Bericht

über mein Betriebspraktikum

vom 01.02.2016 bis 12.02.2016

bei der Sparkasse Essen

Sabina Frank

Gymnasium Essen Nord-Ost

Klasse 9b

Inhaltsverzeichnis

Thema	Seite
Inhaltsverzeichnis	1
Meine Bewerbung bei der Sparkasse Essen	2
Geschichte der Sparkasse Essen	2-3
Vorteile der Sparkasse Essen	3
Die Stoppenberger Filiale	3-4
Ein Kunde von der Sparkasse Essen werden	4-5
Die Lage der Sparkasse Essen	5-6
Ausbildung bei der Sparkasse Essen	6-8
Wie werden Tätigkeiten bei der Sparkasse Essen entlohnt?	8
Mein erster Tag bei der Sparkasse Essen	8-9
Kasse (Service-Bereich)	9-10
Überweisungen und Belege	11-14
Typischer Tagesablauf	14-17
Meine neue Erfahrungen	17
Zusammenfassung	17-18

Meine Bewerbung bei der Sparkasse Essen

Auf der Suche nach einem interessanten aber auch herausfordernden Praktikumsplatz, bin ich auf das Unternehmen, welches Sparkasse Essen heißt, gestoßen und habe mich für einen Praktikumsplatz im Rahmen des Schülerpraktikums des Gymnasiums Essen Nord-Ost vom 1. Februar 2016 bis zum 12. Februar 2016 beworben, da mich die Arbeit in einer Bank sehr interessiert und ich in dieser Branche eventuell später arbeiten möchte.

Ich habe mich online beworben. Dabei musste ich ein Anschreiben formulieren, ein Paar Fragen zu meinem Lebenslauf beantworten und die Noten meines letzten Zeugnisses, auf die sehr geachtet wurde, aufschreiben. Auch sollte ich Interesse am Umgang mit Menschen und gute Umgangsformen haben, freundlich und teamfähig sein. Einsatzbereitschaft und gepflegtes äußeres Erscheinungsbild sind auch sehr erwünscht gewesen.

Als ich mich bei der Sparkasse Essen bewarb, habe ich mir erhofft den Arbeitsalltag in einer Bank zu erleben. Ebenso habe ich den Wunsch gehabt den Bankkaufleuten, während der Arbeit über die Schulter gucken zu können und eventuell ihre Aufgaben zu erledigen. Ich wollte an Beratungsgesprächen teilnehmen. Auch ist es für mich wichtig gewesen Freude und Spaß daran zu haben und, dass die Mitarbeiter nett und freundlich mit mir umgehen.

Vor meiner Bewerbung kannte ich mich noch nicht gut mit der Sparkasse Essen aus. Ich wusste nur, dass es ein Kreditinstitut ist, welches Geld in Form eines Kredites leiht. Doch am Ende meines Betriebspraktikums änderte es sich, denn ich habe dank meiner Kollegen viel Neues erfahren.

Geschichte der Sparkasse Essen

Die Sparkasse Essen ist am 20. Januar im Jahr 1841 im Essener Rathaus gegründet worden. Anlass hierfür war das Sparverhalten der Tagelöhner, die ihr Geld bis zu diesem Zeitpunkt zu Hause sparten. Ihnen sollte die Möglichkeit gegeben werden, ihr Geld zinsbringend auf einem Sparkonto anzulegen, um so ein kleines Vermögen anzusammeln, welches sie bei Krankheit, Arbeitslosigkeit oder im Alter absichert. In diesem Jahr feierte die Sparkasse Essen ihren 175. Geburtstag. An diesem Tag verschenkten die Mitarbeiter den Kunden dieser Bank kleine Geschenke, wie zum Beispiel Spardosen.
In Essen gibt es über 50 Zweigstellen, welche früher Geschäftsstellen hießen und nun Filialen genannt werden. Ich habe mein Betriebspraktikum in der Filiale, die sich in Stoppenberg (45141 Essen Gelsenkirchener Str. 5/7) befindet, absolviert.

Der größte Mitbewerber der Sparkasse Essen ist die [redacted].

Die Sparkasse Essen hat auch Tochtergesellschaften, mit denen sie zusammenarbeitet. Hierzu gehören Betriebe, wie S-Profinanz GmbH (die Versicherungsagentur der Sparkasse Essen), S-Immobilien GmbH der Sparkasse Essen (das ImmobilienCenter der Sparkasse Essen), DEKA (gibt Wertpapiere, Aktien, Kredite usw. aus); Bausparkasse (beschäftigt sich mit Bausparverträgen) usw.

Die Sparkassen- Finanzgruppe ist der größte gewerbliche Arbeitgeber und Ausbilder Deutschlands. Sie bietet über 350.000 Mitarbeitern einen sicheren Job mit interessanten Herausforderungen und guten Aufstiegschancen.

Vorteile der Sparkasse Essen

Wer gut arbeitet, kann sich an den Sparkassenakademien, wie zum Beispiel an der, die sich in Bonn befindet, und der Hochschule der Sparkassen-Finanzgruppe vom Auszubildenden bis zur Führungskraft, weiterbilden. Im Übrigen haben die Mitarbeiter der Sparkasse Essen die Chance Seminare oder Workshops aufzusuchen.

Die Sparkasse Essen unterstützt ihre Mitarbeiter, die schon Eltern geworden sind, indem die Kinder betreut werden und ihren Eltern flexible Arbeitszeitmodelle angeboten werden. Das habe ich, während meines Betriebspraktikums erlebt, als eine Mitarbeiterin des Service-Bereiches vor der Mittagspause, aufgrund ihres kleinen Sohnes, nach Haue ging. Das Gute ist, dass sowie Mütter als auch Väter das gleiche Recht auf die Elternzeit haben. Währenddessen begleitet die Sparkasse Essen ihre Mitarbeiter mit speziellen Programmen, damit diese ohne Probleme wieder in das Berufsleben einsteigen können.

Die Stoppenberger Filiale

Diese Filiale setzt sich aus drei Abteilungen zusammen.

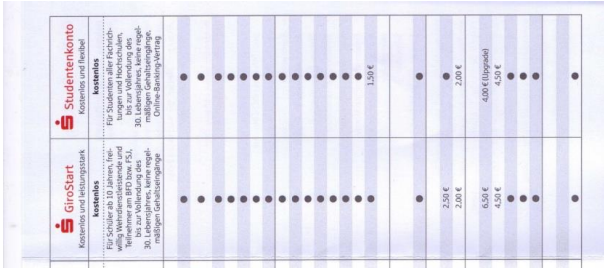
Die erste Abteilung ist die Filialleitung. Sie besteht aus zwei Personen, der Filialleitern und ihrer Stellvertretenden, die nebenbei auch eine Beraterin ist. Sie kümmern sich um das Organisatorische. Nur sie haben da Recht ihren Mitarbeitern Anordnungen zu erteilen.

In der zweiten Abteilung sind die vier Berater. Sie eröffnen neue Konten und Sparbücher, kümmern sich um Bausparverträge und Kredite, schließen Versicherungen mit Kunden ab und machen ein Finanzkonzept mit ihnen.
Auch gibt es eine Privatberaterin, die die gleichen Aufgaben wie die Berater erledigt, jedoch mit Firmenkunden und wohlhabenderen Kunden arbeitet. Hauptsächlich setzt sie sich mit Wertpapieren, wie zum Beispiel Aktien, auseinander.

