



# Studiengang Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung

- Lehrplan -

*Gut.  
Zu wissen!*

## 1. Zielsetzung/Zielgruppe

Der Studiengang Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung bereitet Mitarbeiter/-innen nach abgeschlossener Berufsausbildung zum Bankkaufmann/zur Bankkauffrau praxisorientiert auf die Übernahme qualifizierter Beratungsaufgaben im Privatkundensegment vor. Darüber hinaus wird mit dem Studiengang der Einstieg in die Beratung von Kunden mit erhöhtem Beratungsbedarf vorbereitet.

Dabei bietet der Studiengang Sparkassenfachwirt/-in bietet den Teilnehmerinnen und Teilnehmern bei hoher Anwendungsorientierung den größtmöglichen Praxisnutzen unter Berücksichtigung aktueller Beratungsstandards. Zielsetzung der Neukonzeption ist es auch, die Verknüpfung von fachlicher Expertise und kundenorientierter Gesprächsführung weiter zu intensivieren, z. B. durch konsequente Ausrichtung an den Bedarfsfeldern im Sparkassen-Finanzkonzept sowie eine zeitlich und inhaltlich eng aufeinander abgestimmte Kombination von fachlichem Input, vertriebsmethodischer Schulung und dem intensiven Training von Beratungsgesprächen.

Adressaten des Studiengangs sind somit ausgeprägt kunden- und dienstleistungsorientierte Mitarbeiter/innen<sup>1</sup>, die für eine Beratungstätigkeit im Privatkundensegment und den aktiven Verkauf von Finanzdienstleistungen qualifiziert werden sollen. Die Absolventen

- identifizieren sich mit den Zielen und dem gesellschaftlichen Auftrag ihrer Sparkasse,
- verfügen über die erforderlichen persönlichen und digitalen Kompetenzen, um Kunden bedarfsgerecht über alle relevanten Vertriebskanäle zu beraten,
- nutzen professionell aktuelle Beratungsprozesse und Verkaufshilfen,
- kennen Funktionsweisen, Risiken und Kosten der für ihren Arbeitsbereich relevanten Finanzinstrumente,
- beherrschen die Produktpalette souverän und können Finanzdienstleistungen bedarfsorientiert verkaufen,
- helfen damit den Kunden, Ziele und Wünsche einfach und schnell zu erreichen.

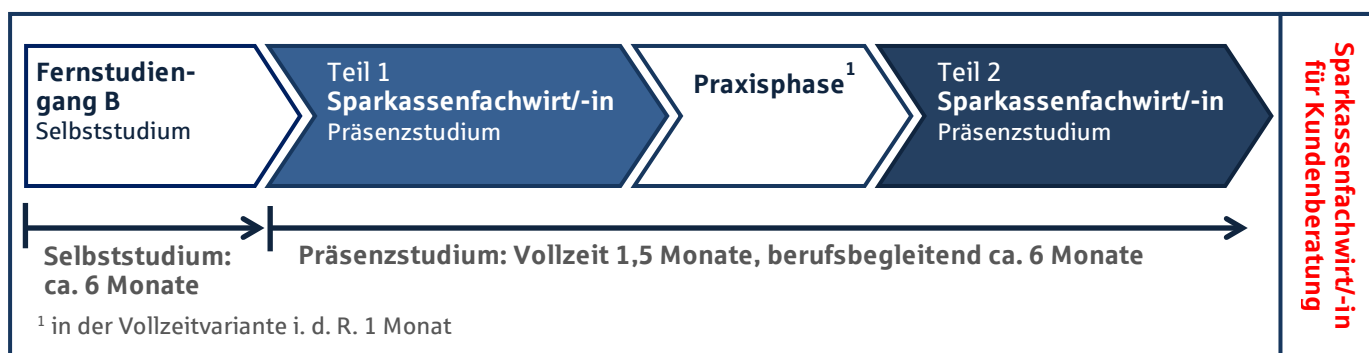
---

<sup>1</sup> Zur Ermittlung des verkäuferischen Potenzials wird den Sparkassen die Durchführung geeigneter eignungsdiagnostischer Verfahren (z. B. Assessment-Center) empfohlen.

## 2. Studiengangskonzept

### 2.1 Struktur

Der Studiengang besteht aus einer Kombination von Selbst- und Präsenzstudienabschnitten, ergänzt um eine Praxisphase und umfasst insgesamt 426 Unterrichtseinheiten<sup>2</sup>. Dabei entfallen auf das Fernstudium 210 Unterrichtseinheiten und auf die Präsenzstudienabschnitte 216 Unterrichtseinheiten (= 27 Tage).



Der dem Präsenzstudium vorausgehende Fernstudiengang B des Instituts für Fernstudien soll die Teilnehmer in die Lage versetzen, das für die Kundenberatung notwendige grundlegende Fachwissen zu erwerben. Der Fernstudiengang macht in der Gesamtbetrachtung des Studiengangs rd. 50 % des Stundenvolumens aus.

Das Präsenzstudium des Studiengangs besteht aus drei methodisch aufeinander aufbauenden Elementen:

- **Im Fachunterricht (Expertentage)** wird aufbauend auf den Grundlagen des Fernstudiums beraterrelevantes Fachwissen zur Vorbereitung auf die Trainingstage vertieft. Hierfür stehen 7 Tage (= 56 UE) zur Verfügung. Diese Expertentage finden jeweils unmittelbar vor den dazugehörigen Trainings statt. Auf diese Weise kann beraterorientiertes Fachwissen zeitnah in Kundengesprächen angewendet werden.
- Die Vermittlung der **Vertriebsmethodik** stellt die Brücke zwischen Fachunterricht und Training dar. Hier wird die Gesprächsführung für verschiedene Beratungsfelder des Sparkassen-Finanzkonzept sowie die kundenorientierte Argumentation erarbeitet und in Gesprächssequenzen geübt. Dazu gehören auch der Umgang mit Visualisierungshilfen und die PC-gestützte Beratung. Hierfür stehen 5 Tage (= 40 UE) zur Verfügung.

<sup>2</sup> Eine Unterrichtseinheit (UE) entspricht 45 Minuten Präsenzunterricht oder der Bearbeitung von 5 Seiten Fernstudienmaterial

- **Training:** An insgesamt 15 Trainingstagen (= 120 UE) führen die Teilnehmer/-innen in Kleingruppen zu allen Bedarfsfeldern der Privatkundenberatung praxisorientierte Beratungsgespräche durch. Dabei werden die Trainingstage von der Akademie so konzipiert, dass eine hohe Trainingsintensität (Anzahl eigener Beratungsgespräche, Häufigkeit qualifizierter Trainer-Feedbacks) gewährleistet wird.

Für den harmonisierten Studiengang wird neben der Vollzeitform auch eine nebenberufliche Variante angeboten. Damit wird auch Selbstmeldern ermöglicht, nebenberuflich am Studiengang teilzunehmen.

## 2.2 Inhaltliche Gestaltung

Die Aufteilung des Studiengangs in zwei Präsenzstudienabschnitte orientiert sich an den Überlegungen zur Segmentierung, zur Betreuungsintensität und zum Produktportfolio der Vertriebsstrategie der Zukunft.

