

Modell 1b: Mündliche Prüfung, nur Immobilien-Treuhand, E-Profil

Name/Vorname
des Kandidaten/der Kandidatin

Kandidatennummer

Prüfungskreis

Lehrbetrieb

Bitte beachten Sie Folgendes:

1. Die Prüfung besteht aus einer Fallvorgabe.
2. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Prüfungskreis und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
3. Lesen Sie die Fallvorgabe ganz genau, bevor Sie mit der Vorbereitung beginnen.
4. Alle Hilfsmittel werden – sofern erforderlich – direkt von den Experten zur Verfügung gestellt.
5. Beachten Sie in der Fallvorgabe, welche Anforderungen an das Gespräch gestellt werden. Die Bewertungskriterien, die zur Benotung herangezogen werden, umfassen Fach-, Sozial- und Methodenkompetenzen.
6. Sie haben **10 Minuten** Zeit für die Vorbereitung des Gesprächs.
7. Das Prüfungsgespräch dauert **30 Minuten**.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

**Prüfungssituation:
Vermietungsgespräch**

Ausgangslage

Sie sind in der Liegenschaftenverwaltung «ABC AG» angestellt, welche sich auf die Vermietung von Wohn- und Geschäftsliegenschaften an bester Lage und mit gehobenem Standard spezialisiert hat.

Fallvorgabe

Herr Frei hat eine Gehaltserhöhung erhalten und möchte nun in eine grössere Wohnung an bester Lage umziehen. Allenfalls wird er seine Geschäftsräume ebenfalls an den neuen Wohnort verlegen.

Sie haben in der neu erstellten Überbauung «Seeblick» noch einige Wohnungen sowie Büroräume zu vermieten. Am Tag der offenen Tür hat Herr Frei alle Wohnungstypen/Büro-räume besichtigt.

Das Angebot Ihrer Unternehmung sagt Herrn Frei zu. Es gelingt Ihnen deshalb, mit dem Kunden einen Besprechungstermin zu vereinbaren. Sie führen mit dem Mietinteressenten ein Vermietungsgespräch und klären alle offenen Fragen.

Modell 1b: Mündliche Prüfung, nur Immobilien-Treuhand, E-Profil

Aufgabe

Führen Sie das Gespräch so durch, dass Sie folgende Punkte berücksichtigen:

- Dank gezielter Fragen können Sie abklären, welche Wohnungstypen bzw. Büroräume den Kunden interessieren und was für Nebenobjekte er allenfalls benötigt.
- Ihr Ziel ist es, mit dem Mietinteressenten einen Mietvertrag für eine Wohnung und allenfalls Büroräume im Neubau «Seeblick» abzuschliessen.
- Zeigen Sie dem Kunden auf, welche wichtigen Punkte in einem Wohnungs-/ bzw. Geschäftsmietvertrag schriftlich festgehalten werden.
- Erklären Sie dem Mietinteressenten den Unterschied zwischen einem Geschäftsmietvertrag und einem Wohnungsmietvertrag.
- Erfragen Sie vom Mietinteressenten alle notwendigen Informationen, damit Sie die Verträge ausfertigen können.
- Sie erklären dem Kunden die Rechte und Pflichten des Mieters, die durch die Unterzeichnung eines Mietvertrags entstehen.
- Sie müssen im Weiteren Ihrem Kunden Gelegenheit bieten, Ihnen Fragen zu stellen, und diese wenn möglich beantworten.

Hilfsmittel

(werden zentral durch die Prüfungsorganisation zur Verfügung gestellt)

Sie dürfen Ihre während der Vorbereitungszeit erstellten Handnotizen im Kundengespräch einsetzen. Die von den Experten zur Verfügung gestellten Hilfsmittel dürfen Sie ebenfalls verwenden.

Vorbereitungszeit

10 Minuten

Dauer des Beratungsgesprächs

30 Minuten

Anmerkung:

Aus Gründen der Lesbarkeit wird nur die männliche Form verwendet. In der Prüfungssituation kann der Kunde männlich oder weiblich sein.