Die dritte und somit die letzte Abteilung ist der Service-Bereich, in dem Privat- und Geschäftskonten geführt werden. Er ist mit einer Service-Hotline, zwei Computern und einem AKT (Automatischer Kassentresor) ausgestattet. Hier sind fünf Arbeiter tätig. Sie führen Geld Ein- und Auszahlungen durch und kontrollieren Bewegungen, die auf dem Konto des Kunden passieren.
Eine von den Servicemitarbeitern ist eine Auszubildende, welche allerdings noch nicht alle Aufgaben alleine erledigen darf.

Ein Kunde von der Sparkasse Essen werden

Um ein Kunde der Sparkasse Essen zu werden, also ein Sparkassenkonto zu eröffnen, muss man einen Termin bei der Kundenberatung vereinbaren, um sich für eins der sechs Kontomodelle zu entscheiden. Hierzu finden Sie unten eine Broschüre.



Unsere Girokontomodelle auf einen Blick	GiroDirekt	GiroPlus	GiroComfort	GiroTop	GiroStart	Studentenkonto
	Einfach und direkt	Flexibel und individuell	Volle Kreditkartenfunktion	Alles inklusive	Kostenlos und leistungsstark	Kostenlos und flexibel
Monatspreis:	3,75 €	4,00 €	8,00 €	13,00 €	kostenlos	kostenlos
Voraussetzung:	Online-Banking-Vertrag				Für Schüler ab 10 Jahren, freiwillig Wehrdienst/Zivildienst und Weiterversicherung in der GKV bis zur Vollendung des 30. Lebensjahres, keine regelmäßigen Gutschriftseingänge	Für Studenten aller Fachrichtungen und Hochschulen, bis zur Vollendung des 30. Lebensjahres, keine regelmäßigen Gutschriftseingänge. Online-Banking-Vertrag
Service:						
Persönliche ganzheitliche Beratung		●	●	●		
Leistungen an allen Geldautomaten mit Maestro-Symbol – weltweit Geldabheben (Fremdwährungen extra)	●	●	●	●	●	●
SB-Service, z.B. Geldkarte und Handy-Guthaben aufladen	●	●	●	●	●	●
Nutzung Online- und Mobile-Banking	●	●	●	●	●	●
Kontoauszüge an Kontoauszugsdruckern – bundesweit kostenlos	●	●	●	●	●	●
Karten- und Scheckgarantien	●	●	●	●	●	●
Bonuspogramm s.points (auf Wunsch)	●	●	●	●	●	●
Zahlungsverkehr:						
Barein- und -auszahlungen (eigenes Konto)	●	●	●	●	●	●
Überweisungsverkehr, Daueraufträge, Dauerlastschriften	●	●	●	●	●	●
Alle Zahlungsverkehrsvorgänge	●	●	●	●	●	●
Buchungen per Online-Banking	●	0,25 €	●	●	●	●
Buchungen am SB-Terminal	0,25 €	0,25 €	●	●	●	●
Gut-/Lastschriften	●	0,40 €	●	●	●	●
Buchungen mit Beleg	1,50 €	0,50 €	●	●	●	●
Weitere Inklusivleistungen	5 PushTan pro Monat					1,50 €
Karten:						
Unter bestimmten Voraussetzungen erhält sind		●	●	●		
Sparkassencard (inkl. Zweikarte)						
Komfortpaket Silber:						
MasterCard Standard oder Visa Classic (Monatspreis)	2,50 €	2,50 €			●	●
Zusatzkarte Standard (Monatspreis)	2,00 €	2,00 €	2,00 €	2,00 €		
Reise- und Komfortpaket Gold:					2,50 €	●
MasterCard Gold oder Visa Gold (Monatspreis)	6,50 €	6,50 €	4,00 € (Upgrade)		2,00 €	2,00 €
Zusatzkarte Gold (Monatspreis)	4,50 €	4,50 €	4,50 €	4,50 €		
Versicherungspaket	●	●	●	●	6,50 €	4,00 € (Upgrade)
Reisebuchungsservice	●	●	●	●	4,50 €	4,50 €
Kostenfreie Bargeldverfügung im Ausland	●	●			●	●
Versicherung:					●	●
Weltweite Versicherung für Konsumbeziehungen						
Haftpflichtversicherung				●		●

Die erste Variante ist ein Konto, welches GiroDirekt heißt. Dieses Kontomodell ist sehr beliebt bei den Kunden, weil die monatlichen Gebühren einen Wert von nur 3,75 Euro haben.

Allerding kann ein solches Konto nur unter einer Voraussetzung eröffnet werden. Die Voraussetzung ist ein Online-Banking Vertrag. Dieser Vertag bietet den Kunden die Möglichkeit ihre Bankgeschäfte von zu Hause aus zu tätigen. Die Vorteile des Internet-Bankings sind Sicherungsverfahren für verschiedenste Ansprüche, übersichtlicher Finanzstatus, praktische Zusatzangebote, wie zum Beispiel Guthaben auf das Handy laden. Auch kann man damit Wertpapiergeschäfte tätigen, weltweiten Zahlungsverkehr abwickeln, jederzeit auf die Konten und Depots zugreifen und natürlich ist es frei von „Öffnungszeiten" der Sparkasse Essen. Neben dem Online-Banking können die Kunden das Handybanking nutzen. Dafür benötigt man eine Handybanking Software, die man auf das Handy lädt und dort dauerhaft speichert. Mit dem Handybanking kann man überall, einfach und komfortabel Kontostände und Umsätze abrufen, an jedem Ort und zu jeder Zeit Überweisungen tätigen und mobilen Zugang zu den Depots und aktuellen Börseninformationen haben. Es hat dank kurzer Ladezeiten eine hohe Benutzerfreundlichkeit und eine maximale Sicherheit beim Datentransfer mit der Sparkasse Essen.

Das zweite Kontomodell ist das GiroPlus, für welches monatlich 4 Euro bezahlt werden muss.

Das GiroTop ist um 5 Euro teurer als das GiroComfort für monatliche 8 Euro und ist somit das teuerste Kontomodell der Sparkasse Essen.

Die zwei letzten Konten sind kostenlos, denn sie sind für Schüler (GiroStart) und Studenten (Studentenkonto) gedacht. Sie werden Menschen vom zehnten bis zum dreißigsten Lebensjahren angeboten.

Nachdem der Kunde sich für ein Kontomodell entschieden hat, werden seine persönlichen Daten erfasst und erst nach dem Speichern dieser besteht das Konto und der Kunde hat die Möglichkeit es zu nutzen. Die SparkassenCard kommt ungefähr eine Woche nach der Kontoeröffnung per Post zu dem Kunden nach Hause.

Die Lage der Sparkasse Essen

Die Filiale der Sparkasse Essen, in der ich mein Betriebspraktikum absolviert habe, befindet sich in Stoppenberg. Dieser Stadtteil ist für die hohe Bevölkerungsdichte und für die große Anzahl der Senioren bekannt. Da ältere Menschen sich hauptsächlich nicht gut im Internet auskennen, bietet die Sparkasse Essen ihnen die Möglichkeit in die Filiale zu kommen, um mit den Mitarbeitern der Bank persönlich zu sprechen und ihre Probleme zu lösen, oder jedoch Überweisungen zu tätigen und Daueraufträge* zu erstellen.

