

Empfehlungen zur Bewertung
der praktischen Abschlussprüfungen
in den gastgewerblichen Berufen

Am 16.01.2002 trafen sich im DIHK Vertreter von Arbeitsgemeinschaften der IHKs zu einem Erfahrungsaustausch über die Umsetzung der Ausbildung, Zwischen- und Abschlussprüfungen im Gastgewerbe. Die Antworten und Empfehlungen, zu den vorab gestellten Fragen und diskutierten Themenkreisen, wurden allen Beteiligten, in schriftlicher Form zur Verfügung gestellt.

Die Arbeitsgruppe beschloss zum Thema „Bewertung der praktischen Abschlussprüfung“ eine gesonderte Empfehlung zu erarbeiten. Ziel ist eine bundeseinheitliche Bewertung der praktischen Prüfung/Übung. Die hier vorliegenden Ergebnisse stellen eine Mehrheitsmeinung dar. Es wird empfohlen, einige Prüfungen danach zu bewerten und Erfahrungen zu sammeln. Zu gegebener Zeit können diese Erfahrungen in die Empfehlungen einfließen. Es wurde bewusst darauf verzichtet einheitliche Bewertungsbögen zu entwickeln.

Die Empfehlungen sind pro Beruf wie folgt gegliedert:

- Verordnungstext praktische Prüfung / Übung
- Prüfungsanforderungen/-gebiete gemäß Verordnungstext
- Bewertungskriterien
- Punkte pro Prüfungsanforderung/-gebiet

1. Koch / Köchin	Seite	3
2. Hotelfachmann/-frau	Seite	5
3. Restaurantfachmann/-frau	Seite	9
4. Fachkraft im Gastgewerbe	Seite	13
5. Hotelkaufmann/-frau	Seite	18
6. Fachmann/-frau für Systemgastronomie	Seite	19
7. Anhaltspunkte zur Beurteilung des gastorientierten Gespräches	Seite	20

Praktische Abschlussprüfung

Koch / Köchin

In der praktischen Prüfung soll der Prüfling in insgesamt höchstens sechs Stunden nach einem vorgegebenen Warenkorb ein dreigängiges Menü für sechs Personen zubereiten und präsentieren sowie ein gastorientiertes Gespräch führen. Er soll dabei einen Arbeitsablaufplan erstellen und zeigen, dass er Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich und ökologisch einsetzen, Sicherheit und Gesundheitsschutz sowie Hygiene bei der Arbeit berücksichtigen und Gäste beraten kann. Der Prüfling hat auf Grund des Warenkorbes, der ihm vier Wochen vor der praktischen Prüfung bekannt gegeben wird, einen Menüvorschlag zu erstellen und rechtzeitig einzureichen. Innerhalb der praktischen Prüfung sollen höchstens 15 Minuten auf das Gespräch entfallen.

Prüfungsanforderungen / Bewertungen	Punkte
Menüvorschlag - Schwierigkeitsgrad - Einhaltung der Regeln für die Menüplanung - Ernährungslehre - Wirtschaftlichkeit - Machbarkeit - Produkteinsatz	10
Arbeitsablaufplan Planungsfähigkeit - Systematik als Plan geeignet - Vollständigkeit der Arbeitsschritte - Logische Arbeitsschritte - Zeiteinteilung - Sachliche und zeitliche Reihenfolge - Arbeitssicherheit - Wirtschaftlichkeit	10
Zubereitung - Arbeitsvorbereitung - Einsatz von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern - Gartechiken - Materialverwertung - Arbeitstechniken - Produktbehandlung - Wirtschaftlichkeit - Ordnung am Arbeitsplatz - Sauberkeit - Zeiteinteilung - Arbeitsweise - Sorgfalt - Übereinstimmung zum Arbeitsablaufplan - Energieeinsatz - Hygiene - Umwelt	45
Präsentation - Verkaufsfähigkeit - Geschmack - Optik - Anrichteweise - Konsistenz - Portionierung - Exaktheit	25

