

EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

Neues Banking

Prüfungsvorbereitung aktuell
Bankkaufmann/Bankkauffrau

Gestreckte Abschlussprüfung – Teil 3
Kunden beraten

Mündliche Ergänzungsprüfungen erfolgreich absolvieren

Augath Haas

1. Auflage

Verlag Europa-Lehrmittel
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsseldorfer Straße 23
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 75068



Verfasser:

Dr. Britta Augath, Hannover
Nicole Haas, Diekholzen

Verlagslektorat:

Anke Hahn

1. Auflage 2023

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern identisch sind.

ISBN 978-3-7585-7506-8

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2023 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
www.europa-lehrmittel.de

Umschlag, Satz und Grafiken: Typework Layoutsatz & Grafik GmbH, 86153 Augsburg

Umschlagfoto: © ralf pollack-EyeEm – stock.adobe.com

Druck: Plump Druck & Medien GmbH, 53619 Rheinbreitbach

Vorwort

Neues Banking – Prüfungsvorbereitung aktuell Teil 3 bereitet auf den letzten Teil der gestreckten Abschlussprüfung Teil 2 „**Kunden beraten**“ sowie auf eine ggf. notwendige mündliche Ergänzungsprüfung vor.

Das Buch orientiert sich an der **Verordnung über die Berufsausbildung zum Bankkaufmann und zur Bankkauffrau (2020)**.

Es handelt sich bei **Neues Banking – Prüfungsvorbereitung aktuell Teil 3** um eine Neuentwicklung, die für die folgenden Einsatzfelder konzipiert wurde:

- **unterrichtsbegleitender Einsatz** durch Lernende und Lehrkräfte zur Simulation von Kundenberatungsgesprächen
- **konzentrierte Vorbereitung** auf das Kundenberatungsgespräch
- **Einschätzung des eigenen Lernstands**
- **innerbetriebliche Prüfungsvorbereitung** in Sparkassen, Genossenschaftsbanken, Privatbanken
- **intensive Vorbereitung** auf eine ggf. **erforderliche Ergänzungsprüfung** in den schriftlichen Prüfungsbereichen der gestreckten Abschlussprüfung Teil 2

Das Buch beginnt mit der **Übersicht zum Prüfungsaufbau** der gesamten gestreckten Abschlussprüfung.

Im Anschluss wird auf die wichtigsten Aspekte des **Kundenberatungsgesprächs** eingegangen. Danach folgen zu jedem Prüfungsbereich verschiedene denkbare Beratungssituationen aus dem **Privatkundengeschäft**. Diese sollen anhand eines **Gesprächsleitfadens** vorbereitet und mithilfe der Informationen zur Kundenrolle durchgeführt werden. Am Ende des Buchs gibt es Hinweise und Erläuterungen zur ggf. erforderlichen **Ergänzungsprüfung** und zu jedem Prüfungsbereich jeweils zwei beispielhafte Ergänzungsprüfungen.

Im separaten Lösungsheft stehen **Ideen für die Gesprächsleitfäden** und **Informationen zur Kundenrolle**, sodass diese getrennt voneinander genutzt werden können. Im hinteren Teil des Lösungshefts finden Sie **ausführliche verbale Lösungen zu den beispielhaften Ergänzungsprüfungen**. Diese ermöglichen, die eigenen Lösungen zu überprüfen und zu bewerten.

Neues Banking – Prüfungsvorbereitung aktuell Teil 3 wurde von **Schülerinnen und Schülern getestet**. Für das umfangreiche Feedback gebührt ihnen ein herzlicher Dank.

Wir freuen uns auf einen lebendigen Austausch und sind allen Leserinnen und Lesern gegenüber offen für Anregungen, Kritik und Verbesserungsvorschläge.

Wenn Sie mithelfen möchten, dieses Prüfungsvorbereitungsbuch für die kommenden Auflagen zu verbessern, schreiben Sie uns unter lektorat@europa-lehrmittel.de.