(*Ein Dauerauftrag bietet sich bei regelmäßigen Zahlungen mit gleichbleibenden Betrag, wie zum Beispiel Mietzahlungen an. Zu einem festgelegten Zahlungstermin wird ein bestimmter Betrag automatisch durch die Sparkasse Essen vom Konto des Auftraggebers auf das Konto des Zahlungsempfängers gebucht. Wenn man jedoch regelmäßige Zahlungen doch mit wechselndem Betrag automatisch ausführen möchte, kann man dem Zahlungsempfänger eine Einzugsermächtigung erteilen. Hierbei zieht der Zahlungsempfänger über sein Kreditinstitut per Lastschrift den fälligen Zahlungsbetrag vom Konto des Kunden bei der Sparkasse Essen ein.)

Die Stoppenberger Filiale befindet sich in der Nähe von Apotheken, Bäckereien und vielen Supermärkten, wie [redacted], [redacted] und [redacted]. In demselben Maße sind dort viele kleine Geschäfte, wie zum Beispiel [redacted]. So können Kunden, die nicht mit ihrer Karte zahlen möchten oder können, da kein Apparat für die Karten vorhanden ist, zur Sparkasse Essen gehen und dort kosten- und problemlos Geld von ihren Konten abbuchen. Solche Kundschaft würde ich als „Laufkundschaft“ bezeichnen.

Ausbildung bei der Sparkasse Essen

Die Sparkasse Essen bildet Bankkaufleute, Immobilienkaufleute und Informatikkaufleute aus. Für diese Berufe ist mindestens der Realschulabschluss, das Fachabitur (am besten) oder das Abitur erforderlich.

Um eine solche Ausbildung zu starten, muss man sich erst bei der Bank bewerben. Die Bewerbung läuft jedes Jahr gleich ab.
Als erstes macht man einen online-Test, in dem Mathematik, räumliches Vorstellungsvermögen und Selbsteinschätzung im Vordergrund stehen. Für die Übung solcher Aufgaben kann man Bücher, welche „online-Bewerbung“ oder „Assesment-Center“ heißen, von der Sparkasse Essen oder in der Bücherei ausleihen.
Wenn man den Online-Test bestanden hat, schreibt man im Assesment-Center noch einen Test, der ungefähr 10 Minuten dauert.
Wenn auch dies erfolgreich durchgeführt wird, wird man von der Sparkasse Essen eingeladen. Dort bekommt man die Aufgabe etwas zu verkaufen. Es kann beispielsweise eine Zahnbürste sein.
Nachdem die Zahnbürste verkauft worden ist, wird man mit anderen zukünftigen Auszubildenden in Gruppen eingeteilt. Die Gruppe wird von vier Mitarbeitern der Sparkasse Essen und noch drei anderen Personen beaufsichtigt, die der Gruppe eine Aufgabe geben zum

Beispiel gemeinsam einen Urlaub zu planen. Wer sich von der guten Seite zeigt und in der Gruppe mitwirkt, wird angenommen.

Die Ausbildung der Bankkaufleute findet zum größten Teil in den Filialen und in ausgewählten Fachabteilungen statt. Bei ihnen dauert die Ausbildung in der Regel zweieinhalb Jahre. Wer jedoch einen Durchschnitt besser als 1,9 hat, bei dem beträgt die Ausbildungszeit nur zwei Jahre. Besonders leistungsstarken Auszubildenden wird angeboten bereits während der Ausbildung ein Studium an der Hochschule der Sparkassen-Finanzgruppe in Bonn zu beginnen. Dieses System heißt ausbildungsbegleitendes Studium.

Die Immobilienkaufleute werden in dem Immobiliencenter und in verschiedenen Fachabteilungen, die Informatikkaufleute hauptsächlich im Bereich Organisation und IT, ausgebildet. Für beide Berufe wird man drei Jahre lang ausgebildet.

Von allen Auszubildenden werden Kontaktfreudigkeit, Freundlichkeit, Teamfähigkeit, verkäuferisches Geschick, Kunden- und Dienstleistungsorientierung, persönliches Engagement sowie gepflegtes Äußeres erfordert.

Während der Ausbildung wird man in fünf Filialen der Bank eingesetzt. Die Sparkassenauszubildenden haben einen großen Vorteil im Gegensatz zu den Anderen, denn sie besuchen ein Mal in der Woche den betriebsinternen Unterricht. Auch müssen die Auszubildenden jede vier Monate in den sechswöchigen Blockunterricht an dem Robert-Schuhmann-Berufskolleg gehen. Dort werden folgende Themen behandelt allgemeine Grundausbildung und Praxiseinsatz, erster Fachbereich z.B. Kreditgeschäft, zweiter Fachbereich z.B. Wertpapiergeschäft, Kundenberatung / Kundenbedienung und Intensivierung Grundausbildung. Die Ausbildung beginnt am 01.09. eines jeden Jahres. Man kann 28 Arbeitstage, die zum größten Teil während der Schulferien zu nehmen sind, beurlauben. Die Ausbildungsvergütung beträgt im ersten Ausbildungsjahr 903,20 Euro, im zweiten Ausbildungsjahr 949,02 Euro und im dritten Ausbildungsjahr 1.012,59 Euro.

Da ältere Mitarbeiter in Rente gehen, bildet die Sparkasse Essen jährlich ca. 25 Auszubildende aus. Ungefähr 75% der Auszubildenden werden nach der Ausbildung von der Sparkasse Essen übernommen, weil sie ihre zukünftigen Aufgaben schon erlernt haben.

Diese Arbeitszeiten gelten für Auszubildende und Mitarbeiter der Sparkasse Essen:

Montag, Donnerstag: 08:40–18:30 Dienstag, Mittwoch, Freitag: 08:40–16:30

Diese Öffnungszeiten gelten für Kunden der Sparkasse Essen:

Montag, Donnerstag: 09:00-18:00 Dienstag, Mittwoch, Freitag: 09:00-16:00

Wie werden Tätigkeiten bei der Sparkasse Essen entlohnt?

Es gibt eine bestimmte Tabelle, die „Tarifvertrag des öffentlichen Dienstes“ heißt und in welcher steht, wie viel Lohn die Mitarbeiter der Sparkasse erhalten. Es gibt 15 Entgeldgruppen und alle zwei Jahre werden die Mitarbeiter der Sparkasse der nächst höheren Gruppe zugewiesen. Zum Beispiel ein Auszubildender im Service-Bereich, wird nach seiner Ausbildung ca. 2600 Euro verdienen. Oder das Gehalt eines Filialleiters beträgt ungefähr 5000 Euro.

Mein erster Tag bei der Sparkasse Essen

Als ich am ersten Tag in der Filiale ankam, empfingen mich die Filialleiterin und ihre Mitarbeiter sehr freundlich. Wir haben uns gegenseitig die Hand gegeben und uns vorgestellt. Als erstes habe ich ein Gespräch mit der Filialleiterin geführt. Sie hat mir den Ablauf meines Betriebspraktikums erklärt und meine zukünftigen Tätigkeiten beschrieben. Auch habe ich von ihr erfahren, wie ich mich bei einem Überfall verhalten soll, nämlich ruhig bleiben, den Anweisungen des Täters folgen usw. Ebenso habe ich die Anweisungen bei einer Brandbekämpfung und Feuerverhütung erhalten. Die Filialleiterin hat mir die unten aufgezählten Punkte zur Hilfe gegeben.