Gastorientiertes Gespräch

10

- Gastgeberfunktion
- Gästeorientierung
- Persönliches Erscheinungsbild
- Fachkompetenz
- Verhalten
- Auftreten
- Ausdrucksfähigkeit
- Gesprächsführung
- Kommunikationsfähigkeit
- Einfühlungsvermögen
- Argumentation
- Sprache

Gesamt

100

Praktische Abschlussprüfung

Hotelfachmann / Hotelfachfrau

In der praktischen Prüfung soll der Prüfling zeigen, dass er Gäste empfangen und beraten, Aufgaben der Verkaufsförderung bearbeiten sowie Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich und ökologisch einsetzen und Sicherheit und Gesundheitsschutz sowie Hygiene bei der Arbeit berücksichtigen kann. Er soll insgesamt höchstens drei Stunden eine komplexe Prüfungsaufgabe sowie in höchstens drei Stunden zwei weitere Prüfungsaufgaben bearbeiten. Hierfür kommen insbesondere in Betracht:

1. als komplexe Prüfungsaufgabe:
Planen einer verkaufsfördernden Maßnahme. Hierzu sind ein Ablaufplan und eine Liste mit Werbemitteln und Werbeträgern zu erstellen sowie Möglichkeiten der Erfolgskontrolle aufzuzeigen. Diese Aufgabe soll Ausgangspunkt für ein gastorientiertes Gespräch sein. Dabei soll der Prüfling zeigen, dass er Leistungen anbieten und verkaufen kann. Innerhalb der Prüfungsaufgabe sollen höchstens 20 Minuten auf das Gespräch entfallen;
2. als weitere Prüfungsaufgaben:
 - a) Erarbeiten einer Prüfliste, Kontrollieren und Herrichten eines Gastraumes anhand der Prüfliste,
 - b) Arbeiten am Empfang,
 - c) Bearbeiten einer Reklamation oder
 - d) Servieren von Speisen und Getränken.

Prüfungsanforderung / Bewertungskriterien	Punkte
Planung einer verkaufsfördernden Maßnahme	
- Ablaufplan	40
- Planungsfähigkeit	
- Systematik	
- Wirtschaftlichkeit	
- Machbarkeit	
- Qualitätssicherung	
Liste der Werbemittel	10
- Wirtschaftlichkeit	
- Technikeinsatz, Öffentlichkeitsarbeit	
Liste der Werbeträger	10
- Vollständigkeit	
Erfolgskontrolle	10
- Qualitätssicherung	
Gesamt	70
Gastorientiertes Gespräch	
Bezug zu verkaufsfördernden Maßnahme	10
Leistungen anbieten	10
Leistungen verkaufen	10
- baut angenehme Atmosphäre auf, hat Blickkontakt	
- hört konzentriert zu, fragt nach Gästewünschen	
- geht auf Gästeerwartungen ein, macht Angebote	
- fasst Wünsche zusammen	
- drückt sich klar und verständlich aus	
- führt ein strukturiertes Gespräch	
Begrüßung, Gästeerwartungen, Angebotsunterbreitung, Zusammenfassung und Abschluss	
Gesamt	30

Prüfungsanforderung / Bewertungskriterien	Punkte
Erarbeiten einer Prüfliste, Kontrollieren und Herrichten eines Gastraumes anhand der Prüfliste	
Prüfliste	40
- Planungsfähigkeit	
- Systematik	
- Hygiene	
- Umwelt	
- Wirtschaftlichkeit	
- Qualitätssicherung	
Kontrollieren des Gastraumes anhand der Prüfliste	30
- Übereinstimmung mit der Prüfliste	
- Hygiene	
- Umwelt	
- Sicherheit	
- Vollständigkeit	
- Fehlerquellen erkennen	
- Qualitätsprüfung Gebrauchsgüter	
- Mängelbericht	
Herrichten des Gastraumes anhand der Prüfliste	30
- Übereinstimmung mit der Prüfliste	
- Arbeitsweise	
- Arbeitstechnik	
- Sauberkeit	
- Gesamteindruck	
- Fachkompetenz	
Gesamt	100

