

2019.HS

<b>Modulbezeichnung: SAQ - Vorbereitung Zertifizierung</b>	
Modulkürzel	w.BA.XX.2SAQ.XX
Beschreibung des Moduls	Im Mittelpunkt des Moduls steht die Beratung von Bankkunden. Mit neuen regulatorischen Anforderungen, erhöhtem Wettbewerbsdruck und anspruchsvollen Kunden sind auch die Erwartungen an ein Beratungsgespräch gestiegen. Entsprechend benötigen Kundenberater neben Fachkompetenz auch vertiefte Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenzen. Das Modul, das in Kooperation mit dem bbz St Gallen durchgeführt wird, bietet die Möglichkeit, auf Basis des staatlich akkreditierten Zertifizierungsstandards (ISO-Norm 17024 "Kundenberaterinnen und Kundenberater Bank") typische Beratungssituationen zu trainieren und sich auf eine Zertifizierung vorzubereiten. Bei Erfüllung bestimmter Voraussetzungen ist auch die Teilnahme an einer Zertifizierungsprüfung möglich.
Studiengang und Vertiefungsrichtung	§ Betriebsökonomie - Banking and Finance § Betriebsökonomie - Banking and Finance (FLEX) § Betriebsökonomie - Banking and Finance (PIE)
Rechtliche Grundlagen	Studienordnung BSc vom 29.01.2009, Anhang zur Studienordnung für die Bachelorstudiengänge Betriebsökonomie, Wirtschaftsinformatik und Wirtschaftsrecht erstmals beschlossen am 12.05.2009
Modulkategorie	<b>Modultyp:</b> Wahlpflichtmodul
	<b>Studienabschnitt:</b> Hauptstudium
ECTS	3
Verantwortliche OE	W Abt. Banking, Finance, Insurance Ltg.
Modulverantwortung	Marion Pester (pesr)
Modulverantwortung Stellvertretung	Holger Hohgardt (hohg)
Spezifische Vorkenntnisse	Das Modul richtet sich grundsätzlich an alle Studierenden, die sich mit der Beratungsrolle auseinandersetzen wollen. Für diejenigen Studierenden, die bereits ein eigenes Kundenbuch betreuen, ist es möglich, parallel zum Modul die Zertifizierung zu erwerben. Voraussetzung ist dazu u.a. eine formale Bestätigung des Arbeitgebers inkl. Spezifikation des Kundensegments. Zu den Details informiert die Modulverantwortliche gesondert.
Beitrag des Moduls für Learning Goals des Studiengangs (durch das Modul betroffene)	§ Fachkompetenz § Methodenkompetenz § Sozialkompetenz § Selbstkompetenz
Beitrag des Moduls für Learning Objectives des Studiengangs	Fachkompetenz § Theorie- & Praxisrelevante Fachinhalte wissen & verstehen § Theorie- & Praxisrelevante Fachinhalte anwenden, analysieren und verknüpfen § Theorie- & Praxisrelevante Fachinhalte evaluieren Methodenkompetenz § Problemlösung & Kritisches Denken § Wissenschaftliche Methoden § Arbeitsmethoden, -techniken & -verfahren § Nutzung von Informationen § Kreativität & Innovation Sozialkompetenz § Schriftliche Kommunikation § Mündliche Kommunikation § Kooperation im Team & Umgang mit Konflikten § Interkulturalität & Perspektivenübernahme Selbstkompetenz § Selbstmanagement & Selbstreflexion § Ethische & Soziale Verantwortung § Lernen & Veränderung
Lernziele des Moduls	Die Studierenden... § können strukturierte Kundengespräche führen. Sie verstehen den Bedarf des Kunden und können je nach Kundenberaterprofil entsprechende Lösungsansätze präsentieren. Die Studierenden schaffen im Anschluss an das Gespräch Verbindlichkeiten. § sind befähigt, Kundenkontakte emotional zu gestalten und agieren im Kundenkontakt verhandlungssicher. § lernen, schwierige Situationen mit Kunden konstruktiv zu bearbeiten und Lösungen herbeizuführen.

