IHK Oldenburgische Industrie- und Handelskammer

Informationen zur Abschlussprüfung Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen

Fallbezogenes Fachgespräch – Reports – Kundenberatungsgespräch

Im Prüfungsteil fallbezogenes Fachgespräch sollen Sie zeigen, dass Sie über eine selbstständig durchgeführte betriebliche Fachaufgabe aus jedem Ihrer Wahlbausteine

- komplexe Aufgaben bearbeiten
- Ihre Vorgehensweise begründen
- Problemlösungen in der Praxis erarbeiten
- Hintergründe und Schnittstellen erläutern
- Ergebnisse bewerten

können. In diesem Prüfungsteil sollen Sie Ihre berufliche Handlungskompetenz darstellen, das bedeutet, wie Sie im betrieblichen Rahmen komplexe Aufgaben selbstständig geplant, durchgeführt und kontrolliert haben. Sie sollen nachweisen, dass Sie Fachaufgaben ganzheitlich am Prinzip der vollständigen Handlung eigenständig bearbeiten können. Die Ausrichtung ist prozess- und projektorientiert.

Die Reports

Für jeden Baustein (bzw. jede (Wahl-) Qualifikationseinheit) ist ein Report zu erstellen. Dieser dient als Grundlage für das Fallbezogene Fachgespräch. Der Report wird nicht bewertet (siehe §§ 9 und 10 der Ausbildungsordnung). Für jeden Report ist vorher ein Themenvorschlag auf einem Formblatt einzureichen. Der Prüfungsausschuss sichtet Ihre Themenvorschläge. Sie werden anschließend informiert, ob Ihre Vorschläge bestehen bleiben können oder ob Ihre Themen noch zu ändern sind.

Formale Hinweise für die Erstellung der Reports

- Maximal 3 Seiten, DIN A 4
- Schriftgröße 12, Schriftart Arial
- Zeilenabstand einzeilig
- einseitig beschrieben
- Ränder: links, rechts, oben und unten 2,5 cm
- Fortlaufende Seitennummerierung
- Verwendung der Ich-Form
- Stichpunktartig oder ausführlich
- Angabe der (Wahl-) Qualifikationseinheit
- Deckblatt mit Erklärung
- Unterlagen geheftet (**ohne** Mappe oder Schnellhefter)

So sollten Sie Ihren Report aufbauen

- Aufgabe / Arbeitsauftrag (Was? Bis wann?)
- Planung und Vorbereitung (Wie? Weshalb?)
- Durchführung (Wie? Mit wem?)
- Auswertung (Welches Ergebnis?)

Das fallbezogene Fachgespräch

Im Prüfungsgespräch können Sie sich auf die Simulation eines „Mitarbeitergesprächs“ einstellen – Dauer: 15 Minuten.

Ein Mitglied des Prüfungsausschusses führt aktiv das Gespräch und hinterfragt den Prozess ihrer selbstständig durchgeführten betrieblichen Fachaufgabe. Sie antworten auf Basis Ihres Reports. Gegenstand des fallbezogenen Fachgesprächs können sämtliche Lernziele des belegten Wahlbausteins sein. Für diese mündliche Prüfung wird keine Vorbereitungszeit gewährt.

Besonderheiten

Bei

- fehlerhaften Reports
- nicht selbst erstellten Reports
- thema-verfehlten Reports

werden sämtliche Lernziele des belegten Wahlbausteins Gegenstand der Prüfung.
Bei nicht eingereichtem Report gilt die Prüfung als **nicht bestanden** und wird mit **ungenügend** bewertet.

Die Bewertung

Der Prüfungsausschuss beobachtet und bewertet folgende Aspekte:

1. Begründen der Vorgehensweise
    1.1 kann das Ziel und bedeutsame Punkte der Aufgabe darstellen
    1.2 kann aufzeigen, welche alternativen Vorgehensweisen zur Wahl standen
    1.3 kann die Auswahl seiner Vorgehensweise begründen
    1.4 kann aufzeigen, welche Fachkenntnisse fallorientiert angewandt wurden
2. Nachweis der Problemlösefähigkeit
    2.1 kann aufzeigen, welche alternativen Lösungen des Problems zur Wahl standen
    2.2 kann alternative Problemlösungen miteinander abwägen
    2.3 kann die Auswahl der Problemlösung begründen kann mit auftretenden Schwierigkeiten umgehen
3. Erläutern von Hintergründen und Schnittstellen
    3.1 kann Zusammenhänge berücksichtigen
    3.2 kann Abgrenzungen vornehmen
    3.3 kann Transferwissen anwenden
    3.4 kann die vor- und nachgelagerten Schnittstellen berücksichtigen
4. Bewerten des Ergebnisses
    4.1 kann Verbesserungsvorschläge ableiten
    4.2 kann Wirtschaftlichkeit bewerten
    4.3 kann Kundennutzen und vertriebliche Aspekte berücksichtigen
    4.4 kann darstellen, durch welches Verhalten er/sie dem Kunden besonderen Service geboten hat

Das Kundenberatungsgespräch

Der Prüfungsbereich Kundenberatungsgespräch ist die andere mündliche Prüfung in Form eines Rollenspiels, in der Sie zwei Situationen zur Wahl gestellt bekommen. Hier sollen Sie zeigen, dass Sie Gespräche mit Kunden situationsbezogen vorbereiten, verkaufsorientiert führen und auf Kundenargumente angemessen reagieren können. Grundlage sind produktbezogene betriebliche Ausbildungsschwerpunkte.

Jeder mündliche Prüfungsteil wird mit 25 Prozent gewichtet.

Ansprechpartner bei der Oldenburgischen IHK:

Service-Center Berufsbildung
Telefon: 0441 2220-485
E-Mail: berufsbildung@oldenburg.ihk.de

Stand: 28.03.2018