

# Informationsveranstaltung zum Jahresprogramm 2025/2026

Firmenkundengeschäft &  
KSC und digital-persönliche  
Beratung

**GenoAkademie**  
Bildung mit mehrWert.



# Rahmenbedingungen im Firmenkundengeschäft

Der Ergebnisanteil des Geschäftsfelds Firmenkunden am Kundengeschäft ist weiterhin hoch.

Und die Wachstumsaussichten sind – insbesondere durch die ökologische Transformation der Wirtschaft – weiter positiv.

Doch auch die unternehmerischen Herausforderungen sind enorm; u. a. Fachkräftemangel, Bürokratie, Stabilität der Lieferketten und regulatorische Anforderungen aus der Nachhaltigkeit, Cybersicherheit und hohe Finanzierungskosten. Diese Faktoren werden auch das Firmenkundengeschäft der Banken beeinflussen.



# Firmenkundengeschäft – Unsere Unterstützung für Markt und Marktfolge Aktiv



## Fortbildungsangebote

Entwicklungswege für  
Nachwuchskräfte im  
Firmenkundengeschäft und  
Zahlungsverkehr

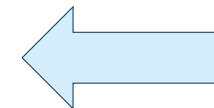


## Inhouseangebote

Bildungsangebote ganz  
individuell für Ihr Haus

## Weiterbildungsangebote

Spezialmodule für  
Bestandsmitarbeiterinnen und  
mitarbeiter



# 01

## Fortbildungsangebote



Entwicklungswege für  
Nachwuchskräfte im  
Firmenkundengeschäft  
Vertrieb & Produktion

# Vertrieb/Markt Firmenkunden



Das Firmenkundengeschäft ist weiterhin die tragende Säule in der genossenschaftlichen Finanzgruppe mit starken Wachstumspotenzial. Die aktive Betreuung in den Kundensegmenten bildet die Grundlage für vertriebliche Stoßrichtungen. In den **Entwicklungswegen** der GenoAkademie vermitteln wir Ihnen die **segmentspezifischen Ansatzpunkte** für eine nachhaltig erfolgreiche Kundenbetreuung.

Die klassischen Entwicklungswege nach Zielgruppendefinition werden von der GenoAkademie angeboten.

**NEU:** Integration von aktuellen Themen wie z.B. **Nachhaltigkeit** und **Banking Working Space** (BWS) werden in den Blended-Learning Konzepten berücksichtigt.

## Qualifikation aufbauen

Eine Übersicht über alle Karrierewege und ihre Bestandteile finden Sie in unserem PDF.

[🔍 Karriereweg "Firmenkunden" \(PDF\)](#)

Wählen Sie ein Thema:

Geschäftskunden

Gewerbekunden

Firmenkunden I

Firmenkunden II

Nachfolge & Gründung

Unternehmenskunden

Agrarkunden

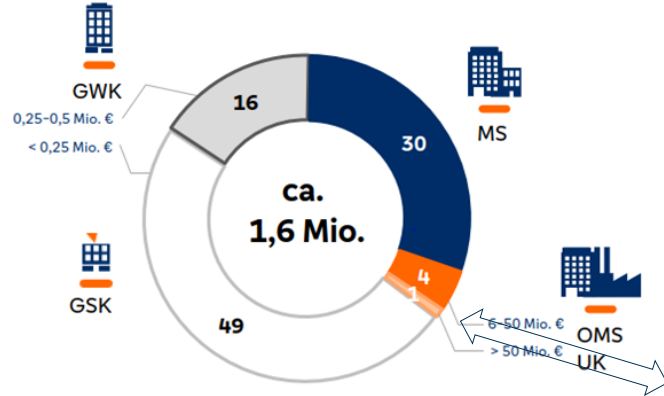
Firmenkundenassistentenz

# Coming soon: Entwicklungsweg Zertifizierter Unternehmenskundenbetreuer

Wiederaufnahme ins Produktportfolio in Zusammenarbeit mit der DZ Bank

## Der Firmenkundenmarkt – Stichprobe

Der Firmen-FMDS deckt ca. 1,6 Mio. Betriebe ab.  
Prozentuale Verteilung der Kundensegmente:



| Kundensegmente<br>VB RB  | Umsatzklassen<br>(in €) |                 |
|--------------------------|-------------------------|-----------------|
| Geschäftskunden (GSK)    | < 0,25 Mio.             | KMU             |
| Gewerbekunden (GWK)      | 0,25-0,5 Mio.           |                 |
| Mittelstand (MS)         | 0,5-6 Mio.              |                 |
| Oberer Mittelstand (OMS) | 6-50 Mio.               |                 |
| Unternehmenskunden (UK)  | > 50 Mio.               | Großunternehmen |

