

Durchführung einer simulierten Kundenberatung (Gesprächssimulation)

Der Prüfling agiert in der Gesprächssimulation in seiner künftigen beruflichen Funktion, während ein Prüfer/eine Prüferin die Rolle des Gesprächspartners übernimmt. Dies kann ein inner- oder außerbetrieblicher Kunde, ein Gast, ein Mitarbeiter u. Ä. sein. Dabei kann dem Prüfling die Möglichkeit gegeben werden, sich anhand von Unterlagen auf die Situation/Gesprächssimulation vorzubereiten und diese während des Gesprächs zu nutzen. Gegenstand der Bewertung können z. B. fachliche Kompetenzen, Kundenorientierung oder kommunikative Kompetenz, wie etwa Auftreten oder sprachlicher Ausdruck, sein. Die Gesprächssimulation wird vom gesamten Prüfungsausschuss abgenommen.

Beispielhaftes Prüfungsthema zu einer simulierten Kundenberatung

Aufgabe:

Im Rahmen des simulierten Kundengesprächs soll der Prüfling die Möglichkeiten aufzeigen, wie das Prüfungsobjekt (z. B. Wohnung) auszustatten ist bzw. die notwendige Ausstattung mit Rauchwarnmeldern entsprechend dem Landesrecht erreicht werden kann. Das Gebäude ist dem Prüfling bekannt, da er es in der bisherigen Prüfung im Rahmen der Arbeitsaufgabe bereits begangen hat und die Feuerungsanlagen/Anlagen überprüft und ggf. gereinigt hat.

Dabei soll der Prüfling die tatsächliche örtliche Begebenheit des Prüfungsobjektes berücksichtigen. Es werden dem Prüfling hierzu 15 Minuten Vorbereitungszeit zugestanden, um u. a. die Örtlichkeit nochmals ungestört zu begehen und sich auf das Gespräch vorbereiten zu können.

Lösung:

Gesprächsinhalte:

Inhalte dieses simulierten Kundengesprächs wären:

- Erkennen der Notwendigkeit der Maßnahme
- Erklären der Notwendigkeit der Maßnahme
- Abschätzen des zeitlichen Umfangs und der voraussichtlichen Kosten der empfohlenen Maßnahme

- alternative Lösungsvorschläge
- weiter gehende Empfehlungen

Didaktisch-methodische Gestaltung:

- logischer Aufbau, „roter Faden“
- Berücksichtigung von Kundenwünschen
- Herausstellung wichtiger Merkmale
- Vorteil des betrieblichen Dienstleistungsangebotes darlegen
- kurze Zusammenfassung

Rhetorik, Sprache, Körpersprache, Körperhaltung:

- Begrüßung
- sicheres Auftreten
- offenes Auftreten
- Personenabstand
- Ausdrucksweise
- Blickkontakt
- Mimik
- Gestik
- Verabschiedung