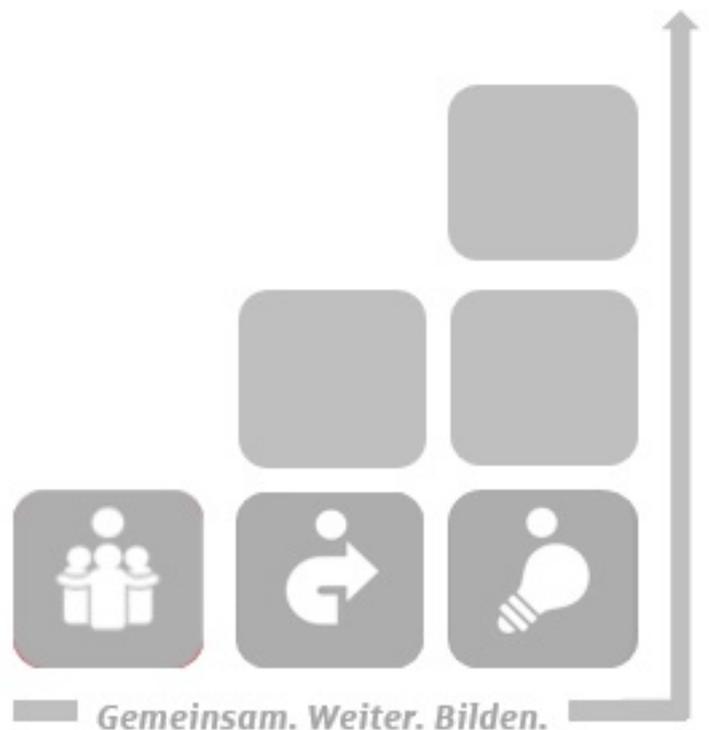


## Meine Veranstaltungen

---



## INHALTSVERZEICHNIS

A00-0026 Screen-Sharing und Co-Browsing in der medialen Beratung vertrieblich nutzen .....	3
A04-0152 Schulungsangebot zum Rollout Business Center / Business Line / Service-Line .....	5
A06-0018 Beraten auf Distanz - mit digitalen Medien erfolgreich im Vertrieb (OptiMa) ..	7
A06-0024 Ganz einfach ... medial beraten (Kompaktseminar) - Videoberatung mit Skype for Business (OptiMa) .....	10
E00-0045 Vorstellungsgespräche im Videodialog .....	12
L03-0013 Authentisch vor der Kamera .....	15

## Inhouseangebot "Screen-Sharing und Co-Browsing in der medialen Beratung vertrieblich nutzen"

Screensharing und Co-Browsing sind grundlegende Interaktionsformen in der medialen Beratung zur Bewältigung komplexer Serviceprozesse. Diese Veranstaltung zeigt Ihnen Möglichkeiten für eine moderne Beratung auf.

**Produktnummer: A00-0026**

### Zielgruppe

- Berater\*innen im medialen/digitalen Kundenberatungscener
- Mitarbeiter\*innen, die mit Kunden über den Textchat kommunizieren

### Ihr Nutzen

Die Teilnehmer\*innen kennen die Interaktionsformen Screensharing und Co-Browsing in der medialen Beratung zur Bewältigung komplexer Serviceprozesse und können Cross-Selling- und Beratungsansätze erkennen und in eine mediale Beratung überleiten. Sie sind im Rahmen von Live-Beratungen in der Lage, die Optionen Screensharing und Co-Browsing für Vertriebsprozesse effizient zu nutzen und wissen, wie sie Medien wie die Internetseite ihres Unternehmens, Beratungsunterlagen oder OSPlus\_neo in der Beratungssituation zielführend einsetzen.

