

Audiodatei

Finanzrauschen Folge 19: Praxis ist Zukunft – Modernes Ausbildungskonzept in der Bank

Transkript

00:00 – Sascha Wolf

Willkommen zurück bei Finanzrauschen, dem Podcast für Banker von heute. Mein Name ist Sascha Wolf von DG Nexolution, dem Fachverlag der genossenschaftlichen Finanzgruppe und ich bin Redakteur und Produktmanager im Bereich Digitaler Content und Bankausbildung. Es ist schon ein paar Jahre her, da habe ich selbst meinen beruflichen Werdegang mit einer Bank Ausbildung gestartet. Am 01.08.2009 begann ich meine Ausbildung zum Bankkaufmann bei der Sparkasse Rhein-Nahe in Bad Kreuznach. Und heute, fast 15 Jahre später habe ich immer noch bzw. immer wieder viele Berührungspunkte mit diesem Thema. Und in diesen 15 Jahren hat sich so einiges verändert. Unter anderem der Wandel in der Ausbildungsordnung. Das neue Berufsbild für Bankkaufleute trat 2020 in Kraft, ist also nun auch schon wieder vier Jahre gültig. Und was diese Veränderungen mit sich gebracht haben und wie Banken dem Mangel an neuen Azubis entgegenwirken können, das besprechen wir heute mit Frau Petra Bourda von der Wiesbadener Volksbank.

Intro

Finanzrauschen der Podcast für Banker. Hier geht es um regulatorische Themen und das speziell für Bankangestellte. Darüber hinaus stellen wir Best Cases aus der Praxis vor. Im Gespräch mit Leuten, die sich auskennen, geben wir Impulse für Ihren Arbeitsalltag.

01:16 – Sascha Wolf

Ich begrüße Frau Petra Bourda, Ausbildungsleiterin der Wiesbadener Volksbank, und bedanke mich als aller-

erstes mal für die nette Einladung zu Ihnen hierher, in diese tollen Räumlichkeiten Ihrer Zukunftswerkstatt.

01:26 – Petra Bourda

Ja, sehr gerne. Wir freuen uns auch, dass Sie bei uns im Haus sind und ich freue mich jetzt auf ein sehr gutes Gespräch.

01:33 – Sascha Wolf

Sie sind Ausbildungsleiterin bei der Wiesbadener Volksbank, aber mit den Azubis und Weiterbildung verbindet Sie noch mehr. Können Sie sich und Ihre aktiven Tätigkeiten im Rahmen der Bankausbildung für unsere Zuhörerinnen und Zuhörer einmal vorstellen?

01:47 – Petra Bourda

Ja, sehr gerne. Ich habe auch, ähnlich wie ich das von Ihnen gehört habe, meinen beruflichen Weg nach dem Abitur bei der Wiesbadener Volksbank schon begonnen. Mein Weg war aufregend, bei der Wiesbadener Volksbank; nicht langweilig. Ich bin nach der Ausbildung direkt bei uns im Bereich Wertpapier, in der Vermögensverwaltung gestartet, habe dann nebenberuflich studiert, an der Frankfurt School und durfte dort meine Abschlussthesis schon im Bereich Personal schreiben und bin dann gegen Ende des Studiums in den Bereich Personal gewechselt. Ich betreue seitdem die Auszubildenden. Aber nicht nur diese, sondern auch die dualen Studenten, die berufsbegleitend Studierenden, die Schülerpraktikanten; denn da fängt es an, das ist uns ganz, ganz wichtig. Das ist so der erste Kontakt

mit dem Haus, und mir ist es ein Herzenswunsch. Ich betreue die jungen Leute super gerne und das richtig Schöne ist, dass man diesen ganzen beruflichen Weg bei uns begleiten kann. Und das ist eigentlich für mich das Schönste.

02:42 – Sascha Wolf

Das glaube ich. Näher an der Praxis kann man ja gar nicht sein, also was die Berufsentwicklung oder Weiterentwicklung der Mitarbeitenden angeht. Daher direkt eine Frage zu Ihrem Alltag in der Bank. Wie sieht es denn mit dem neuen Jahrgang aus? Hat der schon begonnen und wenn ja, sind Sie mit Ihrer Auswahl zufrieden?

