

MÜNDLICHE PRÜFUNG „KFZ-Versicherungsfachfrau/-fachmann BÖV“

Sehr geehrte Kandidatin!
Sehr geehrter Kandidat!

Die mündliche Prüfung wird vor einer aus drei Prüfern bestehenden Kommission abgelegt.

Vor der Prüfung stehen Ihnen 15 Minuten Zeit zur Verfügung, sich auf das Fallbeispiel vorzubereiten. Die Prüfung dauert ebenfalls etwa 15 Minuten. Diese wird in Form eines simulierten Kundengesprächs durchgeführt, wobei einer der Prüfer Ihr Kunde, Sie Berater/in, sind. Sprechen Sie daher bitte im Prüfungsgespräch den Prüfer als Kunden an.

Beantworten Sie im Zuge des Kundengesprächs alle Fragen der geschilderten Ausgangssituation, und gehen Sie auf diese ein. Dafür steht Ihnen ein Zeitrahmen von 8-10 Minuten zur Verfügung.

Sie haben die Möglichkeit, während der Vorbereitungszeit Notizen zu machen, die Sie im Zuge der Prüfung verwenden dürfen. Nach Beendigung bleiben diese im Prüfungsraum.

Das von Ihnen geführte Kundengespräch wird nach folgenden Kriterien beurteilt:

1. **Kundenorientierung**, z.B.

- 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 zum Kunden aufzubauen?

2. **Gesprächsverhalten**, z.B.

- Haben Sie alles Wichtige erwähnt oder musste der Kunde viel nachfragen?
- Haben Sie Erklärungen allgemein verständlich formuliert, 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 wie Begriffsbestimmungen, Fristen, Deckungsumfang, Ausschlüsse, etc., richtig dargestellt?

Im Anschluss an das Kundengespräch stellt der Prüfer drei Fachfragen, die gesondert beurteilt werden. Nach der Prüfung berät die Kommission und teilt das Prüfungsergebnis mit.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!