

Lernreise: Sparkassen- Finanzkonzept für Privatkunden

Sparkassenakademien

Präambel zur Lernreise

Was ist eine Lernreise?

Eine Lernreise ist ein Ablauf von mehreren Weiterbildungsmodulen. Diese können in Präsenz, virtuell, webbasiert oder hybrid stattfinden. Durchführung und Zeitpunkt des Lernschritts hängt von der Funktion und vom Fortschritt des Lernenden ab.

Welche grundlegenden Fähigkeiten benötigen Beratende für einen erfolgreichen Einsatz?

- Sinn und Möglichkeiten des Multikanalansatzes kennen und nutzen
- Kunden- und vertriebsorientierte Beratungskompetenz besitzen
- Fach- und Produktwissen zum Soll-Produktportfolio haben
- OSPlus_neo-Service- und Abschlussprozesse kennen und anwenden

Welche Zielgruppen wurden berücksichtigt?

Fokuszielgruppe: Beratende und Führungskräfte, die das SFK-privat anwenden

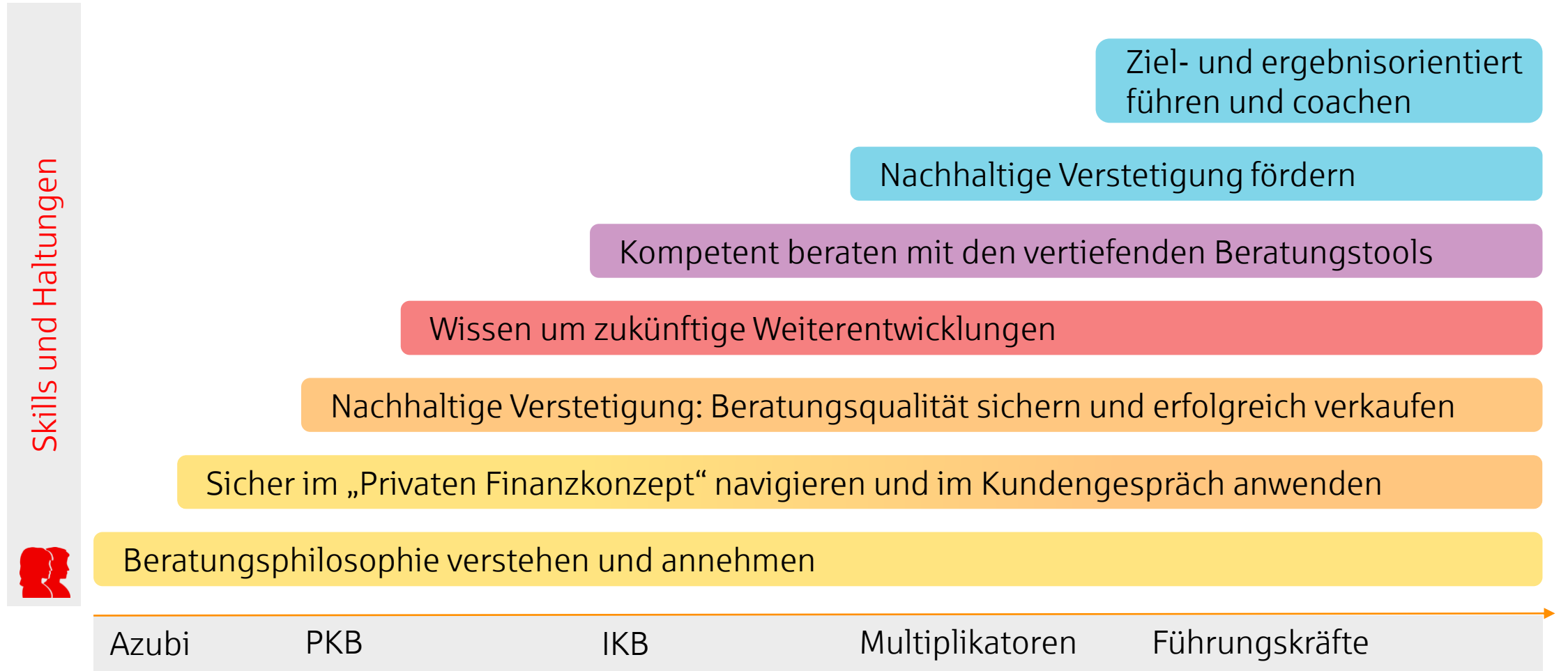
Zusätzlich zu berücksichtigen sind unter Umständen Spezialisten (WP, Versicherungsspezialisten, BauFi, Generationenmanager...).

