

INFOBLATT für die MÜNDLICHE PRÜFUNG

Liebe Kandidatin, lieber Kandidat!

Nachstehend dürfen wir Ihnen einige wichtige Hinweise für den mündlichen Teil der BÖV-Prüfung geben:

Geprüft werden zwei Fallbeispiele (je eines aus Personen- und Sachsparten).

Das Ziehen der Nummern der Fallbeispiele aus zwei Pools erfolgt im Anschluss an die schriftliche Prüfung in Ihrer Prüfungskommission (laut Aushang). Sie haben ca. 30 Minuten Vorbereitungszeit, danach erfolgt die eigentliche Prüfung, die ebenfalls ca. 30 Minuten (inkl. Beurteilung etc.) dauert.

Die Prüfungskommission setzt sich aus 3 Prüfern zusammen.

Die Prüfung wird in Form von zwei Kundengesprächen durchgeführt, d.h. bei jedem Fallbeispiel ist jeweils einer der Prüfer Ihr Kunde, Sie sind sein Berater. Sprechen Sie daher bitte im Prüfungsgespräch den jeweiligen Prüfer als Kunden an.

Bearbeiten Sie alle Teilfragen und gehen Sie im Prüfungsgespräch **selbstständig** auf alle diese Fragen ein, d.h. Sie müssen dafür Sorge tragen, dass Sie von sich aus alle angeführten Teilfragen innerhalb des Zeitrahmens von 8-10 Minuten pro Fallbeispiel behandeln.

Die von Ihnen zu lösenden Fallbeispiele werden nach den drei folgenden Kriterien beurteilt:

1. Kundenorientierung

zum Beispiel:

- ◆ Sind Sie auf die spezielle Kundensituation / den Kundennutzen eingegangen?
- ◆ Haben Sie Hilfestellung angeboten?
- ◆ Haben Sie auf weitere Risiken hingewiesen?
- ◆ Ist es Ihnen gelungen, ein Vertrauensverhältnis (Kunde-Berater) aufzubauen?

2. Gesprächsverhalten

zum Beispiel:

- ◆ Haben Sie alles vorgebracht, was für den Kunden wichtig ist oder mußte der Kunde alles nachfragen?
- ◆ Haben Sie Erklärungen allgemein verständlich formuliert (allfällige Fachausdrücke vermieden oder erklärt)?
- ◆ Haben Sie eine partnerschaftliche Gesprächsebene gesucht?
- ◆ Haben Sie „aktiv“ zugehört?
- ◆ Sind Sie auf Fragen/Einwände eingegangen?

3. Fachliche Richtigkeit

- ◆ Haben Sie die fachlichen Inhalte (Begriffsbestimmungen, Fristen, Deckungsumfang, Ausschlüsse, etc.) richtig dargestellt?

Nach der Prüfung werden Sie gebeten, in der Nähe des Prüfungsraumes zu warten. Nach Beratung der Kommission werden Sie wieder hereingebeten und es wird Ihnen das Prüfungsergebnis mitgeteilt. Im Falle des Nichtbestehens der mündlichen Prüfung erhalten Sie eine gesonderte Mitteilung ausgehändigt.

Bitte die Blätter mit den Fallbeispielen nicht beschriften!

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!