In einem Brandfall sollte ich …

- … die Ruhe bewahren und auf keinen Fall unüberlegt handeln!
- … die Feuerwehr unter der Nummer 112 anrufen und die Lage in der Filiale schildern!
- … die Feuermeldung an die Leiter weitermelden!
- … gefährdete Personen zum Beispiel in weiteren Etagen, Kundentresor, Toilettenräume, Aktenkeller warnen!
- … den Handfeuerlöscher unter den gegebenen Möglichkeiten einsetzen, aber keine Gefahr eingehen und brennbare Gegenstände vom Brandherd entfernen!

Bei einem Feueralarm sollte ich …

- … die Arbeit einstellen und soweit möglich, Werte sichern!
- … Türen und Fenster schließen!

- … elektrische Geräte zum Beispiel Kaffemaschinen, Heizlüfter u.ä. ausschalten!
- … Räume sofort verlassen! Dabei gekennzeichnete Fluchtwege benutzen und sofern möglich, andere Hausbewohner warnen!
- … den Anweisungen der Filialleiterin und der Feuerwehr beachten!

Sowohl bei einem Überfall, als auch in einem Brandfall sollte ich mir folgende Sätze merken:

1. Der Schutz von Menschenleben geht Geldverlusten vor!
2. Personenschutz geht vor Sicherung von Sachwerten!

Bevor ich mit der Arbeit beginnen konnte, unterschrieb ich schweigepflichtige Dokumente.

Die Filialleiterin sagte, dass es bei der Sparkasse Essen einen Dresscode gibt. Das heißt, die Mitarbeiter müssen Anzüge in dunklen Tönen tragen und Frauen auch Röcke, die allerdings mindesten die Knielenge erreichen müssen. Jedoch sagte die Leiterin, dass ich auch mal eine Jeans anziehen kann, weil ich eine Praktikantin bin. Auch haben die Frauen ein rotes Band um den Hals gewickelt und Männer eine rote Krawatte angezogen. Sie sind rot, weil das Logo der Sparkasse rot ist. Während meines Praktikums habe ich beobachtet, dass die Mitarbeiter stets schwarze Schuhe, schwarze Anzüge und weiße Hemde getragen haben.

Nach dem Gespräch mit der Filialleiterin zeigte mir die Auszubildende, wo sich die drei Abteilungen dieser Filiale befinden und wie sie zusammenarbeiten. Wenn zum Beispiel ein Berater einem Kunden ein neues Sparbuch eröffnet, geht er zum Service-Team, damit sie mindestens ein Euro darauf einzahlen, denn erst ab diesen Moment ist das Sparkonto gültig. Nicht nur die Berater sind von den Service-Mitarbeitern abhängig, sondern auch das Service-Team. Falls sie die Fragen der Kunden nicht beantworten können, leiten sie diese zu den Beratern weiter.

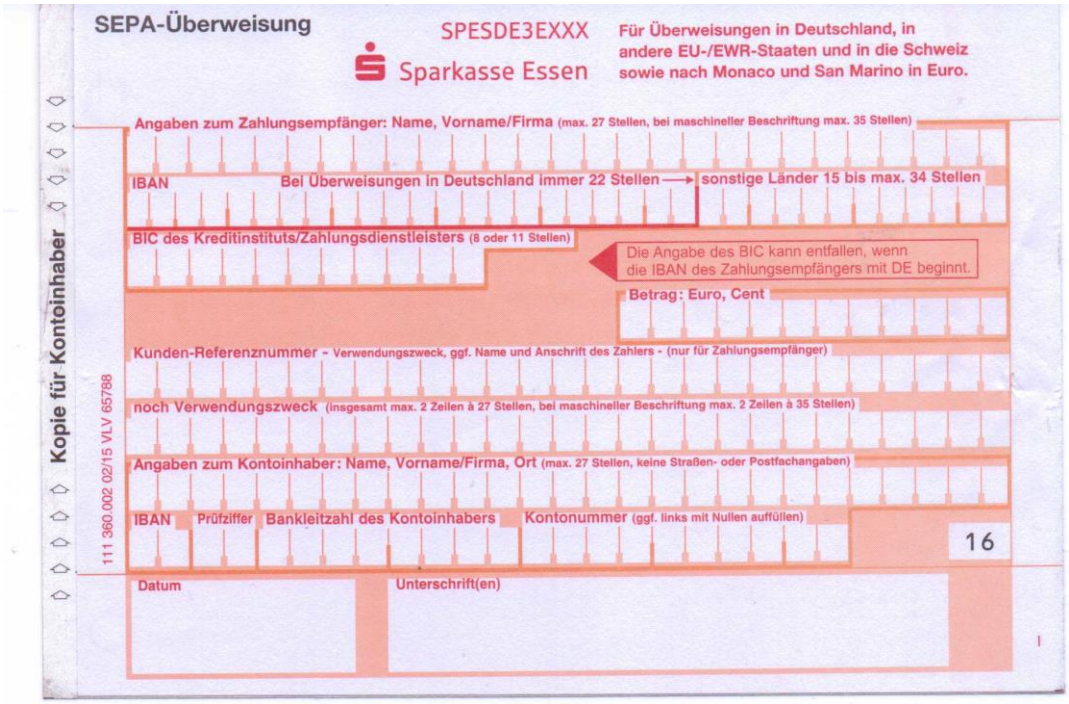
Kasse (Service-Bereich)

Hauptaufgabe des Kassengeschäftes ist die gesamte Bargeldabwicklung der Filiale. Bedingt durch den technischen Fortschritt hat die Bedeutung der Kasse enorm abgenommen. Ein Großteil des Kassengeschäftes kann durch Geräte wie Geldausgabeautomaten, Münzeneinzahler, Scheineinzahler usw. ersetzt werden.
Zudem besitzen immer mehr Filialen AKTs (Automatischer Kassentresor). Dies ist ein Tresor, der zur Auszahlung von barem Geld am Schalter verwendet wird. Durch Zeitschloss und Höchstbetragsgrenzen ist der schnelle Zugriff auf den Inhalt des Tresors nicht möglich. Die Auszahlungen erfolgen mittels PC-Eingabe. Für den Kunden hat dies den Vorteil, dass er

sich nicht an die Kasse und im Service anstellen muss, sondern auch seine Bankgeschäfte im Service erledigen kann.

Überweisungen und Belege

Leider durfte ich, wegen des Persönlichkeitsrechtes nicht an Beratungsgesprächen teilnehmen, doch dafür habe ich von den Service-Mitarbeitern viel gelernt, was ich in meinem zukünftigen Berufsleben unabhängig von der Berufswahl brauchen werde. Ich habe den Mitarbeitern bei der Arbeit am Schalter zugeschaut und durfte schon meine ersten Belege ausfüllen, so dass ich sofort mit den Kunden in Kontakt kam. Schon am ersten Tag erlernte ich dies. Der größte Anteil der Kunden kam zu der Sparkasse Essen, um eine Überweisung zu tätigen. Ich habe die SEPA-Überweisungen selbst gedruckt. Dafür brauchte ich die Kontonummer des Kunden und die dafür geeignete Maschine. Ich gab die IBAN-Nummern ein und die Maschine druckte SEPA-Überweisungen. So sieht eine solche Überweisung aus.

