



# Kriterienkatalog

Kriterienkatalog zur Beurteilung der  
Methoden- Sozial- und Persönlichkeits-  
kompetenz

Kompetenznachweise in GenoPE





# Inhalt

<b>1</b>	<b>Kriterien für die Beurteilung der Methodenkompetenz</b>	<b>1</b>
1.1	Gesprächsführungstechnik	1
1.2	Verkauf	1
1.3	Präsentationstechnik	1
1.4	Analytisches Denken und Problemlösen	1
1.5	Zeitmanagement	1
1.6	Verarbeitung von Daten	2
1.7	Erstellung von Inhalten	2
<b>2</b>	<b>Kriterien für die Beurteilung der Sozialkompetenz</b>	<b>2</b>
2.1	Kommunikationsverhalten	2
2.2	Beziehungsmanagement	2
2.3	Überzeugungskraft	2
2.4	Einfühlungsvermögen	3
2.5	Konfliktverhalten	3
2.6	Teamverhalten	3
2.7	Digitale Kommunikation	3
<b>3</b>	<b>Kriterien für die Beurteilung der Persönlichkeitskompetenz</b>	<b>4</b>
3.1	Sicherheit im Auftreten	4
3.2	Flexibilität	4
3.3	Entscheidungsverhalten	4



**Die Kriterien für die Beurteilung der Methoden- Sozial- und Persönlichkeitskompetenz sind abhängig von der jeweiligen Prüfungsform und der im Kompetenznachweis geforderten Ausprägung der Kompetenzen. Bei den folgenden Beobachtungskriterien handelt es sich deshalb nur um eine beispielhafte Aufzählung.**

## 1 Kriterien für die Beurteilung der Methodenkompetenz

### 1.1 Gesprächsführungstechnik

- Führt das Gespräch zielorientiert und strukturiert
- Hört aufmerksam und aktiv zu
- Behält die Gesprächsführung in der Hand
- Greift Einwände und Fragen problemlösend auf
- Fasst Gesprächsergebnisse zusammen

### 1.2 Verkauf

- Argumentiert über Kundennutzen
- Klärt aktiv offene Fragen aus der Bedarfsermittlung
- Greift Einwände und Fragen problemlösend auf
- Verkauf Gesamtpaket incl. Cross-Selling

### 1.3 Präsentationstechnik

- Startet mit Agenda / Konzept
- Visualisiert verständlich und nicht überladen
- Fasst wesentliche Ergebnisse am Ende zusammen
- Orientiert sich am vorgegebenen Zeitrahmen

### 1.4 Analytisches Denken und Problemlösen

- Unterscheidet Wesentliches vom Unwesentlichen
- Betrachtet ein Problem aus verschiedenen Perspektiven
- Zerlegt komplexe Probleme in Einzelaspekte und zieht daraus Schlussfolgerungen
- Erkennt Ursache-Wirkungszusammenhänge

### 1.5 Zeitmanagement

- Vergibt sinnvolle Prioritäten für Aufgaben
- Beachtet Terminvorgaben
- Plant realistisch und mit ausreichend Zeitpuffern
- Legt Aktivitäten zeitsparend zusammen
- Delegiert sinnvoll und nachvollziehbar



## 1.6 Verarbeitung von Daten

- Erfolgreiche Suchstrategien anwenden [um den Kunden über finanzwirtschaftlichen Themen zu informieren/ um Projekte in der Bank weiterzuentwickeln/...]
- Informationen und Kundendaten in agree21 korrekt abrufen/speichern und wiederfinden
- Informationen und Daten [Onlinerecherche zur Marktsituation/ zur Zinsentwicklung ...] kritisch analysieren und bewerten

## 1.7 Erstellung von Inhalten

- Sichere Erstellung von digitalen Inhalten [Präsentationen/ Texte/Tabellen/Audiodateien ....]
- Sicherer Einsatz von Formatierungsfunktionen [Einfügung von Fußnoten/Diagrammen bei Hausarbeiten/Präsentationen]

# 2 Kriterien für die Beurteilung der Sozialkompetenz

## 2.1 Kommunikationsverhalten

- Setzt Mimik und Gestik situationsangemessen ein
- Spricht deutlich und flüssig
- Fragt und hört aktiv zu
- Formuliert anschaulich (Bilder, Vergleiche)
- Spricht mit angemessener Betonung und Lautstärke

## 2.2 Beziehungsmanagement

- Schafft angenehme Gesprächsatmosphäre
- Erfragt Meinungen und Einschätzungen des Gesprächspartners
- Macht Vorgehensweisen für Gesprächspartner transparent
- Nimmt die Befindlichkeiten seines Gesprächspartners angemessen wahr
- Spricht Gesprächspartner mit Namen an