Prüfungsanforderung / Bewertungskriterien	Punkte
Arbeiten am Empfang	
Planungsfähigkeit	30
- Systematik	
- Wirtschaftlichkeit	
- Machbarkeit	
- Qualitätssicherung	
Gastgeberfunktion	30
- Gästeorientierung	
- Erscheinungsbild	
- Kommunikationsfähigkeit	
- Gesamteindruck	
Fachliche Richtigkeit	40
- Arbeitsvorbereitung	
- Geräte- und Gebrauchsgüterereinsatz	
- Arbeitsweise	
- Endqualität	
Gesamt	100

Prüfungsanforderung / Bewertungskriterien	Punkte
Bearbeiten einer Reklamation	
Planungsfähigkeit	30
- Systematik	
- Wirtschaftlichkeit	
- Machbarkeit	
- Qualitätssicherung	
Gastgeberfunktion	30
- Gästeorientierung	
- Erscheinungsbild	
- Kommunikationsfähigkeit	
- Gesamteindruck	
Fachliche Richtigkeit	40
- Arbeitsvorbereitung	
- Geräte- und Gebrauchsgüterereinsatz	
- Arbeitsweise	
- Endqualität	
Gesamt	100

Prüfungsanforderung / Bewertungskriterien	Punkte
Servieren von Speisen und Getränken	
Planungsfähigkeit	30
- Systematik	
- Wirtschaftlichkeit	
- Machbarkeit	
- Qualitätssicherung	
Gastgeberfunktion	30
- Gästeorientierung	
- Erscheinungsbild	
- Kommunikationsfähigkeit	
- Gesamteindruck	
Fachliche Richtigkeit	40
- Arbeitsvorbereitung	
- Geräte- und Gebrauchsgüterereinsatz	
- Arbeitsweise	
- Endqualität	
Gesamt	100

Praktische Abschlussprüfung

Restaurantfachmann / Restaurantfachfrau

In der praktischen Prüfung soll der Prüfling zeigen, dass er Gäste beraten, den Service planen und durchführen, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich und ökologisch einsetzen und Sicherheit und Gesundheitsschutz sowie Hygiene bei der Arbeit berücksichtigen kann. Er soll insgesamt höchstens drei Stunden eine komplexe Prüfungsaufgabe sowie in höchstens drei Stunden zwei weitere Prüfungsaufgaben bearbeiten. Hierfür kommen insbesondere in Betracht:

1. als komplexe Prüfungsaufgabe:
Planen des Service für eine Veranstaltung. Hierzu sind ein Ablaufplan sowie Menüvorschläge einschließlich korrespondierender Getränke und eine Liste organisatorischer Vorarbeiten zu erstellen. Diese Aufgabe soll Ausgangspunkt für ein gasterorientiertes Gespräch sein. Dabei soll der Prüfling zeigen, dass er Leistungen anbieten und verkaufen kann. Innerhalb der Prüfungsaufgabe sollen höchstens 20 Minuten auf das Gespräch entfallen;
2. als Prüfungsaufgabe 1:
Servieren einer Menüfolge einschließlich korrespondierender Getränke
3. als Prüfungsaufgabe 2:
 - a) Zubereiten von Getränken, Präsentieren und Servieren
 - b) Zubereiten von Speisen im Gästebereich, Präsentieren und Servieren oder
 - c) Erstellung einer Abrechnung

Prüfungsanforderung / Bewertungskriterien	Punkte
---	--------

Planen des Service für eine Veranstaltung

Ablaufplan	40
- Planungsfähigkeit	
- Systematik	
- Wirtschaftlichkeit	
- Machbarkeit	
- Qualitätssicherung	
Menüvorschläge	15
Korrespondierende Getränke	15
	70

Gastorientiertes Gespräch

30

Bezug zur Planung des Service für eine Veranstaltung
Leistungen anbieten
Leistungen verkaufen

