

Praktikumsbericht

Volksbank Emmerich Rees eG.

30.06.2025 - 10.07.2025

Von: Thierry Prumbohm



Beratungslehrer:

Herr Neunstöcklin

Inhaltsangabe

- **Deckblatt**
- **Inhaltsverzeichnis**
- **Der Betrieb**
- **Berufspraxis**
- **Berufsbild**
- **Aktuelle Herausforderungen und Perspektiven**
- **Reflexion**
- **Literaturverzeichnis**
- **Anhang**



Vorstellung der Volksbank Emmerich Rees eG.

Die Volksbank Emmerich Rees eG ist eine Genossenschaftsbank. Das bedeutet, dass ihre Mitglieder Verantwortung tragen und aktiv Entscheidungen beeinflussen können. Dies funktioniert über die Vertreterversammlung, in der die Mitglieder ihre Interessen einbringen. Die Volksbank in Emmerich hat rund 170 Mitarbeiter, die auf insgesamt 9 Standorte in der Region verteilt sind. Außerdem hat sie etwa 22.800 Mitglieder und rund 31.351 Kundinnen und Kunden. Bei der Volksbank Emmerich-Rees eG sind Kunden alle Personen, die die Angebote der Bank nutzen, zum Beispiel ein Konto führen, Geld anlegen oder einen Kredit aufnehmen. Mitglieder sind hingegen Kunden, die Geschäftsanteile erworben haben und dadurch Miteigentümer der Bank sind. Dies macht die Volksbank so besonders und unterscheidet sie deutlich von anderen Banken. Stand 2023 hat die Volksbank Emmerich-Rees eG einen Bilanzumsatz von ungefähr 1.211 Mio. €.

Die Wurzeln der Volksbank Emmerich-Rees eG reichen bis in das späte 19. Jahrhundert zurück. Am 20. Februar 1878 wurde der Reeser Spar- und Kreditverein gegründet. Am 14. Januar 1895 folgte dann die Spar- und Darlehnskasse Vrsasselt. Im Laufe der Jahre kam es zu mehreren Zusammenschlüssen verschiedener regionaler Genossenschaftsbanken. Ein wichtiger Schritt war 1975, als sich die Spar- und Darlehnskasse Vrsasselt mit der Raiffeisenbank Elten zur Raiffeisenbank Emmerich zusammenschloss. Bereits ein Jahr später, 1976, folgte ein weiterer Zusammenschluss: Der Reeser Sparverein und die Genossenschaften in Haldern, Millingen und Mehr vereinigten sich zur Volksbank Rees. Den entscheidenden Schritt zur heutigen Form machte die Bank schließlich im Jahr 2001, als die Volksbank Rees und die Raiffeisenbank Emmerich eG sich zusammenschlossen. So entstand die Volksbank Emmerich-Rees eG, wie sie heute besteht.

Der Hauptsitz der Volksbank Emmerich-Rees eG befindet sich am Raiffeisenplatz 1 in Emmerich am Rhein. Neben dem Hauptsitz gibt es jedoch auch weitere Standorte in der Umgebung, zum Beispiel in Elten, Mehr oder auch in Isselburg. Insgesamt betreibt die Bank neun Filialen, verteilt auf Orte wie Emmerich, Rees, Elten, Haldern, Millingen, Anholt und Leegmeer. Dadurch ist sie in der Region stark präsent und für Kunden gut erreichbar.

Das Ziel der Volksbank Emmerich-Rees eG ist es, Mitglieder und Kunden in allen Fragen rund um das Thema Finanzen zu unterstützen. Dazu gehören viele verschiedene Aufgaben: die Eröffnung von neuen Konten, die Einrichtung von Sparanlagen, die Vergabe von Krediten, der Abschluss von Versicherungen und noch vieles mehr. Die Bank ist außerdem in verschiedene Bereiche aufgeteilt:

Ganz oben steht der Vorstand, der die oberste Leitung darstellt und über die wichtigsten Dinge der Bank entscheidet. Andere bekannte Bereiche sind die Bereiche wo es um Privatkunden und Firmenkunden geht, diese sind die, welche direkt mit den jeweiligen Kundengruppen arbeiten. Daneben gibt es auch den sogenannten Backoffice-Bereich. Dieser arbeitet eher im Hintergrund und hat keinen direkten Kundenkontakt, ist aber für den reibungslosen Ablauf sehr wichtig. Zuletzt gibt es noch den Service-Bereich, also die Arbeit am Schalter. Dort werden Kunden direkt betreut, vor allem dann, wenn sie allgemeine Fragen haben oder kleinere Anliegen geklärt werden müssen.

Die Volksbank Emmerich-Rees eG arbeitet außerdem mit vielen Partnerunternehmen zusammen. Dazu gehören zum Beispiel Bausparkassen oder Versicherungen wie die R+V. Ein enger Partner ist auch die Bausparkasse Schwäbisch Hall, mit der die Volksbank häufig zusammenarbeitet.

