

Kurt Guth Marcus Mery Andreas Mohr

Die Bewerbung zur Ausbildung zum Bankkaufmann und Kaufmann für Versicherungen und Finanzen



Bewerbung
Vorstellungsgespräch
Einstellungstest
Assessment Center



Geeignet für alle kaufmännischen
Berufe im Finanzdienstleistungssektor



Kurt Guth
Marcus Mery
Andreas Mohr

Die Bewerbung zur Ausbildung zum Bankkaufmann und Kaufmann für Versicherungen und Finanzen

**Bewerbung, Vorstellungsgespräch,
Einstellungstest, Assessment Center –
alles zum Auswahlverfahren**

Kurt Guth · Marcus Mery · Andreas Mohr
Die Bewerbung zur Ausbildung zum Bankkaufmann
und Kaufmann für Versicherungen und Finanzen
Bewerbung, Vorstellungsgespräch, Einstellungstest,
Assessment Center – alles zum Auswahlverfahren

Ausgabe 2021

2. Auflage

Umschlaggestaltung: s.b. design
Layout: s.b. design, bitpublishing

Illustrationen: bitpublishing
Grafiken: bitpublishing, s.b. design
Lektorat: Virginia Kretzer

Bildnachweis:

Archiv des Verlages

S. 62 (Anna Budzinski): © Fotostudio Pfeiffer, Offenbach
S. 63 (Manuel Flechtner): © Fotostudio Pfeiffer, Offenbach
S. 64 (Tatjana Wirtzel): © W. Heiber Fotostudio – Fotolia.com
S. 134 ff (Ute Ackermann): © Yuri Arcurs – Fotolia.com
S. 134 (Eveline Fritsch): © creative studio – Fotolia.com
S. 134 (Tim Lorenz): © drubig-photo – Fotolia.com
S. 134 (Silke Manning): © fotum – Fotolia.com
S. 134 (Peter Reinken): © FOTO-RAMMINGER – Fotolia.com
S. 136 (Pierre Frey): © iofoto – Fotolia.com
S. 136 (Henrike Otter): © Robert Kneschke – Fotolia.com
S. 136 ff (Raimund Breit): © Stephen Orsillo – Fotolia.com
S. 136 ff (Margot Ebert): © Dron – Fotolia.com
S. 136 ff (Enrico Felici): © Robert Kneschke – Fotolia.com
S. 136 ff (Bella Fontanella): © Jonas Glaubitz – Fotolia.com
S. 136 ff (Ernst Kirsch): © Robert Kneschke – Fotolia.com
S. 136 ff (Helena König): © iofoto – Fotolia.com
S. 136 ff (Martin Ecker): © Andrew Lever – Fotolia.com
S. 136 ff (Olivia Adam): © Manuel Tennert – Fotolia.com

Gedruckt auf chlorfrei gebleichtem Papier

© 2021 Ausbildungspark Verlag GmbH
Bettinastraße 69, 63067 Offenbach
Gedruckt in Deutschland

Satz: bitpublishing, Schwalbach
Druck: Druckerei Sulzmann, Obertshausen

ISBN 978-3-95624-018-8

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.dnb.de> abrufbar.

Das Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	16
Der Berufseinstieg	16
Was bietet Ihnen dieses Handbuch?	17
Ihr Weg in die Finanzbranche	21
Die Finanzbranche im Überblick.....	22
Was macht eine Bank?	22
Die deutsche Bankenlandschaft	23
Private Banken	24
Öffentlich-rechtliche Banken	25
Genossenschaftliche Banken	26
Notenbanken / Zentralbanken	27
Top Ten: die größten deutschen Banken.....	28
Wie funktionieren Versicherungen?	28
Erstversicherungen	29
Rückversicherungen.....	30
Top Ten: die größten deutschen Versicherungen	31
Ausbildung und Anforderungen	33
Bankkaufmann/-frau	33
Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen	35
Stellenangebote finden und auswerten	38
Die Anzeigenanalyse.....	38

