

Beobachtung und Bewertung im Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Vor- und Zuname der zu prüfenden Person:

Nummer der zu prüfenden Person:

Datum der Prüfung (TT.MM.JJJJ):

Beginn der Prüfung (HH:MM):

Ende der Prüfung (HH:MM):

Zugrundeliegendes Gebiet (Kundenbedarfsfeld) laut Prüfungsanmeldung:

- Absicherung von Wohnen und Wohneigentum
- Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung
- Absicherung von Mobilität und Reisen
- Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege
- Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung
- Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung
- Absicherung von Nicht-Privatkunden

Notieren Sie während des Kundengesprächs möglichst nachvollziehbar und ausreichend detailliert konkretes Verhalten und getätigte Aussagen der zu prüfenden Person, die für die spätere Bewertung relevant sind.

Zur Nachvollziehbarkeit der Bewertung ordnen Sie Ihre chronologischen Notizen in der rechten Spalte den entsprechenden Bewertungs-Kategorien zu.

Notizen	Zuordnung Kategorie (1.1 – 3.3)

Bewertungsblatt

Bitte bewerten Sie auf der Basis Ihrer Beobachtungen die Leistung der zu prüfenden Person. Bitte nutzen Sie dafür die Positiv-Negativ-Liste. Kreuzen Sie den entsprechenden Leistungsbereich an und tragen Sie die erreichten Punkte ein.

- | | | | | | | | | | | | |
|----------|-------------------------------------------------|----------|------------------------------------|----------|----------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | den Anforderungen im besonderen Maß entspricht. | 2 | den Anforderungen voll entspricht. | 3 | den Anforderungen im Allgemeinen entspricht. | 4 | zwar Mängel aufweist, aber im Ganzen den Anforderungen noch entspricht. | 5 | den Anforderungen nicht entspricht, jedoch erkennen lässt, dass gewisse Grundkenntnisse vorhanden sind. | 6 | den Anforderungen nicht entspricht und bei der selbst Grundkenntnisse fehlen. |
|----------|-------------------------------------------------|----------|------------------------------------|----------|----------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------|

Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen	Eine Leistung, die/.*	Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	6		
Kategorie 1: Systematische und zielorientierte Gesprächsführung								
1.1 Gestaltet eine individuelle Gesprächseröffnung unter Berücksichtigung der Fallvorgabe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.2 Strukturiert das weitere Gespräch logisch nachvollziehbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.3 Führt das Gespräch verständlich, insbesondere in Bezug auf die Risikosituation, die Prioritäten und die Lösungsvorschläge.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.4 Verhält sich durchgängig kundenorientiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<i>Notizen</i>								
Kategorie 2: Ganzheitliche Berücksichtigung der Interessen des Kunden								
2.1 Veranschaulicht anhand der Kundensituation die Risiken im Kundenbedarfswelt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2.2 Begründet und vereinbart sinnvolle Prioritäten innerhalb des Kundenbedarfswelt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2.3 Zeigt im priorisierten Thema individuelle Versorgungslücken auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2.4 Begründet bedarfsgerechte Lösungsvorschläge.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2.5 Erläutert ggf. die weiteren Schritte zur Vertragsschließung nachvollziehbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<i>Notizen</i>								
Kategorie 3: Situatives Handeln								
3.1 Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden / der Kundin konstruktiv auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.2 Setzt Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.3 Spricht über das Kundenbedarfswelt hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<i>Notizen</i>								

* Diese Unterkategorie war nicht Gegenstand des Gesprächs, weil diese sich aus dem natürlichen Gesprächsverlauf nicht ergeben hat und deshalb nicht bewertbar ist. In diesem Fall bitte „./.“ eintragen.

Bereich	Punkte (0 – 100)	Gewichtung	Ergebnis (Punkte × Gewichtung)
Kategorie 1			
Kategorie 2			
Kategorie 3			

Gesamtpunkte (0 – 100)
 (Summe aus Spalte Ergebnis)

Die Bewertungskriterien (siehe Seite 3) und deren obige Gewichtung sind ein Vorschlag. Mit ihrer Unterschrift bestätigen die Prüfenden, dass sie diesen Vorschlag nach eingehender Erörterung übernehmen.

Eine Abweichung ist zulässig, sofern diese im Folgenden begründet wird:

 Ort, Datum

 Unterschrift Arbeitgebervertretung,
 Unterschrift Arbeitnehmervertretung,
 Unterschrift Lehrkraft

100 – 92 Punkte
 Note 1 = sehr gut

91 – 81 Punkte
 Note 2 = gut

80 – 67 Punkte
 Note 3 = befriedigend

66 – 50 Punkte
 Note 4 = ausreichend

49 – 30 Punkte
 Note 5 = mangelhaft

29 – 0 Punkte
 Note 6 = ungenügend