Ich selbst war als Praktikant in allen Bereichen tätig und konnte mir überall einen guten Einblick verschaffen. Dadurch hatte ich die Möglichkeit, viele interessante und abwechslungsreichen Tage zu erleben. Am meisten war ich jedoch im Service-Bereich und in der Kundenberatung eingesetzt, wo ich direkten Kontakt zu den Kunden hatte und viel über die Arbeit bei der Bank lernen konnte.

Berufspraxis

Vor dem Beginn meines Praktikums konnte ich bereits über E-Mails und in einem vorherigen Praktikumsgespräch mit meiner Ansprechpartnerin, Frau Voldenberg, in Kontakt treten. Dort konnte ich ihr auch mitteilen, dass ich in meinem Praktikum gerne möglichst viele verschiedene Bereiche kennenlernen möchte. Dieser Wunsch konnte sehr gut umgesetzt werden, und so hatte ich in meinen zwei Wochen die Möglichkeit, viele verschiedene Abläufe und Arbeitsfelder zu entdecken. Für mich persönlich war jedoch der Bereich der Kundenberatungen am spannendsten und interessantesten.

Im Bereich der Kundenberatung bestand das Arbeitsziel darin, Kundinnen und Kunden zu unterstützen, ihre Fragen zu beantworten und passende Lösungen für ihre Anliegen zu finden. Viele Lösungen konnten direkt am Telefon geklärt werden, allerdings waren auch persönliche Gespräche mit den Kunden in der Filiale notwendig. Dadurch war der Bereich sehr abwechslungsreich und es gab ständig unterschiedliche Aufgaben. Dazu gehörte zum Beispiel das Anlegen eines Kontos für Neukunden, also das Einrichten des Kontos selbst und auch die Einladung zu einem ersten Beratungsgespräch, um den Kunden weitere Informationen und Angebote mitzuteilen.

Der Arbeitsablauf in der Kundenberatung war im Allgemeinen einheitlich, auch wenn er durch den direkten Kundenkontakt immer wieder unterbrochen wurde.

Grundsätzlich gab es eine Aufgabenliste, die man über den Tag verteilt abarbeiten musste. Darunter fielen zum Beispiel das Erstellen eines Kontos für eine neue Kundin, die Vereinbarung von Terminen, Rückfragen zu bestimmten Themen oder auch das Beantworten von E-Mails von Kunden. Zwischen diesen Aufgaben kamen regelmäßig Kundengespräche dazu, manchmal nur am Telefon, sehr häufig aber auch direkt vor Ort in der Volksbank. Dabei ging es um viele verschiedene Themen, wie zum Beispiel die Beantragung eines Kredits, den Wechsel eines Kontos oder andere Beratungsthemen.

Über meine Zeit in der Kundenberatung habe ich gelernt, dass eine klare und verständliche Kommunikation, ein professionelles und freundliches Auftreten sowie Flexibilität zu den wichtigsten Kompetenzen gehören. Man musste sich auf die

unterschiedlichsten Kundentypen und auf verschiedene Situationen einstellen. Geduld spielte dabei ebenfalls eine große Rolle, da nicht alle Anliegen sofort gelöst werden konnten und es manchmal auch Rückfragen oder Wartezeiten gab.

Besondere Reize in der Kundenberatung waren für mich der direkte soziale Kontakt mit den Menschen, also das Führen persönlicher Gespräche, sowie die Erfahrung, für verschiedene Anliegen die passende Lösung zu finden. Belastend habe ich den Bereich nicht empfunden. Ein kleiner negativer Punkt war jedoch, dass Kunden in manchen Gesprächen unvollständige oder ungenaue Informationen mitbrachten, wodurch bestimmte Anliegen schwieriger zu bearbeiten waren.

Berufsbild

Für eine Ausbildung als Bankkaufmann wird mindestens die mittlere Reife, also der Realschulabschluss, verlangt. Häufig sind aber auch ein Fachabitur oder das Abitur gern gesehen, da diese Abschlüsse von den Banken höher geschätzt werden. Zusätzlich wird viel Wert auf gute Noten in Fächern wie Deutsch, Englisch und Mathematik gelegt, da diese Fächer für den Beruf besonders wichtig sind.

Die Ausbildungsdauer beträgt in der Regel 3 Jahre. Bei sehr guten Leistungen oder mit einem Abitur kann sie jedoch auf 2,5 Jahre verkürzt werden. Während der Ausbildung ist man sowohl in der Berufsschule als auch im Betrieb tätig. In dieser Zeit durchläuft man verschiedene Abteilungen über mehrere Monate hinweg, um möglichst viele Erfahrungen zu sammeln. So kann man am Ende der Ausbildung besser entscheiden, in welchem Bereich man später arbeiten möchte. Besonders in Bereichen wie dem Service oder in der Kundenberatung sind Freundlichkeit und eine gute Kommunikationsfähigkeit im Umgang mit Kunden sehr wichtige Kompetenzen. Man sollte offen für neue Herausforderungen sein, da man täglich mit unterschiedlichen Kundentypen zu tun hat und immer wieder neue Situationen entstehen. Außerdem ist Teamfähigkeit sehr wichtig, weil man viele Aufgaben gemeinsam mit Kolleginnen und Kollegen erledigt. Ein Punkt, den man nicht unterschätzen sollte, ist die Arbeit am PC. Über einen längeren Zeitraum kann diese

auch belastend sein, was für manche eine Schwierigkeit im Berufsalltag darstellen kann.

