

Kaufmännische Grundbildung Schlussprüfung mündlich, Branche Bank

Bewertungskriterien Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz/Zusammenfassung der Bewertung

| Methodenkompetenz | Kriterien zur Beobachtung |
|--|---|
| Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten (1) Ich wähle Informationsquellen aufgabenbezogen aus und beschaffe zielgerichtet die erforderlichen Informationen. Dazu setze ich passende Methoden, Hilfsmittel, Medien und Informationstechnologien ein. | <ul style="list-style-type: none">gestaltet die Beschaffung von relevanten Informationen aktiv, zielführend und effektivhält Informationen zum Gespräch fest und kann während des Gesprächs auf diese Informationen zurückgreifenhält für den Kunden die relevanten Informationen bereit |
| Effizientes und systematisches Lernen und Arbeiten (2) Ich plane Arbeiten, Projekte und mein Lernen, setze Prioritäten, entscheide situationsgerecht und führe meine Arbeiten und Projekte kostenbewusst und zielorientiert aus. Dazu setze ich passende Methoden, Hilfsmittel, Medien und Informationstechnologien ein. | <ul style="list-style-type: none">priorisiert Themengebiete und strukturiert das Gespräch sinnvoll/ hat einen sinnvollen Plangeht strukturiert vor/hält sich an den Plangestaltet Zeitmanagement sinnvoll und erfolgreich |
| Vernetztes Denken und Handeln Ich stelle mit geeigneten Methoden und Hilfsmitteln Prozesse, Organisationsformen und wirtschaftliche Zusammenhänge verständlich dar und erkenne Abhängigkeiten und Schnittstellen in Bezug auf die Situation des Kunden. | <ul style="list-style-type: none">erfasst aufgrund der Aussagen des Kunden relevante Zusammenhänge im grösseren Kontext und thematisiert diesenimmt Bezug auf Aussagen/Situation des Kundenzeigt dem Kunden den Zusammenhang zwischen seiner Situation und den Vorschlägen/Offerten/Entscheiden auf |

| Methodenkompetenz | Kriterien zur Beobachtung |
|--|---|
| <p>Erfolgreiches Beraten und Verhandeln (1) Ich kläre Bedürfnisse und Standpunkte, erkenne und verstehe verbale und non-verbale Botschaften der Gesprächspartner.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • führt eine Bedürfnisanalyse in angepasstem Masse durch • verwendet geeignete Fragetechniken; setzt offene und geschlossene Fragen situativ richtig ein • schliesst Lücken in der Informationskette |
| <p>Erfolgreiches Beraten und Verhandeln (2) Ich erarbeite angemessene Lösungsvorschläge und erziele für die Beteiligten gute und erfolgreiche Ergebnisse.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • erstellt eine Offerte, welche auf den Ergebnissen der Bedürfnisanalyse basiert • zeigt Kundennutzen situativ richtig auf • führt beim Hauptthema und beim Cross Selling einen Abschluss herbei oder stellt diesen konkret in Aussicht |
| <p>Wirksames Präsentieren (1) Ich plane und bereite Präsentationen selbständig vor und führe sie überzeugend durch. Dazu setze ich passende Methoden, Hilfsmittel, Medien und Informationstechnologien ein.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • erweckt den Eindruck, professionell vorbereitet zu sein • erklärt und begründet dem Kunden den Gesprächsablauf • gibt dem Kunden Orientierungshilfen für das Gespräch/während des Gesprächs |
| <p>Wirksames Präsentieren (2) Ich setze Rhetorik und Körpersprache angemessen ein und verwende Präsentationshilfsmittel adressaten- und situationsgerecht. Dazu setze ich passende Methoden, Hilfsmittel, Medien und Informationstechnologien ein.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • setzt zur Erklärung eines fachlichen Inhalts mindestens zweimal ein passendes Hilfsmittel ein (beispielsweise mittels digitalem Device und/oder physischen Grafiken, Darstellungen, Skizzen) • gestaltet Hilfsmittel ansprechend und den Bedürfnissen des Kunden entsprechend und setzt diese entsprechend ein • Die Aussagen von Körpersprache, Worten und Hilfsmittel stimmen überein |
| <p>Summe Methodenkompetenz</p> | |

