GESSER BIZ



Fit für die Videostele

Professionelle Kundenkommunikation am
Videoberatungsterminal-Arbeitsplatz unter OSPlus_neo

Qualifizierung von Mitarbeitern im KSC

© by

Zielsetzung

Qualifizierung im Umgang mit dem Videoberatungsterminal für Mitarbeiter in Sparkassen Kunden Service Centern

Die Digitalisierung verändert den Bankalltag – und mit ihr die Erwartungen der Kundinnen und Kunden. Videostelen verbinden den Komfort digitaler Services mit der persönlichen Beratung, die Sparkassen auszeichnet.



Damit dieser Kanal sein volles Potenzial entfalten kann, benötigen Mitarbeitende die richtigen Kompetenzen: Kommunikativ, sicher, empathisch – auch über den Bildschirm hinweg. Das Videoberatungsterminal ist dabei mehr als ein technisches Tool – es ist ein zentraler Baustein moderner Kundenkommunikation. Gut geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sorgen dafür, dass die Technologie nicht als Barriere, sondern als Serviceerlebnis wahrgenommen wird.

Zielsetzung: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind befähigt, Videostelen kundenorientiert, sicher und effizient einzusetzen. Sie verstehen die zugrunde liegenden Prozesse, handeln datenschutzkonform und gestalten Videogespräche professionell.

Schwerpunkte der Qualifizierung:

- Professionelles Auftreten und Kommunikationsverhalten im Videodialog
- Sicherer Umgang mit Datenschutz und Vertraulichkeit
- Strukturierte Gesprächsführung und empathische Kundenansprache
- Souveräner Umgang mit herausfordernden Gesprächssituationen
- Qualitätssicherung und Selbstreflexion im digitalen Servicealltag.

Der Mehrwert für die Sparkasse:

- **Kundennähe trotz Distanz:** Ihre Sparkasse bleibt persönlich und menschlich – auch digital.
- **Hohe Servicequalität:** Professionelle Kommunikation schafft Vertrauen und stärkt die Kundenbindung.
- **Effizienz und Prozesssicherheit:** Klare Gesprächsleitfäden und Standards sichern gleichbleibend hohe Qualität.
- **Positive Außenwirkung:** Geschulte Teams wirken souverän, kompetent und zukunftsorientiert.
- **Motivierte Mitarbeitende:** Sicherheit im Umgang mit neuen Kommunikationsformen stärkt das Selbstvertrauen und die Akzeptanz der Technik.

© by

Zielgruppe:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kunden Service Center der Sparkasse, die im Kundenkontakt über das Videoberatungsterminal eingesetzt werden.

Inhalte der Qualifizierungsmaßnamen:

Bei der Ausgestaltung der Schulungen präferiere ich eine Vorgehensweise, die auf eine intensive Praxisorientierung setzt: Der Theorieinput wird dabei, abhängig von der Trainingsbedarfs-analyse, auf das Notwendigste reduziert. Vielmehr setze ich bei der Umsetzung (gerade vor dem Hintergrund der technischen Umgebung) auf ein intensives Simulationstraining unter möglichst realistischen Rahmenbedingungen. Dabei erleben die Teilnehmer sowohl die Kundenrolle als auch die des Serviceberaters und erhalten ein konstruktives Videofeedback mit Hinweisen zur Optimierung der Prozesse und des Verhaltens.

Im Folgenden wird auf die Bausteine im Rahmen der Pilotierung, als auch auf die Folgemodule zur Qualitätssicherung und Ausweitung Bezug genommen. Dabei sind die Bausteine, die in der Regel hausintern abgedeckt werden, aufgeführt und separat gekennzeichnet.