- baut angenehme Atmosphäre auf, hat Blickkontakt
- hört konzentriert zu, fragt nach Gästewünschen
- geht auf Gästeerwartungen ein, macht Angebote
- fasst Wünsche zusammen
- drückt sich klar und verständlich aus
- führt ein strukturiertes Gespräch

Begrüßung, Gästeerwartungen, Angebotsunterbreitung,
Zusammenfassung und Abschluss

Gesamt 100

Prüfungsanforderung / Bewertungskriterien	Punkte
---	--------

Servieren einer Menüfolge einschließlich korrespondierender Getränke

Planungsfähigkeit

30

- Systematik
- Wirtschaftlichkeit
- Machbarkeit
- Qualitätssicherung

Gastgeberfunktion

30

- Gästeorientierung
- Erscheinungsbild
- Kommunikationsfähigkeit
- Gesamteindruck

Fachliche Richtigkeit

40

- Arbeitsvorbereitung
- Geräte- und Gebrauchsgüterereinsatz
- Arbeitsweise
- Endqualität

Gesamt 100

Prüfungsanforderung / Bewertungskriterien	Punkte
Zubereiten von Getränken, Präsentieren und Servieren	
Planungsfähigkeit	30
- Systematik	
- Wirtschaftlichkeit	
- Machbarkeit	
- Qualitätssicherung	
Gastgeberfunktion	30
- Gästeorientierung	
- Erscheinungsbild	
- Kommunikationsfähigkeit	
- Gesamteindruck	
Fachliche Richtigkeit	40
- Arbeitsvorbereitung	
- Geräte- und Gebrauchsgüterereinsatz	
- Arbeitsweise	
- Endqualität	
Gesamt	100

Prüfungsanforderung / Bewertungskriterien	Punkte
Zubereiten von Speisen im Gästebereich Präsentieren und Servieren	
Planungsfähigkeit	30
- Systematik	
- Wirtschaftlichkeit	
- Machbarkeit	
- Qualitätssicherung	
Gastgeberfunktion	30
- Gästeorientierung	
- Erscheinungsbild	
- Kommunikationsfähigkeit	
- Gesamteindruck	
Fachliche Richtigkeit	40
- Arbeitsvorbereitung	
- Geräte- und Gebrauchsgüterereinsatz	
- Arbeitsweise	
- Endqualität	
Gesamt	100

Prüfungsanforderung / Bewertungskriterien	Punkte
Erstellen einer Abrechnung	
Planungsfähigkeit	30
- Systematik	
- Wirtschaftlichkeit	
- Machbarkeit	
- Qualitätssicherung	
Gastgeberfunktion	30
- Gästeorientierung	
- Erscheinungsbild	
- Kommunikationsfähigkeit	
- Gesamteindruck	
Fachliche Richtigkeit	40
- Arbeitsvorbereitung	
- Geräte- und Gebrauchsgüterereinsatz	
- Arbeitsweise	
- Endqualität	
Gesamt	100

Praktische Abschlussprüfung

Fachkraft im Gastgewerbe

In der praktischen Prüfung soll der Prüfling zeigen, dass er Gäste beraten, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich und ökologisch einsetzen, Sicherheit und Gesundheitsschutz sowie Hygiene bei der Arbeit berücksichtigen kann. Es soll insgesamt höchstens drei Stunden eine komplexe Prüfungsaufgabe sowie in höchstens zwei Stunden zwei weitere Prüfungsaufgaben bearbeiten. Hierfür kommen insbesondere in Betracht:

1. als komplexe Prüfungsaufgabe nach Wahl des Prüflings;
 - a) Herstellen und Anrichten einfacher Speisen
 - b) Präsentieren und Servieren von Speisen und Getränke oder
 - c) anlassbezogenes Herrichten eines Gastraumes.