Die Bewerbung	43
Vor der Bewerbung: die (Selbst-)Bewertung	44
Was will ich, was kann ich?	44
Nachfragen hilft	45
Die Bewerbungsmappe.....	46
Wie gelingt die Mappe?	46
Die anonyme Bewerbung: pro und contra	47
Das Anschreiben	49
Der Kopf des Anschreibens	50
Die Einleitung	51
Der Hauptteil	51
Der Schluss	53
Die Anlagen.....	53
Muster-Anschreiben Bankkauffrau	54
Muster-Anschreiben Kaufmann für Versicherungen und Finanzen	56
Der Lebenslauf	57
Der Aufbau	59
Im Vergleich: Was überzeugt, was nicht?	61
Beispiel-Lebenslauf 1 (Hauptschulabschluss).....	62
Beispiel-Lebenslauf 2 (Mittlere Reife)	63
Beispiel-Lebenslauf 3 (Hochschulreife)	64
Das Bewerbungsfoto	66
Kleidung und Auftreten	66
Zeugnisse, Nachweise, Zertifikate	68
Schulzeugnisse.....	68
Berufliche Beurteilungen.....	68
Sonstige Nachweise	69
Zeugniscodes: die feinen Unterschiede.....	69

Die Online-Bewerbung	71
Bewerben per E-Mail	71
Bewerbungs-Websites.....	72
Keine Reaktion? So haken Sie nach.....	73
Der Tonfall.....	73
Das Timing	74
Unterlagen zurückverlangen?	74
Der Einstellungstest	77
Auswahltests bei Banken, Sparkassen und Versicherungen .	78
Der Testablauf.....	78
Richtig lernen.....	81
Die Aufgabentypen	83
Allgemeinwissen und Fachbezogenes Wissen.....	83
Sprachbeherrschung.....	90
Mathematik.....	103
Logisches Denkvermögen.....	113
Visuelles Denkvermögen	122
Konzentrationsvermögen	128
Erinnerungsvermögen.....	133
Lösungen.....	144
Der Persönlichkeitstest.....	145
Die Vorbereitung	145
Die Testsimulation	147
Die Auswertung	153

Das Vorstellungsgespräch	161
Gut vorbereitet?.....	162
Die Einladung bestätigen.....	162
Termine verschieben oder absagen.....	165
Information ist Trumpf	166
Gut in Form: das Outfit.....	167
Auf alle Fälle pünktlich: die Anreise	169
Bitte recht freundlich: Körpersprache und Verhalten	172
Das Jobinterview im Schnelldurchlauf.....	176
Begrüßung und Einstieg.....	177
Knowing me, knowing you – der Kern des Gesprächs	178
Ausklang und Abschied	179
Die Interviewtypen	179
Die Fragentypen.....	180
Ihr(e) Gesprächspartner	186
Das Interview-Training mit diesem Buch	188
Warming-up: Eröffnungsfragen	190
„Wie war Ihre Anreise, haben Sie den Weg gut gefunden?“	190
„Mit dem Wetter haben wir ja richtig Glück heute, oder?“	191
„Möchten Sie etwas trinken, darf ich Ihnen ein Glas Wasser oder einen Kaffee anbieten?“	193
Fragen zu Freunden, Freizeit, Interessen	195
„Haben Sie Hobbys?“	195
„Verbringen Sie Ihre Freizeit lieber in Gesellschaft oder lieber alleine?“	197
„Haben Sie einen großen Freundeskreis?“	198
„Was schätzen Sie an Ihren Freunden?“	199
„Treiben Sie Sport?“	200
„Was sind Ihre Lieblingssportarten?“	201
„Lesen Sie gerne, haben Sie Interesse an Literatur?“	203
„Was genau lesen Sie denn? Können Sie uns ein Buch empfehlen?“	204

