

Seminar

KSC 2.0 - Trends und deren Auswirkung auf die KSC-Arbeit

Dozenten:

Carsten Franz

(Partner Dialog

Unternehmensberatung GmbH)

Termin:

25.03. - 26.03.2021

Cooperative. Leadership. Development.

Diese Veranstaltung richtet sich an:
Führungskräfte**Digitalisierung auch im KSC**

Neben der Digitalisierung und den künftigen betriebswirtschaftlichen Herausforderungen, werden auch die weiteren Megatrends der Zukunft zu einer Veränderung der Aufgaben im KSC führen (u.a. Demografie, Urbanisierung, Veränderung der Arbeitswelt). Bisher wurde das bankinterne KSC oftmals als reines Inbound-Werkzeug eingesetzt, um Serviceleistungen wie Terminvereinbarungen, Kontostandsabfragen und einfache Anliegen von Kunden zu bearbeiten. Der technische Fortschritt, Änderungen in der Filialstruktur, Ansätze des Omnikanalvertriebes und veränderte Kundenanforderungen führen aber dazu, dass dem KSC eine deutlich erweiterte Rolle in der vertrieblichen Organisation einer Genossenschaftsbank zukommt. Die Möglichkeiten der Videoberatung und Chatfunktionen auf der Homepage führen zur Frage, wer bzw. welche Abteilung diese Anfragen und Beratungen durchführt. Im stationären Vertrieb wird es unter Berücksichtigung von Kapazitäten und Arbeitsabläufen nur schwierig gelingen, diese neuen Vertriebskanäle in einem organisierten System aufzunehmen, sodass hier das KSC eine Schlüsselrolle spielen wird. Neben der reinen Technik werden aber auch veränderte Kompetenzprofile benötigt, die den Anforderungen der Kunden entsprechen. Zum Beispiel können Videokassen zukünftig, trotz Automatisierung des Vorganges, eine persönliche Betreuung des Kunden gewährleisten.

Ihr Nutzen

- Sie kennen Anforderungsprofile an das KSC und die Mitarbeiter.
- Sie lernen die Auswirkung der Digitalisierung auf ein modernes KSC kennen.
- Sie lernen, wie Technik die Arbeit des KSC erweitern und verbessern kann.
- Sie diskutieren die Auswirkungen auf Ihr KSC.

Inhaltsschwerpunkte

- Die Rolle des KSC in der digitalen Welt
- Veränderung des Anforderungsprofils eines KSC und der Mitarbeiter
- Service- und Beratungsleistungen im KSC
- Standardisierte Produktabschlüsse und telefonische Beratung von Kunden
- Verlagerung von Aufgaben aus dem stationären Vertrieb in das KSC
- Gestaltung von Videoberatungsplätzen und Integration von Chat-Funktionen im KSC

- Auswirkung auf die Kapazitäten in Filiale und KSC durch die Digitalisierung von Bankdienstleistungen und Prozessen
- Veränderung des Nutzungsverhaltens der Kunden
- Anpassung von Wertschöpfungsprozessen
- Neuerungen der Kundensegmentierung und deren Auswirkungen auf die Kompetenzprofile
- Einbindung des Kunden in die Wertschöpfungskette
- Schnittstellen zwischen Technik der Kunden und der Bank sind aufeinander abgestimmt
- Neue Dienstleistungen: Concierge-Service, Hausnotruf und Vertragsaukünfte für Kunden
- Auswirkungen der Veränderungen des KSC auf die Aufgaben des Beraters
- Vernetzung der Informationen aus der tiefgehenden Aufgabenstellung des KSC mit dem Beziehungsmanagement des persönlichen Beraters
- Der Heimarbeitsplatz für das KSC?
- Zugangskanäle des Kunden zur Bank (Telefon, Chat, Apps, Links) gestalten
- Übernahme von Telefondiensten für andere Mandanten

Organisatorisches

Fax-Anmeldung 02602 14 95-500

Ihre Dozenten

Carsten Franz, Partner-Dialog Unternehmensberatung GmbH
Carsten Franz ist langjähriger Berater bei der Partner Dialog Unternehmensberatung GmbH. Vor seiner Zeit als Berater war er in einer Genossenschaftsbank als Marktbereichsleiter tätig. Sein Schwerpunkt liegt auf der vertrieblichen Ausrichtung von Organisationen, Strukturen und Prozessen.

Termin:

25.03. – 26.03.2021

Anmelde-Nr.:

ST0221-141

Preis:

EUR 1.280,- für Mitglieder der ADG/des Fördervereins
EUR 1.600,- für Nicht-Mitglieder

Diese Veranstaltung kann auch in Ihrer Region angeboten oder als Qualifizierungsmaßnahme direkt in Ihrem Haus durchgeführt werden

KSC 2.0 - Trends und deren Auswirkung auf die KSC-Arbeit

Name, Vorname

Position

E-Mail Teilnehmer

E-Mail Hauptansprechpartner

Institut

Telefon Teilnehmer

Straße/Postfach

Zugangskennung VR-Bildung

PLZ/Ort

Datum Unterschrift und Stempel

Wir buchen Ihnen automatisch ab dem Vorabend der Veranstaltung ein Zimmer im Hotel inklusive aller zusätzlichen Leistungen. Hotel Schloss Montabaur verfügt über drei Zimmerkategorien*. Bitte kreuzen Sie Ihre bevorzugte Wahl unbedingt an.

Die aktuellen Zimmerpreise finden Sie online unter: www.adgonline.de/adg-hotelpreise. Wir setzen alles daran, Ihnen nach Verfügbarkeit Ihre Wunschkategorie zu optionieren.

Wenn Sie nicht am Vorabend anreisen oder gar keine Übernachtung benötigen, kreuzen Sie dies bitte an:

Standard Comfort Superior

keine Vorabendanreise keine Übernachtung

Mit welchem Verkehrsmittel werden Sie anreisen?

Bahn PKW PKW-Mitfahrer

Ihre Seminarunterlagen und Skripte stellen wir Ihnen digital zur Verfügung.

*Bei Übernachtung in externen Hotels gelten diese Zimmerkategorien nicht.

Ansprechpartner für inhaltliche Fragen

Selbstverständlich stehen wir Ihnen auch gerne für weitergehende Fragen oder Informationen zur Verfügung.

Markus Schröder
Bachelor of Arts

T: +49 (2602) 14 7876

F: +49 (2602) 1495 7876

markus_schroeder@adgonline.de

Anmeldung/organisatorische Fragen

Servicecenter Seminare

T: (02602) 14-500

F: (02602) 1495-500

service@adgonline.de

Akademie Deutscher Genossenschaften ADG

Schloss Montabaur | 56410 Montabaur

www.adgonline.de

Ein Angebot im Rahmen des ADG-Jahresprogramms 2021