Diese Aufgabe soll Ausgangspunkt für ein gastorientiertes Gespräch sein. Innerhalb der Prüfungsaufgabe sollen höchstens 15 Minuten auf das Gespräch entfallen;

2. als weitere Prüfungsaufgaben:
 - a) Zuordnen von Gläsern und Bestecken zu vorgegebenen Speisen und Getränken
 - b) Zuordnen von Produkten zu Verwendungsmöglichkeiten
 - c) Bearbeiten von Zahlungsvorgängen oder
 - d) Vorbereiten von Bestellungen

Prüfungsanforderung / Bewertungskriterien

Punkte

Herstellen und Anrichten einfacher Speisen

70

Planungsfähigkeit

- Arbeitsweise
- Sauberkeit
- Fachkompetenz
- Arbeitstechnik
- Anrichteweise
- Geschmack
- Arbeitsplatz vorbereiten
- Ordnung
- Hygiene

Maschinen- und Gebrauchsgütereinsatz

- Wirtschaftlichkeit
- Ökologie
- Sicherheit
- Gesundheitsschutz
- Hygiene

Gastorientiertes Gespräch

30

- Bezug zur Herstellung und zum Anrichten einfacher Speisen
- baut angenehme Atmosphäre auf, hat Blickkontakt
- hört konzentriert zu, fragt nach Gästewünschen
- geht auf Gästeerwartungen ein, macht Angebote
- fasst Wünsche zusammen
- drückt sich klar und verständlich aus

Gesamt 100

Prüfungsanforderung / Bewertungskriterien	Punkte
---	--------

Präsentieren und Servieren von Speisen und Getränken

70

Planungsfähigkeit

- Arbeitsweise
- Sauberkeit
- Fachkompetenz
- Arbeitstechnik
- Gästeorientierung
- Erscheinungsbild
- Arbeitsplatz vorbereiten
- Ordnung
- Hygiene

Maschinen- und Gebrauchsgütereinsatz

- Wirtschaftlichkeit
- Ökologie
- Sicherheit
- Gesundheitsschutz
- Hygiene

Gastorientiertes Gespräch

30

- Bezug zum präsentieren und Servieren von Speisen und Getränken
- baut angenehme Atmosphäre auf, hat Blickkontakt
- hört konzentriert zu, fragt nach Gästewünschen
- geht auf Gästeerwartungen ein, macht Angebote
- fasst Wünsche zusammen
- drückt sich klar und verständlich aus

Gesamt 100

Prüfungsanforderung / Bewertungskriterien	Punkte
Anlassbezogenes Herrichten eines Gastraumes	70
Planungsfähigkeit	
- Arbeitsweise	
- Sauberkeit	
- Fachkompetenz	
- Arbeitstechnik	
- Vollständigkeit	
- Sorgfalt	
- Arbeitsplatz vorbereiten	
- Ordnung	
- Hygiene	
Maschinen- und Gebrauchsgütereinsatz	
- Wirtschaftlichkeit	
- Ökologie	
- Sicherheit	
- Gesundheitsschutz	
- Hygiene	
Gastorientiertes Gespräch	30
- Bezug zum anlassbezogenen Herrichten eines Gastraumes	
- baut angenehme Atmosphäre auf, hat Blickkontakt	
- hört konzentriert zu, fragt nach Gästewünschen	
- geht auf Gästeerwartungen ein, macht Angebote	
- fasst Wünsche zusammen	
- drückt sich klar und verständlich aus	
Gesamt	100

Prüfungsanforderung / Bewertungskriterien	Punkte
Zuordnen von Gläsern und Bestecken zu vorgegebenen Speisen und Getränken	
Planungsfähigkeit	30
- Systematik	
- Wirtschaftlichkeit	
- Machbarkeit	
- Qualitätssicherung	
Gastgeberfunktion	30
- Gästeorientierung	
- Erscheinungsbild	
- Kommunikationsfähigkeit	
- Gesamteindruck	
Fachliche Richtigkeit	40
- Arbeitsvorbereitung	
- Geräte- und Gebrauchsgüterereinsatz	
- Arbeitsweise	
- Endqualität	
Gesamt	100

