



Durchführung

Damit die Prüfung ungestört ablaufen kann, nutzen Sie bitte einen Raum, aus dem Sie, während der Prüfungsdauer, ungestört telefonieren können. Idealerweise verfügt der Raum über ein eigenes Telefon mit einer von außen anwählbaren Rufnummer. Die Prüfer rufen Sie unter dieser Rufnummer an. Zum einen, um das Vorgespräch zu führen und zum anderen das Inbound Gespräch und Reklamationsgespräch zu führen. Sie erhalten im Rahmen des Vorgesprächs eine Rufnummer. Diese wählen Sie an, um das Outbound Gespräch zu führen.

Bitte schicken Sie spätestens 1 Woche für der Prüfung eine E-Mail mit der Rufnummer an folgende E-Mail-Adresse: christina.sedlmeir@abg-bayern.de oder irina.weber@abg-bayern.de

4. Bewertung

Die während des Zuhörens gemachten Notizen dienen als Grundlage für die Bewertung des beobachteten Verhaltens. Voraussetzung dafür ist, dass 3 jeweils bewertungsfähige Gespräche beobachtet wurden. Es werden:

- 1 Inbound Gespräch
- 1 Outbound Gespräch
- 1 Reklamationsgespräch

beobachtet.

Kompetenzmatrix

	Fach-kompetenz	Methoden-kompetenz	Sozial-kompetenz	Persönlichkeits-kompetenz	Gesamt
Inbound	5	10	5	5	25
Outbound	5	10	15	5	35
Reklamationen	5	10	20	5	40
Gesamt	15	30	40	15	

Die Prüfung ist bestanden, wenn in allen Kompetenzfeldern jeweils mindestens 50 % der maximal zu erreichenden Punkte erzielt werden. Der Kompetenznachweis kann bei Nichtbestehen einmal wiederholt werden. Voraussetzung dafür ist, dass alle Prüfungsgespräche erneut absolviert werden.