CertClientis | CertKube

banken beratungs zentrum.

CertClientis | CertKube - Kundenberatende Firmenkunden*innen Beobachtungsbogen

Name Assessor*in:		**Name Kandidat*in:**	
		Arbeitgeber*in:	
Name Co-Assessor*in: (Kundenrolle)		**Rolle:**	Firmenkunden*innen Berater/in
Hinweis zum Prüfungsfall:		**Datum:**	

Speicherdatum
10.08.2023 15:57

Bewertungskriterien

1: Anforderungen nicht erfüllt, grosse Lücken vorhanden	**2**: Anforderungen teilweise erfüllt, in der Summe lückenhaft	**3**: Anforderungen vollständig erfüllt	**4**: Anforderungen sehr gut erfüllt/übertroffen

1. Gesprächseinstieg

1.1. Begrüssung | Den Kunden Willkommen heissen (Handschlag, Name des Kunden nennen und Small Talk)

Gelingt es, auf Anhieb eine angenehme Atmosphäre zu schaffen und den Kunden emotional abzuholen?

Punkte	1	2	3	4
	Keine oder sehr hektische/nervöse Begrüssung, sachlich, kühl, emotionslos	Begrüssung wirkt distanziert, Small Talk ist aus dem Kontext gegriffen/zusammen-hangslos	Freundliche Begrüssung, begegnet dem Gegenüber mit freundlicher Miene, findet im Small Talk eine gemeinsame Basis.	Zusätzlich: Es entsteht sofort eine gelöste Atmosphäre. Aus dem Small Talk entsteht ein Dialog. Kund*in fühlt sich wohl. Berater*in zeigt Freude und Engagement.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

1.2. Gesprächsagenda | Traktandenliste, Gesprächsziel und Kundenerwartungen

Gelingt es, den geplanten Gesprächsablauf transparent aufzuzeigen, ein Ziel zu vereinbaren und die Erwartungen der Kundin/des Kunden zu integrieren?

Punkte	1	2	3	4
	Keine Gesprächsagenda vorhanden. Erwartungen werden nicht abgeholt.	Gesprächsagenda vorhanden. Erwartungen werden oberflächlich abgeholt und stichwortartig erfasst.	Zeigt Gesprächsagenda auf, ergänzt Punkte bei Bedarf. Holt die Erwartungen an das Gespräch, die Bank und an die beratende Person ab. Stellt vertiefende Fragen zu den Erwartungen und macht sich Notizen.	Zusätzlich: Fragt den Kunden nach weiteren Themen. Erfasst die Erwartungen schriftlich und nachvollziehbar (mehr als Stichworte). Erwartungen werden mit Verständnisfragen überprüft.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

1.3. Positionierung | Vorstellung der eigenen Person

Gelingt es, die eigene Person zu präsentieren und das Gegenüber für sich zu gewinnen?

Punkte	1	2	3	4
	Keine Positionierung. Macht ausser Namen und Funktion keine weiteren Aussagen.	Oberflächliche Positionierung mit austauschbaren Aussagen. Kein Bezug zu den Kundenerwartungen.	Umfassende Positionierung. Gibt Persönliches bekannt, wirkt authentisch und die Aussagen haben einen Bezug zur Situation.	Zusätzlich: Zeigt überdurchschnittliches Engagement am Gegenüber. Begeisterung an der Beratung wird sichtbar/spürbar. Mehrwerte sind klar erkennbar.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

1.4. Positionierung der Beratungsphilosophie und der Bank

Gelingt es, die Beratungsphilosophie der Bank mehrwertorientiert darzulegen?

