

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	16
Der Berufseinstieg	16
Was bietet Ihnen dieses Handbuch?	17
 Ihr Weg in die Finanzbranche	 21
Die Finanzbranche im Überblick.....	22
Was macht eine Bank?	22
Die deutsche Bankenlandschaft	23
Private Banken	24
Öffentlich-rechtliche Banken	25
Genossenschaftliche Banken	26
Notenbanken / Zentralbanken	27
Top Ten: die größten deutschen Banken.....	28
Wie funktionieren Versicherungen?	28
Erstversicherungen	29
Rückversicherungen.....	30
Top Ten: die größten deutschen Versicherungen	31
Ausbildung und Anforderungen	33
Bankkaufmann/-frau	33
Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen	35
Stellenangebote finden und auswerten	38
Die Anzeigenanalyse	38

Die Bewerbung	43
Vor der Bewerbung: die (Selbst-)Bewertung	44
Was will ich, was kann ich?	44
Nachfragen hilft	45
Die Bewerbungsmappe.....	46
Wie gelingt die Mappe?	46
Die anonyme Bewerbung: pro und contra	47
Das Anschreiben	49
Der Kopf des Anschreibens	50
Die Einleitung	51
Der Hauptteil	51
Der Schluss	53
Die Anlagen.....	53
Muster-Anschreiben Bankkauffrau	54
Muster-Anschreiben Kaufmann für Versicherungen und Finanzen	56
Der Lebenslauf	57
Der Aufbau	59
Im Vergleich: Was überzeugt, was nicht?	61
Beispiel-Lebenslauf 1 (Hauptschulabschluss).....	62
Beispiel-Lebenslauf 2 (Mittlere Reife)	63
Beispiel-Lebenslauf 3 (Hochschulreife)	64
Das Bewerbungsfoto	66
Kleidung und Auftreten	66
Zeugnisse, Nachweise, Zertifikate	68
Schulzeugnisse.....	68
Berufliche Beurteilungen.....	68
Sonstige Nachweise	69
Zeugniscodes: die feinen Unterschiede.....	69

Die Online-Bewerbung	71
Bewerben per E-Mail	71
Bewerbungs-Websites.....	72
Keine Reaktion? So haken Sie nach.....	73
Der Tonfall.....	73
Das Timing	74
Unterlagen zurückverlangen?	74
 Der Einstellungstest	 77
Auswahltests bei Banken, Sparkassen und Versicherungen .	78
Der Testablauf.....	78
Richtig lernen.....	81
Die Aufgabentypen	83
Allgemeinwissen und Fachbezogenes Wissen.....	83
Sprachbeherrschung.....	90
Mathematik.....	103
Logisches Denkvermögen.....	113
Visuelles Denkvermögen	122
Konzentrationsvermögen	128
Erinnerungsvermögen.....	133
Lösungen.....	144
Der Persönlichkeitstest.....	145
Die Vorbereitung	145
Die Testsimulation	147
Die Auswertung	153

Das Vorstellungsgespräch 161

Gut vorbereitet?..... 162

Die Einladung bestätigen.....	162
Termine verschieben oder absagen.....	165
Information ist Trumpf.....	166
Gut in Form: das Outfit.....	167
Auf alle Fälle pünktlich: die Anreise.....	169
Bitte recht freundlich: Körpersprache und Verhalten.....	172

Das Jobinterview im Schnelldurchlauf..... 176

Begrüßung und Einstieg.....	177
Knowing me, knowing you – der Kern des Gesprächs.....	178
Ausklang und Abschied.....	179
Die Interviewtypen.....	179
Die Fragentypen.....	180
Ihr(e) Gesprächspartner.....	186
Das Interview-Training mit diesem Buch.....	188

Warming-up: Eröffnungsfragen 190

„Wie war Ihre Anreise, haben Sie den Weg gut gefunden?“.....	190
„Mit dem Wetter haben wir ja richtig Glück heute, oder?“.....	191
„Möchten Sie etwas trinken, darf ich Ihnen ein Glas Wasser oder einen Kaffee anbieten?“.....	193

Fragen zu Freunden, Freizeit, Interessen 195

„Haben Sie Hobbys?“.....	195
„Verbringen Sie Ihre Freizeit lieber in Gesellschaft oder lieber alleine?“.....	197
„Haben Sie einen großen Freundeskreis?“.....	198
„Was schätzen Sie an Ihren Freunden?“.....	199
„Treiben Sie Sport?“.....	200
„Was sind Ihre Lieblingssportarten?“.....	201
„Lesen Sie gerne, haben Sie Interesse an Literatur?“.....	203
„Was genau lesen Sie denn? Können Sie uns ein Buch empfehlen?“.....	204

„Was machen Sie, um mal so richtig zu entspannen, wie bauen Sie Stress ab?“	205
„Wie machen Sie am liebsten Urlaub? Reisen Sie gerne oder bleiben Sie lieber daheim?“	206
„Sind Sie Mitglied in einem Verein?“	207
„Wie würden Sie sich selbst charakterisieren?“	208

Fragen zu Schule und Werdegang, Lücken im Lebenslauf... 210

„Erzählen Sie uns doch bitte kurz etwas über Ihren schulischen und beruflichen Werdegang!“	210
„Was haben Sie denn eigentlich im Zeitraum zwischen ... und ... gemacht? In Ihrem Lebenslauf haben wir dazu gar nichts gefunden.“ ..	212
„Welche Rolle haben Sie in der Klasse eingenommen?“	213
„Was waren Ihre Lieblingsfächer?“	214
„In Geschichte steht eine 5 in Ihrem Zeugnis. Wie erklären Sie sich das?“	215
„Wie wollen Sie Ihre Schwächen in Englisch ausgleichen?“	217
„Warum haben Sie kein Abitur gemacht/nicht studiert?“	218
„Haben Sie während Ihrer Schulzeit bereits Berufserfahrung gesammelt?“	219
„Was haben Sie während Ihres Praktikums gelernt?“	220

Fragen zur Berufswahl 222

„Warum haben Sie sich gerade für diesen Beruf entschieden?“	222
„Wo und wie haben Sie sich über den Beruf informiert?“	224
„Haben Sie sich auch auf andere Stellen beworben?“	225
„Wie steht Ihr Partner, wie stehen Ihre Eltern und Freunde zu Ihrer Bewerbung?“	226
„Was wissen Sie über den Beruf des/der ...?“	228
„Welche Tätigkeiten sind typisch für den Beruf, was verkauft man als ...?“	229
„Was qualifiziert Sie denn für den Beruf?“	231
„Was sind Ihrer Meinung nach die Vor- und Nachteile des Berufs?“	232
„Würden Sie sich als Verkäufertyp bezeichnen? Haben Sie schon einmal als Verkäufer gearbeitet?“	234

„Können Sie uns erklären, was ein Girokonto ist?“	235
„Können Sie uns beschreiben, wie eine Versicherung im Allgemeinen funktioniert?“	236
„Wie kam es Ihrer Meinung nach zur Finanzkrise 2007/08?“	237
Fragen zu Betrieb und Ausbildungsverlauf	239
„Warum haben Sie sich gerade bei unserem Unternehmen beworben? Was reizt Sie daran, wie kam es dazu?“	239
„Was wissen Sie denn über unser Unternehmen? Vielleicht können Sie uns ein paar Daten und Fakten nennen.“	241
„Wie ist unser Unternehmen organisiert? Wo könnten Sie arbeiten?“ ...	242
„Haben Sie sich schon einmal eine unserer Filialen angesehen? Was ist Ihnen da aufgefallen?“	244
„Stellen Sie sich vor, Sie wären unser Kunde: Welche Vor- und Nachteile sehen Sie in unseren Angeboten?“	245
„Welche Erwartungen hätten Sie als Kunde an uns?“	246
„Was erwarten Sie von uns, was erwarten Sie von der Ausbildung?“	248
„Wie stellen Sie sich die Ausbildung bei uns vor? Was würde Sie denn besonders interessieren?“	249
„Wie stellen Sie sich Ihre ersten Tage bei uns vor?“	250
„Was glauben Sie, wie Ihr typischer Arbeitstag bei uns aussehen könnte?“	251
„Bitte verkaufen Sie mir doch einmal ...“ (Verkaufsgespräch).....	253
Fragen zur Arbeitseinstellung	256
„Welche Werte und Eigenschaften sind für Sie besonders wichtig im Beruf, und warum ist das so?“	256
„Nennen Sie mir bitte drei Eigenschaften, die auf Ihre Person zutreffen. Wie zeigen sich diese Eigenschaften?“	257
„Gibt es Tätigkeiten, die Sie gar nicht mögen?“	259
„Können Sie mir eine Situation schildern, in der Sie sehr gestresst waren? Wie sind Sie damit umgegangen?“	260
„Kennen Sie das Sprichwort ‚Der Kunde ist König‘? Haben Sie schon einmal nach dieser Devise gehandelt, können Sie mir etwas darüber erzählen?“	261

