

Bankkaufmann/Bankkauffrau: Fit für die mündliche Prüfung

Praxisbezogene Fälle zur Kundenberatung

Bearbeitet von
Heinz Rotermund, Andrea Schubert

11. aktualisierte Auflage 2017. Buch. 192 S. Softcover

ISBN 978 3 8029 5321 7

Format (B x L): 13,5 x 21 cm

[Wirtschaft > Finanzsektor & Finanzdienstleistungen: Allgemeines > Bankwirtschaft](#)

schnell und portofrei erhältlich bei


DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Rotermund · Schubert

WALHALLA

Bankkaufmann/Bankkauffrau:

Fit für die

mündliche Prüfung

Praxisbezogene Fälle zur Kundenberatung

11., aktualisierte Auflage



[Wissen für die Praxis]

Beratungs- und Fachkompetenz trainieren

Die mündliche Prüfung ist von besonderer Bedeutung, ihre Bewertung fließt mit doppelter Gewichtung in das Gesamtergebnis ein.

Dieses Trainingsbuch bereitet optimal auf die Anforderungen der mündlichen IHK-Prüfung vor:

- Beratungsgespräche selbstständig planen und führen
- Nutzenorientiert informieren über Konditionen und Bankdienstleistungen
- Kundenbedürfnisse ermitteln und maßgeschneiderte Lösungen anbieten
- Cross-Selling-Ansätze im Beratungsgespräch erkennen und nutzen

„Sehr gut genutzter Titel zur Prüfungsvorbereitung.“

ekz – Informationsdienst für Bibliotheken

„Das Trainingsbuch zeichnet sich durch seinen praxisorientierten Aufbau aus. Der Band schult anhand kundenorientierter Übungsfälle eine breit angelegte Beratungs- und Fachkompetenz.“

Wirtschaftsmagazin – IHK Erfurt

Heinz Rotermund, Studiendirektor a.D., war Bankfachlehrer sowie Fachbereichsleiter an einer kaufmännischen Berufsschule und viele Jahre als Prüfer tätig.

Andrea Schubert, langjährige Ausbilderin eines größeren Bankinstituts, verfügt als Prüferin bei der IHK über umfassende Prüfungserfahrung.

Rotermund · Schubert

Bankkaufmann/Bankkauffrau:

Fit für die

mündliche Prüfung

Praxisbezogene Fälle zur Kundenberatung

11., aktualisierte Auflage



WALHALLA

Dieses E-Book enthält den Inhalt der gleichnamigen Druckausgabe, sodass folgender Zitiervorschlag verwendet werden kann:

Heinz Rotermund/Andrea Schubert, Bankkaufmann/Bankkauffrau: Fit für die mündliche Prüfung
Walhalla Fachverlag, Regensburg 2017

Hinweis: Unsere Werke sind stets bemüht, Sie nach bestem Wissen zu informieren.
Alle Angaben in diesem Buch sind sorgfältig zusammengetragen und geprüft.
Durch Neuerungen in der Gesetzgebung, Rechtsprechung sowie durch den Zeitablauf
ergeben sich zwangsläufig Änderungen. Bitte haben Sie deshalb Verständnis dafür,
dass wir für die Vollständigkeit und Richtigkeit des Inhalts keine Haftung übernehmen.
Bearbeitungsstand: Juni 2017

WALHALLA Digital:

Auf www.WALHALLA.de finden Sie unser komplettes E-Book- und App-Angebot.
Klicken Sie doch mal rein!

Wir weisen darauf hin, dass Sie die gekauften E-Books nur für Ihren persönlichen Gebrauch
nutzen dürfen. Eine entgeltliche oder unentgeltliche Weitergabe oder Leihe an Dritte ist nicht
erlaubt. Auch das Einspeisen des E-Books in ein Netzwerk (z. B. Behörden-, Bibliotheksserver,
Unternehmens-Intranet) ist nur erlaubt, wenn eine gesonderte Lizenzvereinbarung vorliegt.

