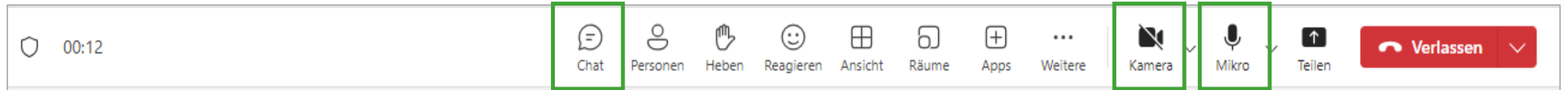


Qualifizierung für Prüfer:innen

DONNERSTAG, 11. APRIL 2024

Eine kurze Einführung in das Webinar mit MS-Teams



Bei Fragen oder Anregungen zwischendurch nutzen Sie gerne den **Chat**.

Schalten Sie bitte Ihr **Mikrofon stumm**

Bei Ihrem Redebeitrag aktivieren Sie wieder Ihr Mikrofon.
Danach schalten Sie es bitte selbst wieder stumm.

Eine kurze Einführung in das Webinar mit MS-Teams



Die Ansicht der geteilten Inhalte kann mit Hilfe von der Kombination aus Strg + Mausrädchen vergrößert und verkleinert werden.

Ziel der Veranstaltung

- wesentliche Änderungen zur Prüfung im neuen KVF kennen
- Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln in Kundenkontakt“
 - veränderte Anforderungen an Fallvorgabe und Prüfer:innenverhalten kennen
 - Beobachtungs- und Bewertungsbogen kennen und anwenden
- Prüfungsbereich „projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“
 - Bedeutung guter Prüfer:innenfragen für ein gute Prüfung kennen
 - Beobachtungs- und Bewertungsbogen kennen und anwenden





Ablauf

- Änderungen Prüfungsablauf und -durchführung
- Gestaltung einer Fallvorgabe für das Kundengespräch im Anschluss eine Fragerunde
- Vorstellung und Anwendung des BB-Bogens zum Kundengespräch im Anschluss eine Fragerunde, nachfolgend eine kurze Pause
- Empfehlungen für die Prüfer:innen sowie Vorstellung und Anwendung des BB-Bogens zum Fallbezogenen Fachgespräch im Anschluss eine Fragerunde

Die acht Veranstaltungen vom 30. Januar bis 11. April wurden geleitet durch



Prof. Dr. Sascha Fauler

☎ 02237 9915768
✉ sascha.fauler@googlemail.com



Martin Schellert

☎ 0251 702-910046
✉ m.schellert@lvm.de



Dorothea Schneider

☎ 089 922001-840
✉ dorothea.schneider@bww.de



Kai Uther

☎ 040 4124-3456
✉ kai.uther@signal-iduna.de

Informationen und Austausch
zu den mündlichen Prüfungsbereichen
der Abschlussprüfung

Wichtigste Änderungen im neuen Berufsbild KVF

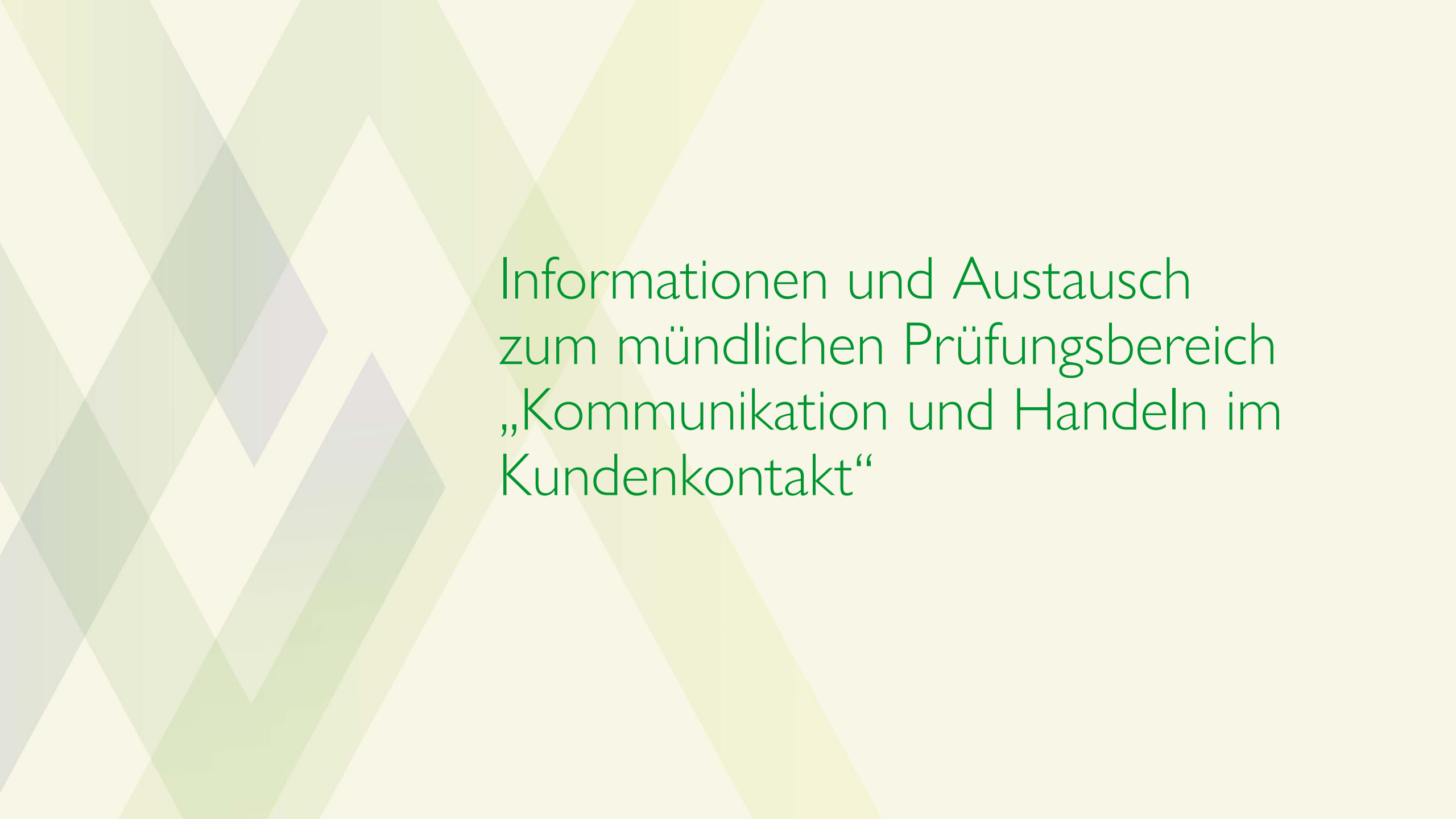
- Kundenbedarfsfelder statt Produkt-/Spartenorientierung
- Nachhaltigkeit und Digitalisierung
- Stärkung der Wahlqualifikationen
- verändertes Prüfungsverfahren
 - gestreckte Abschlussprüfung mit GAP 1 und GAP 2
 - geänderte Bestehensregeln und Konsequenzen für die MEP (Prüfungsrechner ist in der Entwicklung)
 - Modifizierung der mündlichen Prüfungsbereiche



Achtung:
Sommerprüfung 2024 wird KVF_alt und KVF_neu
Winterprüfung 2024/25: KVF_neu (ohne Wiederholer!)



Hinweis: Prüfungsorganisation obliegt den einzelnen IHKn mit ihren Prüfungsausschüssen



Informationen und Austausch
zum mündlichen Prüfungsbereich
„Kommunikation und Handeln im
Kundenkontakt“

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Änderungen und Ziele

Änderungen:

- Zweitgespräch statt Erstgespräch
- Wahl eines Kundenbedarfsfelds statt einer einzelnen Sparte im Vorfeld der Prüfung
- Kürzung von 20 auf 15 Minuten Gesprächszeit (Vorbereitungszeit weiterhin 15 Minuten)

Ziele:

- weniger Abprüfen einer „Standard-Kommunikation“ (z. B. Fragen zur Datenerhebung, Formvorschriften in einer Beratung abarbeiten)
- verstärktes Abprüfen von Kompetenzen der situativen und individuellen Kommunikation in Beratungssituationen



„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Fallvorgabe

- Keine zwei separaten Dokumente mehr für die zu prüfende Person und den/die Prüfer:in (bisher: Fallvorgabe = für zu prüfende Person / Legende = für Prüfer:in)
- neu: Fallvorgabe und Legende in einem ⇒ ab jetzt weiter Fallvorgabe genannt
- zwei Fallvorgaben zur Auswahl (bisher: Unterschied zwischen „Neukunde“ und „Bestandskunde“ – jetzt nicht mehr zwingend – er ist aber im Einzelfall weiterhin möglich)
- beide Fallvorgaben erhält die zu prüfende Person in die 15-minütigen Vorbereitungszeit und teilt am Ende dem Prüfungsausschuss die gewählte Fallvorgabe mit!
- die Fallvorgabe enthält eine ausführliche Datenerhebung, damit die „Standard-Kommunikation“ mit Standardfragen im Gespräch weitgehend entfallen können



