

Qualifikationsverfahren kaufmännische Grundbildung Mündliche Prüfung (Berufspraxis mündlich) – Tipps und Infos für Kandidaten

Vorbereitung / Gesprächseinstieg

- Erscheinen Sie frühzeitig zur Prüfung und warten Sie vor dem Prüfungsraum. Sie werden von einem Experten in den Prüfungsraum gebeten.
- Sie haben 5 Minuten Zeit für die Vorbereitung. Es sind keine Unterlagen/Hilfsmittel erlaubt, Sie erhalten Schreibzeug und leere Blätter vor Ort für die Traktandenliste, Skizzen, grafische Darstellungen u.dgl.
- Das Prüfungsgespräch dauert 30 Minuten. Nützen Sie diese Zeit aus.
- Die Rollen werden bei Prüfungsbeginn bekannt gegeben. Nach der Vorstellung beginnen Sie das Prüfungsgespräch, d.h. Sie begrüssen den Experten in der Kundenrolle, bitten ihn, Platz zu nehmen und bieten ihm evtl. ein Glas Wasser an. Sie führen das Gespräch, d.h. Sie haben den Lead während des ganzen Prüfungsgesprächs. Beachten Sie, dass auch die Begrüssung und Verabschiedung des Kunden beurteilt wird. Das Formular für die Bewertungskriterien der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen können Sie auf der VBV-Webseite herunterladen: www.vbv.ch / Kurse und Prüfungen / Kauffrau/-mann EFZ / üK- und prüfungsrelevante Dokumente.
- Erstellen Sie eine Traktandenliste und den groben Gesprächsablauf. Überlegen Sie sich, ob Sie Skizzen/Grafiken vorbereiten oder während des Gesprächs zeichnen wollen. Überlegen Sie sich, für welches Thema ungefähr wie viel Zeit verwendet werden soll.
- Sie sind selbst für Ihr Zeitmanagement verantwortlich. Der protokollführende Experte wird Ihnen i.d.R. vor Beginn des Prüfungsgesprächs mitteilen, wann er Ihnen eine Zeitdurchsage macht (i.d.R. 5 Minuten vor Prüfungsende).
- Ein Experte ist während des ganzen Gesprächs in der Kundenrolle. Der andere erstellt das Prüfungsprotokoll und beteiligt sich nicht am Gespräch.

Während des Gesprächs

- Die Fallvorgabe enthält die wesentlichen Aufgaben. Sie enthält jedoch nicht alle Informationen zum Kundenbedarf. Stellen Sie deshalb fragen dazu, so dass Sie den Kunden bedarfsgerecht beraten können.
- Der Experte spielt den wohlwollenden Kunden, kann aber durchaus auch kritische Fragen stellen oder Einwände vorbringen. Er verharrt nicht bei einem Thema, wenn Sie nicht weiterwissen.
- Sie sollten den Stoff in Ihrem Prüfungsgebiet sehr gut kennen, so dass Sie sich während des Gesprächs genügend auf den Kunden konzentrieren. Hören Sie ihm stets aktiv zu.
- Das Prüfungsmodell ist der Praxis angenähert. Es gibt aber wesentliche Unterschiede. Einem Kunden werden in der Praxis die AVB weniger detailliert erklärt als es im Prüfungsgespräch erforderlich ist (z.B. auf Ausschlüsse muss detaillierter eingegangen werden). Im Weiteren können Sie natürlich keine Offerte mit Preisangabe unterbreiten, jedoch Varianten zum Deckungsbereich oder Zusatzversicherungen vorschlagen.
- Das Prüfungsgespräch soll ein Dialog sein. Machen Sie bei Ihren Ausführungen immer wieder eine Pause und sehen Sie den Kunden an. Sie geben ihm so die Möglichkeit, Rückfragen zu stellen. Wenn er sagt, dass er Ihre Ausführungen verstanden hat oder eine Frage zu einem anderen Thema hat, signalisiert er, dass Sie auf ein weiteres Thema eingehen sollten.