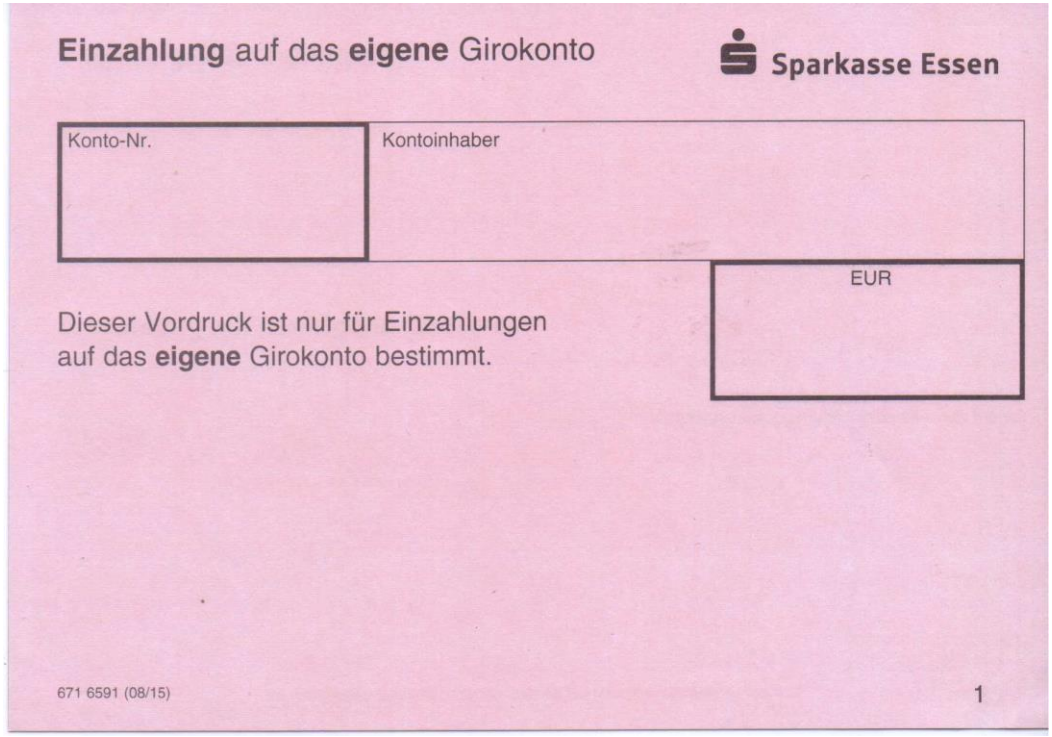

SEPA-Überweisung
SPESDE3EXXX
Sparkasse Essen
Für Überweisungen in Deutschland, in andere EU-/EWR-Staaten und in die Schweiz sowie nach Monaco und San Marino in Euro.
Angaben zum Zahlungsempfänger: Name, Vorname/Firma (max. 27 Stellen, bei maschineller Beschriftung max. 35 Stellen)
IBAN
Bei Überweisungen in Deutschland immer 22 Stellen
sonstige Länder 15 bis max. 34 Stellen
BIC des Kreditinstituts/Zahlungsdienstleisters (8 oder 11 Stellen)
Die Angabe des BIC kann entfallen, wenn die IBAN des Zahlungsempfängers mit DE beginnt.
Betrag: Euro, Cent
Kunden-Referenznummer - Verwendungszweck, ggf. Name und Anschrift des Zahlers - (nur für Zahlungsempfänger)
noch Verwendungszweck (insgesamt max. 2 Zeilen à 27 Stellen, bei maschineller Beschriftung max. 2 Zeilen à 35 Stellen)
Angaben zum Kontoinhaber: Name, Vorname/Firma, Ort (max. 27 Stellen, keine Straßen- oder Postfachangaben)
IBAN
Prüfziffer
Bankleitzahl des Kontoinhabers
Kontonummer (ggf. links mit Nullen auffüllen)
16
Datum
Unterschrift(en)
Kopie für Kontoinhaber
111 360.002 02/15 VLV 65788

Möchte der Kunde einen einmaligen Betrag, beispielsweise eine Rechnung bezahlen, geschieht dies mit einem Überweisungsauftrag. Hierbei wird einmalig der angegebene Betrag vom Girokonto des Kunden auf das Girokonto des Zahlungsempfängers durch die Sparkasse Essen überwiesen. Das Empfängerkonto kann sowohl im Hause der Sparkasse Essen, als auch bei einem anderen Kreditinstitut innerhalb Deutschlands befinden.

Zahlungen ins Ausland werden mit speziellen Vorträgen getätigt. Hierbei wird zwischen weltweiten Überweisungen und Überweisungen ins europäische Ausland unterschieden.

Bargeldeinzahlung

Die Bargeldeinzahlung wird mit dem nachfolgend abgebildeten Vordruck getätigt.


Einzahlung auf das eigene Girokonto

Sparkasse Essen

Konto-Nr.

Kontoinhaber

EUR

Dieser Vordruck ist nur für Einzahlungen auf das eigene Girokonto bestimmt.

671 6591 (08/15)

1

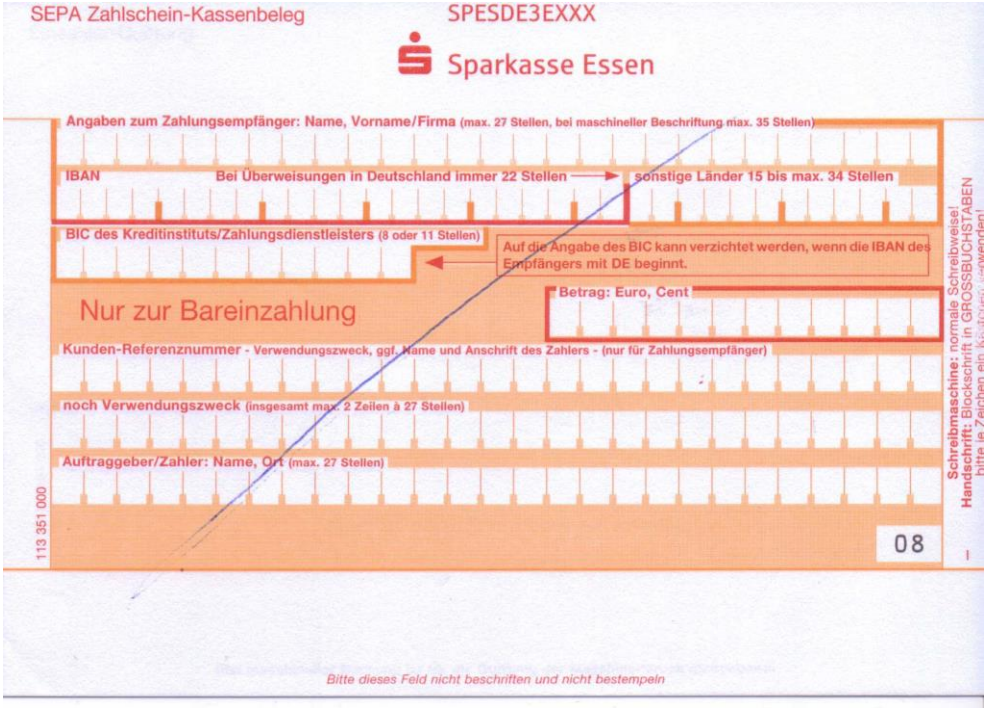
Einzahlung auf das Konto Dritter

Hierbei zahlt der Kunde Bargeld auf das Girokonto eines anderen Kontoinhabers ein. Dieses Empfängerkonto kann sich sowohl im Hause der Sparkasse Essen, als auch bei einem anderen Kreditinstitut befinden. Aufgrund der notwendigen Bargeldverwahrung sind die Gebühren wesentlich höher als bei der Überweisung.