Bewertung

Für das Kundengespräch nach obiger Fallbeschreibung werden die Punkte wie folgt verteilt:

21 Punkte

Sozialkompetenzen:

Kommunikationsfähigkeit, Umgangsformen, Auftreten und Selbstbewusstsein

21 Punkte

Methodenkompetenzen:

Vernetztes Denken, Problemlösungstechnik, Verhandlungstechnik, Präsentationstechnik

54 Punkte

Fachkompetenzen aus der Branchenkunde:

- 1.1.1.3 Kundenbedürfnisse erfragen
- 1.2.2.5 Kunden überzeugen
- 1.3.2.2 Im Kundengespräch Einwände entkräften
- 1.7.5.3 Rechte und Pflichten beim Mietvertrag
- 1.7.5.5 Untermiete
- 1.7.5.7 Kündigung des Mieters
- 1.7.5.11 Beitragsgrenze bei Sicherheitsleistung
- 1.7.5.12 Errichtung Sicherheitskonto
- 1.7.5.13 Freigabe Depot
- 1.7.5.14 Begriffe Akonto/Pauschal
- 1.7.7.3 Ablauf Betreuung auf Pfändung
- 1.9.1.2 Mietvertrag schreiben
- 1.9.1.3 Pro und Contra einer Kaution
- 1.9.1.4 Staffelmietverträge versus andere Vertragsarten
- 1.9.1.5 Geschäftsmietvertrag
- 1.9.1.6 Kriterien Prüfung Mieteranfrage
- 1.9.1.9 Mietzinsanpassung bei Teuerung
- 1.9.3.1 Mietersversicherungen

Die Bewertung pro Kriterium erfolgt nach folgender Skala:

3 Punkte: gut erfüllt

2 Punkte: erfüllt

1 Punkt: teilweise erfüllt

0 Punkte: nicht erfüllt

Modell 1b: Mündliche Prüfung, nur Immobilien-Treuhand, E-Profil

Rolle des Kunden:

Mietinteressent

Sie haben folgende Rahmenbedingungen:

Sie möchten ausziehen und sind auf der Suche nach einer Mietwohnung an bester Lage mit gehobenem Standard. Sie besichtigten die Wohnungen am Tag der offenen Tür in der Überbauung «Seeblick». Sie interessieren sich für eine Wohnung in dieser Liegenschaft, wissen aber noch nicht, welches Mietobjekt Sie konkret mieten möchten. Es ist auch noch nicht klar, welche Nebenobjekte wie Garage, Bastelraum Sie dazu mieten möchten. Weiter ziehen Sie in Betracht, Ihr bisheriges Ladenlokal aufzugeben und in die Überbauung «Seeblick» zu verlegen.

Sie wenden sich an die Liegenschaftverwaltung ABC AG, um folgende Informationen zu erhalten:

Der erste Teil des Gesprächs dient zur Abklärung und Auswahl der gewünschten Mietobjekte.

Erfragen Sie «Rechte und Pflichten» beim Mietvertrag.

Danach möchten Sie die wesentlichen Unterschiede zwischen einem Geschäftsmietvertrag und einem Wohnungsmietvertrag wissen.

Sie teilen ihrem Vis-à-vis mit, dass Sie allenfalls untervermieten möchten. Die Wohnung wollen Sie an Ihre Kollegin Frau Sommer vermieten, welche in der Wohnung einen Massagesalon betreiben möchte. Lassen Sie sich ausführlich die geltenden Vorschriften der Untermiete aufzeigen.

Danach lassen Sie sich die Berechnung einer Mietzinsanpassung beim indexierten Mietvertrag vorführen.

Erfragen Sie die Höhe der Sicherheitsleistung für Mietwohnungen und Geschäftslokalitäten sowie deren Errichtung. Lassen Sie sich Pro und Contra einer Kautionsklärung erklären. Erkundigen Sie sich über die Voraussetzungen und die Vorgehensweise bei der Kautionsfreigabe.

Lassen Sie sich die Begriffe Akonto- bzw. Pauschalzahlung für Heiz- und Nebenkosten erklären.

Lassen Sie sich mögliche Vertragsarten aufzeigen (Staffel-/Indexmiete). Schlagen Sie den Abschluss eines indexierten Mietvertrages mit einer Laufzeit von sieben Jahren vor.

Erkundigen Sie sich über die wichtigsten Kriterien, nach welchen ein Mietinteressent geprüft wird. Danach fixieren Sie mit dem Vermieter die wesentlichen Vertragspunkte.