„Was machen Sie, um mal so richtig zu entspannen, wie bauen Sie Stress ab?“	205
„Wie machen Sie am liebsten Urlaub? Reisen Sie gerne oder bleiben Sie lieber daheim?“	206
„Sind Sie Mitglied in einem Verein?“	207
„Wie würden Sie sich selbst charakterisieren?“	208
Fragen zu Schule und Werdegang, Lücken im Lebenslauf... 210	
„Erzählen Sie uns doch bitte kurz etwas über Ihren schulischen und beruflichen Werdegang!“	210
„Was haben Sie denn eigentlich im Zeitraum zwischen ... und ... gemacht? In Ihrem Lebenslauf haben wir dazu gar nichts gefunden.“ ..	212
„Welche Rolle haben Sie in der Klasse eingenommen?“	213
„Was waren Ihre Lieblingsfächer?“	214
„In Geschichte steht eine 5 in Ihrem Zeugnis. Wie erklären Sie sich das?“	215
„Wie wollen Sie Ihre Schwächen in Englisch ausgleichen?“	217
„Warum haben Sie kein Abitur gemacht/nicht studiert?“	218
„Haben Sie während Ihrer Schulzeit bereits Berufserfahrung gesammelt?“	219
„Was haben Sie während Ihres Praktikums gelernt?“	220
Fragen zur Berufswahl	222
„Warum haben Sie sich gerade für diesen Beruf entschieden?“	222
„Wo und wie haben Sie sich über den Beruf informiert?“	224
„Haben Sie sich auch auf andere Stellen beworben?“	225
„Wie steht Ihr Partner, wie stehen Ihre Eltern und Freunde zu Ihrer Bewerbung?“	226
„Was wissen Sie über den Beruf des/der ...?“	228
„Welche Tätigkeiten sind typisch für den Beruf, was verkauft man als ...?“	229
„Was qualifiziert Sie denn für den Beruf?“	231
„Was sind Ihrer Meinung nach die Vor- und Nachteile des Berufs?“	232
„Würden Sie sich als Verkäufertyp bezeichnen? Haben Sie schon einmal als Verkäufer gearbeitet?“	234

„Können Sie uns erklären, was ein Girokonto ist?“	235
„Können Sie uns beschreiben, wie eine Versicherung im Allgemeinen funktioniert?“	236
„Wie kam es Ihrer Meinung nach zur Finanzkrise 2007/08?“	237
Fragen zu Betrieb und Ausbildungsverlauf	239
„Warum haben Sie sich gerade bei unserem Unternehmen beworben? Was reizt Sie daran, wie kam es dazu?“	239
„Was wissen Sie denn über unser Unternehmen? Vielleicht können Sie uns ein paar Daten und Fakten nennen.“	241
„Wie ist unser Unternehmen organisiert? Wo könnten Sie arbeiten?“	242
„Haben Sie sich schon einmal eine unserer Filialen angesehen? Was ist Ihnen da aufgefallen?“	244
„Stellen Sie sich vor, Sie wären unser Kunde: Welche Vor- und Nachteile sehen Sie in unseren Angeboten?“	245
„Welche Erwartungen hätten Sie als Kunde an uns?“	246
„Was erwarten Sie von uns, was erwarten Sie von der Ausbildung?“	248
„Wie stellen Sie sich die Ausbildung bei uns vor? Was würde Sie denn besonders interessieren?“	249
„Wie stellen Sie sich Ihre ersten Tage bei uns vor?“	250
„Was glauben Sie, wie Ihr typischer Arbeitstag bei uns aussehen könnte?“	251
„Bitte verkaufen Sie mir doch einmal ...“ (Verkaufsgespräch).....	253
Fragen zur Arbeitseinstellung	256
„Welche Werte und Eigenschaften sind für Sie besonders wichtig im Beruf, und warum ist das so?“	256
„Nennen Sie mir bitte drei Eigenschaften, die auf Ihre Person zutreffen. Wie zeigen sich diese Eigenschaften?“	257
„Gibt es Tätigkeiten, die Sie gar nicht mögen?“	259
„Können Sie mir eine Situation schildern, in der Sie sehr gestresst waren? Wie sind Sie damit umgegangen?“	260
„Kennen Sie das Sprichwort ‚Der Kunde ist König‘? Haben Sie schon einmal nach dieser Devise gehandelt, können Sie mir etwas darüber erzählen?“	261