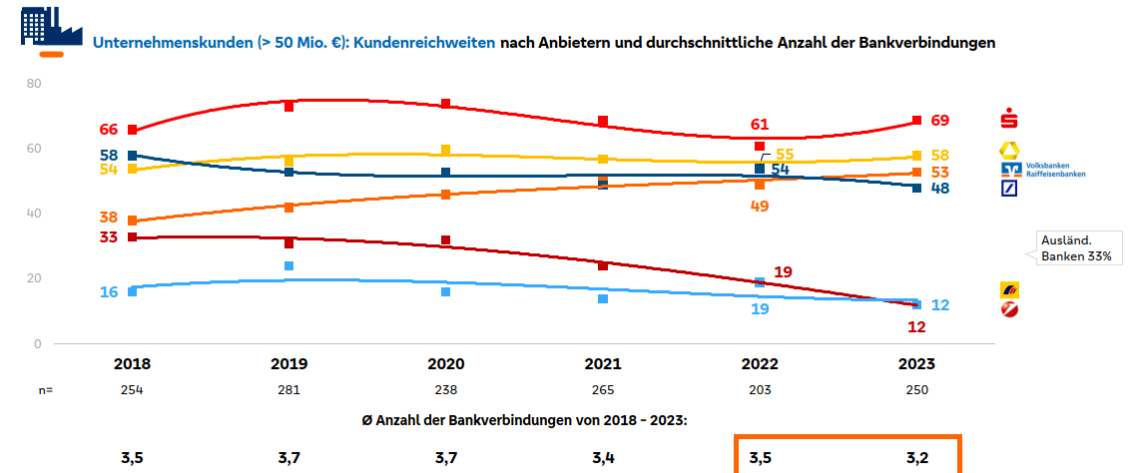
## Welchen Nutzen bietet diese Weiterbildungsmaße:

- Ausbau der vorhandenen Kompetenzen im gehobenen Firmenkundengeschäft
- Sicherung und Ausbau der Marktanteile im gehobenen Firmenkundengeschäft
- Steigerung der Provisionsergebnisse durch gezielte Einbindung von Experten der genossenschaftlichen Finanzgruppe
- Perspektive für Ihre Firmenkundenberater mit Potenzialcharakter (Mitarbeiterbindung)
- Aufbau eines neuen Netzwerkes mit Kolleg\*innen anderer Banken und Spezialisten

Quelle: Trends im Firmenkundenmarkt – Ergebnisse Kantar Firmen-FMDS 2023

- Die Potenziale der Unternehmenskunden sind vorhanden und werden in den nächsten Jahren weiter an Bedeutung gewinnen.
- Die GFG konnte mit den vorhandenen Möglichkeiten die Kundenreichweite weiter ausbauen. Zukunft? Durch Fusionen entstehen immer größere Banken mit weiteren Potenzialen.
- Bereits heute liefert das Segment Unternehmenskunden einen erheblichen Ertragsanteil für das Gesamthaus.

**Kundenreichweite von VB RB bei Unternehmenskunden steigt nach Stabilisierung im Vorjahr weiter an. SpKa schaffen den Turnaround. ComBa legt ebenfalls zu. DeuBa, HVB und PoBa verlieren deutlich an Reichweite**



Frage B08: Mit welchen Geldinstituten hier auf dieser Liste arbeitet Ihr Betrieb, wenn auch nur gelegentlich, zusammen?  
Grundgesamtheit: Betriebe inkl. Freiberufler mit mindestens 2 Beschäftigten, Jahresumsatz > 50 Mio. €, Angaben in % bzw. in Absolutwerten

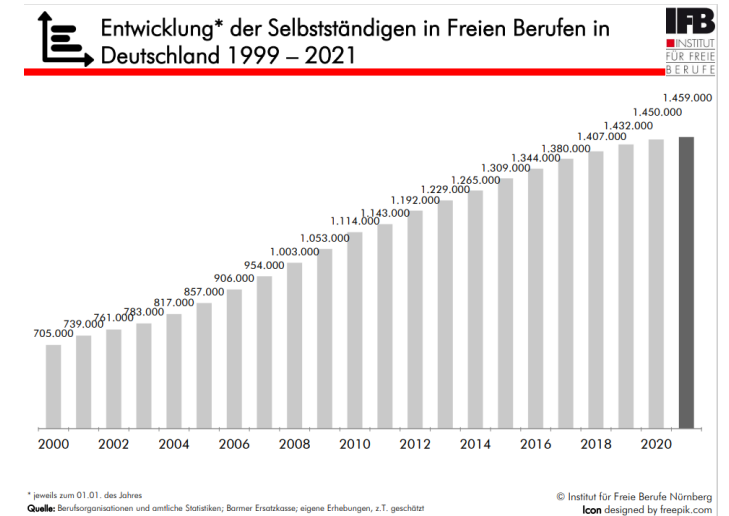
# Coming soon: Zertifizierter Betreuer für Freiberufler

Wiederaufnahme ins Produktportfolio bei der GenoAkademie:

Die Ergänzung des Kundensegments um Freiberufe und Heilberufe kann für Volks- und Raiffeisenbanken von großer Bedeutung sein. Diese Zielgruppe zeichnet sich durch spezifische finanzielle Bedürfnisse und ein hohes Maß an Vertrauen in Ihrer Bank aus.