BS	Titel	Inhalte | Methodik	Teil-nehmer	Dauer
1	**Technischen Grundlagen** (hausintern)	▶ Kenntnis der Datenschutzanforderungen (DSGVO, BDSG) ▶ Abhängigkeiten Diskretlösung oder offene Stelen – Vertraulichkeit der Kommunikation ▶ Aufbau und Funktion der Videostele ■ Hardwarekomponenten (Kamera, Mikrofon, Bildschirm, Dokumentenscanner, Unterschriftenpad etc.) ■ Anmeldung und Benutzerrechte ■ Typische Fehlerquellen und Troubleshooting ■ Authentifizierung & Identitätsprüfung am Terminal ■ Verhalten und Routinen bei Sicherheitsvorfällen (Z.B. Betrugsverdacht oder Manipulation) ■ IT-Sicherheit und Updates ▶ Technikübungen (Starten, Fehlerbehebung, Neustart)	Min. 4 Max 12 TN	0,5 – 1,0 Tag

© by

BS	Titel	Inhalte | Methodik	Teil-nehmer	Dauer
2	**Workshop „Schön, Sie zu sehen!"** GESSER.biz GmbH	▶ Einführung und Zielsetzung ■ Verständnis für den strategischen Nutzen ■ Einordnung in das Filial- und Servicekonzept ■ Kenntnis der Einsatzszenarien und Prozesse ■ Erwartungshaltung der Kunden ■ Abgrenzung zum persönlichen und telefonischen Service ▶ Kommunikation und Kundeninteraktion ■ Besonderheiten des Videoservice und der Videoberatung ■ Professionelles Auftreten in der Videokommunikation ■ Anpassung von Sprache, Mimik und Gestik ■ Gesprächsaufbau und Kundenlenkung ■ Begrüßung und Gesprächsstruktur im Videosetting ■ Empathie und Serviceorientierung auf Distanz ■ Abschluss und Weiterleitung von Anfragen (z.B. an Fachberater) ■ Umgang mit Terminvereinbarungen ▶ Standardprozesse in der digitalen Umgebung ■ Kurze Thematisierung der Besonderheiten im Prozess im Videosetting ■ Authentifizierung und Identitätsabgleich an der Videosteele (Kommunikation) ▶ Schwierige und Sondersituationen ■ Erster Einstieg im Umgang mit schwierigen Situationen ■ Umgang mit technischen Störungen während des Gesprächs ■ Empathischer Umgang mit älteren, hörgeschädigten oder fremdsprachigen Kunden	4-12 + Leitung	0,5 – 1 Tag

© by

BS	Titel	Inhalte | Methodik	Teil-nehmer	Dauer
3	**Simulations-training** GESSER.biz GmbH	Praxistraining in der Echtumgebung mit Feed-back, Videoanalyse und Umsetzungsplan Über Rollenübungen werden die Teilnehmer im Simulationstraining an die sichere Beherrschung der Prozesse herangeführt. Darüber hinaus er-halten sie die Gelegenheit, ihre Wirkung am Bildschirm anhand von Videomitschnitten des Li-vestreams aus der Kundenperspektive zu reflek-tieren. Eine Trainingsgruppe besteht aus 2 Mitarbeitern und dem Trainer. Zur Vorbereitung auf das Si-mulations-training bereiten die Teilnehmer die Kundenrollen vor dem Training schriftlich vor. Hierzu werden ein Vordruck und eine Musterbe-schreibung zur Verfügung gestellt. Basis sind die im Vorfeld mit Priorität festgelegten Service-Vertriebs-prozesse. Im Simulationstraining übernehmen die Teilneh-mer wechselweise die Rolle des Kunden und des Beraters. So besteht die Möglichkeit, Beraterver-halten aus unterschiedlichen Blickwinkeln wahr-zunehmen und zu bewerten. Basis für die Rück-meldung zur Rollenübung ist ein strukturierter Beobachtungsbogen als Checkliste und das mündliche und schriftliche Feedback der Beteilig-ten und des Trainers. Die Rollenübungen werden als Videomitschnitt aus der Kundenperspektive aufgezeichnet und fraktioniert besprochen.	2	1 Tag

© by

Mein Trainingsansatz:

Praxisnah – interaktiv – ergebnisorientiert.

Die Teilnehmenden lernen anhand realer Kundensituationen, Rollenspiele und Feedback-methoden, Videogespräche effektiv und kundenfreundlich zu gestalten.
Dabei stehen nicht Technik, sondern Kommunikation, Haltung und Servicekompetenz im Mittelpunkt.

Weitere Leistungen:

- Abwechslungsreiche Moderation und anregendes Seminardesign
- Umfangreiche Teilnehmerunterlagen
- Farbiges Fotoprotokoll als PDF-Datei

Der organisatorische Rahmen:

Mindestteilnehmerzahl:	4 Personen
Maximale Gruppengröße:	12 Personen
Seminarzeiten:	9-17 Uhr
Technik Workshop:	Beamer, Projektionsfläche, 2 Pinnwände, 1-2 Flipcharts
Seminarbestuhlung Workshop:	U-Form
Setting Simulationstraining:	Arbeitsplatz der Mitarbeiter

Aus organisatorischen Gründen sollte sich der Arbeitsplatz für das Simulationstraining in unmittelbarer Nähe des Videoberatungsterminals befinden.

Teilnehmerunterlagen:	Inklusivleistung

© by

Unternehmen GESSER.biz



GESSER.biz ist einer der führenden Trainingsanbieter in der Sparkassen-Finanzgruppe. Seit über 20 Jahren steht dabei der Themenschwerpunkt mediale Kommunikation im Fokus.

Die Seminare werden von Peter Gesser durchgeführt. Projektbezogen setzen wir zudem weitere externe Trainer (in der Regel Fach- und Führungskräfte aus Sparkassen) ein. Alle Trainer verfügen über langjährige praktische Erfahrungen im Sparkassenvertrieb und sind als Trainer und Coaches qualifiziert ausgebildet.

Eine komplette Referenzliste – auch zu anderen Themen – finden Sie in stets aktueller Form auf unseren Web-Seiten.

