

Merkblatt zum „Sicherheitsorientierten Kundengespräch“ im Ausbildungsberuf Fachkraft für Schutz und Sicherheit

Im Prüfungsbereich „**Sicherheitsorientiertes Kundengespräch**“ sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie kunden- und serviceorientiert handeln und kommunizieren, ihre Konzepte vorstellen und die Vorteile gegenüber alternativen Lösungen aufzeigen sowie Sicherheitsleistungen im Team qualitätssichernd organisieren können.

Die Prüfung erfolgt, **ausgehend** von dem im Prüfungsbereich „Konzepte für Schutz und Sicherheit“ erstellten Konzepts, in Form einer **Gesprächssimulation**.

Jeder Prüfling erhält mit der Einladung zum „**Sicherheitsorientierten Kundengespräch**“ eine Kopie von seinem, in der schriftlichen Prüfung bearbeiteten, Konzept.

Zur **Vorbereitung** einer evtl. **visualisierten Präsentation** des Konzepts steht am Prüfungstag ein Vorbereitungsraum mit Folien, Stiften etc. zur Verfügung. Die Prüfungsteilnehmer haben max. 15 Minuten Zeit um ihre Präsentation vorzubereiten. Die IHK stellt für die Durchführung der Gesprächssimulation Overhead Projektor, Pinnwand und Flipchart zur Verfügung. Technische Präsentationsmittel sind nicht zugelassen. Es dürfen nur Materialien für die Vorstellung des Konzepts verwendet werden, welche innerhalb der Vorbereitungszeit erstellt wurden. Bereits im Vorfeld mitgebrachte Präsentationsmittel (z. B. Skizzen, Zeichnungen, Berechnungen) dürfen nicht verwendet werden.