



# Kompetenznachweis KSC Agent

Teilnehmerinformationen

KSC Agent

Stand: 10/2024





# Teilnehmerinformation zum Kompetenznachweis

## KSC Agent

**Liebe Teilnehmerin, lieber Teilnehmer des Kompetenznachweises,**

die nachfolgenden Informationen dienen dazu, das Verfahren des Kompetenznachweises für Sie als Teilnehmer/in transparenter zu machen:

- Sie erhalten wichtige Hinweise zum Inhalt und Ablauf,
- Sie können den Weg von der Verhaltensbeobachtung bis zum Gesamturteil nachvollziehen und
- Sie erhalten Hinweise zur Entgegennahme von Feedbacks.

### **1. Ziel des Kompetenznachweises:**

Im Kompetenznachweis stellen Sie Ihre Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten unter Beweis. Sie zeigen in einer mündlichen Prüfung, dass Sie über die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Gestaltung Ihrer Aufgabe in der Praxis verfügen.

### **2. Gegenstand des Kompetenznachweises:**

Gegenstand des Kompetenznachweises sind die Inhalte folgender Kernmodule:

- Erfolgreich arbeiten als Agent im KSC

Die Inhalte können Sie aus den Unterlagen der jeweiligen Module entnehmen. Darüber hinaus fließen die relevanten Kenntnisse aus Ihrer betrieblichen Praxis ein.

### **3. Durchführung des Kompetenznachweises**

Der Kompetenznachweis umfasst die folgende Prüfungsform:

#### Mündliche Prüfung/Rollenspiel

In der mündlichen Prüfung simulieren Sie mit einem Gesprächspartner (=Prüfer) 2 Telefongespräche. Für das Inbound-/Reklamations-Gespräch sind 15 Minuten und für das Outbound-Gespräch 10 Minuten vorgesehen.



## Durchführung

Damit die Prüfung ungestört ablaufen kann, nutzen Sie bitte einen Raum, aus dem Sie, während der Prüfungsdauer, ungestört telefonieren können. Die GoTo-Meeting Zugangsdaten für die digitale Durchführung des Kompetenznachweises erhalten Sie ca. 1 Woche vor dem Prüfungstermin.

Bitte schicken Sie spätestens 1 Woche vor der Prüfung eine E-Mail mit der Rufnummer an folgende E-Mail-Adresse: [andrea.meier@abg-bayern.de](mailto:andrea.meier@abg-bayern.de)

## 4. Bewertung

Die während des Zuhörens gemachten Notizen dienen als Grundlage für die Bewertung des beobachteten Verhaltens. Voraussetzung dafür ist, dass 2 jeweils bewertungsfähige Gespräche beobachtet wurden. Es werden:

- 1 Inbound/Reklamations-Gespräch
- 1 Outbound-Gespräch

beobachtet.

## Kompetenzmatrix

	Fachkompetenz (Wissen)	Personale Kompetenz (Können)			Gesamt
		Genossenschaftlich agieren	Zukunftsorientiert handeln	Aktivitäten gestalten	
<b>Inbound/Reklamation</b>	10	20	10	20	60
<b>Outbound</b>	5	15	5	15	40
<b>Gesamt</b>	15	35	15	35	100

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.



## 5. Bemessungsgrundlage

Die gezeigten Leistungen im einzelnen Kompetenzbereich werden nach folgenden Kriterien bewertet:

Bewertung	Bewertung	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.	<b>sehr gut</b> 1      100 bis 96 Punkte 1 -    95 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.	<b>gut</b> 2 +    91 bis 89 Punkte 2      88 bis 85 Punkte 2 -    84 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.	<b>befriedigend</b> 3 +    80 bis 77 Punkte 3      76 bis 71 Punkte 3 -    70 bis 67 Punkte
Ausreichende Leistung	Der Teilnehmer zeigt in diesem Kriterium eine Leistung, die Mängel aufweist, insgesamt aber noch den Anforderungen entspricht.	<b>ausreichend</b> 4 +    66 bis 62 Punkte 4      61 bis 55 Punkte 4 -    54 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.	<b>mangelhaft</b> 5 +    49 bis 44 Punkte 5      43 bis 36 Punkte 5 -    35 bis 30 Punkte
Ungenügende Leistung	Der Teilnehmer zeigt in diesem Kriterium eine Leistung, die den Anforderungen überhaupt nicht entspricht und keine Grundkenntnisse vermuten lässt.	<b>ungenügend</b> 6 +    29 bis 22 Punkte 6      21 bis 0 Punkte



