



Kompetenzprofil Bankkaufmann

Stand

2013



Sparkassenverband Bayern
Sparkassenakademie

Urheberrecht

© 2013

Als Manuskript vervielfältigt

Alle Rechte vorbehalten

Die Vervielfältigung der Unterlagen oder deren Verwendung in Schulungsveranstaltungen, die nicht von der Sparkassenakademie Bayern veranstaltet werden, ist ausdrücklich ausgeschlossen.

Sparkassenakademie Bayern

Verfasser: S44

Bürgermeister-Zeiler-Straße 1

84036 Landshut

Telefon: 0871 504-0

Telefax: 0871 504-2300

E-Mail: info@s-akaby.de

Internet: <http://www.sparkassenakademie-bayern.de>

Inhaltsverzeichnis

	Vorwort.....	4
1	Fachliche Kompetenz.....	6
2	Methodenkompetenz.....	8
3	Soziale Kompetenz.....	9
4	Persönlichkeitskompetenz	11

Vorwort

Grundausrichtung der Berufsausbildung zum Bankkaufmann/-frau ist die Qualifizierung zum kundenorientierten Berater für Finanzdienstleistungen.

Um diese interessanten Aufgaben erfolgreich meistern zu können, werden Persönlichkeiten ausgewählt, die über ein spezielles berufsbezogenes Eignungspotenzial für Beratungs- und Verkaufssituationen verfügen.

Zur Verdeutlichung haben wir dazu ein Kompetenzprofil formuliert, das Bewerbern und Auszubildenden aufzeigen soll, welche Anforderungen an künftige Bankkaufleute gestellt werden.

Diese Kompetenzen werden im Rahmen der Berufsausbildung systematisch weiterentwickelt und gefördert.

Im Rahmen einer ganzheitlichen Berufsausbildung wird dabei das Kompetenzmodell von Prof. Hülshoff zu Grunde gelegt.

Um erfolgreich im Dienstleistungsbereich tätig sein zu können, sind persönliche Kompetenzen, der zwischenmenschliche Umgang miteinander, das Beherrschen wichtiger Arbeitsmethoden sowie praxisorientiertes Denken und Handeln erforderlich.

Über das Kompetenzprofil zum Qualifizierungsmodell



Um eine anforderungsgerechte Bewerberauswahl zu treffen und Bewerbern im Rahmen ihrer eigenen Berufseignungsprüfung Hilfestellung zu geben, haben wir die oben genannten vier Kompetenzbereiche konkretisiert und dazu geeignete anforderungsorientierte Auswahlverfahren entwickelt (onlinegestütztes Bewerberauswahlverfahren S-Talent und interaktive Verfahren/BEST und PA1).

Folgende Eignungskriterien sind maßgeblich:

- **Fachliche Kompetenz:**
 - › Analytisches Denken
 - › Strukturierendes Denken
 - › Veranschaulichendes Denken
 - › Vernetztes Denken
 - › Denken in Konsequenzen
 - › Umgang mit verbalen Inhalten
 - › Umgang mit numerischen Inhalten
 - › Bearbeitung komplexer Aufgaben
 - › Unternehmerisches Denken
 - › Wirtschaftliches Denken und Handeln

- **Methodische Kompetenz:**
 - › Selbstorganisation
 - › Beratungstechniken
 - › Verhandlungstechniken
 - › Darstellungstechniken
 - › Prozesstechniken

- **Soziale Kompetenz:**
 - › Kommunikationsfähigkeit
 - › Kontaktverhalten
 - › Kundenorientiertes Gesprächsverhalten
 - › Verk. Fähigkeiten
 - › Überzeugungskraft
 - › Kooperation
 - › Verträglichkeit
 - › Konfliktverhalten
 - › Einflussnahme
 - › Unterstützungsverhalten

- **Persönliche Kompetenz:**
 - › Erfolgszuversicht und Selbstsicherheit
 - › Engagement und Lernfähigkeit
 - › Offenheit
 - › Tatkraft
 - › Integrität
 - › Selbstkontrolle
 - › Ergebnis und Lösungsorientierung
 - › Extraversion
 - › Emotionale Stabilität
 - › Gewissenhaftigkeit

Im Nachfolgenden werden die relevanten Kompetenzkriterien durch konkrete, beobachtbare Kurzbeschreibungen für den Beurteilungs- und Förderprozess konkretisiert.

