

Hinweise zur Aufgabenauswahl, Vorbereitungszeit und Hilfsmittel für den Prüfungsbereich Kunden beraten im Ausbildungsberuf Bankkaufmann / Bankkauffrau

Für die Auswahl der Aufgabe und die Vorbereitung auf die Gesprächssimulation stehen dem Prüfling insgesamt 15 Minuten zur Verfügung. D. h., 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. Durch eine entsprechende Aufsicht sollte sichergestellt werden, dass bei der Verwendung digitaler Hilfsmittel u. a. kein Kontakt mit Außenstehenden erfolgt.

Für das Beratungsgespräch sind analoge oder digitale vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel zuzulassen. 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).

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 digitaler Hilfsmittel 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 anderen technischen 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. Dies entspricht auch den realen Gegebenheiten.

Beim Einsatz eines digitalen Hilfsmittels wird der Prüfling vorab im Rahmen der Einladung sowie am Prüfungstag bei den einleitenden Formalitäten darüber informiert, dass er die Verantwortung für die Einsatzfähigkeit des digitalen Endgeräts trägt und bei Ausfall der Technik keine Pause oder Wiederholung gewährt werden.