

Kompetenznachweis VR-Privatkundenberatung

Informationen zur Durchführung

Einleitung:

Sie haben viel Zeit und Mühe in den Aufbau Ihrer Fähigkeiten und Kompetenzen gesteckt und möchten diese nun präsentieren. Wir freuen uns, dass Sie nun an einem Kompetenznachweis Ihrer Regionalakademie teilnehmen.

In dieser Broschüre haben wir für Sie alle Informationen zu Ihrem Kompetenznachweis zusammengestellt. Unser Ziel ist, dass Sie maximale Transparenz über das Verfahren erhalten. So gewinnen Sie Sicherheit und können sich ganz auf Ihre Vorbereitung konzentrieren.

Überblick

Die Informationen dienen dazu, Ihnen den Aufbau und Ablauf Ihres Kompetenznachweises transparent zu machen.

- ✓ Sie kennen das der Bewertung zugrunde liegende Kompetenzmodell.
- ✓ Sie erhalten Informationen zu den einzelnen Prüfformen.
- ✓ Sie können den Weg von der einzelnen Verhaltensbeobachtung zum Gesamturteil nachvollziehen.
- ✓ Sie erhalten Hinweise zum Feedback.

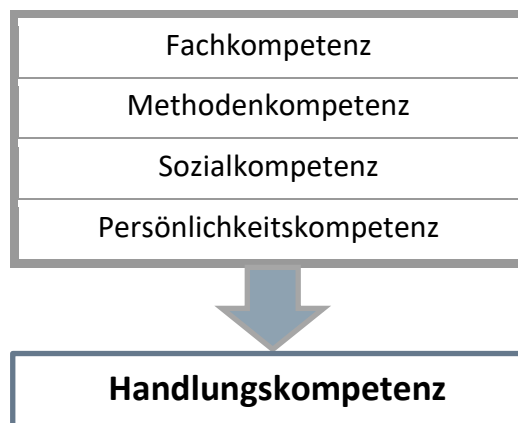
Inhalt

1.	Kompetenzmodell in der GenoPE	4
2.	Ablauf des Kompetenznachweises	5
2.1	Bestandteile des Kompetenznachweises	5
2.2	Prüfungsformen und Durchführung	6
3.	Kompetenzmatrix	6
4.	Bemessungsgrundlage	7
5.	Vorbereitung des Kompetenznachweises	8
6.	Von der Beobachtung zum Gesamturteil	8

1. Kompetenzmodell in der GenoPE

Die Module in den Qualifizierungsreihen Ihrer Akademie sollen Ihren Kompetenzaufbau für die Praxis wirkungsvoll unterstützen. Der Kompetenznachweis am Ende dient der Erfolgs- und Qualitätssicherung. Sie erhalten eine umfangreiche Rückmeldung zu Ihrer Handlungskompetenz, die sich aus den definierten Kompetenzfeldern zusammensetzt.

Im Kompetenznachweis werden alle diese Kompetenzfelder berücksichtigt. Daher kommen unterschiedliche Prüfformen wie z. B. Beratungsgespräche und Klausuren zum Einsatz. Ihre Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten in den unterschiedlichen Kompetenzfeldern werden so transparent.



Für die jeweiligen Kompetenzfelder sind die Kompetenzmerkmale beschrieben. Sie werden in der Prüfungssituation anhand verschiedener Verhaltenskriterien beobachtet und dann später bewertet.

Beispiele für diese Verhaltenskriterien:

- Fachkompetenz – „ist sachlich und fachlich korrekt“
- Methodenkompetenz – „visualisiert komplexe Zusammenhänge“
- Sozialkompetenz – „lässt Kunden ausreden“
- Persönlichkeitskompetenz – „hält Blickkontakt“

Sie zeigen somit im Kompetenznachweis, dass Sie die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Gestaltung Ihrer Aufgaben in der Praxis erworben haben.

2. Ablauf des Kompetenznachweises

2.1 Bestandteile des Kompetenznachweises

Der Kompetenznachweis umfasst folgende Prüfformen:

- Klausur (Multiple Choice Test und 2 Fallstudien, 180 Minuten)
- Analysegespräch (Bedarfsanalyse)
- Angebotsgespräch (Angebot und Abschluss)

Klausur

Die Klausur besteht aus einem Multiple Choice Test (ca. 40 Fragen) und aus 2 Fallstudien, die in 180 Minuten in schriftlicher Form beantwortet werden sollen. Einen Taschenrechner dürfen Sie als Hilfsmittel verwenden. Smartphone, Notebook, Tablet u.ä. müssen während der Klausur ausgeschaltet sein und können nicht als Taschenrechnerersatz verwendet werden.

