

# Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis.....	IX
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.....	60
4.7 Betreuung .....	64
4.8 Vertrag zu Gunsten Dritter .....	68
4.9 Kartenzahlungssysteme.....	73
4.10 Dokumenteninkasso, -akkreditiv .....	77
4.11 Nachttresor und Geldwäschegesetz.....	81

5	Geld- und Vermögensanlage .....	85
5.1	Sichere Kapitalanlage .....	85
5.2	Kapitalanlage in Investmentfonds .....	89
5.3	Monatliches Sparen.....	95
5.4	Vermögenswirksame Leistungen .....	99
5.5	Geldanlage mit Berücksichtigung eines Umbaus .....	104
5.6	Steuerlich optimierte Geldanlage .....	108
5.7	Mietkaution .....	114
5.8	Bausparen .....	118
5.9	Anleihen und Bundesschatzbriefe.....	122
5.10	Kapitalanlage in Aktien.....	127
5.11	Altersvorsorge .....	132
5.12	Bezugsrechte und Optionsscheine .....	138
6	Kreditgeschäft .....	145
6.1	Autofinanzierung .....	145
6.2	Ratenkredit bzw. Konsumkredit .....	151
6.3	Einräumung eines Dispositionskredites .....	157
6.4	Wertpapierkredit.....	161
6.5	Informationsgespräch zum Wohnungskauf.....	165
6.6	Finanzierung eines Neubaus .....	171
6.7	Informationsgespräch Firmenkredit.....	177
6.8	Firmenkredit .....	181
	Schlagwortverzeichnis .....	187