Ihr Treuhänder soll Ihnen aufzeigen, welche Schäden durch den Vermieter nicht gedeckt sind und welche Versicherungen Mietern zum Abschluss empfohlen werden. Nebenbei erkundigen Sie sich, wer den allfälligen Schaden an Ihrem Mobiliar bei einem Wasserrohrbruch in Ihrer Wohnung bezahlen würde.

Sie möchten zudem wissen, ob bei Nichtbezahlung der Wohnungsmiete die Betreuung gegen Sie eingeleitet wird. Erkundigen Sie sich wie der Ablauf der Betreuung aussieht.

Lassen Sie sich ausführlich erklären, nach welchen Kriterien Ihre Kündigung der Mietwohnung geprüft wird.

Modell 1b: Mündliche Prüfung, nur Immobilien-Treuhand, E-Profil

Sozialkompetenzen

Kommunikationsfähigkeit

- Schafft eine optimale Beziehung zum Gesprächspartner
- Drückt sich klar und verständlich aus
- Hört aktiv zu

Umgangsformen

- Spricht mit adressatengerechter Sprache
- Geht mit Gesprächspartner zuvorkommend um

Auftreten / Selbstbewusstsein

- Hat ein gesundes Selbstbewusstsein

Methodenkompetenzen

Vernetztes Denken

- Legt Kenntnisse über das Zusammenspiel wichtiger Faktoren dar
- Zeigt Lösungen auf, welche auf das Kundenbedürfnis adaptierbar sind
- Zeigt Verständnis für sich gegenseitig beeinflussende Zustände

Problemlösungstechnik

- Analysiert Problem systematisch, einzelne Schritte klar erkennbar

Verhandlungstechnik

- Verhandelt erfolgreich

Präsentationstechnik

- Visualisiert das Gesprochene

Fachkompetenzen

1.1.1.3 Kundenbedürfnisse erfragen

- Erkennt vorgebrachte Bedürfnisse und fasst sie richtig zusammen
- Verwendet geschlossene Fragen zur Präzisierung
- Verwendet geschlossene Fragen zur Bedürfnisabklärung

1.2.2.5 Kunden überzeugen

- Verwendet auf das Produkt/die Dienstleistung zutreffende Argumente
- Setzt auf Kundenwünsche ausgerichtete Argumente ein
- Präsentiert Argumente angemessen und überzeugend

1.3.2.2 Im Kundengespräch Einwände entkräften

- Bleibt während des Kundengesprächs ruhig
- Zeigt Verständnis für Anliegen des Kunden
- Weist sachlich auf Eigenschaften der Dienstleistungen hin

1.7.5.3 Rechte und Pflichten beim Mietvertrag

- Beschreibt Rechte und Pflichten des Mieters/ Vermieters

1.7.5.5 Untermiete

- Zeigt korrekt und ausführlich geltende Vorschriften der Untermiete
- Beschreibt ausführlich zwei Argumente
- Beurteilt Stellungnahme (pro/contra) nachvollziehbar

1.7.5.7 Kündigung des Mieters

- Erklärt ausführlich, nach welchen Kriterien Kündigungen der Mieter zu überprüfen sind.

1.7.5.11 Beitragsgrenze Sicherheitsleistung

- Kennt die gesetzliche Obergrenze für die Sicherheitsleistungen bei Mietverträgen

1.7.5.12 Einrichtung Sicherheitskonto

- Kennt den Ablauf und die Bedingungen zur Eröffnung eines Sicherheitskontos

1.7.5.13 Freigabe Depot

- Zählt alle Voraussetzungen korrekt auf
- Überprüft richtig, ob Voraussetzungen im vorliegenden Fall erfüllt sind
- Beschreibt ausführliche Vorgehensweise für Kautionsfreigabe

Modell 1b: Mündliche Prüfung, nur Immobilien-Treuhand, E-Profil

1.7.5.14 Begriff Akonto/Pauschal

- Kann die Begriffe Akonto und Pauschal erklären

1.7.7.3 Ablauf Betreuung auf Pfändung

- Kann den Ablauf einer Betreuung auf Pfändung vom Betreibungsbegehren bis zur Verwertung resp. zum Verlustschein erklären

1.9.1.2 Mietvertrag schreiben

- Zählt die wesentlichen Punkte eines Mietvertrages auf

1.9.1.3 Pro und Contra einer Kautions

- Erklärt Pro und Contra korrekt

1.9.1.4 Staffelmietverträge versus andere Vertragsarten

- Zeigt die verschiedenen Vertragsarten auf

1.9.1.5 Geschäftsmietvertrag

- Kann mindestens drei wesentliche Unterschiede zwischen dem Geschäftsmietvertrag und dem Wohnungsmietvertrag aufzählen

