

Kompetenzmatrix „Zertifizierter VR-Wohnbaufinanzierungsberater“

	Fachkompetenz	Methodenkompetenz	Sozial- und Persönlichkeitskompetenz	Gesamtpunkte
Klausur	20	-	-	20
Beratungsgespräch Analyse	5	15	15	35
Beratungsgespräch Angebot und Abschluss	15	15	15	45
Gesamtpunkte	40	30	30	100

Zeitlicher Rahmen und zugelassene Hilfsmittel

	Vorbereitung	Prüfung	Hilfsmittel
Klausur in programmierter Form am PC	-	90 min.	<ul style="list-style-type: none"> • Gesetzestexte • Taschenrechner
Beratungsgespräch Analyse	5 min.	35 min.	<ul style="list-style-type: none"> • Eigener Rechner • Beratermappe • Taschenrechner
Beratungsgespräch Angebot und Abschluss	Fall wird ca. 2 Wochen vorher zugesandt	30 min.	<ul style="list-style-type: none"> • Eigener Rechner • Beratermappe, Angebotsunterlagen für Kunden • Taschenrechner

Beobachtungsdimensionen

Fachkompetenz:

Inhalte der Seminare des Entwicklungsweges

Methodenkompetenz z.B.

holt Einverständnis des Kunden zur ganzheitlichen Beratung ein
stellt genossenschaftliche Beratungsphilosophie überzeugend vor
verwendet offene und zielorientierte Fragen
analysiert Wünsche und Erwartungen von Kunden
greift Einwände und Fragen problemlösend auf
visualisiert verständlich
setzt Beratungssoftware gekonnt ein
erkennt Cross-Selling Signale
fasst zusammen und stellt weiteres Vorgehen dar
begeistert den Kunden für die genossenschaftlichen
Alleinstellungsmerkmale
erläutert das Angebot nachvollziehbar
berücksichtigt die Prioritäten des Kunden
hört aktiv zu und stellt Rückfragen
stellt Sachverhalte anschaulich dar (visualisiert)

Sozial- und Persönlichkeitskompetenz z.B.

formuliert klare Zielvorstellung
reduziert Komplexität, konzentriert sich auf das Wesentliche
kann langfristige Wirkung einschätzen
trifft Entscheidungen zügig und klar
kann aus eigener Überzeugung Entscheidungen treffen
nimmt Konflikte wahr und spricht sie offen an – Ich-Botschaften
argumentiert über Kundennutzen
formuliert positiv und bestärkt Kunden
bezieht eigene Position und verdeutlicht diese anhand von Beispielen
behält Gesprächsführung in der Hand
hält Blickkontakt, setzt Gestik und Mimik situationsbezogen ein
verknüpft verschiedene Ansätze und Produkte zu einem Gesamtkonzept
berücksichtigt die Aspekte aus der Analyse
denkt und handelt als interner Unternehmer
nutzt den persönlichen Entscheidungsrahmen aus
argumentiert mit dem Kundennutzen
stellt Vor- und Nachteile vor und wägt diese ab
bezieht eigenen, begründeten Standpunkt und bleibt authentisch