Sollten Sie an einer Campus- oder Mehrplatzlizenz interessiert sein, wenden Sie sich bitte
an den WALHALLA-E-Book-Service unter 0941 5684-0 oder walhalla@walhalla.de.
Weitere Informationen finden Sie unter www.walhalla.de/b2b.

- © Walhalla u. Praetoria Verlag GmbH & Co. KG, Regensburg
Dieses E-Book ist nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt.
Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung
sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in
irgendeiner Form ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert,
vervielfältigt oder verbreitet werden.

Bestellnummer: 5321600

Schnellübersicht	Seite	
Ihr Weg zum Prüfungserfolg	7	1
Informationen und Tipps zur Prüfung	11	
Beratungssituationen und Lösungsvorschläge		2
Ehepaar Dotterweich	23	
Rentnerin Elfriede Ehrenreich	39	3
Angestellter Georg Geiger	65	4
Musikverein Obertrubach e.V.	87	5
Elisabeth Friesner, 17 Jahre alt	97	6
Natur & Büro GmbH	121	7
Geschäftsführer Joachim Friesner	139	8
Unternehmerin Monika Micklin	163	9
Abkürzungen	190	10
Stichwortverzeichnis	191	

Ihr Weg zum Prüfungserfolg

Wer sich ein Lehrbuch kauft, handelt kaufmännisch, weil er eine Kosten-Nutzen-Analyse vornimmt.

Mit „Fit für die mündliche Prüfung“ erreichen Sie Ihr Ziel. Hauptnutzen des Trainingsbuches ist die optimale Vorbereitung auf die praktische Prüfung Bankkauffrau und Bankkaufmann. Zudem können Sie die Fälle auch zum handlungsorientierten Erarbeiten des Stoffes im Prüfungsfach Bankwirtschaft und zur Wiederholung von Inhalten, etwa für Schulaufgaben, einsetzen.

Dieses Trainingsbuch macht es leichter die Prüfungsanforderungen zu erfüllen

30 ausgewählte Beratungssituationen decken den gesamten Bereich der Bankwirtschaft ab. Dabei sind Sie Mitarbeiter der AZUBI-Bank. Das ist Ihr Ausbildungsbetrieb. Folglich setzen Sie die Formulare, Prospekte, Unterlagen Ihrer Ausbildungsbank ein.

Den Nutzen dieses Buches macht der kundenorientierte Aufbau aus. Wie in der täglichen Praxis entwickeln sich Kundenbeziehungen:

- So ordnet die Rentnerin Elfriede Ehrenreich ihre Finanzen, schließt Verträge zugunsten ihrer Enkelkinder ab, wird nach einer Schenkelhalsoperation von ihrer Tochter betreut und verstirbt am Ende bedauerlicherweise.
- Die Natur & Büro GmbH eröffnet bei unserer Bank ein Konto, nimmt einen Kredit auf und lässt sich zum Thema „Dokumentäre Zahlungen im Außenhandel“ informieren. Da der Geschäftsführer Joachim Friesner mit der Kontoführung der GmbH sehr zufrieden ist, eröffnet er logischerweise auch ein Privatkonto bei der AZUBI-Bank. Nach der Heirat werden aus Einzelkonten Gemeinschaftskonten; als dann ein Kind zur Welt kommt, soll natürlich auch ein Haus gebaut werden.
- Selbstverständlich entwickeln sich die Kontenspiegel, werden Wertpapiere gekauft oder Kredite aufgenommen – wie es bei der nächsten Beratung zu sehen sein wird.

Indem Sie immer mehr Informationen über Ihre Kunden gewinnen, wird es von Fall zu Fall leichter, den jeweils geeigneten Einstieg in die Beratung zu finden. Derartiges Hintergrundwissen bietet sich für einen ungezwungenen Gesprächseinstieg an, wenn Dotterweichs demnächst Gelder für ihre Kinder anlegen wollen.

Da Sie die Kunden mit ihren Kontenspiegeln kennen, fällt es Ihnen auch leichter, Anschlussgeschäfte anzubieten. Aus der Kontobeobachtung ergibt es sich, dass Sie der Unternehmerin Monika Micklin ein Beratungsgespräch zur steuerbegünstigten Anlage anbieten.