1.9.1.6 Kriterien Prüfung Mieteranfrage

- Erläutert vier wichtige Kriterien, nach welchen Mietinteressenten zu prüfen sind

1.9.1.9 Mietzinsanpassung bei Teuerung

- Erklärt die Mietzinsberechnung korrekt

1.9.3.1 Mieterversicherungen

- Erklärt sachgerecht, welche Versicherungen vom Mieter abgeschlossen werden.
- Erklärt, warum dies auch z.T. von Verwaltungen verlangt wird.

Themen	Beurteilungsgesichtspunkte	Positiv	Punkte					Bemerkungen
			3	2	1	0	Negativ	
Sozialkompetenzen	Kommunikationsfähigkeit	Schafft eine optimale Beziehung zum Gesprächspartner					Negative Grundeinstellung Kann sich nicht in die Rolle des Kunden einfühlen	
		Drückt sich klar und verständlich aus				Spricht leise Keine Zusammenhänge Undeutliche Aussprache		
		Hört aktiv zu					Starrt Kunden an Blättert in Unterlagen, unaufmerksam	
Umgangsformen	Spricht mit adressatengerechter Sprache	Spricht mit korrekter, adressatengerechter Sprache					Verwendet Abkürzungen und Fachsprache	
		Geht mit Gesprächspartner zuvorkommend um				Begreißt den Kunden persönlich und stellt sich vor Höflich und zuvorkommend Ist interessiert		
Auftreten	Hat ein gesundes Selbstbewusstsein	Selbstbewusstsein stimmt mit der beruflichen Kompetenz überein					Wirkt überheblich, arrogant / unsicher introvertiert	
TOTAL PUNKTE (max. 21)								

Themen	Beurteilungsgesichtspunkte	Positiv	Punkte					Bemerkungen
			3	2	1	0	Negativ	
Methodenkompetenzen	Vernetztes Denken	Legt Kenntnisse über das Zusammenspiel wichtiger Faktoren dar					Denkt in engen Strukturen. Sieht nicht über das bearbeitete Thema hinaus	
		Zeigt Lösungen auf, welche auf das Kundenbedürfnis adaptierbar sind				Die Lösungsansätze sind weitgehend theoretisch		
		Zeigt Verständnis für sich gegenseitig beeinflussende Zustände				Die Lösungen gehen an den Bedürfnissen des Kunden vorbei		
Problemlösungstechnik	Analyziert Problem systematisch Einzelne Schritte klar erkennbar	Die Lösung beinhaltet eine logische Struktur					Die Lösungen präsentieren sich nicht zusammenhängend	
		Zeigt dem Kunden den Nutzen auf				Belehrt den Kunden oder zeigt keinen Nutzen auf		
Verhandlungstechnik	Verhandelt erfolgreich	Fühlt sich in das Kundenbedürfnis ein Überzeugt durch plausible Argumente Unterstützt den Kunden bei der Entscheidungsfindung					Hat kein Verständnis für Kundenbedürfnis Liefert schlechte oder gar keine Argumente Hemmt Entscheidungsfindung	
		Visualisiert das Gesprochene					Benützt keine Hilfsmittel Fixiert auf Hilfsmittel	
TOTAL PUNKTE (max. 21)								

Fachkompetenz	Kriterien zur Beobachtung	3	2	1	0	Begründung
1.1.1.3 Kundenbedürfnisse erfragen	<ul style="list-style-type: none"> – Erkennt vorgebrachte Bedürfnisse und fasst sie richtig zusammen – Verwendet geschlossene Fragen zur Präzisierung – Verwendet geschlossene Fragen zur Bedürfnisabklärung 					
1.2.2.5 Kunden überzeugen	<ul style="list-style-type: none"> – Verwendet auf das Produkt/die Dienstleistung zutreffende Argumente – Setzt auf Kundenwünsche ausgerichtete Argumente ein – Präsentiert Argumente angemessen und überzeugend 					
1.3.2.2 Im Kundengespräch Einwände entkräften	<ul style="list-style-type: none"> – Bleibt während des Kundengesprächs ruhig – Zeigt Verständnis für Anliegen des Kunden – Weist sachlich auf Eigenschaften der Dienstleistungen hin 					
1.7.5.3 Rechte und Pflichten beim Mietvertrag	<ul style="list-style-type: none"> – Beschreibt Rechte und Pflichten des Mieters/Vermieters 					
1.7.5.5 Untermiete	<ul style="list-style-type: none"> – Zeigt korrekt und ausführlich geltende Vorschriften der Untermiete – Beschreibt ausführlich zwei Argumente – Beurteilt Stellungnahme (pro/contra) nachvollziehbar 					
1.7.5.7 Kündigung des Mieters	<ul style="list-style-type: none"> – Erklärt ausführlich, nach welchen Kriterien Kündigungen der Mieter zu überprüfen sind. 					