- **Präsenzteil 1:** Hier berücksichtigt der Lehrplan die komplette Themenwelt der gem. Vertriebsstrategie der Zukunft aktiv zu betreuenden Privatkunden (insbesondere sog. „Komfortkunden<sup>3</sup>“). Darüber hinaus sollen die Berater in die Lage versetzt werden, die Kommunikationswege im Multikanalvertrieb aktiv zu nutzen. Optional kann dieser Studienabschnitt von Mitarbeiter/-innen, die den zweiten Präsenzteil erst zu einem späteren Zeitpunkt besuchen sollen, mit einer mündlichen Lernerfolgskontrolle abgeschlossen werden.
- **Praxisphase:** Ziel dieses rd. 4-wöchigen Studienabschnittes ist es, die im ersten Präsenzteil erworbene Beratungskompetenz in konkreten Beratungssituationen anzuwenden und zu festigen. Die Umsetzung wird – wie auch die Trainingsgespräche selbst – im Trainingspass der Teilnehmer dokumentiert, um Lernfortschritte sichtbar zu machen.
- **Präsenzteil 2:** Ziel ist die Vermittlung von Fachwissen und Beratungskompetenz zu den Themenfeldern „Geldvermögen optimieren“ und „Wohneigentum schaffen“. Dabei orientieren sich die Inhalte an den durch den Beratungsprozess Anlageberatung (BPA) vorgegebenen standardisierten Produktlösungen. Die Anforderung an das Fachwissen gem. WpHG-Mitarbeiteranzeigeverordnung wird damit weiterhin erfüllt. Im Bedarfsfeld „Wohneigentum schaffen“ wurden die Vorgaben der Wohnimmobilienkreditrichtlinie berücksichtigt. Der Schwerpunkt der inhaltlichen Vermittlung liegt hier deshalb nur noch auf denjenigen Inhalten, die für „Primärkundenberater/-innen“ von Bedeutung sind.

---

<sup>3</sup> Arbeitstitel gemäß DSGVO-Konzepten

Nachfolgend sind Musterablaufpläne für den Vollzeitstudiengang und die berufsbegleitende Variante dargestellt:

## Studiengang Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung Modell-Ablaufplan Vollzeitstudiengang (5-Tage-Woche)

Woche	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
1	PB I <sup>1</sup> Markttrends und Vertriebsstrategien	PB I Beratungsqualität im Wettbewerb	Finanzkonzept	Finanzkonzept	Finanzkonzept
2	Service & Liquidität Payment – Expertentag –	Service & Liquidität Konto, Dispo, Notfallliquidität	Wünsche finanzieren	Wünsche finanzieren	PB II Digitale Kompetenz
3	Risiken absichern – Expertentag –	Risiken absichern	Risiken absichern	Vermögen bilden	Vermögen bilden
4	Altersvorsorge – Expertentag –	Altersvorsorge	Altersvorsorge	LEK (optional)	
Praxisphase <span style="float: right;"><sup>1</sup>PB: Professionell beraten</span>					
5	Vermögen optimieren – Expertentag 1 –	Vermögen optimieren – Expertentag 2 –	Vermögen optimieren	Vermögen optimieren	Vermögen optimieren
6	Wohneigentum schaffen – Expertentag –	Wohneigentum schaffen	PB III Beratungsqualität optimieren	PB III Beratungsqualität optimieren	Schriftliche Abschlussprüfung

Die zeitliche und inhaltliche Gliederung der **nebendienstlichen Variante** folgt dem inhaltlichen Aufbau des Vollzeitmodells. Die einzelnen Themenfelder des Lehrgangs werden in 1-, 2- oder 3-Tagesblöcken vorrangig an Samstagen, aber auch an einzelnen Wochentags-Samstags-Kombinationen geplant. Im Ergebnis findet Unterricht bzw. Training an 17 Samstagen und an 10 Wochentagen statt.

## Studiengang Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung Modell-Ablaufplan berufsbegleitender Studiengang

		Donnerstag	Freitag	Samstag			Donnerstag	Freitag	Samstag
1			PB I <sup>1</sup> Markttrends und Vertriebsstrategie	PB I Beratungsqualität und Wettbewerb	10				Altersvorsorge – Expertentag –
2	Finanzkonzept		Finanzkonzept	Finanzkonzept	11		Altersvorsorge		Altersvorsorge
3				Service & Liquidität Payment – Expertentag –	12		LEK (optional)		Vermögen optimieren – Expertentag 1 –
4				Service & Liquidität Konto, Dispo, Notfallliquidität	13				Vermögen optimieren – Expertentag 2 –
5			Wünsche finanzieren	Wünsche finanzieren	14	Vermögen optimieren	Vermögen optimieren		Vermögen optimieren
6				PB II Digitale Kompetenz	15				Wohneigentum schaffen – Expertentag –
7				Risiken absichern – Expertentag –	16				Wohneigentum schaffen
8		Risiken absichern		Risiken absichern	17				Schriftliche Abschlussprüfung
9		Vermögen bilden		Vermögen bilden	18		PB III Beratungsqualität optimieren		PB III Beratungsqualität optimieren

### 3. Zulassungsbedingungen

Zum Präsenzunterricht zugelassen wird, wer

- a) die **Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf Bankkauffrau/-kaufmann** oder die Prüfung Sparkassenkauffrau/-kaufmann oder die Prüfung in einem anderen anerkannten kaufmännischen Beruf bestanden hat und im letzteren Fall eine Berufspraxis in der (Service-) Kundenberatung von mindestens einem Jahr nachweist,
- b) bei einem Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe beschäftigt ist,
- c) erfolgreich am Fernstudiengang B teilgenommen hat und dies durch das Zertifikat über die bestandene **Abschlussprüfung Fernstudiengang B** nachweist\* oder
- d) einen vergleichbaren Kenntnisstand nachweist.

\* Teilnehmer, die die Berufsausbildung zum Bankkaufmann/zur Bankkauffrau mit der Gesamtnote „gut“ (mindestens 81 Punkte im Durchschnitt aller Prüfungsleistungen) abgeschlossen haben, können den Lehrgang bis zu zwei Jahre nach Abschluss der Berufsausbildung ohne den Nachweis gemäß c) beginnen, holen diesen aber bis zum Beginn des abschließenden Präsenzblocks nach.

### 4. Prüfungsordnung und Richtlinie für die optionale Lernerfolgskontrolle

Die Abschlussprüfung Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung besteht wie bisher aus einem schriftlichen und einem mündlichen Prüfungsteil. Die Prüfungsarbeit in Form von Fachklausur, Fallstudie oder Aufsatz umfasst eine Bearbeitungszeit von 120 Minuten. Das Ergebnis geht mit einem Anteil von 30 % in das Gesamtergebnis ein.

In der mündlichen Prüfung stellt der Teilnehmer dem Prüfungsausschuss nach einer 30-minütigen Vorbereitungszeit zunächst kurz die Ergebnisse seiner Fallanalyse und die hieraus resultierenden Gesprächsziele vor. Anschließend führt er ein simuliertes, maximal 40-minütiges Kundenberatungsgespräch und beantwortet dem Prüfungsausschuss abschließend Fragen hierzu. Die Gesamtdauer der mündlichen Prüfung soll (ohne Vorbereitungszeit) 50 Minuten nicht übersteigen.

Zum Bestehen der Prüfung ist es erforderlich, in beiden Prüfungsteilen mindestens 50 von 100 Punkten zu erzielen.

Der Präsenzteil 1 kann optional mit einer mündlichen Lernerfolgskontrolle in Form eines 30-minütigen Beratungsgesprächs beendet werden. Die Durchführung dieser Lernerfolgskontrolle wurde in einer gesonderten Richtlinie geregelt.

## 6. Preise

Für den Studiengang Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung und die dazugehörigen Prüfungen bzw. Lernerfolgskontrollen werden derzeit folgende Preise berechnet:

### Preise bei Buchung des gesamten Studiengangs

- |   |         |
|---|---------|
| • Studiengang Sparkassenfachwirt/-in, Vollzeit (Buchungs-Nr.: 82.100)         | 2.600 € |
| • Studiengang Sparkassenfachwirt/-in, berufsbegleitend (Buchungs-Nr.: 82.200) | 2.850 € |
| • Prüfung Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung                           | 490 €   |

### Preise bei modularer Buchung

- |   |         |
|---|---------|
| • Präsenzteil 1, Vollzeit (Buchungs-Nr.: 82.110)              | 1.800 € |
| • Präsenzteil 2, Vollzeit (Buchungs-Nr.: 82.120)              | 950 €   |
| • Präsenzteil 1, berufsbegleitend (Buchungs-Nr.: 82.210)      | 2.000 € |
| • Präsenzteil 2, berufsbegleitend (Buchungs-Nr.: 82.220)      | 1.000 € |
| • Optionale mündliche Lernerfolgskontrolle nach Präsenzteil 1 | 250 €   |



