



**Studiengang
Sparkassenfachwirt
Sparkassenfachwirtin
für Kundenberatung (KBL)**



Vorwort

*Der Geist des Menschen ist kein Gefäß, das gefüllt,
sondern ein Feuer, das entfacht werden will.*

Sehr geehrte Damen und Herren,

schön, dass Sie sich für den Studiengang
„Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung (KBL)“
interessieren.

Die obigen Zeilen stammen von dem griechischen
Philosophen und Schriftsteller Plutarch (45-120 n.Chr.)
und haben bis heute nichts von ihrer Bedeutung verloren.



Mit unserem Kundenberaterlehrgang möchten wir Ihnen nicht nur das
erforderliche Wissen, die notwendigen Qualifikationen vermitteln, die für eine
qualitativ hochwertige Beratung und Betreuung im Privatkundengeschäft
erforderlich sind, sondern in Ihnen das Feuer entfachen, um mit Freude und
Begeisterung Ihre Kunden in allen Lebensphasen zu begleiten.

Wir, das Team aus haupt- und nebenamtlichen Dozenten und Trainern der
Sparkassenakademie Bayern freuen uns darauf, mit Ihnen gemeinsam an diesen
Zielen zu arbeiten!

Aus über 35 Jahren KBL-Erfahrung und 20.000 Absolventen allein in Bayern wissen
wir, dass dieser Studiengang „Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung (KBL)“
eine Bereicherung für jeden Verkäufer ist, der Ihr Selbstbewusstsein stärken und
Sie im Geschäft mit privaten Kunden erfolgreich machen wird. Der Studiengang
ermöglicht es Ihnen, sich fachlich, methodisch und persönlich weiterzubilden.

Besonderen Wert legen wir auf die sofortige Umsetzbarkeit unserer
Lehgangsinhalte. Die Erfolge daraus stellen sich nicht erst nach Abschluss des
Lehgangs ein, sondern sind bereits während der Praxisphase zwischen den
beiden Präsenzteilen in den Vertriebsfolgen messbar, die im Rahmen der
Transferaufträge von unseren Teilnehmern erzielt werden.

Mit diesem Abschluss legen Sie die Basis für Ihre berufliche Weiterentwicklung.

Wir freuen uns darauf, Sie als Teilnehmerin oder als Teilnehmer in „unserem KBL“
begrüßen zu dürfen!

Ihr Norbert Hagl
Leiter Personalentwicklung Markt
Sparkassenakademie Bayern

Warum der Studiengang

Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung (KBL)?

Mit ihrem Selbstverständnis, die Kunden durch eine umfassende gute Beratung zu begeistern, behaupten sich die Sparkassen als Qualitätsanbieter erfolgreich am Markt.

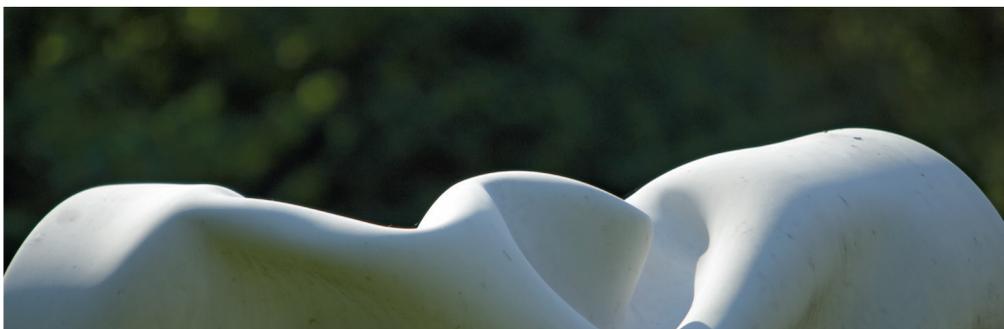
Effiziente Prozesse, hochwertige Produkte, ein strukturierter Beratungsansatz und vor allem die Qualifikation der Beraterinnen und Berater sichern diesen Erfolg.

Deshalb legen die Verantwortlichen in den Sparkassen besonders großen Wert auf eine ausgezeichnete Qualifizierung ihrer Beraterinnen und Berater.

Nach der Berufsausbildung erfolgt diese im Kundenberaterlehrgang. Der Studiengang Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung (KBL) ist die Basisqualifikation der bayerischen Sparkassen für den Vertrieb.

