

Titel:

Kompetenzen im Verkauf: Ein betriebspädagogischer Blick

AuftraggeberIn:

Raiffeisenlandesbank Oberösterreich



Laufzeit:

März 2009 bis Juli 2009

Projektleitung:

a. Univ.Prof. Dr. Gerhard Niedermair

Projektmitarbeiterinnen:

Simone Kraxberger
Andrea Pachinger
Eva-Maria Suwa

Zielsetzungen:

Selektion von Kompetenzen, die ein/eine Bankmitarbeiter/-in mit Kunden-/ Kundinnenkontakt erfüllen soll.

Operationalisierung der gefundenen Kompetenzen in Teilkriterien.

Auswahl geeigneter Methoden zur Erhebung dieser Kompetenzen.

Auswahl von Methoden und Maßnahmen zur Weiterentwicklung und Förderung dieser Kompetenzen.

Methodik:

Durchführung qualitativer Interviews – Befragung von Kunden/Kundinnen, Filialleiter/-innen und Verkaufsmitarbeiter/-innen unterschiedlicher Banken und Branchen sowie Verkaufstrainer/-innen.

Allgemeine theoretische sowie themenspezifisch empirische Literaturrecherche.