Hier sind einige Gründe, warum diese Zielgruppe wichtig ist:

- Stabile Einkommensquellen: Freiberufler und Heilberufler haben oft stabile und regelmäßige Einkommensquellen, was sie zu attraktiven Kunden für Banken macht.
- Spezifische Finanzbedürfnisse: Diese Berufsgruppen benötigen maßgeschneiderte Finanzlösungen, wie spezielle Kontomodelle, Finanzierungsmöglichkeiten für Praxen und individuelle Altersvorsorgemodelle<sup>2</sup>.
- Langfristige Kundenbindung: Aufgrund der engen Verknüpfung von beruflichen und privaten Finanzen sind Freiberufler und Heilberufler oft langfristige Kunden, die eine ganzheitliche Beratung und Betreuung schätzen<sup>2</sup>.
- Wirtschaftliche Bedeutung: Freiberufler und Heilberufler tragen maßgeblich zur Wirtschaft bei und sichern das Gesundheitswesen sowie die Rechtsordnung



#21

# LassHören

**Profit-Rezept: Frei- und Heilberufe auf Wachstumskurs**

Sabine Neumann im Gespräch mit Jan-Christopher Steinforth

GENOVERBAND

# Produktion/Marktfolge Aktiv Firmenkunden

Qualifizierte Marktfolge Mitarbeiter als Qualitätsgarant für Ihr Haus.



Die vergangenen Monate haben aufgezeigt, welche Auswirkung die geopolitischen Einflüsse auch auf die Kreditwirtschaft haben kann. Daher ist es bedeutend, durch eine qualifizierte Marktfolge Aktiv Firmenkunden z.B. die Marktvolatilitäten, Störungen in der Lieferkette oder regulatorische Änderungen proaktiv anzugehen und sicherzustellen, dass die Bank auch in turbulenten Zeiten stabil bleibt.

Die klassischen Entwicklungswege nach **BVR- Zielgruppendefinition** werden von der GenoAkademie angeboten. Integration von aktuellen Themen wie z.B. **Nachhaltigkeit, Szenario- und Sensitivitätsanalyse** wird in den Blended-Learning Konzepten berücksichtigt.

## Qualifikation aufbauen

Eine Übersicht über alle Karrierewege und ihre Bestandteile finden Sie in unserem PDF.

[Karriereweg "Marktfolge Aktiv Firmenkunden" \(PDF\)](#)

Wählen Sie ein Thema:

Kreditsachbearbeitung

Bonitätsanalyse

Kreditentscheidung

Interner Gutachter

Sanierung

Abwicklung

# Ankommen in der Firmenkundenbank

## Basiswissen für Seiteneinsteiger

Sie sind neu in der Welt der Firmenkundenbetreuung oder planen den Weg in die mittelständische Kundenbetreuung?

Unser maßgeschneidertes Seminar „**Ankommen in der Firmenkundenbank – Basiswissen für Seiteneinsteiger**“ bereitet Sie optimal auf die Entwicklungswege der Firmenberatung an der GenoAkademie vor. Wie bieten Ihnen damit die ideale Grundlage, um in diesem spannenden Bereich erfolgreich durchzustarten.

Als branchenfremder Mitarbeiter erhalten Sie den fundierten Einblick in die Grundlagen und Praxis des genossenschaftlichen Firmenkundengeschäfts. Sie erlernen die methodische Herangehensweise zur Beurteilung der wirtschaftlichen Unterlagen verschiedener Kundensegmente (Geschäftskunden, Gewerbekunden, Firmenkunden) mit dem Ziel, ein fundiertes Urteil über die Wirtschaftlichkeit zu treffen. Dabei berücksichtigen Sie die Bedürfnisse und erkennen, wie Sie die Anforderungen der Firmenkunden erkennen und optimal erfüllen können.

Bei der Bearbeitung von handlungsorientierten Aufgaben erkennen Sie Cross-Selling-Potenziale, um daraus Kunden anzusprechen und Termine zu generieren.



# 02

## Zahlungsverkehr & elektronische Bankdienstleistung



Entwicklungswege für  
Nachwuchskräfte und Spezialmodule  
im Zahlungsverkehr & elektronische  
Bankdienstleistungen

# Zahlungsverkehr & elektronische Bankdienstleistung



Das Ertragspotenzial im Zahlungsverkehr ist weiterhin auf einem attraktiven Niveau. Laut der aktuellen BVR Kompass-Studie 2024 trägt dieser Bereich 43,6% zum gesamten Provisionsergebnissen bei. Im Rahmen der Strategieagenda des BVR wird der Bereich Zahlungsverkehr auch als ein strategisch relevantes Thema berücksichtigt und erfährt somit neben dem Thema Nachhaltigkeit eine besondere Relevanz.

Mit den Entwicklungswege unterstützen wir Sie dabei, den besonderen Herausforderungen erfolgreich zu begegnen, um den nachhaltigen Erfolg in diesem Bereich zu sichern und effizient auszubauen.

## Qualifikation aufbauen

Wählen Sie ein Thema:

Zahlungsverkehrsberater

Electronic Banking Berater

Manager Zahlungsverkehr

Spezialist Auslandsgeschäft

<sup>1</sup> Quelle: BVR Kompass 2024

# Weitere Themen zu Spezialisieren und aktualisieren Zahlungsverkehr & elektronische Bankdienstleistung

## Spezialisieren & aktualisieren

### Veranstaltungen

| Bezeichnung                                                                                                                                                                               | Veranstaltungsnr. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Learning Journey: Potentiale des Auslandsgeschäfts aktiv nutzen                                                                                                                           | ZV123101          |
| Online-Seminar Meldevorschriften im Zahlungs- und Kapitalverkehr mit dem Ausland                                                                                                          | ZV630003          |
| Online-Seminar: dokumentäres Auslandsgeschäft für Kunden abwickeln                                                                                                                        | ZV630004          |
| Webinar Zahlungsverkehr aktuell: virtuelle Konten im Firmenkundengeschäft                                                                                                                 | ZV630006          |
| Online-Seminar: Die EU-Strategie für den Massenzahlungsverkehr                                                                                                                            | ZV630007          |
| Der E-Commerce-Markt und die Anforderungen von Online-Händlern/Endkunden an Banken<br>Schwerpunkt Handel der Zukunft und Zahlungsabwicklung im Spannungsfeld von Innovation & Regulierung | ZV630010          |
| Digitaler Praxisaustausch zum erfolgreichen Einsatz des ZV-Beraters im Firmenkundenbereich                                                                                                | ZV630011          |
| Webinar: Überblick Verbundprodukte im Zahlungsverkehrsbereich                                                                                                                             | ZV630012          |
| Webinar: Best Practice – erfolgreicher Einstieg in die Zahlungsverkehrsberatung                                                                                                           | ZV630013          |
| Webinar: Arbeitsprozesse für den Bereich Karten- und Kontenschäden (Online-Banking)                                                                                                       | ZV630014          |
| Webinar: Beantwortung von (unberechtigten) Kundenforderungen bei Karten- und Kontenschäden (Online-Banking)                                                                               | ZV630015          |
| Webinar: Jährliches Update zur Rechtsprechung im Bereich der Karten- und Kontenschäden (Online-Banking)                                                                                   | ZV630016          |

Quelle: [www.genoakademie.de](http://www.genoakademie.de)

# Weitere Themen zu Informieren & austauschen

## Zahlungsverkehr & elektronische Bankdienstleistung

Informieren & austauschen

### Veranstaltungen

| Bezeichnung                                                    | Veranstaltungsnr. |
|----------------------------------------------------------------|-------------------|
| Infotagung Zahlungsverkehrsrecht                               | ZV310001          |
| Fachtagung Elektronischer Zahlungsverkehr                      | ZV310004          |
| TxB Praxis für Zahlungsverkehrs-Berater (Regionale ERFA-Runde) | ZV610003          |
| Praxisaustausch ZV-Manager                                     | ZV910001          |

Quelle: [www.genoakademie.de](http://www.genoakademie.de)

# Ankommen in der Zahlungsverkehrsberatung

## Basiswissen für Seiteneinsteiger

Sie sind neu in der Welt des Payments oder planen den Weg in die Zahlungsverkehrsberatung?

Unser maßgeschneidertes Angebot **„Ankommen in der Zahlungsverkehrsberatung – Basiswissen für Seiteneinsteiger“** bereitet Sie optimal auf die Entwicklungswege der Zahlungsverkehrsberatung an der GenoAkademie vor. Wie bieten Ihnen damit die ideale Grundlage, um in diesem spannenden Bereich erfolgreich durchzustarten.

Der Entwicklungsweg **“Ankommen in der Zahlungsverkehrsberatung”** bietet jungen Talenten und Nachwuchskräften eine maßgeschneiderte Vorbereitung auf die vielfältigen Herausforderungen und Möglichkeiten im Bereich Zahlungsverkehr.

Dieser Vorbereitungsworkshop, der als halbtägige digitale Veranstaltung konzipiert ist, vermittelt nicht nur grundlegende Kenntnisse und Fähigkeiten, sondern legt auch den Grundstein für weiterführende Spezialisierungen.

Teilnehmer profitieren von praxisnahen Inhalten, erfahrenen Dozenten und einem unterstützenden Netzwerk, das ihnen den Einstieg in eine erfolgreiche Karriere im Zahlungsverkehr erleichtert. Zudem ist der Lehrgang ideal für Quereinsteiger aus bankenfremden Branchen geeignet, die sich in diesem spannenden Bereich neu orientieren möchten..



# 03

## Weiterbildungsangebote Firmenkundengeschäft



Spezialmodule für  
Bestandsmitarbeiterinnen und  
-mitarbeiter in **Markt** und  
**Marktfolge Aktiv** Firmenkunden

# Viele Themen bewegen aktuell das Firmenkundengeschäft in den Banken!



Künstliche Intelligenz im  
Firmenkundengeschäft



Modernisierungen in Zeiten von  
Sanierungspflichten



Regulatorik -Vorgaben



Wachstumspotentiale aus  
nachhaltiger Kreditvergabe



Business KSC



Talentsuche und  
Mitarbeiterbindung



BankingWorkSpace



[Startseite](#) > [Genossenschaftsbanken](#) > [Vertrieb](#) > [Firmenkunden](#)

## Übersicht

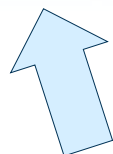
Um die passenden Veranstaltungen zu finden, rufen Sie eine unserer vier Veranstaltungskategorien auf oder blenden Sie die Gesamtübersicht für den Bereich "Firmenkunden" ein.

Qualifikation aufbauen

Spezialisieren & aktualisieren

Informieren & austauschen

Individual-Konzepte





# Marktfolge Aktiv Firmenkunden

[Startseite](#) > [Genossenschaftsbanken](#) > [Produktion](#) > [Marktfolge Aktiv Firmenkunden](#)

## Übersicht

Um die passenden Veranstaltungen zu finden, rufen Sie eine unserer vier Veranstaltungskategorien auf oder blenden Sie die Gesamtübersicht für den Bereich "Marktfolge Aktiv Firmenkunden" ein.