Punkte	1	2	3	4
	Keine Angaben zur Beratungsphilosophie der Bank. Erläutert den Sinn und Zweck der eingesetzten Hilfsmitteln nicht.	Beratungsphilosophie & -prozess oberflächlich erläutert. Aussagen sind austauschbar.	Beratungsphilosophie & -prozess wird sinnvoll erläutert. Sinn und Zweck der Hilfsmittel wird aufgezeigt. Eigenheiten der Bank werden prominent dargestellt.	Zusätzlich: Zeigt die Mehrwerte des (ganzheitlichen) Vorgehens auf und verbindet aktiv mit genannten Erwartungen bei Beginn; Nutzen wird ersichtlich.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

2. Kundenbild, Bedürfnis- & Motivanalyse

2.1. Kundenbild | Aktualisierung und Vervollständigung

Gelingt es, das Kundenbild zu aktualisieren und umfassend zu vervollständigen?

Punkte	1	2	3	4
	Kundenbild wird weder aktualisiert noch vervollständigt.	Ergänzt das Kundenbild unvollständig. Relevante Informationen werden nicht erfasst.	Ergänzt das Kundenbild der Unternehmung vollständig (weitere Finanzbeziehungen, Entstehung, Rollen, Optimierungs-möglichkeiten)	Zusätzlich: Erfasst die Situation ganzheitlich (Vorsorgelösungen, Nachfolgeregelung, Private Situation, relevante Familienmitglieder).

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

2.2. Bedürfnis & Motivanalyse | Veränderungen mit finanziellen Auswirkungen inklusive Bedürfnisse und Motive

Gelingt es, finanzielle Veränderungen zu erfassen und die damit verbundenen Bedürfnisse und Motive zu ergründen?

Punkte	1	2	3	4
	Veränderungen mit finanziellen Auswirkungen werden nicht erfragt.	Fragt nach Veränderungen mit finanziellen Auswirkungen. Erfasst nur die Informationen. Fragt nicht nach und erkennt die Bedürfnisse und Motive nicht oder nur teilweise.	Erfragt Veränderungen mit finanziellen Auswirkungen. Erkennt nebst den Veränderungen auch Bedürfnisse und Motive.	Zusätzlich: Stellt die genannten Bedürfnisse im Gesamtzusammenhang dar, verknüpft aktiv, wirkt inspirierend. Löst beim Kunden eine deutliche Reflexion aus.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

2.3. Kennzahlenanalyse | Sichtweise der Bank aufgrund der vorliegenden Unterlagen

Gelingt es, die aufbereiteten Kennzahlen der Kundin/dem Kunden transparent und verständlich zu präsentieren?

Punkte	1	2	3	4
	Keine Schilderung aus Sicht der Bank zu relevanten Kennzahlen des Unternehmens.	Schildert die Kennzahlen oberflächlich, geht nicht näher darauf ein. Bei der Kundin/beim Kunden entsteht ein geringer Erkenntnisgewinn.	Präsentiert Erkenntnisse aus der Zahlenanalyse in einem nachvollziehbaren Aufbau. Erläutert mögliche Auswirkungen. Leitet mit dem Kunden/der Kundin folgerichtige Erkenntnisse ab.	Zusätzlich: Macht auf Besonderheiten im Rahmen der Kennzahlen aufmerksam. Zieht Branchenvergleiche, usw. Kunde/Kundin leitet selbständig folgerichtige Erkenntnisse ab.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

2.4. Kreditwürdigkeit | Ergründung der individuellen Kreditwürdigkeit

Gelingt es, im Gespräch die Kreditwürdigkeit einzuschätzen?

Punkte	1	2	3	4
	Die Kreditwürdigkeit wird nicht hinterfragt bzw. ergründet.	Die Kreditwürdigkeit wird oberflächlich ergründet, entscheidende Informationen zur Einschätzung fehlen.	Die Kreditwürdigkeit wird umfassend ergründet. Alle notwendigen Informationen für einen Kreditentscheid sind vorhanden.	Zusätzlich: Betrachtet die Kreditwürdigkeit aus einer ganzheitlichen Betrachtung (z.B. unter Miteinbezug der privaten Situation)

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

2.5. Fachwissen Analyse | Fachliche Richtigkeit in der Analyse

Gelingt es, in der Analysephase fachlich korrekte Aussagen zu machen?

