

Abschlussprüfung

Beobachtungs- und Bewertungsbogen zum Kundenberatungsgespräch Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen

Beginn: _____ Ende: _____ Sparte: _____ Fall: _____

Prüfling _____ Prüfungsnummer _____

Verkaufsorientierung/Fachliche Logik

Einschätzung
++ + - -- Nicht verlangt

Anmerkungen

Bedarfssituation des Kunden

nimmt Kundendaten auf und überprüft sie	<input type="checkbox"/>	_____				
nimmt bestehende Versicherungen auf	<input type="checkbox"/>	_____				
erkennt und benennt Zusatzbedarf	<input type="checkbox"/>	_____				
vereinbart den Gesprächsgegenstand	<input type="checkbox"/>	_____				
analysiert Kundensituation	<input type="checkbox"/>	_____				
nimmt Kundenwünsche auf	<input type="checkbox"/>	_____				
ermittelt Versorgungslücken und zeigt diese auf	<input type="checkbox"/>	_____				
zeigt Auswirkungen auf	<input type="checkbox"/>	_____				
Zusätzliche Beobachtungen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		_____
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		_____

Lösung für den Kunden

erstellt situationsgerechte Lösungsvorschläge	<input type="checkbox"/>	_____				
präsentiert Lösungsvorschläge kundengerecht	<input type="checkbox"/>	_____				
stellt Kundennutzen dar	<input type="checkbox"/>	_____				
zeigt mögliche Einschränkungen auf und wägt mit Kundennutzen ab	<input type="checkbox"/>	_____				
erarbeitet bedarfsgerechtes Angebot	<input type="checkbox"/>	_____				
nimmt Antragsdaten auf und ergänzt sie	<input type="checkbox"/>	_____				
bespricht "Erläuterungen zum Antrag"	<input type="checkbox"/>	_____				
holt Unterschrift(en) ein	<input type="checkbox"/>	_____				
Zusätzliche Beobachtungen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		_____
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		_____

Gesamtpunkte Teil 1

(max. 40 Punkte)

Gesprächsführung

Einschätzung
++ + - -- Nicht verlangt

Anmerkungen

Verhalten im Gespräch

schafft angenehme Atmosphäre	<input type="checkbox"/>	_____				
hat positive Körpersprache	<input type="checkbox"/>	_____				
hält Blickkontakt	<input type="checkbox"/>	_____				
hört konzentriert und aktiv zu	<input type="checkbox"/>	_____				
lässt Kunden ausreden	<input type="checkbox"/>	_____				
drückt sich verständlich aus	<input type="checkbox"/>	_____				
stellt situationsgerechte Fragen	<input type="checkbox"/>	_____				
greift Argumente des Kunden auf und fasst sinnvoll zusammen	<input type="checkbox"/>	_____				
geht auf Einwände des Kunden ein	<input type="checkbox"/>	_____				
verwendet Hilfsmittel zielgerichtet und visualisiert	<input type="checkbox"/>	_____				
Zusätzliche Beobachtungen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		_____
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		_____

Strukturieren des Gesprächs

gestaltet die Gesprächseröffnung	<input type="checkbox"/>	_____				
greift Gesprächsanlass auf	<input type="checkbox"/>	_____				
stellt sich und seine Gesellschaft vor	<input type="checkbox"/>	_____				
stellt eigenen Vermittlerstatus dar	<input type="checkbox"/>	_____				
strukturiert das Gespräch	<input type="checkbox"/>	_____				
führt das Gespräch aktiv voran	<input type="checkbox"/>	_____				
verliert Ziel nicht aus den Augen, schweift nicht ab	<input type="checkbox"/>	_____				
bestätigt die Kaufentscheidung	<input type="checkbox"/>	_____				
vereinbart weitere Vorgehensweise	<input type="checkbox"/>	_____				
greift Zusatzbedarf auf	<input type="checkbox"/>	_____				
vereinbart Folgetermin	<input type="checkbox"/>	_____				
erfragt Empfehlungsadressen	<input type="checkbox"/>	_____				
Zusätzliche Beobachtungen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		_____
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		_____

Gesamtpunkte Teil 2

(max. 60 Punkte)

Verkaufsorientierung/Fachliche Logik	(max. 40 Punkte)	
Gesprächsführung	(max. 60 Punkte)	
Gesamtpunktzahl		

Ort, Datum

Unterschriften des Prüfungsausschusses