Frühjahr 2023

Verlag und Autorinnen

Dr. Britta Augath und Nicole Haas

Aufbau der gestreckten Abschlussprüfung (GAP)

Prüfungsbereiche		Anteil an der Gesamtnote in %
GAP 1	Konten führen und Anschaffungen finanzieren	20
	Vermögen aufbauen und Risiken absichern	20
GAP 2	Finanzierungsvorhaben begleiten	20
	Wirtschafts- und Sozialkunde	10
	Kunden beraten	30

Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung

1. im Gesamtergebnis von GAP 1 und 2 mindestens ausreichend
2. im Ergebnis von GAP 2 mindestens ausreichend
3. in mindestens drei Prüfungsbereichen von GAP 2 mindestens ausreichend
4. in keinem Prüfungsbereich von GAP 2 ungenügend

Bei einem mangelhaften Ergebnis in zwei schriftlichen Bereichen bzw. einem ungenügenden Ergebnis in einem schriftlichen Bereich der GAP 2 kann diese Leistung durch eine mündliche Ergänzungsprüfung ausgeglichen werden, wenn diese für das Bestehen der Abschlussprüfung ausschlaggebend sein kann. Diese muss bei der zuständigen IHK beantragt werden.

Das Ergebnis der Ergänzungsprüfung zählt einfach und das bisherige aus dem Prüfungsbereich der GAP 2 doppelt.

Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung (GAP 1)

Prüfungszeit:	90 Minuten
Punkte:	100
Termine:	Februar / März bzw. September
Aufgaben:	ca. 70 % ungebunden und 30 % gebunden

Prüfungsbereich: Konten führen und Anschaffungen finanzieren

Anteil in %

1. Gebiet	Liquidität sicherstellen	ca. 30
2. Gebiet	Vermögen bilden mit Sparformen	ca. 35
3. Gebiet	Konsumentenkredite anbieten und Abschlüsse vorbereiten	ca. 35

Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung (GAP 2)

Punkte:	je Prüfungsbereich 100 Punkte
Termine:	April / Mai bzw. November
Aufgaben:	Bankbetriebslehre: ca. 70 % ungebunden und 30 % gebunden Wirtschafts- und Sozialkunde: 100 % gebunden

Prüfungsbereich: Vermögen aufbauen und Risiken absichern 90 Minuten

Anteil in %

1. Gebiet	Vermögen bilden mit Wertpapieren	ca. 75
2. Gebiet	Zu Vorsorge und Absicherung informieren	ca. 25

Prüfungsbereich: Finanzierungsvorhaben begleiten 90 Minuten

Anteil in %

1. Gebiet	Baufinanzierungen vorbereiten und bearbeiten	ca. 50
2. Gebiet	An gewerblichen Finanzierungen mitwirken	ca. 50

Prüfungsbereich: Wirtschafts- und Sozialkunde 60 Minuten

Anteil in %

1. Gebiet	Der Ausbildungsbetrieb und arbeits- und sozialrechtliche Rahmenbedingungen	ca. 30
2. Gebiet	Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht	ca. 25
3. Gebiet	Wirtschaftsordnung und Wirtschaftspolitik	ca. 45

Prüfungsbereich: Kunden beraten (separater Termin)

Auswahl aus zwei Fällen
15 Minuten Vorbereitungszeit
30-minütiges Beratungsgespräch als Gesprächssimulation

Inhaltsverzeichnis

1	Prüfungsbereich: „Kunden beraten“	8
1.1	Nachzuweisende Kompetenzen im Kundenberatungsgespräch	8
1.2	Ablauf der mündlichen Prüfung „Kunden beraten“	9
1.3	Hinweise zur Durchführung des Kundenberatungsgesprächs	11
1.4	Bogen zur Bewertung des Kundenberatungsgesprächs	13
1.5	Kundenberatungsgespräche führen	14
1.5.1	Konten führen	15
	1. Situation „Kontoeröffnung Neukunde“	15
	2. Situation „Reisezahlungsmittel“	18
	3. Situation „Kontoeröffnung für einen Minderjährigen“	21
	4. Situation „Kontoumstellung Hochzeit“	24
	5. Situation „Vermögenswirksame Leistungen“	27
	6. Situation „Sparkontoeröffnung für einen Minderjährigen“	30
	7. Situation „Vermögen bilden mit Sparformen“	33
	8. Situation „Bausparvertrag“	36
1.5.2	Anschaffungen finanzieren	39
	9. Situation „Pkw-Finanzierung“	39
	10. Situation „Finanzierung“	42
	11. Situation „dauerhafte Überziehung des Dispositionskredits“	45
1.5.3	Vermögen aufbauen	48
	12. Situation „Geldanlage in Wertpapieren“	48
	13. Situation „Sparen mit Wertpapieren“	51
1.5.4	Risiken absichern	54
	14. Situation „Altersvorsorge“	54
	15. Situation „Absicherung der Familie“	57
1.5.5	Baufinanzierungsvorhaben im Privatkundengeschäft begleiten	60
	16. Situation „Kauf eines Hauses“	60
	17. Situation „Neubau“	63
	18. Situation „Kauf einer Eigentumswohnung“	66