Beispiele und Vorlagen: <https://kvf-guide.bww.de/pruefung/teil-2-kundengespraech/>

Fallvorgabe 1	Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen	BWV Bildungsverband
Vor einer Woche haben Sie Max Mustermann per Videotelefonie getroffen, um Ihre heutige Beratung zum Thema „Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen“ vorzubereiten.		
In diesem Gespräch hat Herr Mustermann den Gesprächsanlass für heute sowie seine Ziele und Wünsche folgendermaßen beschrieben:		
Gesprächsanlass		
<ul style="list-style-type: none">Bei einer Diskussion im Kollegenkreis waren sich die Beteiligten uneinig darüber, ob die Absicherung über die gesetzlichen Sozialsysteme ausreichend ist, wenn der Beruf dauerhaft nicht mehr ausgeübt werden kann oder wenn gar der Todestfall eintritt – nach Unfällen oder Krankheiten.Herr Mustermann war sich dabei zwar sicher, dass private Absicherungen notwendig sind und hat daher ja auch schon entsprechende Schritte eingeleitet – ist sich aber unsicher, ob er schon ausreichend vorgesorgt hat.		
Ziele und Wünsche		
<ul style="list-style-type: none">Seine gesamte Familie soll den heutigen Lebensstandard erhalten können, auch wenn er als Alleinverdienender ausfallen sollte.Auch das Reihenhaus soll in jedem Fall erhalten bleiben – also nicht aus finanziellen Zwängen heraus verkauft werden müssen.		
Zusätzlich haben Sie folgende Daten von Max Mustermann erfahren:		
Ihr Gesprächspartner heute		
Vor- und Nachname	Max Mustermann	
Bestandskunde	Noch kein Bestandskunde	
Geburtsdatum	21.05.1993	
Anschrift	Beegestraße 4, 12345 Musterdorf	
Wohnsituation	<ul style="list-style-type: none">ReihenhausWohneigentum seit 01.08.2022	
Kommunikationsdaten	<ul style="list-style-type: none">Telefon 0160 1234567E-Mail max.mustermann@domain.de	
Aktuelle(r) berufliche Tätigkeit/ Berufsstatus/ Arbeitgeber	<ul style="list-style-type: none">Industrie Kaufmann im ControllingAngestellterDr. Oetker	
Berufliche Perspektiven	Keine Veränderung in absehbarer Zeit	
Sonstige relevante Angaben zum Beruf	Vor ca. 10 Jahren mit der Ausbildung begonnen und seitdem ununterbrochen als Angestellter tätig	
Hobbys	<ul style="list-style-type: none">FamilienlebenMotorradfahren	
Einkommen brutto mtl.	3.200 €	
Einkommen netto mtl.	2.600 €	
Anzahl Gehälter	13,5	
Winter 2024/25	Martina Muster-Prüfung	Prüfungsnummer 0815 Seite 1 von 3

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

inhaltlicher Aufbau einer Fallvorgabe

- Auf Erstgespräch beziehen
- Gesprächsanlass sowie Ziele und Wünsche
⇒ diese sollen „Futter“ für mehrere Bedarfe innerhalb des KBF liefern
- persönliche/familiäre Daten vom/von Gesprächspartner:in (Prüfer-Kunde)
⇒ diese sollen „Futter“ für mehrere Bedarfe innerhalb des KBF liefern
- je nach KBF weitere erforderliche Daten (z. B. Fahrzeugdaten oder Daten zur Wohnsituation) sowie bestehende Versicherungen mit notwendigen Detaildaten
⇒ diese sollen genügend Spielraum innerhalb des KBF zur weiteren Bedarfsdeckung ermöglichen



Beispiele und Vorlagen: <https://kvf-guide.bvw.de/pruefung/teil-2-kundengespraech/>

Fallvorgabe 1	Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen	BWV Bildungsverband
Vor einer Woche haben Sie Max Mustermann per Videotelefonie getroffen, um Ihre heutige Beratung zum Thema „Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen“ vorzubereiten.		
In diesem Gespräch hat Herr Mustermann den Gesprächsanlass für heute sowie seine Ziele und Wünsche folgendermaßen beschrieben:		
Gesprächsanlass		
<ul style="list-style-type: none">Bei einer Diskussion im Kollegenkreis waren sich die Beteiligten einig darüber, ob die Absicherung über die gesetzlichen Sozialsysteme ausreichend ist, wenn der Beruf dauerhaft nicht mehr ausgeübt werden kann oder wenn gar der Todestfall eintritt – nach Unfällen oder Krankheiten.Herr Mustermann war sich dabei zwar sicher, dass private Absicherungen notwendig sind und hat daher ja auch schon entsprechende Schritte eingeleitet – ist sich aber unsicher, ob er schon ausreichend vorgesorgt hat.		
Ziele und Wünsche		
<ul style="list-style-type: none">Seine gesamte Familie soll den heutigen Lebensstandard erhalten können, auch wenn er als Alleinverdienender ausfallen sollte.Auch das Reihenhaus soll in jedem Fall erhalten bleiben – also nicht aus finanziellen Zwängen heraus verkauft werden müssen.		
Zusätzlich haben Sie folgende Daten von Max Mustermann erfahren:		
Ihr Gesprächspartner heute		
Vor- und Nachname	Max Mustermann	
Bestandskunde	Noch kein Bestandskunde	
Geburtsdatum	21.05.1993	
Anschrift	Beegestraße 4, 12345 Musterdorf	
Wohnsituation	<ul style="list-style-type: none">ReihenhausWohnesigentum seit 01.08.2022	
Kommunikationsdaten	<ul style="list-style-type: none">Telefon 0160 1234567E-Mail max.mustermann@domain.de	
Aktuelle(r) berufliche Tätigkeit/ Berufsstatus/ Arbeitgeber	<ul style="list-style-type: none">Industrieaufkäufer im ControllingAngestellterDr. Oetker	
Berufliche Perspektiven	Keine Veränderung in absehbarer Zeit	
Sonstige relevante Angaben zum Beruf	Vor ca. 10 Jahren mit der Ausbildung begonnen und seitdem ununterbrochen als Angestellter tätig	
Hobbys	<ul style="list-style-type: none">FamilienlebenMotorradfahren	
Einkommen brutto mtl.	3.200 €	
Einkommen netto mtl.	2.600 €	
Anzahl Gehälter	13,5	

Winter 2024/25 | Martina Muster-Prüfung | Prüfungsnummer 0815 | Seite 1 von 3

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Ganzheitliche Beratung im gewählten Kundenbedarfsfeld am Beispiel „Absicherung von Wohnen und Wohneigentum“

Kundenbedarf statt Produkt-/Spartenorientierung



Angebot einer Versicherungslösung
Wohngebäude, Hausrat, Vermieter-RS, Haftpflicht

Zusatzbedarfe erkennen

Gibt es Mieteinnahmen?



- *Auswirkungen auf die BU?*
- *Auswirkungen auf die Rente?*

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Fallvorgaben-Pool

vorübergehendes Angebot des BWV Bildungsverband:

- Fallvorgaben an KVF-Guide@bww.de
- Qualitätssicherung der Fallvorgaben (keine Garantie auf sofortige Bearbeitung!)
- Bereitstellung im KVF-Guide in einem Fallvorgaben-Pool