# Studentafel

Unterrichts- und Trainingsmodule	UE <sup>4</sup>			Lerneinheiten <sup>5</sup> Fernstudien- gang B
	FU	VM	TR	
<b>1. Präsenz-Studienabschnitt I</b>	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>80</b>	<b>117</b>
1.1. Professionell beraten I: Markttrends, Vertriebsstrategie und Beratungs- qualität	8	--	8	20
1.2. Sparkassen-Finanzkonzept	--	8	16	3
1.3. Service & Liquidität	4	4	8	22
1.4. Wünsche finanzieren	--	4	12	20
1.5. Professionell beraten II: Digitale Kompetenz	8	4	--	6
1.6. Risiken absichern	8	4	12	19
1.7. Altersvorsorge	8	4	12	20
1.8. Vermögen bilden	--	4	12	7
<b>2. Präsenz-Studienabschnitt II</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>40</b>	<b>93</b>
2.1. Wohneigentum schaffen	4	4	4	21
2.2. Vermögen optimieren	16	4	20	47
2.3. Professionell beraten III: Beratungsqualität optimieren	--	--	16	25
2.4. schriftliche Prüfung	--			
2.5. mündliche Prüfung	--			
<b>Summen</b>	<b>56</b>	<b>40</b>	<b>120</b>	<b>210</b>
	<b>216</b>			

<sup>4</sup> eine UE = 45 Minuten, FU = Fachunterricht, VM = Vertriebsmethodik, TR = Training von Beratungsgesprächen

<sup>5</sup> eine Lerneinheit = Bearbeitung von 5 Seiten des Fernstudiengangs B im Selbststudium entsprechen einer UE

## Einordnung des Studiengangs in den Deutschen Qualifikationsrahmen (DQR)

Der Deutsche Qualifikationsrahmen für Lebenslanges Lernen (DQR) ist eine achtstufige Qualifikationsmatrix, die bildungsbereichsübergreifend alle Qualifikationen des deutschen Bildungssystems umfasst. In der DQR-Matrix werden die erworbenen Kompetenzen durchgehend in zwei Kompetenzkategorien mit jeweils zwei Subkategorien unterschieden.

Niveaustufen 1-8			
Anforderungsstruktur			
Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstkompetenz
Tiefe und Breite	Instrumentelle und systemische Fertigkeiten, Beurteilungsfähigkeiten	Team-/ Führungsfähigkeit, Mitgestaltung und Kommunikation	Selbstständigkeit / Verantwortung, Reflexivität und Lernkompetenz

Die Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen verfolgt das Ziel, den Studiengang Sparkassenfachwirt mindestens in Niveaustufe 5 zu verankern. Deshalb werden im Lehrplan zu jedem Unterrichtsfach die dort zu erwerbenden Kompetenzen in Lernzielen näher beschrieben. Die Anforderungen der Niveaustufe 5 des DQR lauten:

Niveaustufe 5			
Anforderungsstruktur: Über Kompetenzen verfügen, die zur selbstständigen Planung und Bearbeitung umfassender fachlicher Aufgabenstellungen in einem komplexen, spezialisierten, sich verändernden Lernbereich oder beruflichen Tätigkeitsfeld benötigt werden.			
Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstkompetenz
Über integriertes Fachwissen in einem Lernbereich oder über integriertes berufliches Wissen in einem Tätigkeitsfeld verfügen. Das schließt auch vertieftes fachtheoretisches Wissen ein. Umfang und Grenzen des Lernbereichs oder beruflichen Tätigkeitsfelds kennen.	Über ein sehr breites Spektrum spezialisierter kognitiver und praktischer Fertigkeiten verfügen. Arbeitsprozesse übergreifend planen und sie unter umfassender Einbeziehung von Handlungsalternativen und Wechselwirkungen mit benachbarten Bereichen beurteilen. Umfassende Transferleistungen erbringen.	Arbeitsprozesse kooperativ, auch in heterogenen Gruppen, planen und gestalten, andere anleiten und mit fundierter Lernberatung unterstützen. Auch fachübergreifend komplexe Sachverhalte strukturiert, zielgerichtet und adressatenbezogen darstellen. Interessen und Bedarf von Adressaten vorausschauend berücksichtigen.	Eigene und fremd gesetzte Lern- und Arbeitsziele reflektieren, bewerten, selbstgesteuert verfolgen und verantworten sowie Konsequenzen für die Arbeitsprozesse im Team ziehen.

**1.1 Professionell beraten I: Markttrends, Vertriebsstrategie und Beratungsqualität**

im Unterricht zu vermittelnde Kompetenzen gemäß DQR			
Anforderungsstruktur (siehe Seite 10 des Lehrplans)			
Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstkompetenz
x	x	x	x

Lernziele:

Die Teilnehmer/innen können ...

- die Werte der Sparkassen-Finanzgruppe (z. B. Menschen verstehen, Sicherheit geben, Zukunft denken) auf ihre praktische Tätigkeit als Kundenberater der Sparkasse übertragen.
- das aktuelle Marktumfeld, den Preiswettbewerb sowie die Einstellung von Kunden zu Banken und Sparkassen beschreiben.
- Kundenerwartungen und geschäftspolitische Interessen zur Erreichung höherer Beratungsqualität vernetzen.
- fachliche mit vertrieblicher Kompetenz kundenorientiert kombinieren und ihre verkäuferische Kommunikationsfähigkeit erweitern und verfeinern.
- ihren Kunden auch in einem schwierigen Marktumfeld kompetente Beratung und bedarfsgerechte Lösungen anbieten.
- auf dieser Grundlage selbstbewusst beraten und verkaufen, insbesondere in Preisverhandlungen und beim Vergleich mit Wettbewerberangeboten.

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>1. Lehrgangseröffnung</b>	2			--
<b>2. Trends im Markt und Wettbewerbsumfeld</b>	2	--	--	10
2.1. Demografie: Wie wirkt sich die Bevölkerungsentwicklung auf das Privatkundengeschäft der Sparkassen?				
2.2. Digitalisierung: Wie beeinflusst der technische Fortschritt das Verhältnis der Kunden zu ihrer Bank?				
2.3. Kundenverhalten: Wie verändern Bildung, Geldvermögen und Verbraucherschutz die Ansprüche der Kunden verändern?				
2.4. Image: Wie nehmen Kunden Kreditinstitute, deren Produkte, Preise und Mitarbeiter wahr?				
2.5. Geschäftsmodelle: Was unterscheidet Sparkassen deutlich von Wettbewerbern?				
2.6. Wettbewerbsstrategien: Was steckt hinter den aggressiven Preisattacken der Konkurrenz?				
2.7. Verbraucherschutz: Wie verändern regulatorische Auflagen die Anforderungen an Beratungsgespräche nachhaltig?				

**1.1 Professionell beraten I: Markttrends, Vertriebsstrategie und Beratungsqualität**

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>3. Sparkassen im Wettbewerb</b> 3.1. Rechtsformen und Geschäftsmodelle 3.1.1. Privatbanken 3.1.2. Genossenschaftsbanken 3.1.3. Sparkassen (öffentlicher Auftrag) 3.2. Sicherungssysteme 3.2.1. (EU-)Einlagensicherung 3.2.2. Institutssicherung	1	--	--	2
<b>4. Werte der Sparkassen und deren Nutzen für den Kunden</b> 4.1. Vom öffentlichen Auftrag zur Marke 4.2. Aktuelle Markenpositionierung	1	--	--	2
<b>5. Strategien der Sparkassen-Finanzgruppe</b> 5.1. Geschäftsstrategische Ziele der Sparkassen im Privatkundengeschäft 5.2. Vertriebsstrategie der Zukunft 5.3. Multikanalvertrieb und Paymentstrategie 5.4. Bedarfsorientierte (ganzheitliche) Beratungskonzepte 5.4.1. Betriebswirtschaftliche und vertriebliche Gründe für den Einsatz des Sparkassen-Finanzkonzepts 5.4.2. Steigerung der Beratungsqualität und der Produktnutzungsquote als strategischer Ansatz	2	--	--	6
<b>6. Beratungsqualität</b> 6.1. Selbstverständnis der Sparkassen: Zufriedene Kunden durch hochwertige Beratung 6.2. Beraterpersönlichkeit entwickeln: sich als Partner für finanzielle Angelegenheiten in allen Lebensphasen positionieren 6.3. Selbstbewusstsein stärken: von einer starken Marke und der Marktführerschaft profitieren 6.4. Verantwortung übernehmen: Vermögensbildung, Schutz und Vorsorge der Kunden optimieren 6.5. Spezieller Beratungsbedarf: Experten gezielt einbinden 6.6. Qualitätsstandards setzen: Beratungen umfassend vorbereiten, Gespräche regelbasiert führen und sorgfältig nachbereiten	--	--	2	--