2	Mündliche Ergänzungsprüfung	69
2.1	Bestehensregelung der Abschlussprüfung	70
2.2	Beispiele zur Bestehensregelung	71
2.3	Vorbereitung auf die Ergänzungsprüfung	78
2.4	Beispiele für Ergänzungsprüfungen	79
2.4.1	Prüfungsbereich „Vermögen aufbauen und Risiken absichern“	79
2.4.2	Prüfungsbereich „Finanzierungsvorhaben begleiten“	81
2.4.3	Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“	83

1 Prüfungsbereich: „Kunden beraten“

1.1 Nachzuweisende Kompetenzen im Kundenberatungsgespräch

Das Beratungsgespräch ist eine **30-minütige Gesprächssimulation**.

In dieser müssen Sie neben Ihren **kommunikativen Fähigkeiten** zeigen, dass Sie ...

- Beratungsgespräche ganzheitlich, systematisch, situationsgerecht und zielorientiert durchführen,
- sich kundenorientiert verhalten,
- analoge und/oder digitale Hilfsmittel kundenorientiert einsetzen,
- den Kunden über Nutzen und Konditionen von Bankleistungen sowie Einhaltung rechtlicher Regelungen informieren,
- auf Einwände eingehen,
- Kundenfragen beantworten,
- ganzheitliche Kundenbedarfe erkennen und ansprechen,
- fachliche Hintergründe und Zusammenhänge berücksichtigen,
- Gesprächsabschlüsse kundenorientiert gestalten

können.



1.2 Ablauf der mündlichen Prüfung „Kunden beraten“

Ablauf der mündlichen Prüfung „Kunden beraten“

Vorbereitung zu Hause

■ Anlage einer Beratermappe

- In diese können Sie alle Unterlagen, die in der täglichen Beratungspraxis genutzt werden, z. B. Flyer, Broschüren, Beratungsleitfäden, Produktinformationsblätter, Formulare, mit Preis- und Leistungsverzeichnis, legen.
- Sie können diese in analoger oder digitaler Form, z. B. mit Tablets, Pads, Laptops, führen.
- Sortieren Sie die Unterlagen nach Tätigkeiten/Themen.
- Informieren Sie sich besonders nach einem Jahreswechsel über rechtliche Änderungen.

■ Bringen Sie folgende Unterlagen mit:

- Einladungsschreiben
- Personalausweis
- Namensschild
- Beratermappe
- Stifte
- Notizblock
- Taschenrechner

■ Achten Sie auf ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild und angemessene Kleidung!

ratsam: Handy ausschalten

Vorbereitung des Kundenberatungsgesprächs

15 Minuten Vorbereitungszeit inkl. Fallauswahl

■ Ablauf des Prüfungstags

- Begrüßung
- Vorstellung des Prüfungsausschusses
- Gesundheitsfrage
- kurze Darstellung des Prüfungsablaufs
- Fallauswahl aus zwei vorgelegten Tätigkeitsbereichen¹...

