
Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	VII
A Allgemeines.....	1
1 Das Fach Kundenberatung	3
1.1 Die Situation	3
1.2 Inhalt und Bewertung der Beratungssimulation	4
2 Das ideale Verkaufsgespräch	7
2.1 Die KIV-Formel	7
2.1.1 Die Kontaktphase	8
2.1.2 Die Informationsphase.....	10
2.1.3 Die Verkaufsphase	15
2.1.4 Cross-Selling	17
2.2 Tipps für gute Gespräche	20
B 15 Minuten, die entscheiden... ..	21
3 Die Prüfungsvorbereitung	23
3.1 Die Prospekt-Mustermappe	23
3.2 Der Vorbereitungsbogen	26
3.3 Mustergespräche.....	29
C Prüfungsfälle	39
4 Kontoführung und Zahlungsverkehr.....	41
4.1 Kontoeröffnung für einen Minderjährigen	41
4.2 Erbfall	44
4.3 Auslandszahlungsmittel / Inlandszahlungsverkehr.....	49
4.4 Eröffnung eines Gemeinschaftskontos.....	53
4.5 Kontoeröffnung für einen Verein	57
4.6 Kontoeröffnung für eine GmbH.....	61
4.7 Betreuung	65
4.8 Vertrag zu Gunsten Dritter.....	69
4.9 Kartenzahlungssysteme	74
4.10 Dokumenteninkasso, -akkreditiv.....	79
4.11 Nachttresor und Geldwäschegesetz.....	83

5 Geld- und Vermögensanlage.....	87
5.1 Sichere Kapitalanlage	87
5.2 Kapitalanlage in Investmentfonds	91
5.3 Monatliches Sparen	97
5.4 Vermögenswirksame Leistungen.....	101
5.5 Geldanlage mit Berücksichtigung eines Umbaus	106
5.6 Steuerlich optimierte Geldanlage.....	110
5.7 Mietkaution.....	116
5.8 Bausparen.....	120
5.9 Anleihen und Bundesschatzbriefe	124
5.10 Kapitalanlage in Aktien	129
5.11 Altersvorsorge	134
5.12 Bezugsrechte und Optionsscheine	140
6 Kreditgeschäft.....	147
6.1 Autofinanzierung	147
6.2 Ratenkredit bzw. Konsumkredit	153
6.3 Einräumung eines Dispositionskredites	159
6.4 Wertpapierkredit.....	163
6.5 Informationsgespräch zum Wohnungskauf.....	167
6.6 Finanzierung eines Neubaus	174
6.7 Informationsgespräch Firmenkredit	181
6.8 Firmenkredit	185
Schlagwortverzeichnis	193

Kundenberatung

Erfolgreich durch die mündliche Prüfung

Herausgegeben von Josef Ullinger

Schütz, A.

2016, XI, 196 S., Softcover

ISBN: 978-3-658-14878-2