

10.10. & 11.10.2023

## 5. Fachtagung

### Digitales Beratungs- Center (DBC) - Business-Center (BC)

### Hybride Durchführung

Die Veranstaltung wird neben der Präsenz-Teilnahme auch in der Online-Variante angeboten. Wählen Sie zwischen den zwei Zugangswegen zu dieser Veranstaltung:

-  lokal am Veranstaltungsort oder
-  online im virtuellen Konferenzraum  
(Video und Ton der Veranstaltung vor Ort werden live in den virtuellen Raum übertragen)

### Digitale Beratungs-Center & Business-Center als leistungsstarke Vertriebsseinheiten etablieren

Für erfolgreich agierende Sparkassen spielen u. a. vertriebllich überzeugende sowie kundenorientiert ausgerichtete mediale Vertriebsseinheiten 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. Viele Sparkassen beschäftigen sich daher 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 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 Vertriebsseinheiten

#### Anmeldung zur Tagung

 Gern kann Ihre Personalabteilung einfach und schnell Sie über das Portal der Sparkassenakademie unter [ska.nrw/15.008](https://ska.nrw/15.008) anmelden. Sofern sie noch nicht über einen Zugang verfügt, kann eine Benutzerkennung über unser Akademieportal mit folgendem Link: [Registrierung Akademieportal \(sparkassenakademie-nrw.de\)](https://sparkassenakademie-nrw.de) angefordert werden.

 A. Sollten Sie in **Präsenz** dabei sein, buchen Sie bitte über den **Termin „Vor Ort-Teilnahme“**.

Hier haben Sie auch die Möglichkeit, sich mit der Anmeldung **vier Workshops** auszusuchen.

 **Hotels** der Sparkassenakademie NRW für eine geplante Zimmerreservierung finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum in der Rubrik Übernachtung.

 B. Sollten Sie **online** dabei sein, buchen Sie bitte über den **Termin „Online-Teilnahme“**.

Eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der - wie im Programm angegebenen - **Online-Workshops** direkt „live“ auswählen.

 **Angebotsnummer:** 15.008

**Ihre Investition:** 695 €

**Tagungsort:** Sparkassenakademie NRW  
Hörder Burgplatz 1  
44263 Dortmund  
oder virtueller Konferenzraum



 Ab 09:00 Begrüßungskaffee bzw. Onboarding

 09:30 - 10:00 Uhr  
**Begrüßung | Eröffnung**  
Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW & Peter Gesser, GESSER.biz | Spezialisten für mediale Kommunikation

 10:00 - 11:00 Uhr  
**DSGV Projekt "VdZ PK 2.1 Optimierung der Marktbearbeitung (OptiMa)"**  
Thomas Glutting, DSGVO, Berlin

 11:00 - 11:30 Uhr  
**Kaffeepause - Time to Talk - Info-Markt**

 11:30 - 13:00 Uhr  
**Workshops (1. Durchgang)**

 13:00 - 14:15 Uhr  
**Mittagspause - Time to Talk - Info-Markt**

 14:15 - 15:45 Uhr  
**Workshops (2. Durchgang)**

 15:45 - 16:15 Uhr  
**Kaffeepause - Time to Talk - Info-Markt**

 16:15 - 17:30 Uhr  
**FAIRänderung - oder manchmal kommt es anders, weil man denkt!**  
Johannes Warth, Schauspieler, Entertainer und Trainer mit einem breitgefächerten Instrumentarium aus vier Jahrzehnten Bühnen- und Seminarerfahrung, welches er kreativ, ermutigend und Impuls gebend, einsetzt

 Ab 18:00 Uhr  
**Einladung zum gemeinsamen Abendprogramm im Restaurant Mu-Kii**

 Ab 09:00 Uhr Begrüßungskaffee bzw. Onboarding

 09:30 - 10:00 Uhr  
**Begrüßung - Start in den Tag & Ausblick 2024**  
Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW & Peter Gesser, GESSER.biz | Spezialisten für mediale Kommunikation

 10:00 - 11:00 Uhr  
**Aktuelles der FI: Planung für 2023 / Ausblick für 2024**  
Holger Schmidt, Finanz Informatik, Münster

 11:00 - 11:30 Uhr  
**Kaffeepause - Time to Talk - Info-Markt**

 11:30 - 13:00 Uhr  
**Workshops (3. Durchgang)**

 13:00 - 14:15 Uhr  
**Mittagspause - Time to Talk - Info-Markt**

 14:15 - 15:45 Uhr  
**Workshops (4. Durchgang)**

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



Sie haben konkrete Themenwünsche oder Fragestellungen?