Telefon-/ Videoservices | Call-/ KundenServiceCenter

Sparkasse Aachen
Kreissparkasse Ahrweiler
Sparkasse an der Lippe
Berliner Sparkasse
Sparkasse Baden-Baden Gaggenau
Sparkasse Bamberg
Sparkasse Bensheim
Sparkasse Bielefeld
Kreissparkasse Bitburg-Prüm
Sparkasse Bochum
Sparkasse Bodensee
Kreissparkasse Böblingen
Kreissparkasse Börde
Die Sparkasse Bremen
Sparkasse Coburg-Lichtenfels
Sparkasse Celle-Gifhorn-Wolfsburg
Sparkasse Darmstadt
Sparkasse Dieburg
Sparkasse Dortmund
Kreissparkasse Düsseldorf
Stadtsparkasse Düsseldorf
Sparkasse Duisburg
Sparkasse Einbeck
Sparkasse Elbe-Elster
Sparkasse Emsland
Sparkasse Essen
Sparkasse Esslingen-Nürtingen
Sparkasse Erwitte-Anröchte
Kreissparkasse Euskirchen
Förde Sparkasse
Sparkasse Freiburg
Sparkasse Freising
Sparkasse Fürstenfeldbruck
Sparkasse Germersheim-Kandel
Kreissparkasse Göppingen
Sparkasse Gütersloh
Kreissparkasse Halle (Westf.)
Sparkasse Hameln-Weserbergland
Sparkasse Hann. Münden
Sparkasse Hannover
Sparkasse Harburg-Buxtehude
Sparkasse Heidelberg
Kreissparkasse Heinsberg
Sparkasse Herford
Sparkasse Hegau-Bodensee
Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert
Sparkasse Hochrhein
Sparkasse Höxter
Sparkasse Holstein
Sparkasse Gummersbach
Sparkasse Iserlohn
Sparkasse Karlsruhe-Ettlingen
Sparkasse Kierspe-Meinerzhagen
Sparkasse Kinzigtal
Sparkasse Koblenz
Sparkasse KölnBonn
Sparkasse Krefeld
Sparkasse Landshut
Sparkasse Lemgo
Sparkasse Leverkusen
Sparkasse Lippstadt
Sparkasse Lörrach-Rheinfelden
Sparkasse Ludwigsburg
Sparkasse an Volme und Ruhr
Sparkasse MagdeBurg
Vereinigte Sparkassen im Märkischen Kreis
Sparkasse Merzig-Wadern
Sparkasse Minden-Lübbecke
Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam
Sparkasse Mittelmosel
Sparkasse Mittelthüringen
Stadtsparkasse München
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg
Sparkasse Münsterland-Ost
Sparkasse Neu-Ulm - Illertissen
Sparkasse Neuwied
Kreissparkasse Northeim
Sparkasse Nürnberg
Sparkasse Oberhessen
Stadtsparkasse Bad Oeynhausen – Porta-Westfalica
Sparkasse Rhein-Hunsrück
Kreissparkasse Reutlingen
Kreissparkasse Rottweil
Kreissparkasse Saarpfalz
Sparkasse Saarbrücken
Sparkasse Salem-Heiligenberg
Sparkasse Schwerte
Stadt-Sparkasse Solingen
Kreissparkasse St. Wendel
Kreissparkasse Stade
Sparkasse Staufen-Breisach
Kreissparkasse Stendal
Kreissparkasse Steinfurt
Sparkasse Südholstein
Sparkasse Südpfalz
Sparkasse Südwestpfalz
Sparkasse Tauberfranken
Sparkasse Trier
Sparkasse Uelzen Lüchow-Dannenberg
Sparkasse UnnaKamen
Sparkasse Vest Recklinghausen
Kreissparkasse Vulkaneifel
Kreissparkasse Waiblingen
Sparkasse Waldeck-Frankenberg
Sparkasse Weilburg
Niederrheinische Sparkasse RheinLippe
Sparkasse Westmünsterland
Sparkasse Wermelskirchen
Sparkasse Wiehl
Sparkasse Wolfach
Sparkasse Worms-Alzey-Ried
Sparkasse Zollernalb
1822direkt
S International Rhein-Ruhr
Finanz Informatik GmbH & Co. KG
LBS Saar
LBS Nord Berlin-Hannover
LBS Hessen-Thüringen
Sparkassen-Versicherung
Weberbank Berlin
Communigate
Bayerncard Services; München BCS
Tectum Neu: Amevida
Atruvia

Kooperationspartner

Sparkassenakademie NRW
Sparkassenakademie Baden-Württemberg
Sparkassenakademie Rheinland-Pfalz

© by

Preise

Tagessätze GESSER.biz (Analysetage, Trainings, Workshops, Seminare)

Umfang	Preis je Trainer-/ Beratertag
1. – 4. Tag	1.700 €
5. – 9. Tag	1.650 €
Ab dem 10. Tag	1.600 €
Abendveranstaltungen, Halbtagesworkshops, halbtägige Begleitungen am Arbeitsplatz	850 €
Telefontraining, Analysegespräche, Praxisbegleitungen, Coaching / pro Stunde	240 €

Nebenkosten GESSER.biz

Leistung	Preis
Materialkosten / ergänzende Teilnehmerunterlagen pro Seminar	Inklusivleistung ohne Berechnung
Konzeption und Dokumentation des Trainings	Inklusivleistung ohne Berechnung
Broschüren als Selbstlernmedien oder Teilnehmerunterlagen je Teilnehmer	Nach Beleg und Absprache
Fotoprotokolle Workshop und Seminar, je Veranstaltung	30 €
Fahrtkosten PKW je km	0,65 €
Hotelkosten	Nach Beleg
Übernachtungspauschale pro Tag außerhalb Hotels	100 €
Flug Economy Flex Tarife	Nach Beleg
Bahn 1. Klasse	Bahntarif nach Beleg

Alle Preise zzgl. 19% bzw. 7% MwSt., gültig ab 01.07.2023.

