

Kaufmann/ Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen (AO 2022)

Einsetzen von Hilfsmitteln im Prüfungsbereich "Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt"

Für die Gesprächssimulation sind analoge und digitale vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel zugelassen. Unter Hilfsmittel sind alle Informationen und Unterlagen zu verstehen, die in der täglichen Praxis in Beratungsgesprächen – analog und digital – verwendet werden.

Zum Beispiel:

- Flyer
- Tablets ohne Internetzugang
- Notebooks ohne Internetzugang
- Broschüren
- Beratungsleitfäden
- Für den Verkauf/Beratung dienliche Unterlagen

Als digitale Hilfsmittel dürfen lesbare Endgeräte (z.B. Notebooks und Tablets ohne Internetzugang) 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.

Handys und Smartwatches sind an der Prüfung nicht erlaubt und müssen ausgeschaltet werden.