Qualifikation aufbauen

Spezialisieren & aktualisieren

Informieren & austauschen

Individual-Konzepte

# Spezialisieren und Aktualisieren 2025

- Neben dem Jahresprogramm 2025 werden zusätzlich **unterjährig Spezialmodule für Markt und Marktfolge Aktiv Firmenkunden** entwickelt – um noch schneller und passgenauer auf den Schulungsbedarf reagieren zu können.
- Individualisierungsmöglichkeiten bei **Inhousedurchführungen** der Spezialmodule. Nutzen Sie die Chance, die Inhalte individuell für Ihr Haus zu gestalten - ggf. auch mit einer benachbarten Bank gemeinsam.



# Banking Workspace - die Entwicklungen gehen weiter!

Immer mehr Anwendungen werden vom bisherigen Kernbankensystem in den **BankingWorkspace** integriert, bis der Bankarbeitsplatz im Zielbild komplett abgelöst wird.

Wir unterstützen Sie mit WebTrainings, Gruppentrainings und Arbeitsplatzbegleitungen, um Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die **vertriebsorientierte Umsetzung** der Anwendungen zu ermöglichen.



# BankingWorkspace : ESG-Scoring in den Kreditprozessen und im Kundendialog

Seminare und Beratungen aus einer Hand



ESG-Anforderungen sind zum aufsichtsrechtlichen Pflichtprogramm in den Kreditprozessen und im Kundendialog geworden.



Die ESG-Risikobeurteilung mittels VR-ESG-RisikoScore erfordert die Anpassung der Strategie, der Prozesse und die Verankerung von ESG-Fragen zur Konkretisierung dieses ESG-Scores.



Zur Umsetzung der „neuen“ Prozesse bedarf es entsprechenden Schulungsangeboten und Arbeitsplatzbegleitungen.

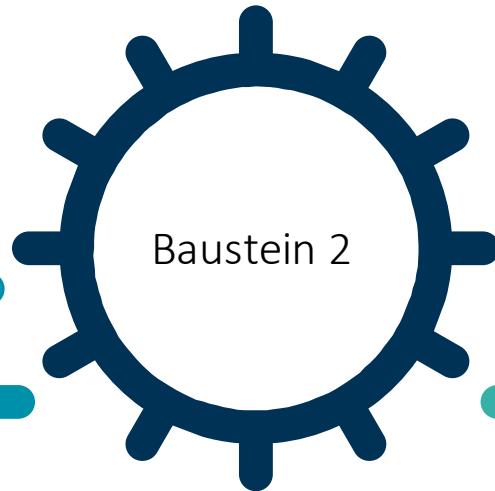
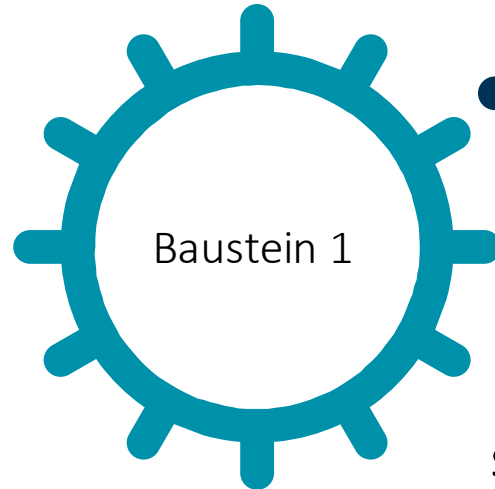
- Erfüllung der ESG-Anforderungen aus den MaRisk 8.0 in Bezug auf Ihre Kreditprozesse („Prüfungssicherheit“)
- Strategische Verankerung des Themas Nachhaltigkeit in Geschäfts- und Risikostrategie (u.a. Marktbearbeitungsstrategie, Produktpalette, Konditionierung, etc.)
- Bedarf an Handlungsempfehlungen, wie ESG-Risiken in den Kreditprozessen berücksichtigt werden können
- Schaffung von Transparenz zur ESG-Risikobeurteilung und den ESG-Fragen im Kundendialog
- Wissensaufbau der Kolleg\*innen im Markt und der Marktfolge hinsichtlich der ESG-Risikobeurteilung und der Umsetzung in Ihren Kreditprozessen
- Technische Umsetzung des VR-ESG-RisikoScores und dem Fragenkatalog (z.B. mittels BWS/ OKP)

# Unsere Lösung im Überblick

Seminare und Beratungen aus einer Hand

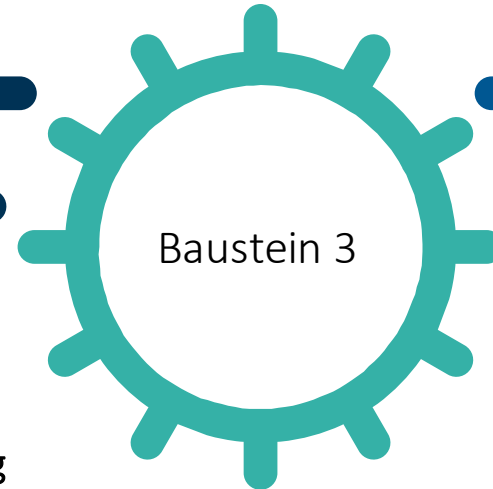
## Strategie-Workshop

„ESG-Check“ – Status-Quo & Handlungsimpulse für die Integration in die Strategie und die Kreditprozesse