Wir empfehlen, Verantwortliche für das „Private Finanzkonzept“ einzubeziehen (Vertriebsmanagement, Projektverantwortliche...).

Führung ist in diesem Kontext ausschließlich auf das Thema „SFK-privat“ bezogen. Grundsätzliche Führungs-Skills werden vorausgesetzt.

Vertiefend sind die **Angebote der Sparkassenakademien** hinterlegt.

Voraussetzungen zur erfolgreichen Anwendung des „Privaten Finanzkonzepts“



Lernreise – Privates Finanzkonzept

Starten mit dem „Privaten Finanzkonzept“

- Beratungsphilosophie des „Privaten Finanzkonzept“
- Technik des „Privaten Finanzkonzept“
- Navigation im „Privaten Finanzkonzept“ in der Beratung
- Integration des „Privaten Finanzkonzepts in die Multikanalberatung

**Auszubildende,
Mitarbeitende im Service
Neueinsteiger in der Beratung**

Nachhaltige Verstetigung: Beratungsqualität sichern & erfolgreich verkaufen

- Kompetenzen nachhaltig schärfen
- Erfahrungsaustausch zum „Privaten Finanzkonzept“
- Best-Practice zum „Privaten Finanzkonzept“
- Effizienter arbeiten mit dem „Privaten Finanzkonzept“
- Abschlussorientierter arbeiten mit dem „Privaten Finanzkonzept“

**PKBs, IKBs
Führungskräfte**

Fokussierte Vertiefung in den Beratungsfeldern

- Modular je Beratungsfeld fokussiert auf ein Thema
- Fastlanes nutzen, Folgeprozesse kennen, Multikanal denken, Verkäuferisches Wissen und Können
- Einstieg – Mitnehmen – Vernetzen – Abschließen

**IKBs, PKBs
Führungskräfte**

Führen und entwickeln im Kontext „Privates Finanzkonzept“

- Technische und vertriebliche Fitness im „Privaten Finanzkonzept“
- Mitarbeitenden beim Ausbau der Beratungsqualität nachhaltig erfolgreich begleiten und unterstützen
- Reporting zum „Privaten Finanzkonzept“ kennen und Interpretation der jeweiligen Kennzahlen
- Qualitätsindikatoren zur individuellen Entwicklung der Mitarbeitenden in qualitatives Coaching umsetzen
- Weiterentwicklungen multiplizieren, z. B. über Multiplikatoren

**Führungskräfte
Vertriebstrainer/-innen,
Multiplikatoren**

Weiterentwicklungen regelmäßig integrieren:
Releases | neue Module | neue Funktionen und Optimierungen

**Kommen Sie
gerne auf
mich zu.**



Yvonne Pfalzgraf

Beraterin für Personalentwicklung und
bankfachlichen Change
Sparkassenverband Baden-Württemberg

