



Kompetenzmatrix „Firmenkundenbetreuung II“

	Fachkompetenz (Wissen)	Personale Kompetenzen (Können)			Gesamtpunkte
		Zukunftsorientiert Handeln	Genossenschaftlich Agieren	Aktivitäten gestalten	
Klausur	20	-	-	-	20
Komplexes Beratungsgespräch	5	15	20	5	45
Präsentation eines eigenen Falls mit Nachfragegespräch	15	5	10	5	35
Gesamtpunkte	40	20	30	10	100

Zeitlicher Rahmen und zugelassene Hilfsmittel

	Vorbereitung	Prüfung	Hilfsmittel
Klausur		180 min.	<ul style="list-style-type: none"> • Gesetzestexte, AGB (jeweils ohne Kommentierungen) • Taschenrechner
Komplexes Beratungsgespräch	60 min.	20 min.	<ul style="list-style-type: none"> • Taschenrechner
Präsentation eines eigenen Falls mit Nachfragegespräch	-	20 min. Präsentation 10 min. Fragen zur Präsentation	<ul style="list-style-type: none"> • Taschenrechner
Feedbackgespräch	-	10 min.	-

Beobachtungsdimensionen

	Fachkompetenz (Seminare des Entwicklungsweges)	Personale Kompetenzen (Können)			Gesamt- punkte
		Zukunfts- orientiert Handeln	Genossen- schaftlich Agieren	Aktivitäten gestalten	
Klausur	<ul style="list-style-type: none"> • Webinar: Aktuelle Situation, Trends und Betreuungsstrategien im FK-Geschäft (WATB) 	-	-	-	20
Komplexes Beratungs- gespräch	<ul style="list-style-type: none"> • Investition und Finanzierung (IUF) • Existenzgründung (EXF) • Unternehmensnachfolge (UNN) 	<ul style="list-style-type: none"> • Lösungsorientierung 	<ul style="list-style-type: none"> • Mitglieder- und Kundenorientierung • Beziehungsmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Überzeugungsstärke • Mediale Kommunikationsstärke 	45
Präsentation eines eigenen Falls mit Nachfrage- gespräch	<ul style="list-style-type: none"> • Risikofrüherkennung und Umgang mit insolvenzbedrohten Unternehmen (RUI) • Betreuungsthemen Absicherung, Vorsorge Mitarbeiterbindung, Geldanlagen und Zahlungsverkehr (AVGZ) • Vertriebsorientierte und schwierige Gespräche in der Firmenkundenbetreuung (GSS) 	<ul style="list-style-type: none"> • Strategisch Denken und Handeln • Lösungsorientierung 	<ul style="list-style-type: none"> • Beziehungsmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Überzeugungsstärke • Selbstmanagement • Mediale Kommunikationsstärke 	35
Gesamtpunkte	40	20	30	10	100

Voraussetzung für die Teilnahme

- Kompetenznachweis „Firmenkundenbetreuung I“ (K1F)
- Die Inhalte der Seminare des Qualifizierungsprogramms Firmenkundenbetreuung I werden vorausgesetzt.