<https://kvf-guide.bww.de/pruefung/teil-2-kundengespraech/>

Fallvorgabe 1		Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen		BWV Bildungsverband																											
<p>Vor einer Woche haben Sie Max Mustermann per Videotelefonie getroffen, um Ihre heutige Beratung zum Thema „Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen“ vorzubereiten.</p> <p>In diesem Gespräch hat Herr Mustermann den Gesprächsanlass für heute sowie seine Ziele und Wünsche folgendermaßen beschrieben:</p>																															
<p>Gesprächsanlass</p> <ul style="list-style-type: none"> Bei einer Diskussion im Kollegenkreis waren sich die Beteiligten uneinig darüber, ob die Absicherung über die gesetzlichen Sozialsysteme ausreichend ist, wenn der Beruf dauerhaft nicht mehr ausgeübt werden kann oder wenn gar der Todesfall eintritt – nach Unfällen oder Krankheiten. Herr Mustermann war sich dabei zwar sicher, dass private Absicherungen notwendig sind und hat daher ja auch schon entsprechende Schritte eingeleitet – ist sich aber unsicher, ob er schon ausreichend vorgesorgt hat. <p>Ziele und Wünsche</p> <ul style="list-style-type: none"> Seine gesamte Familie soll den heutigen Lebensstandard erhalten können, auch wenn er als Alleinverdiener ausfallen sollte. Auch das Reihenhaus soll in jedem Fall erhalten bleiben – also nicht aus finanziellen Zwängen heraus verkauft werden müssen. 																															
<p>Zusätzlich haben Sie folgende Daten von Max Mustermann erfahren:</p>																															
<p>Ihr Gesprächspartner heute</p> <table border="1"> <tr><td>Vor- und Nachname</td><td>Max Mustermann</td></tr> <tr><td>Bestandskunde</td><td>Noch kein Bestandskunde</td></tr> <tr><td>Geburtsdatum</td><td>21.05.1993</td></tr> <tr><td>Anschrift</td><td>Beispielstraße 4, 12345 Musterdorf</td></tr> <tr><td>Wohnsituation</td><td>Reihenhaus Wohn Eigentum seit 01.08.2022</td></tr> <tr><td>Kommunikationsdaten</td><td>Telefon 0160 1234567 E-Mail max.mustermann@domain.de</td></tr> <tr><td>Aktuelle(r) berufliche Tätigkeit/ Berufsstatus/ Arbeitgeber</td><td>Industrie Kaufmann im Controlling Angestellter Dr. Oetker</td></tr> <tr><td>Berufliche Perspektiven</td><td>Keine Veränderung in absehbarer Zeit</td></tr> <tr><td>Sonstige relevante Angaben zum Beruf</td><td>Vor ca. 10 Jahren mit der Ausbildung begonnen und seitdem ununterbrochen als Angestellter tätig</td></tr> <tr><td>Hobbys</td><td>Familienleben Motorradfahren</td></tr> <tr><td>Einkommen brutto mtl.</td><td>3.200 €</td></tr> <tr><td>Einkommen netto mtl.</td><td>2.600 €</td></tr> <tr><td>Anzahl Gehälter</td><td>13,5</td></tr> </table>						Vor- und Nachname	Max Mustermann	Bestandskunde	Noch kein Bestandskunde	Geburtsdatum	21.05.1993	Anschrift	Beispielstraße 4, 12345 Musterdorf	Wohnsituation	Reihenhaus Wohn Eigentum seit 01.08.2022	Kommunikationsdaten	Telefon 0160 1234567 E-Mail max.mustermann@domain.de	Aktuelle(r) berufliche Tätigkeit/ Berufsstatus/ Arbeitgeber	Industrie Kaufmann im Controlling Angestellter Dr. Oetker	Berufliche Perspektiven	Keine Veränderung in absehbarer Zeit	Sonstige relevante Angaben zum Beruf	Vor ca. 10 Jahren mit der Ausbildung begonnen und seitdem ununterbrochen als Angestellter tätig	Hobbys	Familienleben Motorradfahren	Einkommen brutto mtl.	3.200 €	Einkommen netto mtl.	2.600 €	Anzahl Gehälter	13,5
Vor- und Nachname	Max Mustermann																														
Bestandskunde	Noch kein Bestandskunde																														
Geburtsdatum	21.05.1993																														
Anschrift	Beispielstraße 4, 12345 Musterdorf																														
Wohnsituation	Reihenhaus Wohn Eigentum seit 01.08.2022																														
Kommunikationsdaten	Telefon 0160 1234567 E-Mail max.mustermann@domain.de																														
Aktuelle(r) berufliche Tätigkeit/ Berufsstatus/ Arbeitgeber	Industrie Kaufmann im Controlling Angestellter Dr. Oetker																														
Berufliche Perspektiven	Keine Veränderung in absehbarer Zeit																														
Sonstige relevante Angaben zum Beruf	Vor ca. 10 Jahren mit der Ausbildung begonnen und seitdem ununterbrochen als Angestellter tätig																														
Hobbys	Familienleben Motorradfahren																														
Einkommen brutto mtl.	3.200 €																														
Einkommen netto mtl.	2.600 €																														
Anzahl Gehälter	13,5																														
Winter 2024/25		Martina Muster-Prüfung		Prüfungsnummer 0615																											
				Seite 1 von 3																											
<p>Situation</p> <p>37 Jahre</p> <p>berufliche Tätigkeit</p> <p>Industrie Kaufmann im Controlling</p> <p>Angestellter</p> <p>Dr. Oetker</p> <p>Wohnsituation</p> <p>Reihenhaus</p> <p>Wohn seit 4 Jahren</p> <p>Finanzsituation</p> <p>Wohnsituation: Reihenhaus, Wohn Eigentum seit 01.08.2022</p> <p>Kommunikationsdaten: Telefon 0160 1234567, E-Mail max.mustermann@domain.de</p> <p>Aktuelle(r) berufliche Tätigkeit/ Berufsstatus/ Arbeitgeber: Industrie Kaufmann im Controlling, Angestellter, Dr. Oetker</p> <p>Berufliche Perspektiven: Keine Veränderung in absehbarer Zeit</p> <p>Sonstige relevante Angaben zum Beruf: Vor ca. 10 Jahren mit der Ausbildung begonnen und seitdem ununterbrochen als Angestellter tätig</p> <p>Hobbys: Familienleben, Motorradfahren</p> <p>Einkommen brutto mtl.: 3.200 €</p> <p>Einkommen netto mtl.: 2.600 €</p> <p>Anzahl Gehälter: 13,5</p>																															
Winter 2024/25		Martina Muster-Prüfung		Prüfungsnummer 0615																											
				Seite 2 von 3																											
<p>absichern und Hinterbliebene versorgen</p> <p>Parallel fallend zum Grundschildarlehensvertrag</p> <p>300 € im Alter 300 € bei Berufsunfähigkeit</p> <p>Ab 65 Jederzeit bis 65</p> <p>Höhe von 5.000 €</p> <p>am 31.07.2052</p> <p>ante Angaben</p> <p>Information liegt derzeit nicht vor.</p> <p>in dem Haus.</p> <p>(Vers/VermV) sowie Aufklärungspflichten (und Dokumentationspflicht) wurden von erfüllt bzw. thematisiert.</p>																															
Winter 2024/25		Martina Muster-Prüfung		Prüfungsnummer 0615																											
				Seite 3 von 3																											

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Verhalten als Prüferin-Kundin und Prüfer-Kunde

- „Alltagskundin“ bzw. „Alltagskunde“
- nochmaliges detaillierte Durchgehen der Daten ist nicht gewünscht
- zur Ausgangslage in der Fallvorgabe sollten in der Regel keine Änderungen vorgenommen werden, ggf. kleine realitätsnahe (Ver)Änderungen nennen
- äußern von Irritation bei „falschen“ Aussagen oder Spiegelung von „falschen“ Aussagen
- Akzeptanz und Einfordern von Hilfsmitteln (digital und analog erlaubt)





Fragerunde zum Thema
Fallvorgabe und
Prüferin-Kundin/Prüfer-Kunde

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Einsatz des BB-Bogens

- Deckblatt mit Eckdaten zur zu prüfenden Person und des zugrundeliegenden Gebiets (Kundenbedarfsfeld)
- Nachvollziehbare und ausreichend detaillierte Erfassung des Prüfungsablaufes
 - Verhalten und getätigte Aussagen
- Bewertungsblatt
 - Bewertung der Beobachtungen in 3 Kategorien
- Zusammenfassung und abschließendes Ergebnis

Seite 1

DIHK Deutsche Industrie- und Handelskammer

BWV Bildungsverband

Beobachtung und Bewertung im Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Vor- und Zuname der zu prüfenden Person: _____ Nummer der zu prüfenden Person: _____

Datum der Prüfung (TT.MM.JJJJ): _____ Beginn der Prüfung (HH:MM): _____ Ende der Prüfung (HH:MM): _____

Zugrundeliegendes Gebiet (Kundenbedarfsfeld) laut Prüfungsanmeldung:

- Absicherung von Wohnen und Wohneigentum
- Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung
- Absicherung von Mobilität und Reisen
- Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege
- Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung
- Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung
- Absicherung von Nicht-Privatkunden

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

BB-Bogen – Deckblatt

Deckblatt mit Eckdaten zur zu prüfenden Person und der Wahlqualifikation

Vor- und Zuname der zu prüfenden Person:		Nummer der zu prüfenden Person:
_____		_____
Datum der Prüfung (TT.MM.JJJJ):	Beginn der Prüfung (HH:MM):	Ende der Prüfung (HH:MM):
_____	_____	_____
Zugrundeliegendes Gebiet (Kundenbedarfsfeld) laut Prüfungsanmeldung:		
<input type="checkbox"/> Absicherung von Wohnen und Wohneigentum		
<input type="checkbox"/> Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung		
<input type="checkbox"/> Absicherung von Mobilität und Reisen		
<input type="checkbox"/> Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege		
<input type="checkbox"/> Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung		
<input type="checkbox"/> Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung		
<input type="checkbox"/> Absicherung von Nicht-Privatkunden		

Von der Beobachtung zur Bewertung – ein Beispiel

im Kundenbedarfsfeld „Wohnen und Wohneigentum absichern“

In den 15
Minuten „nur“
beobachten und
dokumentieren

Danach
Kategorien
zuordnen

Nummer der zu prüfenden Person:

0815 - 1234



Seite 2

Notieren Sie während des Kundengesprächs möglichst nachvollziehbar und ausreichend detailliert konkretes Verhalten und getätigte Aussagen der zu prüfenden Person, die für die spätere Bewertung relevant sind.