Punkte	1	2	3	4
	Gemachte Aussagen sind klar falsch. Verknüpft Informationen nicht oder nicht richtig.	Aussagen sind im Grundsatz korrekt, jedoch nicht präzise in den Ausführungen. Verknüpft Informationen mehrheitlich richtig. Es besteht die Möglichkeit für Fehlinterpretationen.	Aussagen sind in vollem Umfang korrekt. Informationen werden richtig verknüpft.	Zusätzlich: Ausführungen werden direkt mit den Bedürfnissen verlinkt. Beratung gewinnt durch die Ausführungen an Mehrwert.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl Link Gesamtübersicht

2.6. Gesprächsstruktur & Fragetechnik | Systematisches Vorgehen und vertiefende Fragestellungen

Gelingt es, das Gespräch entlang dem vereinbarten Vorgehen zu gestalten und mit systematischen Fragen die Informationsdichte zu erhöhen bzw. mehr Verbindlichkeit zu erzielen?

Punkte	1	2	3	4
	Struktur sprunghaft, zufällig oder chaotisch. Stellt praktisch keine Fragen, völlig konzeptlos, Zusammenhänge fehlen	Gesprächsstruktur nicht präzise/klar erkennbar. Wenig variable Fragetechnik, mehrheitlich geschlossene Fragen. Bleibt oberflächlich. Suggestive Fragestellungen beobachtbar.	Fasst vor Angebotsphase Bedürfnisse zusammen. Dialogorientierte Fragetechnik mit breitem Repertoire an Fragearten (offen, alternativ, rhetorisch, geschlossen).	Zusätzlich: Arbeitet aktiv mit der Agenda und geht themenspezifisch vor. Fragen werden aufbauend und in logischer Reihenfolge gestellt. Priorisiert das Vorgehen im Angebot.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

3. Vorschlag Kundenlösung

3.1. Lösungsentwicklung | Entwicklung bedarfsgerechter Lösungsvarianten

Gelingt es, auf dem Handlungsbedarf abgestützte Lösungen zu präsentieren und mögliche Varianten aufzuzeigen?

Punkte	1	2	3	4
	Die Lösungsansätze sind zusammenhangslos. Kein Bezug zur Analyse erkennbar.	Lösungsansätze entsprechen nur bedingt dem Handlungsbedarf. Es wird jeweils nur eine Lösung gezeigt (Varianten fehlen ganz oder teilweise).	Lösungen entsprechen vollumfänglich dem Handlungsbedarf. Varianten werden konsequent aufgezeigt.	Zusätzlich: Verknüpft die Lösungsansätze aktiv mit geäusserten Zielen und Plänen sowie den Erwartungen und Motiven.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

3.2. Argumentation | Lösungen werden einfach und verständlich erklärt

Gelingt es, Lösungen in einer verständlichen Sprache zu präsentieren?

Punkte	1	2	3	4
	Die Lösungen werden umständlich, schwer verständlich erklärt. Fachausdrücke und umständliche Formulierungen dominieren.	Erklärt aus eigenen Optik mit vielen Fachausdrücken. Für das Gegenüber nur teilweise nachvollziehbar.	Die Lösungen werden in einer einfachen Sprache erläutert. Es werden "Übersetzungsformeln" angewendet (z.B. "das bedeutet für Sie...."). Argumentation ist vorteils-orientiert, Kundennutzen erkennbar.	Zusätzlich: Bezieht das Gegenüber aktiv mit ein, holt immer wieder die Meinung ab und richtet die Argumentation darauf aus. Bezug zu den Bedürfnissen und Motiven ist klar.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

3.3. Visualisierung | Präsentation & Aufbereitung

Gelingt es, Lösungen visuell darzustellen und zu präsentieren?