Zu den Lösungshinweisen

Zu allen Fällen haben wir Lösungshinweise entwickelt. Diese sind untergliedert in

- „Was sollten Sie beim Gespräch beachten?“
- „Welche fachlichen Inhalte können von Ihnen erwartet werden?“

Damit bietet Ihnen unser Trainingsbuch „Fit für die mündliche Prüfung“ nicht nur eine Aufzählung der fachlichen Inhalte an, sondern gibt Ihnen viele Tipps zum Aufbau Ihres Beratungsgesprächs.

Hierzu einige Beispiele:

- Freuen Sie sich mit der Patentante, die Kinder liebt; fragen Sie nach dem Befinden von Mutter und Kind sowie nach den Daten des Patenkindes.

Daraus ergeben sich neue Informationen, die Ihnen helfen, weitere Bank-/Anlageprodukte nutzenorientiert vorzustellen.

- Halten Sie Ihre Aufzeichnungen und Ihre etwaigen Prospekte bereit. Denken Sie daran, dass Frau Dotterweich ihrem Mann möglicherweise Informationen mit nach Hause nehmen möchte. Bereiten Sie sich darauf vor.
- Beziehen Sie immer alle Gesprächspartner in das Gespräch ein. Lassen Sie nicht den Eindruck aufkommen, Ihr Gesprächspartner sei nur Frau Dotterweich.

- Da es sich beim Musikverein Obertrubach e. V. um einen Neukunden handelt, nutzen Sie die Möglichkeit, im Gespräch Informationen über den Verein zu sammeln. Sollten Sie selbst ein Instrument spielen, bringen Sie das in das Gespräch ein.

Fragen Sie auch nach den Aktivitäten des Vereins: Auftritte, Veranstaltungen usw. Auch daraus könnten sich geschäftliche Anknüpfungspunkte ergeben.

Parallel zu den Gesprächstipps erhalten Sie die nötigen fachlichen Hinweise. Auch hierzu einige Beispiele:

- Bisher war das Anlageverhalten der Eheleute Geiger von großer Sicherheit geprägt. Der Schritt zu Aktien und damit zu einer risikobewussten Anlage erscheint zu groß. Empfehlen Sie den Eheleuten deshalb zuerst Anlageformen im festverzinslichen Bereich, etwa Rentenfonds.
- Geben Sie ihnen die für sie wichtigen Informationen und denken Sie an mögliche Zusatzangebote. Berücksichtigen Sie auch die Kinder Michael und Sonja Dotterweich.
- Verwenden Sie bei Kreditanfragen stets die gültigen Kreditkonditionen Ihrer Bank. Gehen Sie bei der Laufzeit vom Abschreibungszeitraum, etwa des LKW, aus. Grundsätzlich können Sie ein Annuitäten- oder ein Abzahlungsdarlehen anbieten.

Das sind nur einige Appetithäppchen. Wollen Sie Ihre Neugierde stillen? Nichts leichter als das. Die Eheleute Dotterweich warten schon auf Sie.

Uns hat das Erarbeiten der Fälle sehr viel Spaß gemacht. Jetzt hoffen wir, dass sie Ihnen zum Prüfungserfolg verhelfen. Viel Glück.

*Andrea Schubert
Heinz Rotermund*

P.S. Einen ganz persönlichen Tipp für Ihren Prüfungstag finden Sie auf Seite 189.

Informationen und Tipps zur Prüfung

1. Wissenswertes zur Prüfung	12
Beratungskompetenz ist gefragt	12
Organisation und Ablauf	15
2. Verkäuferische Tipps zum Anfang	17
Die Vorbereitungszeit	17
Das verkäuferische Verhalten	19

1. Wissenswertes zur Prüfung

Ihre Prüfung besteht insgesamt aus den schriftlichen Prüfungsgebieten „Bankwirtschaft“, „Rechnungswesen und Steuerung“ und „Wirtschafts- und Sozialkunde“ und aus der praktischen Prüfung „Kundenberatung“. Die Teile „Bankwirtschaft“ und „Kundenberatung“ zählen bei der Gesamtnotenbildung doppelt. Sie sehen also, Ihre mündliche Prüfung hat eine hohe Gewichtung.