Fachkompetenz	Kriterien zur Beobachtung	3	2	1	0	Begründung
1.7.5.11 Beitragsgrenze Sicherheitsleistung	– Kennt die gesetzliche Obergrenze für die Sicherheitsleistungen bei Mietverträgen					
1.7.5.12 Einrichtung Sicherheitskonto	– Kennt den Ablauf und die Bedingungen zur Eröffnung eines Sicherheitskontos					
1.7.5.13 Freigabe Depot	– Zählt alle Voraussetzungen korrekt auf – Überprüft richtig, ob Voraussetzungen im vorliegenden Fall erfüllt sind – Beschreibt ausführliche Vorgehensweise für Kautionsfreigabe					
1.7.5.14 Begriff Akonto/Pauschal	– Kann die Begriffe Akonto und Pauschal erklären					
1.7.7.3 Ablauf Betreuung auf Pfändung	– Kann den Ablauf einer Betreuung auf Pfändung vom Betreibungsbegehren bis zur Verwertung resp. Verlustschein erklären					
1.9.1.2 Mietvertrag schreiben	– Zählt die wesentlichen Punkte eines Mietvertrages auf					
1.9.1.3 Pro und Contra einer Kaution	– Erklärt Pro und Contra korrekt					
1.9.1.4 Staffelmietverträge versus andere Vertrags- arten	– Zeigt die verschiedenen Vertragsarten auf					

Fachkompetenz	Kriterien zur Beobachtung	3	2	1	0	Begründung
1.9.1.5 Geschäftsmietvertrag	– Kann mindestens drei wesentliche Unterschiede zwischen dem Geschäftsmietvertrag und dem Wohnungsmietvertrag aufzählen					
1.9.1.6 Kriterien Prüfung Mieteranfrage	– Erläutert vier wichtige Kriterien, nach welchen Mietinteressenten zu prüfen sind					
1.9.1.9 Mietzinsanpassung bei Teuerung	– Erklärt die Mietzinsberechnung korrekt					
1.9.3.1 Mietersicherungen	– Erklärt sachgerecht, welche Versicherungen vom Mieter abgeschlossen werden – Erklärt, warum dies auch z.T. von Verwaltungen verlangt wird					
Summe Fachkompetenzen						

Summe Kompetenzen	Maximal zu erreichende Punkte	Erreichte Punkte
Sozialkompetenzen	21	
Methodenkompetenzen	21	
Fachkompetenzen	54	
Total	96	
0 = nicht erfüllt	1 = teilweise erfüllt	2 = erfüllt
		3 = gut erfüllt
Gesamteindruck	Maximal zu erreichende Punkte	Erreichte Punkte
4 Punkte: Hat im Gesamteindruck mit seiner Persönlichkeit begeistert		
3 Punkte: Hat im Gesamteindruck mit seiner Persönlichkeit überzeugt		
2 Punkte: Hat im Gesamteindruck mit seiner Persönlichkeit nur teilweise überzeugt	4	
1 Punkte: Hat im Gesamteindruck mit seiner Persönlichkeit nicht überzeugt		
0 Punkte: Hat nicht überzeugt und einen negativen Eindruck hinterlassen		
GESAMTPUNKTZAHL		100

Note	Punkte	Note	Punkte
6	92–100	3	36–44
5,5	83–91	2,5	27–35
5	74–82	2	18–26
4,5	65–73	1,5	9–17
4	55–64	1	0–8
3,5	45–54		

Experte 1 (Name in Druckschrift):

Experte 2 (Name in Druckschrift):

Note:

Expertenunterschrift: