

## Abschlussprüfung Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzanlagen (AO 2022)

### Hinweise zum Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Im Prüfungsbereich „**Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt**“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

- Kundengespräche systematisch und zielorientiert zu führen,
- die Interessen von Kundinnen und Kunden ganzheitlich zu berücksichtigen,
- auf Kundenfragen und -einwände einzugehen,
- analoge und digitale Medien gesprächsunterstützend einzusetzen und
- über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe zu erkennen und anzusprechen

Mit dem Prüfling wird ein Kundengespräch als Gesprächssimulation geführt, in der er die oben aufgeführten Anforderungen nachzuweisen hat. Die Dauer der Gesprächssimulation beträgt höchstens 15 Minuten.

### Vorbereitung des Kundengesprächs

Für die Gesprächssimulation stellt der Prüfungsausschuss dem Prüfling zwei praxisbezogene Aufgaben aus einem der unten genannten Gebiete - das Gebiet wird bei der Prüfungsanmeldung durch den Ausbildenden festgelegt - zur Auswahl. Folgende Gebiete kommen für die zur Auswahl gestellten Aufgaben in Betracht:

1. die Absicherung von Wohnen und Wohneigentum,
2. die Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung,
3. die Absicherung von Mobilität und Reisen,
4. die Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege,
5. die Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung,
6. die Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung oder
7. die Absicherung von Nicht-Privatkunden

Der Prüfling hat eine der Aufgaben auszuwählen. Für die Auswahl der Aufgabe und die Vorbereitung auf die Gesprächssimulation stehen ihm insgesamt 15 Minuten zur Verfügung. D. h., der Prüfling kann bis zum Ablauf der Vorbereitungszeit seine Auswahlentscheidung darüber treffen, welche der beiden Aufgaben er für das Kundengespräch vorbereitet.

## **Zugelassene Hilfsmittel**

Analoge oder digitale vertriebs- und gesprächsunterstützende Hilfsmittel sind zugelassen. Diese können vom Prüfling zur Prüfung mitgebracht und während der Vorbereitungszeit und im Kundengespräch genutzt werden. Unter Hilfsmittel sind alle Informationen und Unterlagen zu verstehen, die in der täglichen Praxis im Versicherungs- und Finanzgewerbe in Kundengesprächen – analog oder digital – verwendet werden.

## **Analoge Hilfsmittel**

Flyer, Broschüren und Beratungsleitfäden des Ausbildungsbetriebes können genutzt werden. Etwaige Ergänzungen der analogen Hilfsmittel in Form von Notizen müssen für den Prüferkunden sichtbar, zeigbar und für das Kundengespräch tatsächlich relevant sein.

## **Digitale Hilfsmittel**

Als digitale Hilfsmittel dürfen Notebooks, Tablets oder Laptops eingesetzt werden. Smartphones sind als digitale Hilfsmittel nicht zugelassen. Grundsätzlich ist der Datenzugriff nur auf digitale betriebsübliche Unterlagen gestattet, die in der täglichen Praxis in Kundengesprächen verwendet werden. Die gezielte Internetrecherche zur Lösung der praxisorientierten Aufgabe ist nicht zugelassen und kann bei Missachtung als Täuschungshandlung gewertet werden. Während des Kundengesprächs müssen die Geräte so auf dem Tisch aufgestellt werden, dass dem Prüferkunden Einblick auf den Bildschirm gewährt werden kann, sodass die Lesbarkeit für den Prüferkunden gewährleistet ist.

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 (Verbindungsprobleme, Programmabstürze etc.), die mit dem Einsatz digitaler Hilfsmittel in der Prüfung verbunden sind, trägt der Prüfling. Auch bei einem Programmabsturz oder Verbindungsproblemen wird das Prüfungsgespräch fortgesetzt. Es wird keine Pause gewährt und eine Wiederholung des Kundengesprächs ist auch nicht möglich. Dies entspricht auch den realen Gegebenheiten einer Kundenberatung. Ein Ausfall des digitalen Hilfsmittels führt jedoch nicht per se zu einer schlechteren Bewertung, wenn der Prüfling das Prüfungsgespräch fortsetzt.

## **ACHTUNG!**

Die IHK Kassel-Marburg kann **nicht** sicherstellen, dass an den jeweiligen Prüfungsorten eine **WLAN-Verbindung** zur Verfügung steht, bzw. ein Nutzungsrecht durch den Betreiber eingeräumt wird.