02:59 – Petra Bourda

Also nein, er hat noch nicht begonnen. Wir beginnen direkt am ersten Tag nach den Sommerferien. Das ist bei uns der 26. August in diesem Jahr und wir haben eine tolle Auswahl getroffen. Wir haben eine sehr schöne, bunte Gruppe zusammengestellt. Wir suchen sogar noch. Also wer jetzt immer noch möchte, kann sogar noch kommen. Wir haben aktuell duale Studenten eingestellt und Bankkaufleute und Immobilienkaufleute.

03:27 – Sascha Wolf

Das ist ja wirklich ein bunt gefächertes Blumenstrauß. Viele haben aber im Moment das Problem des Fachkräftemangels. Woran glauben Sie, liegt es, dass neben dem allgemeinen Fachkräftemangel es auch für Unternehmen immer schwerer wird, Ausbildungsplätze zu besetzen?

03:42 – Petra Bourda

Punkt 1: Die Ausbildungsplätze, die zu besetzen sind, sind auf alle Fälle da. Und ich glaube, das Thema ist, die jungen Leute für die einzelnen Berufsbilder zu begeistern. Der Bankkaufmann oder das duale Studium, was wir anbieten, ist für die Erfahrung der jungen Leute nicht so greifbar. Man weiß nicht genau, was passiert hinter den Kulissen einer Bank. Das ist nicht so transparent. Deswegen kann ich jedem nur empfehlen, den ersten Schritt schon im Schülerpraktikum zu suchen, sich so eine Bank anzugucken, weil da ganz viel mehr passiert, als man von außen denkt. Und ich glaube, es ist an den Unternehmen, ihre Berufsbilder entsprechend nach außen zu projizieren. Dass man auch einfach als Schüler schon merkt, was kann ich denn da lernen, Welche Möglichkeiten habe ich denn hinterher?

04:30 – Sascha Wolf

Ist es denn ganz praktisch, so gesehen, tatsächlich der Fall, dass Sie Gesichter wiedererkennen, wo Sie sagen, das waren schon mal Praktikanten bei uns bzw. die haben schon mal in eine Bank reingeschnuppert?

04:40 – Petra Bourda

Ja, das ist in der Tat bei uns so, also das ist für uns wirklich ein ganz tolles Instrument, um den Erstkontakt mit den jungen Leuten zu bekommen; über das Schülerpraktikum. Und ganz, ganz viele Schülerpraktikanten bewerben sich dann für eine Ausbildung bei uns im Haus und machen die auch super gut, weil sie einfach schon wissen, was auf sie zukommt.

04:48 – Sascha Wolf

Wie viele junge Menschen, wenn wir jetzt mal nur an die klassische Ausbildung zum Bankkaufmann, zur Bankkauffrau denken, starten denn jetzt bei Ihnen hier Ihre Karriere?

05:04 – Petra Bourda

Dieses Jahr im Sommer: 15 Bankkaufleute und geplant fünf duale Studenten.

05:10 – Sascha Wolf

Das ist ja eine beträchtliche Summe. Wie ist Ihnen das gelungen? Sie haben gesagt, die Unternehmen müssen nach außen kommunizieren, was dahintersteckt. Wie ist es Ihnen gelungen, wirklich so eine große Zahl an jungen Menschen zu motivieren?

05:21 – Petra Bourda

Also wir machen viel für die jungen Leute - mit den jungen Leuten. Das heißt, die erleben uns auf den Ausbildungsmessen, auch die hier in Wiesbaden. Wir sind ganz viel an den regionalen Schulen vor Ort; beim Bewerbungstraining, stellen die Berufsbilder vor, bieten diese Hospitationen an; die Schüler-Praktika und sind, glaube ich, auch als Wiesbadener Volksbank, als Bank vor Ort präsent. Und das ist unser großer Vorteil, dass wir da auch einfach die jungen Leute gewinnen können.

05:51 – Sascha Wolf

Jetzt haben wir von dem neuen Jahrgang gesprochen. Wie sieht es denn mit den älteren Jahrgängen aus? Also wie sieht es nach der Ausbildung aus? Sind junge Men-

schen denn an einer Weiterführung des Arbeitsverhältnisses interessiert? Oder sagen die meisten „ich gehe jetzt auch noch mal auf die Uni“, und sind weg?