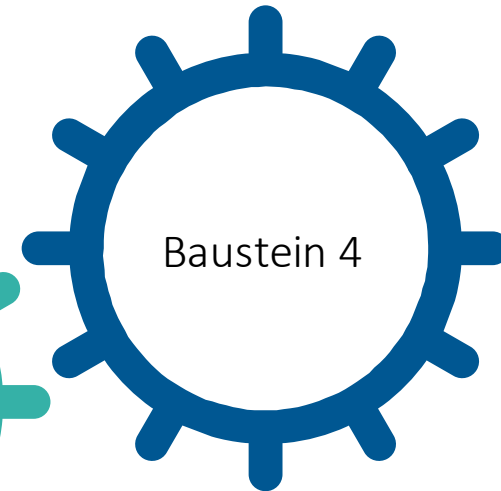
## Schulung zum ESG-Scoring

Schulung der Mitarbeiter Markt und Marktfolge zum ESG-Scoring und den Prozessen



## Umsetzungsbegleitung

Arbeitsplatzbegleitung vor Ort in Live-Kundengesprächen



## Umsetzungsworkshop / BestPractice-Austausch

Rückblick & Erfahrungsaustausch

# BankingWorkspace : ESG-Scoring in den Kreditprozessen und im Kundendialog

Binden Sie den ESG-Score künftig  
einfach in Ihr KBM-Gespräch ein.



Oder haben Sie KBM noch nicht  
implementiert?

# BankingWorkspace: KBM Firmenkunde



# Gewerbliches Immobilienfinanzierungsgeschäft im Wandel – Erfolgreiche Umsetzung von problembehafteten Investitionsvorhaben (FK610146)

Die Bedingungen und das Marktumfeld für das gewerbliche Immobilienfinanzierungsgeschäft haben sich grundlegend verändert.

Die Umsetzung anspruchsvoller gewerblicher Immobilienvorhaben ist deutlich schwieriger geworden und Banken stehen vor großen Herausforderungen bei der Begleitung laufender Projekte und Investitionsvorhaben.

In unserem zweitägigen Seminar vermitteln unsere Referenten gemeinsam das erforderliche Wissen, um laufende Vorhaben mit vertretbaren Risiken dennoch erfolgreich abzuschließen und in der Folge keinen Ausfall zu erleiden.

Hier geht es zur Buchung:

[Gewerbliches Immobilienfinanzierungsgeschäft im Wandel – Erfolgreiche Umsetzung von problembehafteten Investitionsvorhaben : GenoAkademie](#)



# Coming 2025: Ausbau des Geschäftsfeldes Modernisierungen in Zeiten von Sanierungspflichten im Firmenkundengeschäft

Im neuen Jahr bieten wir für Ihre Firmenkundenberatung Schulungen und Qualifizierungen zu den Vorgaben des **Gebäude-Energie-Gesetzes** (GEG) für Nichtwohngebäude.

Themen werden u.a. sein:

- Umsetzung und Konsequenzen der Regulatorik aus dem Gebäude-Energie-Gesetz für die Bank
- Herausforderungen von individuellen Kundensituationen in Verbindung mit Sanierungen von Immobilien
- Solarpflicht - Photovoltaik für Nichtwohngebäude
- EU-Taxonomie Nachhaltigkeitszertifizierung
- Zusammenspiel mit Steuerberater und Energieberater



# Coming 2025: Vermittlerbetreuer im Firmenkundengeschäft

Die **Plattformtechnologie** für die Kredit-, Finanz- und Immobilienbranche spielt eine immer größere Rolle und zeigt, dass hier spartenübergreifendes Agieren unverzichtbar wird. Im neuen Jahr bieten wir Schulungen für Vermittlerbetreuer im Firmenkundengeschäft. **Themen** werden u.a. sein:

- **Kenntnis der rechtlichen Rahmenbedingungen**, z.B. gesetzlichen Vorgaben, wie die Plattform-to-Business-Verordnung (P2B-Verordnung) verstehen
- **Verständnis für die Rolle** von Vermittlerbetreuern und Vermittlungsplattformen
- **Marktkennntnisse**: Einblick in den aktuellen Markt der Kreditvermittlung und die Akteure ist für die Beratung von Firmenkunden unerlässlich
- **Beschwerdemanagement**: Wissen über die Einrichtung und Handhabung eines effektiven Beschwerdemanagementsystems ist für die Vermittlerbetreuer wichtig
- **Digitale Kompetenz**: Da die Vermittlung zunehmend digital erfolgt, sind Kenntnisse über digitale Prozesse und die sichere Handhabung von Online-Plattformen für Firmenkundenberater unverzichtbar.