| Sozial- und Selbstkompetenz | Kriterien zur Beobachtung |
|---|--|
| <p>Leistungsbereitschaft (2) Ich übernehme Verantwortung für mein Handeln und mein Verhalten, bin belastbar und erkenne schwierige Situationen.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • wirkt ruhig und/oder kann Nervosität den Umständen entsprechend kanalisieren • übernimmt die Gesprächsführung • reagiert professionell, wenn er eine Antwort nicht weiss |
| <p>Kommunikationsfähigkeit (1) Ich nehme mündliche Aussagen des Kunden differenziert wahr und bin offen gegenüber Ideen und Meinungen meiner Gesprächspartner.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • bestätigt Aussagen des Kunden mit verbalem oder non-verbalem Feedback • reagiert angemessen auf die Aussagen des Kunden • nimmt Bezug auf die Aussagen des Kunden |
| <p>Kommunikationsfähigkeit (2) Ich drücke mich mündlich sach- und adressatengerecht aus und teile meine Standpunkte und Vorschläge klar und begründet mit.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • spricht in einer dem professionellen Umfeld angepassten Sprache • passt die Sprache dem Fachwissen des Kunden an und verwendet Fachbegriffe in angepasstem Masse • begründet seine Aussagen/Vorschläge |
| <p>Kommunikationsfähigkeit (3) Ich bin in der Lage, herausfordernde Situationen zu bewältigen, indem ich Missverständnisse und Standpunkte kläre und Lösungen anstrebe. Kritische Bemerkungen und Einwände behandle ich professionell.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • unterscheidet bei Konflikten zwischen den Ebenen Sache, Emotionen und Beziehung • nimmt Kritik und Einwände professionell entgegen • entkräftet Kritik und Einwände sinnvoll und plausibel |
| <p>Kommunikationsfähigkeit (4) Ich übe Diskretion und Professionalität, damit die Interessen meines Gesprächspartners gegenüber meiner Unternehmung oder Organisation gewahrt bleiben.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • wirkt seriös und integer • wirkt glaubwürdig und vertrauenswürdig • gibt dem Kunden das Gefühl, kompetent und professionell betreut zu sein |

•SwissBanking

| | |
|--|--|
| Umgangsformen (1) Ich passe meine Erscheinung den Gepflogenheiten meiner Unternehmung oder Organisation an, trete situationsgerecht auf, bin pünktlich, zuverlässig und halte Ordnung. | <ul style="list-style-type: none">• hält Gesprächsumfeld übersichtlich und ordentlich• räumt dem Kunden gezielt Gesprächszeit ein• zeigt am Ende des Gesprächs das weitere Vorgehen auf und betreibt aktive Kontaktsicherung |
| Umgangsformen (2) Ich begegne Kunden mit Anstand und Respekt, handle gewissenhaft und halte die Höflichkeitsregeln in der mündlichen Kommunikation sowie im Verhalten ein. | <ul style="list-style-type: none">• begrüsst und verabschiedet den Kunden mit Namen und Händedruck• verhält sich gegenüber dem Kunden im Rahmen der professionellen Normen und Gepflogenheiten• hält Blickkontakt mit dem Kunden |
| Summe Sozial- und Selbstkompetenz | |

Zusammenfassung

| Summe Kompetenzen | | Maximal mögliche Punkte | Erreichte Punkte | |
|--|----------|-------------------------|------------------|--|
| Fachkompetenz | | 42 | | |
| Methodenkompetenz | | 30 | | |
| Sozial- und Selbstkompetenz | | 24 | | |
| Punktevergabe Gesamteindruck 4 Punkte hat im Gesamteindruck mit seiner Persönlichkeit begeistert 3 Punkte hat im Gesamteindruck mit seiner Persönlichkeit überzeugt 2 Punkte hat im Gesamteindruck mit seiner Persönlichkeit nur teilweise überzeugt 1 Punkt hat im Gesamteindruck mit seiner Persönlichkeit nicht überzeugt 0 Punkte hat im Gesamteindruck mit seiner Persönlichkeit nicht überzeugt und einen negativen Eindruck hinterlassen | | 4 | | |
| Total | | 100 | | |
| Note | Punkte | Note | Punkte | Kontrolle durch die Experten/Bemerkungen/Kommentare <input type="checkbox"/> Der Kandidat wurde mittels offiziellem Ausweispapier identifiziert. <input type="checkbox"/> Der Kandidat hat bestätigt, dass er gesundheitlich in der Lage ist, die Prüfung zu absolvieren. <input type="checkbox"/> Der Kandidat setzte elektronische Hilfsmittel ein (bitte kurz beschreiben): |
| 6 | 95 – 100 | 3,5 | 45 – 54 | |
| 5,5 | 85 – 94 | 3 | 35 – 44 | |
| 5 | 75 – 84 | 2,5 | 25 – 34 | |
| 4,5 | 65 – 74 | 2 | 15 – 24 | |
| 4 | 55 – 64 | 1,5 | 5 – 14 | |
| | | 1 | 0 – 4 | |