

Vorschau:

Werfen Sie einen Blick auf
das Inhaltsverzeichnis und
ausgewählte Auszüge aus
dem Inhalt.

SIMON JANS / THOMAS JANS / DANIEL SCHRÖDER

Fit in die mündliche Prüfung

Erfolgreich Beratungsgespräche trainieren



Aus- & Weiterbildung

Bankwirtschaft

Deutscher Sparkassenverlag



Inhalt

Einleitung		5
Die mündliche Prüfung		7
1	Rahmenbedingungen für die mündliche Abschlussprüfung	7
2	Ablauf einer mündlichen Abschlussprüfung	7
3	Der zeitliche rote Faden im Beratungsgespräch	10
4	Worauf achten die Prüfer?	11
5	Einige Tipps für Ihre Prüfung	12
6	Der Punktesammler	13
7	Kontaktthemen – der erste Eindruck	16
8	Fachlicher Input	17
8.1	Leitfaden Privatkredit	17
8.2	Leitfaden Baufinanzierung	17
8.3	Leitfaden Wertpapierberatungen	19
8.4	Zu den Übungsfällen	19
Übungsfälle		21
1	Baufinanzierung	23
1.1	Fall B-1: Kauf einer ETW zur Eigennutzung	23
1.2	Fall B-2: Kauf einer ETW zur Eigennutzung	33
1.3	Fall B-3: Ausbau Immobilie zur Eigennutzung	43
1.4	Fall B-4: Beratung bei Festzinsablauf/Sondertilgung	53
1.5	Fall B-5: Bau eines Zweifamilienhauses zur Eigennutzung/Miete	59
1.6	Fall B-6: Kernsanierung eines Einfamilienhauses	67
1.7	Fall B-7: Kauf eines Einfamilienhauses zur Eigennutzung	79
1.8	Fall B-8: Bau eines Einfamilienhauses	89
2	Geldanlage	99
2.1	Fall G-1: Anlageberatung Wertpapiere konservativ	99
2.2	Fall G-2: Depotanalyse	105
2.3	Fall G-3: Depotanalyse	113
2.4	Fall G-4: Verkauf Wertpapiere	121
2.5	Fall G-5: Depotanalyse Rentendepot und Verkauf Wertpapiere	129
2.6	Fall G-6: Neuanlage risikobewusst/spekulativ	137
2.7	Fall G-7: Anlageberatung Fremdwährung	143
2.8	Fall G-8: Anlageberatung konservativ	149
2.9	Fall G-9: Sparplan und Vergleich Direktbank bei Berufseinsteiger	155
2.10	Fall G-10: Anlageberatung steueroptimierte Geldanlage	161
2.11	Fall G-11: Monatlich sparen mit Sparziel	167
2.12	Fall G-12: Beratung betreuter Minderjähriger	173
2.13	Fall G-13: Monatlich sparen für einen Dritten	179

3	Privatkredit	185
3.1	Fall P-1: Finanzierung erstes Kraftfahrzeug	185
3.2	Fall P-2: Finanzierung Wohnmobil	195
3.3	Fall P-3: Finanzierung Hochzeit/Kinderzimmer	205
3.4	Fall P-4: Umschuldung	215
3.5	Fall P-5: Finanzierung/Leasing Kraftfahrzeug (alt gegen neu)	223
3.6	Fall P-6: Umschuldung Privatkredit von Fremdbank	233
3.7	Fall P-7: Beratung bei Scheidung Kreditnehmer	241
3.8	Fall P-8: Finanzierung Motorrad	249
3.9	Fall P-9: Finanzierung Zweitwagen	259
2.10	Fall P-10: Finanzierung Motorboot	269
4	Service	279
4.1	Fall S-1: Altersvorsorgeberatung unter steuerlichen Gesichtspunkten	279
4.2	Fall S-2: Beratung Risikoabsicherung	285
4.3	Fall S-3: Beratung Bausparen	291
5	Zahlungsverkehr	297
5.1	Fall Z-1: Girokonto (Neukunde)	297
5.2	Fall Z-2: Beratung über Änderungen bei Eintritt Volljährigkeit	303
5.3	Fall Z-3: Beratung über Änderungen bei Beginn Ausbildung	309
5.4	Fall Z-4: Vorsorgeberatung Ehepaar	315
5.5	Fall Z-5: Nachlassabwicklung Erbe mit Erbschein	321
5.6	Fall Z-6: Beratung Verein	333
5.7	Fall Z-7: Beratung Selbstständiger bei Warenimport	339
5.8	Fall Z-8: Mietkaution	345
5.9	Fall Z-9: Reisezahlungsmittel	351
5.10	Fall Z-10: Auslandsüberweisung	357
5.11	Fall Z-11: Absicherung Exportgeschäft	363
5.12	Fall Z-12: Optimierung des Zahlungsverkehrs	369
5.13	Fall Z-13: Beratung Kreditkarte	375
	Abkürzungen	381
	Literatur	382

