



4,5 Monate Vollzeitunterricht inkl. 4 Wochen Praktikum

Zielgruppe/Zugangsvoraussetzung

Damen und Herren, die gerne im Kundensupport (überwiegend telefonisch, aber auch per E-Mail) arbeiten möchten.

Zielsetzung

Ziel ist es, den Teilnehmenden wesentliche Kenntnisse in den Bereichen Banken und Versicherungen zu vermitteln, damit sie bei Antritt einer Arbeitsstelle bereits über diese verfügen. Eine gezielte Produktschulung beim zukünftigen Arbeitgeber kann hier wirksam aufsetzen.

Medien

Overheadprojektor, Flipchart

Methodik

Vorträge, Gruppenarbeit,

Lehrgangsinhalte

Basisqualifizierung

- Grundlagen der Kommunikation
- Zeit- und Selbstmanagement
- Gesprächsführung und Gesprächstaktik
- Inbound und Outbound-Gespräche
- Spezielle Gespräche am Telefon
- Kundenerfassung, Kundenbindung ...
- Technikeinsatz
- Rechtliche Rahmenbedingungen – Datenschutz

Banken / Finanzdienstleistungen

- Grundwissen Finanzsysteme
- Funktionsweise von Fonds
- Anlagekonzepte
- Einflüsse auf die Wertentwicklung
- Steuern und Abgaben

Versicherungen

- Versicherungsmärkte (Deutschland und EU)
- Versicherungsprodukte allgemein
- Spezielle Produkte für Privatkunden / Gewerbekunden
- Produkte der betrieblichen Altersvorsorge
- Grundsätze der Vertragsbearbeitung
- Leistungserstellung und Leistungsbearbeitung

Querschnittswissen

- Grundlagen VWL
- Grundlagen BWL
- Marketing Vertrieb
- Finanzierung / Investitionen
- Leasinggeschäfte

anschließend Praktikum 4 Wochen