Hierfür gilt folgende Tabelle:

Auf wessen Konto wird Geld überwiesen?	**Gebühren für die Überweisung**
auf das eigene Konto	0,00 €
auf ein fremdes Sparkassen-Konto	3,00€
auf ein fremdes Konto einer fremden Bank	6,00€

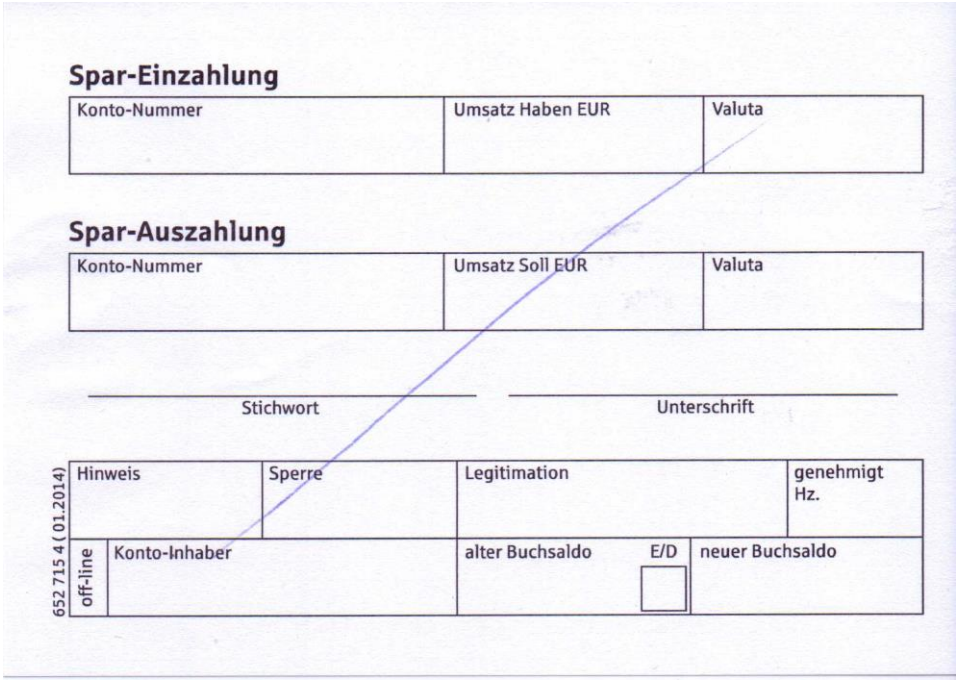
Die Einzahlung auf das Konto Dritter wird mit dem nachfolgend abgebildeten Vordruck getätigt.


SEPA Zahlschein-Kassenbeleg
SPESDE3EXXX
Sparkasse Essen
Angaben zum Zahlungsempfänger: Name, Vorname/Firma (max. 27 Stellen, bei maschineller Beschriftung max. 35 Stellen)
IBAN
Bei Überweisungen in Deutschland immer 22 Stellen
sonstige Länder 15 bis max. 34 Stellen
BIC des Kreditinstituts/Zahlungsdienstleisters (8 oder 11 Stellen)
Auf die Angabe des BIC kann verzichtet werden, wenn die IBAN des Empfängers mit DE beginnt.
Nur zur Bareinzahlung
Betrag: Euro, Cent
Kunden-Referenznummer - Verwendungszweck, ggf. Name und Anschrift des Zahlers - (nur für Zahlungsempfänger)
noch Verwendungszweck (insgesamt max. 2 Zeilen à 27 Stellen)
Auftraggeber/Zahler: Name, Ort (max. 27 Stellen)
113 351 000
08
Schreibmaschine: normale Schreibweise!
Handschrift: Blockschrift in GROSSBUCHSTABEN
Bitte dieses Feld nicht beschriften und nicht bestempeln

Einzahlung auf das Sparbuch und Auszahlung vom Sparbuch

Für die Ein- und Auszahlung ist lediglich die Vorlage des Sparbuches zur Korrektur des Kontostandes erforderlich. Außerdem wird ein Auszahlungsbeleg geschrieben. Der Kunde hat die Möglichkeit ein Stichwort bei der Sparkasse Essen zu hinterlegen, welches er bei jeder Verfügung nennen soll. Dieses Stichwort dient der zusätzlichen Sicherheit, falls das Sparbuch einmal gestohlen wird.

Die Ein- und Auszahlungen vom und auf das Sparbuch werden mit dem nachfolgend abgebildeten Vordruck getätigt.


Spar-Einzahlung

Konto-Nummer	Umsatz Haben EUR	Valuta

Spar-Auszahlung

Konto-Nummer	Umsatz Soll EUR	Valuta

Stichwort
Unterschrift

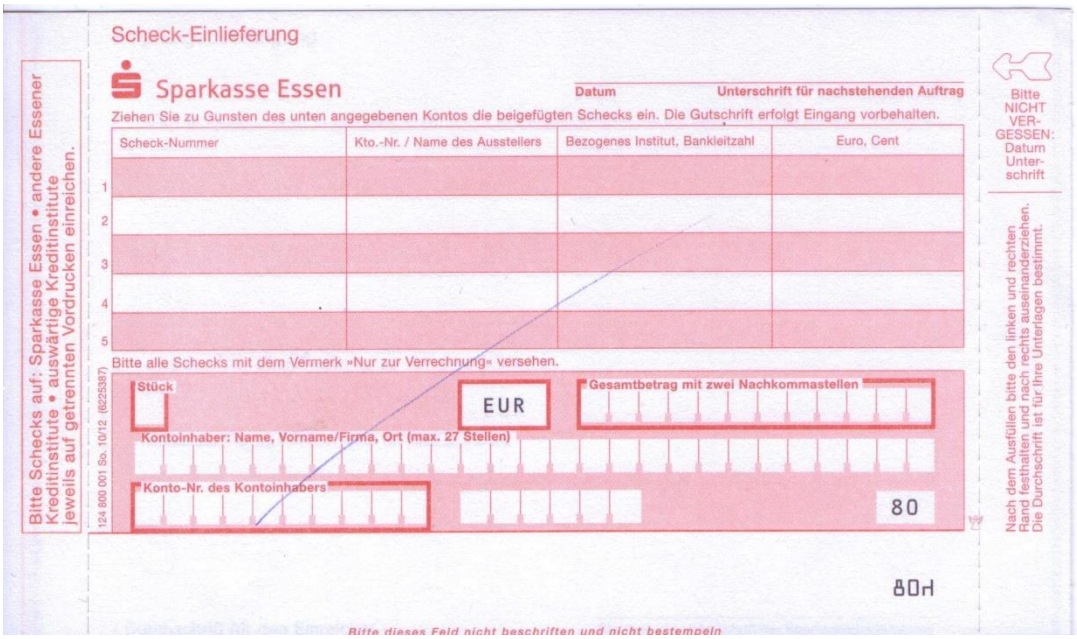
Hinweis	Sperre	Legitimation	genehmigt Hz.
off-line Konto-Inhaber		alter Buchsaldo E/D	neuer Buchsaldo

652 715 4 (01.2014)

Einreichung von (Inkasso-) Schecks

Hat ein Kunde zur Begleichung einer Geldforderung einen Verrechnungsscheck (Inkassoscheck) erhalten, kann er die Sparkasse beauftragen, den Scheckgegenwert seinem Girokonto gutzuschreiben und vom Konto des Zahlungspflichtigen einzuziehen.

Die Einreichung von (Inkasso-) Schecks wird mit dem nachfolgend abgebildeten Vordruck getätigt.


Scheck-Einlieferung

Sparkasse Essen

Datum

Unterschrift für nachstehenden Auftrag

Ziehen Sie zu Gunsten des unten angegebenen Kontos die beigefügten Schecks ein. Die Gutschrift erfolgt Eingang vorbehalten.

	Scheck-Nummer	Kto.-Nr. / Name des Ausstellers	Bezogenes Institut, Bankleitzahl	Euro, Cent
1				
2				
3				
4				
5				

Bitte alle Schecks mit dem Vermerk »Nur zur Verrechnung« versehen.

Stück

EUR

Gesamtbetrag mit zwei Nachkommastellen

Kontoinhaber: Name, Vorname/Firma, Ort (max. 27 Stellen)

Konto-Nr. des Kontoinhabers

80

80H

Bitte Schecks auf: Sparkasse Essen • andere Essener Kreditinstitute • auswärtige Kreditinstitute jeweils auf getrennten Vordrucken einreichen.

124 800 001 So. 10/12 (6225387)

Bitte NICHT VER-GESSEN: Datum Unter-schrift

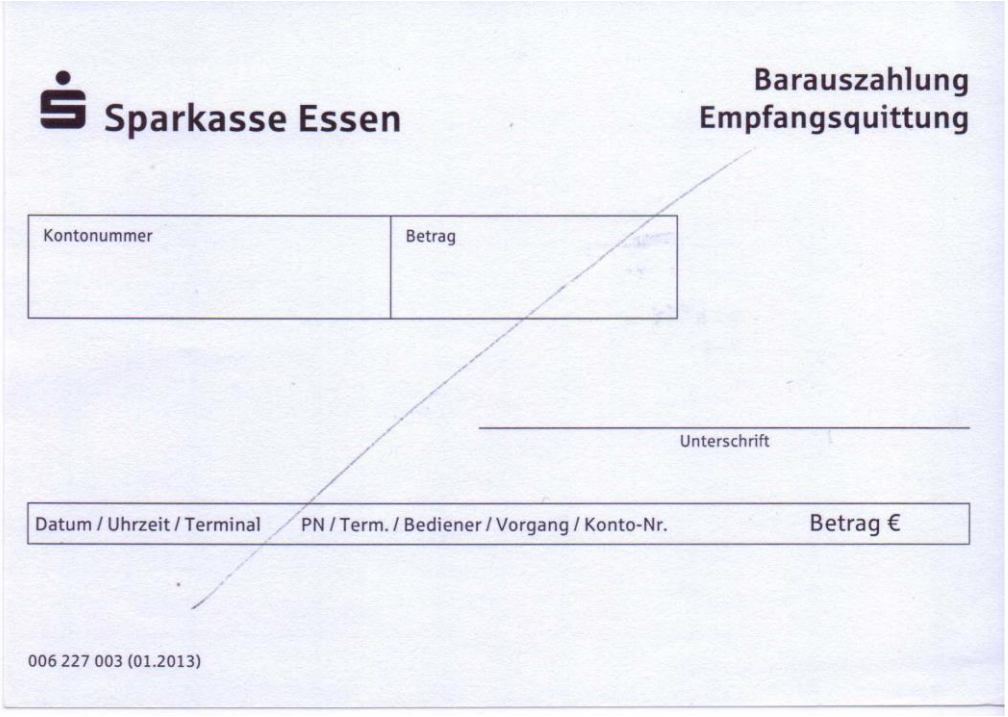
Nach dem Ausfüllen bitte den linken und rechten Rand festhalten und nach rechts auseinanderziehen. Die Durchschrift ist für Ihre Unterlagen bestimmt.

Bitte dieses Feld nicht beschriften und nicht bestempeln

Auszahlungsquittung

Gegen Vorlage der SparkassenCard oder des Personalausweises sowie Nennung eines Auszahlungsbetrages bekommt der Kunde Geld ausgezahlt, vorausgesetzt der Betrag ist vorhanden bzw. ein Dispositionskredit wurde eingeräumt.
Den Empfang des Geldes quittiert er auf einer Auszahlungsquittung.

So sieht eine Auszahlungsquittung aus:



Sparkasse Essen

Barauszahlung
Empfangsquittung

Kontonummer	Betrag

Unterschrift

Datum / Uhrzeit / Terminal	PN / Term. / Bediener / Vorgang / Konto-Nr.	Betrag €

006 227 003 (01.2013)

Barscheck

Gegen Vorlage eines Barschecks erhält der Kunde von dem im Scheck bezeichneten Girokonto eine Auszahlung.

Typischer Tagesablauf

Jeden Tag kam ich um 8:45 in der Filiale an. In den ersten drei Tagen habe ich gemeinsam mit der Auszubildenden die Brief- und Überweisungskästen geleert. Dann kontrollierten wir, ob die Überweisungsträger, die sich darin befanden, richtig ausgefüllt wurden. Falls eine Unterschrift oder weiteres fehlte haben wir die Kunden angerufen, damit sie vorbeikommen und das hinzufügen. Nachdem die Überweisungsträger überprüft wurden, haben wir sie nach folgendem Schema sortiert. Die Überweisungsträger, die von draußen eingeworfen wurden, packten wir in die braune Tasche und die Überweisungsträger, die von innen eingeworfen wurden und die, die im Service-Bereich abgegeben wurden, kamen in die gelbe Tasche. Ab dem 04.02.2016 erledigte ich diese Aufgaben selbst.
Hiernach habe ich mich stets an den automatischen Kundentresor (AKT) gestellt. Es ist eine weiße Maschine, die mit den Computern verbunden ist und sobald im Computer etwas eingegeben wird, reagiert sie. Der AKT befindet sich auf dem unten abgebildeten Bild zwischen den Tischen.

(So sehen das die Mitarbeiter.)

(So sehen das die Kunden.)

Der AKT wird oft als Point bezeichnet. Er zieht das ein- und ausgezahlte Geld ein und aus, nachdem die Zählmaschine (zwischen den Computern und oberhalb des AKTs) das Geld zählt und nach Fälschungen sucht. Sobald ein Kunde kam, grüßten wir ihn freundlich und sprachen ihn mit seinem Namen (steht auf der Karte) an. Bei einer Auszahlung fragten wir, welche Geldscheine der Kunde haben möchte und seine Wünsche wurden berücksichtigt. Unter Aufsicht habe ich das Geld in die Zählmaschine gelegt, im Sparbuch die Zinsen nachgetragen,

Geld auf das Konto eingezahlt und vom Konto ausgezahlt, Geld auf das Sparbuch eingezahlt und vom Sparbuch ausgezahlt. Ich stand maximal vier Stunden lang am AKT. Dann haben wir mit anderen Kollegen getauscht und setzten uns an die Tische, welche man unten sieht.