Fragen zur Sozialkompetenz (Teamverhalten, Kritikfähigkeit).....	263
„Wie werden Sie von anderen Leuten eingeschätzt, zum Beispiel von Ihren Klassenkameraden?“	263
„Arbeiten Sie lieber im Team oder lieber alleine?“	265
„Was bedeutet Kritik für Sie?“	266
„Wie reagieren Sie auf Kritik? Was ist, wenn man Sie zu Unrecht kritisiert?“	267
Fragen zu Stärken und Schwächen (Selbsteinschätzung)....	269
„Welche Stärken haben Sie, und in welchen Situationen zeigt sich das?“	269
„Wo sehen Sie Ihre Schwächen?“	270
„Was macht Sie an sich unzufrieden, wie würden Sie sich gern verändern?“	272
„Irren ist menschlich – jeder macht doch mal einen Fehler, oder nicht?! Sind Sie deswegen schon einmal in Konflikt mit anderen geraten?“	273
„Wie gehen Sie mit eigenen Fehlern um? Können Sie mir ein Beispiel geben?“	274
„Was würden Sie als Ihren größten Misserfolg, als Ihre größte Niederlage bezeichnen? Wie sind Sie damit umgegangen?“	275
Fragen zu besonderen Qualifikationen.....	278
„Was sagen Sie zu Ihren Fremdsprachenkenntnissen? Wie nutzen Sie diese Kenntnisse?“	278
„Könnten Sie sich mit Kunden oder Kollegen auf Englisch unterhalten?“	279
„Wie haben Sie sich Ihre PC-Kenntnisse angeeignet?“	280
Stressfragen	282
„Können Sie uns sagen, warum wir uns für Sie entscheiden sollten? Bis jetzt sind wir noch nicht überzeugt.“	282
„Wer hat Ihnen denn diese Hose ausgesucht?“	284

„Warum stellen Sie sich so in den Vordergrund? Machen Sie das immer so?“	285
„Ihr Schulabschluss ist über ein halbes Jahr her. Warum bewerben Sie sich erst jetzt? Haben Sie es woanders nicht geschafft?“	286
„Sie legen Wert auf Teamwork, sagen Sie. Warum können Sie nicht selbstständig arbeiten?“	287
Fragen zur beruflichen Zukunft.....	289
„Wo sehen Sie sich in drei bis fünf Jahren?“	289
„Haben Sie einen Plan B, wenn es mit der Ausbildung bei uns nicht klappt?“	291
Fragen zum Gesprächsausklang	293
„Welchen Eindruck haben Sie durch das Gespräch von unserem Betrieb gewonnen?“	293
„Haben Sie sich vor der aktuellen Bewerbung schon einmal bei uns beworben?“	295
„Hat Sie schon eine Zusage von einem anderen Unternehmen erreicht?“	296
„Kennen Sie jemanden, der bei uns arbeitet? Was haben Sie denn von ihm erfahren?“	297
Fragen, die Sie selbst stellen können	299
Unproblematische Themen	299
Unerlaubte Fragen und heikle Situationen.....	301
Wie retten Sie sich aus der Klemme?	304

Das Assessment Center	307
Das Assessment Center – Casting für den Job	308
Die Bausteine eines ACs	308
AC-Aufgabenblock 1: Kurzvorträge und Präsentationen	311
Die Selbstvorstellung	311
Ergebnis- und Themenpräsentationen	312
„Ähmm, also ...“ – 10 Tipps für eine überzeugende Rede	312
AC-Aufgabenblock 2: Gruppenaufgaben	317
Die richtige Strategie: zielorientiertes Teamwork	317
Die Vorstellungsrunde	319
Die Gruppendiskussion	319
Die Gruppenarbeit	321
Das Rollenspiel	323
Das Mittagessen	324
AC-Aufgabenblock 3: Einzelaufgaben	326
Die Postkorbübung	326
Das Abschlussgespräch	327
Aufgaben zum Üben	329
Gruppendiskussion: Themenbeispiel mit Argumentation	329
Gruppenarbeit: Fallbeispiel mit Musterlösung	331
Rollenspiel: Beispielszenario mit Strategieplan	334
Postkorbübung: Beispielaufgabe mit Musterlösung	339
Gute Tage, schlechte Tage: Absage, und jetzt?	348
Wie gehe ich mit einer Absage um?	348
Wie sage ich einem Unternehmen ab?	348

