

Stellenbeschreibung

Stellenbezeichnung:	Privatkundenbetreuer
Funktion Bereich:	Privatkunden Privatkundenbetreuung
Vorgesetzter:	Regionaldirektor Privatkunden
Vertreter:	-

Ziel der Stelle

Die Kunden im B-Segment erleben kompetente, ganzheitliche Betreuung, ausgerichtet an ihren Wünschen und Zielen. Der Betreuer geht aktiv auf seine Kunden zu und agiert mit fachlich hoher Qualität über alle Vertriebskanäle hinweg. Dabei wird er von moderner Technik unterstützt. Ziel ist es, die Mitglieder zu begeistern und die genossenschaftliche Idee zum finanziellen Nutzen der Kunden zu leben. Gleichzeitig wird die Kundenbeziehung gestärkt und der Kunde vor den Mitbewerbern abgeschottet. Dabei berücksichtigt der Betreuer die geschäftspolitische und strategische Ausrichtung der Bank sowie auch Risiko- und Ertragsgesichtspunkte.

Fachaufgaben (wesentliche Tätigkeiten der Stelle)

Die Stelle hat alle Aufgaben, die aus fachlicher Sicht der Stelle zuzuordnen sind.

Dies gilt für die nachfolgend im Text aufgeführten Beschreibungen der wesentlichen Aufgaben, sowie für Aufgaben, die hier nicht schriftlich fixiert sind und Aufgaben, die sich aus zukünftigen Entwicklungen ergeben.

Entsprechend der Aufgabenstellung sind die Tätigkeiten rationell und sicher zu gestalten und auszuführen.

Die jeweils gültigen Gesetze, sonstigen Vorschriften, betrieblichen und geschäftspolitischen Grundsätze, Arbeitsanweisungen, Arbeitsablaufpläne und sonstigen Regeln zum Aufgabengebiet sind anzuwenden und zu beachten.

Mit anderen Stellen und Mitarbeitern der Bank ist so zusammenzuarbeiten, dass die Erfüllung der Aufgaben effektiv, sicher und mit der Beachtung aller Aspekte erfolgt. Kosten und Risiken aufgrund mangelnder Abstimmung sind zu vermeiden.

Kernfunktionen:

Erstelldatum: 16.10.2019	Gültig ab: 16.10.2019	Stelle: Privatkundenbetreuer
Version: 001	VR-Bank Mitte eG	Seite 1 von 4

1. Omnikanalberatung der B-Kunden unter Einsatz der genossenschaftlichen Beratung.
2. Enge Zusammenarbeit und Einbindung der Finanzierungs-, des Vorsorgespezialisten und der Spezialisten des Finanzverbundes.
3. Mitarbeit am Qualitäts- und Innovationsmanagement der Bank
4. Im beruflichen wie privaten Umfeld Leben der genossenschaftlichen Werte und der Philosophie der Bank

Aufgaben Kernfunktion 1:

Omnikanalberatung der B-Kunden unter Einsatz der genossenschaftlichen Beratung.

