



An die
Kreditgenossenschaften

Ansprechpartner: Susanne Froning
Durchwahl: 0251 7186-8213
Direktfax: 0251 7186-8199
E-Mail: susanne.froning@rwgv.de

Rösrath, 19.02.2015

Neue Modulreihe:

"ZERTIFIZIERTE FIRMENKUNDENASSISTENZ"

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Mai 2015 startet unsere neue Modulreihe "Zertifizierte FirmenkundenAssistenz".

Die Seminarreihe setzt sich aus den folgenden Modulen (1-5) zusammen.

- (1) FS 6101 "Vertriebsunterstützung in der ganzheitlichen Firmenkundenbetreuung"
- (2) FS 6102 "Kontoservice und Zahlungsverkehr"
- (3) FS 6103 "Kreditantragsbearbeitung und Engagementbegleitung"
- (4) FS 6104 "Interne und externe Kommunikation erfolgreich gestalten"
- (5) FN 610 "Kompetenznachweis FirmenkundenAssistenz"

Weitere Details (Inhalte/ Zielgruppe/ Termine usw.) zu den einzelnen Seminaren entnehmen Sie bitte den beigefügten Modulbeschreibungen.

Um eine optimale Vorbereitung auf den Kompetenznachweis zu gewährleisten, empfehlen wir Ihnen die Buchung der gesamten Modulreihe.

Für Ihre Anmeldungen verwenden Sie bitte das anliegende Formular oder buchen Sie ganz einfach und bequem online über unser Serviceportal www.rwga-serviceportal.de/

Mit freundlichen Grüßen

Rheinisch-Westfälische Genossenschaftsakademie

gez. Kurt Beilfuss

gez. Susanne Froning

Qualifikation braucht einen Partner. www.rwga.de

Sitz des Unternehmens: Münster • Registergericht: Münster • Vereinsregister-Nr.: VR 4350

Vorstandsmitglieder: Ralf W. Barkey (Vorsitz) – Siegfried Mehring • Vorsitzender des Verwaltungsrates: Klaus Geurden

Hinweis: Es gelten die „Sonderbedingungen des RWGV für die Teilnahme an Bildungsveranstaltungen“ der Akademie.



FS 6101 "Vertriebsunterstützung in der ganzheitlichen Firmenkundenbetreuung"

- ZIELGRUPPE:** Mitarbeiter mit Bankausbildung, die eine Tätigkeit als Assistenz in der Firmenkundenbank anstreben, oder erste Erfahrungen gesammelt haben.
- IHR NUTZEN:** Sie erkennen die Bedeutung des Firmenkundengeschäfts. Sie lernen die Betreuungsphilosophie der Genossenschaftlichen Beratung im Firmenkundengeschäft (VR-FinanzPlan Mittelstand) kennen und sind in der Lage, Kundengespräche im Sinne des Betreuungskonzeptes vor- und nachzubereiten. Dies umfasst auch die Signalerkennung für Zusatzgeschäft, die Vorbereitung von Kundenangeboten sowie die Informationsrecherche rund um den Kunden.
- INHALT:** Firmenkundengeschäft- Bedeutung und Rahmenbedingungen.
Ganzheitliche Betreuung in der Philosophie der Genossenschaftlichen Beratung im Firmenkundengeschäft (VR-Finanzplan Mittelstand).
Die Rolle der Assistenz als Bindeglied zwischen Firmenkundenberatern und -betreuern, Kunde, Marktfolge sowie internen und externen Spezialisten.
Signalerkennung aus der Geschäftsbeziehung und den wirtschaftlichen Unterlagen.
Vor- und Nachbereitung von Kundengesprächen (inkl. Unternehmensexposés).
Vorbereitung von Kundenangeboten.
Durchführung von Recherchen (Kunde/ Wettbewerb/ Branche).
Selbstorganisation und Zeitmanagement.
Umsetzungstraining.
- TERMIN/ORT:** 20.-22.05.2015 in der Region Münster
- IHRE INVESTITION:** 590 EUR zzgl. Bewirtungs- und ggfs. Übernachtungskosten



FS 6102 "Kontoservice und Zahlungsverkehr"

- ZIELGRUPPE:** Mitarbeiter mit Bankausbildung, die eine Tätigkeit als Assistenz in der Firmenkundenbank anstreben, oder erste Erfahrungen gesammelt haben.
- IHR NUTZEN:** Sie können den Kontoservice unter Berücksichtigung der Gesellschaftsform des Unternehmens rechtssicher leisten und den Kunden in Fragen des Zahlungsverkehrs unterstützen.
- INHALT:**
- Kontoservice für Firmenkunden
 - Kontoeröffnung und Vollmachtenerteilung
 - Legitimation bei verschiedenen Rechtsformen
 - Wirtschaftlich Berechtigter und Geldwäschegesetz
 - Bankauskünfte einholen und erteilen
 - Zahlungsverkehr
 - Grundlagen SEPA
 - Grundlagen des Kartengeschäfts
 - elektronische Zahlungssysteme
 - Onlinebanking für Firmenkunden
 - Grundlagen des Auslandszahlungsverkehrs
- TERMIN/ORT:** 16.-17.06.2015 in der Region Münster
- IHRE INVESTITION:** 410 EUR zzgl. Bewirtungs- und ggfs. Übernachtungskosten