Die dargestellte Systematik soll einen Beitrag zur zielgerichteten Rekrutierung und Qualifizierung von Auszubildenden leisten.

1 Fachliche Kompetenz

	A	B	C	D	E	F
1.1 Analytisches Denken <ul style="list-style-type: none"> ➤ kann Ursachen gut erkennen ➤ kann Zusammenhänge erkennen und analysieren ➤ kann einzelne Aspekte von komplexen Sachverhalten gut isolieren und interpretieren 	0	0	0	0	0	0
1.2 Strukturierendes Denken <ul style="list-style-type: none"> ➤ kann Strukturen gut erkennen ➤ kann komplexe Sachverhalte gut strukturieren ➤ kann Haupteinflussgrößen eines Sachverhalts in größere Zusammenhänge bringen 	0	0	0	0	0	0
1.3 Veranschaulichendes Denken <ul style="list-style-type: none"> ➤ kann Zusammenhänge gut darstellen ➤ kann konkrete Beispiele benennen ➤ kann Sachverhalte gut visualisieren 	0	0	0	0	0	0
1.4 Vernetztes Denken <ul style="list-style-type: none"> ➤ kann verschiedene Aspekte eines komplexen Sachverhalts gut erkennen ➤ berücksichtigt beim Handeln wichtige Rahmenbedingungen ➤ berücksichtigt divergierende Interessen beim eigenen Handeln 	0	0	0	0	0	0
1.5 Denken in Konsequenzen <ul style="list-style-type: none"> ➤ erkennt Konsequenzen des eigenen Handelns ➤ informiert sich bei anderen über Zusammenhänge und Konsequenzen ➤ berücksichtigt Konsequenzen beim eigenen handeln 	0	0	0	0	0	0

- A Sehr stark. Die gestellten Anforderungen werden in hohem Maße übertroffen
 B Dieser Anforderung im jeweiligen Ausbildungsabschnitt zu 100 % gewachsen.
 C Bis auf wenige Punkte fähig und bereit, die Anforderungen zu erfüllen. Für eine Spitzenleistung in dieser Anforderung noch etwas Unterstützung erforderlich.
 D Diese Anforderung muss noch entwickelt werden, positive Entwicklung ist möglich und wird erwartet.
 E Tut sich schwer bei dieser Anforderung. Intensive Unterstützung und Entwicklung erforderlich.
 F Diese Anforderung wird jetzt und wohl in den nächsten Ausbildungsschritten nicht erfüllt.

	A	B	C	D	E	F
1.6 Umgang mit verbalen Inhalten <ul style="list-style-type: none"> ➤ versteht schriftliche und mündliche Informationen schnell und sicher ➤ wertet schriftliche und mündliche Informationen zielbezogen und präzise aus ➤ verfasst und erarbeitet geeignete Texte im Kunden- und all-gemeinen Geschäftsverkehr 	0	0	0	0	0	0
1.7 Umgang mit numerischen Inhalten <ul style="list-style-type: none"> ➤ geht sicher und routiniert mit Zahlen, Kundendaten und Sta-tistiken um ➤ beherrscht banktechnische Rechnungen und kann Zahlen und numerische Größen richtig einschätzen ➤ beherrscht numerische IT-Modellrechnungen und setzt diese aufgabenbezogen ein 	0	0	0	0	0	0
1.8 Bearbeitung komplexer Aufgaben <ul style="list-style-type: none"> ➤ versteht bei neuen Aufgaben rasch die Problemstellung ➤ entwickelt selbstständig Handlungsmöglichkeiten und Lö-sungsoptionen ➤ setzt die Bearbeitung komplexer Aufgaben lösungsorientiert um 	0	0	0	0	0	0
1.9 Unternehmerisches Denken <ul style="list-style-type: none"> ➤ identifiziert sich mit den Zielen des ausbildenden Unterneh-mens ➤ entwickelt Organisationsstolz für das ausbildende Unter-nehmen ➤ achtet bei den einzelnen Tätigkeiten auf Kosten und Erlöse 	0	0	0	0	0	0
1.10 Wirtschaftliches Denken und Handeln <ul style="list-style-type: none"> ➤ verfolgt selbstständig die wirtschaftlichen Entwicklungen ➤ interessiert sich für die Prosperität der Kunden ➤ richtet das Handeln auf wirtschaftliche Aspekte aus 	0	0	0	0	0	0
Scorewert: Fachliche Kompetenz						