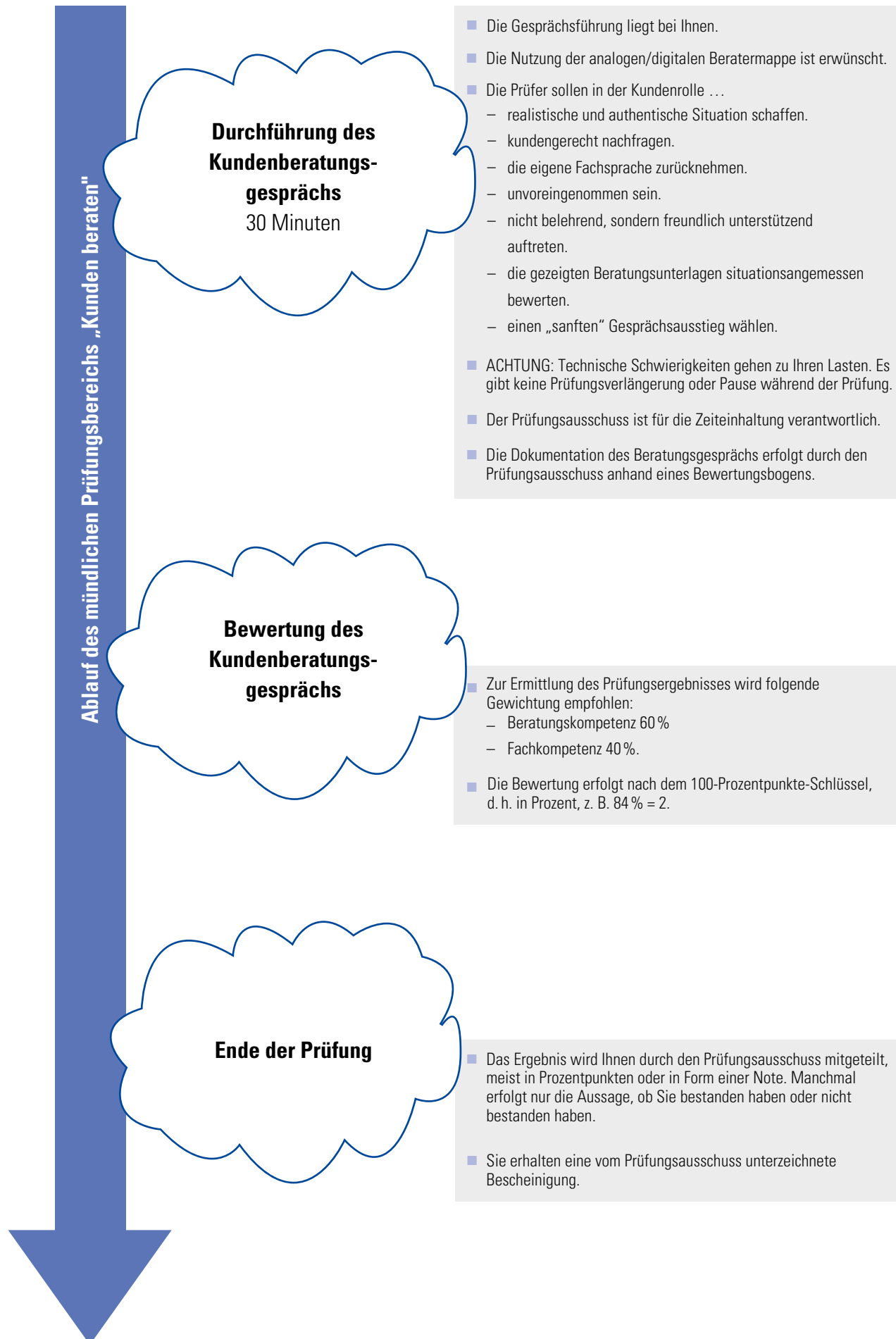
1. Konten führen
2. Anschaffungen finanzieren
3. Vermögen aufbauen
4. Risiken absichern
5. Baufinanzierungsvorhaben im Privatkundengeschäft begleiten

nicht erlaubte
Fallkombinationen
1 und 3
2 und 5

Die Aufgabenstellung muss nicht zwingend zu einem Produktvorschlag führen.

- Die Nutzung der analogen/digitalen Beratermappe ist erlaubt.
- Achtung: Sie dürfen keinen Kontakt mit Außenstehenden aufnehmen!

¹ Herausgeber Bundesinstitut für Berufsbildung (BiBB) „Ausbildung gestalten – Bankkaufmann/Bankkauffrau“, Bonn, 2020, S. 96



1.3 Hinweise zur Durchführung des Kundenberatungsgesprächs

In einem Kundenberatungsgespräch müssen Sie den **individuellen Beratungsbedarf** des Kunden erkennen. Es ist wichtig, dass Sie den Beratungsanlass wahrnehmen und an den Kunden aktiv herantreten.

Sie sollten den Kunden objektiv über Vor- und Nachteile der verschiedenen Produkte aufklären und umfassend, d. h. durch ausführliche Informationen über Produktmerkmale, beraten. Dieses setzt voraus, dass Sie die persönlichen Rahmenbedingungen des Kunden analysieren, die Kundenbedürfnisse bzw. Kundenwünsche erkennen, die Produktmerkmale beherrschen und beurteilen, um anschließend für den Kunden ein passendes Produkt auszuwählen.