FS 6103 "Kreditantragsbearbeitung und Engagementbegleitung"

- ZIELGRUPPE:** Mitarbeiter mit Bankausbildung, die eine Tätigkeit als Assistenz in der Firmenkundenbank anstreben oder erste Erfahrungen gesammelt haben.
- IHR NUTZEN:** Sie kennen die rechtlichen Anforderungen an die Offenlegung der wirtschaftlichen Verhältnisse und an die Bildung von Kreditnehmereinheiten. Sie unterstützen die Kreditantragsbearbeitung durch Anforderung und Zusammenstellung der notwendigen Unterlagen, durch Erstellung der Kapitaldienstfähigkeitsberechnung und durch Erstellen des Sicherheitenstatus auf Basis vorliegender Auswertungen.
- INHALT:**
- Grundlagen §18 und 19,2 KWG
 - Erstellung VR-Rating (Mittelstand/ Oberer Mittelstand)
 - Vorbereitung des Kreditantrags/-votums
 - notwendige Unterlagen
 - Grundlagen der Kreditbesicherung
 - Kapitaldienstfähigkeitsermittlung
- TERMIN/ORT:** 17. -18.08.2015 in der RWGA Forsbach
- IHRE INVESTITION:** 410 EUR zzgl. Bewirtungs- und ggfs. Übernachtungskosten



FS 6104 "Interne und externe Kommunikation erfolgreich gestalten"

- ZIELGRUPPE:** Mitarbeiter mit Bankausbildung, die eine Tätigkeit als Assistenz in der Firmenkundenbank anstreben oder erste Erfahrungen gesammelt haben.
- IHR NUTZEN:** Sie formulieren professionelle und kundenorientierte Briefe und E-Mails in einer klaren Sprache, in einem ansprechenden Ton, ohne Phrasen, Amts- oder Papierdeutsch. Sie lernen Formulierungstipps kennen und setzen diese um. Am Telefon können Sie überzeugende und vertriebsorientierte Gespräche führen und gehen dabei sicher mit Einwänden und Vorwänden um. Termine werden professionell und gezielt vereinbart. Sie lernen den souveränen Umgang mit Beschwerden und können Reklamationen in ein Instrument der Kundenbindung wandeln.
- INHALT:**
- Moderne Businesskorrespondenz
 - Grundlagen für gelungene schriftliche Kommunikation
 - Aufbau und Gestaltung von Geschäftsbriefen
 - Regeln für E-Mail-Korrespondenz

 - Erfolgreiche Kundenkontakte per Telefon
 - Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
 - Persönliche Wirkungsmittel - die Macht der Stimme
 - Aktive Ansprache bei Terminvereinbarungen und Nachfassaktionen

 - Kundennutzenargumentation und Einwandbehandlung
 - Umgang mit Reklamationen und schwierigen Situationen
 - Praktische Übungen
- TERMIN/ORT:** 11.-12.11.2015 in der RWGA Forsbach
- IHRE INVESTITION:** 390 EUR zzgl. Bewirtungs- und ggfs. Übernachtungskosten



FN 610 "Kompetenznachweis FirmenkundenAssistenz"

- ZIELGRUPPE:** Mitarbeiter mit Bankausbildung, die eine Tätigkeit als Assistenz in der Firmenkundenbank anstreben, oder erste Erfahrungen gesammelt haben.
- IHR NUTZEN:** Sie erbringen den Nachweis der fachlichen, methodischen, sozialen und persönlichen Kompetenz in der FirmenkundenAssistenz. Über das Ergebnis erhalten Sie am Tag der Prüfung eine qualifizierte Rückmeldung und im Anschluß ein Zeugnis.
- Zertifikat: Nach Abschluss dieses Kompetenznachweises erhalten Sie den Titel "Zertifizierte FirmenkundenAssistenz".
- VORAUSSETZUNG:** Inhalte der Module FS 6101 bis FS 6104
- Prüfformen: Klausur
Fallpräsentation mit Nachfragegespräch
- TERMIN/ORT:** 27.11.2015 in der Region Münster
- IHRE INVESTITION:** 530 EUR zzgl. Bewirtungs- und ggfs. Übernachtungskosten