Zur Nachvollziehbarkeit der Bewertung ordnen Sie Ihre chronologischen Notizen in der rechten Spalte den entsprechenden Bewertungs-Kategorien zu.

Notizen

Begrüßt die Kundin und stellt sich dabei mit Namen vor. Dankt für die Einladung heute und erinnert an den Termin vor einer Woche.

Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua.
At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum.

Kundin erzählt kurz von Ihrem Hund. Darauf spricht er kurz an, dass Hunde eine spezielle Absicherung benötigen, wenn sie anderen einen Schaden zufügen. Erwähnt, dass diese in vielen Kommunen sogar eine Pflichtversicherung ist. Fragt, ob eine solche Hundehalter-Haftpflichtversicherung besteht. Da sie noch nicht besteht, vereinbart er direkt einen Folgetermin für die kommende Woche zur selben Uhrzeit.

Zuordnung
Kategorie
(1.1 – 3.3)

Von der Beobachtung zur Bewertung – ein Beispiel

im Kundenbedarfsfeld „Wohnen und Wohneigentum absichern“

In den 15
Minuten „nur“
beobachten und
dokumentieren

Danach
Kategorien
zuordnen

Nummer der zu prüfenden Person:

0815 - 1234



Seite 2

Notieren Sie während des Kundengesprächs möglichst nachvollziehbar und ausreichend detailliert konkretes Verhalten und getätigte Aussagen der zu prüfenden Person, die für die spätere Bewertung relevant sind.

Zur Nachvollziehbarkeit der Bewertung ordnen Sie Ihre chronologischen Notizen in der rechten Spalte den entsprechenden Bewertungs-Kategorien zu.

Notizen	Zuordnung Kategorie (1.1 – 3.3)
Begrüßt die Kundin und stellt sich dabei mit Namen vor. Dankt für die Einladung heute und erinnert an den Termin vor einer Woche.	1.1
Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum.	1.2
Kundin erzählt kurz von Ihrem Hund. Darauf spricht er kurz an, dass Hunde eine spezielle Absicherung benötigen, wenn sie anderen einen Schaden zufügen. Erwähnt, dass diese in vielen Kommunen sogar eine Pflichtversicherung ist. Fragt, ob eine solche Hundehalter-Haftpflichtversicherung besteht. Da sie noch nicht besteht, vereinbart er direkt einen Folgetermin für die kommende Woche zur selben Uhrzeit.	3.3

Von der Beobachtung zur Bewertung – ein Beispiel

im Kundenbedarfsfeld „Wohnen und Wohneigentum absichern“

Kundin erzählt kurz von ihrem Hund. Darauf spricht er kurz an, dass Hunde eine spezielle Absicherung benötigen, wenn sie anderen einen Schaden zufügen. Erwähnt, dass diese in vielen Kommunen sogar eine Pflichtversicherung ist. Fragt, ob eine solche Hundehalter-Haftpflichtversicherung besteht. Da sie noch nicht besteht, vereinbart er direkt einen Folgetermin für die kommende Woche zur selben Uhrzeit.

3.3

Hilfsmittel für IHK-Prüfende
Kaufleute für Versicherungen und Finanzanlagen
 Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“
 „Positiv-Negativ-Liste“



Kategorie 3: Situatives Handeln	positiv	negativ
Spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<ul style="list-style-type: none"> weist auf über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Risiken hin, die sich aus der Fallvorgabe oder dem Gesprächsverlauf ergeben 	<ul style="list-style-type: none"> spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Risiken nicht an
	<ul style="list-style-type: none"> stellt Zusatzbedarfe an das Ende des Gespräches bzw. vereinbart einen Zusatztermin 	<ul style="list-style-type: none"> berät in Richtung Zusatzbedarfe und verliert dabei die Risiken des gewählten Kundenbedarfsfeldes aus den Augen

Welche Bewertung würden Sie hier ankreuzen?

Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen

Kategorie 3: Situatives Handeln

	Eine Leistung, die/.*	Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	6		
3.1 Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden / der Kundin konstruktiv auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.2 Setzt Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.3 Spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Notizen								

Zeile für Zeile in Notenstufen bewerten

Dann Punkte pro Kategorie festlegen

Gesamtergebnis ermitteln

Von der Beobachtung zur Bewertung – ein Beispiel

im Kundenbedarfswelt „Wohnen und Wohneigentum absichern“

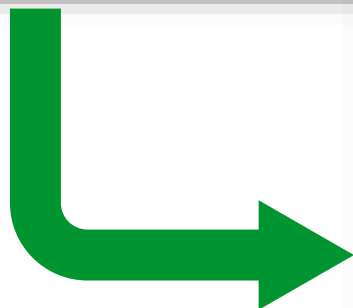
Kundin erzählt kurz von ihrem Hund. Darauf spricht er kurz an, dass Hunde eine spezielle Absicherung benötigen, wenn sie anderen einen Schaden zufügen. Erwähnt, dass diese in vielen Kommunen sogar eine Pflichtversicherung ist. Fragt, ob eine solche Hundehalter-Haftpflichtversicherung besteht. Da sie noch nicht besteht, vereinbart er direkt einen Folgetermin für die kommende Woche zur selben Uhrzeit.

3.3

Hilfsmittel für IHK-Prüfende
Kaufleute für Versicherungen und Finanzanlagen
 Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“
 „Positiv-Negativ-Liste“



Kategorie 3: Situatives Handeln	positiv	negativ
Spricht über das Kundenbedarfswelt hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<ul style="list-style-type: none"> weist auf über das Kundenbedarfswelt hinausgehende Risiken hin, die sich aus der Fallvorgabe oder dem Gesprächsverlauf ergeben 	<ul style="list-style-type: none"> spricht über das Kundenbedarfswelt hinausgehende Risiken nicht an
	<ul style="list-style-type: none"> stellt Zusatzbedarfe an das Ende des Gespräches bzw. vereinbart einen Zusatztermin 	<ul style="list-style-type: none"> berät in Richtung Zusatzbedarfe und verliert dabei die Risiken des gewählten Kundenbedarfswelt aus den Augen



Von der zu prüfenden Person
 nachzuweisenden Anforderungen

Kategorie 3: Situatives Handeln

	Eine Leistung, die ...						Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	6	
3.1 Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden / der Kundin konstruktiv auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2 Setzt Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3 Spricht über das Kundenbedarfswelt hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Notizen							

Zeile für Zeile in
 Notenstufen
 bewerten

Dann Punkte
 pro Kategorie
 festlegen

Gesamtergebnis
 ermitteln

Von der Beobachtung zur Bewertung – ein Beispiel

im Kundenbedarfsfeld „Wohnen und Wohneigentum absichern“

Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen	Eine Leistung, die/.*	Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	6		
Kategorie 3: Situatives Handeln								
3.1 Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden / der Kundin konstruktiv auf.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.2 Setzt Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.3 Spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Notizen								

100 – 92 Punkte Note 1 = sehr gut	91 – 81 Punkte Note 2 = gut	80 – 67 Punkte Note 3 = befriedigend	66 – 50 Punkte Note 4 = ausreichend	49 – 30 Punkte Note 5 = mangelhaft	29 – 0 Punkte Note 6 = ungenügend
--------------------------------------	--------------------------------	---	--	---------------------------------------	--------------------------------------

Welches Punktspektrum kann hier plausibel nur in Betracht
gezogen werden?

Zeile für Zeile in
Notenstufen
bewerten

Dann Punkte
pro Kategorie
festlegen

Gesamtergebnis
ermitteln

Von der Beobachtung zur Bewertung – ein Beispiel

im Kundenbedarfswelt „Wohnen und Wohneigentum absichern“

Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen	Eine Leistung, die!.*	Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	6		
Kategorie 3: Situatives Handeln								
3.1 Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden / der Kundin konstruktiv auf.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.2 Setzt Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.3 Spricht über das Kundenbedarfswelt hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Notizen								

100 – 92 Punkte Note 1 = sehr gut	91 – 81 Punkte Note 2 = gut	80 – 67 Punkte Note 3 = befriedigend	66 – 50 Punkte Note 4 = ausreichend	49 – 30 Punkte Note 5 = mangelhaft	29 – 0 Punkte Note 6 = ungenügend
--------------------------------------	--------------------------------	---	--	---------------------------------------	--------------------------------------

- Punkte unter 82 sind hier nicht plausibel.
- Auch 100 Punkte sind kaum erklärbar.
- Dazwischen ist alles denkbar und hängt insbesondere davon ab, wie sehr Sie an dieser Stelle die Unterkategorien gewichten.
- Dazu können Sie bei „besonderen Gewichtungen“ Angaben in Notizen machen.