Neben **fachlichen Kompetenzen**, die Sie mithilfe der Prüfungsvorbereitungsbücher GAP 1 und GAP 2 auffrischen sollten, sind auch die **Verhaltensaspekte** im Kundenberatungsgespräch von großer Wichtigkeit. Hierzu zählen eine angenehme Gesprächsatmosphäre, die Gesprächsstruktur, Ihr Erscheinungsbild, Ihr sprachlicher Ausdruck und Ihre Körpersprache.

Aus den zuvor genannten Anforderungen ergibt sich, dass das Kundenberatungsgespräch von Ihnen intensiv vorbereitet werden muss.

Bevor der Prüfungsbereich „Kunden beraten“ ansteht, müssen Sie sich zu Hause umfassend vorbereiten. Zunächst muss eine analoge und/oder digitale **Beratermappe** mit den erforderlichen Broschüren, Formularen, aktuellen Preisen und Konditionen von Ihnen angelegt bzw. auf Vollständigkeit und Aktualität kontrolliert werden. Des Weiteren müssen Sie fachliche Kenntnisse erwerben, auffrischen bzw. vertiefen. Besonders zum Jahreswechsel werden die Kreditinstitute oft mit Änderungen konfrontiert, z. B. Höhe des Kindergelds, Fördermaßnahmen und steuerliche Rahmenbedingungen.

Bereits in der **15-minütigen Vorbereitungszeit** und während des Gesprächs sollten Sie unnötige Störungen und Unterbrechungen, z. B. durch ein klingelndes Handy, vermeiden.

Die **Durchführung eines Kundenberatungsgesprächs** erfolgt zielorientiert. Dabei bedeutet ein systematischer Gesprächsaufbau aber nicht, dass die Gesprächsführung mit dem Kunden schematisch verlaufen soll, dafür sind die Kunden und die Beratungssituationen viel zu unterschiedlich.

Eine Gesprächsstruktur bietet einen roten Faden, an welchem Sie sich orientieren sollten. So können Sie sich besser auf den Kunden einstellen, ohne das Ziel, den bedarfsorientierten Verkauf eines Produkts, aus den Augen zu verlieren.

Ein Beratungsgespräch kann in verschiedene Phasen unterteilt werden. Die IHK-Prüfung lehnt sich dabei an der **KIV-Formel** (Kontaktphase, Informations- und Analysephase sowie Verkaufsphase) an.

- Das Ziel der **Kontaktphase** ist die Schaffung einer positiven Gesprächsatmosphäre. Diese erreichen Sie, indem Sie sich persönlich vorstellen, den Kunden mit Namen ansprechen, den Blickkontakt halten und auf ein authentisches Kontaktthema, z. B. auf die Geburt eines Kindes oder einen Umzug, eingehen. Der erste Eindruck, der abhängig ist von Ihrem Erscheinungsbild, Ihrer Körpersprache und Ihrer Sprache, stellt die Weichen für das Gespräch.



- Die **Informations- und Analysephase** hat zum Ziel, den genauen Kundenwunsch zu ermitteln. Dazu erfragen und analysieren Sie die offenen, aber auch die versteckten (latenten) Bedürfnisse des Kunden. In dieser Phase ist es besonders wichtig, dass Sie zu Beginn ausreichend viele offene Fragen stellen, dem Kunden konzentriert zuhören, ihn ausreden lassen, offene Fragen klären und das bisherige Gespräch zusammenfassen. Vermeiden Sie Fachwörter bzw. fachspezifische Formulierungen, die der Kunde nicht versteht.
- In der anschließenden **Verkaufsphase** unterbreiten Sie dem Kunden ein bedarfsgerechtes Angebot, überzeugen diesen von seinem individuellen Nutzen des Produkts, gehen verständnisvoll auf eventuelle Einwände ein und erkennen weitere Beratungs- und Verkaufschancen. Nutzen Sie dazu einfache, verständliche und zum Kundenwunsch passende Verkaufshilfen und Übersichten.

In den im Buch abgedruckten Gesprächsleitfäden wurde die Verkaufsphase zur besseren Strukturierung zusätzlich in Angebots- und Abschlussphase unterteilt.

1.4 Bogen zur Bewertung des Kundenberatungsgesprächs

Anhand des folgenden Bewertungsbogens können Sie die Bewertungskriterien des Kundenberatungsgesprächs nachvollziehen. Dieser eignet sich darüber hinaus hervorragend zur Einschätzung Ihrer Gespräche in der Prüfungsvorbereitungsphase.

