



Kriterienkatalog

Kriterienkatalog für den
Leistungsindikator „Personale Kompe-
tenz“

Kompetenznachweise in GenoPE

Stand: 04/2021





1 Kriterien für den Leistungsindikator „Personale Kompetenz“ mit der Ausprägung „Genossenschaftlich agieren“	1
1.1 Mitglieder- und Kundenorientierung	1
1.2 Beziehungsmanagement	1
1.3 Kooperationsstärke	2
2 Kriterien für den Leistungsindikator „Personale Kompetenz“ mit der Ausprägung „Zukunftsorientiert handeln“	2
2.1 Strategisches Denken und Handeln	2
2.2 Lösungsorientierung	2
2.3 Entscheidungsstärke	3
2.4 Führungsstärke	3
3 Kriterien für den Leistungsindikator „Personale Kompetenz“ mit der Ausprägung „Aktivitäten Gestalten“	3
3.1 Überzeugungsstärke	3
3.2 Selbstmanagement	4
3.3 Konfliktmanagement	4
3.4 Mediale Kommunikationsstärke	4



1 Kriterien für den Leistungsindikator „Personale Kompetenz“ mit der Ausprägung „Genossenschaftlich agieren“

1.1 Mitglieder- und Kundenorientierung

Die Mitglieder- und Kundenorientierung beschreibt die Fähigkeit, interne und externe Kundenbedarfe zu erkennen und im Einklang mit den Unternehmenszielen zu erfüllen.

- Analysiert Wünsche und Erwartungen von Kunden
- Richtet sein Handeln an den Kundenbedarfen aus
- Schafft Lösungen im Interesse der Kunden einvernehmlich mit den Zielen der Bank
- Spricht mit Kunden über aktuelle wirtschaftliche Rahmenbedingungen
- Nutzt digitale Medien und Plattformen während der Beratung sowie zur Unterstützung, Abwicklung und Dokumentation von Geschäften (gemäß Omnikanal Modell)
- Zeigt Wertschätzung gegenüber Kunden
- Stellt genossenschaftliche Beratungsphilosophie überzeugend vor
- Begeistert den Kunden für die genossenschaftlichen Alleinstellungsmerkmale

1.2 Beziehungsmanagement

Das Beziehungsmanagement beschreibt die Fähigkeit, das Gegenüber in den Mittelpunkt zu stellen, seine Bedürfnisse zu erkennen und gute langfristige persönliche und arbeitsbezogene Beziehungen zu gestalten.

- Geht auf andere zu und baut schnell Beziehungen auf
- Zeigt Interesse für die Bedürfnisse und Emotionen anderer
- Erfragt Meinungen und Einschätzungen des Gegenübers
- Versetzt sich in die Lage des Gegenübers und reagiert angemessen darauf
- Kommuniziert offen und zugewandt (hört aufmerksam zu, fragt nach)
- Kann sich nonverbal (Mimik und Gestik) und verbal auf den Gesprächspartner einstellen und bleibt dabei authentisch
- Verfügt über gute und situationsangemessene Umgangsformen
- Formuliert anschaulich (Bilder, Vergleiche)
- Macht Vorgehensweise für Gesprächspartner transparent
- Stellt offene Fragen
- Lässt andere ausreden
- Wirkt sicher, authentisch und selbstbewusst
- Tritt freundlich und dynamisch auf
- Sucht und hält Blickkontakt



1.3 Kooperationsstärke

Kooperationsstärke beschreibt die Fähigkeit, in verschiedenen Konstellationen und mit unterschiedlichen Personen bzw. Funktionen kollegial, offen und ergebnisorientiert zusammen zu arbeiten.

- Stellt das Teamziel voran
- Arbeitet im Team partnerschaftlich und verbindlich zusammen
- Gibt und fordert Feedback
- Gibt Informationen weiter
- Greift Ideen / Meinungen anderer auf und führt sie weiter

2 Kriterien für den Leistungsindikator „Personale Kompetenz“ mit der Ausprägung „Zukunftsorientiert handeln“

2.1 Strategisches Denken und Handeln

Strategisches Denken und Handeln beschreibt die Fähigkeit, über die bestehende Situation/Aufgabe hinaus Zusammenhänge zu erkennen und das eigene Handeln hinsichtlich seiner übergeordneten und langfristigen Wirkung einzuschätzen.

