

Erläuterungen zum Prüfungsverfahren

Servicefachkraft für Dialogmarketing AO von 05/2006

Zwischenprüfung

Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die für das erste Ausbildungsjahr in der Ausbildungsordnung aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist. Die Zwischenprüfung ist **schriftlich** in höchstens **120 Minuten** durchzuführen. Der Prüfungsteilnehmer soll dabei praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus folgenden Gebieten bearbeiten:

1. Leistungsangebote im Dialogmarketing,
2. Kommunikationsprozesse,
3. Arbeits- und Aufgabengestaltung,
4. Wirtschafts- und Sozialkunde.

Abschlussprüfung

Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf alle in der Ausbildungsordnung aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

Die Abschlussprüfung besteht aus **vier** Prüfungsbereichen:

- | | |
|---|-----------------------|
| 1. Dienstleistungsangebot und Kommunikation | (höchstens 120 Min.) |
| 2. Projektabwicklung im Dialogmarketing | (höchstens 90 Min.) |
| 3. Wirtschafts- und Sozialkunde | (höchstens 60 Min.) |
| 4. Kundengespräch | (höchstens 15+20Min.) |

Die Prüfungsbereiche 1 bis 3 werden schriftlich geprüft. Der Prüfungsbereich „Kundengespräch“ wird mündlich/praktisch geprüft.

Kundengespräch

Der Prüfungsteilnehmer soll je ein Inbound- und ein Outboundgespräch führen, die sich jeweils auf das gleiche Produkt oder die gleiche Dienstleistung beziehen sollen. Dabei soll er zeigen, dass er Kunden beraten, Kunden gewinnen, Gespräche mit Kunden systematisch und situationsbezogen führen, zielorientiert kommunizieren und Gesprächsführungstechniken einsetzen sowie Daten aus dem Gesprächsverlauf erfassen kann. Grundlage beider Gespräche ist die Beschreibung eines Produkts oder einer Dienstleistung. Der Prüfungsteilnehmer bestimmt entweder das Gebiet Produkte oder das Gebiet Dienstleistungen. Aus diesem Gebiet werden dem Prüfungsteilnehmer **zwei** Beschreibungen vorgelegt. Hieraus wählt er eine aus. Nach der Auswahl ist dem Prüfungsteilnehmer eine Vorbereitungszeit von **höchstens 15 Minuten** zu gewähren. Die Kundengespräche sollen die Dauer von **insgesamt 20 Minuten** nicht überschreiten.



Gewichtung:

Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses haben die einzelnen Prüfungsbereiche folgendes Gewicht:

Dienstleistungsangebot und Kommunikation	= 30 %
Projektentwicklung im Dialogmarketing	= 20 %
Wirtschafts- und Sozialkunde	= 10 %
Kundengespräch	= 40 %

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn:

- im Gesamtergebnis
- im Prüfungsbereich Kundengespräch
- in mindestens zwei schriftlichen Prüfungsbereiche

jeweils mindestens ausreichende Prüfungsleistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, ist die Prüfung nicht bestanden.

Mündliche Ergänzungsprüfung

Sind in der schriftlichen Prüfung die Prüfungsleistungen in bis zu zwei schriftlichen Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und die übrigen schriftlichen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüfungsteilnehmers oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von **etwa 15 Minuten** zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfungsteilnehmer zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis **2:1** zu gewichten.

Weitere Details

Dem Prüfungsteilnehmer soll unmittelbar nach Feststellung des Gesamtergebnisses der Prüfung mitgeteilt werden, ob er die Prüfung „bestanden“ oder „nicht bestanden“ hat. Hierüber erhält der Prüfungsteilnehmer eine vom Vorsitz zu unterzeichnende Bescheinigung. Kann die Feststellung des Prüfungsergebnisses nicht am Tag der letzten Prüfungsleistung getroffen werden, so hat der Prüfungsausschuss diese unverzüglich zu treffen und dem Prüfungsteilnehmer mitzuteilen. Die weiteren Unterlagen (Zeugnis, Ergebnismitteilung usw.) werden von der IHK zugesandt.

Diese Erläuterungen fassen die Prüfungsregelungen aus der zur Zeit gültigen Ausbildungsordnung zusammen. Sie ersetzen die Ausbildungsordnung nicht.

- Änderungen vorbehalten -

Notenspiegel:

100 – 92 Punkte = Note 1 = sehr gut	unter 67 – 50 Punkte = Note 4 = ausreichend
unter 92 – 81 Punkte = Note 2 = gut	unter 50 – 30 Punkte = Note 5 = mangelhaft
unter 81 – 67 Punkte = Note 3 = befriedigend	unter 30 – 0 Punkte = Note 6 = ungenügend