Zeile für Zeile in
Notenstufen
bewerten

Dann Punkte
pro Kategorie
festlegen

Gesamtergebnis
ermitteln

Von der Beobachtung zur Bewertung – ein Beispiel

im Kundenbedarfsfeld „Wohnen und Wohneigentum absichern“

Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen	Eine Leistung, dieI.*	Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	6		
Kategorie 3: Situatives Handeln								
3.1 Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden / der Kundin konstruktiv auf.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		94
3.2 Setzt Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.3 Spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Notizen								

100 – 92 Punkte Note 1 = sehr gut	91 – 81 Punkte Note 2 = gut	80 – 67 Punkte Note 3 = befriedigend	66 – 50 Punkte Note 4 = ausreichend	49 – 30 Punkte Note 5 = mangelhaft	29 – 0 Punkte Note 6 = ungenügend
--------------------------------------	--------------------------------	---	--	---------------------------------------	--------------------------------------

Zeile für Zeile in
Notenstufen
bewerten

Dann Punkte
pro Kategorie
festlegen

Gesamtergebnis
ermitteln

Von der Beobachtung zur Bewertung – ein Beispiel

im Kundenbedarfsfeld „Wohnen und Wohneigentum absichern“

Nummer der zu prüfenden Person:
0815 - 1234

Seite 4

DIHK Deutsche Industrie- und Handelskammer

BWV Bildungsverband

Bereich	Punkte (0–100)	Gewichtung	Ergebnis (Punkte x Gewichtung)
Kategorie 1	96	0,4 (= 40 %)	38,4
Kategorie 2	86	0,3 (= 30 %)	25,8
Kategorie 3	94	0,3 (= 30 %)	28,2

Gesamtpunkte (0–100)
(Summe aus Spalte Ergebnis)

92,4

Die Bewertungskriterien (siehe Seite 3) und deren obige Gewichtung sind ein Vorschlag. Mit ihrer Unterschrift bestätigen die Prüfenden, dass sie diesen Vorschlag nach eingehender Erörterung übernehmen.

Eine Abweichung ist zulässig, sofern diese im Folgenden begründet wird:

Zeile für Zeile in
Notenstufen
bewerten

Dann Punkte
pro Kategorie
festlegen

Gesamtergebnis
ermitteln

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

BB-Bogen - Beobachtung

- chronologische Erfassung des Prüfungsablaufes

Notizen	Zuordnung Kategorie (1.1 – 3.3)

- Verhalten und Aussagen dokumentieren
- nach der Prüfungszeit erfolgt die Zuordnung der Aussagen/ Beobachtungen auf die Unterkategorien (in der Spalte „Zuordnung Kategorie“)

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

BB-Bogen – Bewertung

■ Bewertungsblatt

Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen	Eine Leistung, die/.*	Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	6		
Kategorie 1: Systematische und zielorientierte Gesprächsführung								
1.1 Gestaltet eine individuelle Gesprächseröffnung unter Berücksichtigung der Fallvorgabe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.2 Strukturiert das weitere Gespräch logisch nachvollziehbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.3 Führt das Gespräch verständlich, insbesondere in Bezug auf die Risikosituation, die Prioritäten und die Lösungsvorschläge.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.4 Verhält sich durchgängig kundenorientiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Notizen								

- Zeile für Zeile Beobachtungen in Bewertungen überführen
- war eine Unterkategorie nicht Gegenstand im KG, im Feld nach den Ankreuzmöglichkeiten „./.“ eintragen
- Kreuze aus der Bewertung der Leistungen (Schulnoten 1 bis 6) werden abschließend in Punkte überführt
- zur Einschätzung der Leistungen kann die Positiv-Negativ-Liste herangezogen werden
- die Ableitung der Punkte kann im Feld „Notizen“ dokumentiert werden

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Einsatz des BB-Bogens

- Zusammenfassung und abschließendes Ergebnis

Bereich	Punkte (0–100)	Gewichtung	Ergebnis (Punkte × Gewichtung)
Kategorie 1		0,4 (= 40 %)	
Kategorie 2		0,3 (= 30 %)	
Kategorie 3		0,3 (= 30 %)	
Gesamtpunkte (0–100) (Summe aus Spalte Ergebnis)			

- Punkte der Kategorien übertragen und mit dem angegebenen Gewichtungsfaktor multiplizieren
- Abweichungen von der Gewichtung sind zulässig und können im vorhandenen Feld begründet werden
- Summe der Kategorien ergibt das Gesamtergebnis des Prüfungsbereiches

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Einsatz des BB-Bogens

- Zusammenfassung und abschließendes Ergebnis

Ort, Datum	Unterschrift Arbeitgebervertretung, Unterschrift Arbeitnehmervertretung, Unterschrift Lehrkraft
------------	---

- abschließend ist das festgestellte Prüfungsergebnis durch den Prüfungsausschuss zu beschließen und dies per Unterschrift der ordentlichen Prüfungsausschussmitglieder zu bestätigen

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Einsatz des BB-Bogens

- jedes Mitglied des Prüfungsausschusses füllt Seite 2 und Seite 3 aus
- der/die Prüfer-Kund:in füllt nur Seite 3 aus
- anschließend wird in einem weiteren Bogen das Ergebnis festgehalten anhand der Konsensmethode



siehe auch Handreichung zum BB-Bogen
„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“
<https://kvf-guide.bwv.de/pruefung/teil-2-kundengespraech/>

Seite 2 (Front): Includes the title, logos for DIHK and BWV, and instructions for the assessor. It asks for the assessor's name and the candidate's name. It contains a table for recording observations and a section for the assessor's evaluation, including a grid for rating specific skills.

Seite 3 (Back): Contains the evaluation grid with 15 criteria across three categories. Each criterion is rated on a scale of 1 to 5. The grid is as follows:

Kriterium	Eine Leistung, die					Punkte der gesamten Kategorie (0-100)
	1	2	3	4	5	
Kategorie 1: Systematische und zielorientierte Gesprächsführung						
1.1 Gestaltet eine individuelle Gesprächsöffnung unter Berücksichtigung der Fallvorgabe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2 Strukturiert das weitere Gespräch gegliedert nachvollziehbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.3 Führt das Gespräch verständlich, insbesondere in Bezug auf die Risikosituation, die Prioritäten und die Lösungsvorschläge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.4 Verhält sich durchgängig kundenorientiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Kategorie 2: Ganzheitliche Berücksichtigung der Interessen des Kunden						
2.1 Veranschaulicht anhand der Kundensituation die Risiken im Kundenbedarfsfeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2 Begründet und vereinbart sinnvolle Prioritäten innerhalb des Kundenbedarfsfelds	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.3 Zeigt im prioritären Thema individuelle Versorgungslücken auf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.4 Begründet bedarfsgerechte Lösungsvorschläge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.5 Erläutert ggf. die weiteren Schritte zur Vertragschließung nachvollziehbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Kategorie 3: Situations Handeln						
3.1 Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden / der Kundin konstruktiv auf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2 Setzt Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3 Spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Zusatzbedarfe an	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Legend:
100 - 92 Punkte Note 1 = sehr gut
91 - 81 Punkte Note 2 = gut
80 - 67 Punkte Note 3 = befriedigend
66 - 50 Punkte Note 4 = ausreichend
49 - 30 Punkte Note 5 = mangelhaft
29 - 0 Punkte Note 6 = ungenügend

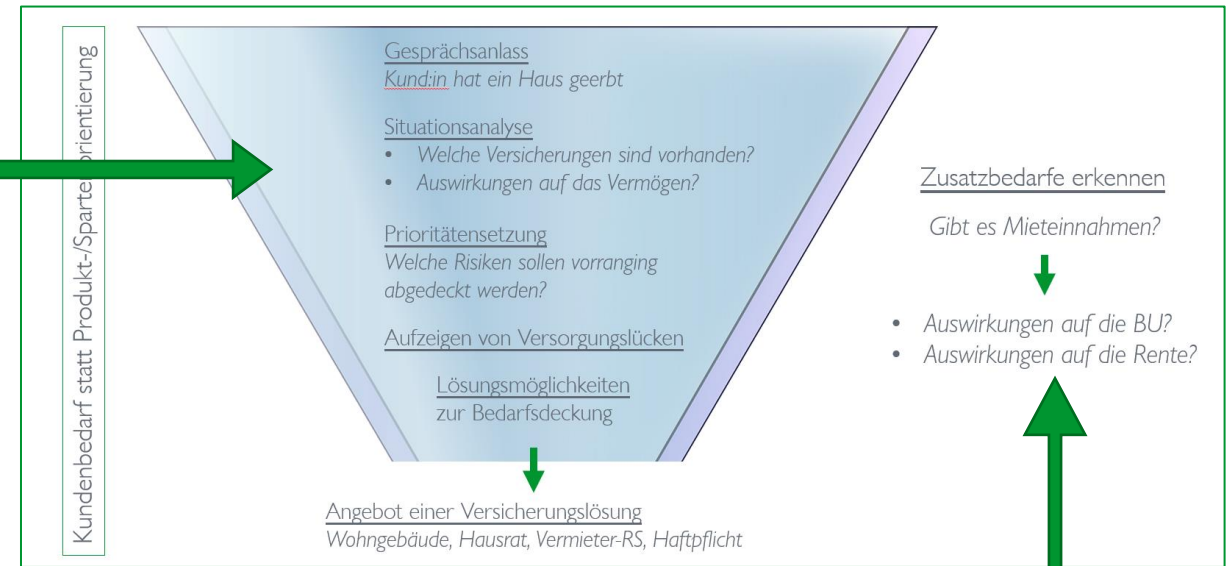
„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

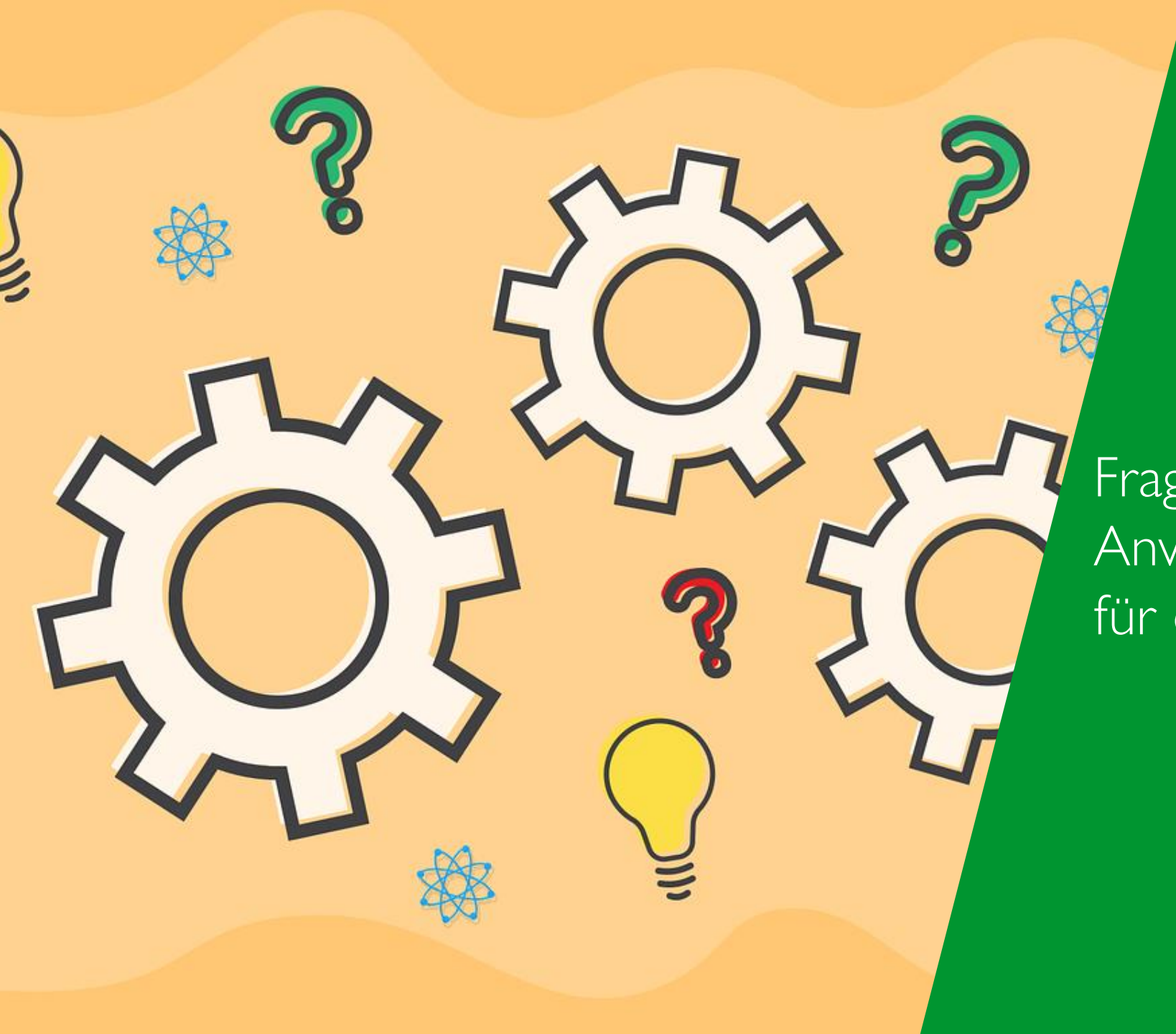
Ganzheitliche Beratung im gewählten Kundenbedarfsfeld

am Beispiel „Absicherung von Wohnen und Wohneigentum“

Kategorie 2: Ganzheitliche Berücksichtigung der Interessen des Kunden							
2.1 Veranschaulicht anhand der Kundensituation die Risiken im Kundenbedarfsfeld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2 Begründet und vereinbart sinnvolle Prioritäten innerhalb des Kundenbedarfsfelds.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.3 Zeigt im priorisierten Thema individuelle Versorgungslücken auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.4 Begründet bedarfsgerechte Lösungsvorschläge.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.5 Erläutert ggf. die weiteren Schritte zur Vertragsschließung nachvollziehbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Notizen							
Kategorie 3: Situatives Handeln							
3.1 Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden / der Kundin konstruktiv auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2 Setzt Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3 Spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Notizen							

* Diese Unterkategorie war nicht Gegenstand des Gesprächs, weil diese sich aus dem natürlichen Gesprächsverlauf nicht ergeben hat und deshalb nicht bewertbar ist. In diesem Fall bitte „/.“ eintragen.

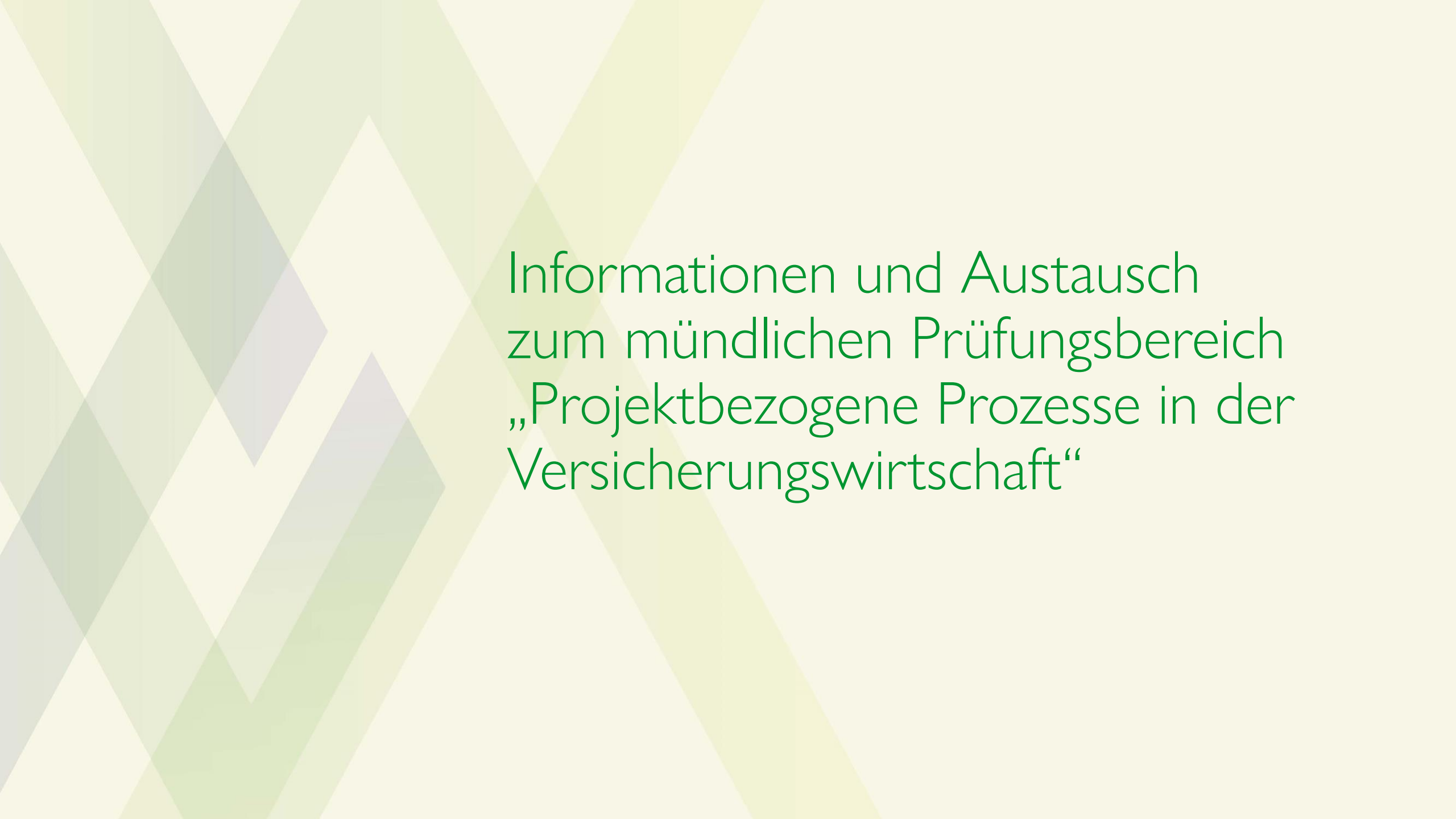




Fragerunde zum Thema
Anwendung des BB-Bogens
für das Kundengespräch



Kurze Pause



Informationen und Austausch
zum mündlichen Prüfungsbereich
„Projektbezogene Prozesse in der
Versicherungswirtschaft“

„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ Prüfungsgespräch

- Prüfung wie bisher in Form eines Fallbezogenen Fachgespräches
- das Prüfungsgespräch verlängert sich auf insgesamt 20 Minuten
- neu ist eine einleitende Darstellung durch die zu prüfende Person, die 5 Minuten nicht überschreiten soll
 - visualisierende Hilfsmittel sind explizit zugelassen
 - Audio damit implizit ausgeschlossen
 - Durchführungsrahmen (z. B. Ausstattung des Prüfungsraums, Einladungstext zur Prüfung) kann sich an anderen Berufsbildern (Fachinformatiker / Industriekaufleute / Fachwirt VF) orientieren



Tipp: Klärung mit der jeweiligen IHK!