Nach der Ausbildung stehen einem viele verschiedene Wege offen. Man kann sich zum Beispiel für die Kundenberatung entscheiden, in den Bereich Versicherungen wechseln, im Backoffice arbeiten, in die IT gehen oder in anderen Abteilungen der Bank tätig werden. Somit bietet die Ausbildung als Bankkaufmann viele Möglichkeiten für die Zukunft.

Aktuelle Herausforderungen/ Perspektiven

Aktuelle Herausforderungen:

Ich vermute, dass ein aktuelles Problem für die Kundenberatung die zunehmende Digitalisierung ist. Immer mehr Kunden nutzen Online-Banken, wodurch der Bedarf an persönlicher Beratung in den Filialen sinkt. Das führt dazu, dass die klassische Aufgabe des Kundenberaters mit direktem Kundenkontakt immer mehr wegfällt. Gleichzeitig entwickeln sich Technologien wie Künstliche Intelligenz (KI) schnell weiter. KI-Systeme können bereits heute einfache Beratungsgespräche übernehmen, zum Beispiel durch Chatbots oder automatisierte Hilfssysteme. Dadurch besteht die Gefahr, dass langfristig viele Aufgaben der Kundenberatung von Maschinen übernommen werden.

Perspektiven:

Aus meiner Vermutung lässt sich somit ableiten, dass der Beruf des Kundenberaters in Zukunft an Bedeutung verlieren könnte. Online-Banking und KI werden immer effizienter und wichtiger, wodurch viele Arbeitsplätze im Bankbereich, insbesondere in der persönlichen Kundenberatung wegfallen könnten.

Reflexion

Schon vor meinem Praktikum wusste ich, dass ich mir gut vorstellen konnte, später im Bereich Bank zu arbeiten. Allerdings war mir damals nicht bewusst, wie viele unterschiedliche Bereiche es in einer Bank gibt und welche Aufgaben dort jeweils anfallen. Dieses Wissen konnte ich in den zwei Wochen Praktikum deutlich erweitern,

da ich viele Abteilungen kennenlernen durfte und so sehen konnte, welche Tätigkeiten in den einzelnen Bereichen erledigt werden und was deren Aufgabe war. Egal ob im Backoffice oder in der Kundenberatung gab es immer viel zu tun und man wurde viel mitgenommen, um möglichst viel neues dazu zu lernen.

Meine Erwartungen an das Praktikum wurden sogar übertroffen. Ich habe nicht nur Bereiche kennengelernt, von denen ich schon wusste, dass es sie gibt, sondern auch solche, die mir vorher völlig unbekannt waren. Besonders interessant war für mich zum Beispiel ein Tag in der Abteilung, die sich um die Online-Webseite der Volksbank kümmert. Dort konnte ich beobachten, welche Aufgaben hinter den digitalen Services stehen, und bekam so einen Einblick in Arbeitsbereiche, die man als Kunde oft gar nicht wahrnimmt.

Das Praktikum hatte einen positiven Einfluss auf meine Berufswahl. Ich kann nun klarer einschätzen, welche Bereiche mich besonders interessieren und in welchen ich mich in Zukunft sehen könnte und welche weniger zu mir passen. Besonders gut gefallen haben mir die Kundenberatung und der Versicherungsbereich. Beide Abteilungen waren abwechslungsreich, boten viele verschiedene Themen und hatten einen großen Anteil an direktem Kundenkontakt, was mir persönlich sehr wichtig ist.

Ein besonderes Highlight war, dass ich unter Aufsicht selbst bei der Kontoeröffnung für eine neue Kundin mitarbeiten durfte. Ich konnte einzelne Schritte am Computer selbst ausführen und Formulare ausfüllen. Diese praktische Arbeit hat mir noch einmal deutlich gemacht, wie viel Spaß mir Aufgaben in diesem Bereich bereiten.

Insgesamt hat mir das Praktikum nicht nur wertvolle Einblicke gegeben, sondern auch meine Entscheidung bestärkt, später unbedingt in einem Bereich zu arbeiten, der sowohl abwechslungsreich sowie interessant ist. Jedoch auch ebenso im direkten Kontakt mit Menschen verbunden ist.

Literaturverzeichnis

- https://de.wikipedia.org/wiki/Volksbank_Emmerich-Rees
- <https://chatgpt.com>
- <https://www.dervolksbanker.de>