## 6. Feedback

Im Anschluss an Ihr Kundengespräch erhalten Sie eine kurze verbale Rückmeldung sowohl über Ihre Stärken als auch über verbesserungswürdige Aspekte.

Für Sie als Empfänger des Feedbacks sind folgende Hinweise nützlich:

- Hören Sie ruhig zu. Verteidigen oder rechtfertigen Sie sich nicht.
- Fühlen Sie sich nicht als gesamte Person in Frage gestellt. Konzentrieren Sie sich auf die aufgaben- und verhaltensbezogenen Aspekte der Rückmeldung.
- Freuen Sie sich, dass Ihr Gesprächspartner den Mut und die Offenheit besitzt, Ihre Verhaltensweisen aus seiner Sicht zu erläutern.
- Nach der Rückmeldung können Sie prüfen, ob Sie Ihren Gesprächspartner richtig verstanden haben. Stellen Sie klärende Fragen, um eventuelle Missverständnisse auszuräumen.

Die Noten werden Ihnen im Rahmen des Feedbacks mitgeteilt.

Sie erhalten ein Zertifikat, das Ihr Abschneiden in den einzelnen Teilprüfungen und Kompetenzbereichen mit den errechneten Punktwerten dokumentiert.

## 7. Wiederholung des Kompetenznachweises

Der Kompetenznachweis kann nur einmal wiederholt werden. Voraussetzung dafür ist, dass alle Prüfungsgespräche erneut absolviert werden.

## 8. Gesamtkriterienkatalog Kompetenznachweis KSC Agent

### Genossenschaftlich agieren

- Begrüßungsformel einladend moduliert
- Erfragen des Anrufgrundes
- Lächeln in der Stimme ist hörbar
- Namentliche Anrede
- Nutzt Kundenansprache
- Hört aktiv zu
- Sensibel für die Emotionen des Kunden, Verständnis zeigen
- Vermeidung von Weichmachern, Füllwörtern und Reizwörtern
- Artikulation und Sprachtempo
- In ganzen Sätzen formulieren
- Den Kunden Ausreden lassen
- Dank und Verabschiedung



### Zukunftsorientiert handeln

- Überbrückt Gesprächspausen
- Bleibt in schwierigen Situationen handlungsfähig
- Konzentriert sich auf das wesentliche
- Fragt Kunden nach weiteren Wünschen

### Aktivitäten gestalten

- Wirkt authentisch
- Findet Anknüpfungspunkte im Gespräch
- Brücken-/Nutzenformulierungen einsetzen
- Einsatz verschiedener Fragetechniken
- Sicheres Auftreten
- Bietet aktiv Lösungen an
- Stellt weiteres Vorgehen dar
- Behält die Gesprächsführung in der Hand
- Fasst zusammen
- Erkennt und nutzt Signale zur Ansprache/Terminvereinbarung
- Wirkt engagiert/begeisternd

### Fachkompetenz

Die Kriterien für die Fachkompetenz orientieren sich an der betrieblichen Praxis im KSC.

### **Haben Sie Fragen?**

Matthias Regnat beantwortet Ihnen diese gerne unter der Telefon-Nummer 08461 650-1314 oder per E-Mail unter [matthias.regnat@abg-bayern.de](mailto:matthias.regnat@abg-bayern.de)

Viel Erfolg wünscht Ihnen



Die RegionalAkademien

Partner der Genossenschaften vor Ort

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)

GenoAkademie GmbH & Co. KG  
Raiffeisenstraße 10-16  
51503 Rösrath-Forsbach  
Telefon: +492205 803 9500

E.mail: [ksc@genoakademie.de](mailto:ksc@genoakademie.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.

