

18.10. & 19.10.2022

4. Fachtagung Digitales Beratungs- Center (DBC) – Business-Center (BC)

Digitaler Austausch zu digitalen Themen

Digitale Beratungs-Center & Business-Center als leistungsstarke Vertriebseinheiten etablieren

Für erfolgreich agierende Sparkassen spielen in der aktuellen Situation u. a. vertrieblich überzeugende, kundenorientiert ausgerichtete mediale Vertriebseinheiten eine wesentliche Rolle. Der Fokus liegt je nach Ausprägung auf einer effizienten Servicebereitstellung und Vereinbarung von Terminen über mediale Kanäle bis hin zu einer qualitativ hochwertigen Beratung sowie dem aktiven Produktverkauf. Mit enormen Anstrengungen beschäftigen sich daher viele Sparkassen mit der Weiterentwicklung etablierter oder neu aufgebauter Digitaler Beratungs-Center (DBC), Online-Filialen, Service-Lines und/oder Business-Center (BC). Tauschen Sie sich in dieser Online-Tagung mit Fachexperten aus, wie Sie über Ihre medialen Vertriebskanäle erfolgreich den Markt bearbeiten, digitale Prozesse optimal gestalten und multikanalaffine Kunden exzellent beraten.

Ihr Nutzen

- Sie können aktuelle Trends im Digitalen Beratungs-Center & Business-Center bewerten.
- Sie sind in der Lage, Chancen für einen hochwertigen Service und nachhaltigen Vertrieb im Digitalen Beratungs-Center & Business-Center zu nutzen.
- Sie kennen Standards, Prozesse und Verfahren für ein effizientes Agieren im Digitalen Beratungs-Center & Business-Center.

Zielgruppe

- Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Digitalen Beratungs-Centern
- Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Business-Centern
- Verantwortliche Mitarbeiter/-innen für digitale Vertriebseinheiten

Durchführung online:

Die Teilnahme ist einfach per Link möglich -
auch aus dem Homeoffice
und mit privaten Endgeräten



 **Angebotsnummer:** 15.008

Ihre Investition: Pro Tag: 295,00 € Beide Tage: 560,00 €

Tagungsort: Die Fachtagung wird in den „virtuellen“ Konferenzräumen der Sparkassenakademie NRW stattfinden







 **Ab 08:30 Uhr Onboarding/Technik-Check**
 09:00 - 09:10 Uhr
Begrüßung
 Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen & Peter Gesser, GESSER.biz | Spezialisten für mediale Kommunikation


 09:10 - 10:30 Uhr
Mobile first - Aktuelles rund um die App-Sparkasse & Sparkasse-Business
 Stefan Brinkmann, DSGVO, Berlin




FI-Entwicklungen zum Release 22.1 und 2023
 Holger Schmidt & Dieter Vollenbröker, FI, Münster

 10:30 - 10:45 Uhr
Kaffeepause
 10:45 - 12:15 Uhr
Workshops (1. Durchgang)
 Bitte wählen Sie drei Workshops aus, an denen Sie teilnehmen möchten (Workshop-Angebote siehe nächste Seite).

 12:15 - 13:15 Uhr
Mittagspause
 13:15 - 14:45 Uhr
Workshops (2. Durchgang)
 14:45 - 15:00 Uhr
Kaffeepause
 15:00 - 16:30 Uhr
Workshops (3. Durchgang)
 16:30 - 16:45 Uhr
Plenum - Überraschung
Ende: ca. 17:00 Uhr
 **Ab 08:30 Uhr Onboarding/Technik-Check**
 09:00 - 09:10 Uhr
Begrüßung – Start in den Tag
 Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen & Peter Gesser, GESSER.biz | Spezialisten für mediale Kommunikation

 09:10 - 10:00 Uhr
Das Business-Center – zentraler Baustein der Omnikanalstrategie im Firmenkundengeschäft
 Daniela Schulze, DSGVO, Berlin

 10:00 - 10:15 Uhr
Kaffeepause
 10:15 - 11:45 Uhr
Workshops (1. Durchgang)
 Bitte wählen Sie drei Workshops aus, an denen Sie teilnehmen möchten (Workshop-Angebote siehe nächste Seite).

 11:45 - 12:45 Uhr
Mittagspause
 12:45 - 14:15 Uhr
Workshops (2. Durchgang)
 14:15 - 14:30 Uhr
Kaffeepause
 14:30 - 16:00 Uhr
Workshops (3. Durchgang)
 16:00 - 16:15 Uhr
Plenum - Überraschung
Ende: ca. 16:30 Uhr


Alle Handouts und Präsentationen sowie die Teilnehmerliste inkl. Adressen & Kontaktdaten (Telefon, E-Mail) werden über das Downloadportal der Sparkassenakademie bereitgestellt.



Sie haben konkrete Themenwünsche oder Fragestellungen?