Beratungskompetenz ist gefragt

Sie sollen im Prüfungsfach „Kundenberatung“ zeigen, dass Sie in der Lage sind:

- Beratungsgespräche selbstständig zu planen, durchzuführen und zu kontrollieren
- Kundengespräche systematisch und situationsbezogen zu führen
- über Konditionen und Anlageformen/Bankdienstleistungen nutzenorientiert zu informieren
- Produkte/Bankdienstleistungen dem Kunden nach vorheriger Bedarfsermittlung kundenorientiert anzubieten
- Cross-Selling-Ansätze im Beratungsgespräch zu erkennen und gezielt zu nutzen
- den Kunden entsprechend seiner jeweiligen Lebensphase zu betreuen

Es soll keine Theorie geprüft werden. Vielmehr ist die praktische Ausbildung und der handlungsorientierte Teil des Berufsschulunterrichts Gegenstand des Beratungsgesprächs.

Also: Im Mittelpunkt steht Ihre Kompetenz im kunden- und marktorientierten Handeln, denn die verkäuferischen Fähigkeiten werden als Kernqualifikation an Wichtigkeit dazugewinnen. Deshalb fließen die Gesprächskompetenz mit 60 % und die Fachkompetenz nur mit 40 % in das Gesamtergebnis ein.

Um diesen Erfordernissen in der Prüfung gerecht zu werden, haben die Industrie- und Handelskammern eine Beobachtungs- und Bewertungshilfe erstellt. Inwieweit Ihre örtlichen Prüfungsausschüsse sich an diese Hilfe halten, beziehungsweise eigene Grundsätze erstellt haben, müssen Sie bei Ihren Lehrern und Ausbildern erfragen.

Beobachtungs- und Bewertungshilfe für Prüfungsausschüsse	
<p>Beratungskompetenz</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Auftreten/Erscheinungsbild <ul style="list-style-type: none"> – wirkte freundlich und sicher im Auftreten – wirkte gepflegt ■ Kommunikatives Verhalten <ul style="list-style-type: none"> – hörte aktiv zu – erläuterte Sachverhalte einfach und verständlich – drückte sich positiv aus – passte sich im Sprachverhalten dem Kunden an – steuerte das Gespräch situationsbezogen – förderte den Dialog mit dem Kunden ■ Kontaktverhalten <ul style="list-style-type: none"> – zeigte Interesse für den Kunden – baute Kontakt zum Kunden auf – schuf eine angenehme Gesprächs-atmosphäre – setzte Kontakttechniken (z. B. Namens-nennung, Blickkontakt, Gestik) gezielt ein 	<p>Gewichtung 60 %</p>

1

noch: Beobachtungs- und Bewertungshilfe für Prüfungsausschüsse

■ Informationsverhalten

- holte fallorientiert Informationen vom Kunden ein
- machte sich Notizen
- fasste relevante Daten für den Kunden zusammen
- behielt den „roten Faden“
- informierte Kunden fallbezogen

■ Verkaufsverhalten

- konnte passende Problemlösungen anbieten
- nutzte Möglichkeiten zur Visualisierung
- überzeugte den Kunden mit treffenden Argumenten
- zeigte sich zielsicher im Abschluss
- verhielt sich geschäftspolitisch sinnvoll
- vermied Einwände beziehungsweise konnte sie entkräften
- erkannte und nutzte weitere Verkaufschancen

Fachkompetenz	Gewichtung 40 %
Gesamtergebnis	

Organisation und Ablauf

Inhaltlich sollen die Fälle aus folgenden Bereichen stammen:

- Kontoführung und Zahlungsverkehr
- Geld- und Vermögensanlagen anbieten
- Kreditgeschäft

Ihnen werden zwei verschiedene Fälle vorgelegt, wobei Sie sich für einen der beiden entscheiden müssen.

Praxis-Tipp:

Nicht immer ist der leichtere Fall der bessere Fall. Bei komplexen Fällen können Sie das Gespräch besser steuern, weil die Prüfungszeit eng begrenzt ist und Sie dem Kunden viele Informationen geben können. Außerdem müssen Sie mit keinen überraschenden Zusatzfragen rechnen.