**1.1 Professionell beraten I: Markttrends, Vertriebsstrategie und Beratungsqualität**

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>7. Kunden auf Basis aktueller Werte und Vertriebsstrategien beraten</b>	--	--	<b>6</b>	--
7.1. Akquise aktiv gestalten				
7.1.1. Bedarf erkennen und wecken, als Gesprächsanlass nutzen und Termine aktiv vereinbaren				
7.1.2. Spontane Ansprache in der Sparkasse und auf Sparkassenveranstaltungen				
7.1.3. Aktiv zuhören und den Blick für Details schärfen – zusätzliche Verkaufschancen erkennen				
7.1.4. Kunden über digitale Kanäle aktiv ansprechen				
7.1.5. Fragestil perfektionieren – durch wertschätzendes Interesse den Kunden in den Mittelpunkt stellen				
7.2. Erfolgreich beraten im aktuellen Wettbewerbsumfeld				
7.2.1. Zinsniveau, Kosten und Beratungsqualität: was Preise und Konditionen tatsächlich beeinflusst				
7.2.2. Kundenperspektive: Gesprächstaktik der Verhandlungspartner erkennen und analysieren				
7.2.3. Sterne deuten: Fallstricke in Wettbewerberangeboten finden und für die eigene Argumentation nutzen				
7.2.4. Argumentieren mit dem Taschenrechner: wie groß sind die Unterschiede in Euro und Cent wirklich?				
7.2.5. Nutzen erlebbar machen: den Vorteil eigener Lösungen auf die Lebenssituation des Kunden beziehen				
7.3. Kundenbindung stärken				
7.3.1. Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft: mit Pre- und Aftersales den Kunden begeistern und Brücken zu weiteren Bedarfen bauen				
7.3.2. Das Geld ist weg, der Kunde bleibt: Kontakt halten und Kunden zurückgewinnen				
<b>Summen</b>	<b>8</b>	<b>--</b>	<b>8</b>	<b>20</b>

**1.2 Sparkassen-Finanzkonzept**

im Unterricht zu vermittelnde Kompetenzen gemäß DQR			
<i>Anforderungsstruktur (siehe Seite 10 des Lehrplans)</i>			
Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstkompetenz
x	x	x	--

Lernziele:

Die Teilnehmer/innen vertiefen ihre Gesprächskompetenz auf Basis ihrer bisherigen Erfahrungen und können ...

- ganzheitliche Basisgespräche innerhalb des Sparkassen-Finanzkonzepts erfolgreich führen
- Anlässe und persönliche Daten aus der Geschäftsverbindung sowie aus der Lebenssituation der Kunden als Beratungsansatz nutzen
- Kunden zu einer aktiven Finanzplanung, passend zu deren Wünschen und Lebenszielen, verhelfen
- eine erfolgreiche Finanzkonzeptberatung zum Aufbau oder der Vertiefung der Kundenbeziehung nutzen
- die finanzielle Situation des Kunden präzise erheben, anschließend ein ganzheitliches Finanzkonzept erstellen und hieraus klare Vereinbarungen treffen (Handlungsschwerpunkte, Zeitplanung, ggf. Überleitung an Spezialisten)
- auf der Grundlage erfolgreicher Basisgespräche abschlussorientierte Folgegespräche akquirieren

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>1. Nutzen ganzheitlicher Beratung ...</b> 1.1. für Kunden 1.2. für Berater 1.3. für die Sparkasse	--	1	--	3
<b>2. Qualitätsstandards bei Finanzkonzeptgesprächen</b> 2.1. Professionell ins Gespräch einsteigen 2.2. Aktuelle Lebensphase, Wünsche, Ziele und Pläne analysieren 2.3. Persönliche Daten und vorhandene Nutzung von Finanzprodukten erfassen – Datenqualität sichern 2.4. Handlungsbedarf identifizieren, für diesen sensibilisieren und mit dem Kunden gemeinsam priorisieren 2.4.1. "Unsere Empfehlungen" unterstützend nutzen 2.4.2. Bestehende Vermögenswerte nach Notfallliquidität, Zielsparen und freiem liquiden Vermögen strukturieren 2.4.3. Budget berücksichtigen (Haushaltsplan)	--	5	--	--

**1.2 Sparkassen-Finanzkonzept**

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
2.4.4. Staatliche Förderung einbinden 2.5. Fahrplan erstellen – Handlungsempfehlungen aussprechen und fixieren, verbindliche Vereinbarungen treffen 2.6. Professionell verabschieden 2.7. Varianten der Gesprächsführung (Basis-, Folgegespräche sowie modulare Finanzkonzeptgespräche) unterscheiden				
<b>3. Finanzkonzeptgespräche lebensphasenorientiert akquirieren</b> 3.1. ... aus der Aktivitätensteuerung 3.2. ... aus der Kontoführung 3.3. ... aus Änderungen der Lebenssituation	--	1	--	--
<b>4. Ganzheitliche Beratungsgespräche gezielt vor- und nachbereiten</b> 4.1. Informationen sammeln und strukturieren 4.2. Beratungshilfen und Visualisierungen vorbereiten 4.3. Beratungsergebnisse vollständig dokumentieren, weitere Aktivitäten planen	--	1	--	--
<b>5. Finanzkonzeptgespräche zu verschiedenen Lebensphasen führen – Kundengespräche mit ausgewählten Fällen trainieren</b> 5.1. Regelbasierte Beratungsprozesse kundengerecht aufwerten 5.2. Finanzkonzeptgespräche entsprechend der Qualitätsstandards strukturiert führen 5.2.1. Fragetechniken gezielt und für den Kunden verständlich einsetzen 5.2.2. Persönliche Prioritäten der Kunden gesprächsfördernd einbinden 5.2.3. Individuelles Finanzkonzept hochwertig präsentieren 5.2.4. Einwände und Fragen kundenorientiert beantworten 5.3. Beratungs- und Verkaufshilfen zielgerichtet nutzen	--	--	16	--
<b>Summen</b>		8	16	3

**1.3 Service & Liquidität**

im Unterricht zu vermittelnde Kompetenzen gemäß DQR			
Anforderungsstruktur (siehe Seite 10 des Lehrplans)			
Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstkompetenz
x	x	x	--

Lernziele:

Die Teilnehmer/innen können ...

- am Beispiel eines Neukunden (Girokontoeröffnung und *Sparkassen-UmzugsService*) ein den Qualitätsstandards entsprechendes Gespräch mit modularem Einsatz des Sparkassenfinanzkonzepts führen
- den Zahlungsverkehrs- sowie Liquiditätsbedarf von Kunden analysieren und über den Verkauf geeigneter Lösungen optimieren
- die erforderliche Notfallliquidität mit dem Kunden bestimmen und für geeignete Maßnahmen zur Sicherstellung argumentieren
- die Vorteile kartenbasierter Zahlungssysteme, der Sparkassen-Apps und des Online-Bankings (Internet-Filiale) kundenorientiert darstellen und die Nutzungsquote auch im Sinne der Sparkasse erhöhen
- Girokonten als zentrales Produkt der Geschäftsverbindung mit einem bedarfsgerechten Nutzungsumfang verkaufen
- sich und die Sparkasse dabei als langfristige Partner für die Finanzplanung positionieren
- aus einem erfolgreichen modularen Gespräch zu *Service und Liquidität* ein Basisgespräch mit dem Sparkassen-Finanzkonzept akquirieren