+49 711 127 82118
yvonne.pfalzgraf@sv-bw.de

Anhang

Beschreibung zu den Skills und Haltungen

Beratungsphilosophie verstehen und annehmen

Die Grundlage für alle Mitarbeitenden im Privatkundengeschäft

- Die Kunden stehen im Mittelpunkt unserer Beratung - Wir denken aus Kundensicht
- Die Pläne, Wünsche und Träume unserer Kunden werden immer mehr und immer individueller - genauso individuell müssen wir auf unsere Kunden eingehen
- Die Sparkasse bietet ein ganzheitliches Finanzkonzept, das alle finanziellen Aspekte des Lebens jederzeit auf den Punkt bringt
- Ob Konten, Sparen, Wohnen, Kredite, Absicherung oder Altersvorsorge: Die Kunden erkennen schnell, wie sie finanziell aufgestellt sind, wo Handlungsbedarf besteht und was die nächsten Schritte sind – In der Beratung entwickeln wir diese Inhalte gemeinsam mit unseren Kunden
- Das „Private Finanzkonzept“ unterstützt bei der Planung, bietet relevantes Hintergrundwissen – und hilft unseren Kunden, Ihre Ziele schnell und direkt zu erreichen – dazu bieten wir in der Beratung kompetente Lösungen auf Basis von fundiertem Fachwissen und kundenzentriertem vernetztem Denken
- Das Ziel ist unsere Kunden umfassend, aber gleichzeitig so kurz und knapp wie möglich zu beraten. Und das immer wieder, präzise abgestimmt auf die aktuelle Lebenssituation unserer Kunden. Dabei haben wir immer aktuelle Markt- und Rahmenbedingungen im Blick
- Das „Private Finanzkonzept“ bietet die Möglichkeit, sich überall und jederzeit tiefgehend zu informieren und selbst aktiv zu werden. Wir stehen unseren Kunden sowohl medial als auch persönlich dabei zur Seite

Sicher navigieren und im Kundengespräch anwenden

Die Grundlage für Beraterinnen, Berater und Führungskräfte im Privatkundengeschäft

- Wir nutzen für jedes Beratungsgespräch, egal über welchen Kanal, die Beratungs- und Abschlussplattform „Privates Finanzkonzept“, um unseren Kunden und uns im Beratungskontext eine ganzheitliche Sicht auf ihre finanziellen Themen zu gewährleisten. Dabei leben wir den Multikanalansatz.
- Wir navigieren sicher in den Anwendungen gemeinsam mit unseren Kundinnen und Kunden.
- Wir beziehen unsere Kunden und Kundinnen durch Nutzung der Bildschirmberatung aktiv im Gespräch mit ein.
- Ausgehend vom Kundenwunsch schlagen wir den besten Weg von der Übersichtsseite in die Beratungsfelder ein.
- Wir erkennen durch aktives Zuhören und gezielte Fragen welche Tiefe im Einstieg auf den Detailseiten und Beratungstools sinnvoll und notwendig sind.
- Wir nutzen unterstützende Informationen aus der Gesprächsvorbereitung und den datenbasierten Vertriebsimpulsen.
- Wir verknüpfen die stationäre Anwendung mit der medialen Anwendung im Gespräch, um ein bestmögliches Ergebnis zu erzielen. Dabei agieren wir gleichzeitig kundenzentriert als auch effizient.
- Wir vernetzen die finanziellen Themen sinnstiftend im Gespräch und können die einzelnen Beratungstools sicher sowohl aus Navigationssicht, als auch verkäuferisch anwenden.

Kompetent Beraten mit den vertiefenden Beratungstools

Die zielgerichtete Professionalisierung nach Rolle und Entwicklungsstand

- Je nach Strategie (Effizienz o. Wachstum) werden die Detailseiten in unterschiedlicher Tiefe zielführend eingesetzt. Direktabschluss, Kurzberatungstool oder ausführliche Beratungen mit den Detailanalysen?
Wir wissen in welchem Fall ein schlanker Beratungsansatz und in welchem Fall ein detaillierter Beratungsansatz zielführend ist.
- Die angebundenen Absprünge und Detailanalysen sind uns sowohl vertrieblich als auch technisch vertraut.
- Wir kennen die vertiefenden Beratungstools auf jeder Detailseite aus bankfachlicher und vertrieblicher Sicht.
- Wir navigieren sicher in den Beratungstools gemeinsam mit unseren Kundinnen und Kunden.
- Wir vernetzen die finanziellen Themen des Kunden und nehmen unsere Kunden auf dieser Reise lösungsorientiert mit.

