

BANKKAUFMANN: PRÜFUNGSVERFAHREN DER ABSCHLUSSPRÜFUNG

Ausbildungsordnung vom 11. Februar 2020

ÜBERSICHT

	PRÜFUNGSBEREICH	DAUER	PRÜFUNGSVERFAHREN	GEWICHTUNG
Teil 1 viertes Ausbildungs- -halbjahr	Konten führen und Anschaffungen finanzieren	90 Minuten	schriftlich; gebundene und ungebundene Aufgaben	20%
	Vermögen aufbauen und Risiken absichern	90 Minuten	schriftlich; gebundene und ungebundene Aufgaben	20%
Teil 2 am Ende der Ausbildung	Finanzierungs- vorhaben begleiten	90 Minuten	schriftlich; gebundene und ungebundene Aufgaben	20%
	Wirtschafts- und Sozialkunde	60 Minuten	schriftlich; gebundene und ungebundene Aufgaben	10%
	Kunden beraten	30 Minuten	Gesprächssimulation	30%

ANFORDERUNG FÜR DAS BESTEHEN DER ABSCHLUSSPRÜFUNG (BESTEHENSREGELUNG)

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen (auch unter Berücksichtigung einer mündlichen Ergänzungsprüfung) wie folgt bewertet worden sind:

- im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mindestens „ausreichend“
- im Ergebnis von Teil 2 mindestens „ausreichend“
- in mindestens drei der Prüfungsbereiche von Teil 2 mindestens „ausreichend“
- in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 „ungenügend“

MÜNDLICHE ERGÄNZUNGSPRÜFUNG

Auf Antrag des Prüflings kann die Prüfung in einem der schriftlichen Prüfungsbereiche von Teil 2 durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzt werden, wenn der Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für den Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

Die Ergebnisfeststellung der Abschlussprüfungen von Teil 1 und Teil 2 erfolgen im Rahmen der Abschlussprüfung Teil 2. Dies bedeutet, dass für Teil 1 zunächst ein vorläufiges Ergebnis ermittelt und dem Prüfling mitgeteilt wird. Die Feststellung des endgültigen Ergebnisses erfolgt erst nach dem Ablegen von Teil 2 der Abschlussprüfung. Es gibt keine mündliche Ergänzungsprüfung für die Abschlussprüfung Teil 1. Ein Widerspruch gegen die

Abschlussprüfung Teil 1 ist erst nach Feststellung des Gesamtergebnisses nach Abschluss von Teil 2 möglich.

MÜNDLICHER PRÜFUNGSBEREICH KUNDEN BERATEN

Anforderungen im Prüfungsbereich Kunden beraten

Im Prüfungsbereich Kunden beraten hat der Prüfling nachzuweisen, dass er

- Beratungsgespräche ganzheitlich, systematisch, situationsgerecht und zielorientiert führen,
- sich kundenorientiert verhalten,
- analoge oder digitale vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel einsetzen,
- Kunden über Nutzen und Konditionen von Bankleistungen informieren sowie rechtliche Regelungen einhalten,
- auf Kundenfragen und -einwände eingehen,
- über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe erkennen und ansprechen,
- fachliche Hintergründe und Zusammenhänge berücksichtigen sowie
- Gespräche kundenorientiert abschließen kann.

Weitere Vorgaben der Verordnung zum mündlichen Prüfungsbereich

Mit dem Prüfling wird ein Beratungsgespräch als Gesprächssimulation (Rollenspiel) geführt, in der er die oben aufgeführten Anforderungen nachzuweisen hat. Für die Gesprächssimulation stellt der Prüfungsausschuss dem Prüfling zwei praxisbezogene Aufgaben aus unterschiedlichen Tätigkeiten. Folgende Tätigkeiten kommen für die zur Auswahl gestellten Aufgaben in Betracht:

1. Konten führen,
2. Anschaffungen finanzieren,
3. Vermögen aufbauen,
4. Risiken absichern sowie
5. Baufinanzierungsvorhaben im Privatkundengeschäft begleiten.

Bei den zur Auswahl gestellten Aufgaben aus den oben aufgeführten Tätigkeiten sind **folgende Kombinationen nicht zulässig: Nummer 1 und 3** (Konten führen und Vermögen aufbauen), **Nummer 2 und 5** (Anschaffungen finanzieren und Baufinanzierungsvorhaben [...] begleiten). Der Prüfling hat eine der Aufgaben auszuwählen. Für die Auswahl der Aufgabe und die Vorbereitung auf die Gesprächssimulation stehen ihm insgesamt 15 Minuten zur Verfügung. Die Dauer der Gesprächssimulation beträgt 30 Minuten.

AUFGABENAUSWAHL, VORBEREITUNGSZEIT UND HILFSMITTEL

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. 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). 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.