Prüfungsanforderung / Bewertungskriterien	Punkte
Zuordnen von Produkten zu Verwendungsmöglichkeiten	
Planungsfähigkeit	30
- Systematik	
- Wirtschaftlichkeit	
- Machbarkeit	
- Qualitätssicherung	
Gastgeberfunktion	30
- Gästeorientierung	
- Erscheinungsbild	
- Kommunikationsfähigkeit	
- Gesamteindruck	
Fachliche Richtigkeit	40
- Arbeitsvorbereitung	
- Geräte- und Gebrauchsgüterereinsatz	
- Arbeitsweise	
- Endqualität	
Gesamt	100

Prüfungsanforderung / Bewertungskriterien	Punkte
Bearbeitung von Zahlungsvorgängen	
Planungsfähigkeit	30
- Systematik	
- Wirtschaftlichkeit	
- Machbarkeit	
- Qualitätssicherung	
Gastgeberfunktion	30
- Gästeorientierung	
- Erscheinungsbild	
- Kommunikationsfähigkeit	
- Gesamteindruck	
Fachliche Richtigkeit	40
- Arbeitsvorbereitung	
- Geräte- und Gebrauchsgüterereinsatz	
- Arbeitsweise	
- Endqualität	
Gesamt	100

Prüfungsanforderung / Bewertungskriterien	Punkte
Vorbereitung und Bestellungen	
Planungsfähigkeit	30
- Systematik	
- Wirtschaftlichkeit	
- Machbarkeit	
- Qualitätssicherung	
Gastgeberfunktion	30
- Gästeorientierung	
- Erscheinungsbild	
- Kommunikationsfähigkeit	
- Gesamteindruck	
Fachliche Richtigkeit	40
- Arbeitsvorbereitung	
- Geräte- und Gebrauchsgüterereinsatz	
- Arbeitsweise	
- Endqualität	
Gesamt	100

Praktische Übung

Hotelkaufmann / Hotelkauffrau

Im Prüfungsbereich Praktische Übungen soll der Prüfling eine von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben bearbeiten. Es kommen insbesondere folgende Gebiete in Betracht:

- a) Einkauf,
- b) Personal,
- c) Kommunikation.

Die Aufgabe soll Ausgangspunkt für das folgende Prüfungsgespräch sein. Der Prüfling soll zeigen, dass er betriebliche und wirtschaftliche Zusammenhänge versteht, Problemstellungen bearbeiten sowie Gespräche systematisch und situationsbezogen vorbereiten und führen kann. Das Prüfungsgespräch soll nicht länger als 30 Minuten dauern. Dem Prüfling ist eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten einzuräumen.

Prüfungsanforderungen / Bewertungskriterien

Punkte

Gesprächsführung

40

- Schafft eine angenehme Atmosphäre
- Drückt sich klar und verständlich aus
- Hört konzentriert zu, strukturiert das Gespräch
- Hat eine positive Körpersprache
- Verliert sein Ziel nicht aus den Augen
- Greift Argumente auf und fasst zusammen
- Stellt situationsgerechte Fragen

Gäste- und Unternehmensorientierung

40

- Die Situation wird analysiert
- Schafft eine angenehme Atmosphäre
- Kann sich in die Perspektive der Betroffenen hineinversetzen, erkennt Bedürfnisse/-interessen
- Zeigt sachgerechte Alternativen / Lösungsvarianten auf
- Weist auf Konsequenzen der Lösungen hin
- Berücksichtigt den Kosten / Nutzen-Aspekt für die Gäste und das Unternehmen
- Setzt Hilfsmittel zielgerecht ein

Umsetzung fachlicher Inhalte

20

- Ansprache bereichsbezogener Aspekte
- Ansprache bereichsbezogener Produkte

Gesamt **100**

Praktische Übung

Fachmann für Systemgastronomie / Fachfrau für Systemgastronomie

Im Prüfungsbereich Praktische Übungen soll der Prüfling eine von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben bearbeiten. Es kommen insbesondere folgende Gebiete in Betracht:

- a) Umgang mit Gästen,
- b) Umgang mit Mitarbeitern,
- c) Produkte, Produktpräsentation.

