

Zielsetzung

Durch Steuerung des Teams und aktive Mitarbeit dazu beitragen, dass den internen und externen Kunden ein serviceorientierter und kompetenter Service zur Verfügung steht. Gewährleistung einer ständigen und guten Erreichbarkeit. Die Aufgabe ist wirtschaftlich, effizient, qualitäts- und terminbewusst sicherzustellen. Absatzpolitische Ziele durch Steuerung des Teams und Verkauf auf den Bedarf der Kunden zugeschnittener Produkte/Dienstleistungen erfüllen und damit den Ertrag der Bank langfristig sichern und ausweiten. Das Team unter Beachtung der Kriterien Ordnungsmäßigkeit, regulatorische Anforderungen und Wirtschaftlichkeit leiten.

Fachaufgaben

- 1 Vorgänge im zugeordneten Team verantwortlich aktiv begleiten und bearbeiten. Auf geschäftspolitische Schwerpunkte ausgerichtete Vertriebsaktivitäten im Team erfolgsorientiert umsetzen und den Erfolg ergebnis- und risikoorientiert steuern und kontrollieren.
- 2 Betreuung und Akquisition
 - 2.1 Zugeordnete Kunden über die zugewiesene Produktpalette aktiv, effizient und standardisiert durch Einsatz der vertriebsrelevanten EDV-Systeme betreuen. Regelmäßigen Kundenkontakt pflegen. Hierbei im Wege von dauerhaften Cross-Selling Aktivitäten überzeugende Leistungsangebote für den Kunden erarbeiten und erfolgreich verkaufen. Bei Bedarf Spezialisten hinzuziehen.
 - 2.2 Potenziale erkennen und diese ausschöpfen. Überleitung von Kunden in zuständige Bereiche bzw. zu Kooperations- und Netzwerkpartnern entsprechend der Segmentierungskriterien verantwortlich begleiten.
- 3 Grundsätzliche Aufgaben
 - 3.1 Fragen/Probleme strukturieren und aktiv den Austausch mit den Fachbereichen durchführen.
 - 3.2 Schwachstellen aus Prozessen und Produkten erkennen, Lösungen initiieren und nachhalten, dabei eine kontinuierliche Abstimmung mit dem Leiter CDS Beratung gewährleisten.
 - 3.3 Komplexere Sachverhalte und Reklamationen übernehmen bzw. unterstützend begleiten.
 - 3.4 Servicelevel und die Serviceorientierung im Tagesgeschäft fortwährend sicherstellen.
 - 3.5 Eine hohe Fallabschlussquote gewährleisten und aktives Cross-Selling leben.
 - 3.6 Regelmäßiges Coaching aller Team-Mitarbeitenden auf Basis der definierten Coaching Standards (u.a. Side by Side Coaching mit Coachingbogen) durchführen.
- 4 Infomanagement
 - 4.1 Aktuelle Informationen zu Prozessänderungen mit den Fachbereichen abstimmen, sich hieraus ergebende Handlungsfelder aufzeigen (Qualitätssicherung).
 - 4.2 Aktuelle Informationen zu Prozessänderungen aufbereiten und erstellen sowie bedarfsgerecht versenden.
 - 4.2 Vorschläge für die Fortentwicklung des Infomanagements in Abstimmung mit dem Leiter CDS Beratung entwickeln und umsetzen.
- 5 Qualifizierung
Qualifizierungsmaßnahmen vorbereiten, abstimmen, durchführen und nachbereiten.

Weiterführende Links:

[Führungsaufgaben](#)

[Merkblatt zur Stellenbeschreibung](#)