Bewertungsbogen Kundenberatungsgespräch				
Tätigkeit: Situation:				
Verhaltenskompetenz				Beobachtungen
Kontaktverhalten und Auftreten	☺	☐	☹	
Der Prüfling ...				
☐ nimmt Blickkontakt auf und hat eine offene, dem Kunden zugewandte Körperhaltung.				
☐ begrüßt den Kunden freundlich.				
☐ spricht den Kunden mit Namen an.				
☐ stellt einen Bezug zum Gesprächsanlass her und initiiert ein „Warming-up“.				
☐ schafft eine angenehme Atmosphäre.				
☐ stellt sich selbst und ggf. sein Kreditinstitut vor.				
☐ setzt analoge und/oder digitale Hilfsmittel ein.				
Informations- und Analyseverhalten	☺	☐	☹	
Der Prüfling ...				
☐ stellt offene Fragen zum Anliegen des Kunden.				
☐ erfragt und analysiert die Kundenbedürfnisse.				
☐ führt das Kundenberatungsgespräch situationsbezogen und ergebnisorientiert.				
☐ hört konzentriert zu und lässt den Kunden ausreden.				
☐ fasst die wesentlichen Fakten des Kunden zusammen.				
☐ klärt ab, ob der Kunde noch Fragen, Anmerkungen oder Ergänzungen hat.				
Verkaufsverhalten	☺	☐	☹	
Der Prüfling ...				
☐ unterbreitet ein bedarfsgerechtes Angebot.				
☐ visualisiert anschaulich und kundenindividuell.				
☐ überzeugt mit zur Kundensituation passenden Argumenten.				
☐ kann mit Einwänden umgehen.				
☐ schließt das Kundengeschäft ab; vereinbart ggf. einen Folgetermin.				
☐ nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen.				
Fachkompetenz	☺	☐	☹	
Der Prüfling ...				
☐ nennt Konditionen und gesetzliche/vertragliche Regelungen.				
☐ erklärt Fachbegriffe für den Kunden verständlich.				
☐ erteilt Informationen richtig und vollständig.				

1.5 Kundenberatungsgespräche führen

Im Folgenden finden Sie zu den verschiedenen Tätigkeitsbereichen mögliche realitätsnahe Prüfungssituationen. Wenn in den Fallsituationen von langjährigen Kunden gesprochen wird, bezieht sich diese Perspektive auf Ihr Kreditinstitut und nicht zwingend auf Ihre persönliche Beziehung zu den Kunden.

Bitte erstellen Sie zunächst als Vorbereitung auf das Gespräch einen Gesprächsleitfaden! Ein mögliches Beispiel dazu finden Sie jeweils im Lösungsteil. Es handelt sich dabei nicht um eine Checkliste, da jedes Gespräch kundenindividuell ist. Andere Ideen sind auch denkbar und willkommen.

Die möglichen Gesprächsleitfäden im Lösungsteil sind institutsübergreifend formuliert. Berücksichtigen Sie bei Ihrer Vorbereitung die Besonderheiten Ihres Kreditinstituts!

Anschließend ist es ratsam, dieses Gespräch mit einem Mitauszubildenden oder Freund oder Arbeitskollegen oder Familienmitglied durchzuführen. Dazu finden Sie zu jeder Situation Informationen zur Kundenrolle im Lösungsteil.



Zeichnen Sie Ihr Gespräch als Video auf und nutzen Sie dieses gemeinsam mit dem „Kunden“ zur anschließenden Bewertung des Gesprächs.

Diese Vorgehensweise hat die Vorteile, dass Sie ...

- sich selbst sehen und feststellen können, wie Sie im Beratungsgespräch wirken.
- Ihre eigene Mimik, Gestik und Freundlichkeit erkennen können.
- sich selbst einschätzen können mit Ihren Stärken und Schwächen.
- auch auf den ersten Blick nicht wahrgenommene Gesichtspunkte durch das Anschauen des Videos erkennen können.
- die Rückmeldungen Ihres „Kunden“ besser nachvollziehen können.
- Ihre Selbsteinschätzung und die Fremdeinschätzung Ihres „Kunden“ ergänzt wird um eine objektivere Abbildung der Situation.
- die Simulation ernster empfinden und diese damit der Prüfungssituation ähnlicher wird.

[illegible]

15

Wie gestalte ich das Gespräch?

(Hinweis: Die Phasen sind häufig nicht trennscharf abzugrenzen!)