1 Baufinanzierung

1.1 Fall B-1: Kauf einer ETW zur Eigennutzung

Prüfung

Fallbeschreibung

Für Frau Singer beginnt ein neuer Lebensabschnitt. Nachdem sie beschlossen hat, aus ihrer Anliegerwohnung im elterlichen Haus auszuziehen, möchte sie sofort voll durchstarten und sich ihre erste eigene Wohnung kaufen. Frau Singer hat bereits über einen Makler ein ansprechendes Objekt gefunden. Es fehlt nur noch die passende Finanzierung. Deshalb hat Frau Singer heute bei Ihnen einen Termin.
Beraten Sie die Kundin.

Kundendaten auf einen Blick

Name: Singer	Familienstand: ledig	Beruf: Disponentin
Vorname: Birgit	FSA/beansprucht: 500/0 €	Arbeitgeber: Husqarna Group
Alter: 29	Anzahl Kinder: keine	Nettoeinkommen: 2000 €

Zusatzinformation

Kaufpreis ETW: 120000 €; 82 m².

Vermögensstruktur bei Ihrem Kreditinstitut

Vertragsart	Bank/ Versicherer	Saldo in €	Fälligkeit	Sonstiges
Girokonto	Im Haus	4600	X	Kreditkarte
Sparbuch	Im Haus	20000	3-mon. Küfri.	X

Fallbeschreibung

Für Frau Singer beginnt ein neuer Lebensabschnitt. Nachdem sie beschlossen hat, aus ihrer Anliegerwohnung im elterlichen Haus auszuziehen, möchte sie sofort voll durchstarten und sich ihre erste eigene Wohnung kaufen. Frau Singer hat bereits über einen Makler ein ansprechendes Objekt gefunden. Es fehlt nur noch die passende Finanzierung. Deshalb hat Frau Singer heute bei Ihnen einen Termin.
Beraten Sie die Kundin.

Kundendaten auf einen Blick

Name: Singer	Familienstand: ledig	Beruf: Disponentin
Vorname: Birgit	FSA/beansprucht: 500/0 €	Arbeitgeber: Husqarna Group
Alter: 29	Anzahl Kinder: keine	Nettoeinkommen: 2000 €

Zusatzinformation Prüfer

Sie zahlen aktuell keine Miete, jedoch 120 € pauschal Nebenkosten.
Das Girokonto soll als Notgroschen fungieren.
Die komplette Wohnungseinrichtung ist vorhanden.
Für die neue Wohnung fallen Renovierungskosten an.
Das Sparbuch und der Bausparer können komplett für die Finanzierung verwendet werden.

Gesamtes Vermögen

Vertragsart	Bank/ Versicherer	Saldo in €	Fälligkeit	Sonstiges
Girokonto	Im Haus	4 600	X	Kreditkarte
Sparbuch	Im Haus	20 000	3-mon. Küfri.	X
Bausparen	Bankenia	Ansparquote 50%	Bauspar- summe 60 000 €	Darl.zins 3,9%; mtl. Rate 200 €; zutei- lungsreif

Prüfer

Haushaltsrechnung in € (z.H. Prüfer, nicht aushändigen)

Frau Singer

	Aktuell	Zukünftig	
Gehalt:	2 000	2 000	
Kindergeld:	0	0	
Sonstige Einkünfte:	0	0	
Gesamte Einnahmen:	2 000	2 000	
Miete/Annuität:	0	xxx	
Nebenkosten:	120	164	mind. 2 € pro m ²
Lebenshaltung:	800	800	
Versicherungen:	0	0	
Verbindlichkeiten:	0	0	
Sparraten:	200	0	Bausparer
Fahrzeug:	200	200	Pkw
Hobbys:	30	30	Fitnesscenter
Sonstiges:	20	20	Haustier
Gesamte Ausgaben:	1 370	1 214	
= Frei verfügbares Einkommen:	630	786	