Der Studiengang, der kontinuierlich an die Markterfordernisse angepasst wird, bewährt sich seit 35 Jahren.

Mehr als 18.000 Teilnehmer haben bislang diesen Studiengang erfolgreich absolviert und sich für eine hochwertige Tätigkeit in der Privatkundenberatung qualifiziert.



Der Studiengang qualifiziert Sie umfassend für Ihre Beratungs- und Verkaufspraxis und vermittelt Ihnen auch Freude am Verkaufen. Der Studiengang ermöglicht es Ihnen sich fachlich, methodisch und persönlich weiterzubilden.

Die ausgezeichnet aufeinander abgestimmten Studienelemente garantieren Ihnen einen sehr effizienten Studienverlauf.

Mit dem Abschluss Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung (KBL) erwerben Sie einen in der Bankenlandschaft hoch anerkannten und in der Breite akzeptierten Titel.

Mit diesem Abschluss legen Sie die Basis für Ihre berufliche Weiterentwicklung. Der Studiengang Sparkassenbetriebswirt/-in baut darauf auf.

Was sollten Sie mitbringen?

Die Berufsausbildung Bankkaufmann/-frau bzw. eine vergleichbare Ausbildung oder ein erfolgreich abgeschlossenes Hochschulstudium in den Bereichen Wirtschaft oder Recht.

Die Motivation, Ihre fachlichen, persönlichen und verkäuferischen Kompetenzen weiter aufbauen zu wollen.

Die Einstellung, einen Kundenstamm verantwortlich zu übernehmen bzw. Ihren bestehenden Kundenstamm qualifizierter und systematischer zu bearbeiten.

Welche Kompetenzen festigen und erweitern Sie?

Persönliche Kompetenz

Mit dem Ziel, Ihre Kunden auf Augenhöhe beraten und betreuen zu können und die Marke Sparkasse überzeugend zu repräsentieren, unterstützen wir Sie beim Aufbau Ihrer persönlichen Kompetenz.

Fachliche Kompetenz

Mit dem Ziel, die Lebens- und Finanzsituationen Ihrer Kunden erfassen und mit ihnen gemeinsam Lösungen erarbeiten zu können, unterstützen wir Sie beim Aufbau Ihrer fachlichen Kompetenz.

Methodenkompetenz

Mit dem Ziel, Ihre Kunden umfassend beraten und Ihren Kundenstamm systematisch bearbeiten und ausbauen zu können, unterstützen wir Sie beim Aufbau Ihrer Methodenkompetenz.

Sozialkompetenz

Mit dem Ziel, ehrliches Interesse am Kunden und seinen persönlichen Lebensumständen zeigen zu können und sich Ihrer eigenen Wirkung auf Andere bewusst zu sein, unterstützen wir Sie beim Aufbau Ihrer Sozialkompetenz.



Was vermitteln wir Ihnen - Was erleben Sie bei uns?

Fachinhalte zu

Geschäftspolitik
Online- und mobiler Zahlungsverkehr
Passivgeschäft
Kreditgeschäft
Wertpapiergeschäft
Recht
Steuern
Staatliche Förderung

Fachinhalte und Training zu

Stärkung der Verkäuferpersönlichkeit

- Mit Kunden in Kontakt kommen
- Kunden für Gespräche gewinnen
- Multikanalstrategie
- Vertriebskompetenz: Den Markt systematisch bearbeiten
- Kunden- und Beraterpersönlichkeiten
- Beratungsprozess Sparkassen-Finanzcheck
- Beratungsprozess Anlageberatung
- Beratungsprozess Altersvorsorge
- Lebensphasenberatung
- Detailanalyse Immobilie

Stärkung der verkäuferischen Umsetzung im Beratungsgespräch

- Service und Liquidität: Konsum finanzieren
- Service und Liquidität: Digitale Kompetenz
- Risikoabsicherung und Altersvorsorge (inkl. Immobilie)
- Vermögen

Präsentationserfahrungen fachlich und gesellschaftlich

Presse- und Wirtschaftsschau

Freie Rede

Aularede

Aulapräsentation

Projektarbeit

Festlicher Lehrgangsabend mit Knigge und Small-Talk im Business-Kontext

Wie vermitteln wir Ihnen die Inhalte?