Punkte	1	2	3	4
	Visualisierung willkürlich, chaotisch oder fehlend. Wirkt konzeptlos. Eingesetzte Visualisierungen helfen nicht, verunsichern Kunde/Kundin zusätzlich.	Visualisierung erkennbar, Einsatz der Hilfsmittel generisch/unspezifisch. Visualisierungen entsprechen teilweise dem Gesprächsverlauf.	Visualisiert kongruent im Gesprächsverlauf. Roter Faden erkennbar. Markiert wichtige Stellen für Kunde/Kundin. Falls online/hybrid: Gute Sichtbarkeit/Lesbarkeit	Zusätzlich: Visualisierungen werden schrittweise und gemeinsam mit der Kundin/dem Kunden aufgebaut.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

3.4. Gesprächswiderstände | Umgang mit Widerständen & Verhandlungsgeschick

Gelingt es, Gesprächswiderstände zu erkennen, zu klären und verbindlich zu überwinden?

Punkte	1	2	3	4
	Erkennt relevante Gesprächswiderstände nicht. Geht nicht auf das Gegenüber ein. Verfolgt eigene "Agenda"	Erkennt Widerstände, gewährt nicht genügend Raum für die Behandlung. Pauschalisiert oder verharmlost Aussagen.	Erkennt Widerstände, begegnet dem Gegenüber mit passenden Argumenten. Bedürfnisse werden nicht mehr hinterfragt.	Zusätzlich: Stellt aktiv Vertiefungsfragen, um den Hintergrund des Widerstands zu verstehen. Räumt Bedenken mit geschlossener Frage aus und sucht aktiv die Verbindlichkeit.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

3.5. Verbindlichkeit | Entscheidungsfindung & Abschlussverhalten

Gelingt es, aufgrund seiner Argumente einen Entscheid herbeizuführen und einen verbindlichen Abschluss zu tätigen?

Punkte	1	2	3	4
	Sucht keine Verbindlichkeit. Entscheidungsgrundlage fehlt.	Entscheidungsgrundlage vorhanden, sucht den Abschluss jedoch nicht oder nicht konsequent. Verbindlichkeit fehlt.	Klare Entscheidungsgrundlage vorhanden. Sucht den Abschluss aktiv.	Zusätzlich: Tätigt den Abschluss und bestärkt/gratuliert dem Gegenüber für den Entscheid.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

3.6. Fachwissen Angebot | Fachliche Richtigkeit in der Angebotsphase

Gelingt es, in der Angebotsphase Lösungen und Produkte fachlich korrekt zu erläutern?

Punkte	1	2	3	4
	Gemachte Aussagen sind klar falsch. Verknüpft Informationen aus der Analyse nicht oder nicht richtig.	Aussagen sind im Grundsatz korrekt, jedoch nicht präzise in den Ausführungen. Verknüpft Informationen mehrheitlich richtig. Es besteht die Möglichkeit für Fehlinterpretationen.	Aussagen sind fachlich präzise und korrekt. Informationen werden richtig verknüpft.	Zusätzlich: Ausführungen werden direkt mit den Bedürfnissen verlinkt. Beratung gewinnt durch die Ausführungen an Mehrwert

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

4. Gesprächsausstieg

4.1. Konsolidierung | Zusammenfassung und Festhaltung von Vereinbarungen

Gelingt es, getroffene Vereinbarungen verbindlich zusammenzufassen und schriftlich festzuhalten?

Punkte	1	2	3	4
	Im Gespräch getroffene Vereinbarungen werden nicht zusammengefasst.	Im Gespräch getroffene Vereinbarungen werden mündlich zusammengefasst. Schriftlichkeit fehlt oder ist unvollständig.	Vereinbarungen werden vollumfänglich zusammengefasst und schriftlich festgehalten. Der/die Kunde*in quittiert.	Zusätzlich: Verlinkt Vereinbarungen aktiv mit geäusserten Wünschen, Plänen, Erwartungen.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

4.2. Weiteres Vorgehen | Definition der nächsten Schritte nach dem Gespräch

Gelingt es, die weiteren Schritte zu konkretisieren und den Nutzen aufzuzeigen?