- Stellt Zusammenhänge zu anderen Themenbereichen
- Greift Themen ganzheitlich auf, berücksichtigt alle wesentlichen Aspekte
- Stellt Sachverhalte in den unternehmerischen Gesamtzusammenhang
- Erkennt die Bedeutung und die (langfristigen) Folgen des eigenen Handelns für den Gesamtkontext
- Berücksichtigt die Bedarfe anderer bei eigenen Überlegungen und ggf. Entscheidungen
- Denkt und handelt als interner Unternehmer

2.2 Lösungsorientierung

Lösungsorientierung beschreibt die Fähigkeit, bestehende Situationen/Aufgaben zielbezogen zu analysieren und (neue/innovative) Lösungen zu entwickeln.

- Formuliert klare Zielvorstellungen und behält diese auch bei Widerständen im Fokus
- Analysiert Situationen zielbezogen und findet realistische Lösungen
- Verknüpft unterschiedliche Ideen zu einer Lösung
- Nähert sich einer Aufgabe aus verschiedenen Blickwinkeln, entwickelt neue Perspektiven
- Reduziert Komplexität dort, wo sinnvoll – konzentriert sich auf das Wesentliche
- Stellt sich schnell auf neue Situationen ein
- Integriert neue Informationen in seinen Lösungsweg



2.3 Entscheidungsstärke

Entscheidungsstärke beschreibt die Fähigkeit, aus eigener Überzeugung fundierte Entscheidungen zu treffen und eventuelle, damit verbundene Chancen und Risiken einzugehen.

- trifft Entscheidungen zügig und klar
- nutzt den persönlichen Entscheidungsrahmen aus
- bezieht die positiven und negativen Folgen seiner Entscheidung in den Entscheidungsprozess ein
- Orientiert Entscheidungen an den Zielen
- Hinterfragt Aufgaben und Informationen

2.4 Führungsstärke

Führungsstärke beschreibt die Fähigkeit, sowohl Menschen wie auch Projekte erfolgreich ergebnis- und zielorientiert zu führen.

- Fordert und fördert Mitarbeiter (Verbindlichkeit einfordern, Entwicklung anbieten)
- Steuert das Team/den Mitarbeiter mittels Zielen und Feedback
- Gewinnt und mobilisiert andere für Ideen und Ziele, regt Ideenproduktion an
- Führt klar, konsequent und ergebnisorientiert
- Delegiert Aufgaben sinnvoll und nachvollziehbar
- Wendet Führungsinstrumente situationsabhängig an
- Vermittelt Sinn in Bezug auf Strategien und Aufgaben
- Stößt Veränderungen aktiv an

3 Kriterien für den Leistungsindikator „Personale Kompetenz“ mit der Ausprägung „Aktivitäten Gestalten“

3.1 Überzeugungsstärke

Überzeugungsstärke beschreibt die Fähigkeit, in unterschiedlichen Situationen und gegenüber verschiedenen Personen ziel und ergebnisorientiert zu argumentieren und eine entsprechende Entscheidung herbeizuführen.

- Führt Gespräche/Diskussionen strukturiert
- Fasst Gesprächsergebnisse klar zusammen
- Stellt Sachverhalte anschaulich und übersichtlich dar
- Argumentiert sicher, glaubwürdig und authentisch
- Greift Einwände und Fragen problemlösend auf
- Geht mit unvorhergesehenen Informationen souverän um und berücksichtigt sie für die eigene Argumentation
- Argumentiert über Kundennutzen
- Spricht mit angemessener Betonung und Lautstärke
- Bezieht einen eigenen, begründeten Standpunkt
- Verdeutlicht die eigene Position anhand von Beispielen
- Zeigt Verständnis, geht auf Andere ein, ohne das eigene Konzept aufzugeben
- Behält die Gesprächsführung in der Hand



3.2 Selbstmanagement

Selbstmanagement beschreibt die Fähigkeit, die persönlichen Ressourcen effektiv für die Arbeit zu nutzen.