Analysegespräch

Vorbereitung: 30 Minuten

Gespräch: 30 Minuten

Die Beratungssituation ist mit den Trainingssituationen, die Sie aus dem Besuch der Module kennen vergleichbar. Die Informationen zum Kunden entnehmen Sie aus den Daten, die in agree21 (Schulungsbank) gespeichert sind bzw. direkt aus Ihrem papierhaften Prüfungsfall. Ihre Vorbereitungszeit auf das Beratungsgespräch beträgt 30 Minuten. Sie haben 30 Minuten Zeit, um das Beratungsgespräch (Kontakt- und Analysephase) durchzuführen. Dabei steht Ihnen als Hilfsmittel die „Genossenschaftliche Beratung“ zur Verfügung. Zusätzlich ist der Einsatz von Beratungsbögen und Beratungsmappe möglich.

Angebotsgespräch

Vorbereitung: 45 Minuten

Gespräch: 30 Minuten

In dieser Beratungssequenz, die 30 Minuten dauert, geht es darum, dem Kunden ein vorbereitetes Angebot zu präsentieren und zum Abschluss zu führen. Vorher haben Sie 45 Minuten Zeit, um ihr Angebot zu entwickeln. Die Informationen zum Kunden werden Ihnen auf einer Unterlage zur Verfügung gestellt. Als Hilfsmittel sind Beratungsbögen und Verkaufshilfen zugelassen. Das zweite Gespräch baut auf dem ersten Analysegespräch auf.

Bitte beachten Sie:

Aktuelle Entwicklungen (z.B. Gesetzesänderungen), die seit Besuch Ihrer Seminare wirksam wurden, sind prüfungsrelevant.

2.2 Prüfungsformen und Durchführung

- Begrüßung aller Teilnehmenden: 08:00 Uhr – 08:10
- Bitte beachten Sie hier die angegebenen Zeiten auf Ihrem Prüfungsplan.
- Beratungsgespräche, Single-Choice Test und individuelles Feedback:
08.15 - ca. 18.30 Uhr

Die genauen Zeiten entnehmen Sie bitte Ihrem Prüfungsplan. Den Zeitplan erhalten Sie am Tag der Prüfung

Wir bitten Sie, den Kompetenznachweis in banküblicher Kleidung zu bestreiten.

3. Kompetenzmatrix

Welche Kompetenzbereiche in den einzelnen Prüfungen beobachtet werden und mit welchem Anteil die Einzelergebnisse in das Gesamtergebnis einfließen, können Sie der folgenden Kompetenzmatrix entnehmen.

Kompetenzbereich/ Prüfform	Fachkompetenz	Methoden- kompetenz	Sozial- und Persönlichkeits- kompetenz	Gesamt- punkte
Multiple Choice Test und Fallstudien	25	-	-	25
Analysegespräch	5	15	15	35
Angebotsgespräch	10	15	15	40
Gesamtpunkte	40	30	30	100

Die Prüfung ist bestanden, wenn in allen Ausprägungen der Kompetenzfelder jeweils mindestens 50 % der maximal zu erreichenden Punkte erzielt werden. Der Kompetenznachweis kann bei Nichtbestehen zwei Mal wiederholt werden.

4. Bemessungsgrundlage

Bewertung	Beschreibung	Punkte und Noten
Exzellente Leistung	Der Teilnehmer zeigt in diesem Kriterium exzellente Leistungen, Verbesserungsmöglichkeiten sind nahezu nicht mehr vorhanden. Damit entspricht die Leistung dem Idealbild.	sehr gut 100 bis 92 Punkte
Gute Leistung	Der Teilnehmer zeigt in diesem Kriterium gute Leistungen, Verbesserungsmöglichkeiten sind nur bedingt vorhanden. Die Anforderungen werden in vollem Maße erfüllt.	gut 91 bis 81 Punkte
Erwartete Leistung	Der Teilnehmer zeigt in diesem Kriterium eine Leistung, die den Erwartungen entspricht. Verbesserungsmöglichkeiten sind vorhanden, die Gesamtleistung in diesem Kriterium erfüllt im Allgemeinen die Erwartungen.	befriedigend 80 bis 67 Punkte
ausreichende Leistung	Der Teilnehmer zeigt in diesem Kriterium eine Leistung, die Mängel aufweist, insgesamt aber noch den Anforderungen entspricht.	ausreichend 66 bis 50 Punkte
nicht ausreichende Leistung	Der Teilnehmer zeigt in diesem Kriterium eine Leistung, die verdeutlicht, dass notwendige Grundkenntnisse vorhanden sind, die den Anforderungen insgesamt aber noch nicht gerecht wird.	mangelhaft 49 bis 30 Punkte
ungenügende Leistung	Der Teilnehmer zeigt in diesem Kriterium eine Leistung, die den Anforderungen überhaupt nicht entspricht und keine Grundkenntnisse vermuten lässt.	ungenügend 29 bis 0 Punkte

5. Vorbereitung des Kompetenznachweises

Umgang mit Stress

Der Kompetenznachweis ist eine Herausforderung. Dabei ist es normal, dass Sie eine gewisse Anspannung im Vorfeld und am Tag des Kompetenznachweises verspüren. Dies ist eine Reaktion des Körpers, die uns in die Lage versetzt, Leistungsreserven zu mobilisieren und zu nutzen.

