

### **Themenecke 1:**

**Fokus Vertriebskreislauf – von der Planung bis zur Ansprache**  
Martin Schulz

- Vertriebliche Planung konkret ausgestalten
- GeKo´s – Fluch oder Segen?
- Die richtige Ansprache zum richtigen Zeitpunkt

### **Themenecke 2:**

**Fokus Berater: Emotional Banking – vom Winterschlaf in den Mittelpunkt des Geschehens**

Thomas Haueisen und Nicole König, Sparkasse Jena Saale Holzland

- Wir sehen unsere Kunden nicht als Fremde sondern als Freunde
- Happy customers are the best!  
„handmade“ – kreatives Mitgestalten



15:00 – 15:45 Uhr **Aktuelles aus dem DSGVO: das wichtige Event "Volljährigkeit", auch medial bearbeiten**

Ines Raetz (DSGV) Nachwuchskunden Verzahnung mit dem DSGVO  
Projekt Nachwuchskunden mit Frau Alina Spielau

Sparkassen und ihre Kunden sollen die Möglichkeit bekommen, das wichtige Event "Volljährigkeit", auch medial bearbeiten zu können. Hierzu wird in der IF/S- App ein Prozess bereitgestellt, der alle wichtigen Informationen und Nachweise smart erfasst (u.a. Lebenssituation, Umgang mit Vollmachten), welche die Sparkasse benötigt, um die Vertragsbeziehung juristisch konform weiterzuführen. Auf Basis der erfassten Lebenssituation des Kunden können entsprechende mediale Abschlussstrecken oder Onboardings in weitere Funktionen angebundnen werden.

15:45 – 16:15 Uhr **Kartenzahlungen im Jugendmarkt – Nische oder Anker?**

Sascha Seide

- Nische: Der durchschnittliche Transaktionsumsatz junger Kunden beträgt ca. 10 EUR. Wann beginnen junge Kunden eigentlich ihr „Payment-Leben?“
- Anker: Mehr als 80 % der jungen Kunden mit einer aktiven Karte scheuen den Wechsel des Bezahlmediums! Warum? Gewohnheit?
- Anker/Nische: „Wenn dir deine Bank die Karte für dein Handy anbieten würde ...?“ Wie viele junge Kunden verzichten auf die Plastikkarte?
- Anker/Nische: Ist der Verzicht auf die Plastikkarte tatsächlich ein Beitrag zum Umweltschutz und ein Beitrag zur Nachhaltigkeit in der Wahrnehmung junger Kunden?

ca. 16:30 Uhr *Ausklang und Ende der Veranstaltung*  
Andreas Füge und Andra Hammerschmidt

*Dresscode: Auf jeden Fall Jeans!*

*Änderungen vorbehalten!*



## Referentenliste

<b>Dutkiewicz, Claudia</b>	Jugendmarktbetreuerin Vertriebsmanagement Sparkasse Mansfeld-Südharz
<b>Ernst, Thomas</b>	Centerleiter Sparkasse Mansfeld-Südharz
<b>Füge, Andreas</b>	stellv. Leiter Abteilung Markt Ostdeutscher Sparkassenverband
<b>Hammerschmidt, Andra</b>	Bildungsreferentin/ Trainerin/ Moderatorin Nord-Ostdeutsche Sparkassenakademie
<b>Haeisen, Thomas</b>	Filialdirektor Sparkasse Jena Saale Holzland
<b>König, Nicole</b>	Strategiebeauftragte sowie Projektleitung und Führungskraft S-Future Sparkasse Jena Saale Holzland
<b>Krämer, Ann-Kathrin</b>	Fachberaterin Deutscher Sparkassen Verlag GmbH
<b>Oppermann, Stefanie</b>	Key Account Managerin Deutscher Sparkassen Verlag GmbH
<b>Raetz, Ines</b>	Referentin Digitalisierung und Payment Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.
<b>Seide, Sascha</b>	Manager Account Management Mastercard
<b>Schulz, Martin</b>	Teamleiter Privatkunden und Seniorberater Sparkassen Consulting GmbH
<b>Spielau, Alina</b>	Abteilungsleiterin Referat Privatkunden/Strategische Konzepte, Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.