Das Gespräch beim einfachen Fall ist schnell erledigt und womöglich fallen dem „Kunden“ noch einige Fragen ein, mit denen Sie nicht gerechnet hatten. Oder aber ein zweites Thema muss ausführlicher vorbereitet bzw. ausgeführt werden. Dann heißt es: Die Chancen nutzen und das Beste aus dem scheinbar leichteren Fall machen.

Jetzt haben Sie 15 Minuten Zeit, den Fall vorzubereiten. Sie werden an den Fällen in diesem Buch erkennen, worauf Sie achten sollten. Erkundigen Sie sich rechtzeitig, welche Hilfsmittel zugelassen sind. Können Sie Prospekte, Konditionstabellen, AGB, Gesetzestexte, Laptop, Checklisten, Formulare, Handelsblatt usw. verwenden? Wir haben festgestellt, der Einsatz von ganzen Formularordnern ist eher belastend als hilfreich. Außerdem werden in vielen Banken die Formulare direkt am PC ausgefüllt und das Ausdrucken leerer Formulare macht dort Schwierigkeiten. Deshalb wird bei uns schon mal ein leeres Blatt zur Unterschrift vorgelegt. Ein gut sortierter Beratungsordner mit aktuellen Prospekten ist allerdings sehr hilfreich.

Und dann kommen die spannenden 20 Minuten, das Beratungsgespräch. Aber keine Angst. Wir hören häufig den Satz: „Das habe ich mir viel schlimmer vorgestellt.“ Das Problem an einer mündlichen Prüfung ist, dass man sich persönlich der Situation und dem

1

Kunden stellen muss. Man kann nicht anonym bleiben, wie in dem schriftlichen Teil der Prüfung.

Bevor es dann aber richtig losgeht, stellt man noch zwei Fragen an Sie: „Sind Sie gesund? Haben Sie Vorbehalte gegen eine der anwesenden Personen?“ Zu diesen Fragen ist die Kommission verpflichtet.

Die Kommission besteht aus drei Personen, dem Kunden und zwei Beobachtern. Eine vierte Person beaufsichtigt Ihre Vorbereitungsphase. Man wird versuchen, die Beobachter nicht zu nahe an den Beratungstisch zu setzen, damit Sie sich nur auf den Kunden konzentrieren können. Lassen Sie sich (eventuell schon im Vorfeld) den Namen des Kunden geben, damit Sie ihn immer persönlich ansprechen können. Unsere Prüfungsausschüsse haben sich darauf geeinigt, die wirklichen Namen der Prüfer in den Fällen zu verwenden. Die Fälle sind entsprechend vorbereitet.

Führen Sie jetzt ein Beratungsgespräch, wie Sie es aus der Praxis kennen und gewohnt sind.

Praxis-Tipp:

Jedes Mitglied der Kommission weiß um die Wichtigkeit der Prüfung. Natürlich werden Sie nervös sein. Es ist ein Prüfungsgespräch mit einem Prüfer, der den Kunden spielt. Sie werden sich deshalb auch nicht so verhalten wie im „richtigen Berufsleben“. Das wird man auch nicht erwarten. Sie werden im Gespräch aber schnell alles außen herum vergessen und sich ganz auf Ihren Kunden konzentrieren. Wenn Sie das wissen, wird auch die Nervosität nicht mehr so groß sein.

Schnell sind die 20 Minuten um und die Prüfungskommission wird Sie vor die Tür bitten. Jetzt wird mithilfe des Beobachtungs- und Bewertungsbogens das Gespräch bewertet. Entscheidend in unseren Kommissionen ist immer der Eindruck des Kunden. War er zufrieden? Hat er sich gut beraten gefühlt? Fand er die Gesprächsatmosphäre angenehm? Würde er wiederkommen? Wichtig bleibt natürlich auch die Richtigkeit der fachlichen Inhalte. Kann ein Beratungsgespräch mit „ausreichend“ (60 Punkte) bewertet werden, wenn die Inhalte falsch sind?