

Ausbildungsberuf Bankkaufmann/frau (AO 2020)

Einsetzen von Hilfsmitteln im Prüfungsbereich Kunden beraten

Für das Beratungsgespräch sind analoge und digitale vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel zuzulassen. Unter Hilfsmittel sind alle Informationen und Unterlagen zu verstehen, die in der täglichen Praxis von Kreditinstituten in Beratungsgesprächen – analog und digital – verwendet werden, z. B. Flyer, Tablets, Notebooks, Broschüren und Beratungsunterlagen (keine Schulunterlagen, Lehrbücher).

Als digitale Hilfsmittel dürfen lesbare, digitale Endgeräte (z. B. Notebooks oder Tablets) eingesetzt werden. Der Prüfling, der diese Endgeräte vertriebs- und beratungsunterstützend einsetzt, sollte insbesondere bei kleineren Displays darauf achten, dass die Lesbarkeit für den Prüferkunden in dem Beratungsgespräch gewahrt bleibt.

Beim Einsatz digitaler Hilfsmittel ist durch den Prüfling sicherzustellen, dass das Gerät zu Beginn der Prüfung voll einsatzfähig ist und die Gesprächsführung auch bei Dateneingaben und Rechenprozessen nicht abreißt. Die Risiken, die mit dem Einsatz digitaler Hilfsmittel in der Prüfung verbunden sind, trägt der Prüfling. Programmabsturz oder anderen technischen Probleme sind ein solches Risiko, über das sich ein Prüfling im Klaren sein muss. Das Prüfungsgespräch ist in solchen Fällen fortzusetzen; es kann keine Pause oder Wiederholung gewährt werden. Dies entspricht auch den realen Gegebenheiten.

Stand: 5. Mai 2022