Prüfer

Anforderungsprofil z. H. Prüfer

Allgemeine Anforderungen	✓	X
• Legitimation der Kundin bekannt bzw. erfragt		
• Ggf. persönliche Vorstellung		
• Namensschild getragen und Visitenkarte ausgehändigt		
• Platz und Getränk angeboten		
• Kundin mehrfach mit Namen angesprochen		
• Gute Gesprächsatmosphäre geschaffen		
• Fallspezifischen Small Talk geführt		
• Blickkontakt, Lächeln		
• Versiert mit Einwänden umgegangen		
• Abschlusssignale erkannt und genutzt		
Fallspezifische Anforderungen	✓	X
• Interesse am zu finanzierenden Objekt gezeigt		
• Finanzielle Situation erfragt		
• Sonstige Vermögensverhältnisse erfragt		
• Zu finanzierenden Betrag ermittelt		
• Einbindung EK geprüft		
• Nebenkosten berücksichtigt (Notar, Grundbuch, GrESt, Makler)		
• Achtung: Maklergebühr beträgt 3% + 19% MwSt = 3,57%		
• Sonstige Kosten berücksichtigt (Renovierungs-, Erschließungskosten)		
• Zusätzl. EK durch Eigenleistung, Schenkung, BSV (zuteilungsreif)		
• Vergleich Bauspardarlehen/Kundendarlehen		
• Bausparguthaben wird aufgrund der Darlehenskonditionen als Eigenkapital in Finanzierung eingebaut. Auf das Bauspardarlehen sollte verzichtet werden.		
• Notgroschen ist Girokonto		
• Haushaltsrechnung durchgeführt		
• Nebenkosten bei 2 € pro m ² + Miete bei kurzfr. Doppelbelastung		
• Tilgungssatz besprochen		
• Rate berechnet (Zinsen + Tilgung + evtl. Rate Bausparer)		
• Vertragl. Bestandteile erläutert (Rückzahlung, Sondertilg., Effektivzins)		
• Arbeitsverhältnis erfragt (unbefr. Vertrag/Gehaltsabrechnungen)		
• Rechtliche Bestandteile erläutert (z.B. Widerrufsbelehrung/Schufa)		
• Zeitpunkt der Kreditentscheidung, Kaufentscheidung ermittelt		

Anforderungsprofil z.H. Prüfer

Fallspezifische Anforderungen	✓	X
• Weiteres Vorgehen besprochen		
• Kreditabsicherung besprochen (RLV u. Grundschuld)		
Cross-Selling	✓	X
• Absicherung der Immobilie (z.B. Hausrat)		
• Bausparer zur Renovierung, Umschuldung		
• freies Vermögen zur Besparung nutzen; FSA anpassen		
• Altersvorsorge		
• Versicherungscheck		
• Einkommensabsicherung (z.B. in Form einer Berufsunfähigkeitsversicherung)		
• Kreditkarte		
• Evtl. VL-Leistung hinterfragen und Sparvertrag anlegen		
• Ausführliche Beratung zu allen Themenfeldern anbieten		
• Empfehlungsfrage mit dem Ziel Neukunden anzuwerben		

Kosten

Kaufpreis	120 000 €	
+ Notar/Grundbuch (2 %)	2 400 €	
+ Grunderwerbssteuer (5 %)	6 000 €	
+ Makler (3,57 %)	4 284 €	
+ Erschließungskosten	0 €	
+ Garten und Garage	0 €	
+ Architekt	0 €	
+ Renovierungen/Umbau	5 000 €	
+ Doppelbelastung	0 €	137 684 €

Eigenkapital

Barguthaben	0 €	
+ Eigenleistung	0 €	
+ Vermögenswerte	20 000 €	
+ Bausparguthaben	30 000 €	
+ Schenkung	0 €	- 50 000 €

Zu finanzierender Betrag = 87 684 €

Ratenhöhe bestimmen:

z.B. Tilgung 2 %
Finanzierung auf zehn Jahre fest für 2,5 %.

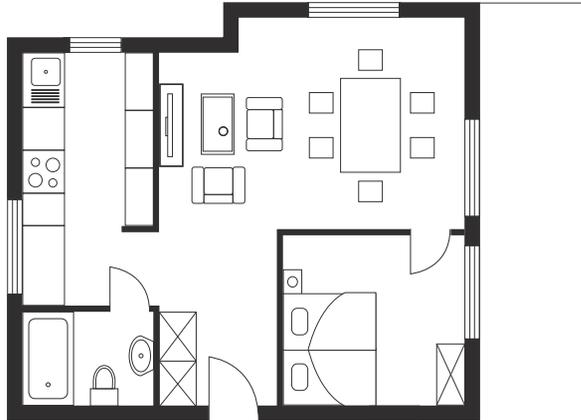
$$\frac{\text{Finanzierungsbetrag} \times (\text{Zins} + \text{Tilgung})}{\text{Monate} \times 100}$$

$$= \frac{87\,684 \text{ €} \times (2,5 \% + 2 \%)}{12 \times 100} = 328,82 \text{ €/Monat}$$

Anforderungsprofil z. H. Prüfer

Exposé (z.H. Prüfer, vor dem Gespräch aushändigen)

Schönes Wohnen in unmittelbarer Stadtnähe



Daten zur Wohnung

Kaufpreis: 120 000 €
Wohnfläche: 82 m²
Zimmer: 2,5
Stockwerk: 3. Etage
Keller: vorhanden
Terrasse: vorhanden
Garage: keine
Stellplätze: 1
Baujahr: 1972
Maklergebühr: 3% netto

Ausstattung

Einbauschränke im Schlafzimmer
Einbauküche vorhanden
Bad mit Wanne und separater Dusche
Zentralheizung