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>1. Neue Kunden für die Sparkasse begeistern und mit dem Sparkassen-Finanzkonzept binden</b> 1.1. Gesprächsstrategie <i>Umzugs-Service</i> 1.2. Gesprächsstrategie <i>Berufsstarter</i>	--	4	--	2
<b>2. Produktnutzung im Bedarfsfeld <i>Service und Liquidität</i> optimieren und digitale Angebote einbinden</b> 2.1. Girokonto-Modelle bedarfsgerecht verkaufen 2.2. Den Nutzen kartenbasierter und digitaler Zahlungssysteme kundenorientiert darstellen 2.2.1. Online-Banking mit PC und Smartphone 2.2.2. eCommerce-Bezahlsysteme/Point of Sale 2.2.3. Sparkassen-Card 2.2.4. Kreditkarten 2.3. Liquidität aufbauen und sichern	4	--	--	20



1.3 Service & Liquidität

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>3. Modulare Finanzkonzept-Gespräche im Bedarfsfeld <i>Service und Liquidität</i> führen – Kundengespräche mit ausgewählten Fällen trainieren</b> 3.1. Beratungsgespräche mit Neukunden und Berufsstartern strukturiert führen 3.1.1. Kontonutzung von Bestandskunden entsprechend der Vertriebsstrategie der Zukunft optimieren 3.1.2. Persönliche Interessenlagen der Kunden gesprächsfördernd einbinden 3.1.3. Individuelles Payment- und Liquiditätskonzept hochwertig präsentieren 3.1.4. Einwände und Fragen kundenorientiert beantworten 3.2. Beratungs- und Verkaufshilfen zielgerichtet einbinden	--	--	<b>8</b>	
<b>Summen</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>22</b>

**1.4 Wünsche finanzieren**

im Unterricht zu vermittelnde Kompetenzen gemäß DQR			
Anforderungsstruktur (siehe Seite 10 des Lehrplans)			
Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstkompetenz
x	x	x	--

Lernziele:

Die Teilnehmer/innen können ...

- Finanzierungsbedarf als Anlass für modulare Gespräche in diesem Bedarfsfeld erkennen, als Akquiseanlass nutzen und in ein Gespräch oder einen Gesprächstermin überleiten
- den Kreditbedarf vollständig erheben und – orientiert am Finanzierungszweck und dem freien Einkommen – die optimale Rate empfehlen
- die Bonität des Kunden einschätzen und typische Sicherheiten im Sparkassen-Privatkreditgeschäft beurteilen und integrieren
- unter Beachtung gesetzlicher Informations- und Dokumentationspflichten die entsprechenden Sparkassenkredite verkaufen
- (Preis-)Einwände kundengerecht und überzeugend beantworten
- aus einem erfolgreichen Finanzierungsgespräch ein Basisgespräch mit dem Sparkassen-Finanzkonzept akquirieren

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>1. Nutzen der Sparkassenfinanzierung</b> 1.1. <i>Wünsche finanzieren</i> als Teil der – finanziellen – Lebensgestaltung der Kunden 1.2. Integration in das Sparkassen-Finanzkonzept 1.3. Finanzierungsprodukte der Sparkassen-Finanzgruppe 1.4. Vorteile im Vergleich zu Wettbewerberangeboten 1.5. Ertrags- und Margenaspekte für Sparkassen	--	1	--	5
<b>2. Beratungsanlässe für Sparkassenfinanzierungen erkennen und nutzen</b> 2.1. Finanzkonzeptgespräche 2.2. Kontoführung und Umsätze 2.3. Bonitätsanfragen von Wettbewerbern 2.4. Ansprache durch den Kunden	--	1	--	2
<b>3. Bonität des Kunden ermitteln</b> 3.1. Analyse der Einkommens- und Vermögenssituation 3.2. Scoring-Verfahren 3.3. Auskunftsteien wie SCHUFA, Creditreform	--	1	--	13

1.4 Wünsche finanzieren

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>4. Cross-Selling-Ansätze erkennen</b> 4.1. Abgeleitet aus dem Kreditbedarf 4.1.1. Restkreditversicherung/Kreditschutz Plus 4.1.2. Kfz-Versicherung 4.1.3. Hausratversicherung 4.1.4. MasterCard Gold 4.2. Abgeleitet aus zusätzlichem Bedarf 4.2.1. Schutz und Vorsorge 4.2.2. Erfüllung weiterer Wünsche aus übrigem freien Einkommen 4.2.3. Finanzkonzept-Gespräche	--	1	--	--
<b>5. Kunden zu Finanzierungsbedarfen beraten und Sparkassenfinanzierungen verkaufen – Kundengespräche mit ausgewählten Fällen trainieren</b> 5.1. Regelbasierte Beratungsprozesse kundengerecht aufwerten 5.2. Finanzierungsgespräche strukturiert führen 5.2.1. Gesprächseröffnung gestalten 5.2.2. Persönliche Interessenlagen der Kunden gesprächsfördernd einbinden 5.2.3. Kreditbedarf präzise ermitteln 5.2.4. Freies Einkommen sorgfältig kalkulieren 5.2.5. Rate und Laufzeit optimal kombinieren 5.2.6. Sicherheiten kundenorientiert einbinden 5.2.7. Zusammenfassen und Angebot präsentieren 5.2.8. Einwände und Fragen kundenorientiert beantworten 5.2.9. Finanzierungslösung verkaufen (Sparkassenkredite, SparkassenCard Plus, Aktivlinie) 5.2.10. Cross-Selling-Chancen nutzen 5.3. Beratungs- und Verkaufshilfen zielgerichtet einbinden 5.4. Konditionen selbstbewusst verkaufen und Wettbewerbsangebote abwehren 5.4.1. Kredit- und Leasingangebote der Autohäuser 5.4.2. Händlerfinanzierungen am Point-of-Sale 5.4.3. Angebote von Filial- und Direktbanken 5.5. Verbraucherschutzbestimmungen und Vorvertragliche Informationen kundenorientiert einbinden 5.6. Alternativ-Verkauf oder Nein-Verkauf überzeugend gestalten	--	--	12	--
<b>Summen</b>	--	4	12	20

**1.5 Professionell beraten II: Digitale Kompetenz**

im Unterricht zu vermittelnde Kompetenzen gemäß DQR			
Anforderungsstruktur (siehe Seite 10 des Lehrplans)			
Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstkompetenz
x	x	x	x

Lernziele:

Die Teilnehmer/innen können...

- die verschiedenen digitalen Kommunikationswege zum Kunden unterscheiden sowie Chancen und Risiken der Nutzung abwägen
- die Sicherheits- und Diskretionsanforderungen der Sparkasse bei der digitalen Kommunikation mit ihren Kunden einhalten
- im Multikanalvertrieb passende Ansprachewege zur Anbahnung und Intensivierung des Kontakts mit Ihren Kunden wählen
- die Impulse der Aktivitätensteuerung aus OSP und die über digitale Kanäle eingehenden Anfragen für eine aktive Tages- und Gesprächsplanung umsetzen
- Vertriebsziele selbstständig auf den Zielerreichungsgrad überprüfen und daraus Schlüsse für die weitere Aktivitätenplanung ziehen
- ihre vertriebsaktive Zeit unter Berücksichtigung des Kundenverhaltens und der organisatorischen Rahmenbedingungen optimieren

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>1. Multikanalvertrieb (Definition, Überblick)</b> 1.1. Multikanalansatz zur Unterstützung der Effizienz- und Wachstumsstrategie 1.2. Integrierter Multikanalvertrieb – Vernetzung digitaler Kanäle mit persönlicher Beratung 1.2.1. Stationärer Vertrieb (Filialstruktur, Spezialisten, Kompetenz-Center) 1.2.2. Medialer Vertrieb (Online, Mobile) 1.2.3. Kundenservice-Center, mobile Berater, Vermittler	4	--	--	3
<b>2. Kommunikationswege im Multikanalvertrieb aktiv nutzen</b> 2.1. asynchrone Kommunikation 2.1.1. Elektronisches Postfach 2.1.2. E-Mail 2.1.3. SMS 2.1.4. Push-Nachrichten 2.1.5. Social-Media (WhatsApp, Facebook, Twitter)	4	--	--	3