Ihre Ansprechpartner
Konzeption und Beratung:

Sabine Berens

Tel.: 0231 22240-740

sabine.berens@ska.nrw

Anmeldung und Organisation:

Carolin Pawelczyk

Tel.: 0231 22240-537

carolin.pawelczyk@ska.nrw

Workshops für Digitale Beratungs-Center

Wählen Sie bitte über folgenden Link jeweils drei Workshops aus, an denen Sie gerne teilnehmen möchten.

https://www.s-checker.de/s/Fachtagung_DBC_Workshops

- 1. Da beat of böse Katze**
 Stimmungsvoller, faszinierender Vertrieb, mit dem deutschem Meister im Beatboxing
 Kevin O'Neal & Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW
- 2. Muster ISP PPS und die Vertriebliche Startseite im DBC (nur 2 Durchgänge)**
 - Wo stehen wir?
 - Was kommt mit Release 22.1?
 - Einbindung der Vertriebllichen Startseite in die ISP
 Marion Limburg & Carsten Beck, FI, Münster
- 3. Versteckte Potenziale identifizieren, private Kunden ansprechen und begeistern – inkl. Praxisbeispiele**
 - Vertrieb im Spannungsfeld zwischen Kunden, Mitarbeitern und Wirtschaftlichkeit
 - Zielbild im Wandel: Die Rolle des DBC in der Zukunft
 - Erfahrungen mit hybriden, dezentralen Beratungsansätzen
 - Migrationspfad und technisch-organisatorische Anforderungen
 Ludwig Basel, Stadtparkasse München & Martin Seidenberg, zeb Consulting GmbH, Münster
- 4. Optimierte Kundenreisen im digitalen Umfeld (nur 2 Durchgänge)**
 - Warum Videoberatung mehr als nur eine Kamera ist
 - Worauf es ankommt
 Julia Meyer-Soltan, Sparkasse Bochum & Stefan Brüning, Sparkasse Krefeld
- 5. Ganzheitliche mediale Betreuungsansätze im DBC und in der Hybridberatung | Das neue S-Finanzkonzept als Dreh- und Angelpunkt für Schnell- und Detailberatungen**
 - Wie gelingt uns eine ganzheitliche, professionelle Kundenbetreuung in der digitalen Beratung?
 - Wie haben sich die Beratungsansätze in den letzten 20 Jahren entwickelt? Vom Finanzcheck zum neuen Finanzkonzept!
 - Praxistipps | LifeHacks: Was macht mir als Berater die digitale Umsetzung leichter?
 - Interaktiv mit dem Kunden unterwegs | betreute Selbstberatung für Ihren Vertrieberfolg
 Peter Gesser, GESSER.biz - Spezialisten für mediale Kommunikation & Benjamin Müller, Der Coach24.de
- 6. Dialog-Café – Open Network Digitales Beratungs-Center**
 - Wissen und Erfahrungen austauschen
 - Aktuelle Trends beleuchten
 - Kontakte knüpfen
 Marcel Eigen & Georg Fengler, Sparkasse Dortmund

Online-Anmeldung:

- Gern kann Ihre Personalabteilung Sie über das Portal der Sparkassenakademie unter www.ska.nrw anmelden.
- Sofern Sie noch nicht über einen Zugang verfügen, ist eine Registrierung ganz einfach über folgenden Link möglich: <https://www.sparkassenakademie-nrw.de/registrierung-akademieportal/>.

Workshops für Business-Center

Wählen Sie bitte über folgenden Link jeweils drei Workshops aus, an denen Sie gerne teilnehmen möchten.

https://www.s-checker.de/s/Fachtagung_BC_Workshops

- 1. Da beat of böse Katze**
 Stimmungsvoller, faszinierender Vertrieb, mit dem deutschem Meister im Beatboxing
 Kevin O'Neal & Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW
- 2. Muster ISP PPS und die Vertriebliche Startseite im BC (nur 2 Durchgänge)**
 - Wo stehen wir?
 - Was kommt mit Release 22.1?
 - Einbindung der Vertriebllichen Startseite in die ISP
 Marion Limburg & Carsten Beck, FI, Münster
- 3. Vertriebsintensivierung Business-Center**
 - Führung und Steuerung
 - Mitarbeiter im BC vertriebllich führen und coachen
 - Anreizsysteme
 - Transparenz
 - Training und Know-How
 - Training bei neuen Kampagnen
 - Coaching Führungskraft/Vertriebsmanagement
 Daniela Schulze, DSGV, Berlin
- 4. Praxisbericht „300 Tage Business Center“**
 - Von der Projektplanung zur Umsetzung
 - Strategie und Zielsetzung als Weichensteller
 - Personalakquise – die erste Hürde
 - Ein Qualifizierungskonzept auf dem Prüfstand
 - Projektablauf, Strategie, Umsetzung in der Praxis, Stolpersteine, Erfahrungsaustausch mit den Teilnehmern
 Stefan Nitsche, Kreissparkasse Euskirchen
- 5. Skills – Qualifikationen – Methoden | nachhaltige Konzepte zur Mitarbeiter-Qualifizierung im BC**
 - Das BC in der Sparkassenwelt: Bandbreite der Projekte und sich daraus ergebende Anforderungen für die PE
 - Welche Skills für welche Aufgabe? | fachliche, methodische und kommunikative Kompetenzen
 - Theorie vs. Praxis: Mikrotrainings und Simulationstrainings für mehr Sicherheit
 Peter Gesser und Christian Döking, GESSER.biz – Spezialisten für mediale Kommunikation
- 6. Support und Kompetenz | Das Unterstützungsangebot der Deutsche Leasing für Business-Center**
 - Vorstellung der Einheit GSK/GK der Deutsche Leasing AG
 - Maßgeschneiderte Trainingsbausteine für den fallabschließenden Produktverkauf am Telefon
 - Schlanke und schnelle Produkte für den Verkauf am Telefon zur Unterstützung Ihrer BeraterInnen in den Business-Centern
 Thomas Tronnier, Deutsche Leasing
- 7. Dialog-Café – Open Network Business-Center**
 - Wissen und Erfahrungen austauschen
 - Aktuelle Trends beleuchten
 - Kontakte knüpfen
 Rabea Diederich-Dyckmanns, Sparkasse Dortmund & Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen