Schütz · Kundenberatung

Prüfungstraining für Bankkaufleute

Die Bücher der Reihe Prüfungstraining für Bankkaufleute richten sich an auszubildende Bankkaufleute, die sich auf die Prüfung vorbereiten. Die Bücher helfen Verständnislücken auf prüfungsrelevanten Gebieten zu schließen, bieten eigene Kontrollmöglichkeiten an und geben somit die erforderliche Sicherheit für das erfolgreiche Bestehen der Prüfung.

Bisher sind erschienen:

Kundenberatung

von Achim Schütz

Rechnungswesen und Steuerung

von Wolfgang Grundmann und Dieter Born

Zwischenprüfungstraining Bankfachklasse

von Wolfgang Grundmann

Wirtschaftsrecht, Arbeitsrecht, Sozialrecht

von Wolfgang Grundmann und Klaus Schüttel

Bankwirtschaft

von Wolfgang Grundmann

Achim Schütz

Kundenberatung

Erfolgreich durch die mündliche Prüfung

Herausgegeben von Josef Ullinger

2., überarbeitete Auflage

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <<http://dnb.ddb.de>> abrufbar.

1. Auflage Mai 2002

2., überarbeitete Auflage Mai 2003

Alle Rechte vorbehalten

© Springer Fachmedien Wiesbaden 2003

Ursprünglich erschienen bei Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler/GWV

Fachverlage GmbH, Wiesbaden 2003

www.gabler.de

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: Ulrike Weigel, www.CorporateDesignGroup.de

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

ISBN 978-3-409-22063-7 ISBN 978-3-663-10586-2 (eBook)

DOI 10.1007/978-3-663-10586-2

Vorwort

Seit dem 1. August 1998 ist nun die neue Prüfungsordnung im Berufsbild Bankkaufmann/-frau in Kraft. Seither hat sich gerade im Prüfungsteil Kundenberatung einiges verändert. Um Sie für die bevorstehende Prüfung fit zu machen, habe ich dieses Buch verfasst. Es soll Ihnen helfen, Ihre Prüfung systematisch vorzubereiten und Ihr Verkaufsgespräch klar zu strukturieren.

Um Ihnen alle Trümpfe zum erfolgreichen Bestehen der Prüfung an die Hand zu geben, ist das Buch in drei Bereiche aufgeteilt:

- Der erste Teil des Buches zeigt Ihnen ganz allgemein, wie die mündliche Prüfung abläuft, was Sie in Ihrer Prüfung beachten sollten und wie Sie ein Kundengespräch idealerweise aufbauen und führen.
- Da es aber mit dem Wissen um den Aufbau und das Führen eines Gespräches allein nicht getan ist, hilft Ihnen der zweite Teil des Buches, wie Sie Ihren konkreten Fall in den Griff bekommen, sich mit System so vorbereiten, dass nichts mehr schief gehen kann.
- Im dritten und letzten Teil des Buches wird Ihr Wissen aus den beiden ersten Bereichen angewandt und vertieft. Sie werden anhand praktischer Fälle, wie sie Ihnen auch in der Prüfung begegnen können, Ihr verkäuferisches Geschick schulen und mit Fachwissen kombinieren. Sie werden lernen, wie Sie Problemsituationen erfolgreich meistern und schließlich als strahlender Sieger aus der Prüfung hervorgehen.

Nachdem Sie die verschiedenen Kapitel dieser Lektüre durchgearbeitet haben, sind Sie für den Ernstfall bestens gerüstet.

Für all diejenigen unter Ihnen, denen sicher aber nicht sicher genug ist, steht zusätzlich noch der kostenlose Onlineservice im Internet unter <http://www.bankmensch.de> rund um die Uhr zur Verfügung. Dort erhalten Sie unter anderem zusätzliche Informationen und Downloads, die Ihnen helfen, mit Klassenkameraden gemeinsam Praxisfälle zu üben.