### Referent(en)

- Peter Gesser, GESSER Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

### Termine:

Auf Anfrage

**Dauer: 1 Tag**

**Max. Teilnehmerzahl: 0**

### Preis:

Auf Anfrage

### Seminarorganisation

**Antje Förster**

Tel.: 06131 145-371

E-Mail: antje.foerster@sv-rlp.de

### Ansprechpartner Akademie:

**Konzeption**

**Michaela Volz**

Tel.: 06131 145-349

E-Mail: michaela.volz@sv-rlp.de

### Ansprechpartner Verband:

**Fachthema**

**Heiko Trauth**

Tel.: 06131 145-337

E-Mail: heiko.trauth@sv-rlp.de



## **Inhalt**

- Erfahrungsabgleich zur medialen Beratung
- Die Zielsetzungen in der medialen Beratung im Inbound-Service
- Grenzen der medialen Beratung
- Technische Grundlagen - Umgang mit dem Beratercockpit
- Voraussetzungen auf der Kundenseite/vom Notebook über das Tablet bis hin zum Mobiltelefon
- Schnittstellen für einen Kanalwechsel
- Die Interaktionsformen Screensharing und Co-Browsing
- Medieneinsatz in der medialen Beratung (Webseiten, Formulare, PDF-Dokumente, Grafikdateien, etc.)
- Medien online individualisieren/Umgang mit den Zeichenoptionen im Berater Cockpit oder einem Grafiktablett
- Zum Abschluss kommen/Prozesse sicher abschließen

## **Hinweise**

Anmerkung: Zur Vertiefung der Seminarinhalte und Sicherung des Lerntransfers empfiehlt sich ein individuelles Simulationstraining mit der im Haus genutzten Technik.

## Inhouseangebot "Schulungsangebot zum Rollout Business Center / Business Line / Service-Line"

Resultierend aus dem DSGVO-Projekt „VdZ FK - Erhöhung Rolloutfähigkeit Business-Center“ ist im Dezember 2022 ein regionaler Rollout zur Einführung eines Business-Centers oder einer Ausbaustufe gestartet. Mit unserem Trainingsangebot unterstützen wir Sie bei der Schulung Ihrer Mitarbeiter:innen.

**Produktnummer: A04-0152**

### Zielgruppe

- Firmenkunden
- Geschäftskunden / Gewerbekunden

### Ihr Nutzen

- Profitieren Sie von individuellen Angeboten mit erfahrenen Trainern.

### Referent(en)

- Thorsten Booß, Banking Partner, Beratung/ Marketing/Training
- Peter Gschwendtner, Akademie für Persönlichkeit & Kommunikation
- Peter Gesser, biz / Spezialisten für mediale Kommunikation

### Termine:

Auf Anfrage

### Dauer:

**Max. Teilnehmerzahl: 0**

### Preis:

Auf Anfrage

### Seminarorganisation

#### **Sabine Adolph**

Tel.: 06131 145-214

E-Mail: [sabine.adolph@sv-rlp.de](mailto:sabine.adolph@sv-rlp.de)

### Ansprechpartner Akademie:

#### **Konzeption**

#### **Michaela Volz**

Tel.: 06131 145-349

E-Mail: [michaela.volz@sv-rlp.de](mailto:michaela.volz@sv-rlp.de)

### Ansprechpartner Verband: Fachthema

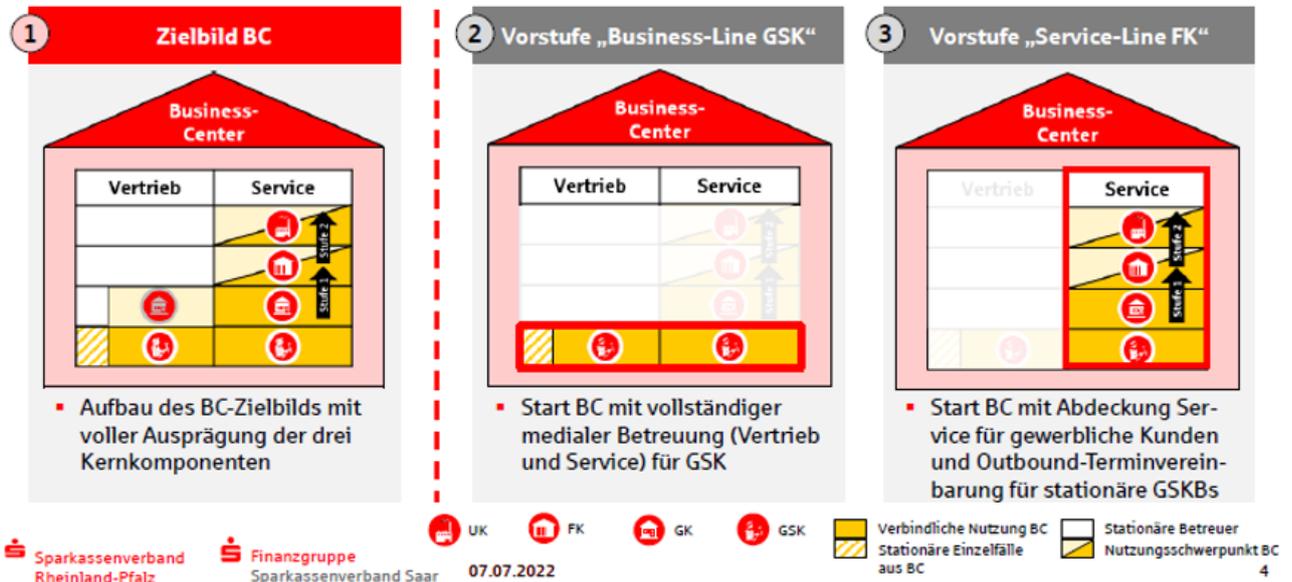
#### **Marco Froning**

Tel.: 06131 145-323

E-Mail: [marco.froning@sv-rlp.de](mailto:marco.froning@sv-rlp.de)

**Inhalt**

Der Aufbau eines Business Centers kann in unterschiedlichen Vorstufen erfolgen.



Mit unserem modularen Trainingskonzept wählen Sie die für Ihr Haus passenden Bausteine aus oder nutzen fertige Gesamtkonzepte.

Details entnehmen Sie bitte der beigefügten Anlage.

Sprechen Sie uns an, wir beraten Sie gerne.

## Inhouseangebot "Beraten auf Distanz - mit digitalen Medien erfolgreich im Vertrieb (OptiMa)"

Beratung auf Distanz, bisher Alltag in Kunden-Service-Centern, Digitalen Beratungs-Centern und Business-Centern, wird nun auch für Berater aller Kundensegmente, die bisher in den Filialen arbeiten ein gängiger Kontaktweg. Dennoch gut im Kontakt mit Kunden zu sein, spielt eine große Rolle. Auch wenn die zunehmenden Lockerungen wieder mehr Kontakt ermöglichen, werden die digitalen Beratungsmöglichkeiten künftig eine größere Rolle (vielleicht die größte Rolle) im Sparkassenvertrieb spielen. #optima

**Produktnummer: A06-0018**

### Zielgruppe

- Berater, aus dem Bereich Vertrieb/Medialer Vertrieb/KSC/BC

### Ihr Nutzen

- Sie können Ihre Kunden souverän über die verschiedenen digitalen Kanäle beraten.

### Referent(en)

- Peter Gesser, GESSER.biz
- Peter Gesser | Trainer - Coach - Moderator - Autor
- <https://gesser.biz/unternehmen/profil/>

### Termine:

Auf Anfrage

**Dauer: 13 Stunden**

**Max. Teilnehmerzahl: 0**

### Preis:

Auf Anfrage

### Seminarorganisation

**Antje Förster**

Tel.: 06131 145-371

E-Mail: [antje.foerster@sv-rlp.de](mailto:antje.foerster@sv-rlp.de)

### Ansprechpartner Akademie:

**Konzeption**

**Michaela Volz**

Tel.: 06131 145-349

E-Mail: [michaela.volz@sv-rlp.de](mailto:michaela.volz@sv-rlp.de)

### Ansprechpartner Verband: Fachthema

**Heiko Trauth**

Tel.: 06131 145-337

E-Mail: [heiko.trauth@sv-rlp.de](mailto:heiko.trauth@sv-rlp.de)

## Inhalt



Modularer Aufbau

Die Module 1-3 und 5 werden online umgesetzt.

### Modul 1 - Rein telefonische Beratung

### Modul 2 - Beratung mit Unterlagen über Post- oder E-Mailversand

### Modul 3 - Vollständig digitale Beratung mit GoToMeeting Simulationstraining

Details zu den Inhalten der Module entnehmen Sie bitte der beigefügten Präsentation.

### Modul 4 - Präsenztraining

Simulation der Beratungssituationen im Dreier-Setting

- Berater – 2. Berater in Kundenrolle – Trainer
- Aufzeichnung der Beratungssituation aus der Kundenperspektive
- Feedback zur Simulation anhand der Videoaufzeichnung durch Trainer und 2. Berater

Schwerpunkte Feedback

- Ergonomie und Effizienz am Arbeitsplatz
- Umgang mit der Technik
- Sprachliches Verhalten und Beratungsmethodik

### Modul 5 - Simulationstraining als Onlinetraining

Simulation der Beratungssituationen im Dreier-Setting

- Berater – 2. Berater in Kundenrolle – Trainer (wird online über GTM zugeschaltet)
- Aufzeichnung der Beratungssituation aus der Kundenperspektive
- Feedback über GoToMeeting durch Trainer



Schwerpunkte Feedback

- Veränderungen zum letzten Training - Transfer
- Sprachliches Verhalten und Beratungsmethodik
- Umgang mit komplexen Beratungstrecken

**Hinweise**

# DigitaleAgenda

## **Inhouseangebot "Ganz einfach ... medial beraten (Kompaktseminar) - Videoberatung mit Skype for Business (OptiMa)"**

Das Inhouse-Angebot gibt Ihnen einen ersten kompakten Einblick in mediale Beratung mit Skype for Business.

**Produktnummer: A06-0024**

### **Zielgruppe**

- Kundenberater:innen von Sparkassen

### **Ihr Nutzen**

- Sie erhalten Tipps, Tools und Methoden.

### **Referent(en)**

- Trainer von GESSER.biz

### **Termine:**

Auf Anfrage

**Dauer: 0,5 Tage**

**Max. Teilnehmerzahl: 0**

### **Preis:**

Auf Anfrage

### **Seminarorganisation**

**Antje Förster**

Tel.: 06131 145-371

E-Mail: antje.foerster@sv-rlp.de

### **Ansprechpartner Akademie:**

**Konzeption**

**Michaela Volz**

Tel.: 06131 145-349

E-Mail: michaela.volz@sv-rlp.de

### **Ansprechpartner Verband: Fachthema**

**Heiko Trauth**

Tel.: 06131 145-337

E-Mail: heiko.trauth@sv-rlp.de



### Inhalt

- Mediale Beratung in Sparkassen
- Die Sparkassen im Umbruch | mediale Beratungen: Chancen und Nutzen
- Technische Einrichtung des Arbeitsplatzes des Beraters
- Einführung in Skype
- Mein Arbeitsumfeld ergonomisch einrichten
- Aufbau der Verbindung
- Gesprächsdurchführung bei medialen Erstkontakten
- Umgang mit Beratungsmedien und Visualisierungshilfen
- Wirkung vor der Kamera

### Hinweise

Um Berater:innen umfassend in Sachen Videoberatung zu schulen empfehlen wir, neben einem Seminar, in dem die wichtigsten Themen (zunächst theoretisch) behandelt werden, ein Simulationstraining bzw. Training am Arbeitsplatz von mindestens zwei halben Tagen je Berater:in.

## Webinar "Vorstellungsgespräche im Videodialog"

Gespräche auf Distanz und doch gut im Kontakt mit den Bewerbern zu sein ist wichtig. Auch wenn die zunehmenden Lockerungen in den nächsten Monaten wieder mehr Kontakt ermöglichen, werden digitale Kontaktmöglichkeiten künftig eine große Rolle spielen. Die Basis hierfür sind schnelle Lösungen.

**Produktnummer: E00-0045**

### Zielgruppe

- Personalbereich
- Personalentwicklung

### Ihr Nutzen

- Lernen auf Distanz mit den digitalen Möglichkeiten.
- Die Durchführung erfolgt im ersten Modul über Vitero und ist so sowohl vom Sparkassen-PC als auch im Homeoffice möglich.
- Als Anschlussseminar wird das Simulationstraining digital empfohlen.
- Die Veranstaltung ist als Inhouse-Seminar buchbar.