Das Erfolgsgeheimnis des Studiengangs liegt in seiner Handlungsorientierung. Eine wesentliche Devise lautet deshalb auch „Aus der Praxis - für die Praxis“. Der Einsatz von Sparkassenpraktikern als Dozenten und Trainer sichert diesen Anspruch.

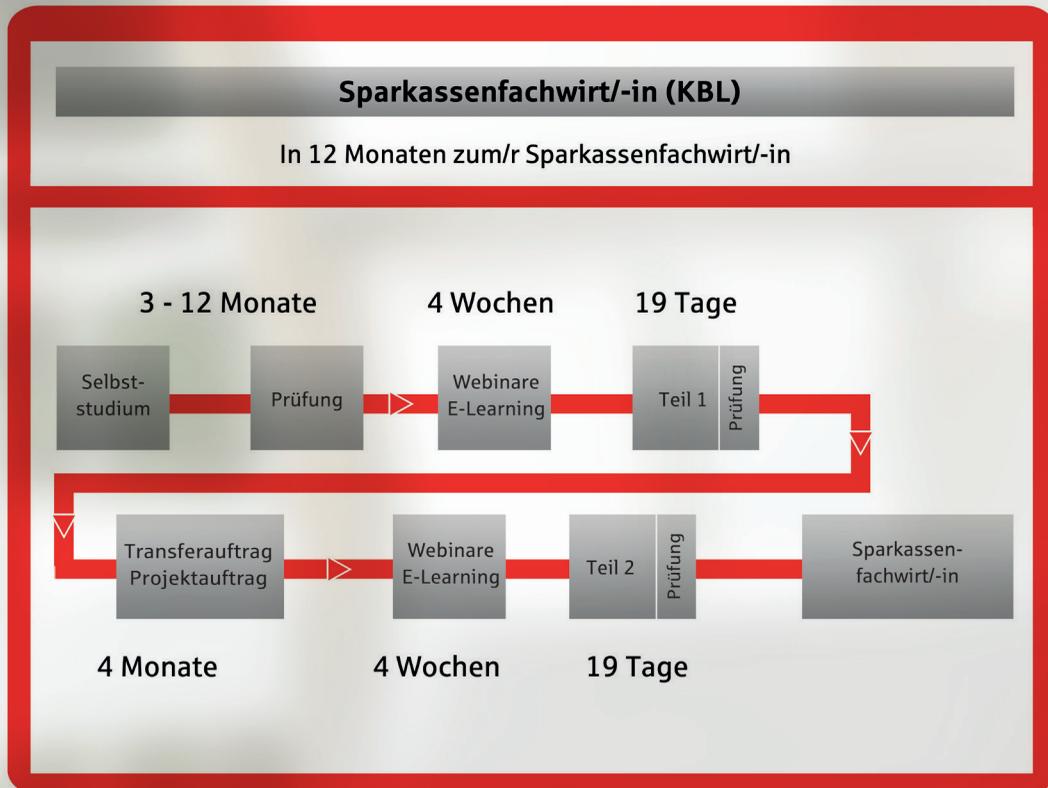
Im Rahmen des Selbststudiums ist Ihre Eigeninitiative gefordert. Die einzelnen Lerneinheiten sind während der Präsenzphasen so gestaltet, dass die vermittelten Inhalte immer im Training geübt werden. Während der Transferphase gilt es, das Gelernte in Verbindung mit vereinbarten Vertriebszielen vor Ort umzusetzen.

Methoden

Selbststudium
Webinare
Web Based Training
Impulsreferate
Trainer-/Teilnehmerdialoge
Präsentationen (Seminargruppe, Großgruppe)
Beratungs- und Verkaufsgespräche
Feedback (Teilnehmer/Trainer)
Fallstudienarbeiten
Kleingruppenarbeiten
IT-Anwendungen OSPlus und OSPlus_neo, VKB-Online, LBS Bausparportal, DekaNNet
Transferaufträge
Projektarbeiten



Wie ist der Studiengang organisiert?



Wie erwerben Sie den Titel?

Um den Titel Sparkassenfachwirt/-in für Kundenberatung (KBL) zu erwerben, sind die sechs Studienphasen (Selbststudium, E-Learning 1, Präsenzteil 1, Praxisphase, E-Learning 2, Präsenzteil 2) und die damit verbundenen Prüfungen notwendig.

