



Fachberater/-in für Servicemanagement

Wie läuft die Prüfung ab?

1. Schriftlicher Teil

- a. Kommunikation und Konfliktmanagement - 120 Min.
- b. Betriebswirtschaftliches Handeln - 90 Min.
- c. Organisieren und Führen - 90 Min.
- d. Servicemanagement - 90 Min.

4 Wochen vor dem Prüfungstermin erhalten Sie alle erforderlichen Angaben zu Ort und Zeit im Onlineportal und werden per Mail über den konkreten Prüfungsablauf informiert. Der Gebührenbescheid geht zeitgleich per Post raus.

Mündliche Ergänzungsprüfung

Wurde in nicht mehr als einer der schriftlichen Prüfungen eine mangelhafte Prüfungsleistung erbracht, ist darin eine mündliche Ergänzungsprüfung auf Antrag möglich. Die Ergänzungsprüfung wird anwendungsbezogen durchgeführt und dauert in der Regel nicht länger als 15 Minuten.

2. Mündlicher Teil

- a. Situationsbezogenes Fachgespräch/ mündliche Prüfung

Die erforderlichen Informationen zu Ort und Zeit zum Situationsbezogenes Fachgespräch/ mündliche Prüfung sehen Sie im Onlineportal und werden per Mail darüber informiert. Bitte beachten Sie, dass keine Terminwünsche berücksichtigt werden können.

Die mündliche Prüfung wird in Form eines situationsbezogenen Gesprächs durchgeführt. Schwerpunkt ist der Handlungsbereich Servicemanagement. Die Termine finden nach der schriftlichen Prüfung statt und werden individuell von der IHK festgelegt. Vorbereitung: 30 Minuten Der Prüfungsteilnehmer erhält eine vorgegebene Situation für das situationsbezogene Gespräch. Zur Darstellung der Situation können Flipchart, Moderationsmaterial und Pinnwand genutzt werden. Diese Materialien stehen im Vorbereitungsraum zur Verfügung. Situationsbezogenes Gespräch: 30 Minuten Zu Beginn der Prüfung sind ca. 10 Minuten Zeit, die Situation dem Prüfungsausschuss darzustellen. Anschließend findet ein Prüfungsgespräch statt, das auch Gesprächssimulationen enthalten kann.