# Fachtagungen und Foren – auch in 2025 wieder für Sie vor Ort!

## Informieren & austauschen

### Veranstaltungen

| Bezeichnung                                                                   | Veranstaltungsnr. |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Fachtagung Leitung Firmenkundenbetreuung                                      | FK310001          |
| Fachtagung Agrarkunden                                                        | FK310002          |
| Fachtagung Problemkreditmanagement Intensivbetreuung - Sanierung - Abwicklung | MA319002          |
| Forum Immobilien - Wertermittlung und Märkte                                  | MA319004          |
| Forum für Ratingverantwortliche                                               | MA319010          |

# Veranstaltungsticker: Immer informiert über Spezialisierung-/Aktualisierungsangebote für Vertrieb und Marktfolge Aktiv



## Veranstaltungsticker

[Startseite](#) > [Veranstaltungsticker](#)

### Neues Benutzerprofil erstellen

Geschlecht: Herr

Nachname \*:

Vorname \*:

E-Mail \*:

Kategorie \*: Genossenschaftsbanken

- ☐ Ausbildung & Karrierestart
- ☐ Vertrieb
- ☐ Produktion
- ☐ Steuerung
- ☐ Personal & Trainer & Betriebsräte
- ☐ Management & Führung & Vorstände
- ☐ Megatrends
- ☐ Nachhaltigkeit
- ☐ Softskills
- ☐ Digitales Selbstlernen
- ☐ Dienstleistungen & Services

☐ Ich bestätige, dass ich die Datenschutzerklärung zur Kenntnis genommen habe.

[Profil jetzt erstellen](#)

Gezielte Infomails für Ihre Bereichsleiter Vertrieb/Marktfolge Aktiv

<https://www.genoakademie.de/veranstaltungsticker/>

### Kreditgenossenschaften

☐ alle auswählen

☒ Vertrieb

- ☒ Privatkunden
- ☒ Bauen und Wohnen
- ☒ Firmenkunden
- ☒ KundenServiceCenter
- ☐ Zahlungsverkehr und elektronische Bankdienstleistung

☒ Produktion

- ☐ Marktfolge Passiv – Wertpapiere
- ☐ Marktfolge Passiv – Kontoführung
- ☒ Marktfolge Aktiv Firmenkunden
- ☒ Marktfolge Aktiv Privatkunden

# Danke für Ihr Interesse!

Wir freuen uns auf den Austausch mit Ihnen – Rufen Sie uns gerne an!



Sven Piecocha  
Produktmanager  
Abteilung Firmenkunden und  
Immobilie  
Telefon: 02205 803-9269  
E-Mail: sven.piecocha  
@genoakademie.de



Melanie Breustedt  
Produktmanagerin  
Abteilung Firmenkunden und  
Immobilie  
Telefon: 069 6978-3095  
E-Mail: melanie.breustedt  
@genoakademie.de



Jens Heist  
Produktmanager  
Abteilung Firmenkunden und  
Immobilie  
Telefon: 069 6978-3186  
E-Mail: jens.heist  
@genoakademie.de

## Ihre Ansprechpartner

### **Sven Piecocha**

Firmenkundengeschäft  
(Fortbildung)  
Zahlungsverkehrsberatung und  
EBL

### **Melanie Breustedt:**

Firmenkundengeschäft  
(Weiterbildung)

### **Jens Heist:**

Individual-  
Inhousequalifizierungen  
Firmenkunden und Marktfolge  
Aktiv:

- Entwicklungswege
- Spezialmodule
- Vertriebstraining
- Training on the Job

# 4

## KSC und digital-persönliche Beratung

Kontaktpunkte zu all Ihren Kunden



Neue und bewährte Qualifizierungsangebote  
für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

# Qualifizierungsangebote: KSC und digital-persönliche Beratung

Leiter KSC

|                                   |                                 |                                                                         |                              |
|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|                                   | neu                             | neu                                                                     | In Arbeit                    |
| KSC-Coach                         | Firmenkunden-<br>service im KSC | Telefonische<br>Anlageberatung                                          | Geschäftskunden-<br>betreuer |
| Zertifizierter KSC-Agent          |                                 | Souverän in der Videotelefonie auftreten                                |                              |
| Ankommen im KSC und Filialservice | neu                             | Einstieg in die digital-persönliche Beratung aus der<br>Präsenzberatung |                              |

Die Veranstaltungen in dieser Übersicht bauen inhaltlich von unten nach oben aufeinander auf.

# Ankommen im KSC: Basiswissen für Seiteneinsteiger

Monatliches Qualifizierungsangebot für Ihre Mitarbeiter

## Wer?

Mitarbeiter, die keine Ausbildung in einer GenoBank absolviert haben und bisher keine oder kaum Berufserfahrung im KSC gesammelt haben.

## Wozu?

In dieser Veranstaltung erhalten Ihre Mitarbeiter das nötige Basis- und Hintergrundwissen, um Serviceanliegen Ihrer Kunden zu bearbeiten und dabei den regulatorischen und rechtlichen Anforderungen als Bankmitarbeiter gerecht zu werden.