„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

Prüfungsgespräch

- Empfehlung: Ein:e Prüfer:in führt das Gespräch
 - aus der im Report beschriebenen Fachaufgabe individuell abgeleitete Fragen
 - Frageentwicklung orientiert sich an den acht Unterkategorien des BB-Bogens (1.1 – 4.2)
 - individuelle Schwerpunktsetzung ist möglich
 - situativ Vertiefungs- oder Verstärkungsfragen, die sich aus der einleitenden Darstellung oder aus dem Gesprächsverlauf ergeben
- Empfehlung: weitere Prüfer:innen konzentrieren sich auf die Beobachtung
 - vorherige Kenntnis des Reports nicht notwendig/sinnvoll
 - FFG kann unvoreingenommen beobachtet und bewertet werden



Tipp: geben Sie sich im Prüfungsausschuss gegenseitig Feedback zu Fragen und Gesprächsführung.

„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“



Einsatz des BB-Bogens

- Aufbau analog „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“
- Deckblatt mit Eckdaten zur zu prüfenden Person und der Wahlqualifikation
- chronologische Erfassung des Prüfungsablaufes
 - einleitende Darstellung
 - Fragen und Antworten im weiteren Prüfungsverlauf
- Bewertungsblatt
 - Bewertung der Beobachtungen in 4 Kategorien
- Zusammenfassung und abschließendes Ergebnis



siehe auch Handreichung zum BB-Bogen
„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“
<https://kvf-guide.bwv.de/pruefung/teil-2-fallbezogenes-fachgesprach/>

Seite 1

 Deutsche
Industrie- und Handelskammer  BWV
Bildungsverband

**Beobachtung und Bewertung im Prüfungsbereich
„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“**

Vor- und Zuname der zu prüfenden Person: _____ **Nummer der zu prüfenden Person:** _____

Datum der Prüfung (TT.MM.JJJJ): _____ **Beginn der Prüfung (HH:MM):** _____ **Ende der Prüfung (HH:MM):** _____

Zugrunde liegende Wahlqualifikation laut Prüfungsanmeldung:

- Versicherungsfälle managen
- Risikomanagement durchführen
- Risiken für Nicht-Privatkunden absichern
- Im Vertrieb betriebswirtschaftlich arbeiten
- Digitalisierungsprozesse in der Versicherungswirtschaft initiieren und begleiten

„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ BB-Bogen – Deckblatt

Deckblatt mit Eckdaten zur zu prüfenden Person und der Wahlqualifikation

Vor- und Zuname der zu prüfenden Person:		Nummer der zu prüfenden Person:
<hr/>		<hr/>
Datum der Prüfung (TT.MM.JJJJ):	Beginn der Prüfung (HH:MM):	Ende der Prüfung (HH:MM):
<hr/>	<hr/>	<hr/>
Zugrunde liegende Wahlqualifikation laut Prüfungsanmeldung:		
<input type="checkbox"/> Versicherungsfälle managen		
<input type="checkbox"/> Risikomanagement durchführen		
<input type="checkbox"/> Risiken für Nicht-Privatkunden absichern		
<input type="checkbox"/> Im Vertrieb betriebswirtschaftlich arbeiten		
<input type="checkbox"/> Digitalisierungsprozesse in der Versicherungswirtschaft initiieren und begleiten		

„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

BB-Bogen - Beobachtung

- chronologische Erfassung des Prüfungsablaufes

Notizen	Zuordnung Kategorie (1.1 – 4.2)

- einleitende Darstellung mit Aussagen/Beobachtungen dokumentieren
- weitere Fragen und Antworten dokumentieren
- nach der Prüfungszeit erfolgt die Zuordnung der Aussagen/ Beobachtungen auf die Unterkategorien (in der Spalte „Zuordnung Kategorie“)

„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

BB-Bogen – Bewertung

■ Bewertungsblatt

Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen	Eine Leistung, die/.*	Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	6		
Kategorie 1: Darstellung der Aufgabe und Einordnung in den betrieblichen Zusammenhang								
1.1 Aufgabe und Lösungsweg nachvollziehbar dargestellt (einleitende Darstellung).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	
1.2 Aufgabe in den Kontext der betrieblichen Abläufe, Organisationsstruktur und Ziele eingeordnet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<i>Notizen</i>								

- Zeile für Zeile Beobachtungen in Bewertungen überführen
- war eine Unterkategorie nicht Gegenstand im FFG, im Feld nach den Ankreuzmöglichkeiten „./.“ eintragen
- Unterkategorie 1.1 ist durch die verpflichtende einleitende Darstellung nicht abwählbar
- Kreuze aus der Bewertung der Leistungen (Schulnoten 1 bis 6) werden abschließend in Punkte überführt
- die Ableitung der Punkte kann im Feld „Notizen“ dokumentiert werden

„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

Einsatz des BB-Bogens

- Zusammenfassung und abschließendes Ergebnis

Bereich	Punkte (0–100)	Gewichtung*	Ergebnis (Punkte × Gewichtung)
Kategorie 1			
Kategorie 2			
Kategorie 3			
Kategorie 4			
Gesamtpunkte (0–100) (Summe aus Spalte Ergebnis)			

- Punkte der Kategorien übertragen und mit dem Gewichtungsfaktor (grundsätzlich 0,25) multiplizieren
- Abweichungen sind zulässig und können im vorhandenen Feld begründet werden
- Summe der Kategorien ergibt das Gesamtergebnis des Prüfungsbereiches

„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

Einsatz des BB-Bogens

- Zusammenfassung und abschließendes Ergebnis

Ort, Datum	Unterschrift Arbeitgebervertretung, Unterschrift Arbeitnehmervertretung, Unterschrift Lehrkraft
------------	---

- Abschließend ist das festgestellte Prüfungsergebnis durch den Prüfungsausschuss zu beschließen und dies per Unterschrift der ordentlichen Prüfungsausschussmitglieder zu bestätigen



siehe auch Handreichung zum BB-Bogen

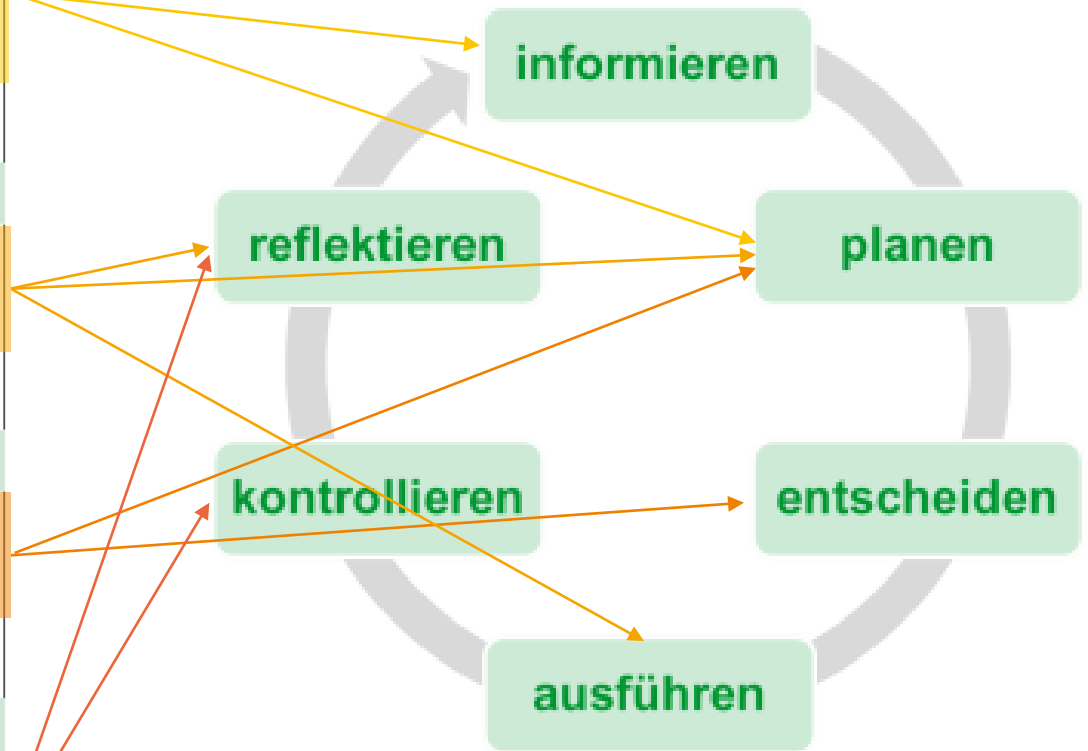
„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