1.5 Professionell beraten II: Digitale Kompetenz

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
2.2. synchrone Kommunikation 2.2.1. Telefonate 2.2.2. Video-Beratung (intern, extern) und weitere technische Lösungen 2.2.3. Berater-Chat in der Internet-Filiale				
<b>3. Selbststeuerung und Zeitplanung</b> 3.1. Von den Vertriebszielen zur aktiven Tagesplanung 3.2. Aktivitätensteuerung aus OSPlus/OSPlus neo – best practice 3.3. Arbeitszeit und Kunden(-kontakt-)zeit koordinieren – Termine sinnvoll planen und Online vereinbaren	--	4	--	--
<b>Summen</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>--</b>	<b>6</b>

**1.6 Risiken absichern**

im Unterricht zu vermittelnde Kompetenzen gemäß DQR			
Anforderungsstruktur (siehe Seite 10 des Lehrplans)			
Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstkompetenz
x	x	x	--

Lernziele:

Die Teilnehmer können

- Absicherungsbedarf als Anlass für modulare Gespräche erkennen, als Anspracheanlass nutzen und in ein Gespräch oder einen Gesprächstermin überleiten
- anlassbezogen und auf der Grundlage vorangegangener Finanzkonzeptgespräche die erforderlichen Folgegespräche im Bedarfsfeld *Absicherung der Lebensrisiken* führen
- den Absicherungsbedarf ihrer Kunden lebensphasenorientiert einschätzen und bewerten
- Kunden bei der Absicherung gegen Schäden und Schadenersatzansprüche beraten und die entsprechenden (Komposit)-Lösungen verkaufen
- Kunden zur Vorsorge bei Erwerbsminderung, Krankheit und Pflege sowie bei der Hinterbliebenenabsicherung beraten und die entsprechenden Lösungen verkaufen
- Kunden mit Beratungshilfen überzeugen und den Kundennutzen individuell und präzise formulieren

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>1. Risikoarten in verschiedenen Lebensphasen ganzheitlich berücksichtigen</b> 1.1. Einkommensrisiken 1.1.1. Krankheit, Pflege 1.1.2. Berufsunfähigkeit 1.1.3. Unfall 1.1.4. Tod 1.2. Vermögensrisiken 1.2.1. Haftpflichtrisiken 1.2.2. Schäden an Wohnung und Haus 1.2.3. Rechtsstreitigkeiten und Prozesse 1.3. Lebensphasenorientierung	1	--	--	1

1.6 Risiken absichern

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>2. Bedarfe erkennen und als Beratungsanlass nutzen</b> 2.1. Finanzkonzeptgespräche 2.2. Kontoführung und Umsätze 2.3. Wechsel der Lebensphase 2.4. Ansprache durch den Kunden	1	--	--	1
<b>3. Leistungsumfang und Tarife ausgewählter Versicherungspakete</b> 3.1. Absicherung von Einkommensrisiken 3.2. Absicherung von Vermögensrisiken	6	--	--	17
<b>4. Kunden zu Absicherungsbedarfen beraten und Versicherungspakete verkaufen – Kundengespräche mit ausgewählten Fällen trainieren</b> 4.1. Regelbasierte Beratungsprozesse kundengerecht aufwerten 4.2. Absicherungsgespräche strukturiert führen 4.2.1. Gesprächseröffnung gestalten 4.2.2. Persönliche Interessenlagen der Kunden gesprächsfördernd einbinden 4.2.3. Absicherungsbedarf präzise ermitteln 4.2.4. Budget für die Absicherung sorgfältig kalkulieren 4.2.5. Zusammenfassen und Angebot präsentieren 4.2.6. Einwände und Fragen kundenorientiert beantworten 4.2.7. Absicherungslösung verkaufen 4.2.8. Cross-Selling-Chancen nutzen 4.3. Beratungs- und Verkaufshilfen zielgerichtet einbinden 4.4. Konditionen selbstbewusst verkaufen und Wettbewerbsangebote abwehren	--	4	12	--
<b>Summen</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>19</b>

**1.7 Altersvorsorge**

im Unterricht zu vermittelnde Kompetenzen gemäß DQR			
Anforderungsstruktur (siehe Seite 10 des Lehrplans)			
Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstkompetenz
x	X	x	--

Lernziele:

Die Teilnehmer können ...

- (Alters-)Vorsorgebedarf als Anlass für modulare Gespräche erkennen, als Akquiseanlass nutzen und in ein Gespräch oder einen Gesprächstermin überleiten
- anlassbezogen und auf der Grundlage vorangegangener Finanzkonzeptgespräche die erforderlichen Folgegespräche im Bedarfsfeld Altersvorsorge führen
- die Bedeutung des Bedarfsfelds mithilfe des demografischen Wandels und des Systems der Rentenversicherung in Deutschland kundengerecht erläutern
- den individuellen Altersvorsorgebedarf der Kunden präzise ermitteln
- die Produkte der privaten und staatlich geförderten Altersvorsorge kundengerecht präsentieren, erläutern und optimal kombiniert als Lösung verkaufen
- Kunden mit Beratungshilfen überzeugen und den Kundennutzen individuell und präzise formulieren

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>1. Einflussfaktoren auf die Versorgungssituation im Alter</b> 1.1. Gesetzliches Rentenversicherungssystem 1.2. Demografische Entwicklung 1.3. Anspruchsdenken der Kunden	1	--	--	3
<b>2. Ganzheitliche Analyse der Versorgungssituation im Alter</b> 2.1. Ansprüche aus der gesetzlichen Rente/bei der Beamtenversorgung bestimmen 2.2. Vorhandene Altersvorsorge berücksichtigen 2.3. Versorgungslücke lebensphasenorientiert ermitteln	1	--	--	2
<b>3. Drei Schichten der Altersvorsorge</b> 3.1. Schicht 1: Basisversorgung 3.1.1. Gesetzliche Rente 3.1.2. Rürup-Rente 3.2. Schicht 2: Zusatzversorgung 3.2.1. Riester-Rente 3.2.2. Betriebliche Altersvorsorge	5	--	--	15



1.7 Altersvorsorge

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
3.3. Schicht 3: Private Vorsorge 3.3.1. Sparverträge 3.3.2. Lebens- und Rentenversicherungen 3.3.3. Fondsauszahlpläne 3.4. Besondere Aspekte der Vorsorgeprodukte in den einzelnen Schichten 3.4.1. Steuerliche Behandlung (Anspar- und Auszahlphase) 3.4.2. Übertragbarkeit, Vererbbarkeit				
<b>4. Bedarfe erkennen und als Beratungsanlass nutzen</b> 4.1. Finanzkonzeptgespräche 4.2. Kontoführung und Umsätze 4.3. Wechsel der Lebensphase 4.4. Berufliche Veränderungen 4.5. Ansprache durch den Kunden	1	--	--	--
<b>5. Kunden zum Altersvorsorgebedarf beraten und Lösungen verkaufen – Kundengespräche mit ausgewählten Fällen trainieren</b> 5.1. Regelbasierte Beratungsprozesse kundengerecht aufwerten 5.2. Altersvorsorgegespräche strukturiert führen 5.2.1. Gesprächseröffnung gestalten 5.2.2. Persönliche Interessenlagen der Kunden gesprächsfördernd einbinden 5.2.3. Altersvorsorgebedarf präzise ermitteln 5.2.4. Budget für die Altersvorsorge sorgfältig kalkulieren 5.2.5. Zusammenfassen und Angebot präsentieren 5.2.6. (Preis-)Einwände und Fragen kundenorientiert beantworten 5.2.7. Altersvorsorgelösung verkaufen 5.2.8. Cross-Selling-Chancen nutzen 5.3. Beratungs- und Verkaufshilfen zielgerichtet einbinden 5.4. Konditionen selbstbewusst verkaufen und Wettbewerbsangebote abwehren	--	4	12	--
<b>Summen</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>20</b>

**1.8 Vermögen bilden**

im Unterricht zu vermittelnde Kompetenzen gemäß DQR			
Anforderungsstruktur (siehe Seite 10 des Lehrplans)			
Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstkompetenz
x	x	X	--

Lernziele

Die Teilnehmer können ...