### Ihre Ansprechpartner

#### Konzeption und Beratung:



**Edmund Honermann**

Tel.: 0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

#### Anmeldung und Organisation:



**Carolin Pawelczyk**

Tel.: 0231 22240-537

carolin.pawelczyk@ska.nrw

# Workshops

	Workshops Digitales Beratungs-Center	Workshops Business-Center	Workshops übergreifend
1. Durchgang online 2.,3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	<p><b>1. Mitarbeitergewinnung - Mitarbeiter-Recruiting - Arbeitgeberattraktivität für DBC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die attraktive &amp; moderne Aussendarstellung</li> <li>Anforderungsprofil (des Bewerbers) vs. Leistungsprofil (des Arbeitgebers)</li> <li>Ein strukturiertes Recruiting als Garant für Zufriedenheit aller Beteiligten</li> <li>"Wodurch ist es bei uns cool!" vs. "Wodurch ist es bei uns cooler!"</li> </ul> <p>Monika Rohrhirsch &amp; Peter Gschwendtner, AFPUK GmbH</p>	<p><b>7. BC - Karrierepfad im gewerblichen Kundengeschäft - Talent Factory Business-Center</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wert(es)schöpfung lernen und intrinsische Motivation aktivieren</li> <li>Bindung des Potenzials durch verlässliche Personalentwicklung nach Plan</li> <li>Unternehmerisches Handeln und Denken für mehr Effizienz</li> <li>Wodurch erreichen wir langfristige Kompetenzretention zur Legitimierung aller Ausbildungsanstrengungen?</li> </ul> <p>Dennis Büchler, AFPUK GmbH</p>	<p><b>13. Das Grafiktablett in der medialen Beratung effizient einsetzen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Freie Visualisierung einfach erstellen</li> <li>Mit Teil-Visualisierung effizient arbeiten</li> <li>Praxisbeispiele aus den Beratungsprozessen</li> </ul> <p>Peter Gesser, GESSER.biz   Spezialisten für mediale Kommunikation &amp; Michael Schaffstein, Wacom Europe GmbH</p>
2. Durchgang online 1.,3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	<p><b>2. Ganz einfach Wertpapiere im DBC verkaufen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Spagat zwischen ISP und OSPlus_neo</li> <li>technische Voraussetzungen</li> <li>Erfahrungsaustausch unter ExpertenInnen</li> </ul> <p>Jörn Goßling, Sparkasse Vest Recklinghausen</p>	<p><b>8. (Re)Aktivierung von BC's</b></p> <p>Die Kommunikation der KD Gespräche stärker auf die vertrieblichen Möglichkeiten ausrichten. Durch eine bewusste Strukturierung des GSK Checks gelingt die regelmäßige Integration des Checks in KD Gespräche. Mit der gezielten Verbindung der Vertriebsthemen steigt die Informationsqualität und damit die Möglichkeit neuer Vertriebsansätze.</p> <p>Thorsten Booß, Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH</p>	<p><b>14. Insights und Herausforderungen beim digitalen Kundenservice</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Welche Maßnahmen sind geplant</li> <li>Strategische Ausrichtung aus Sicht des DSGVO</li> <li>Dialogkanäle <ul style="list-style-type: none"> <li>Bot-Strategie</li> <li>Chatbot</li> <li>Voicebot</li> <li>Messenger (WhatsApp, Apple Messages)</li> </ul> </li> <li>Chancen und Risiken Generativer KI (wie z.B. ChatGPT...)</li> </ul> <p>Marco Massier, DSGVO</p>
3. Durchgang online 1., 2. & 4. Durchgang nur in Präsenz	<p><b>3. Mobiles Arbeiten im digitalen Vertrieb - Trends, Chancen und praktische Tipps</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formate: Wie gestalte ich erfolgreiche digitale Meetings?</li> <li>Führung: Wie führe ich ein Team erfolgreich digital?</li> <li>Mindset: Wie unterstütze ich den digitalen Austausch und die Zusammenarbeit?</li> <li>Praxisbericht: Erfahrungswerte der letzten Jahre im Digitalen Beratungs-Center der Sparkasse</li> </ul> <p>Felix Monsees, Sparkasse Rotenburg Osterholz</p>	<p><b>9. Mobiles Arbeiten in der digitalen Beratung im Business-Center</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chance zur Steigerung der Arbeitsplatzattraktivität</li> <li>Auswirkung auf's Team und die Zusammenarbeit</li> <li>Herausforderung im Arbeitsalltag</li> </ul> <p>Thorsten Schenk, Sparkasse Dortmund</p>	<p><b>15. Mobile first - Aktuelles rund um die App-Sparkasse &amp; Sparkasse-Business</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aktuelles, Weiterentwicklung &amp; Handlungsfelder</li> <li>Strategisches Zielbild S-Apps</li> </ul> <p>Stefan Brinkmann, DSGVO</p>
