

Bewertungsbogen zur Vorbereitung auf die mündliche Abschlussprüfung

Thema: _____

Fall-Nr.: _____

		gut	Bemerkung	
Verhalten allgemein	Persönliche Ansprache		Anzahl (für gut mindestens 5 mal):	
	Blickkontakt			
	Mimik / Gestik		Lächeln? Mit Finger auf Grafiken hingewiesen? Darstellungen mit den Händen?	
Kontaktphase	Thema		Passt das Thema zum Fall? Handelt es sich um Smalltalk?	
	Dauer		Nicht länger als eine Minute?	
	Verhalten		Kunden freundlich begrüßt? Platz angeboten? Hand gegeben? Sich vorgestellt?	
Infophase	Überleitung in Infophase		Was kann ich für Sie tun?	
	Einleitung		Fragen angekündigt? Begründung für die Befragung geliefert?	
	W-Fragen		Werden W-Fragen gestellt?	
	Anzahl der Fragen		Anzahl (für gut mindestens 5 Fragen stellen):	
	Qualität der Fragen		Platz für eigene Notizen (Formulierungen: „Muss“? „Darf“? „Gebühr“? u.ä., Laut beim ausrechnen geredet?, War der Gesprächsanteil des Kunden groß? Visualisierung?...)	
	Formulierungen			
	Produkt bzw. -modalitäten richtig erklärt			
	Entscheidungen des Kunden eingeholt			
	Bedürfnisse erkannt			
	Nebenrechnungen			
	Gesprächsanteil Kunde			
Lenkt Gespräch				
Verkaufsphase	Abschluss			Wurde ein Abschluss herbeigeführt?
	Kundennutzen			Wurden die Kundennutzen (Vorteile) aufgezeigt? Bildliche Sprache?
	Kundenzufriedenheit		Kann der Kunde zufrieden sein?	
Cross selling	Ansatz erkannt		Wurde an eine passende Information aus der Infophase angeknüpft?	
	Angebot gemacht		Wurde der Zusatzverkauf angesprochen bzw. ein Produkt verkauft?	
	Termin vereinbart		Wurde ggf. ein neuer, konkreter Termin vereinbart?	
Fachliches	Richtiges Produkt		Passt das Produkt zum Kunden und seinen Bedürfnissen?	
	Preise		Wurden Preise und Konditionen genannt und optimal gewählt?	
	Produktvorteile		Wird dem Kunden klar dass es sich um das richtige Produkt handelt?	
	Produktmodalitäten		Sind fach- u. sachliche Zusammenhänge richtig und verständlich wiedergegeben?	
	Steuerliche Behandlung		Freistellungsauftrag berücksichtigt? Staatliche Prämien bedacht?	
Sonstiges	Zeitlimit		15 – 20 Minuten?	
	Roter Faden		War die KIV – Struktur durchgängig erkennbar?	
Punkte:	Maximal 39 Punkte		Ca.: 39-35=1/ 34-31=2/ 30-26=3/ 25-19=4/ 18-12=5/ 11-0=6	

Bewertungsbogen zur Vorbereitung auf die mündliche Abschlussprüfung

Arbeiten mit dem Bewertungsbogen:

Das Arbeiten mit diesem Bewertungsbogen ist denkbar einfach!

1. Während des Gespräches kreuzen Sie das Feld „gut“ an, wenn Sie der Meinung sind, dass der „Verkäufer“ den Punkt ordentlich gelöst hat. Orientieren Sie sich dabei an den kursiv gedruckten Hinweisen im Feld „Bemerkung“.
2. Zählen Sie nach dem Kundengespräch die Punkte (Kreuze) zusammen.
 - a. Für jedes nicht grau unterlegte Feld vergeben Sie einen Punkt. (repräsentieren das verkäuferische Verhalten; 60 % = 23 Punkte)
 - b. Für jedes grau unterlegte Feld zwei Punkte. (repräsentieren das fachliche Können; 40 % = 16 Punkte)
3. Anhand der Skala in der letzten Spalte können Sie dann die erreichte Punktzahl in etwa mit der entsprechenden IHK-Note vergleichen.
4. Nach dem Gespräch sollten Sie Ihrem Gegenüber ein qualifiziertes „Feedback“ geben. Um das tun zu können, machen Sie sich Notizen in dem freien Feld. Begründen Sie auch in jedem Fall, falls Sie kein „gut“ bei einer Position angekreuzt haben. Machen Sie auch hier Notizen oder unterstreichen bzw. umkreisen Sie den entsprechend abgedruckten Punkt in der „Bemerkung“ Spalte. In den beiden Feldern, in denen die Anzahl der Fragen bzw. die der persönlichen Ansprachen gefordert ist sollten Sie eine Strichliste in der betreffenden Zeile führen.

Wenn Sie diese Grundsätze beherzigen und umsetzen, sollte es Ihnen gelingen ein qualitativ hochwertiges Feedback zu geben und Ihrem Gegenüber eine ideale Vorbereitung zu bieten.

Na dann, VIEL GLÜCK!!!

Achim Schütz
bank management consult

Stand Juli / 2016