



MERKBLATT MÜNDLICHE ABSCHLUSSPRÜFUNG BANKKAUFLEUTE

DIE MÜNDLICHE ABSCHLUSSPRÜFUNG FINDET IM PRÜFUNGSFACH „KUNDEN BERATEN“ STATT § 13.

Hierbei hat der Prüfling nachzuweisen, dass er im Bereich „Kunden beraten“ in der Lage ist,

Beratungsgespräche ganzheitlich, systematisch, situationsgerecht und zielorientiert zu führen, sich kundenorientiert zu verhalten, analoge oder digitale Hilfsmittel einzusetzen, Kunden und Kundinnen über Nutzen und Konditionen von Bankleistungen zu informieren sowie rechtliche Regelungen einzuhalten, auf Kundenanfragen und -einwände einzugehen, über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe zu erkennen und anzusprechen, fachliche Hintergründe und Zusammenhänge zu berücksichtigen sowie Gespräche kundenorientiert abzuschließen.

- Für die Gesprächssimulation erhält der Prüfling zwei praxisbezogene Aufgaben zur Auswahl. Für die Auswahl der Aufgabe und Vorbereitung stehen ihm 15 Minuten zur Verfügung
- Folgende Tätigkeiten kommen für die Auswahl der gestellten Aufgaben in Betracht: 1. Konten führen, 2. Anschaffungen finanzieren, 3. Vermögen aufbauen, 4. Risiken absichern sowie
- 5. Baufinanzierungsvorhaben im Privatkundengeschäft begleiten.
- Die Gesprächssimulation dauert 30 Minuten.
- Für das Beratungsgespräch sind analoge oder digitale vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel zugelassen. Unter Hilfsmittel sind alle Informationen und Unterlagen zu verstehen, die in der **täglichen Praxis von Kreditinstituten in Beratungsgesprächen** –analog oder digital- verwendet werden. (z.B. Flyer, Tablets, Notebooks, Broschüren und Beratungsleitfäden)
- Wir weisen darauf hin, dass einem möglichen Programmabsturz oder technischem Problem, der Prüfling das Risiko trägt.

Bei der Ermittlung des Ergebnisses im Prüfungsbereich „Kunden beraten“ wird die **Beratungs-kompetenz** mit 60 % und die **Fachkompetenz** mit 40 % gewichtet.

Der Prüfling erhält nach der mündlichen Prüfung eine Prüfungsbescheinigung.