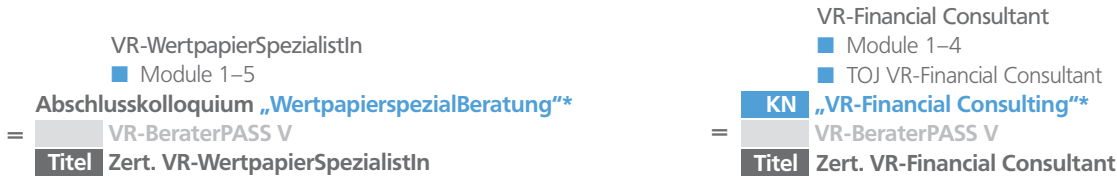


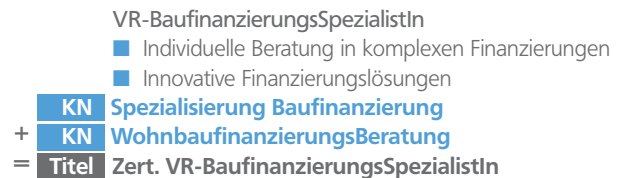


# ENTWICKLUNGSWEGE

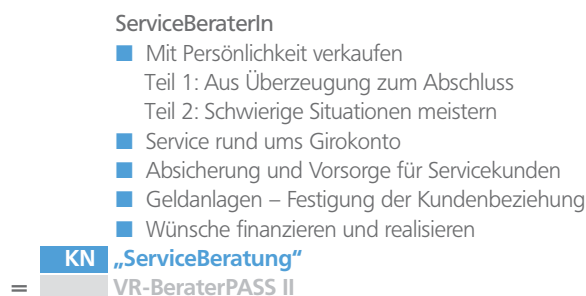
# Privatkundengeschäft



SPEZIALISIERUNG



BASISQUALIFIZIERUNG



\* Für die Teilnahme am KompetenzNachweis ist der erfolgreiche Abschluss des darunter liegenden KompetenzNachweises erforderlich.

# Privatkundengeschäft/ spezielle Entwicklungswege

## KundenServiceCenter-AgentIn

- „Der KSC-Agent – die telefonische Visitenkarte der Bank“ – kompetent und erfolgreich telefonieren im Inbound
- „Bei Anruf Termin!“ – kompetent und erfolgreich telefonieren im Outbound
- „Erfolgreich telefonieren in schwierigen Situationen“ – Reklamationen kundenorientiert und erfolgreich bearbeiten

**KN** „KundenServiceCenter-AgentIn“

**Titel** Zert. KundenServiceCenter-AgentIn

## ImmobilienBeraterIn

- Modul 1 – Vertrieb machen
- Modul 2 – Bewertung und Rechtsgrundlagen beherrschen

**KN** „ImmobilienBeratung“

**Titel** Zert. ImmobilienBeraterIn



# ENTWICKLUNGSWEGE

# Firmenkundengeschäft

## FirmenkundenBetreuerIn

- Gespräche in schwierigen Situationen erfolgreich führen
- Entwicklung von Betreuungskonzepten
- Rechtliche und betriebswirtschaftliche Aspekte der Unternehmensentwicklung und Unternehmenssicherung
- Steuerliche Aspekte der Unternehmensentwicklung und Unternehmenssicherung

**KN** „FirmenkundenBetreuung“\*

+ **Titel** FachwirtIn BankCOLLEG

= **Titel** Zertifizierte/r FirmenkundenBetreuerIn (VR)

## Qualifizierte/r FirmenkundenBeraterIn

- Investitions- und Finanzplanung sowie Vertiefung Bilanzanalyse
- Umgang mit intensiv zu betreuenden Kreditengagements
- Volkswirtschaftliche Einflüsse auf das Firmenkundengeschäft
- Kreditentscheidung im Firmenkundengeschäft
- Die Unternehmensfinanzierung für Existenzgründer
- Vermögensberatung im Firmenkundengeschäft
- Erfolgreiche Gespräche mit Firmenkunden – Beratungstraining

**KN** „Qualifizierte FirmenkundenBeratung“\*

## Qualifizierte/r Electronic BankingBeraterIn

- Strategien, Konzepte und Methoden – mit Electronic Banking erfolgreich im Wettbewerb
- FinanzVerbund im Electronic Banking effizient nutzen – Impulse, Perspektiven und Produkte
- Electronic Banking – rechtliche Kompetenzen intensivieren
- Vom Gießkannenprinzip zum maßgeschneiderten Kundengespräch – Electronic Banking-Lösungen individualisieren, kundengerecht kommunizieren
- Arbeitseffizienz im Electronic Banking – Beziehungen fördern und Prozesse gestalten
- Zahlungsverkehr im Electronic Banking: Signale erkennen, Chancen wahrnehmen

**KN** „Qualifizierte Electronic BankingBeratung“\*

**Titel** Qualifizierte/r Electronic BankingBeraterIn (VR)

## FirmenkundenBeraterIn

- Betriebswirtschaftliche Zusammenhänge im Unternehmen kennen, verstehen und erleben
- Jahresabschlussanalyse
- Kreditsicherheiten im Firmenkundengeschäft
- Praktischer Einsatz von betriebswirtschaftlichen Auswertungen
- Einsatz des VR-Rating im Firmenkundengeschäft
- Bonitätsprüfung bei nicht bilanzierenden Kunden
- Einführung in die Beleihungswertermittlung für gewerbliche Objekte
- Verkaufstraining für Firmenkundenberater

**KN** „FirmenkundenBeratung“

## Electronic BankingBeraterIn

- Grundlagen der Vertriebsunterstützung für EB-BeraterInnen
- eCommerce im Electronic Banking
- VR-Pay
- Electronic Banking-Verkaufstraining

**KN** „Electronic BankingBeratung“

\* Für die Teilnahme am KompetenzNachweis ist der erfolgreiche Abschluss des darunter liegenden KompetenzNachweises erforderlich.



WIR STEHEN IHNEN GERN ZUR VERFÜGUNG

Die Kontaktdaten des Teams Markt Bank  
finden Sie auf Seite 147.