Nun aber genug der Worte, schließlich ist eine Prüfung mit Erfolg zu bestehen. Darum machen wir uns nun gemeinsam auf den Weg: „Erfolgreich durch die mündliche Abschlussprüfung“.

Denn eine gute Note, das ist unser Ziel.

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis.....	IX
A Allgemeines.....	1
1 Das Fach Kundenberatung.....	3
1.1 Die Situation.....	3
1.2 Inhalt und Bewertung der Beratungssimulation.....	4
2 Das ideale Verkaufsgespräch.....	7
2.1 Die KIV-Formel.....	7
2.1.1 Die Kontaktphase.....	8
2.1.2 Die Informationsphase.....	10
2.1.3 Die Verkaufsphase.....	15
2.1.4 Cross-Selling.....	17
2.2 Tipps für gute Gespräche.....	19
B 15 Minuten, die entscheiden.....	21
3 Die Prüfungsvorbereitung.....	23
3.1 Die Prospekt-Mustermappe.....	23
3.2 Der Vorbereitungsbogen.....	26
3.3 Mustergespräche.....	29
C Prüfungsfälle.....	39
4 Kontoführung und Zahlungsverkehr.....	41
4.1 Kontoeröffnung für einen Minderjährigen.....	41
4.2 Erbfall.....	44
4.3 Auslandszahlungsmittel / Inlandszahlungsverkehr.....	49
4.4 Eröffnung eines Gemeinschaftskontos.....	52
4.5 Kontoeröffnung für einen Verein.....	56
4.6 Kontoeröffnung für eine GmbH.....	59
4.7 Betreuung.....	63
4.8 Vertrag zu Gunsten Dritter.....	67
4.9 Kartenzahlungssysteme.....	71
4.10 Dokumenteninkasso, -akkreditiv.....	74
4.11 Nachttresor und Geldwäschegesetz.....	78

5	Geld- und Vermögensanlage	81
5.1	Sichere Kapitalanlage	81
5.2	Kapitalanlage in Investmentfonds	85
5.3	Monatliches Sparen.....	90
5.4	Vermögenswirksame Leistungen	94
5.5	Geldanlage mit Berücksichtigung eines Umbaus	98
5.6	Steuerlich optimierte Geldanlage	102
5.7	Mietkaution	107
5.8	Bausparen	111
5.9	Anleihen und Bundesschatzbriefe.....	115
5.10	Kapitalanlage in Aktien.....	119
5.11	Altersvorsorge	124
5.12	Bezugsrechte und Optionsscheine	129
6	Kreditgeschäft	135
6.1	Autofinanzierung	135
6.2	Ratenkredit bzw. Konsumkredit	141
6.3	Einräumung eines Dispositionskredites	147
6.4	Wertpapierkredit.....	151
6.5	Informationsgespräch zum Wohnungskauf.....	155
6.6	Finanzierung eines Neubaus	161
6.7	Informationsgespräch Firmenkredit.....	167
6.8	Firmenkredit	171
	Schlagwortverzeichnis	177

Abkürzungsverzeichnis

AG	Aktiengesellschaft
CIF	Cost Insurance and Freight
DIHK	Deutscher Industrie und Handelskammertag
Dispo	Dispositionscredit
FA	Freistellungsauftrag
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
H	Haben
IHK	Industrie- und Handelskammer
IHS	Inhaberschuldverschreibung
INCOTERMS	International Commercial Terms
Kto.	Konto
KI	Kreditinstitut
Lfd.Nr.	laufende Nummer
Lfz.	Laufzeit
LV	Lebensversicherung
Mon.	Monate
mtl.	monatlich
NV-Bescheinigung	Nichtveranlagungs-Bescheinigung
PKW	Personenkraftwagen
PIN	Persönliche Identifikationsnummer
POS	Point of Sale (mit Zahlungsgarantie)
POZ	Point of Sale (ohne Zahlungsgarantie)
S	Soll
S.	Seite
SCHUFA	Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung GmbH
Soli.	Solidaritätszuschlag
St.	Stück
USD	US-Dollar
VL	vermögenswirksame Leistung