

Kaufmännische Grundbildung / Privatversicherung / Berufspraxis mündlich (BiVo 2012)
 Bewertung der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen

Name, Vorname der lernenden Person / Kand.-Nr. _____

Methodenkompetenzen gem. LLD	Themen	Beurteilungsgesichtspunkte	Positiv				Negativ				Bemerkungen	
				3	2	1	0					
	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	2.1.1 Informationen beschaffen	Sammelt weitere Informationen zur Kundensituation					Hat nicht alle relevanten Informationen erfasst				
			2.2 Vernetztes Denken und Handeln	2.2 Abläufe verständlich darlegen	Klare Linie und Struktur erkennbar					Keine Linie und Struktur erkennbar		
	Logischer Aufbau							Lässt sich aus dem Konzept bringen				
Springt nicht zwischen Themen hin und her. Roter Faden durchs ganze Gespräch erkennbar.							Wechselt rasch und sprunghaft. Verliert roten Faden während des Gesprächs.					
2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln	2.3.1 Situation analysieren	Fühlt sich in das Kundenbedürfnis ein und erkennt die Kaufmotive des Kunden.					Hat kein Verständnis für Kundenbedürfnis und holt die Kaufmotive des Kunden nicht ab.					
		Stellt geeignete Fragen um Anliegen des Kunden abzuholen (Fragetechniken: offene Fragen etc.)					Versucht dem Kunden „irgend etwas“ zu verkaufen					
2.3.2 Lösungsvorschläge ausarbeiten	2.3.2 Lösungsvorschläge ausarbeiten	Zeigt systematisch Schritt für Schritt die Lösung auf. Unterstützt den Kunden bei der Entscheidungsfindung.					Systematische Lösung nicht erkennbar. Hemmt Entscheidungsfindung.					
		Zeigt dem Kunden den Nutzen auf und legt plausible Lösungsvorschläge dar.					Belehrt den Kunden oder zeigt keinen Nutzen auf; Lösungsvorschläge fehlen.					
2.4 Wirksames Präsentieren	2.4.1 Visualisiert das Gesprochene	Visualisiert das Prüfungsgespräch mit Skizzen, Notizen etc. Diese unterstützen die Argumentation.					Keine Skizzen, Notizen etc. eingesetzt. Notizen stimmen nicht mit dem Gesprochenen überein.					
		Der Kunde kann dem Berater in seinen Ausführungen folgen. Hilfsmittel sind lesbar.					Fixiert auf Hilfsmittel. Hilfsmittel nicht lesbar.					
TOTAL PUNKTE (max. 15 Punkte)												

Sozial-/Selbstkompetenzen gem. LLD	Themen	Beurteilungsgesichtspunkte	Positiv				Negativ				Bemerkungen	
				3	2	1	0					
	3.2 Kommunikationsfähigkeit	3.2.1 Aussagen aufnehmen und integrieren	Geht gut auf Fragen ein					Ignoriert Fragen				
			Lässt Gesprächspartner ausreden					Fällt Gesprächspartner ins Wort				
		3.2.2 Mündlicher Ausdruck	Spricht mit korrekter, adressatengerechter, Sprache, vermeidet Fachwörter oder erklärt diese					Verwendet Abkürzungen und Fachsprache, erklärt die Fachwörter nicht				
Angemessene Lautstärke							Spricht leise					
Einfache, prägnante Sätze						Keine Zusammenhänge, komplizierte, verschachtelte Sätze						
3.4 Umgangsformen	3.4.1 Situationsgerechtes Verhalten	Deutliche Aussprache					Undeutliche Aussprache					
		Positive Grundeinstellung					Negative Grundhaltung					
		Schafft gute Atmosphäre, aufgeweckt ohne zu übertreiben					Kann sich nicht in Kunden einfühlen					
	3.4.2 Umgang mit Gesprächspartner	Angenehmer Blickkontakt					Kein Blickkontakt, starrt Kunde an					
Begrüsst Kunde mit Namen und stellt sich vor						Beginnt einfach das Verkaufsgespräch						
Freundliche Verabschiedung des Kunden, ist höflich und zuvorkommend						Unhöflich, kühl						
							Desinteressiert					
TOTAL PUNKTE (max. 15 Punkte)												

3 Punkte: Erwartungen/Ziele übertroffen / 2 Punkte: Erwartungen/Ziele vollumfänglich erreicht / 1 Punkt: Erwartungen teilweise erreicht / 0 Punkte: Erwartungen/Ziele nicht erreicht