

ERLÄUTERUNGEN ZUM PRÜFUNGSVERFAHREN DER ABSCHLUSSPRÜFUNG

Servicfachkraft für Dialogmarketing

ÜBERSICHT

Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf die im Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsordnung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

Die Abschlussprüfung besteht aus 4 Prüfungsbereichen:

1. Dienstleistungsangebot und Kommunikation
2. Projektentwicklung im Dialogmarketing
3. Wirtschafts- und Sozialkunde
4. Kundengespräch

Die Bereiche 1. bis 3. werden schriftlich, der 4. Bereich mündlich geprüft. In jedem Prüfungsbereich können bis 100 Punkte erreicht werden, wobei folgender Notenschlüssel zu Grunde gelegt ist:

100 bis 92 Punkte	Note 1 - sehr gut
unter 92 bis 81 Punkte	Note 2 - gut
unter 81 bis 67 Punkte	Note 3 - befriedigend
unter 67 bis 50 Punkte	Note 4 - ausreichend
unter 50 bis 30 Punkte	Note 5 - mangelhaft
unter 30 bis 0 Punkte	Note 6 - ungenügend

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn folgende Leistungen erzielt wurden:

- in keinem Prüfungsbereich "ungenügend" (unter 30 Punkte) und
- im Gesamtergebnis, im Prüfungsbereich „Kundengespräch“ und in zwei der drei schriftlichen Prüfungsbereiche mindestens „ausreichend“ (mindestens 50 Punkte).

Die Gesamtnote errechnet sich - wie folgt:

Fach	Bewertung	Maximale Punktzahl
Dienstleistungsangebot und Kommunikation	30 %	100
Projektentwicklung im Dialogmarketing	20 %	100
Wirtschafts- und Sozialkunde	10 %	100
Kundengespräch (Sperrfach)	40 %	100
Gesamtergebnis		

Bei bestandener Abschlussprüfung wird dem Prüfungsteilnehmer ein Prüfungsdokument in einer Mappe ausgehändigt, in dem das Bestehen der Prüfung bestätigt ist, und die Prüfungsleistung in jedem der Prüfungsfächer und dem Gesamtergebnis als Punktzahl (ohne Kommastelle) und Prädikat ausgewiesen ist.

Bei nicht bestandener Abschlussprüfung ist dies dem Prüfungsteilnehmer kurz zu erläutern und auf Wiederholungsmöglichkeit hinzuweisen. Bei Auszubildenden sollte ebenfalls auf die Möglichkeit der Verlängerung hingewiesen werden. Abweichungen vom Normalfall sind im Prüfungsprotokoll festzuhalten.

EINZELHEITEN

Kundengespräch

Im Prüfungsbereich „Kundengespräch“ soll der Prüfling je ein Inbound- und ein Outboundgespräch führen, die sich auf das gleiche Produkt oder die gleiche Dienstleistung beziehen sollen. Dabei soll er zeigen, dass er Kunden beraten, Kunden gewinnen, Gespräche mit Kunden systematisch und situationsbezogen führen, zielorientiert kommunizieren und Gesprächsführungstechniken einsetzen sowie Daten aus dem Gesprächsverlauf erfassen kann. Grundlage beider Gespräche ist die Beschreibung eines Produkts oder einer Dienstleistung. Der Prüfling bestimmt entweder das Gebiet Produkte oder das Gebiet Dienstleistungen. Aus diesem Gebiet werden dem Prüfling zwei Beschreibungen vorgelegt. Hieraus wählt er eine aus. Nach der Auswahl ist dem Prüfling eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten zu gewähren. Die Kundengespräche sollen die Dauer von insgesamt 20 Minuten nicht überschreiten. Die Prüfung wird als Einzelprüfung durchgeführt.

Der Bewertung des Kundengesprächs ist ebenfalls der 100-Punkte-Schlüssel zugrunde zu legen.

Mündliche Ergänzungsprüfung

Die mündliche Ergänzungsprüfung bezieht sich nur auf die schriftlichen Prüfungsbereiche. Sie kann demnach nur gewährt werden, wenn in bis zu zwei der schriftlichen Prüfungsbereiche die Prüfungsleistungen mit "mangelhaft" (unter 50 bis 30 Punkte) und in den übrigen Bereichen mit mindestens "ausreichend" (mindestens 50 Punkte) bewertet wurden und wenn dies für das Bestehen der Prüfung von wesentlicher Bedeutung ist.

Die mündliche Ergänzungsprüfung kann **nur in einem** der beiden mit "mangelhaft" bewerteten schriftlichen Bereiche ermöglicht werden. In einer Dauer von ca. 15 Minuten werden vom Prüfungsausschuss mündliche Fragen gestellt, die sich auf den in der Ausbildungsordnung für dieses Prüfungsfach vorgesehenen Inhalt beziehen.

Die Bewertung der Leistung in der mündlichen Ergänzungsprüfung erfolgt nach dem in der Prüfungsordnung festgelegten 100-Punkte-Schlüssel. Bei der Ermittlung des neuen Ergebnisses für das Prüfungsfach werden die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis zwei zu eins gewichtet:

Punkte schriftlich x 2 + Punkte mündliche Ergänzungsprüfung : 3	= neue Punktzahl des Bereiches = Note entsprechend Punkteschlüssel
--	---

Noch vor Beginn des "Kundengesprächs" erhalten die Prüfungsteilnehmer von der IHK einen Ausdruck mit dem vorläufigen Ergebnis der schriftlichen Prüfung zugesandt. Weist dieses die oben genannten Leistungen aus, ist diesem Ausdruck auch ein Antragsformular für die mündliche Ergänzungsprüfung beigelegt.

Das Antragsformular muss - sofern der Prüfungsteilnehmer die mündliche Ergänzungsprüfung ablegen möchte - zum "Kundengespräch" mitgebracht werden. Dadurch soll gewährleistet sein, dass der Prüfungsausschuss nach Abnahme der Leistungen im Prüfungsbereich "Kundengespräch" dem Prüfling mitteilen kann, ob dem Antrag stattgegeben wird und wann die mündliche Ergänzungsprüfung stattfindet (in der Regel unmittelbar nach der Abnahme des "Kundengesprächs"). Für diese Prüfungsteilnehmer endet die Prüfung erst nach Abschluss der mündlichen Ergänzungsprüfung.

Die Prüfung ist bestanden, wenn durch die mündliche Ergänzungsprüfung in dem betreffenden Bereich mindestens ausreichende Leistungen erzielt wurden.

Wiederholungsprüfung

Eine nicht bestandene Prüfung kann entsprechend den Regelungen von § 37 Abs. 1 BBiG zweimal wiederholt werden, frühestens zum nächstmöglichen Prüfungstermin.

Der Prüfungsteilnehmer kann sich auf Antrag von der Wiederholung der Prüfungsfächer befreien lassen, in denen er mindestens ausreichende Leistungen (mindestens 50 Punkte) erreicht hat, sofern er sich innerhalb von zwei Jahren - gerechnet vom Tag der Beendigung der nicht bestandenen Prüfung an - zur Wiederholungsprüfung anmeldet und an der nächstmöglichen Prüfung teilnimmt. Auf Verlangen des Auszubildenden ist die

ERLÄUTERUNGEN ZUM PRÜFUNGSVERFAHREN DER ABSCHLUSSPRÜFUNG Servicefachkraft für Dialogmarketing

Ausbildungszeit bis zur nächstmöglichen Prüfung zu verlängern,
höchstens jedoch um ein Jahr (§ 21 Abs. 3 BBiG).