	§ reflektieren Ihre Stärken und Lernfelder in mündlichen Gesprächs- und Beratungssituationen.		
Inhalte des Moduls	§ Erarbeitung einer realen herausfordernden Kundensituation § Theoretische Phasen des Beratungsprozesses für verschiedene Beraterprofile je Kundensegment (Privatkunden, Individualkunden, CWMA usw.) § Praxisnahe Übungen und Gruppenarbeiten zu den Phasen eines Beratungsprozesses § Führung eines Transfer-Logbuchs während des Moduls und Erstellung eines Reflexionsberichts		
Verknüpfung zu anderen Modulen	Das Modul weist eine Verknüpfung zu folgendem Modul auf: w.BA.XX.2WMC.XX		
Unterrichtsmethoden	§ Lehrvortrag § Lehrgespräch § Anwendungsaufgaben § Fallstudien § Übungen § Literaturstudium	<b>Eingesetzte Sozialformen:</b> § Einzelarbeit § Partnerarbeit § Gruppenarbeit	
Digitale Lernressourcen	§ Lehrvideos § Unterrichtsaufzeichnungen § Fallstudien (inkl. Lösungen)		
Unterrichtsgliederung	<b>Kontaktstudium</b>	<b>Begleitetes Selbststudium</b>	<b>Autonomes Selbststudium</b>
Grossklasse	-	-	
Kleinklasse	-	-	
Gruppenunterricht	-	-	
Praktikum	-	-	
Seminar	16 h	34 h	
<b>Total</b>	<b>16 h</b>	<b>34 h</b>	<b>40 h</b>
Leistungsnachweise			
<b>Modulendprüfung</b>	<b>Form</b>	<b>Dauer (Min.)</b>	<b>Gewichtung</b>
Mündliche Prüfung		60	100,00 %
<b>Hilfsmittel</b>	Erlaubte Hilfsmittel werden zu einem späteren Zeitpunkt kommuniziert.		
<b>Andere</b>	<b>Bewertung</b>	<b>Dauer (Min.)</b>	<b>Gewichtung</b>
Reflexionsbericht	Pass/Fail	-	-
Präsenzverpflichtung im Kontaktstudium	Die Präsenz im Kontaktstudium ist Voraussetzung, um an der Modulendprüfung teilzunehmen		
Unterrichts- und Prüfungssprache	Deutsch		
Pflichtliteratur	§ Fürderer, Kai: Ohne Beratungsqualität kein nachhaltiger Erfolg, in: Handbuch Bankvertrieb, Theorie und Praxis im Zukunftsdialog, hrsg. v. D. Hellenkamp und K. Fürderer, Wiesbaden 2016, S. 227-239. ISBN 978-3-658-06447-1. § Mogiato, R., Schwabe, G., Nussbaumer, P., Stehli, E., Eberhard, M.: Beratungsqualität in Banken. Was der Kunde erwartet. Was der Kunde erlebt. Dübendorf 2009. <a href="https://www.synpulse.com/_Resources/Persistent/a365f60448b2e9af114f90e42664b4fb6d78fe63/Study-Beratungsqualitaet-in-Banken-light.pdf">https://www.synpulse.com/_Resources/Persistent/a365f60448b2e9af114f90e42664b4fb6d78fe63/Study-Beratungsqualitaet-in-Banken-light.pdf</a> .		
Ergänzende Literatur	§ Bachmann, K., De Giorgi, E. & Hens, T. (2018). Behavioral Finance for Private Banking. From the Art of Advice to the Science of Advice. 2. Auflage. John Wiley. ISBN 978-1-119-45370-3. § Wilhelm, H. & Zydea, M. (2010). So gewinnt der Kunde in der Bank. Süddeutsche Zeitung, 23.8. <a href="http://www.sueddeutsche.de/geld/bankberatung-ich-will-ihnen-janichts-verkaufen-1.989504">http://www.sueddeutsche.de/geld/bankberatung-ich-will-ihnen-janichts-verkaufen-1.989504</a> .		
Bemerkungen	Das Wahlpflichtmodul findet als Blockunterricht statt. Das Modul kann auch als Wahlmodul von MSc BF-Studierenden belegt werden. Die dabei zusätzlich erworbenen Credits werden den Masterstudierenden gesondert bestätigt.		