Anhang	351
Erfahrungsbericht zum Einstellungstest bei der Sparkasse (Bankkaufmann)	352
Der schriftliche Eignungstest.....	352
Die Gesprächsrunde.....	353
Das Verkaufsgespräch (Rollenspiel)	354
Das Einzelgespräch.....	354
Die Zusage.....	355
Erfahrungsbericht zum Auswahlverfahren bei der Volksbank (Bankkauffrau)	356
Kennenlerngespräch.....	356
Schriftlicher Einstellungstest.....	356
Assessment Center: Gesprächsrunde und Verkaufsgespräch	357
Erfahrungsbericht Assessment Center bei der Allianz (Kauffrau für Versicherungen und Finanzen)	359
Eignungstest	359
Persönlichkeitstest.....	360
Verkaufsgespräch (Rollenspiel)	360
Einzelgespräch	361
Tabelle: Maße und Einheiten	364

Vorwort

Shareholder Value, Hedge Fonds, Online-Banking – wer heutzutage das ABC der Finanzwelt buchstabieren will, muss Englisch können. In den Ursprungsjahren des Gewerbes hörte sich das noch ganz anders an: Begriffe wie Saldo, Girokonto oder Lombardsatz zeugen noch heute von der ersten Blütezeit des Bankwesens im Oberitalien des 13. Jahrhunderts. Knapp 100 Jahre später begründeten Unternehmer aus Genua und Pisa die ersten modernen kaufmännischen Versicherungen, um ihren Seehandel gegen Schiffsunglücke abzuschern.

Aus diesen bescheidenen Anfängen hat sich längst ein Wirtschaftszweig mit gigantischen Ausmaßen und enormer Bedeutung entwickelt. Natürlich sind die anhaltenden Krisen der letzten Jahre nicht gerade spurlos an der Branche vorübergegangen. Auf der anderen Seite zeigt sich besonders in solchen widrigen Umständen, wie stark moderne Gesellschaften auf funktionierende Finanzsysteme angewiesen sind. Kompetenter Nachwuchs bleibt begehrt, nicht zuletzt deshalb, weil die Frage nach der Integrität im Finanzgewerbe immer auch dem vorhandenen Personal gilt.

Der Berufseinstieg

Finanzen sind Vertrauenssache. Daher legt man bei Kreditinstituten und Versicherungen großen Wert auf ein seriöses, souveränes Auftreten der Mitarbeiter. Introvertierte Charaktere haben es schwer in einem Berufsfeld, in dem es auf kommunikative Stärke und Freude am Beraten ankommt. Ebenfalls zur beruflichen Grundausstattung gehören analytisches Denkvermögen und rechnerische Sicherheit. Die vielen kleineren und größeren „Stresstests“ während (und nach) der Ausbildung übersteht man zudem nur mit einem robusten Nervenkostüm.

Dass Experten mittelfristig einen leichten Arbeitsplatz-Rückgang im Finanzsektor voraussagen, tut seiner Beliebtheit bei Berufseinsteigern keinen Abbruch. Die Ausbildung bei Banken, Sparkassen und Versicherungen steht hoch im

Kurs, was auch an den angenehmen „Begleiterscheinungen“ liegen dürfte: Mit einem durchschnittlichen Ausbildungsgehalt von über 800 Euro pro Monat landen Finanz-Azubis im Jobvergleich auf den vorderen Plätzen. Und nach wie vor ist die klassische Banklehre das beste Sprungbrett für eine Karriere in der Kreditwirtschaft – drei Viertel der Beschäftigten starteten so ins Berufsleben.

Was bietet Ihnen dieses Handbuch?

Bewerben heißt, für sich zu werben. Über Erfolg oder Misserfolg entscheidet dabei nicht der Zufall: Wer etwas Zeit und Mühe investiert, wird dafür in der Regel auch belohnt. Dieses Handbuch begleitet Sie durch alle Etappen Ihres Berufseinstiegs, von der ersten Stellenrecherche über die Zusammenstellung der Bewerbungsmappe bis hin zum finalen Abschlussgespräch.

Sie wollen herausfinden, welches Tätigkeitsfeld Ihnen am meisten liegt? Dann blättern Sie um zum Einführungskapitel „Ihr Weg in die Finanzbranche“. Wie verfassen Sie ein aussagekräftiges Bewerbungsschreiben? Die Antwort finden Sie im Abschnitt „Die Bewerbung“. Wie bereiten Sie sich vor auf Eignungs- und Persönlichkeitstests, auf Vorstellungsgespräche und die diversen Assessment Center-Aufgaben? Dieses Buch verrät es.