Punkte	1	2	3	4
	Zeigt die weiteren Schritte nicht auf.	Macht unverbindliche Aussagen (z.B. Terminangaben). Kein Einverständnis des Kunden abgeholt.	Folgeschritte werden verbindlich vereinbart; Der Kunde kennt seinen nächsten Schritt und ist damit einverstanden.	Zusätzlich: Der Kunde erkennt einen klaren Mehrwert im weiteren Vorgehen.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

4.3. Überprüfung der Kundenzufriedenheit | Abgleich mit Erwartungen bei Gesprächsbeginn

Gelingt es, die von der Kundin/dem Kunden bei Gesprächsbeginn geäusserten Erwartungen nochmals aufzugreifen und die Zufriedenheit abzuholen?

Punkte	1	2	3	4
	Erwartungen werden nicht mehr aufgegriffen. Kundenzufriedenheit wird nicht abgeholt.	Berater holt Zufriedenheit oberflächlich ab, jedoch ohne Bezug zu den Kundenerwartungen.	In Bezug auf die geäusserten Kundenerwartungen holt der Berater die Zufriedenheit einzeln ab.	Zusätzlich: Fragt nach Optimierungsmöglichkeiten für weitere Kundengespräche. Thematisiert die Weiterempfehlung geschickt, ohne dabei aufdringlich zu wirken.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

4.4. Gesprächsabschluss & Verabschiedung

Gelingt es, das Kundengespräch natürlich zu beenden und einen positiven Eindruck zu hinterlassen?

Punkte	1	2	3	4
	Verabschiedet sich nicht, bedankt sich nicht und nennt den Namen des Kunden nicht.	Berater verabschiedet den Kunden förmlich mit Namen, bedankt sich aber nicht für das Gespräch.	Berater verabschiedet den Kunden mit Namen und bedankt sich für das Gespräch.	Zusätzlich: Greift nochmals ein Ereignis aus dem Gespräch auf und beendet den Besuch mit kurzem Small Talk.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

5. Allgemeine Beobachtungen

5.1. Auftrittskompetenz | Nonverbale Kommunikation

Gelingt es, die nonverbale Kommunikation so zu gestalten, damit eine angenehme Atmosphäre entsteht?

Punkte	1	2	3	4
	Kaum Blickkontakt, unvorteilhafte Körpersprache (Mimik/Gestik), wirkt hektisch/nervös/unsicher Bei Online/Hybrid: Ist zusehends mit der Technik beschäftigt.	Wenig Blickkontakt, passive Körpersprache, wenig Präsenz im Gespräch oder zu überheblicher Auftritt. Bei Online/Hybrid: Wirkt unsicher im Umgang mit techn. Hilfsmitteln	Positive Körperhaltung - sprache, aktiver Blickkontakt, selbstsicherer Auftritt. Bei Online/Hybrid Natürlicher Umgang mit techn. Hilfsmitteln	Zusätzlich: Erkennt nonverbale Signale im Gespräch und passt das eigene Verhalten adäquat an. Bei Online/Hybrid Bindet Gegenüber aktiv mit ein

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

5.2. Kommunikationsverhalten | Verbale Kommunikation & Moderation

Gelingt es, die verbale Kommunikation professionell zu gestalten?

Punkte	1	2	3	4
	Spricht undeutlich, unterbricht mehrfach, Sprechtempo viel zu hoch etc. Moderation fehlt, wirkt unsicher	Sprechtempo unangepasst (zu schnell / zu langsam), verwendet Floskeln, dominierende Rolle im Gespräch. Moderation erfolgt teilweise. Orientierung nicht immer klar.	Spricht klar und deutlich, ausgeglichener Gesprächsanteil, greift Kundenaussagen auf. Moderiert aktiv, orientiert "unsichtbare" Schritte (z.B. ich berechne für Sie...)	Zusätzlich: Integriert aktiv, zeigt Interesse am Gegenüber, würdigt Aussagen und hinterfragt wertneutral.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

5.3. Zeitmanagement

Gelingt es, die verfügbare Zeit effizient und effektiv zu nutzen?