Die Aufgabe soll Ausgangspunkt für das folgende Prüfungsgespräch sein. Der Prüfling soll dabei zeigen, dass er Produkte anbieten, Personalfragen bearbeiten sowie Gespräche systematisch und situationsbezogen vorbereiten und führen kann. Das Prüfungsgespräch soll nicht länger als 30 Minuten dauern. Dem Prüfling ist eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten einzuräumen.

Bewertungskriterien	Punkte
<p>Gesprächsführung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schafft eine angenehme Atmosphäre - Drückt sich klar und verständlich aus - Hört konzentriert zu, strukturiert das Gespräch - Hat eine positive Körpersprache - Verliert sein Ziel nicht aus den Augen - Greift Argumente auf und fasst zusammen - Stellt situationsgerechte Fragen 	40
<p>Gäste- und Unternehmensorientierung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die Situation wird analysiert - Schafft eine angenehme Atmosphäre - Kann sich in die Perspektive der Betroffenen hineinversetzen, erkennt Bedürfnisse/-interessen - Zeigt sachgerechte Alternativen / Lösungsvarianten auf - Weist auf Konsequenzen der Lösungen hin - Berücksichtigt den Kosten / Nutzen-Aspekt für die Gäste und das Unternehmen - Setzt Hilfsmittel zielgerecht ein 	40
<p>Umsetzung fachlicher Inhalte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ansprache bereichsbezogener Aspekte - Ansprache bereichsbezogener Produkte 	20
Gesamt	100

Anhaltspunkte zur Bewertung des gästeorientierten Gespräches

I. Gesprächsführung	positiv	negativ
Schafft angenehme Atmosphäre	<ul style="list-style-type: none"> - stellt sich vor - stellt Unternehmen vor - bezieht sich auf aktuellen Gesprächsanlass - ist freundlich, locker 	<ul style="list-style-type: none"> - beginnt einfach das Gespräch - steigt sofort in das Thema ein - unfreundlich, gelangweilt - steif - benutzt Killerphrasen, Suggestivfragen
Drückt sich klar und verständlich aus	<ul style="list-style-type: none"> - angemessene Lautstärke - konkrete, anschauliche Sprache - einfache, prägnante Sätze 	<ul style="list-style-type: none"> - komplizierte oder ungenaue Darstellung - Fachsprache, Abkürzungen - langweilig, weitschweifig - keine Zusammenhänge - undeutliche Aussprache - spricht zu leise
Hört konzentriert zu/strukturiert das Gespräch	<ul style="list-style-type: none"> - aktiv um Verständnis der Gesprächspartner/-innen bemüht - erkennt das wesentliche Anliegen der Gesprächspartner/-innen - Aufmerksamkeitsreaktionen, lässt Partner/-innen ausreden 	<ul style="list-style-type: none"> - fällt ins Wort - redet an den Fragen vorbei - blättert in Unterlagen - kritzelt auf Papier - ignoriert Fragen
Hat eine positive Körpersprache	<ul style="list-style-type: none"> - angenehme Gestik, Mimik - beständiger, aber unaufdringlicher Blickkontakt - Gesprächspartner/-in zugewandt 	<ul style="list-style-type: none"> - wirkt stocksteif - kapert herum - starrt die Gäste an - konzentriert sich nur auf seine Hilfsmittel - schaut in der Gegend herum
Verliert sein Ziel nicht aus den Augen	<ul style="list-style-type: none"> - klare Linie erkennbar - wiederholt Gästewünsche - springt nicht zwischen Themen hin und her - logischer Aufbau - setzt Schwerpunkte - hält Ergebnisse fest 	<ul style="list-style-type: none"> - ein Konzept ist nicht erkennbar - lässt sich aus dem Konzept bringen - hängt sich an Details auf - verliert sich in Formalien - begibt sich auf „Nebenkriegsschauplätze“
Greift Argumente auf und fasst zusammen	<ul style="list-style-type: none"> - gibt Argumente der Gäste mit eigenen Worten wieder - hinterfragt Sachverhalte 	<ul style="list-style-type: none"> - geht auf Argumentationen der Gäste nicht ein - überhört Aspekte - interpretiert ohne Nachfrage - legt sich bereits Antworten bereit, ohne aufmerksam zu Ende zuzuhören
Stellt situationsgerechte Fragen	<ul style="list-style-type: none"> - angemessene Anzahl - stellt Informationsfragen - offene Fragen 	<ul style="list-style-type: none"> - stellt keine Fragen - Fragen gehören nicht zum Thema