Die Prüfungen sind praxisorientiert aufgebaut.

Aufnahmequalifikation *	KBL-Selbststudium 1 Aufsichtsarbeit 90 Minuten (dezentral)
Fachliche Qualifikation	Fallstudien in 2 schriftlichen Prüfungen á 90 Minuten (Sparkassenakademie)
Beratungsqualität	Kundenberatung in 2 Beratungsgesprächen á 40 Minuten (Sparkassenakademie)

* ein bereits erworbener Titel Bankfachwirt ersetzt die Selbststudiums Prüfung und ermöglicht den Direktzugang zum Präsenzlehrgang KBL.



Was sagen Teilnehmer und Dozenten zum KBL?

Teilnehmer:

„Im KBL wurde mir kein theoretisches ‘Schulwissen’ vermittelt.“

„Mit Hilfe der kompetenten Trainer konnte ich lernen, worauf es in der Praxis besonders ankommt.“

„Bei meiner Tätigkeit als Kundenberater hilft mir dies sehr weiter, um meine Fachkenntnisse gekonnt und selbstbewusst im Kundengespräch weiterzugeben.“

„KBL - sofort wieder !!!“

„Aber nicht nur fachlich hat der KBL einiges ins Laufen gebracht: der Zusammenhalt in der Klassengemeinschaft war für mich etwas, das sehr bezeichnend für die Zeit im KBL war; das Gefühl, Teil eines Teams zu sein, das sich gegenseitig zu echten Höchstleistungen anspornen kann, war ein tolles Erlebnis!“

Dozenten:

„Nicht nur Theorie, auch Praxis ist erforderlich, um im Berufsbild Kundenberater erfolgreich zu sein. Auf gleicher Augenhöhe mit dem Kunden zu sein, Begeisterung wecken im Kundengespräch, um langfristig eine optimale Bindung an die Sparkasse zu erzielen, das ist der Schlüssel zum Erfolg. Dies alles, also Theorie und Praxis, wird im Kundenberaterlehrgang vermittelt. Selbstverständlich immer auf dem neuesten Stand der Zeit.“

„KBL - macht Spaß, KBL - erfolgreich für die Zukunft“



In welchem Umfeld wohnen und lernen Sie?

Die Sparkassenakademie Bayern und das ta.la tagungszentrum Landshut bieten Ihnen ein hervorragendes Umfeld, in dem Sie optimal lernen und sich entwickeln können.

Auf einem Areal von 18 ha ist die Akademie sehr harmonisch in die sie umgebende Natur eingebettet.

Die technisch hochwertig und modern ausgestatteten Seminar- und Trainingsräume verfügen über eine sehr lernförderliche Atmosphäre.

Im gesamten Haus steht ein kostenloser WLAN-Zugang zur Verfügung.

In einem der 435 modern gestalteten Einzelzimmer finden Sie Ihre Heimat auf Zeit. Alle Zimmer verfügen über TV, Telefon, Radio, Schreibtisch, Breitband-Internet-Anschluss, Balkon oder Terrasse.

Ein qualitativ hochwertiger Restaurantbetrieb sorgt für Ihr leibliches Wohl.

Das Bierstüberl mit Kegelbahnen ist die Kommunikationsstätte am Abend.

Für Ihre sportlichen Aktivitäten steht unter anderem eine Dreifach-Sporthalle, ein Schwimmbad mit Wellnessbereich, eine Kardiohalle, ein Kraftraum sowie Tennisplätze, Fußballfelder und ein Beachvolleyballplatz zur Verfügung.