- Anlagebedarfe als Anlässe für modulare Gespräche in diesem Bedarfsfeld erkennen, als Akquiseanlass nutzen und in ein Gespräch oder einen Gesprächstermin überleiten
- den Bedarf an Vermögensbildung mit Hilfe der Ziele und Pläne des Kunden erheben und die für das Sparen verfügbaren freien Einkommensteile ermitteln
- das vorhandene Vermögen nach *Notfallliquidität, Zielsparen* und *freiem, liquiden Anlagevermögen* strukturieren
- die Risikotragfähigkeit und Risikobereitschaft bezogen auf das Anlageziel ermitteln
- die staatliche Sparförderung, vor allem bei Berufsstartern, in die Vermögensbildung optimal integrieren
- unter Berücksichtigung von Kundeninteressen und Produktmerkmalen eine Produktauswahl treffen, präsentieren und verkaufen
- bei Bedarf kundengerecht an Spezialisten überleiten

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>1. Beratungsanlässe für die Anlageberatung erkennen und nutzen</b> 1.1. Finanzkonzeptgespräche 1.2. Konkrete Ziele, Wünsche und Pläne des Kunden 1.3. Fällige Sparverträge sowie hohe Guthaben auf Giro- und Sparkonten 1.4. Konten bei Mitbewerbern 1.5. Ansprüche auf VL und staatliche Förderung 1.6. Ansprache durch den Kunden	--	1	--	7
<b>2. Qualifizierte und kundenorientierte Bedarfsanalyse</b> 2.1. Ziele, Wünsche und Pläne des Kunden erfassen 2.2. Gesamte finanzielle Situation des Kunden analysieren 2.2.1. Notfallliquidität 2.2.2. Zielsparen 2.2.3. Freies, liquides Anlagevermögen 2.2.4. Einkommen und Sparfähigkeit	--	1	--	--

1.8 Vermögen bilden

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
2.3. Kenntnisse und Erfahrungen erfragen 2.4. Risikotragfähigkeit und -bereitschaft feststellen				
<b>3. Produkte für die Vermögensbildung im Privatkundengeschäft verkaufen</b> 3.1. Portfolio geeigneter Anlage- und Sparprodukte 3.2. Optimale Nutzung von VL und staatlicher Förderung, insbesondere bei Berufsstartern 3.3. Kundenorientierte und fachlich korrekte Produktpräsentation 3.4. Qualifizierte Überleitung bei Bedarfen außerhalb der Beraterkompetenz	--	1	--	--
<b>4. Cross-Selling-Ansätze erkennen</b> 4.1. Erfüllung weiterer Wünsche aus übrigem freien Einkommen 4.2. Schutz und Vorsorge 4.3. Überleitung in Basis-, Folge- oder Updategespräche	--	1	--	--
<b>5. Kunden zur Vermögensbildung beraten und Anlageprodukte verkaufen – Kundengespräche mit ausgewählten Fällen trainieren</b> 5.1. Anlagegespräche strukturiert führen 5.1.1. Gesprächseröffnung gestalten 5.1.2. Persönliche Interessenlagen der Kunden gesprächsfördernd einbinden 5.1.3. Anlagebedarf präzise ermitteln 5.1.4. Budget für regelmäßiges Sparen sorgfältig kalkulieren 5.1.5. Zusammenfassen und Angebot präsentieren 5.1.6. Einwände kundenorientiert beantworten 5.1.7. Anlageprodukte verkaufen 5.1.8. Cross-Selling-Chancen nutzen 5.2. Beratungs- und Verkaufshilfen zielgerichtet einbinden 5.3. Preise (Zinsen, Konditionen und Kosten) selbstbewusst verkaufen und Wettbewerbsangebote abwehren	--	--	12	--
<b>Summen</b>	--	4	12	7

**2.1 Wohneigentum schaffen**

Im Unterricht zu vermittelnde Kompetenzen gemäß DQR			
Anforderungsstruktur (siehe Seite 10 des Lehrplans)			
Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstkompetenz
x	x	x	--

Lernziele:

Die Teilnehmer/innen können ...

- die eigengenutzte Immobilie lebensphasenorientiert betrachten und in die ganzheitliche Beratung einbeziehen
- Bedarfe und Beratungsanlässe rund um eigengenutzte Immobilien erkennen und in Gesprächsanlässe umsetzen
- die spätere Realisierung eines Immobilienwunsches anbahnen
- Produkte der Bausparkassen in die Planung integrieren und Lösungen verkaufen
- Bau-, Erwerbs- und Nebenkosten überschlägig ermitteln, Finanzierungspläne aufstellen und deren Tragfähigkeit überprüfen
- die wesentlichen Produkte von Sparkassen und Verbundpartnern sowie der staatlichen Förderprogramme zur Finanzierung und zum Schutz von Wohneigentum erläutern
- Konditionen und Tilgungsmodalitäten bei Finanzierungen darstellen

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>1. Die eigengenutzte Immobilie lebensphasenorientiert betrachten</b>	1	--	--	4
<b>2. Was kann ich mir leisten?</b> 2.1. Ermittlung der Finanzierungsmöglichkeiten 2.1.1. Eigenmittel 2.1.2. Bisherige Miete plus Sparbeträge für die Immobilie 2.2. Ermittlung des maximalen Kaufpreises oder der maximalen Herstellungskosten 2.3. Handlungsempfehlungen zur Realisierung des Immobilienwunsches	1	--	--	3
<b>3. Was kostet mich das?</b> 3.1. Ermittlung der Gesamtkosten 3.2. Ermittlung des erforderlichen Finanzierungsbedarfs unter Berücksichtigung vorhandener Eigenmittel	1	--	--	4

2.1 Wohneigentum schaffen

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>4. Grundlegender Aufbau von Wohnungsbaufinanzierungen mit Sparkassendarlehen und LBS -Bausparkkonten</b> 4.1. Sparkassendarlehen 4.1.1. Zinsgestaltung, Zinsbindung 4.1.2. Sondertilgungsmöglichkeiten 4.1.3. Forward-Darlehen 4.2. Produkte der Bausparkassen 4.2.1. Bausparkonten 4.2.2. Wohn-Riester	1	--	--	10
<b>5. Beratungsanlässe für die Immobilienberatung erkennen und nutzen</b> 5.1. Finanzkonzeptgespräche 5.2. Ziele, Wünsche und Pläne des Kunden 5.3. Kontoführung und Umsätze 5.4. Fällige (Bau-)Sparverträge, Zinsausläufe bestehender Baufinanzierungen, Erbschaften 5.5. Wechsel der Lebensphase 5.6. Ansprüche auf staatliche Förderung 5.7. Ansprache durch den Kunden	--	1	--	--
<b>6. Kundengespräche zum Bedarfsweld Wohneigentum schaffen führen – Kundengespräche mit ausgewählten Fällen trainieren</b> 6.1. Beratungsanlässe zum Thema Immobilie anstoßen und umsetzen 6.2. Anbahnung der Realisierung eines Immobilienwunsches 6.3. Überleitung an den Finanzierungsexperten und Weiterbetreuung nach erfolgter Finanzierung	--	3	4	--
<b>Summen</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>21</b>

**2.2 Vermögen optimieren**

im Unterricht zu vermittelnde Kompetenzen gemäß DQR			
Anforderungsstruktur (siehe Seite 10 des Lehrplans)			
Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstkompetenz
x	x	x	x

Lernziele:

Die Teilnehmer/innen können ...

