

Zahlungsunwilliger Kunde (Musterfall)

Treuhand und Immobilien-Treuhand

Name/Vorname des Kandidaten/der Kandidatin _____

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 Selbstkompetenzen sowie Methodenkompetenzen.
6. Sie haben **10** Minuten Zeit für die Vorbereitung des Gesprächs inkl. Auswahl des Falles.
7. Das Prüfungsgespräch dauert **30** Minuten.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Prüfungssituation: Kundengespräch

Ausgangslage:

Sie haben einen Termin mit einem säumigen, unzufriedenen Kunden. Trotz wiederholten Gesprächen am Telefon, hat Ihr Kunde mehrere offene Honorarrechnungen für bezogene Dienstleistungen.

Fallvorgabe:

Ihr Kunde kommt heute zu Ihnen ins Büro. Sie suchen das persönliche Gespräch und zeigen Ihrem Kunden auf, was ein Nichtnachkommen seiner finanziellen Verpflichtungen für Auswirkungen bzw. Konsequenzen hätte. Mit Ihrem Kunden zusammen suchen Sie eine Lösung.

Aufgaben:

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

- Mit gezielten Fragen eruieren Sie die Bedürfnisse bzw. die Schwierigkeiten des Kunden
- Ihr oberstes Ziel ist es, dem Kunden aufzuzeigen, welche Konsequenzen ein nicht bezahlen der offenen Rechnungen zur Folge hätte
- Zeigen Sie Ihrem Kunden die verschiedenen Betreibungsarten auf
- Vergleichen Sie die Betreuung auf Pfändung mit der Betreuung auf Konkurs und zeigen Sie Ihrem Kunden die grundsätzlichen Unterschiede auf
- Zeigen Sie dem Kunden die Bedeutung eines Verlustscheines auf
- Achten Sie auf ein der Branche angepasstes Verhalten
- Beachten Sie ebenfalls alle weiteren Teilfähigkeiten der nächsten Seite

Hilfsmittel

(werden zentral durch die Prüfungskommission zur Verfügung gestellt)

Sie dürfen die während der Vorbereitungszeit erstellten Handnotizen im Beratungsgespräch einsetzen. Gleiches gilt für die von den Experten zur Verfügung gestellten Hilfsmittel.

Vorbereitungszeit inkl. Auswahl des Falles

10 Minuten

Dauer des Beratungsgesprächs

30 Minuten

Anmerkung:

Verwenden Sie für das Kundengespräch den eigenen Namen.

Aus Gründen der Lesbarkeit wird nur die männliche Form verwendet.

Bewertung:

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

12 Punkte**Sozial- und Selbstkompetenzen:**

- Kommunikationsfähigkeit (**doppelt gewichtet**)
- Umgangsformen (**doppelt gewichtet**)

12 Punkte**Methodenkompetenzen:**

- Vernetztes Denken und Handeln
- Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
- Wirksames Präsentieren (**doppelt gewichtet**)

72 Punkte**Fachkompetenzen aus der betrieblichen Ausbildung:****Teilfähigkeiten:**

- 1.1.2.1.3 Verständliche und adressatengerechte Aussagen formulieren
- 1.1.2.2.2 Kundengespräch führen
- 1.1.2.2.3 Kundenbedürfnisse erfragen
- **1.1.3.2.1 Beschwerden entgegennehmen (dreifach gewichtet)**
- **1.1.8.1.1 Eigene Dienstleistungen kennen (doppelt gewichtet)**
- 1.1.8.3.2 Fachausdrücke kennen
- **1.1.8.5.2 Pflichten Treuhänder/Immobilientreuhänder (doppelt gewichtet)**
- 1.1.8.5.4 Standesregeln der Branche kennen
- **1.1.8.11.2 Betreibungsarten und Ablauf (vierfach gewichtet)**
- **1.1.8.11.3 Pfändung (dreifach gewichtet)**
- **1.1.8.11.4 Betreibung auf Pfändung versus Konkurs (doppelt gewichtet)**
- **1.1.8.11.5 Verlustschein (dreifach gewichtet)**

4 Punkte Gesamteindruck**TOTAL 100 PUNKTE****Die Bewertung pro Kriterium erfolgt nach folgender Skala:**

3 Punkte: gut erfüllt

2 Punkte: erfüllt

1 Punkt: teilweise erfüllt

0 Punkte: nicht erfüllt

Musterfall: Zahlungsunwilliger Kunde**Rolle des Kunden: Säumiger Kunde****Sie haben folgende Rahmenbedingungen:**