- Managt die eigenen mentalen und physischen Ressourcen angemessen
- Plant die Zeit sinnvoll und vorausschauend
- Kann zeitgleich mit unterschiedlichen Anforderungen umgehen
- Behält auch unter Belastung den Überblick und das Leistungsniveau aufrecht
- Geht zielgerichtet bei der Informationsbeschaffung und -selektion vor
- Erkennt relevante Informationen und trennt sie von weniger relevanten Informationen
- Vergibt sinnvolle Prioritäten für Aufgaben
- Beachtet Terminvorgaben

3.3 Konfliktmanagement

Konfliktmanagement beschreibt die Fähigkeit, eine Auseinandersetzung konstruktiv aufzunehmen, eine für alle Beteiligten akzeptable Lösung zu entwickeln und eine wertschätzende Streitkultur zu pflegen.

- Nimmt Konflikte wahr und spricht sie offen an
- Geht mit Konflikten und Kritik sachlich und konstruktiv um
- Bleibt in der Argumentation fair und wenn angemessen bei Widerständen standhaft
- Bleibt auch in konfliktreichen, emotionalen Situationen ruhig und besonnen
- Zeigt Kompromissfähigkeit
- Äußert klar die eigene Erwartung an den Gesprächspartner
- Formuliert ICH-Botschaften (eigene Gefühle und Wahrnehmungen)
- Beschreibt Ursachen und Hintergründe eines Konflikts

3.4 Mediale Kommunikationsstärke

Mediale Kommunikationsstärke beschreibt die Fähigkeit, präzise, strukturiert und zuverlässig auf verschiedenen Wegen bzw. mit unterschiedlichen Medien zu kommunizieren.

- Wählt themen- und situationsabhängig die richtigen Kommunikationswege und -medien aus (Omnikanal)
- Berücksichtigt relevante Regeln der verschiedenen Kommunikationswege und -medien
- Visualisiert verständlich und nicht überladen
- Informationen und Kundendaten in agree21 korrekt abrufen/speichern und wiederfinden
- Sicherer Einsatz von Formatierungsfunktionen (Einfügen von Fußnoten/Diagrammen bei Hausarbeiten/Präsentationen)
- Sicher Erstellung von digitalen Inhalten (Präsentationen/Texte/Tabellen/Audiodateien....)
- Verhaltensregeln digitaler Kommunikation (Netiquette) werden eingehalten



Die Regional Akademien

Partner der Genossenschaften

ABG GmbH
Leising 16
92339 Beilngries

Telefon: 08461. 650-1303
Fax: 08461. 650-1350

E-mail: info@abg-bayern.de
Internet: www.abg-bayern.de

BWGV-Akademie
Am Rüppurrer Schloss 40
76199 Karlsruhe

Telefon: 0721. 9898-100
Fax: 0721. 9898-410

E.mail: kundenservicecenter@bwgv-akademie.de
Internet: www.bwgv-akademie.de

GenoAkademie
Hannoversche Straße 149
30627 Hannover

Telefon: 0511. 9574-0
Fax: 0511. 9574-5351

E.mail: genoakademie@genossenschaftsverband.de
Internet: www.genoakademie.de

Genossenschaftsakademie Weser-Ems
Oldenburger Straße 118
26180 Rastede

Telefon: 04402. 9382-0
Fax: 04402. 9382-93

E-mail: gawrastede@gvweser-ems.de
Internet: www.gawrastede.de



Dieses Dokument ist urheberrechtlich geschützt. Es dient rein Ihren persönlichen Lernzwecken.

Das Dokument darf weder während noch nach dem Seminar an Dritte weder im Original noch in vervielfältigter – auch digitaler – Form weitergegeben oder an sie veräußert werden.