06:05 – Petra Bourda

Wir erleben jetzt bei der Generation, die jetzt in die Ausbildung geht, ein sehr starkes Sicherheitsbedürfnis, was den Arbeitsplatz auch nach der Ausbildung anbelangt. Das ist schon ganz oft Thema, direkt im Vorstellungsgespräch und dem Thema Studium; das begleiten wir sogar aktiv, und zwar berufsbegleitend. Das heißt, alle Absolventen, die bei uns ihre Ausbildung beenden, bekommen ein tolles Angebot zur Weiterbildung, zum berufsbegleitenden Studium hintendran. Die haben da eine Doppelbelastung; die arbeiten bei uns in der Bank und gehen parallel ins Studium. Aber auch das ist die Generation, die das abfordert. Und das unterstützen wir auch gerne.

06:41 – Sascha Wolf

Manchmal ist es ja so, dass Häuser Auszubildende nicht weiter übernehmen können, einfach weil keine Kapazitäten gegeben sind oder weil es nicht passt. Wenn man jetzt mal über den Tellerrand denkt, kommt es denn zu Einstellung aus anderen Banken? Also wenn Sie jetzt an frisch ausgebildete Mitarbeitende denken, gibt es Zugänge bzw. Abgänge, beispielsweise von Sparkassen oder privaten Banken oder gibt es da keine Überzweigungen?

07:05 – Petra Bourda

Also ich glaube, wenn die Nachwuchskräfte in ihren jeweiligen Unternehmen keinen Handlungsbedarf sehen, bleibt man sicherlich gerne bei dem Haus, wo man die Ausbildung gemacht hat. Nichtsdestotrotz gibt es einen Bewerbermarkt und auch uns erreichen Bewerbungen über Quereinstiege anderer Banken, ja.

07:23 – Sascha Wolf

Wenn Sie jetzt einen Tipp geben können bzw. „Tipp“ ist schwer gesagt, weil das schnell von oben herab klingt, aber ein Ratschlag an andere Unternehmen, die es nicht so gut bewerkstelligt bekommen wie Sie, sage ich jetzt mal, Auszubildende zu gewinnen. Was können Unternehmen noch tun, außer präsent zu sein auf Messen? Viele lösen das ja mit Goodies, mit, keine Ahnung, tatsächlich Wertgegenständen; ob es jetzt ein iPad ist oder Tankgutscheine oder, oder, oder. Was ist Ihr Geheimrezept, das Sie nach außen tragen würden, um eben junge Leute zu motivieren?

07:55 – Petra Bourda

Also ich glaube, die Benefits, die Sie ansprechen, die sind... die sind wichtig, sind aber vielleicht am Ende des Tages nicht ausschlaggebend. Wir erfahren in vielen Vorstellungsgesprächen die Frage nach einer Übernahme danach. Also das ist wirklich wichtig, das vielleicht auch nach außen zu tragen, dass wir auch wirklich danach die Mitarbeiter suchen.

Der Spaß an der Ausbildung, also wir freuen uns, wenn die Auszubildenden, die wir haben, in den Berufsschulen und im Freundeskreis einfach erzählen, wie die Ausbildung bei uns im Hause abläuft und dass so an die nächsten Schüler, die sich vielleicht bewerben wollen, im Freundeskreis, im Bekanntenkreis weitergeben. Weil ich glaube, man nimmt Erzählungen über eine Ausbildung und wie sie abläuft von Freunden viel besser an, als wenn ich das auf Bewerber-Plattformen lesen kann.

08:42 – Sascha Wolf

Das heißt, korrigieren Sie mich, wenn ich falsch zusammenfasse, aber es gibt junge Leute. Es gibt auch qualifizierte junge Leute, die in einer doch sehr komplexen Branche wie der Finanzbranche tätig werden können. Man muss nur ein bisschen seine Fühler ausstrecken, man muss wissen, wie man sich präsentiert, dass man eben auch attraktiv wirkt. Aber es gibt die Möglichkeit, und es gibt die personellen Ressourcen, eben Ausbildungsplätze zu füllen, zu besetzen, um dann eben auch später dem eigenen Fachkräftemangel vorzubeugen.

09:09 – Petra Bourda

Ja, auf alle Fälle.