Mit einer guten Vorbereitung rücken Sie Ihre Stärken in jeder Station des Bewerbungsverfahrens ins rechte Licht. Freilich sind die Bewerberzahlen in der Finanzbranche generell hoch, und die endgültige Auswahl fällt keinem Unternehmen leicht. Letzten Endes können Nuancen entscheiden, ob ein Kandidat die begehrte Stelle bekommt oder nicht. Das bedeutet auch, dass Sie sich von einer eventuellen Absage nicht entmutigen lassen müssen: Analysieren Sie Ihr Vorgehen und passen Sie es gegebenenfalls an. Damit steigern Sie Ihre Chancen bei einem zweiten Versuch.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg für Ihre Bewerbung!

Ihr Ausbildungspark-Team

Ihr Weg in die Finanzbranche

Die Finanzbranche im Überblick.....	22
Ausbildung und Anforderungen	33
Stellenangebote finden und auswerten	38





Die Finanzbranche im Überblick

Was macht eine Bank?

Banken sind Unternehmen, die Geldgeschäfte tätigen. Zu ihren Grundfunktionen zählt die Abwicklung des Zahlungsverkehrs: Banken lassen Zahlungsmittel von einer Stelle zu einer anderen fließen. Ein Autohersteller kauft neue Montagebänder? Die Bezahlung läuft über die Bank. Ein Hotelgast begleicht die Zimmerrechnung per EC-Karte? Das Electronic-Cash-System ist ein Service der Deutschen Kreditinstitute. Bei einem Zeitschriftenverlag werden die Gehälter fällig? Die Mitarbeiter freuen sich über die Gutschrift auf ihrem Girokonto. Und können beruhigt ihre nächste Monatsmiete überweisen.

Eine weitere klassische Kernaufgabe besteht im Einlagen- und Kreditgeschäft. Wer Geld anlegen möchte, bringt es zur Bank, die dieses Guthaben (die „Einlage“) für ihn verwaltet. Wer Geld braucht, geht zur Bank und beantragt ein Darlehen. Bei einem Kreditinstitut kommen also das Kapitalangebot und die Kapitalnachfrage zusammen. Dabei sind beide Parteien nicht direkt aneinander gebunden, sondern sie treten nur über die Bank in Beziehung, die mehrere Leistungen übernimmt:

→ **Fristenwandlung**

Ruft der Sparer sein Guthaben ab, ändern sich die Rückzahlbedingungen des Kredits nicht. Auch wenn viele Kapitalbesitzer ihr Geld kurzfristig anlegen, können langfristige Darlehen vergeben werden.

→ **Risikowandlung**

Der Anleger bekommt sein Erspartes selbst dann zurück, wenn ein Schuldner zahlungsunfähig wird. Das Kredit-Ausfallrisiko trägt die Bank.

→ **Losgrößenwandlung**

Banken können mehrere kleine Einlagen zu großen Darlehen bündeln. Welches Kreditvolumen ein Kunde abrufen kann, hängt also nicht von einzelnen Sparbeträgen ab.



Top Ten: die größten deutschen Banken

Nach Bilanzsumme 2012

	Institut	Bilanzsumme (in Mrd. Euro)	Beschäftigte	Typ
1	Deutsche Bank AG, Frankfurt	2.012,3	98.219	privat
2	Commerzbank AG, Frankfurt	635,9	53.601	privat
3	KfW Bankengruppe, Frankfurt	511,6	5.440	öffentl.- rechtl.
4	DZ Bank AG, Frankfurt	407,2	28.227	genossen- schaftl.
5	Unicredit Bank AG, München	348,3	19.247	privat
6	Landesbank Baden- Württemberg, Stuttgart	336,3	11.642	öffentl.- rechtl.
7	Bayerische Landesbank, München	286,8	9.932	öffentl.- rechtl.
8	Norddeutsche Landesbank Girozentrale, Hannover	225,6	4.280	öffentl.- rechtl.
9	Landesbank Hessen-Thüringen Girozentrale, Frankfurt	199,3	6.284	öffentl.- rechtl.
10	Postbank AG, Bonn	193,8	19.230	privat

