

# Übersichtshilfe Einzelbewertung Kundenberatungsgespräch IHK

## Übersichtshilfe für die Einzelbewertung

trifft in besonderem Maße zu 100 - 92 Punkte Note 1	trifft voll zu < 92 - 81 Note 2	trifft im Allgemeinen zu < 81 - 67 Note 3	trifft trotz Mängeln zu < 67 - 50 Note 4	trifft eher nicht zu < 50 - 30 Note 5	trifft nicht zu < 30 - 0 Note 6
<b>Kontaktverhalten und Auftreten:</b>					
Gespräch im besonderen Maße kundenorientiert und situationsgerecht geführt. <input type="checkbox"/>	Gespräch überwiegend kundenorientiert und situationsgerecht geführt. <input type="checkbox"/>	Gespräch im Allgemeinen kundenorientiert und situationsgerecht geführt. <input type="checkbox"/>	Gespräch teilweise kundenorientiert und situationsgerecht geführt. <input type="checkbox"/>	Gespräch selten kundenorientiert und situationsgerecht geführt. <input type="checkbox"/>	Gespräch nicht kundenorientiert und situationsgerecht geführt. <input type="checkbox"/>
vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel sicher und souverän eingesetzt. <input type="checkbox"/>	vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel sicher eingesetzt. <input type="checkbox"/>	vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel überwiegend befriedigend eingesetzt. <input type="checkbox"/>	vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel mit Einschränkungen eingesetzt. <input type="checkbox"/>	vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel mangelhaft eingesetzt. <input type="checkbox"/>	vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel nicht bzw. ungenügend eingesetzt. <input type="checkbox"/>
<b>Gesprächsführung, Informations- und Analyseverhalten:</b>					
Ganzheitliche und systematische Gesprächsführung erfolgt vollumfänglich, sicher und selbstständig. <input type="checkbox"/>	Ganzheitliche und systematische Gesprächsführung erfolgt sicher und selbstständig. <input type="checkbox"/>	Ganzheitliche und systematische Gesprächsführung erfolgt überwiegend sicher und selbstständig. <input type="checkbox"/>	Ganzheitliche und systematische Gesprächsführung erfolgt mit Einschränkungen. <input type="checkbox"/>	Ganzheitliche und systematische Gesprächsführung erfolgt mit deutlichen Lücken. <input type="checkbox"/>	Ganzheitliche und systematische Gesprächsführung erfolgt unzureichend. <input type="checkbox"/>
Nutzen und Konditionen von Bankleistungen sicher und souverän herausgestellt. <input type="checkbox"/>	Nutzen und Konditionen von Bankleistungen sicher herausgestellt. <input type="checkbox"/>	Nutzen und Konditionen von Bankleistungen überwiegend befriedigend herausgestellt. <input type="checkbox"/>	Nutzen und Konditionen von Bankleistungen teilweise mit Einschränkungen herausgestellt. <input type="checkbox"/>	Nutzen und Konditionen von Bankleistungen nur mangelhaft herausgestellt. <input type="checkbox"/>	Nutzen und Konditionen von Bankleistungen nicht bzw. ungenügend herausgestellt. <input type="checkbox"/>
<b>Abschlussverhalten und Vertriebsorientierung:</b>					
Über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe immer sicher erkannt und angesprochen. <input type="checkbox"/>	Über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe erkannt und angesprochen. <input type="checkbox"/>	Über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe überwiegend erkannt und angesprochen. <input type="checkbox"/>	Über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe teilweise erkannt und angesprochen. <input type="checkbox"/>	Über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe nur mangelhaft erkannt und angesprochen. <input type="checkbox"/>	Über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe nicht erkannt. <input type="checkbox"/>
Gespräch überdurchschnittlich ziel- und kundenorientiert geführt und abgeschlossen. <input type="checkbox"/>	Gespräch sicher ziel- und kundenorientiert geführt und abgeschlossen. <input type="checkbox"/>	Gespräch überwiegend ziel- und kundenorientiert geführt und abgeschlossen. <input type="checkbox"/>	Gespräch teilweise ziel- und kundenorientiert geführt und abgeschlossen. <input type="checkbox"/>	Gespräch größtenteils nicht ziel- und kundenorientiert geführt und abgeschlossen. <input type="checkbox"/>	Gespräch ungenügend ziel- und kundenorientiert geführt und abgeschlossen. <input type="checkbox"/>
<b>Fachkompetenz:</b>					
Fachliche Hintergründe und Zusammenhänge sowie rechtliche Regelungen souverän und immer treffend und richtig berücksichtigt. <input type="checkbox"/>	Fachliche Hintergründe und Zusammenhänge sowie rechtliche Regelungen treffend und richtig berücksichtigt. <input type="checkbox"/>	Fachliche Hintergründe und Zusammenhänge sowie rechtliche Regelungen überwiegend treffend und richtig berücksichtigt. <input type="checkbox"/>	Fachliche Hintergründe und Zusammenhänge sowie rechtliche Regelungen mit Einschränkungen ausreichend berücksichtigt. <input type="checkbox"/>	Fachliche Hintergründe und Zusammenhänge sowie rechtliche Regelungen mangelhaft berücksichtigt. <input type="checkbox"/>	Fachliche Hintergründe und Zusammenhänge sowie rechtliche Regelungen unzutreffend bzw. nicht berücksichtigt. <input type="checkbox"/>