09:10 – Sascha Wolf

Jetzt hat es ja vor; ich habe es eingangs schon beschrieben, vor knapp vier Jahren gab es eine tiefgreifende Veränderung. Das Berufsbild Bankkaufmann wurde neu definiert bzw. die Ausbildungsordnung/Prüfungsordnung untergeordnet, wurde nach fast 20 Jahren neu geregelt. Können Sie kurz für unsere Zuhörerschaft zusammenfassen, was jetzt die Kernunterschiede zum vorherigen Standard sind?

09:39 – Petra Bourda

Also wir haben uns sehr, sehr auf diese Neuordnung gefreut. Die war auch Jahre überfällig. Sie hat organisatorisch, vom Ablauf der Ausbildung viele Neuerungen gebracht, die wir aber sehr, sehr gerne implementiert

haben. Ich glaube, Dreh- und Angelpunkt ist es mit der neuen Ausbildungsordnung die Kundenbeziehung, die wir mit dem Kunden haben, in den Mittelpunkt zu stellen und den ganzheitlichen Beratungsansatz, den der Kunde bei uns im Hause erlebt, neu zu definieren und das Ganze auch in der Ausbildungsordnung zu verankern, wo wir auch Platz haben in der Ausbildung, uns Zeit zu nehmen für die Kundengespräche, für die Begleitung des Kunden, für die digitale Begleitung des Kunden, so dass wir als Dreh- und Angelpunkt wirklich als Herz den Kunden haben und darauf aufbauend die Geschäftsprozesse.

10:29 – Sascha Wolf

Wenn ich an meine Ausbildungszeit denke, war das tatsächlich auch schon so, dass man viel mit Rollenspielen gearbeitet hat, viel Kundengespräche gemacht hat. Inwieweit hat sich das noch mehr konkretisiert; weg von der Theorie zur Praxis hin?

10:42 – Petra Bourda

Sehr. Also das erste Ausbildungsjahr ist eigentlich, auch wenn man sich diese sachliche und zeitliche Gliederung anguckt, geprägt vom aktiven Kundenkontakt. Das heißt, die jungen Leute sind wirklich ein Jahr überwiegend im Filialvertrieb, in den Filialen, im direkten Kundenkontakt. Und dieses Beratungsgespräch hat bei der jetzt neu gestreckten Abschlussprüfung in Teil zwei einen Prozentualen Wert von 30 % in der Gesamtnote. Das heißt, da liegt ein Schwerpunkt. Das kann auch notenentscheidend sein. Und entsprechend, ja, dem folgend ist das ein ganz großer Ausbildungs-Schwerpunkt.

11:16 – Sascha Wolf

Das war für mich nicht so gut gewesen. Ich erinnere mich, ich habe mich dann nämlich in meinem Prüfungsgespräch verrechnet. Völlig verzettelt in der Kreditrechnung und dann das Gespräch leider beenden müssen. Das gab keine so gute Punktzahl. Also für mich war es gut, dass das noch anders prozentual geregelt war. Wieso bedarf es dafür eine tatsächlich gesetzliche Änderung in einer Prüfungsordnung? Warum hat das nicht jedes Haus für sich selbst schon entschieden, dass es einfach diesen Weg der mehr Praxisorientierung, sage ich jetzt mal, geht?

11:45 – Petra Bourda

Ich glaube, die Häuser, also wenn ich auch für uns spreche, haben das schon umgesetzt. Nichtsdestotrotz fußt eine Ausbildungsordnung in einer Prüfung, die kommt

dann von der IHK und da werden dann alle Themen abgefragt, die eben in dieser Prüfungsordnung verankert sind. Das heißt, zusätzlich zu dem, was dort verankert war, mussten diese Beratungsgespräche geführt werden. Und jetzt haben wir endlich Raum, auch gemäß Prüfungsordnung, um das auch zu vertiefen. Also wir können jetzt auch in Spezialgebiete reingehen; Gewerbekundenberatung, Baufinanzierung, weil das alles jetzt prüfungsrelevante Themen sind, die einen größeren Schwerpunkt haben.

12:20 – Sascha Wolf

Welche Erfahrungen haben Sie denn jetzt in den letzten Jahren konkret schon damit gemacht? Wie kommt das an bei Kolleg*innen, die ausbilden, aber auch bei jungen Leuten, die ausgebildet werden?

