

## Kundenberatungsgespräch

### Abschlussprüfung Bankkaufmann/-frau

Neue Ausbildungsordnung vom 01.08.2020

- Mit dem Prüfling wird **ein Beratungsgespräch als Gesprächssimulation** geführt. Die Gesprächssimulation ist ein mündliches Rollenspiel. Der Prüfling agiert dabei in seiner künftigen beruflichen Funktion, während in der Regel ein Prüfer/eine Prüferin die Rolle des Kunden übernimmt (§ 13 Ausbildungsordnung).
- Bewertet werden Verständnis für Hintergründe und Zusammenhänge, methodisches Vorgehen und Lösungswege, kommunikative Fähigkeiten sowie Kundenorientierung.
- Für die Gesprächssimulation stellt der Prüfungsausschuss dem Prüfling **zwei praxisbezogene Aufgaben aus unterschiedlichen Tätigkeiten zur Auswahl**:
  1. Konten führen
  2. Anschaffungen finanzieren
  3. Vermögen aufbauen
  4. Risiken absichern
  5. Baufinanzierungsvorhaben im Privatkundengeschäft begleiten
- Bei den zur Auswahl gestellten Tätigkeiten ist **eine Kombination von Tätigkeiten nach Nummer 1 und 3 oder 2 und 5 nicht zulässig**.
- Dem Prüfling sind **zwei** praxisorientierte Aufgaben **zur Wahl** zu stellen, aus denen er **eine** auswählt und bearbeitet.
- Für die Auswahl der Aufgabe und die Vorbereitung auf die Gesprächssimulation stehen insgesamt **15 Minuten** zur Verfügung. Das heißt, der Prüfling kann bis zum Ablauf der Vorbereitungszeit seine Auswahlentscheidung darüber treffen, welche der beiden Aufgaben er für das Beratungsgespräch vorbereitet.
- Die zugelassenen Hilfsmittel (analog oder digital) können auch während der Vorbereitungszeit von dem Prüfling genutzt werden. Beim Einsatz eines digitalen Hilfsmittels sollte dies zu Beginn des Gesprächs **einsatz- und griffbereit** sein. Prüfling und Prüferkunde sollten sich für das Gespräch so positionieren, dass sie die Daten auf dem Display gemeinsam sehen können. Bewertet wird die **Eigenleistung** des Auszubildenden.
- Die anschließende **Gesprächssimulation** dauert **30 Minuten**. Hierbei ist die Verwendung von praxisrelevanten vertriebs- und beratungsunterstützenden **Hilfsmitteln erlaubt**.
- Täuschungshandlungen können zum **Ausschluss von der Prüfung** führen.

## Analoge und digitale Hilfsmittel für das Kundenberatungsgespräch

Für das Kundenberatungsgespräch sind praxisrelevante vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel und Unterlagen in analoger oder digitaler Form erlaubt. Diese können vom Prüfling zum Prüfungstermin mitgebracht werden.

Das bedeutet der Prüfling hat die Wahl zwischen dem Beratungsordner (meist in Papierform) und digitalen Hilfsmitteln (z.B. Tablet).

Unter **Hilfsmitteln** sind alle Informationen und Unterlagen zu verstehen, die in der täglichen Praxis in Beratungsgesprächen verwendet werden:

- **Prospekte**
- **Aktuelle Konditionsübersichten/Gebührentabellen**
- **Zeitung mit Börsenteil und Kurstabellen**
- **Broschüren und Checklisten**
- **Tarifrechner, Tablet, Notebook, Laptop**

Durch die Verwendung dieser Hilfsmittel werden auch in der mündlichen Prüfung „Echtdaten“ verwendet, so dass die Prüfer die Daten/Ergebnisse für die Bewertung der Prüfungsleistung nachvollziehen können.

Auch die Praxis spricht für den Einsatz von Hilfsmitteln. Es wird in einem Beratungsgespräch kaum einen Kundenberater geben, der nicht mit vorbereiteten Unterlagen ein Kundengespräch führt, wie zum Beispiel ein **Blatt Papier**, ein **Kugelschreiber**, **Taschenrechner** und die jeweiligen **schriftlichen Unterlagen**.

### Digitale Hilfsmittel und deren Risiken

Als digitale Hilfsmittel dürfen **lesbare, digitale Endgeräte (z. B. Notebooks oder Tablets)** eingesetzt werden. Der Prüfling, der diese Endgeräte vertriebs- und beratungsunterstützend einsetzt, sollte insbesondere bei kleineren Displays darauf achten, dass die **Lesbarkeit für den Prüferkunden** in dem Beratungsgespräch gewahrt bleibt.

Beim Einsatz eines digitalen Hilfsmittels ist **durch den Prüfling sicherzustellen**, dass das Gerät **zu Beginn der Prüfung voll einsatzfähig** ist und die Gesprächsführung auch bei Dateneingaben und Rechenprozessen nicht abreißt.

**Die Risiken, die mit dem Einsatz digitaler Hilfsmittel in der Prüfung verbunden sind, trägt der Prüfling.** Programmabsturz oder andere technische Probleme sind ein solches Risiko, über das sich ein Prüfling im Klaren sein muss.

**Das Prüfungsgespräch ist in solchen Fällen fortzusetzen, es kann keine Pause oder Wiederholung gewährt werden.**