<https://kvf-guide.bww.de/pruefung/teil-2-fallbezogenes-fachgesprach/>

„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

Bewertungskategorien und vollständige Handlung

Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen	Eine Leistung, die ...						Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	6	
Kategorie 1: Darstellung der Aufgabe und Einordnung in den betrieblichen Zusammenhang							
1.1 Aufgabe und Lösungsweg nachvollziehbar dargestellt (einleitende Darstellung).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2 Aufgabe in den Kontext der betrieblichen Abläufe, Organisationsstruktur und Ziele eingeordnet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Notizen							
Kategorie 2: Prozessorientierte Aufgabenbearbeitung und projektorientierte Arbeitsweisen							
2.1 Relevante Arbeitsschritte nachvollziehbar geplant, durchgeführt und ausgewertet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2 Einsatzmöglichkeiten projektorientierter Arbeitsweisen bei der Aufgabenbearbeitung nachvollziehbar aufgezeigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Notizen							
Kategorie 3: Abgrenzung verschiedener Lösungsalternativen und Begründung des gewählten Lösungsweges							
3.1 Mögliche alternative Vorgehensweisen plausibel voneinander abgegrenzt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2 Gewählten Lösungsweg begründet, insbesondere unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Aspekte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Notizen							
Kategorie 4: Bewertung und Reflektion							
4.1 Ergebnisse der Aufgabenbearbeitung, insbesondere hinsichtlich Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit, bewertet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.2 Gewählten Lösungsweg sowie gesamtes Vorgehen während der Aufgabenbearbeitung umfassend reflektiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Notizen							



„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ BB-Bogen – Deckblatt

Umgang mit unklarer Zuordnung der Fachaufgabe zu einer Wahlqualifikation

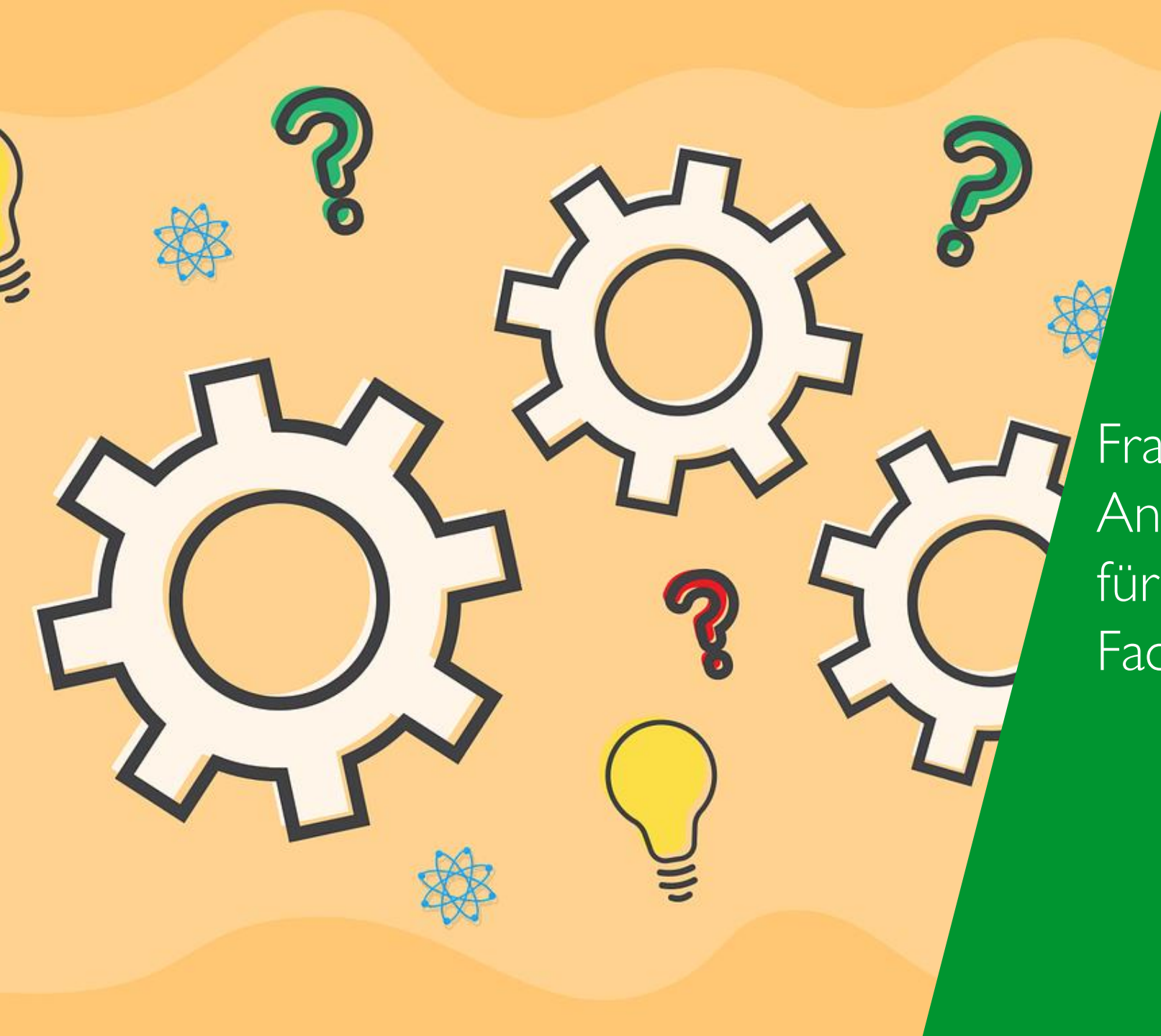
- kein Lernziel aus der gewählten WQ erfüllt
- Prüfung, ob ein Lernziel einer anderen WQ angesprochen wird
- Einverständnis zur Änderung der WQ durch die zu prüfende Person
- keine Prüfung bei Ablehnung bzw. ohne Verweismöglichkeit auf alternative WQ
- Prüfungsausschuss entscheidet, inwieweit Mitwirkungspflichten durch die zu prüfende Person verletzt wurden und der Prüfungsbereiche mit 0 Punkte zu bewerten ist
- Sachverhalt und Entscheidung können vom Prüfungsausschuss unterhalb der Ankreuzmöglichkeiten dokumentiert werden

The image shows the cover page of a BB-Bogen form. At the top right, there are logos for DIHK (Deutsche Industrie- und Handelskammer) and BWV (Bildungsverband), along with the page number 'Seite 1'. The main title is 'Beobachtung und Bewertung im Prüfungsbereich „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“'. Below the title, there are fields for 'Vor- und Zuname der zu prüfenden Person:' and 'Nummer der zu prüfenden Person:'. Further down, there are fields for 'Datum der Prüfung (TT.MM.JJJJ):', 'Beginn der Prüfung (HH:MM):', and 'Ende der Prüfung (HH:MM):'. At the bottom, there is a section titled 'Zugrunde liegende Wahlqualifikation laut Prüfungsanmeldung:' with five checkboxes: 'Versicherungsfälle managen', 'Risikomanagement durchführen', 'Risiken für Nicht-Privatkunden absichern', 'Im Vertrieb betriebswirtschaftlich arbeiten', and 'Digitalisierungsprozesse in der Versicherungswirtschaft initiieren und begleiten'.

„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ Report

- nur noch eine Wahlqualifikation, also auch nur ein Report ohne Auswahl in der Prüfung
 - neue Wahlqualifikationen – deutlich trennschärfer als früher
- ein bis mehrere Lernziele der Wahlqualifikation werden im Report aufgegriffen
 - Beachtung der vollständigen Handlung (<https://kvf-guide.bww.de/ausbildungsinhalte/wahlqualifikationen/>)
- Beschreibung einer praxisbezogenen Aufgabe
 - Aufgabenstellung
 - Zielsetzung
 - Planung
 - Vorgehen
 - Ergebnis
 - Reflexion des Prozesses
- keine Bewertung des Reports





Fragerunde zum Thema
Anwendung des BB-Bogens
für das Fallbezogene
Fachgespräch

Angebot zu Online-Veranstaltungen zum Thema Nachhaltigkeit in der Ausbildung und bei der Prüfung

Verankerung nachhaltigen Denkens, Handelns und entsprechender Werte beim ausbildenden Personal (Ausbilder:innen, Prüfer:innen, Lehrkräfte) und damit in der Kompetenzentwicklung von Auszubildenden in den Berufen KVF

Angebot:

- Informationen über die Inhalte, Hintergründe und Zusammenhänge von Nachhaltigkeit im Beruf KVF
- Materialien für die Ausbildungspraxis
- Prüfen der „Nachhaltigkeit“ in den mündlichen Prüfungsbereichen KVF





*Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!*