12:29 – Petra Bourda

Bei Kolleginnen und Kollegen im Haus sehr gut, weil wir viele Mitarbeiter haben, die genau das auch gesucht haben; den Kundenkontakt, die Beratungsgespräche zu führen. Die jungen Leute, die in der Ausbildung sind, haben jetzt ihren Stärken entsprechend viel mehr Möglichkeiten. Die sind kommunikativ, die reden gerne mit den Kunden, die sind sehr offen. Und die sachbearbeitenden Tätigkeiten haben ein bisschen, ja, sind ein bisschen in den Hintergrund gerutscht und wir haben einfach mehr Zeit für das aktive Kundengeschäft.

13:04 – Sascha Wolf

Wird da auch beim Bewerbungsgespräch schon darauf geachtet, dass man eben schaut, dass man kommunikativere Menschen anstellt? Ich meine, man braucht trotzdem auch die Menschen, die theoretisch unterwegs sind und sich mit Zahlen und Fakten vertiefen, aber wird da auch drauf geachtet?

13:17 – Petra Bourda

Ja, also ich würde sagen, für die Bewerber ist es breiter und offener geworden. Wir haben ja immer das Vorurteil „Bankkaufleute müssen gut sein in Mathe, gut rechnen können.“ Mit dem Vorurteil haben wir zu kämpfen, auch immer in Schulen; das ist nicht immer der Fall! Wir brauchen wirklich Leute, die aktiv auf die Kunden zugehen, die gerne mit Kunden zusammenarbeiten. Man ist in der Bank nie allein, der Kunde ist vor Ort, die Mitarbeiter aus dem Team sind vor Ort und dadurch haben wir viel mehr Möglichkeiten, Bewerber auch einzustellen, die da ihre Stärken haben.

13:54 - Sascha Wolf

Wenn Sie es zusammenfassen müssten, welche Vor- und Nachteile haben sich jetzt in der Praxis gezeigt?

14:00 - Petra Bourda

Der Vorteil ist, dass wir viel mehr den Kunden im Mittelpunkt stehen lassen können und das in der Ausbildung vertiefen können. Nachteile; es ist zum Beispiel ein Prüfungsfach weggefallen, Rechnungswesen und Steuerung. Das war früher ein Prüfungsfach. Da fragt man sich beim kaufmännischen Beruf schon, warum fällt das weg? Das ist auch nicht ganz weggefallen, das ist verteilt worden in das Fach „Bankbetriebslehre“, also kaufmännische Grundzüge gibt es nach wie vor. Das ist auch wichtig. Unsere Auszubildenden gehen auch nach wie vor ins Rechnungswesen, ins Bilanz-Controlling, aber es ist so ein bisschen Umdenken. Der Bankkaufmann ist ein modernerer Beruf geworden und vielleicht viele, die die Ausbildung vor 20-30 Jahren gemacht haben, vermissen womöglich alte Bestandteile wie dokumentäre Zahlungsformen oder ein Scheck oder ein Wechsel. Aber das ist aktuell leider nicht mehr realitätsnah.

14:55 - Sascha Wolf

Braucht es an gewissen Punkten noch Veränderung aus Ihrer Sicht und wenn ja, welche?

15:00 - Petra Bourda

Aktuell sehe ich keinen Veränderungsbedarf. Ich glaube, es war ein guter Wurf, der gemacht wurde, der auch allen Banken genug Handlungsspielraum lässt, um auch eigene Ideen noch in der Ausbildung umsetzen zu können.

15:12 - Sascha Wolf

Wenn ich dann mal zusammenfassen darf; ist es tatsächlich aus Ihrer Sicht hauptsächlich ein Vorteil, dass die neue Ausbildungsordnung in Kraft getreten ist. Es ist praxisorientierter, es geht mehr um die Kommunikation, um die Kundenbindung, um wirklich das Arbeiten mit den Kunden. Ich glaube, auch das ist etwas, was in der Zukunft immer wichtiger werden wird. Wir sehen es ja bei den ganzen Digitalbanken; die existieren, neben Sparkassen und Genossenschaftsbanken und privaten Banken. Aber es ist schon so, dass man sieht, die Qualität der Vor-Ort Banken ist eben der Kundenkontakt. Und deswegen, habe ich sie richtig verstanden, ist eben auch dieser Kundenkontakt das Wichtige ist. Und die

jungen Leute muss man eben darauf polen und daraufhin ausbilden, dass das in der Praxis umgesetzt wird. Und aus ihrer Sicht nur Vorteile bisher; dann hoffen wir, dass das im weiteren Praxisleben auch so gelebt wird in den Banken, wie das bei ihnen gelebt wird.

