

Mündliche Prüfung Thema: Konten führen

Ausgangssituation:

Der Kunde/die Kundin ist erst nach Stuttgart gezogen und hat einen Termin vereinbart, um ein Girokonto zu eröffnen.

Persönliche Daten	Kunde	(falls vorhanden) Ehegatte
Name, Vorname	bekannt	
Alter	24 Jahre	
Anschrift	nicht bekannt	
Familienstand	nicht bekannt	
Beruf	nicht bekannt	
Arbeitgeber/Branche		
Anzahl + Alter der Kinder		
monatl. Einkommen		

Kontenübersicht/Stand: (aktuelles Datum)				
Kontoart	Kontostand €	Zinssatz p. a.	Restlaufzeit	Rate €
Giro				
Spar				
Sparvertrag				
BSV				
Termingeld				
Darlehen				
Kredit				
Depot				

Weitere Kundeninformationen:			
Kundenkarten:			
Daueraufträge:			
Empfänger	Betrag		Rhythmus
Freistellungsaufträge:			
Betrag dieses Jahr keinen	davon ausgeschöpft	Betrag letztes Jahr keinen	davon ausgeschöpft

Zusatzinformationen - Fall Konten führen

Kundeninformationen:

- ✓ Kunde ist wegen des Ausbildungsplatzes nach Stuttgart gezogen. Er hat in seiner Heimatregion (Mecklenburg-Vorpommern) keine Ausbildungsstelle gefunden. Er beginnt eine Ausbildung als Straßenbahnfahrer bei den kommunalen Verkehrsbetrieben in Stuttgart.
- ✓ Azubigehalt ist 900 € brutto.
- ✓ Bisheriges Konto ist bei der Sparkasse in Schwerin. Das ist sehr ungeschickt, da Kunde nur noch sehr selten bei seinen Eltern dort sein wird. Grundsätzlich ist er/sie aber zufrieden dort, bezahlt alles mit Karte/Visa. Anlagen hat er/sie dort wenige – Sparbuch mit ca. 3000,-
- ✓ Er/Sie ist in eine WG in einen Vorort von Stuttgart gezogen.

Beratungsansätze:

- ✓ Kunde und Kundensituation kennenlernen.
- ✓ Bank positiv als Hausbank anbieten. Bank vorstellen. Kontenmodell vorstellen. Vorteile als Bank vor Ort und im Onlinebanking klar hervorheben.
- ✓ Umzugsservice
- ✓ Vermögenswirksame Leistungen

Cross Selling:

- ✓ Kreditkarte
- ✓ Absicherung erfragen – Berufsunfähigkeit, Haftpflicht