

Abschlussprüfung Bankkaufmann/Bankkauffrau

Hinweise zum 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.

Mit dem Prüfling wird ein Beratungsgespräch als Gesprächssimulation geführt, in der er die oben aufgeführten Anforderungen nachzuweisen hat. Die Dauer der Gesprächssimulation beträgt 30 Minuten.

Vorbereitung des Beratungsgesprächs

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 (Nr. 1 bis Nr. 5) sind folgende Kombinationen nicht zulässig:

- Nummer 1 und 3
- Nummer 2 und 5

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. D. h., der Prüfling kann bis zum Ablauf der Vorbereitungszeit seine Auswahlentscheidung darüber treffen, welche der beiden Aufgaben er für das Beratungsgespräch vorbereitet.

Zugelassene Hilfsmittel

Analoge oder digitale vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel sind zugelassen. Diese können vom Prüfling zur Prüfung mitgebracht und während der Vorbereitungszeit und im Beratungsgespräch genutzt werden. Unter Hilfsmittel sind alle Informationen und Unterlagen zu verstehen, die in der täglichen Praxis von Kreditinstituten in Beratungsgesprächen – analog oder digital – verwendet werden.

Analoge Hilfsmittel

Flyer, Broschüren und Beratungsleitfäden des Ausbildungsbetriebes können genutzt werden. Sie dürfen aber keine Ergänzungen (selbsterstellte Checklisten, handschriftliche Ergänzungen etc.) enthalten.

Digitale Hilfsmittel

Als digitale Hilfsmittel dürfen Notebooks, Tablets oder Laptops eingesetzt werden, deren Display über eine Mindestgröße von 12 Zoll in der Diagonale verfügt. Während des Beratungsgesprächs müssen die Geräte so auf dem Tisch aufgestellt werden, dass dem Prüferkunden Einblick auf den Bildschirm gewährt werden kann, sodass die Lesbarkeit für den Prüferkunden gewährleistet ist.

Bei der Auswahl der Prüfungsräume achtet die IHK darauf, dass eine WLAN-Verbindung zur Verfügung steht. Dennoch hat der Prüfling beim Einsatz digitaler Hilfsmittel sicherzustellen, dass das Gerät zu Beginn der Prüfung voll einsatzfähig ist und die Gesprächsführung auch bei Dateneingaben und Rechenprozessen nicht abreißt. Risiken (Verbindungsprobleme, Programmabstürze etc.), die mit dem Einsatz digitaler Hilfsmittel in der Prüfung verbunden sind, trägt der Prüfling. Auch bei einem Programmabsturz oder Verbindungsproblemen wird das Prüfungsgespräch fortgesetzt. Es wird keine Pause gewährt und eine Wiederholung des Beratungsgesprächs ist auch nicht möglich. Dies entspricht auch den realen Gegebenheiten einer Kundenberatung. Ein Ausfall des digitalen Hilfsmittels führt jedoch nicht per se zu einer schlechteren Bewertung, wenn der Prüfling das Prüfungsgespräch fortsetzt.