* Grafiken auf dem Titelblatt und der Seite 2 erstellt mit Chat GPT 5.0

© by

Leistungsspektrum GESSER.biz



© by

Kontakt

Ich freue mich auf den Kontakt mit Ihnen.

Peter Gesser

GESSER.biz GmbH
Spezialist für mediale Kommunikation und Selbstmanagement

Peter Gesser
Lucas-Cranach-Str. 29
45768 Marl
+49 2365 518104
+49 172 2813368

peter.gesser@gesser.biz
www.gesser.biz | www.ganz-einfach.info

www.gesser.biz

VCF Peter Gesser



Um die Lesefreundlichkeit des Textes zu verbessern, wird an einigen Stellen bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern ausschließlich die männliche Form verwendet. Im Sinne der Gleichbehandlung gelten entsprechende Begriffe grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform beinhaltet also keine Wertung, sondern hat lediglich redaktionelle Gründe.

© by

Literatur
Ganz einfach…erfolgreich telefonieren



Marina Gesser Verlag

Ein Ratgeber und Arbeitsbuch für Mitarbeiter im Callcenter, Servicecenter und Backoffice sowie für Kundenberater, die häufig telefonischen Kundenkontakt haben.

Das Werk behandelt alle Aspekte der In- und Outbound-Telefonie im Dienstleistungsbereich und kann somit auch zum Selbststudium genutzt werden.

Die aktuelle Veröffentlichung von Peter Gesser führt Sie systematisch durch alle Themen und Aspekte der professionellen Kommunikation am Telefon und im professionellen Textchat. Dabei wurde die jetzt vorliegende 3. Auflage inhaltlich vollständig überarbeitet und an die seit dem Erscheinen der Erstauflage im Jahr 2010 veränderten Rahmenbedingungen in der telefonischen Kundenkommunikation angepasst. So wurden die Inhalte des Buches um ein eigenes Kapitel, das sich mit dem Textchat auseinandersetzt, ergänzt.

Egal, ob Sie als Mitarbeiter oder Führungskraft das Telefon als Serviceinstrument für Ihre Kunden oder Mitarbeiter nutzen (Inboundtelefonie) oder ob Sie mit dem Telefon eine systematische Akquise Ihres Kundenstammes betreiben (Outboundtelefonie). Für alle Bereiche erhalten Sie nachvollziehbare Strategien, nützliche Checklisten und Tipps, die zu einem professionellen Umgang mit dem Telefon qualifizieren.



- Erarbeiten Sie über Test- und Analysebögen Status und Qualität Ihrer Telefonkommunikation im In- und Outbound.
- Verschaffen Sie sich einen Überblick, mit welchen Qualitätsstandards Ihre persönliche Telefonkommunikation optimiert werden kann.
- Lesen Sie, wie Sie eingehende Telefonate kundenorientiert und Fall abschließend besser abwickeln können.
- **Neu:** Verschaffen Sie sich einen Überblick zu den Besonderheiten der Kommunikation im Textchat und per E-Mail.
- Lernen Sie Ihr eigenes Konfliktverhalten in schwierigen Situationen am Telefon besser kennen.
- Entwickeln Sie Strategien, wie Sie mit unterschiedlichen Kundentypen in schwierigen Situationen besser klarkommen.
- Erfahren Sie, mit welchen kleinen Hilfen, Tipps und Kniffen Telefonprofis am Telefon Termine und Produkte verkaufen.
- Erarbeiten Sie mit den Arbeitshilfen und Vordrucken individuelle und selbstständig formulierte Telefonleitfäden und verbessern Sie Ihre Schlagfertigkeit in klassischen Einwandsituationen durch einfach umsetzbare Grundregeln und Reaktionsmuster.
- Entwickeln Sie mehr Sensibilität für das Erkennen und die Nutzung von Cross-Selling-Ansätzen in Telefonaten.

© by