Fragen zur Sozialkompetenz (Teamverhalten, Kritikfähigkeit).....	263
„Wie werden Sie von anderen Leuten eingeschätzt, zum Beispiel von Ihren Klassenkameraden?“	263
„Arbeiten Sie lieber im Team oder lieber alleine?“	265
„Was bedeutet Kritik für Sie?“	266
„Wie reagieren Sie auf Kritik? Was ist, wenn man Sie zu Unrecht kritisiert?“	267
Fragen zu Stärken und Schwächen (Selbsteinschätzung)....	269
„Welche Stärken haben Sie, und in welchen Situationen zeigt sich das?“	269
„Wo sehen Sie Ihre Schwächen?“	270
„Was macht Sie an sich unzufrieden, wie würden Sie sich gern verändern?“	272
„Irren ist menschlich – jeder macht doch mal einen Fehler, oder nicht?! Sind Sie deswegen schon einmal in Konflikt mit anderen geraten?“	273
„Wie gehen Sie mit eigenen Fehlern um? Können Sie mir ein Beispiel geben?“	274
„Was würden Sie als Ihren größten Misserfolg, als Ihre größte Niederlage bezeichnen? Wie sind Sie damit umgegangen?“	275
Fragen zu besonderen Qualifikationen.....	278
„Was sagen Sie zu Ihren Fremdsprachenkenntnissen? Wie nutzen Sie diese Kenntnisse?“	278
„Könnten Sie sich mit Kunden oder Kollegen auf Englisch unterhalten?“	279
„Wie haben Sie sich Ihre PC-Kenntnisse angeeignet?“	280
Stressfragen	282
„Können Sie uns sagen, warum wir uns für Sie entscheiden sollten? Bis jetzt sind wir noch nicht überzeugt.“	282
„Wer hat Ihnen denn diese Hose ausgesucht?“	284

„Warum stellen Sie sich so in den Vordergrund? Machen Sie das immer so?“	285
„Ihr Schulabschluss ist über ein halbes Jahr her. Warum bewerben Sie sich erst jetzt? Haben Sie es woanders nicht geschafft?“	286
„Sie legen Wert auf Teamwork, sagen Sie. Warum können Sie nicht selbstständig arbeiten?“	287
Fragen zur beruflichen Zukunft.....	289
„Wo sehen Sie sich in drei bis fünf Jahren?“	289
„Haben Sie einen Plan B, wenn es mit der Ausbildung bei uns nicht klappt?“	291
Fragen zum Gesprächsausklang	293
„Welchen Eindruck haben Sie durch das Gespräch von unserem Betrieb gewonnen?“	293
„Haben Sie sich vor der aktuellen Bewerbung schon einmal bei uns beworben?“	295
„Hat Sie schon eine Zusage von einem anderen Unternehmen erreicht?“	296
„Kennen Sie jemanden, der bei uns arbeitet? Was haben Sie denn von ihm erfahren?“	297
Fragen, die Sie selbst stellen können	299
Unproblematische Themen	299
Unerlaubte Fragen und heikle Situationen.....	301
Wie retten Sie sich aus der Klemme?	304

Das Assessment Center	307
Das Assessment Center – Casting für den Job	308
Die Bausteine eines ACs	308
AC-Aufgabenblock 1: Kurzvorträge und Präsentationen	311
Die Selbstvorstellung	311
Ergebnis- und Themenpräsentationen	312
„Ähmm, also ...“ – 10 Tipps für eine überzeugende Rede	312
AC-Aufgabenblock 2: Gruppenaufgaben	317
Die richtige Strategie: zielorientiertes Teamwork	317
Die Vorstellungsrunde	319
Die Gruppendiskussion	319
Die Gruppenarbeit	321
Das Rollenspiel	323
Das Mittagessen	324
AC-Aufgabenblock 3: Einzelaufgaben	326
Die Postkorbübung	326
Das Abschlussgespräch	327
Aufgaben zum Üben	329
Gruppendiskussion: Themenbeispiel mit Argumentation	329
Gruppenarbeit: Fallbeispiel mit Musterlösung	331
Rollenspiel: Beispielszenario mit Strategieplan	334
Postkorbübung: Beispielaufgabe mit Musterlösung	339
Gute Tage, schlechte Tage: Absage, und jetzt?	348
Wie gehe ich mit einer Absage um?	348
Wie sage ich einem Unternehmen ab?	348

Anhang	351
Erfahrungsbericht zum Einstellungstest bei der Sparkasse (Bankkaufmann)	352
Der schriftliche Eignungstest	352
Die Gesprächsrunde	353
Das Verkaufsgespräch (Rollenspiel)	354
Das Einzelgespräch	354
Die Zusage	355
Erfahrungsbericht zum Auswahlverfahren bei der Volksbank (Bankkauffrau)	356
Kennenlerngespräch	356
Schriftlicher Einstellungstest	356
Assessment Center: Gesprächsrunde und Verkaufsgespräch	357
Erfahrungsbericht Assessment Center bei der Allianz (Kauffrau für Versicherungen und Finanzen)	359
Eignungstest	359
Persönlichkeitstest	360
Verkaufsgespräch (Rollenspiel)	360
Einzelgespräch	361
Tabelle: Maße und Einheiten	364