Kontaktphase

Informations- und Analysephase

[illegible]

Verkaufsphase

Angebotsphase

Abschlussphase

Bewertungsbogen Kundenberatungsgespräch

Tätigkeit: Konten führen
Situation: Kontoeröffnung Neukunde

Verhaltenskompetenz				Beobachtungen
Kontaktverhalten und Auftreten				
Der Prüfling ...	☺	☺	☹	
■ nimmt Blickkontakt auf und hat eine offene, dem Kunden zugewandte Körperhaltung.				
■ begrüßt den Kunden freundlich.				
■ spricht den Kunden mit Namen an.				
■ stellt einen Bezug zum Gesprächsanlass her und initiiert ein „Warming-up“.				
■ schafft eine angenehme Atmosphäre.				
■ stellt sich selbst und ggf. sein Kreditinstitut vor.				
■ setzt analoge und/oder digitale Hilfsmittel ein.				
Informations- und Analyseverhalten				
Der Prüfling ...	☺	☺	☹	
■ stellt offene Fragen zum Anliegen des Kunden.				
■ erfragt und analysiert die Kundenbedürfnisse.				
■ führt das Kundenberatungsgespräch situationsbezogen und ergebnisorientiert.				
■ hört konzentriert zu und lässt den Kunden ausreden.				
■ fasst die wesentlichen Fakten des Kunden zusammen.				
■ klärt ab, ob der Kunde noch Fragen, Anmerkungen oder Ergänzungen hat.				
Verkaufsverhalten				
Der Prüfling ...	☺	☺	☹	
■ unterbreitet ein bedarfsgerechtes Angebot.				
■ visualisiert anschaulich und kundenindividuell.				
■ überzeugt mit zur Kundensituation passenden Argumenten.				
■ kann mit Einwänden umgehen.				
■ schließt das Kundengeschäft ab; vereinbart ggf. einen Folgetermin.				
■ nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen.				
Fachkompetenz				
Der Prüfling ...	☺	☺	☹	
■ nennt Konditionen und gesetzliche/vertragliche Regelungen.				
■ erklärt Fachbegriffe für den Kunden verständlich.				
■ erteilt Informationen richtig und vollständig.				

(Hinweis: Die Phasen sind häufig nicht trennscharf abzugrenzen!)

[illegible]

Angebotsphase

Bewertungsbogen Kundenberatungsgespräch

Tätigkeit: Konten führen
Situation: Reisezahlungsmittel

Verhaltenskompetenz				Beobachtungen
Kontaktverhalten und Auftreten	☺	☺	☹	
Der Prüfling ...				
■ nimmt Blickkontakt auf und hat eine offene, der Kundin zugewandte Körperhaltung.				
■ begrüßt die Kundin freundlich.				
■ spricht die Kundin mit Namen an.				
■ stellt einen Bezug zum Gesprächsanlass her und initiiert ein „Warming-up“.				
■ schafft eine angenehme Atmosphäre.				
■ stellt sich selbst und ggf. sein Kreditinstitut vor.				
■ setzt analoge und/oder digitale Hilfsmittel ein.				
Informations- und Analyseverhalten	☺	☺	☹	
Der Prüfling ...				
■ stellt offene Fragen zum Anliegen der Kundin.				
■ erfragt und analysiert die Bedürfnisse der Kundin.				
■ führt das Kundenberatungsgespräch situationsbezogen und ergebnisorientiert.				
■ hört konzentriert zu und lässt die Kundin ausreden.				
■ fasst die wesentlichen Fakten der Kundin zusammen.				
■ klärt ab, ob die Kundin noch Fragen, Anmerkungen oder Ergänzungen hat.				
Verkaufsverhalten	☺	☺	☹	
Der Prüfling ...				
■ unterbreitet ein bedarfsgerechtes Angebot.				
■ visualisiert anschaulich und kundenindividuell.				
■ überzeugt mit zur Kundensituation passenden Argumenten.				
■ kann mit Einwänden umgehen.				
■ schließt das Kundengeschäft ab; vereinbart ggf. einen Folgetermin.				
■ nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen.				
Fachkompetenz	☺	☺	☹	
Der Prüfling ...				
■ nennt Konditionen und gesetzliche/vertragliche Regelungen.				
■ erklärt Fachbegriffe für die Kundin verständlich.				
■ erteilt Informationen richtig und vollständig.				