Punkte	1	2	3	4
	Überschreitet vorgegebene Zeit, Gespräch muss abgebrochen werden.	Nutzt die verfügbare Zeit nicht effizient, teilt die Gesprächsphasen nicht optimal ein, muss am Schluss abkürzen.	Setzt Zeit sinnvoll ein; ausgewogene Verteilung der Gesprächsphasen	Zusätzlich: Managt die Zeit aktiv, grenzt bei Bedarf sinnvoll ab, nutzt vorhandene Zeit, damit der grösstmögliche Mehrwert für alle Parteien entsteht.

Bemerkungen / Beobachtungen

Erreichte Punktezahl

CertClientis | CertKube

banken beratungs zentrum.

CertClientis | CertKube - Zusammenfassung

Name Kandidat*in:	0	**Prüfungsdatum**	00.01.1900
Arbeitgeber*in:	0	**Prüfungsfall**	Firmenkunden*innen Berater/in
Rolle	0		

Übersicht Gesprächsphasen

	maximal mögliche Punktzahl	maximal mögliche Prozente	Kriterium	erreichte Punkte	Total Punkte	Total Punkte in %	Total Score/Phase
1 | Gesprächseinstieg	16	17%	1.1. Begrüssung	0	0	0%	0%
			1.2. Gesprächsagenda & Erwartungen	0			
			1.3. Positionierung Person & Bank	0			
			1.4. Beratungsphilosophie	0			

	maximal mögliche Punktzahl	maximal mögliche Prozente	Kriterium	erreichte Punkte	Total Punkte	Total Punkte in %	Total Score/Phase
2 | Kundenbild-, Bedürfnis- & Motivanalyse	24	26%	2.1. Kundenbild	0	0	0%	0%
			2.2. Bedürfnis- & Motivanalyse	0			
			2.3. Risikoprofil	0			
			2.4. Anlagestrategie	0			
			2.5. Fachwissen Analyse	0			
			2.6. Gesprächsstruktur	0			

	maximal mögliche Punktzahl	maximal mögliche Prozente	Kriterium	erreichte Punkte	Total Punkte	Total Punkte in %	Total Score/Phase
3 | Lösungsentwicklung	24	26%	3.1. Lösungsentwicklung	0	0	0%	0%
			3.2. Argumentation	0			
			3.3. Visualisierung	0			
			3.4. Gesprächswiderstände	0			
			3.5. Verbindlichkeit	0			
			3.6. Fachwissen Angebot	0			

	maximal mögliche Punktzahl	maximal mögliche Prozente	Kriterium	erreichte Punkte	Total Punkte	Total Punkte in %	Total Score/Phase
4 | Gesprächsausstieg	16	17%	4.1. Zusammenfassung	0	0	0%	0%
			4.2. Weiteres Vorgehen	0			
			4.3. Überprüfung Kundenzufriedenheit	0			
			4.4. Gesprächsabschluss	0			

	maximal mögliche Punktzahl	maximal mögliche Prozente	Kriterium	erreichte Punkte	Total Punkte	Total Punkte in %	Total Score/Phase
5 | Allgemeine Beobachtungen	12	13%	5.1. Auftrittskompetenz	0	0	0%	0%
			5.2. Kommunikationsverhalten	0			
			5.3. Zeitmanagement	0			

Zusammenfassung Gesprächsphasen

	maximal mögliche Punktzahl	maximal mögliche Prozente	Kriterium	erreichte Punkte	Total Punkte	Total Punkte in %
Gesamttotal	92	100%	1 | Gesprächseinstieg	0	0	0.00%
			2 | Kundenbild, Bedürfnis- & Motivanalyse	0		
			3 | Lösungsentwicklung	0		
			4 | Gesprächsausstieg	0		
			5 | Allgemeine Beobachtungen	0		

Entscheid Prüfungsergebnis

Die Prüfung gilt als bestanden, wenn gesamthaft über 66% der Punkte erreicht werden und aus den beiden Kriterien 2.5. und 3.6. (Fachwissen) mindestens 3 Punkte resultieren.

Resultat Zertifizierung: **Nicht bestanden**

Handlungsempfehlungen, falls Zertifizierung nicht bestanden wurde

1

2

3

4

Unterschrift

Speicherdatum

Haupt-Assessor*in: **0**

Co-Assessor*in: **0**