- A Sehr stark. Die gestellten Anforderungen werden in hohem Maße übertroffen
 B Dieser Anforderung im jeweiligen Ausbildungsabschnitt zu 100 % gewachsen.
 C Bis auf wenige Punkte fähig und bereit, die Anforderungen zu erfüllen. Für eine Spitzenleistung in dieser Anforderung noch etwas Unterstützung erforderlich.
 D Diese Anforderung muss noch entwickelt werden, positive Entwicklung ist möglich und wird erwartet.
 E Tut sich schwer bei dieser Anforderung. Intensive Unterstützung und Entwicklung erforderlich.
 F Diese Anforderung wird jetzt und wohl in den nächsten Ausbildungsschritten nicht erfüllt.

2 Methodenkompetenz

	A	B	C	D	E	F
2.1 Selbstorganisation						
> kann den eigenen Arbeitsplatz gut organisieren	0	0	0	0	0	0
> führt übertragene Aufgaben in angemessener Zeit und Qualität durch	0	0	0	0	0	0
> ist arbeitstechnisch gut organisiert und verbessert ständig die Arbeitstechniken	0	0	0	0	0	0
2.2 Beratungstechniken						
> führt im Service die vereinbarten Kundenansprachen und Überleitungen konsequent durch	0	0	0	0	0	0
> setzt die erlernten Beratungstechniken in der Praxis erfolgreich ein	0	0	0	0	0	0
> meistert übertragene Beratungsgespräche erfolgreich	0	0	0	0	0	0
2.3 Verhandlungstechniken						
> setzt die erlernten Verhandlungstechniken erfolgreich ein	0	0	0	0	0	0
> verhandelt kundenorientiert	0	0	0	0	0	0
> erzielt erfolgreiche Verhandlungsergebnisse	0	0	0	0	0	0
2.4 Darstellungstechniken						
> setzt in Kundengesprächen Visualisierungshilfen ein	0	0	0	0	0	0
> stellt Produkte und Finanzdienstleistungen klar und verständlich dar	0	0	0	0	0	0
> setzt verschiedene Medien zur Präsentation ein	0	0	0	0	0	0
2.5 Prozesstechniken						
> kennt die jeweiligen Arbeitsprozessschritte	0	0	0	0	0	0
> berücksichtigt die definierten Arbeitsprozesse bei allen Arbeiten	0	0	0	0	0	0
> setzt die definierten Vertriebsprozesse situations-bezogen ein	0	0	0	0	0	0
Scorewert: Methodenkompetenz						

A Sehr stark. Die gestellten Anforderungen werden in hohem Maße übertroffen

B Dieser Anforderung im jeweiligen Ausbildungsabschnitt zu 100 % gewachsen.

C Bis auf wenige Punkte fähig und bereit, die Anforderungen zu erfüllen. Für eine Spitzenleistung in dieser Anforderung noch etwas Unterstützung erforderlich.

D Diese Anforderung muss noch entwickelt werden, positive Entwicklung ist möglich und wird erwartet.

E Tut sich schwer bei dieser Anforderung. Intensive Unterstützung und Entwicklung erforderlich.

F Diese Anforderung wird jetzt und wohl in den nächsten Ausbildungsschritten nicht erfüllt.

3 Soziale Kompetenz

	A	B	C	D	E	F
3.1 Kommunikationsfähigkeit						
> ist sprachgewandt und eloquent	0	0	0	0	0	0
> kann gut formulieren und argumentieren	0	0	0	0	0	0
> beherrscht die modernen IT Kommunikationswege	0	0	0	0	0	0
3.2 Kontaktverhalten						
> geht auf fremde Menschen offen zu	0	0	0	0	0	0
> kann zu fremden Menschen gut Kontakt aufbauen	0	0	0	0	0	0
> hat im Kontaktbereich eine positive Ausstrahlung	0	0	0	0	0	0
3.3 Kundenorientiertes Gesprächsverhalten						
> stellt sich beim Gespräch auf unterschiedliche Persönlichkeiten gut ein	0	0	0	0	0	0
> berücksichtigt beim eigenen Gesprächsverhalten unterschiedliche Situationen	0	0	0	0	0	0
> orientiert sich im Gespräch an den Bedürfnissen des Gesprächspartners	0	0	0	0	0	0
3.4 Verkäuferische Fähigkeiten						
> hat eine positive Einstellung zum Verkaufen	0	0	0	0	0	0
> sieht sich als „Lebensberater“ in Finanzfragen	0	0	0	0	0	0
> hat eine hohe Dienstleistungsbereitschaft	0	0	0	0	0	0
3.5. Überzeugungskraft						
> kann andere von Sachverhalten überzeugen	0	0	0	0	0	0
> kann andere von sich überzeugen	0	0	0	0	0	0
> kann fundiert und zielgruppenbezogen argumentieren	0	0	0	0	0	0

