



## Beratungskompetenz mit Social Video Learning fördern – Thurgauer Kantonalbank

### Die Organisation



Wie der Name verrät, ist die Thurgauer Kantonalbank (TKB) die Bank der Thurgauer Wirtschaft im schönen Kanton Thurgau in der Schweiz. 1871 wurde sie offiziell eröffnet. Heute ist sie eine etablierte Institution des Schweizer Bankenwesens und gehört mit rund 700 Mitarbeitenden zu den größten Arbeitgeberinnen in Thurgau.

Zu den 200.000 Kunden der führenden Universalbank im Kanton Thurgau zählen Privatpersonen, Gewerbe, Firmen und die öffentliche Hand.

### Die Herausforderungen

Bankkauffrauen und -männer stehen ihren Kundinnen und Kunden täglich beratend zu Themen wie Eigenheimfinanzierung oder Altersvorsorge zur Seite. Für ein angenehmes und erfolgreiches Beratungsgespräch ist nicht nur eine gute Kenntnis der Produkte und Dienstleistungen nötig, sondern auch ein hohes Maß an Empathie und rhetorischem Geschick.

Wie können sich angehende und erfahrene Kundenberater:innen die benötigten Kompetenzen am besten aneignen bzw. diese ausbauen? Wie können sie kooperativ von den Erfahrungen und dem Feedback anderer lernen? Mit diesen Fragen beschäftigen sich die Aus- und Weiterbildungsverantwortlichen der TKB kontinuierlich. Der nachhaltige Kompetenzerwerb steht dabei ebenso im Fokus wie eine zeitgemäße und motivierende Umsetzung der Bildungsmaßnahmen.

Die Auseinandersetzung mit Best-Practice-Videoaufzeichnungen sowie die Durchführung von Rollenspielen stellen einen wertvollen Baustein in diesem Kontext dar. Die Erkenntnisse und praktischen Erfahrungen, die dadurch aggregiert werden, sind eine wichtige Voraussetzung und Ergänzung zu realen Kundengesprächen in den Geschäftsstellen.

Der Tätigkeitsschwerpunkt der TKB liegt auf Angeboten in den Bereichen Finanzieren, Anlegen, Vorsorgen, Sparen und Zahlen.

Mit 29 Geschäftsstellen ist die TKB im ganzen Kanton flächendeckend vertreten. Laut Geschäftsbericht 2020 ist zwar die Zahl der Schaltertransaktionen rückläufig, doch steigt der Bedarf an persönlichen Beratungsdienstleistungen. Um dieses Bedürfnis bedienen zu können, spielt die Aus- und Weiterbildung von Kundenberater:innen bei der TKB eine große Rolle.

So fördert die TKB zum einen mit Workshops und Schulungen den Kompetenzausbau der bestehenden Mitarbeitenden und bildet zum anderen jedes Jahr junge Erwachsene im Rahmen einer Bankenlehre aus.



2019 beschäftigte sich der damalige Leiter der Ausbildungsabteilung Martin Reinhard (inzwischen Senior HR-Entwickler) insbesondere mit der Frage, wie die gemeinsame Präsenzzeit in der Aus- und Weiterbildung noch effektiver genutzt werden könnte. Zugleich überlegte er, wie Videoinhalte, die von den Lernenden selbst generiert werden, sinnvoll in kooperative Reflexions- und Lernprozesse integriert werden können.

Durch einen Vortrag von dem Ghostthinker-Gründer Frank Vohle stieß er bei seinen Überlegungen auf Social Video Learning und edubreak®. Gemeinsam mit den Ghostthinkern spann er den Gedanken weiter, Präsenzveranstaltungen durch asynchrone digitale Vor- und Nachphasen zu "verlängern" und die Methode des Social Video Learnings bei der TKB einzuführen.



## Die Lösung

Schnell war die passende Zielgruppe für ein Pilotprojekt gefunden. Im dritten Lehrjahr stehen für angehende Bankkauffrauen und -männer insbesondere die Schulung der Beratungs- und Gesprächskompetenz im Mittelpunkt - ein ideales Szenario für die Arbeit in und mit Videos!

So wurden die jungen Erwachsenen im Lehrjahr 2019/2020 an Bord eines edubreak@CAMPUS geholt und mit der Methodik des Social Video Learnings vertraut gemacht.

Für eine lebendige Vermittlung von Best-Practice-Beispielen konnten die Lernenden sich unterschiedliche Videosequenzen aus fiktiven Kundengesprächen in der Campusumgebung ansehen. Die Videos wurden jedoch nicht nur passiv konsumiert, sondern aktiv kommentiert und diskutiert. Die asynchron gesammelten Beobachtungen, Ideen und Fragen wurden schließlich in den Präsenzterminen vertieft.

Die Lernenden waren außerdem selber gefragt, Beratungsgespräche im Rahmen von Rollenspielen an Präsenztagen oder mit ihrem persönlichen Praxisausbilder in der jeweiligen Geschäftsstelle durchzuführen. Diese Übungen wurden als Videos aufgezeichnet und hochgeladen - ganz unkompliziert mit dem Handy via edubreak@APP. Im Nachgang standen sie der gesamten Gruppe zur eigenen und gegenseitigen Reflexion zur Verfügung. Nach einigen weiteren Wochen des Lernens wurde diese Übung wiederholt. Verbesserungen im Auftritt und Verhalten waren dabei deutlich erkennbar.

*„ Der Coach und die Lernenden untereinander können direkt in den Videos Feedback geben und gute Praktiken voneinander abschauen, sodass sie sich optimal auf ihr nächstes Rollenspiel oder die Abschlussprüfung vorbereiten können. Dieses kollaborative Lernen kommt bei allen Beteiligten sensationell gut an! ”*

Martin Reinhard, Senior HR-Entwickler, TKB

Social Video Learning mit edubreak@ ist inzwischen fester Bestandteil der Grundausbildung angehender Bankkauffleute bei der TKB. Unter den Lernenden stößt dieses Format auf große Offenheit und Begeisterung. Auch die Resultate lassen sich sehen: Die Noten für das Beratungsgespräch in der Lehrabschlussprüfung fallen im regionalen Vergleich sehr gut aus.

Der edubreak@CAMPUS stellte nicht zuletzt auch in der Corona-Pandemie seine Stärken als zentrale Lern- und Kommunikationsplattform unter Beweis. Einschränkungen in der Präsenzlehre konnten die Ausbildungsverantwortlichen der TKB mit Online-Meetings im Campus abfedern. Sogar ganze Lernwochen, in denen die Lernenden normalerweise in einem Seminarhotel zusammenkommen, konnten problemlos in den virtuellen Raum verlegt werden.

An Ideen für weitere Einsatzszenarien von edubreak@ und Social Video Learning in der Aus- und Weiterbildung bei der TKB fehlt es nicht. Wir blicken gespannt auf die weiteren Entwicklungen in der Zukunft!