## Wie?

### Teil 1:

Zweite Kalenderwoche des Monats

- **viertägiges Online-Training von 9 bis 13 Uhr**
- eLearnings: Täglich etwa eine Stunde Nacharbeit und Vorbereitung

### Online-Vorbereitung für Teil 2:

Dritte Kalenderwoche des Monats

- WBTs, Unterlagen und weitere Selbstlernmedien

### Teil 2:

Vierte Kalenderwoche des Monats

- Wie Teil 1

### Online-Transfer: vier Wochen nach Teil 2

- WBTs, Unterlagen und weitere Selbstlernmedien



# Ankommen im KSC: Basiswissen für Seiteneinsteiger

Inhalte im Überblick - weitere Details finden Sie auf unserer Homepage

- Sicherheit von Bank und Kunden gewährleisten
- Standardprodukte und -dienstleistungen rund um die Bedarfsfelder:
  - Girokonto und Bezahlen, hier im Detail:
    - Kontoführung: Rahmenbedingungen, Kontovertrag und seine Inhalte, Gemeinschaftskonten, Verfügungsberechtigungen, Kontoführung in besonderen Fällen (Nachlassabwicklung und Konten von Minderjährigen)
    - Nationaler Zahlungsverkehr
  - Geldanlage und Sparen
  - Versicherung und Schützen
  - Kredit und Finanzieren
  - Immobilie und Wohnen
  - Zukunft und Vorsorgen
- Praxistransfer: Häufige Kundenanliegen im KSC klären
  - Umsätze und Kontostände beauskunften
  - Überweisungen, Limite und Co. erfassen und klären
  - Fragen zu Karten und Zahlungen beantworten
- Signale erkennen und Beratungen anbieten
- Überleitungen an das Second Level: Kunden und Kollegen zusammenbringen
- wichtige Schnittstellen und Rollen im KSC und in der Bank
- Fit im Mobile und Online-Banking werden und bleiben
- Praxisrelevante Exkurse:
  - Bonität bei Privatkunden
  - Verschenken und Vererben



# Firmenkundenservice im KSC: Basiswissen für KSC-Agenten

## Wer?

KSC-Agenten, die künftig auch qualifizierten Service für Firmenkunden leisten werden

## Wozu?

In dieser Veranstaltung erhalten Ihre Mitarbeiter das nötige Basis- und Hintergrundwissen, um Serviceanliegen Ihrer Firmenkunden zu bearbeiten, wichtige Signale zu erkennen und entweder selbst zu verwerthen oder qualifiziert überzuleiten.

## Inhalte des eintägigen Online-Trainings

- Rechtsformen von Unternehmen und die handelnden Personen kennen
- Konten eröffnen, Firmenkunden legitimieren und authentifizieren
- Wichtige Begriffe und Partner kennen: Crefo, BWA, Jahresabschluss, Bilanz, Prokura, Rating, ...
- Wirtschaftliche Unterlagen kennen und essentielle Infos entnehmen
- Finanzierungsmöglichkeiten und Kreditvergaben im KSC kennen (Limitvergaben, VR SmartFinanz, ...)



# Telefonische Anlageberatung

## Wer?

- Beraterinnen und Berater, die bisher ausschließlich in Präsenz tätig waren und nun in die digitalpersönliche Beratung einsteigen
- Erfahrene mediale Beraterinnen und Berater, die ihr Regulatorik- und Fachwissen aktuell halten wollen

## Wozu?

Sie erhalten aktuelle Informationen zu den gesetzlichen Anforderungen rund um die telefonische Anlageberatung, die neuesten Grundlagen des WpHG, tauschen sich aktiv aus. Sie kennen und vermeiden die häufigsten Fehler und üben die rechtssichere Anlageberatung mit erfahrenen Trainern.

## Inhalte des zweitägigen Online-Trainings

- Rechtliche Grundlagen zu WpHG und telefonischer Anlageberatung
- Geeignetheitserklärung in der telefonischen Beratung
- Umgang mit Produktinformationen in der telefonischen Beratung
- Erfahrungsaustausch
- Häufigste Fehler bei telefonischer Anlageberatung und eine erfolgreiche Vermeidungsstrategie
- Dos und Don'ts in der telefonischen Anlageberatung gegenüber der klassischen persönlichen Beratung
- Gruppen-Gesprächstraining mit professionellem Trainerfeedback



# Inhouse

## Fertige Konzepte und individuelle Lösungen

Verschiedene bewährte Konzepte, z.B.:

- Teamentwicklung im KSC: Resilienz fördern und gemeinsam Belastung und Veränderung bewältigen
- Konfliktprävention, Eskalationsmanagement und Stressbewältigung in schwierigen Kundenkontakten
- Veränderungen kommunizieren: Neuigkeiten für Kunden im KSC professionell argumentieren



Für individuelle Anforderungen:

- Inhouse-Durchführungen angelehnt an offene Formate lohnen sich oft ab 8 Teilnehmern
- Individuelle Zusammenstellung von Veranstaltungszielen und -inhalten
- Team- oder Abteilungsentwicklung sowie große Veränderungen & Projekte
- Kombination von Wissens- und Methodenvermittlung mit Infotainment und Teamentwicklung
- Ressourcenschonende Qualifizierung und Weiterentwicklung von Mitarbeitern
- Fachliche, methodische Begleitung und Moderation von Workshops, Jahresveranstaltungen, ...

# Sie haben Fragen? Herausforderungen? Ideen?

Schreiben Sie meinen Kollegen und mir oder rufen Sie uns einfach an. Wir freuen uns darauf.



Marina Kuhnhardt  
Produktmanager  
KSC & digital-persönlicher Kundenkontakt

GenoAkademie GmbH & Co. KG  
[marina.kuhnhardt@genoakademie.de](mailto:marina.kuhnhardt@genoakademie.de)  
0151 4480 1649

Zeit für Ihre Fragen.

Besuchen Sie uns an unserem  
Informationsstand.

Wir freuen uns auf Sie!

**GenoAkademie**  
Bildung mit mehrWert.