Die wichtigsten Sachen auf diesem Arbeitsplatz sind der Computer und das Telefon. Falls Daten eines Kunden benötigt waren, haben wir in einem System die Kontonummer und „vü“ (Vertragsübersicht) eingegeben und die Daten wurden gezeigt.
Es gab Momente in denen alle Mitarbeiter beschäftigt waren und das Telefon klingelte. Also ging ich dran. Als ich den Hörer abnahm und dies ein Kunde war, sagte ich: „Guten Tag, hier ist ihre Sparkasse Essen, Filiale Stoppenberg. Mein Name ist [redacted]. Was kann ich für Sie tun?“ der Kunde äußerte seinen Wunsch und entweder sagte ich: „Ich verbinde Sie mit einem Kollegen/einer Kollegin. Ich bin Praktikantin/Ich bin neu hier.“ oder „Frau…/Herr… ist gerade im Gespräch. Soll er/sie zurückrufen? Unter welcher Nummer sind Sie erreichbar?“ und verabschiedete mich so: „Ich freue mich, dass ich ihnen helfen konnte. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag. Auf Wiederhören.“. Falls ein Kollege aus einer anderen Filiale anrief, sagte ich: „410. [redacted]“. 410 ist die Nummer der Filiale. So fuhr ich fort: „Ich leite Sie gerne weiter.“ oder so: „Er/Sie ist gerade im Gespräch. Soll er/sie zurückrufen? Unter welcher Nummer kann er/sie Sie zurückrufen?“.
An den Schreibtischen haben wir Geburtstagsbriefe und -karten geschrieben. Wir verschickten eine Karte, wenn der Kunde keine Pfändungen hatte, Sparbücher führt und mindestens ein GiroPlus-Konto hat. Und schrieben einen Brief, wenn der Kunde, der Geburtstag hat keine Pfändungen auf seinem Konto hat. Zumal diese Kriterien nicht erfüllt wurden, gratulierten wir den Kunden nicht.
Um 11:45 holte ich noch einmal die Überweisungen und sortierte diese. Ich packte zwei

Taschen. In der roten Tasche waren Überweisungen und Briefe und in der schwarzen Tasche Käsetüten (gelbe DinA4 Umschläge mit Löchern) und Sachen von der Filialleiterin.
Um eine bestimmte Uhrzeit hat uns eine Firma angerufen und über die Zeit der Ankunft ihres Mitarbeiters informiert. Nach dem Anruf ging ich mit den von mir gepackten Taschen raus und wartete auf einen Mitarbeiter dieser Firma, der mir meine Taschen abnahm und zwei gleiche gab. Nachdem dies geschah bin ich in das Gebäude zurückgegangen und brachte die schwarze Tasche zu der Filialleiterin und die Rote legte ich auf den Tisch. Später stellte ich mich wieder zu den Service-Mitarbeitern, die am AKT standen. Ich hatte immer Spaß am Schalter zu arbeiten, denn dort habe ich persönlich mit den Kunden gearbeitet und das wurde nie langweilig.
Auch gibt es in dieser Filiale einen Kundentresor. Das sind kleine Schließfächer, die die Kunden von der Sparkasse Essen mieten. Jeder von ihnen hat seinen eigenen Schlüssel dazu, dennoch können sie ihn nicht selbst aufschließen. Um dies zu tun stellten sie sich in die Warteschlange in dem Service-Bereich. Wenn sie gebeten wurden zu dem Schalter zu kommen, sagten sie mir die Nummer von ihrem Schließfach und ich suchte nach ihrer Karte mit dieser Nummer. Auf der Karte sind zwei Spalten. In die erste schreibt der Kunde das Datum, an dem er sein Schließfach öffnete, und in die zweite seine Unterschrift. Dann holte ich die Schlüssel und ging mit dem Kunden in den Keller, dort war nämlich der Kundentresor. Als erstes schloss ich die Gittertür auf, als zweites das Schließfach und erst dann der Kunde. In dem Moment, als der Kunde das tat ging ich wieder nach oben, denn ich durfte nicht sehen, was der Kunde in seinem Fach hat.
Um 13:00 fing die Mittagspause an. Die Kollegen schlossen die Türen und rollten die Rollladen runter. Die Filialleiterin sagte, dass ich in der Pause rausgehen darf, um beispielsweise mich mit einer Freundin zu treffen oder zum Bäcker zu gehen, aber ich sollte mich auf jeden Fall bei ihr abmelden, sodass sie wusste, wo ich mich befand. Dies tat ich auch. Am Ende der Pause haben wir wieder die Türen aufgeschlossen und die Rollladen hochgerollt.
Wieder arbeiteten wir am Point oder saßen am Tisch und machten die Aufgaben der Auszubildenden.
Ich konnte die Mitarbeiter jeder Zeit etwas fragen, denn sie waren immer ganz nett und freundlich mir gegenüber. Auch habe ich einen Termin mit der Filialleiterin gemacht, währenddessen ich ihr Fragen über die Sparkasse Essen, über die Ausbildung in diesem Betrieb und vieles mehr gefragt habe.
Die Zeit in der Sparkasse Essen ging immer ganz schnell vorbei, sodass ich nicht merkte, dass ich schon Feierabend hatte.

Meine neue Erfahrungen

Während meines Praktikums habe ich gelernt alles pünktlich zu machen, wie Taschen rechtzeitig zu packen und pünktlich zur Arbeit zu kommen, aber auch nett zu den Kunden sein, also sie begrüßen und anlächeln. Am meisten hatte ich Angst vor Telefongesprächen, doch im Nachhinein stellte ich fest, dass er gar nicht schlimm war und bemerkte, dass ich sogar Spaß daran hatte. Ich freute mich jedes Mal sowohl Kunden, als auch Kollegen aus anderen Filialen helfen zu können. Ebenso habe ich erlernt neue Aufgaben, ohne Anweisungen, selbst zu verstehen und zu erledigen.

Zusammenfassung

Meine Erwartungen sind zum größten Teil erfüllt worden. Ich habe den Einblick in den Arbeitsalltag geworfen, der mir sehr interessant erschien. Die Mitarbeiter waren freundlich und nett mir gegenüber und ich habe Spaß an der Arbeit gehabt. Doch leider dufte ich nicht an Beratungsgesprächen teilnehmen und dies sollte sich meiner Meinung nach in der Zukunft ändern. Dennoch empfehle ich die Sparkasse Essen als einen Betriebspraktikumsplatz, weil man hier viele Dinge, die im Leben eine sehr wichtige Bedeutung haben, erlernt. Vor meinem Praktikum wusste ich zum Beispiel nicht, wie man eine Überweisung ausfüllt.

Um in dieser Bank zu arbeiten soll man sehr geduldig sein, denn man muss lange stehen können, kommunikativ sein (z.B. bei Kundengesprächen oder Telefongesprächen) und man muss Kunden, die die deutsche und englische Sprache nicht beherrschen, alles erklären können.

Die in diesem Betrieb gesammelten Erfahrungen haben für mich eine große Bedeutung, weil die Fähigkeiten, die hier nötig waren, in jeder Berufsrichtung wichtig sind.

Dank des Betriebspraktikums habe ich verstanden, dass die Arbeit in einer Bank nicht meinem Berufswunsch entspricht.

Ich danke der Sparkasse Essen ganz herzlich mein Betriebspraktikum hier absolvieren haben zu können!