

Medienmitteilung

Zug, 3. September 2018

Zuger Kantonalbank investiert in Weiterbildung der Mitarbeitenden

Kundenberaterinnen und -berater neu mit Zertifikat

Die Zuger Kantonalbank fördert die Qualität in den Beratungsgesprächen und lässt deshalb ihre Beraterinnen und Berater zertifizieren. Davon profitieren in erster Linie die Kunden.

Die Bankenwelt wird immer komplexer: Die gesetzlichen Anforderungen, die veränderten Situationen auf den Finanzmärkten und die Bedürfnisse der Kunden erfordern von den Beratern immer mehr Kompetenzen. Zudem will die Zuger Kantonalbank die Qualität in den Beratungsgesprächen stärken. Deshalb lassen sich ihre Beraterinnen und Berater von der Swiss Association for Quality (SAQ) zertifizieren. Dazu Daniela Hausheer, Mitglied der Geschäftsleitung: «Wir wollen in der Beratung überzeugen – sowohl fachlich als auch auf der persönlichen Ebene. Die Zertifizierung unterstützt uns bei diesem Ziel.» Bis Mitte 2018 haben insgesamt 117 Beraterinnen und Berater die Prüfungen erfolgreich absolviert. Mitarbeitende, die neu eintreten oder intern entsprechende Funktionen übernehmen, werden laufend für die Zertifizierung vorbereitet.

Vorteile für den Kunden

Mit der Zertifizierung profitiert der Kunde gleich doppelt. Denn die Berater vertiefen und erweitern ihr Fachwissen, eignen sich aber auch zusätzliche Kenntnisse für ein optimales Beratungsgespräch an. Das Fachwissen des Beraters wird bei einem umfassenden, schriftlichen Test geprüft, als Vorbereitung steht ein Online-Tool zur Verfügung. Bei der mündlichen Prüfung wird ein reelles Kundengespräch simuliert und von internen und externen Experten beurteilt. Voraussetzung für die Zertifizierung ist, dass der Berater ein eigenes Kundenportfolio führt oder daran beteiligt ist. Die Zertifizierung bei der Zuger Kantonalbank wird in fünf unterschiedlichen Programmen angeboten, die sich an den Berufsbildern ausrichten: Berater Privatkunden, Berater Individualkunden, Berater Firmenkunden, Wealth Management und Corporate Banker. Die Zertifizierung SAQ hat sich zum Branchenstandard entwickelt.

Das Lernen geht weiter

Das Zertifikat ist drei Jahre gültig; danach muss es erneuert werden. SAQ testet mit einer schriftlichen Prüfung das aktuelle Fachwissen der Kundenberater. Die Zuger Kantonalbank bereitet die Mitarbeitenden auf diese Re-Zertifizierung vor. Sie investiert somit in alle Mitarbeitenden – ob jung oder sehr erfahren –, damit sie die Kunden optimal beraten, aber selbst auch «marktfähig» sind und bleiben.

Auskunft

Doris Zetzema, Projektleiterin Kommunikation, Zuger Kantonalbank
Bahnhofstrasse 1, 6301 Zug
Telefon 041 709 16 59
doris.zetzema@zugerkb.ch

Zuger Kantonalbank

Die 1892 gegründete Zuger Kantonalbank ist das führende Finanzinstitut im Wirtschaftsraum Zug. Sie ist eine Aktiengesellschaft nach öffentlichem Recht. Ihre an der Schweizer Börse SIX Swiss Exchange kotierten Inhaberaktien sind zu 50 Prozent im Besitz des Kantons. Die anderen 50 Prozent verteilen sich auf rund 10'000 Privataktionäre – vornehmlich aus dem Kanton Zug. In total 14 Geschäftsstellen im ganzen Kanton und mit rund 450 Mitarbeitenden bietet die Zuger Kantonalbank das gesamte Geschäftsspektrum einer Universalbank. Per 30. Juni 2018 weist die Zuger Kantonalbank eine Bilanzsumme von 14,8 Mrd. Franken aus. www.zugerkb.ch