

## Inhaltsverzeichnis

### Zusammenfassung

<b>1 Der aktuelle Bankenmarkt und die Rheinische Sparkassenakademie .....</b>	<b>1</b>
<b>2 Personalentwicklung - theoretische Grundlagen.....</b>	<b>3</b>
2.1 Motor des Fortschritts .....	3
2.2 Begriffliche Entstehung .....	3
2.3 Elemente der Personalentwicklung .....	4
2.4 Simulative Technik - Rollenspiel und Rollentraining .....	5
2.4.1 Abläufe eines Rollentrainings.....	6
2.4.2 Nutzen simulativer Techniken .....	8
2.5 Feedback-Techniken .....	9
2.6 Sicherung des Lerntransfers .....	10
2.6.1 Transfermanagement.....	13
2.6.2 Transfermanagement im Lernfeld .....	13
2.6.3 Identität von Lern- und Anwendungsumgebung herstellen.....	13
2.6.4 Selbstmanagement- bzw. Rückfallpräventionstrainings .....	14
2.6.5 Follow-up-Maßnahmen .....	15
2.6.6 Lerntransfermanagement im Anwendungsfeld .....	15
2.7 Evaluation von Personalentwicklungsmaßnahmen.....	16
2.8 Lernfähigkeit .....	20
2.8.1 Intelligenz und Lernfähigkeit in Lerntests nach Guthke .....	21
2.8.2 Das modifizierte Lernpotential-Assessment-Center.....	22
2.8.3 Ablauf des modifizierten Lernpotential-Assessment-Center .....	22
<b>3 Ziel der Untersuchung .....</b>	<b>25</b>
<b>4 Methoden .....</b>	<b>25</b>
4.1 Teilnehmer / Stichprobe .....	25
4.2 Durchführung .....	25
4.2.1 Trainingsmaßnahmen zur Vertriebsunterstützung.....	25
4.2.2 Ansatzpunkt und Zielsetzung .....	26
4.2.3 Ablauf der Maßnahme .....	26

4.2.4	Hauptkomponenten der Personalentwicklungsmaßnahme.....	27
4.3	Auswertungsmethoden.....	32
4.3.1	Quantitative Auswertung.....	32
4.3.2	Qualitative Auswertung.....	33
<b>5</b>	<b>Ergebnisse .....</b>	<b>34</b>
5.1	Quantitative Untersuchungsergebnisse.....	34
5.1.1	Hauptanalysen zu den Beratungsgesprächen eins und zwei .....	34
5.1.2	Zusatzanalysen zu den Beratungsgesprächen eins und zwei .....	37
5.1.3	Hauptanalysen der Nachbefragung.....	38
5.1.4	Zusatzanalysen zur Nachbefragung.....	40
5.2	Qualitative Untersuchungsergebnisse .....	40
5.2.1	Optimierungsvorschläge zu BG1 und BG2.....	40
5.2.2	Angestrebte Verbesserungen in der Beratung .....	41
<b>6</b>	<b>Diskussion und Handlungsempfehlungen .....</b>	<b>43</b>
6.1	Hauptanalysen zu den Beratungsgesprächen eins und zwei.....	43
6.2	Zusatzanalysen zu BG1 und BG2 .....	46
6.3	Hauptanalysen der Nachbefragung .....	46
6.4	Zusatzanalysen zur Nachbefragung .....	48
6.5	Optimierungsvorschläge zu BG1 und BG2.....	49
6.6	Angestrebte Verbesserungen in der Beratung.....	50
6.7	Methodisches Vorgehen.....	53
6.8	Messinstrumente, Skalen und Bewertungskriterien .....	57
6.9	Methodische Einschränkungen dieser Untersuchung.....	60

## Literaturverzeichnis

## Anhang

## Eidesstattliche Erklärung