Sie haben einen Termin bei Ihrem Treuhandbüro. Telefonisch wurden Sie darüber informiert, dass mehrere Honorarrechnungen für erbrachte Dienstleistungen nicht beglichen wurden. Sie sind mit den erbrachten Dienstleistungen nicht zufrieden, haben dies aber am Telefon nie erwähnt. Im persönlichen Gespräch suchen Sie Lösungen. Ihr Treuhänder soll Ihnen aufzeigen, was ein Nichtbezahlen der Rechnungen für rechtliche Konsequenzen für Sie zur Folge hätte.

Bewertungshilfen: Experte 1**12 Punkte****Sozial- und Selbstkompetenzen****Kommunikationsfähigkeit (doppelt gewichtet)**

- Ist kommunikationsfähig und zeigt ein ausgeprägtes kundenorientiertes Verhalten

Umgangsformen (doppelt gewichtet)

- Legt im persönlichen Verhalten Wert auf gute Umgangsformen

12 Punkte**Methodenkompetenzen****Vernetztes Denken und Handeln**

- Stellt seine Tätigkeit in den Zusammenhang mit anderen Aktivitäten seiner Unternehmung oder Organisation für die er/sie arbeitet

Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

- Setzt wirksame Methoden für Beratungen und Verhandlungen mit externen und internen Partner ein

Wirksames Präsentieren (doppelt gewichtet)

- Zeichnet sich aus durch wirksames Präsentieren seiner Arbeiten

72 Punkte**Fachkompetenzen**

- **1.1.2.1.3 Verständliche und adressatengerechte Aussagen formulieren**
Mündliche Aussagen sind verständlich und adressatengerecht formuliert
- **1.1.2.2.2 Kundengespräch führen**
Geht auf Kundenbedürfnisse ein, führt Kundengespräche adressatengerecht, greift Ideen und Probleme auf und fragt nach
- **1.1.2.2.3 Kundenbedürfnisse erfragen**
Verwendet geschlossene Fragen zum richtigen Zeitpunkt, verwendet offene Fragen für die Bedürfnisabklärung, erkennt vorgebrachte Bedürfnisse und fasst sie richtig zusammen
- **1.1.3.2.1 Beschwerden entgegennehmen (dreifach gewichtet)**
Verhält sich bei der Entgegennahme kundenfreundlich, erkennt das Problem und sucht nach Lösungen, leitet Beschwerden weiter
- **1.1.8.1.1 Eigene Dienstleistungen kennen (doppelt gewichtet)**
Benennt mindestens drei Dienstleistungen, nennt die dafür nötigen Tätigkeiten in logischer Abfolge, zeigt den Kundennutzen der einzelnen Dienstleistungen auf
- **1.1.8.3.2 Fachausdrücke kennen**
Wendet die gebräuchlichen und gängigen Fachausdrücke seiner Branche korrekt an
- **1.1.8.5.2 Pflichten Treuhänder/Immobilientreuhänder (doppelt gewichtet)**
Zählt mindestens drei Pflichten von Treuhändern/Immobilientreuhändern auf und erläutert deren Bedeutung
- **1.1.8.5.4 Standesregeln der Branche kennen**
Kennt die Standesregeln der Branche, zeigt sie an drei konkreten Beispielen auf, benennt die Auswirkungen auf die Arbeit
- **1.1.8.11.2 Betreibungsarten und Ablauf (vierfach gewichtet)**
Zählt die verschiedenen Betreibungsarten unter Angabe eines Beispiels auf
- **1.1.8.11.3 Pfändung (dreifach gewichtet)**
Erklärt was eine Pfändung ist und welche Gegenstände nicht gepfändet werden können
- **1.1.8.11.4 Betreibung auf Pfändung versus Konkurs (doppelt gewichtet)**
Erklärt nachvollziehbar den Ablauf der Betreibung auf Pfändung, erklärt nachvollziehbar den Ablauf der Betreibung auf Konkurs, zeigt die prinzipiellen Unterschiede auf
- **1.1.8.11.5 Verluſtschein (dreifach gewichtet)**
Erklärt, wie es zu einem Verluſtschein kommen kann, erklärt die Bedeutung des Verluſtscheines für die Kunden, zählt die weiteren Schritte auf