

## Raiffeisen Bankausbildung (RBA) I

### Fachkompetenz Giro- und Spargeschäft

#### Zielgruppe:

Serviceberater junior

#### Voraussetzungen:

- Bauspargrundkurs oder gleichwertige Ausbildung
- Absolvierte WBT's\* und Videos zu folgenden Themen (Check-in relevant)
  - WBT - Grundlagen des Zahlungsverkehrs
  - WBT - Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung 2019
  - WBT - Recht und Bankwesen
  - WBT - Bankmäßiges Rechnen 2.0
  - WBT - Die Raiffeisenbank - unsere Genossenschaftsbank
  - WBT - Spargeschäft
  - WBT - Bausparen-Sparen
  - WBT - Sicherheit und Arbeitnehmerschutz
  - Video - Bankmäßiges Rechnen - Zinseszinsrechnung und Rentenrechnung

\* WBT= Web Based Training

*Die CheckIn relevanten Themen sind mittels CheckIn-Test vor Beginn des RBAs zu absolvieren.  
Details entnehmen Sie bitte der Einladung.*

#### Ziele:

Der Teilnehmer

- kann die genossenschaftlichen Grundstrukturen der Raiffeisenbank und die Einbindung in das österreichische Bankwesen beschreiben und kennt die Vorteile und die Organisation der Zusammenarbeit in der RBG
- kennt die Bedeutung der Digitalisierung für den Raiffeisensektor und dessen Auswirkungen
- wickelt Kassa- & Servicetätigkeiten in den Bereichen Zahlungsverkehr und Spargeschäft ab
- wickelt Geschäftsfälle effizient mittels IT inkl. Belegen ab
- kennt die Grundlagen der Kommunikation und setzt sie bewusst ein
- erkennt Kundensignale in der BSB-Zone und bei der Kassatätigkeit und spricht Kunden aktiv auf Beratung an
- behandelt Einwände von Kunden ergebnisorientiert
- argumentiert selbstsicher bei Preisanfragen zum Thema Spar- und Zahlungsverkehr
- behandelt erfolgreich Kundenreklamationen und erzielt eine „Win-Win“-Situation
- vereinbart telefonisch Beratungstermine

#### Inhalte:

- Raiffeisensektor und Verbund (Raiffeisen Genossenschaften, Genossenschaft - Begriff und Grundsätze, die genossenschaftliche Organisation in Österreich, Organe der Raiffeisenbank, Sicherheit in der Raiffeisenbankengruppe)
- Kontoführung (Rechtliche Grundlagen, Kontoarten, Kontoverfügungen, Kontoeröffnung, Beendigung einer Geschäftsverbindung)
- Nationaler Zahlungsverkehr (Einzahlung, Auszahlung, Debit- sowie Kreditkarten, Zahlungssysteme, Scheck, Mein Elba, SEPA Zahlungsverkehr, Kassenabschluss inkl. Buchungen & Journal, Geldbestellung- & Ablieferung)
- Grenzüberschreitender Zahlungsverkehr (Grenzüberschreitender Zahlungsverkehr, Reisezahlungsmittel)
- Spareinlagengeschäft (Legaldefinition der Spareinlage, Arten der Sparkontenführung, Sparurkunde, Einzahlung, Auszahlung, Veranlagungsformen, Freizügiger Sparverkehr, Realisierung, Inkasso zum Realisat, steuerliche Behandlung von Spareinlagen, Sparzinsenrechnung und Valutierung, Kontoänderungen, Mündelgeld, Verlust, Verwahrung, Tod, Eröffnung eines Spareinlagenkontos)
- IT-Anwendung (Smart Bank, Smart Desktop)
- Signalerkennung und aktive Kundenansprache
- Ansprachetraining am Telefon
- Preisgespräche und Kundenreklamationen

#### Methode:

- Gemeinsames Bearbeiten von Praxisbeispielen
- Arbeiten mit Hilfe der erforderlichen IT-Programme
- Gruppenarbeiten
- Lehrvorträge
- Simulation von Kundensituationen

#### Referenten:

Fachexperten der MODAL  
Raiffeisen Holding

**Dauer:** 10 Tage, 08:00 – 17:00 Uhr,  
Beginn 1. Tag 09:00 Uhr