4. Durchgang online 1., 2. & 3. Durchgang nur in Präsenz	<p><b>4. Beratungskompetenz 2.0 - Potenzialhebung durch maximale Überzeugungskraft</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Umgang mit Herausforderungen im digitalen Kundengespräch</li> <li>Kampagnen und Anspanneanlässe, mit den größten Potenzialen</li> <li>Einwandbehandlung ohne Gegenargumentation</li> <li>Techniken des FBIs zur Überzeugung am Telefon</li> </ul> <p>Alina Gewiß &amp; Dr. Tim Felten, Learn IO GmbH</p>	<p><b>10. Omnikanale Kundenansprache mit dem IAM FK - was Sie alles wissen sollten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ist meine Sparkasse „ready“ für IAM FK?</li> <li>Standardansprachen FK: was kommt wann?</li> <li>Wie funktioniert das IAM für FK?</li> <li>Welche Besonderheiten gibt es?</li> </ul> <p>Daniela Schulze, DSGVO &amp; Sven Sekowsky, Kampmann Management Consultants</p>	<p><b>16. Gewaltprävention</b></p> <p>Deeskalation - zunehmende Aggression, die gesunkene Hemmschwelle und Respektlosigkeit, verbale und psychische Gewalt am Telefon, angriffsfreie Kommunikation und Stressbewältigung - nutzen Sie die Erfahrung, wie die Polizei-Leitstellen damit umgehen</p> <p>Peter Jördell, gesund bleiben GbR</p>
1., 2., 3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	<p><b>5. Mehrere Wege - Ein Ziel: mehr digitale Beratung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ausgangslage - Die aktuelle Situation der Sparkassen</li> <li>DBC vs. Hybridberatung (Erfahrungsberichte aus Sparkassen)</li> <li>Kommunikation gegenüber MitarbeiterInnen und Kunden</li> </ul> <p>Meike Daßler &amp; Christian Döking, GESSER.biz   Spezialisten für mediale Kommunikation, Maribelle Mehler, Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert &amp; MitarbeiterIn aus einer Sparkasse</p>	<p><b>11. 365-Tage BC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Unser Weg zum BC – Von der Idee über die Strategie bis zum Praxisstart</li> <li>Die Zielsetzungen und Leitplanken der Sparkasse</li> <li>Hürden und Stolpersteine in der Umsetzung</li> <li>Das erste Jahr Echtbetrieb: Erfahrungen und Justierung</li> <li>Erfahrungsaustausch mit den TeilnehmerInnen</li> </ul> <p>Ulrich Leibold &amp; Thomas Skubatz, Sparkasse Essen</p>	<p><b>17. Agiles Führen und Arbeiten - mit agilen Workhacks die Zusammenarbeit im Team verbessern</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die agile, selbstorganisierte Netzwerkorganisation am Beispiel der Sparkasse Bremen</li> <li>Meetings effizienter gestalten mit Kanban, Daily Stand-ups &amp; Timeboxing</li> <li>Das Konsent-Prinzip: Nachhaltige Entscheidungen treffen im Team</li> <li>Mit dem 360 Grad Feedback valide Rückmeldungen geben &amp; erhalten</li> <li>Mit der Retrospektive regelmäßig die Zusammenarbeit reflektieren &amp; verbessern</li> </ul> <p>Interesse an einem Einblick in agile Methoden, die Dein Team dabei unterstützen mehr Verantwortung zu übernehmen? Dann findest Du hier einen Auszug bereits erprobter Methoden einer Sparkasse, die eine Netzwerkorganisation mit selbstorganisierten Teams ohne Hierarchien eingeführt hat.</p> <p>Andreas Eilers &amp; Alexander Stange, Open Agile GmbH</p>
	<p><b>6. Dialog Café DBC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Austausch über Strategien, Personal und flexibles Arbeiten</li> <li>Aktuelle Trends beleuchten</li> <li>Kontakte knüpfen</li> </ul> <p>Marcel Eigen &amp; Georg Fengler, Sparkasse Dortmund</p>	<p><b>12. Dialog Café BC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wissen und Erfahrungen austauschen</li> <li>Aktuelle Trends beleuchten</li> <li>Kontakte knüpfen</li> </ul> <p>Rabea Diederich-Dyckmanns, Sparkasse Dortmund &amp; Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen</p>	