Wenn Sie an den Modulen teilgenommen – und sich dort eingebracht – haben, ist der Kompetenznachweis für Sie zu leisten. Dabei ist der Umgang mit der Anspannung für Sie ein wichtiger Faktor. Sprechen Sie Ihre Trainer in den vorangehenden Modulen bitte an, wenn Sie das Bedürfnis dazu verspüren. Die Damen und Herren helfen Ihnen gerne beim Umgang mit dieser Herausforderung.

Inhaltliche Vorbereitung

Wiederholen Sie die Inhalte nicht nur anhand Ihrer Unterlagen aus den Modulen, sondern informieren Sie sich auch über das aktuelle politische und wirtschaftliche Geschehen (Marktentwicklungen, gesetzliche sowie steuerliche Änderungen etc.). Arbeiten Sie die Fälle und die Gruppenarbeiten im Seminar nochmals durch. Produkte und die dazugehörigen Produktinformationen, die Sie anbieten möchten, müssen Sie kennen.

6. Von der Beobachtung zum Gesamturteil

Beobachtung

Für jede Prüfform sind die geforderten Kompetenzmerkmale verbindlich festgelegt. Um eine Bewertung möglich zu machen, sind sie wie beschrieben in beobachtbare Verhaltenskriterien zerlegt. Die Aufgabe der Beobachter – in der Regel zwei pro Prüfung – ist es, Sie in jeder Teilprüfung anhand der vorgegebenen Kriterien zu beobachten und diese Beobachtungen zu dokumentieren.

Im Kriterienkatalog für die Kompetenznachweise können Sie umfassend die Dimensionen und Verhaltensanker der einzelnen Kompetenzfelder nachlesen.

Beurteilung

Im Anschluss an die Prüfungssituation gleichen die Prüfer ihre Beobachtungen zu den angegebenen Verhaltenskriterien ab. Jeder Beobachter gibt eine Einschätzung als Prozentzahl und begründet diese anhand der Verhaltensbeobachtungen. 100 % entsprechen der idealen Leistung; eine Einschätzung von unter 50 % besagt, dass das Lernziel für die entsprechende Dimension nicht erreicht wurde.

Die Prüfer sind abschließend gefordert, auf der Basis ihrer Beobachtungen und ihres Abstimmungsgesprächs eine einheitliche prozentuale Bewertung festzulegen.

Welche Kompetenzbereiche zurzeit in den einzelnen Prüfungsformaten beobachtet werden und mit welchem Anteil die Einzelergebnisse in das Gesamtergebnis einfließen, entnehmen Sie bitte der Kompetenzmatrix (Punkt 3).

Feedback

Am Ende des Tages führen die Prüfer mit Ihnen ein Feedbackgespräch. Dabei erhalten Sie eine Rückmeldung über Ihre Stärken ebenso wie über Ihre Entwicklungsfelder. Und Sie erfahren Ihre Gesamtbeurteilung in Form von Punkten und Noten.

Für Sie als Empfänger des Feedbacks sind folgende Hinweise nützlich:

- Hören Sie ruhig zu. Freuen Sie sich, dass Ihr Gesprächspartner den Mut und die Offenheit besitzt, Ihre Verhaltensweise aus seiner Sicht zu erläutern.
- Nehmen Sie das Feedback als Chance an, Ihre Stärken und Schwächen in den überprüften Bereichen nochmals konkret gespiegelt zu bekommen.
- Fühlen Sie sich nicht als ganze Person in Frage gestellt. Konzentrieren Sie sich auf die aufgaben- und verhaltensbezogenen Aspekte der Rückmeldung. Die Prüfer bewerten die gezeigte Leistung
- Nach der Rückmeldung können Sie überprüfen, ob Sie Ihren Gesprächspartner richtig verstanden haben. Stellen Sie klärende Fragen, um eventuelle Missverständnisse auszuräumen.

Sobald die Auswertungen abgeschlossen sind, erhalten Sie von uns ein Zeugnis, das sowohl Ihr Gesamtergebnis als auch Ihre Einzelergebnisse aus den unterschiedlichen Prüfformen – ausgewiesen nach den Kompetenzfeldern – dokumentiert.

Viel Erfolg im Kompetenznachweis

wünscht Ihnen

Ihre



In Zusammenarbeit Ihrer regionalen Akademien.