II. Gäste- und Unternehmens-orientierung	positiv	negativ
Die Situation wird analysiert	<ul style="list-style-type: none"> - stellt Fragen zu: <ul style="list-style-type: none"> - persönlicher Situation/Ziele - berufliche Situation/Ziele - Risikobereitschaft - sammelt weitere Infos zur Gästesituation - stellt vertiefende Fragen 	<ul style="list-style-type: none"> - versucht den Gästen „irgendetwas“ zu verkaufen - „belehrt“ die Gäste - ignoriert Bedürfnisse der Gäste - Signale werden nicht hinterfragt
Erkennt Bedürfnisse/Interessen	<ul style="list-style-type: none"> - erkennt, worum es den Gästen geht - erkennt, was für die Gäste das Wichtigste ist - nimmt Einwände der Gäste auf - macht Vorschläge, die die Gäste annehmen - unterstützt die Gäste bei der Entscheidungsfindung 	<ul style="list-style-type: none"> - drängt die Gäste in eine bestimmte Richtung - bietet keine langfristige Lösung an - hat kein Einfühlungsvermögen
Zeigt sachgerecht Alternativen/Lösungsvarianten auf	<ul style="list-style-type: none"> - macht passende Angebote aufgrund der Analyse - kann den Gästen präzise Antworten geben 	<ul style="list-style-type: none"> - stellt nur die eigenen Produkte und Unternehmenswünsche in den Vordergrund - hat nur eine Lösung im Kopf
Weist auf Konsequenzen der Lösung hin	<ul style="list-style-type: none"> - wägt ab, ob Lösungen sinnvoll sind - stellt Alternativen pos./neg. gegenüber 	<ul style="list-style-type: none"> - bewertet nicht die verschiedenen Auswirkungen - „verschönt“ alles
Berücksichtigt den Kosten-/Nutzenaspekt für die Gäste und das Unternehmen	<ul style="list-style-type: none"> - stellt den Gästenutzen klar heraus - stellt Serviceleistungen des Unternehmens klar dar - nennt und begründet den Preis - sagt, was nicht Bestandteil der Dienstleistung ist und warum 	<ul style="list-style-type: none"> - verspricht den Gästen das „Blaue vom Himmel“ - verschweigt negative Aspekte - berücksichtigt nicht die wirtschaftliche Situation der Gäste
Setzt Hilfsmittel zielgerichtet ein	<ul style="list-style-type: none"> - Hilfsmittel unterstützen den Beratungsprozess - die Gäste können den Ausführungen folgen - sicherer Umgang 	<ul style="list-style-type: none"> - „erschlägt“ die Gäste mit Material und Infos - „spielt“ zu sehr mit der Technik - kennt sich mit den Hilfsmitteln nicht aus - „klebt“ zu sehr an den Hilfsmitteln

Ihr Ansprechpartner:

 Industrie- und Handelskammer Frankfurt am Main
 Ausbildungsberatung
 Börsenplatz 4
 60313 Frankfurt

 Telefon: (0 69) 21 97 - 1228 / - 1348
 Telefax: (0 69) 21 97 - 1396
 www.frankfurt-main.ihk.de
 ausbildungsberater@frankfurt-main.ihk.de