

**GenoAkademie**  
Bildung mit mehrWert.

Firmenkundenbetreuung  
in der Krise



# Fachkompetenz

## Baustein 1: Rechtliche Grundlagen – Unternehmen in der Krise

### Inhalte:

- Krise und Risikofrüherkennung (u.a. Krisendefinition, Typischer Verlauf einer Unternehmenskrise, IDW S 11 – Beurteilung der Zahlungsunfähigkeit, Quellen für Krisenfrühwarnindikatoren / Risikomerkmale, Kreditnehmer im Forbearance-Status)
- Handlungsalternativen und Haftungsrisiken
- Kreditentscheidungen in der Krise sicher treffen
- Sanierungskonzepte richtig prüfen
- Sonstige Aspekte der Krisenbegleitung

**Dauer:** 1 Tag 09:00 – 16:00 Uhr

# Methoden- und Sozialkompetenz

## Inhalte:

- Gezielte und systematische Vorbereitung von Konfliktgesprächen
- Klärung von Rollen und Zielen
- Gesprächsleitfaden zur Risikofrüherkennung (Orientierung an der RFE-Vorlage / Bestandsaufnahme inkl. Maßnahmenplan)
- Ausarbeitung von Maßnahmenplänen zur Krisenbewältigung im Kundendialog
- Veränderungen im Verhalten des Kunden und Reaktionen des Beraters
- Kommunikation in Stresssituationen
- Wirkung der non-verbale Kommunikation im Konflikt
- Techniken zur Konfliktlösung
- Praktische Umsetzung
- Praxisfälle; Gruppenarbeit zur Entwicklung von Lösungsvorschlägen

**Dauer:** 1 Tag 09:00 – 16:00 Uhr Max. 10-12 TN

# Weitere Voraussetzungen

- Nach Annahme des Angebots erfolgt eine Einarbeitung der Referentin/ des Referenten in die bankinternen Systeme zur Risikofrüherkennung und Risikoprävention.
- Für eine Umsetzung wird zudem eine Auflistung der kritischen Branchen gemäß Bankdefinition benötigt.
- Kriterien für die Betreuungszuordnung (Normalbetreuung/Intensiv/Abwicklung)