- Führen von ganzheitlichen, individuellen, kunden- und problemlösungsorientierten Beratungsgesprächen im Innen- und Außendienst (Anzustreben ist dabei eine ziel- und abschlussorientierte Vorgehensweise sowie die Berücksichtigung definierter Leitlinien, ggf. unter Einbeziehung bankinterner bzw. externer Spezialisten / Verbundpartner.)
- Aktive Nutzung der beratungsunterstützenden Instrumente im agree Bap.
- Pflege der Kundenbeziehung im Rahmen der definierten Kompetenzen und Produkte.
- Wahrnehmung von Aufgaben in der Kundenroutine wie z. B. Kontaktaufnahme, Aufnahme von Kundenwünschen, Erteilung von Auskünften etc.
- Mitwirkung bei der Umsetzung von Marketing- / Verkaufsförderungsaktionen
- Aktive und gezielte Terminplanung aus dem Kundenbestand und daraus resultierende telefonische und persönliche Terminvereinbarungen, ggf. unter Inanspruchnahme des Kundenservicecenters
- Akquisition von Kunden und Mitgliedern
- Analyse der zugeordneten Kundenverbindungen hinsichtlich der Kosten-/Nutzen-Relation, der Intensität der Geschäftsbeziehung, der Cross-Selling-Ansatzpunkte sowie der Anlässe für denkbare Kontaktaufnahmen
- tägliche Bearbeitung der Aufgaben- und Dispoliste
- Bearbeitung von beratungsnahen Tätigkeiten (Korrespondenz, Vollmachten, Sperrungen etc.)
- Beratung gemäß der aktuellen vertrieblichen Ausrichtung der Bank im Sinne der ganzheitlichen Beratung in den folgenden Bereichen:
 - Beratung KK inkl. Zahlungsverkehr, Karten, Daueraufträge
 - Beratung im Anlagegeschäft mit Passivprodukten der Bank
 - Beratung Mitgliedschaft
 - Beratung im Kreditgeschäft (Dispositions Kredite, Konsumenten- und Wohnungsbaukredite)
 - Beratung Online-Banking, Multikanalvertrieb
 - Beratung in Verbundprodukten (Standardlösungen)
 - Beratung im Wertpapiergeschäft (Hausmeinung)
 - Bearbeitung von beratungsnahen Tätigkeiten (Korrespondenz, Vollmachten, Sperrungen etc.)

Aufgaben Kernfunktion 2:

Enge Zusammenarbeit und Einbindung der Finanzierungs-, des Vorsorgespezialisten und der Spezialisten des Finanzverbundes.

- Kontakt und regelmäßiger Austausch mit den Verbundpartnern
- Kundenüberleitung an die internen Spezialisten und Verbundpartner
- Wahrnehmung gemeinsamer Termine

Aufgaben Kernfunktion 3:

Erstelldatum: 16.10.2019	Gültig ab: 16.10.2019	Stelle: Privatkundenbetreuer
Version: 001	VR-Bank Mitte eG	Seite 2 von 4

Mitarbeit am Qualitäts- und Innovationsmanagement der Bank

- Erfassung und Pflege von Kundendaten
- Verantwortung für Aktualität der Kundendaten
- Einhaltung der definierten Qualitätsstandards
- Erkennen von Optimierungspotenzial im Rahmen der zugeordneten Aufgaben und Weiterleitung an die Leitungsfunktion
- Aktive Mitarbeit im kontinuierlichen Verbesserungsprozess
- Zusammenarbeit mit anderen Funktionsbereichen

Aufgaben Kernfunktion 4:

Im beruflichen wie privaten Umfeld leben der genossenschaftlichen Werte und der Philosophie der Bank

- Intensive Kontaktpflege zu allen für den Funktionsbereich wichtigen Institutionen, Multiplikatoren, politischen und gesellschaftlichen Meinungsbildnern sowie sonstigen Beratern der Kundenklientel
- wertschätzendes und bewusstes Auftreten als Mitarbeiter der VR-Bank Mitte
- Wahrnehmung von repräsentativen Aufgaben bei eigenen und fremden Veranstaltungen in Abstimmung mit der Leitungsfunktion

Kompetenzen / Vollmachten

Berechtigungen entsprechend der Definitionen im Unternehmenshandbuch [UHB]:

- Allgemeine Kompetenzen
- Beraten / Handeln von Produkten der Bank
- Kreditkompetenzen
- Unterschriftenabgabe und Handzeichen

Die Kompetenzen gelten nur für die Aufgabenerledigung im Rahmen des jeweils übertragenen Aufgabenbereiches und des üblichen Geschäftes.

Übertragene Kompetenzen dürfen nicht vollständig, in Teilen oder als Untervollmacht an andere Mitarbeiter weitergegeben oder rückübertragen werden.

Entsprechend einer 'Kompetenzdefinition' erteilte Kompetenzen sind für den Stelleninhaber in dem EDV-Programm Lotus-Notes unter Organisation einsehbar und ausdrückbar. Diese besondere Verfügbarkeit schränkt die rechtliche Gültigkeit der Kompetenzen nicht ein.

Die übertragenen Kompetenzen gelten für die Stellvertretung.

Weitere Kompetenzen sind nicht erteilt.