## 2.3 Überzeugungskraft

- Bezieht einen eigenen, begründeten Standpunkt
- Begründet die eigene Position inhaltlich schlüssig
- Verdeutlicht die eigene Position anhand von Beispielen
- Reagiert auf Einwände mit treffenden Argumenten
- Zeigt Verständnis, geht auf Andere ein, ohne das eigene Konzept aufzugeben



## 2.4 Einfühlungsvermögen

- Zeigt eine offene, zugewandte Körperhaltung
- Stellt offene Fragen
- Lässt andere ausreden
- Reagiert auf nonverbale Signale
- Setzt sich aktiv in die Gedanken und Gefühle des Kunden hinein

## 2.5 Konfliktverhalten

- Äußert klar die eigenen Erwartungen an den Gesprächspartner
- Stellt sich einem notwendigen Konflikt
- Formuliert ICH-Botschaften (eigene Gefühle und Wahrnehmungen)
- Bleibt ruhig und sachlich
- Beschreibt Ursachen und Hintergründe eines Konflikts

## 2.6 Teamverhalten

- Gibt Informationen weiter
- Stellt Konkurrenz zugunsten von Gemeinsamkeiten zurück
- Trägt Gruppenentscheidungen mit, auch wenn sie nicht der eigenen Meinung entsprechen
- Greift Ideen/ Meinungen anderer auf und führt sie weiter
- Stimmt Ziele und Vorgehensweisen im Team ab

## 2.7 Digitale Kommunikation

- verschiedene Kommunikationstechnologien werden korrekt eingesetzt, um mit dem Kunden zu interagieren (z.B. Videoberatungstool//Co-Browsing/Telefon)
- kundenrelevante Daten werden via Email/Apps/Homepage geteilt
- Verhaltensregeln digitaler Kommunikation [Netiquette] werden eingehalten



### 3 Kriterien für die Beurteilung der Persönlichkeitskompetenz

#### 3.1 Sicherheit im Auftreten

- Sucht und hält Blickkontakt
- Tritt freundlich und dynamisch auf
- Bleibt in schwierigen Situationen ruhig und handlungsfähig
- wirkt sicher, authentisch und selbstbewusst
- Findet schnell Anknüpfungspunkte für ein Gespräch

#### 3.2 Flexibilität

- Verändert das eigene Verhalten, wenn es nicht zu optimalem Erfolg führt
- Stellt sich schnell auf neue Situationen ein
- Greift neue Informationen auf
- Wendet Methoden flexibel an
- Improvisiert bei Bedarf

#### 3.3 Entscheidungsverhalten

- Trifft Entscheidungen zügig
- Wägt die Folgen / Risiken einer Entscheidung ab
- Orientiert Entscheidungen an Zielen
- Setzt Prioritäten
- Hinterfragt Aufgaben und Information



# Die Regional Akademien

Partner der Genossenschaften

ABG GmbH  
Leising 16  
92339 Beilngries

Telefon: 08461. 650-1303  
Fax: 08461. 650-1350

E-mail: [info@abg-bayern.de](mailto:info@abg-bayern.de)  
Internet: [www.abg-bayern.de](http://www.abg-bayern.de)

BWGV-Akademie  
Am Rüppurrer Schloss 40  
76199 Karlsruhe

Telefon: 0721. 9898-100  
Fax: 0721. 9898-410

E.mail: [kundenservicecenter@bwgv-akademie.de](mailto:kundenservicecenter@bwgv-akademie.de)  
Internet: [www.bwgv-akademie.de](http://www.bwgv-akademie.de)

GenoAkademie  
Hannoversche Straße 149  
30627 Hannover

Telefon: 0511. 9574-0  
Fax: 0511. 9574-5351

E.mail: [genoakademie@genossenschaftsverband.de](mailto:genoakademie@genossenschaftsverband.de)  
Internet: [www.genoakademie.de](http://www.genoakademie.de)

Genossenschaftsakademie Weser-Ems  
Oldenburger Straße 118  
26180 Rastede

Telefon: 04402. 9382-0  
Fax: 04402. 9382-93

E-mail: [gawrastede@gvweser-ems.de](mailto:gawrastede@gvweser-ems.de)  
Internet: [www.gawrastede.de](http://www.gawrastede.de)



Dieses Dokument ist urheberrechtlich geschützt. Es dient rein Ihren persönlichen Lernzwecken.

Das Dokument darf weder während noch nach dem Seminar an Dritte weder im Original noch in vervielfältigter – auch digitaler – Form weitergegeben oder an sie veräußert werden.