- die Kriterien der Geldanlage unter Beachtung rechtlicher Vorgaben, insbesondere des WpHG, analysieren und grundlegende Entwicklungen am Kapitalmarkt beurteilen
- die Funktionsweisen, Risiken, Kosten und Rückvergütungen der behandelten Finanzinstrumente beschreiben und die gesetzlich vorgeschriebenen Dokumentations- und Informationspflichten beachten
- die Elemente des Anlageberatungsprozesses, die Ausstattung der Portfolios sowie die Merkmale und Risiken der darin enthaltenen Wertpapiere erläutern
- den Bedarf an Vermögensoptimierung als Anlass für modulare Gespräche erkennen, als Akquiseanlass nutzen und in ein Gespräch oder einen Gesprächstermin überleiten
- anlassbezogen und auf der Grundlage vorangegangener Finanzkonzeptgespräche die erforderlichen (Folge-)Gespräche im Bedarfsfeld *Vermögen optimieren* führen
- Kunden zur Anlage ihres freien, liquiden Anlagevermögens mithilfe des BPA beraten und die dazugehörigen Anlageprodukte verkaufen
- Kunden mit Beratungshilfen überzeugen und den Kundennutzen individuell und präzise formulieren

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>1. Privatkunden rechtssicher beraten – praktische Umsetzung maßgeblicher Rechtsnormen für Anlageberatungen</b> 1.1. Vertragsrecht (Beratungsvertrag) 1.2. Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) und sonstige aufsichtsrechtlich relevante Vorgaben 1.3. Investmentgesetz	2	--	--	5
<b>2. Kriterien der Anlageentscheidung unter Beachtung der allgemeinen Wohlverhaltenspflichten des WpHG analysieren und im Beratungsprotokoll dokumentieren</b> 2.1. Erfahrungen und Vorkenntnisse 2.2. Renditeerwartungen 2.3. Risikoneigung 2.4. Verfügbarkeit, Liquidität, Höhe und Zusammensetzung des Vermögens 2.5. Höhe und Herkunft des Einkommens sowie regelmäßige finanzielle Verpflichtungen	3	--	--	--

2.2 Vermögen optimieren

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
2.6. Zeitlicher Anlagehorizont 2.7. Sachliche Ziele, Anlagezweck 2.8. Steuerliche Aspekte 2.9. Aufklärung über Rückvergütung von Provisionen 2.10. Strukturierte Ermittlung und Dokumentation mit WpHG-Bogen und Beratungsprotokoll 2.11. Kundenangaben als Basis der Geeignetheitsprüfung (Anlageberatung) bzw. Angemessenheitsprüfung (beratungsfreies Geschäft)				16
<b>3. Asset-Klassen</b> 3.1. Liquidität 3.2. Rentenpapiere und Spareinlagen 3.3. Aktien 3.4. Immobilien	1	--	--	17
<b>4. Aktuelle Marktsituation und ihre Auswirkung auf die Asset-Klassen</b> 4.1. Analyse der Marktsituation und -entwicklung 4.2. Einflussfaktoren auf die einzelnen Asset-Klassen 4.3. Portfoliotheorie nach Markowitz (Überblick) 4.4. Auswirkung auf den Produktkorb	2	--	--	
<b>5. Investmentfonds als wesentliche Bestandteile des Produktkorbs</b> 5.1. Nutzen von Fondsanlagen und -sparplänen für den Kunden 5.1.1. Optimierung des Chancen-/Risikoprofils 5.1.2. Inflationsschutz, Sachwertmotive 5.1.3. Kapitalerhalt, Gewinnsicherung 5.1.4. Steuerliche Vorteile 5.2. Fondsprodukte der Sparkassen-Finanzgruppe 5.2.1. Deka-BasisAnlage 5.2.2. Deka-VermögensKonzept 5.2.3. Ausgewählte Geldmarkt-, Renten-, Aktien- und Immobilienfonds sowie aktuelle Fondskonzepte in der Privatkundenberatung 5.3. Preise und Kosten von Fondsanlagen	4	--	--	9

2.2 Vermögen optimieren

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>6. Maßgeschneiderte Anlagevorschläge entwickeln</b> 6.1. Kundenwünsche, Vermögensstruktur, Kapitalmarktsituation und Produktmerkmale zusammenführen 6.2. Bedarfsgerechte Anlageentscheidungen durch strukturierte und nachvollziehbare Beratung 6.2.1. Informationen aus dem Anlegerprofil und der Detailanalyse Vermögen berücksichtigen 6.2.2. Ist-Portfolio ermitteln und mit dem Soll-Portfolio abgleichen, Anpassungen empfehlen 6.2.3. Handlungsempfehlungen geben und Anlagelösungen gestalten 6.3. Kundeninformationen erteilen und dokumentieren 6.3.1. Produktinformationsblatt, wesentliche Anlegerinformationen und weitere Pflichtdokumente 6.3.2. Kosten und Gebühren 6.3.3. Rückvergütungen bei Fonds und Zuwendungen	4	--	--	
<b>7. Bedarfe erkennen und als Beratungsanlass nutzen</b> 7.1. Finanzkonzeptgespräche, Anlegerprofil und Detailanalyse 7.2. Vermögenszufluss oder -abfluss 7.3. Wechsel der Lebensphase 7.4. Marktveränderungen 7.5. Ansprache durch den Kunden	--	1	--	
<b>8. Qualifizierte Bedarfsanalyse im Rahmen des Anlageberatungsprozesses trainieren</b> 8.1. Ziele, Wünsche und Pläne des Kunden erfassen 8.2. Gesamte finanzielle Situation des Kunden analysieren 8.2.1. Notfallliquidität 8.2.2. Zielsparen 8.2.3. Freies, liquides Anlagevermögen 8.2.4. Einkommen und Sparfähigkeit 8.3. Kenntnisse und Erfahrungen erfragen 8.4. Risikotragfähigkeit und -bereitschaft anhand des Anlegerprofils feststellen 8.5. Anlagehorizont erfragen, Soll-Portfolio bestimmen und mit dem Ist-Portfolio abgleichen	--	3	--	
<b>9. Beratung und Verkauf anhand der Detailanalyse Vermögen trainieren</b> 9.1. Handlungsempfehlungen aussprechen 9.2. Produkte kundenorientiert und fachlich korrekt präsentieren	--	--	4	



2.2 Vermögen optimieren

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>10. Kunden zur Vermögensoptimierung beraten und Anlagelösungen verkaufen – Kundengespräche mit ausgewählten Fällen trainieren</b> 10.1. Regelbasierte Beratungsprozesse kundengerecht aufwerten 10.2. Vermögensoptimierungsgespräch strukturiert führen 10.2.1. Gesprächseröffnung gestalten 10.2.2. Persönliche Interessenlagen der Kunden gesprächsfördernd einbinden 10.2.3. Vermögensoptimierungsbedarf präzise analysieren 10.2.4. Zusammenfassung und Angebot präsentieren 10.2.5. Einwände kundenorientiert beantworten 10.2.6. Anlageprodukte verkaufen 10.2.7. Cross-Selling-Chancen nutzen 10.3. Beratungs- und Verkaufshilfen zielgerichtet einbinden 10.4. Preise (Konditionen, Zinsen, Gebühren) selbstbewusst verkaufen und Wettbewerbsangebote abwehren			16	
<b>Summen</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>47</b>

**2.3 Professionell beraten III: Beratungsqualität optimieren**

im Unterricht zu vermittelnde Kompetenzen gemäß DQR			
<i>Anforderungsstruktur (siehe Seite 10 des Lehrplans)</i>			
Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstkompetenz
x	x	x	x

Lernziele:

Die Teilnehmer/innen können ...

- die erprobten Gesprächsstrategien individuell und selbstständig vertiefen
- anspruchsvolle Kunden bedarfsfeldübergreifend beraten
- thematisch komplexe Kundengespräche abschlussorientiert führen
- Gesprächsziele formulieren, die geführten Gespräche auf Zielerreichung und Schlüssigkeit des entwickelten Finanzkonzepts analysieren und den Gesprächsverlauf reflektieren

Lern- und Trainingsinhalte	UE			LE Fern B
	FU	VM	TR	
<b>1. Ganzheitliche Beratungsgespräche zu komplexen Beratungssituationen führen – Kundengespräche mit ausgewählten Fällen trainieren</b> 1.1. Erstellen eines Finanzkonzepts zu komplexen Kundenfällen 1.2. Absicherung der Lebensrisiken 1.3. Altersvorsorge 1.4. Vermögen bilden und optimieren 1.5. Finanzierungsgespräche	--	--	15	25
<b>2. Abschlussgespräch, Informationen zur mündlichen Prüfung</b>	--	--	1	--
<b>Summen</b>	--	--	16	25