### Referent(en)

- Peter Gesser, Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

### Termine:

Auf Anfrage

**Dauer: 3 Stunden**

**Max. Teilnehmerzahl: 20**

### Preis:

Teilnehmergebühr: 300,00 €

### Seminarorganisation

**Maria Luukkonen**

Tel.: 06131 145-389

E-Mail: maria.luukkonen@sv-rlp.de

### Ansprechpartner Akademie:

**Konzeption**

**Angelika Schwind**

Tel.: 06131 145-251

E-Mail: angelika.schwind@sv-rlp.de

### Ansprechpartner Verband: Fachthema

**Michaela Volz**

Tel.: 06131 145-349

E-Mail: michaela.volz@sv-rlp.de



### Inhalt

- Einstieg in das Webseminar
  - Technik, Methodik, Themen
- Möglichkeiten und Grenzen des Vorstellungsgespräches im Videochat
  - Phase im Bewerbungsprozess
  - Interaktionsmöglichkeiten
- Technische Grundlagen - Umgang mit den Funktionen der Software
  - Blick auf gängige Anwendungen
  - Entscheidungshilfen für Personaler
- Voraussetzungen auf der Bewerberseite
  - Notebook, Tablet, Smartphone - Betriebssystem und Bildschirmgröße
  - Stabilität und Datenleitung
  - Diskretion im Gesprächsumfeld
- Grundlagen der Bildschirmübertragung
  - Schöne neue Welt - Was kann denn alles am Bildschirm geteilt werden ... und was ist überhaupt sinnvoll?
- Vorgehensweisen und Strategien
  - Einzel- und Gruppensetting
  - Varianten und technische Optionen
- Wie kommt der Bewerber an Infos und Materialien
  - Dokumentenversand über E-Mail und EIPo
  - Dokumente im Download bereitstellen
  - Dateiformat und Lesbarkeit - Barrierefrei Informationen übermitteln
  - Informationen im Internet nutzen - mit Internetlinks informieren
- Vorbereitung und Arbeitsumfeld
  - persönliche Vorbereitung
  - Der optimale Arbeitsplatz - mit wenig Aufwand zu mehr Ergonomie
- Medien online visualisieren, Umgang mit ... Laserpointer und Zeichenwerkzeuge
- Guter Eindruck inklusive: Do's and Don'ts im Videokatalog
  - Mein Haus präsentieren - Was macht meine Sparkasse aus?
  - Stolperfalle "Technik"
  - Stolperfalle "Auftreten vor der Kamera"



**Hinweise**

Das Web-Seminar ist in zwei Einheiten aufgeteilt:

- 09:00 Uhr - 10:30 Uhr, Pause 30 Minuten
- 11:00 Uhr - 12:30 Uhr

## Inhouseangebot "Authentisch vor der Kamera"

In sozialen Medien sind Videosequenzen ein wichtiges Medium. Immer häufiger stehen damit auch Vorständ:innen, Führungskräfte:innen und Mitarbeiter:innen vor der Kamera. Mit ein paar Tipps und etwas Übung machen Sie auch digital eine gute Figur.

**Produktnummer: L03-0013**

### Zielgruppe

### Ihr Nutzen

- Sie lernen wie Sie sich authentisch vor der Kamera präsentieren und Ihre Persönlichkeit über das digitale Format transportieren können.
- Darüber hinaus erhalten Sie Anregungen zur Optimierung Ihrer technischen Ausstattung.
- Durch praktische Übungen werden Sie mit der Kamera vertraut.

### Referent(en)

- Christian Döking, GESSER.biz

### Termine:

Auf Anfrage

**Dauer: 0,5 Tage**

**Max. Teilnehmerzahl: 0**

### Preis:

Auf Anfrage

### Seminarorganisation

#### **Antje Förster**

Tel.: 06131 145-371

E-Mail: antje.foerster@sv-rlp.de

### Ansprechpartner Akademie: Konzeption

#### **Michaela Volz**

Tel.: 06131 145-349

E-Mail: michaela.volz@sv-rlp.de

### Ansprechpartner Verband: Fachthema

#### **Heiko Trauth**

Tel.: 06131 145-337

E-Mail: heiko.trauth@sv-rlp.de



## **Inhalt**

### **Das Setting**

- Praxistipps im Umgang mit der Video-Kamera - von der Kleidung bis zum Licht inkl. Hintergrundgestaltung
- Nutzung von Tablets und Smartphones
- Mit dem neuen Medium in lebendigen Kontakt kommen
- Video-Fallen erkennen und vermeiden

### **Gelegenheit zum Ausprobieren**

- Die eigene Wirkung erproben und verbessern
- Angst abbauen, Chancen sehen, Vorteile erkennen
- Die Wirkung der eigenen Stimme und Körpersprache erleben
- Üben, komplizierte Sachverhalte einfach zu erklären.