Sollten Sie auch eine solche Vor-Ort Bank sein bzw. sollten Sie in Ihrem Betrieb Auszubildende haben, lehrend oder unterrichtend oder vielleicht selbst Azubi sein, empfehle ich Ihnen ein ganz besonderes Magazin aus unserem Haus: Die Bankfachklasse. Diese traditionsreiche Zeitschrift befasst sich sowohl mit aktuellen Themen der Bankbranche als auch klassischen prüfungsrelevanten Themen. 10x im Jahr richtet sie sich an Auszubildende, Lehrende und Auszubildende und ist gedruckt sowie rein online erhältlich. Ergänzend dazu wird es schon bald eine ganz neue E-Learning Plattform geben, die die Prüfungsvorbereitung und das kontinuierliche Verstehen der oft neuen Themen der Ausbildung mit Videos, Audiofiles und Prüfungsaufgaben unterstützt.

In der kommenden Folge geht es um die Herausforderung, Kultur neu zu prägen. Die Expertin für Wandel und Change, Nicole Even, wird uns Hintergründe und Vorgehensweisen im Change Prozess von Führung und Kultur näherbringen. Zunächst aber noch mal hier in Wiesbaden vor Ort, eine letzte Frage an Sie, Frau Bourda: Sie haben ja nun wirklich mit sehr vielen jungen Leuten zu tun. Aktuell gehören die alle der Gen Z an, Generation Z, über die es ja einige negative Vorurteile gibt. Welche Erfahrungen machen Sie mit den jungen Leuten der heutigen Zeit?

17:26 - Petra Bourda

Also das ist ja genau die Gruppe, die bei uns in die Ausbildung startet bzw. drin ist oder sich gerade im dualen Studium befindet. Ich höre das auch immer über die Anspruchshaltung, die da herrscht, und die Vereinbarkeit zwischen Arbeit und Privatleben. Ich glaube nicht, dass die eine andere Anspruchshaltung haben. Ich glaube, die kommunizieren einfach ihre Wünsche offen und klar. Das ist man vielleicht noch nicht überall so gewohnt. Ich denke, Klarheit haben wir nur durch Offenheit in der Kommunikation. Und wir sind viel im Dialog mit dieser Generation. Und die haben viele Ideen, die uns auch weiterbringen. Und ich denke, das Führungsverhalten ist wichtig, entsprechend auch anzupassen. Und die Generation hat ganz viele Vorstellungen über Arbeitssicherheit, gute Bezahlung, Bezahlung entsprechend ihrer Tätigkeit, Spaß bei der Arbeit. Und das sind ganz viele Werte, die für ein Unternehmen total wichtig sind.

Und ich glaube, das ist ein Anspruchsdenken, was seine Rechtfertigung hat und auf das wir eingehen.

18:36 - Sascha Wolf

Oftmals ist es ja so, dass in den aus Tradition gewachsenen Unternehmen die Kultur auch verändert werden muss, um sich eben einer solchen Generation anzupassen, die jetzt eben ihre Ansprüche stellt, ihre berechtigten. Aber das lässt auch hoffen für die Zukunft. Und mit diesen sehr positiven Abschlussworten bedanke ich mich bei Ihnen, Frau Bourda. Ihnen einen Herzlichen Dank für dieses interessante Gespräch und ganz persönlich, das Auffrischen meiner Erinnerungen. Im Kopf hat es bei mir die ganze Zeit gerattert, wie das bei mir war in den Ausbildungsjahren. Und ja, dass Sie mir diese Erinnerung wieder geweckt haben an diese aufregende Zeit als Azubi. Und wir, liebe Zuhörerinnen und Zuhörer, hören uns wieder bei der nächsten Folge Finanzrauschen. Bis dahin, Ihnen eine gute Zeit.