- A Sehr stark. Die gestellten Anforderungen werden in hohem Maße übertroffen
 B Dieser Anforderung im jeweiligen Ausbildungsabschnitt zu 100 % gewachsen.
 C Bis auf wenige Punkte fähig und bereit, die Anforderungen zu erfüllen. Für eine Spitzenleistung in dieser Anforderung noch etwas Unterstützung erforderlich.
 D Diese Anforderung muss noch entwickelt werden, positive Entwicklung ist möglich und wird erwartet.
 E Tut sich schwer bei dieser Anforderung. Intensive Unterstützung und Entwicklung erforderlich.
 F Diese Anforderung wird jetzt und wohl in den nächsten Ausbildungsschritten nicht erfüllt.

	A	B	C	D	E	F
3.6 Kooperation						
> ist bereit mit anderen zusammen zu arbeiten	0	0	0	0	0	0
> lässt sich auf gemeinsame Ziele ein	0	0	0	0	0	0
> leistet in der Zusammenarbeit gute Beiträge	0	0	0	0	0	0
3.7 Verträglichkeit						
> geht friedlich und verständnisvoll mit anderen um	0	0	0	0	0	0
> ist bei unterschiedlichen Meinungen oder Zielen kompromissbereit	0	0	0	0	0	0
> geht lösungsorientiert an unterschiedliche Meinungen heran	0	0	0	0	0	0
3.8 Konfliktverhalten						
> ist, wenn nötig, konfliktbereit	0	0	0	0	0	0
> erkennt Interessen anderer an	0	0	0	0	0	0
> kann Konflikte konstruktiv lösen	0	0	0	0	0	0
3.9 Einflussnahme						
> beteiligt sich an der Erreichung gemeinsamer Ziele	0	0	0	0	0	0
> versucht Ziele mit sozial akzeptablen Mitteln zu erreichen	0	0	0	0	0	0
> beeinflusst andere an einer Problemlösung mitzuwirken	0	0	0	0	0	0
3.10 Unterstützungsverhalten						
> unterstützt andere bei neuen Aufgaben und beim Lernen	0	0	0	0	0	0
> setzt sich für die Belange von Kollegen ein und übernimmt im Bedarfsfall freiwillig Aufgaben	0	0	0	0	0	0
> wird als künftiger Mitarbeiter im Team akzeptiert	0	0	0	0	0	0
Scorewert: Soziale Kompetenz						

- A Sehr stark. Die gestellten Anforderungen werden in hohem Maße übertroffen
 B Dieser Anforderung im jeweiligen Ausbildungsabschnitt zu 100 % gewachsen.
 C Bis auf wenige Punkte fähig und bereit, die Anforderungen zu erfüllen. Für eine Spitzenleistung in dieser Anforderung noch etwas Unterstützung erforderlich.
 D Diese Anforderung muss noch entwickelt werden, positive Entwicklung ist möglich und wird erwartet.
 E Tut sich schwer bei dieser Anforderung. Intensive Unterstützung und Entwicklung erforderlich.
 F Diese Anforderung wird jetzt und wohl in den nächsten Ausbildungsschritten nicht erfüllt.