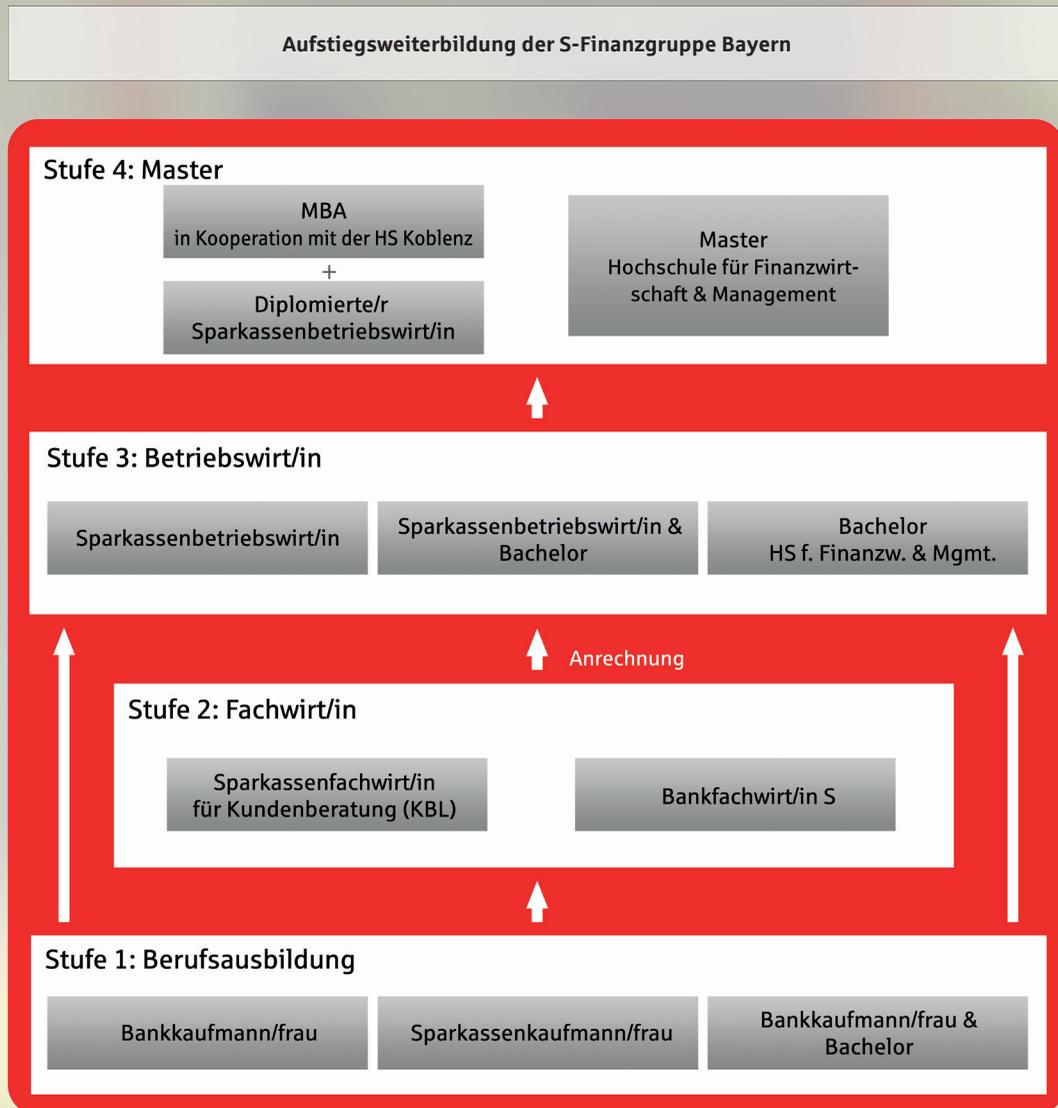
Begegnungen außerhalb des Seminarraums können Sie z. B. in der Cafeteria und den vielen Sitzgruppen genießen.

Die Akademie verfügt über 650 Parkplätze.



Wie könnte es für Sie nach dem KBL weitergehen?

Diese Grafik zeigt Ihnen weitere mögliche Qualifizierungsmaßnahmen für Ihren Karriereweg. Die Personalentwicklungsabteilung Ihrer Sparkasse führt dazu mit Ihnen die erforderlichen Gespräche.



Wie erhalten Sie weitere Informationen?

Auf unserer Website: www.sparkassenakademie-bayern.de

Wen können Sie ansprechen?



Stefan Kiebler
s.kiebler@s-akaby.de
0871 504-2289



Rosmarie Weißdorn
r.weissdorn@s-akaby.de
0871 504-2234

Impressum

Herausgeber

Sparkassenakademie
Sparkassenverband Bayern
Körperschaft des öffentlichen Rechts
Bürgermeister-Zeiler-Str. 1
84036 Landshut

Kontakt

Telefon: 0871 504-0
Fax: 0871 504-2300
E-Mail: info@s-akaby.de
www.sparkassenakademie-bayern.de

Stand: September 2020



