

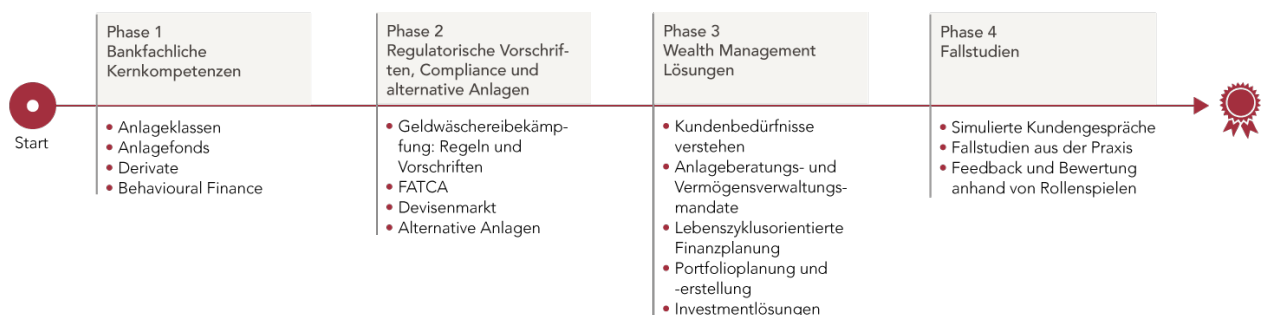
Fallstudie Multinationale Privatbank: Internes Zertifizierungsprogramm zur Weiterqualifizierung von Kundenberatern

Herausforderung: Eine äusserst erfolgreiche, mittelgrosse Privatbank mit multinationaler Ausrichtung verfolgt das Ziel, ein effektives **internes Zertifizierungsprogramm** für ihre Kundenberater zu entwickeln und zu implementieren. Damit sollte sichergestellt sein, dass die Kundenberater über die erforderlichen Kompetenzen verfügen.

Ziele des Programms:

- Sicherstellen, dass alle Kundenberater über wesentliche allgemeine **Kenntnisse und Fähigkeiten** verfügen; gleichzeitig wird jedoch einem Lehrplan gefolgt, der für die spezifischen Märkte, in denen die Teilnehmer tätig sind, relevant ist
- **Anerkennung** des Programms durch die nationale Zertifizierungsbehörde
- **Modularer Aufbau**, so dass die Teilnehmer zu jedem Zeitpunkt in das Programm einsteigen können
- Anpassung an die Arbeitszeiten der Teilnehmer, die über fünf Länder und Zeitzonen verteilt sind
- Minimierung der Zeit, während der die Teilnehmer von ihrem Arbeitsplatz abwesend sind
- Vollständiges **Online-Format**, um die Durchführung während der Covid-19-Pandemie sicherzustellen
- Gesamte Programm-Administration vom Anfang bis zum Ende, um den erforderlichen Aufwand bankinterner Ressourcen zu minimieren
- Stärkung der **Mitarbeiterbindung** und der Fähigkeit, **Top-Talente** zu rekrutieren

Lösung: Einjähriges, **modulares Hybrid-Programm**, das in der Zukunft regelmässig durchgeführt werden kann; es basiert auf dem Goldstandard-Lehrplan, den Fintelligence für Vermögensverwaltungsberater entwickelt hat und der sorgfältig **auf die spezifischen Anforderungen** unseres Kunden **zugeschnitten** wurde.



Das Programm besteht aus **vier Phasen**, wobei jede Phase sich ähnelnde Themen abdeckt. Während sich die ersten drei Phasen vor allem mit Bank-, Finanz-, Wealth Solutions- und Compliance-Know-how befassen, konzentriert sich die vierte und letzte Phase auf die Dialogkompetenzen der Teilnehmer und ihren Umgang mit der Kundschaft.

Phasen 1-3:

In den ersten drei Phasen des Programms erhalten die Teilnehmer zunächst Zugang zu den **E-Learning-Modulen** über ein speziell entwickeltes Portal, das von der ausgezeichneten Online-Lernplattform von Fintelligence gehostet wird. Die E-Learning-Module sind hochgradig interaktiv, und enthalten zahlreiche Fallstudien aus der Praxis. Die E-Learning-Module stellen sicher, dass die Teilnehmer nach ihren eigenen zeitlichen und örtlichen Bedürfnissen sowie ihrem eigenen Tempo lernen können. Die Beurteilung der Leistung der Kundenberater erfolgt über Fragen in den E-Learning-Modulen sowie regelmässigen Quiz. Gleichzeitig beobachtet das Programm-Management-Team von Fintelligence die Leistung und hält unseren Kunden durch **regelmässige Berichte** über den Lernfortschritt jedes einzelnen Teilnehmers auf dem Laufenden. Dies ist eine effiziente Lösung für unsere Kunden, da die Zeit, die die Teilnehmer von ihrem Arbeitsplatz abwesend sind, minimiert wird.

Die asynchronen E-Learning-Module werden durch Live-Online-Tutorials ergänzt, die von unseren Experten geleitet werden und in denen die Teilnehmer an Fallstudien arbeiten und an geführten Diskussionen in Kleingruppen teilnehmen. Das Programm nutzt den "Flipped Classroom"-Ansatz, der sicherstellt, dass die Teilnehmer ihr Wissen, das sie durch die E-Learning-Module erworben haben, auf praktische Szenarien im Geschäftsalltag anwenden.

Die ersten drei Phasen werden durch Assessments über beaufsichtigte **Online-Prüfungen** abgeschlossen.

Phase 4:

Nachdem die Teilnehmer die ersten drei Phasen erfolgreich absolviert haben, nehmen sie an einem **Dialogtraining** teil, das sich auf zentrale Phasen von Kundengesprächen konzentriert. Dies betrifft u.a. die Präsentation der eigenen Person und des eigenen Instituts, effektive Fragetechniken, das Präsentieren geeigneter Lösungen, der Umgang mit Einwänden und den Geschäftsabschluss. Die Inhalte sind auf die Beratungsphilosophie und das Produktangebot unseres Kunden abgestimmt.

Am Ende der vierten Phase werden die Teilnehmer aufgrund eines **simulierten Gesprächs** mit einem Vermögensverwaltungskunden bewertet. Die Rolle des Kunden wird von einem Experten und Coach eingenommen; zusätzlich wird das Gespräch von einem erfahrenen Assessor bewertet. Die Teilnehmer erhalten auch Zugriff auf das Video des Gesprächs, das sie zur Selbstreflexion nutzen können.

Der modulare Aufbau des Programms ermöglicht es den Teilnehmern, zu jedem Zeitpunkt einzusteigen und die drei Phasen in beliebiger Reihenfolge zu absolvieren; sie müssen daher nicht auf den Beginn des nächsten Programmzyklus warten.

Der erfolgreiche Abschluss aller vier Phasen des Programms, in beliebiger Reihenfolge, führt zur **Erteilung des Zertifikats** durch die nationale Akkreditierungsstelle.