4 Persönlichkeitskompetenz

	A	B	C	D	E	F
4.1 Erfolgszuversicht und Selbstsicherheit <ul style="list-style-type: none"> ➤ geht positiv an Ziele heran ➤ hofft auf Erfolge, ohne Misserfolge zu fürchten ➤ hat für Gegenwart und Zukunft eine positive Grundeinstellung 	0	0	0	0	0	0
4.2 Engagement und Lernfähigkeit <ul style="list-style-type: none"> ➤ lernt selbstständig und beschafft sich dazu die erforderlichen Informationen ➤ setzt sich eigenständig für seine berufliche Entwicklung ein ➤ will beständig dazu lernen und sich an anspruchsvolleren Aufgaben erproben 	0	0	0	0	0	0
4.3 Offenheit <ul style="list-style-type: none"> ➤ ist für neue Ideen zu begeistern ➤ ist offen für die Meinungen und Arbeitsweisen anderer ➤ kann eigene Vorurteile hinterfragen und ist zu Lernprozessen bereit 	0	0	0	0	0	0
4.4 Tatkraft <ul style="list-style-type: none"> ➤ engagiert sich aktiv für die Ziele des Unternehmens ➤ übernimmt aktiv Aufgaben und bearbeitet diese selbstständig zielorientiert ➤ bringt Ideen aktiv ein und setzt diese in die Praxis um 	0	0	0	0	0	0
4.5 Integrität <ul style="list-style-type: none"> ➤ begreift sich mental als Teil des Unternehmens ➤ bringt sich in die Kultur des ausbildenden Unternehmens aktiv ein ➤ setzt sich loyal für die Unternehmensziele ein 	0	0	0	0	0	0

- A Sehr stark. Die gestellten Anforderungen werden in hohem Maße übertroffen
 B Dieser Anforderung im jeweiligen Ausbildungsabschnitt zu 100 % gewachsen.
 C Bis auf wenige Punkte fähig und bereit, die Anforderungen zu erfüllen. Für eine Spitzenleistung in dieser Anforderung noch etwas Unterstützung erforderlich.
 D Diese Anforderung muss noch entwickelt werden, positive Entwicklung ist möglich und wird erwartet.
 E Tut sich schwer bei dieser Anforderung. Intensive Unterstützung und Entwicklung erforderlich.
 F Diese Anforderung wird jetzt und wohl in den nächsten Ausbildungsschritten nicht erfüllt.

	A	B	C	D	E	F
4.6 Selbstkontrolle						
> plant Aufgaben und Arbeiten systematisch	0	0	0	0	0	0
> führt Arbeiten gewissenhaft durch	0	0	0	0	0	0
> kontrolliert Ergebnisse selbstständig	0	0	0	0	0	0
4.7 Ergebnis- und Lösungsorientierung						
> strebt aktiv Ergebnisse an	0	0	0	0	0	0
> arbeitet aktiv an Problemlösungen mit	0	0	0	0	0	0
> erreicht vereinbarte Ziele	0	0	0	0	0	0
4.8 Extraversion						
> geht von sich aus auf andere zu	0	0	0	0	0	0
> ist sicher und humorvoll im sozialen Umgang mit anderen	0	0	0	0	0	0
> geht offen und begeistert an neue Aufgaben heran	0	0	0	0	0	0
4.9 Emotionale Stabilität						
> ist psychisch stabil	0	0	0	0	0	0
> kann Rückschläge und Frustrationen aushalten	0	0	0	0	0	0
> gibt bei Misserfolgen nicht auf	0	0	0	0	0	0
4.10 Gewissenhaftigkeit						
> arbeitet genau und präzise	0	0	0	0	0	0
> hat einen hohen Qualitätsanspruch an die eigenen Arbeitsergebnisse	0	0	0	0	0	0
> führt Aufgaben zu Ende	0	0	0	0	0	0
Scorewert: <i>Persönlichkeitskompetenz</i>						

- A Sehr stark. Die gestellten Anforderungen werden in hohem Maße übertroffen
 B Dieser Anforderung im jeweiligen Ausbildungsabschnitt zu 100 % gewachsen.
 C Bis auf wenige Punkte fähig und bereit, die Anforderungen zu erfüllen. Für eine Spitzenleistung in dieser Anforderung noch etwas Unterstützung erforderlich.
 D Diese Anforderung muss noch entwickelt werden, positive Entwicklung ist möglich und wird erwartet.
 E Tut sich schwer bei dieser Anforderung. Intensive Unterstützung und Entwicklung erforderlich.
 F Diese Anforderung wird jetzt und wohl in den nächsten Ausbildungsschritten nicht erfüllt.