



MERKBLATT

DURCHFÜHRUNG DER MÜNDLICHEN PRÜFUNG IN DEN PRÜFUNGSBEREICHEN „FALLBEZOGENES FACHGESPRÄCH“ UND „KUNDENBERATUNGSGESPRÄCH“ IM AUSBILDUNGSBERUF „KAUFMANN/-FRAU FÜR VERSICHERUNG UND FINANZEN

(Änderung der Verordnung vom 27. Mai 2014)

Die Ausbildungsabschlussprüfung – und damit auch deren mündlicher Teil – wird vom Prüfungsausschuss der IHK Heilbronn-Franken abgenommen. Zur Prüfung hat der Prüfling sein **Berichtsheft** (Ausbildungsnachweis) und seinen **Personalausweis** mitzubringen.

Nachfolgend wird der Ablauf der einzelnen Prüfungsbereiche kurz dargestellt:

FALLBEZOGENES FACHGESPRÄCH:

Fachgespräch	15 Minuten
Grundlage:	ein Report (Auswahl durch Prüfungsausschuss)

Der Prüfungsausschuss führt auf Grundlage eines Reportes mit dem Prüfling ein Fachgespräch, in dem er zeigen soll, dass er komplexe praxisbezogene Aufgaben bearbeiten, seine Vorgehensweise begründen und Problemlösungen in der Praxis erarbeiten, Hintergründe und Schnittstellen erläutern und Ergebnisse bewerten kann. Neben der konkreten Aufgabe, wird auch die damit verbundene Wahlqualifikationseinheit zugrunde gelegt.

SIMULIERTES KUNDENBERATUNGSGESPRÄCH:

Vorbereitung	15 Minuten
Kundenberatungsgespräch	20 Minuten
Grundlage:	eine von zwei Wahlaufgaben

In diesem Teil der Prüfung soll der Prüfling zeigen, dass er Gespräche mit Kunden situationsbezogen vorbereiten, verkaufsorientiert führen und auf Kundenargumente angemessen reagieren kann. Die in der Anmeldung genannte Sparte und die damit verbundenen betrieblichen Ausbildungsschwerpunkte werden hierfür zugrunde gelegt. Vor- und nachgelagerte Funktionen können im Kundengespräch ebenfalls angesprochen werden. Im Prüfungsraum bekommt der Prüfling zwei schriftlich formulierte praxisbezogene Aufgaben zur Auswahl vorgelegt. Der Prüfling wählt eine der beiden ihm zur Wahl gestellten Aufgaben aus, die er zunächst **15 Minuten** lang für das anschließende Beratungsgespräch **vorbereitet**.

Schwerpunkt der Prüfung ist der vom Prüfling ausgewählte und zuvor bearbeitete Handlungsfall. Ein Mitglied des Prüfungsausschusses wird durch den Prüfling zum ausgewählten Thema als Kunde beraten. Zum Gespräch kann der Prüfling die Notizen heranziehen, die er sich zuvor in der Vorbereitungszeit gemacht hat.

Als Hilfsmittel sind die im Unternehmen üblichen Beratungsmaterialien (z.B. Bedingungswerk) mitzubringen. Sofern ein Laptop dazugehört, können Eingaben, die den „Prüfungskunden“ betreffen, im Rahmen der Vorbereitungszeit eingegeben werden. Mobiltelefone sind zum Prüfungsbeginn unaufgefordert auszuschalten.