BEWERTUNGSSCHEMA

trifft in besonderem Maße zu 100 - 92 Punkte Note 1	trifft voll zu < 92 - 81 Note 2	trifft im Allgemeinen zu < 81 - 67 Note 3	trifft trotz Mängeln zu < 67 - 50 Note 4	trifft eher nicht zu < 50 - 30 Note 5	trifft nicht zu < 30 - 0 Note 6
Kontaktverhalten und Auftreten:					
Gespräch im besonderen Maße kundenorientiert und situationsgerecht geführt. <input type="checkbox"/>	Gespräch überwiegend kundenorientiert und situationsgerecht geführt. <input type="checkbox"/>	Gespräch im Allgemeinen kundenorientiert und situationsgerecht geführt. <input type="checkbox"/>	Gespräch teilweise kundenorientiert und situationsgerecht geführt. <input type="checkbox"/>	Gespräch selten kundenorientiert und situationsgerecht geführt. <input type="checkbox"/>	Gespräch nicht kundenorientiert und situationsgerecht geführt. <input type="checkbox"/>
vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel sicher und souverän eingesetzt. <input type="checkbox"/>	vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel sicher eingesetzt. <input type="checkbox"/>	vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel überwiegend befriedigend eingesetzt. <input type="checkbox"/>	vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel mit Einschränkungen eingesetzt. <input type="checkbox"/>	vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel mangelhaft eingesetzt. <input type="checkbox"/>	vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel nicht bzw. ungenügend eingesetzt. <input type="checkbox"/>
Gesprächsführung, Informations- und Analyseverhalten:					
Ganzheitliche und systematische Gesprächsführung erfolgt vollumfänglich, sicher und selbstständig. <input type="checkbox"/>	Ganzheitliche und systematische Gesprächsführung erfolgt sicher und selbstständig. <input type="checkbox"/>	Ganzheitliche und systematische Gesprächsführung erfolgt überwiegend sicher und selbstständig. <input type="checkbox"/>	Ganzheitliche und systematische Gesprächsführung erfolgt mit Einschränkungen. <input type="checkbox"/>	Ganzheitliche und systematische Gesprächsführung erfolgt mit deutlichen Lücken. <input type="checkbox"/>	Ganzheitliche und systematische Gesprächsführung erfolgt unzureichend. <input type="checkbox"/>
Nutzen und Konditionen von Bankleistungen sicher und souverän herausgestellt. <input type="checkbox"/>	Nutzen und Konditionen von Bankleistungen sicher herausgestellt. <input type="checkbox"/>	Nutzen und Konditionen von Bankleistungen überwiegend befriedigend herausgestellt. <input type="checkbox"/>	Nutzen und Konditionen von Bankleistungen teilweise mit Einschränkungen herausgestellt. <input type="checkbox"/>	Nutzen und Konditionen von Bankleistungen nur mangelhaft herausgestellt. <input type="checkbox"/>	Nutzen und Konditionen von Bankleistungen nicht bzw. ungenügend herausgestellt. <input type="checkbox"/>
Abschlussverhalten und Vertriebsorientierung:					
Über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe immer sicher erkannt und angesprochen. <input type="checkbox"/>	Über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe erkannt und angesprochen. <input type="checkbox"/>	Über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe überwiegend erkannt und angesprochen. <input type="checkbox"/>	Über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe teilweise erkannt und angesprochen. <input type="checkbox"/>	Über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe nur mangelhaft erkannt und angesprochen. <input type="checkbox"/>	Über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe nicht erkannt. <input type="checkbox"/>
Gespräch überdurchschnittlich ziel- und kundenorientiert geführt und abgeschlossen. <input type="checkbox"/>	Gespräch sicher ziel- und kundenorientiert geführt und abgeschlossen. <input type="checkbox"/>	Gespräch überwiegend ziel- und kundenorientiert geführt und abgeschlossen. <input type="checkbox"/>	Gespräch teilweise ziel- und kundenorientiert geführt und abgeschlossen. <input type="checkbox"/>	Gespräch größtenteils nicht ziel- und kundenorientiert geführt und abgeschlossen. <input type="checkbox"/>	Gespräch ungenügend ziel- und kundenorientiert geführt und abgeschlossen. <input type="checkbox"/>
Fachkompetenz:					
Fachliche Hintergründe und Zusammenhänge sowie rechtliche Regelungen souverän und immer treffend und richtig berücksichtigt. <input type="checkbox"/>	Fachliche Hintergründe und Zusammenhänge sowie rechtliche Regelungen treffend und richtig berücksichtigt. <input type="checkbox"/>	Fachliche Hintergründe und Zusammenhänge sowie rechtliche Regelungen überwiegend treffend und richtig berücksichtigt. <input type="checkbox"/>	Fachliche Hintergründe und Zusammenhänge sowie rechtliche Regelungen mit Einschränkungen ausreichend berücksichtigt. <input type="checkbox"/>	Fachliche Hintergründe und Zusammenhänge sowie rechtliche Regelungen mangelhaft berücksichtigt. <input type="checkbox"/>	Fachliche Hintergründe und Zusammenhänge sowie rechtliche Regelungen unzutreffend bzw. nicht berücksichtigt. <input type="checkbox"/>