

Raiffeisen Bankausbildung (RBA) I

Giro- und Spargeschäft

Zielgruppe:

Serviceberater junior

Voraussetzungen:

- Bauspargrundkurs oder gleichwertige Ausbildung
- Absolvierte WBT's* und Videos zu folgenden Themen (**Block A**):
 - WBT - Grundlagen des Zahlungsverkehrs (**Check-in relevant**)
 - WBT- Geldwäsche für Mitarbeiter der RBG NÖ/Wien/Bgld (**Check-in relevant**)
 - WBT - Recht und Bankwesen (**Check-in relevant**)
 - WBT - Bankmäßiges Rechnen 2.0 (**Check-in relevant**)
 - WBT - Die Raiffeisenbank - unsere Genossenschaftsbank (**Check-in relevant**)
 - WBT - Grundlagen des Rechnungswesen (**Check-in relevant**)
 - Video - Bankmäßiges Rechnen - Zinseszinsrechnung und Rentenrechnung (**Check-in relevant**)
 - Video - Verhalten und Verkauf Level 1 (*nicht für Fachteilnehmer*)
 - Video - Verhalten und Verkauf Level 2 (*nicht für Fachteilnehmer*)
- Absolvierte WBT's und Videos zu folgenden Themen (**Block B**):
 - WBT - Spargeschäft (**Check-in relevant**)
 - WBT - Bausparen-Sparen (**Check-in relevant**)
 - WBT - Sicherheit und Arbeitnehmerschutz (**Check-in relevant**)
 - Video - Prozessmanagement in der Bank (**Check-in relevant**)

* WBT= Web Based Training

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
- wickelt Standardgeschäfte in den Bereichen Giro/Zahlungsverkehr, Sparen und Reisezahlungsmittel selbstständig ab
- betreut Kunden im Selbstbedienungsbereich
- wickelt Geschäftsfälle effizient mittels IT inkl. Belegen ab
- kennt die Grundlagen der Kommunikation und setzt sie bewusst ein
- kennt die Betreuungs- und Beratungsprozesse der RBG NÖ-Wien und Burgenland
- erkennt Kundensignale in der BSB-Zone und bei der Kassatätigkeit und spricht Kunden aktiv auf Beratung an
- führt selbstständig kundenorientierte Sparberatungen
- führt strukturiert Girokontoberatungen durch
- behandelt Einwände von Kunden abschlussorientiert
- erkennt und nutzt in der Spar- und Girokontoberatung Cross-Selling-Chancen
- argumentiert selbstsicher bei Preisanfragen zum Thema Spar- und Zahlungsverkehr
- behandelt erfolgreich Kundenreklamationen und erzielt eine „Win-Win“-Situation
- vereinbart telefonisch Beratungstermine
- setzt Beratungshilfen und IT-Tools professionell im Beratungsgespräch ein

Inhalt:

- Raiffeisensektor und Verbund (Raiffeisen Genossenschaften)
- Bankwesen und BWG (Bankwesen, ausgewählte Bereiche aus dem BWG)
- Kontoführung (allgemeine Rechtsbegriffe, Kontoinhaber, Kontoarten, Kontoverfügungen)
- IT-Anwendung (RACON, Erfolgscockpit)
- Girokontoberatung
- Nationaler Zahlungsverkehr (Kontoeröffnung, Beendigung einer Geschäftsverbindung, Nationaler Zahlungsverkehr, Kundenkarten, ELBA, SEPA, Selbstbedienungsgeräte, Zahlungssysteme, Scheck)
- Grenzüberschreitender Zahlungsverkehr (Grenzüberschreitender Zahlungsverkehr, Reisezahlungsmittel)
- Spareinlagengeschäft (Legaldefinition der Spareinlage, Arten der Sparkontenführung, Sparkunde, Einzahlung, Auszahlung, Veranlagungsformen, Freizügiger Sparverkehr, Realisierung, Inkasso zur Realisierung, steuerliche Behandlung von Spareinlagen, Sparzinsenrechnung und Valutierung, Kontoänderungen, Eröffnung eines Spareinlagenkontos)
- Signalerkennung und aktive Kundenansprache
- Ansprachetraining am Telefon
- Sparberatung
- Preisgespräche und Kundenreklamationen
- Bankmäßiges Rechnen (Prozentrechnung, Zinsenrechnung, Zinseszinsrechnung)
- Rechnungswesen (Bankbetriebliche Kennzahlen)
- Sicherheit (IT, Passwörter)

Methoden:

- Lehrvorträge
- Gruppenarbeiten
- Gemeinsames Bearbeiten von Praxisbeispielen
- Arbeiten mit Hilfe der erforderlichen IT-Programme
- Verkaufstrainings bzw. Simulation von Kundensituationen
- @work-Aufgaben mit Logbuch-Dokumentation zwischen Block A und Block B

Seminaraufbau/Struktur:

Die RBA I besteht aus 2 Modulen:

- Modul A dauert 12 Tage
- Modul B dauert 7 Tage

Zwischen den Modulen liegt eine @work-Phase, in der unter Einbeziehung des Mentors und Dokumentation im Logbuch eine Vernetzung der Kundenansprachen und Kundenberatungen erfolgt.

Die in der Vorbereitungsphase erarbeiteten Themen werden jeweils am 2. Tag des Moduls A und am 1. Tag des Moduls B mittels Check-in-Test überprüft. Das Ergebnis des Check-in-Tests fließt in die Gesamtnote ein.

Die im Seminar beinhalteten Themen und die Themen aus der Vorbereitung sind Bestandteile der fachlichen Prüfungen. Die Beratungskompetenz wird im Rahmen von zwei Assessments überprüft. Ein Assessment zum Thema „Girokontoberatung“ und eines zum Thema „Sparberatung“.

Referenten:

MODAL
Raiffeisen Holding

Dauer:

19 Tage Beginn: 1. Tag um 09.00 Uhr
 Ende: letzter Tag um 18.00 Uhr