Ziel- und ergebnisorientiert führen & coachen

Die Grundlage für die dauerhafte nachhaltige Umsetzung und Weiterentwicklung

- Die Führungskräfte kennen die technischen Möglichkeiten des „Privaten Finanzkonzeptes“ mit den angeschlossenen Beratungs- und Produktabschluss-Prozessen.
- Sie wissen, wie das „Private Finanzkonzept“ vertriebsfördernd und kundenorientiert im Beratungsgespräch genutzt wird.
- Sie sprechen die Nutzung des „Privaten Finanzkonzeptes“ in Vertriebsrunden als auch in Mitarbeitergesprächen regelmäßig an, und halten somit dauerhaft die Bedeutung des Themas hoch.
- Durch den Einsatz zielgerichteter Coachingmaßnahmen motivieren sie ihre Beratenden, das „Private Finanzkonzept“ als Standardberatungstool in jedem Beratungsgespräch zu nutzen.
- Sie können Ihre Mitarbeitenden beim Ausbau der Beratungsqualität nachhaltig erfolgreich begleiten und unterstützen.
- Sie lernen das OSPlus-Reporting zum „Privaten Finanzkonzept“ kennen und wissen um die Interpretation der jeweiligen Kennzahlen.
- Sie erkennen Qualitäts-Indikatoren aus dem Reporting zur individuellen Entwicklung der Mitarbeitenden.
- Sie können die gewonnenen Informationen in qualitatives Coaching umsetzen.

Lernreise – Privates Finanzkonzept

Zusammenfassung und Todos

- Wir haben uns darauf verständigt möglichst nur noch „Privates Finanzkonzept“ zu verwenden, adressatengerecht. Ein Kürzel PFK gibt es nicht, das Kürzel SFK sehr wohl.
- Der Begriff SFK, oder Sparkassen-Finanzkonzept kann zur Verwirrung führen, daher unsere klare Empfehlung, es SFK-privat zu nennen, wenn nicht alle Finanzkonzepte inkl. gewerblich und Firmenkunden gemeint sind.
- Birgit hat Folie 18 und 20 redaktionell und inhaltlich angepasst, bitte als Vorschlag zu verstehen:
 - Privates Finanzkonzept im Fließtext in „...“ gesetzt (gilt für alle Folien)
 - „Sicher in der Navigation im Finanzkonzept und Anwendung im Kundengespräch“ geändert in: „Sicher im „Privaten Finanzkonzept“ navigieren und im Kundengespräch anwenden“, da Verben tendenziell besser sind als Substantive
 - „Sicher Beraten mit den vertiefenden Beratungstools“ geändert in: „Kompetent beraten mit den vertiefenden Beratungstools“, da „sicher beraten“ schon zuvor genutzt wird
 - Der Zweite Balken von unten auf Folie 18 beginnt etwas früher, da diese Fähigkeit in der Lernreise auch schon zum Start enthalten ist
 - Folie 19 ist lediglich Schriftgröße und Layout angepasst
- Es wird nun noch durch Anette eine Seite der Ansprechpartner der Regionalakademien ergänzt, jede Regionalakademie kümmert sich um genau eine URL, die dann auf eine Landingpage der jeweiligen Akademie führt
- Dem Wunsch der Verbundpartner ihre Angebote in die Lernreise zu integrieren folgen wir nicht. Die Übersichtlichkeit geht verloren, auch das Angebot der Akademie wird nicht umfänglich dargestellt, siehe Präambel, Produkt- und Fachwissen wird vorausgesetzt.
- Übergabe erfolgt dann an Christopher, Bereitstellung wie zuvor beschrieben.