Quelle: Deutscher Bankenverband

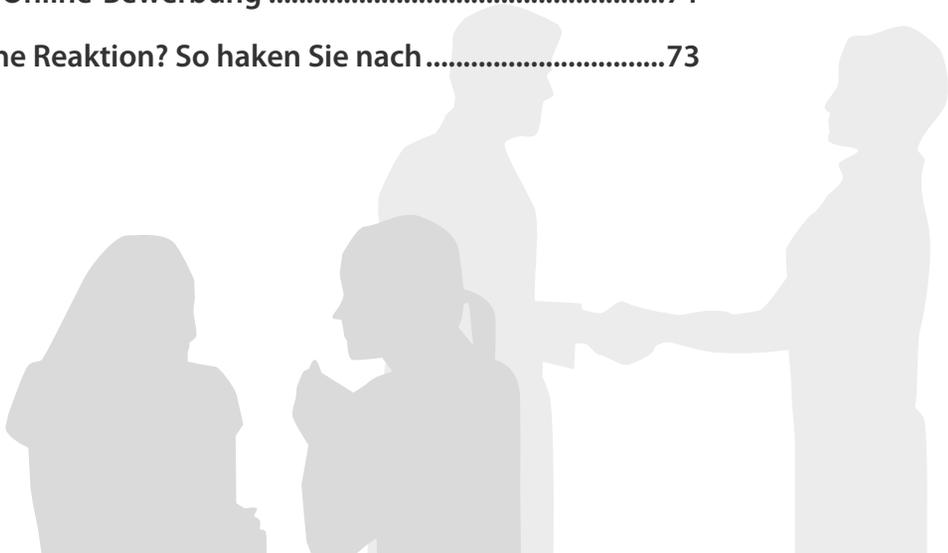
Wie funktionieren Versicherungen?

Im Allgemeinen funktionieren alle Versicherungen nach einem einfachen Schema: Risiken, die der Einzelne kaum tragen könnte, werden auf die Schultern Mehrerer verteilt. Viele Versicherte zahlen Beiträge in einen gemeinsamen Topf, aus dem die Geschädigten im Versicherungsfall einen Ausgleich erhalten. Für die Versicherer wird der Zufall zur berechenbaren Größe – indem sie statistisch abschätzen, welche Schäden in einem bestimmten Zeitraum auftreten. Die Zuverlässigkeit dieser Prognose steigt übrigens mit der Menge der Versicherten; Mathematiker sprechen auch vom „Gesetz der großen Zahlen“.

Die Bewerbung



Vor der Bewerbung: Die (Selbst-)Bewertung	44
Die Bewerbungsmappe	46
Das Anschreiben	49
Der Lebenslauf.....	57
Das Bewerbungsfoto	66
Zeugnisse, Nachweise, Zertifikate	68
Die Online-Bewerbung	71
Keine Reaktion? So haken Sie nach	73





Der Kopf des Anschreibens

Der Kopf eines Anschreibens enthält Absender- und Empfängeradresse, Betreffzeile und Anrede. Ihr Adressblock wird klassischerweise oben links eingefügt und besteht aus:

- Vorname und Name
- Straße und Hausnummer
- Postleitzahl und Wohnort
- Telefonnummer
- ggf. E-Mail-Adresse – geben Sie eine seriöse Adresse an (z. B. Vorname.Nachname@Anbieter.de, nicht: biggimaus@flirtbox.com)

Ort und Datum setzen Sie rechtsbündig ein: entweder in die Zeile, in der Ihr Name steht, oder zwischen Empfängeradresse und Betreffzeile. Unter Ihrem Adressblock lassen Sie vier Zeilen frei und fügen anschließend die Anschrift des Empfängers hinzu:

- vollständiger Name des einstellenden Unternehmens
- Abteilung
- Falls bekannt: Name des Empfängers (z. Hd. Herrn/Frau ...)
- bei Mail-Bewerbungen ggf. E-Mail-Adresse des Empfängers
- Straße und Hausnummer oder Postfach
- Postleitzahl und Ort

Lassen Sie darunter wieder vier Zeilen frei und widmen Sie sich dann der Betreffzeile. Diese mit „Betreff“ oder „Betr.“ einzuleiten, gilt heute als veraltet. Heben Sie die Betreffzeile durch Kursiv- oder Fettschreibung hervor und machen Sie schnörkellos deutlich, worauf sich Ihre Bewerbung bezieht, beispielsweise so:

„Bewerbung um eine Ausbildung in der Sparkasse KölnBonn“

Der Einstellungstest

3

Auswahltests bei Banken, Sparkassen und Versicherungen	77
Die Aufgabentypen	83
Der Persönlichkeitstest	145



Die Aufgabentypen

Die gängigen Verfahren schöpfen aus einem breiten Repertoire an Aufgaben verschiedenster Kategorien: Wissen, Sprache, Mathematik, Logik, visuelles Denken, Konzentration und Erinnerungsvermögen. Je nach Stellenzuschnitt werden aus diesem Fundus unterschiedliche Aufgaben ausgesucht. Viele Fragen sind nach dem Multiple-Choice-Prinzip durch Ankreuzen der richtigen Lösung zu beantworten, bei anderen – vor allem im sprachlichen Bereich – müssen Sie mehr oder weniger umfangreiche Antworten selbst formulieren.

Allgemeinwissen und Fachbezogenes Wissen

Hinter der Bezeichnung „Allgemeinwissen“ verbirgt sich ein kaum überschaubares Themenfeld. „Ernste“ Gebiete wie Politik und Geschichte fallen ebenso darunter wie Kunst, Literatur, Geografie, Sport und Naturwissenschaften. Dieses Buch liefert viele gängige Fragen aus den verschiedensten Bildungsbereichen. Studieren Sie die Lösungskommentare, um sich intensiver in die Materie einzuarbeiten. Ihr Gegenwartswissen halten Sie durch Zeitungslektüre, Nachrichtensendungen, Internetquellen auf dem Laufenden – bleiben Sie am Ball.

Was Sie an fachbezogenen Inhalten erwartet, ist im Finanzbereich nicht schwer zu erraten: Der Schwerpunkt liegt natürlich auf dem weitläufigen Komplex der Ökonomie. Volkswirtschaftliche Zusammenhänge und einschlägige Finanzbegriffe sollten daher zumindest in Ansätzen präsent sein. Machen Sie sich außerdem schlau über das Unternehmensprofil und Ihre künftigen Zuständigkeiten: Was zeichnet den einstellenden Betrieb aus, wie ist er organisiert, wo werden Sie eingesetzt?

Der Wissensteil testet ...

- Allgemeinwissen: Politik und Gesellschaft, EDV, Kultur und Geschichte, Naturwissenschaften ...
- Fachbezogenes Wissen: Branche, Betrieb und Beruf



Verschiedene Themen

Bearbeitungszeit: 10 Minuten

Die folgenden Aufgaben prüfen Ihr Allgemeinwissen.

Zu jeder Aufgabe werden verschiedene Lösungsmöglichkeiten angegeben.

Beantworten Sie bitte die folgenden Aufgaben, indem Sie jeweils den richtigen Buchstaben markieren.

1. Was war der Vorläufer der europäischen Gemeinschaftswährung Euro?

- A. Euromark
- B. ECU
- C. ESD
- D. Euro-Pfund
- E. Keine Antwort ist richtig.

2. Wer war nach Konrad Adenauer der zweite Kanzler der Bundesrepublik Deutschland?

- A. Helmut Kohl
- B. Willy Brandt
- C. Helmut Schmidt
- D. Ludwig Erhard
- E. Keine Antwort ist richtig.

3. Ein bekanntes Theaterstück Samuel Becketts heißt: „Warten auf ...?“

- A. Lorient“.
- B. Godot“.
- C. Abendrot“.
- D. Gernot“.
- E. Keine Antwort ist richtig.

Lösungen Allgemeinwissen

Verschiedene Themen

Zu 1.

B. ECU

Die ECU – ausgeschrieben: „European Currency Unit“ („Europäische Währungseinheit“) – war von 1979 bis 1998 Rechnungseinheit zunächst der Europäischen Gemeinschaften, seit 1992 Rechnungseinheit der Europäischen Union. Der Wechselkurs der ECU ergab sich aus ihren Wechselkursen gegenüber den europäischen Währungen, die in einem speziellen Verhältnis gewichtet wurden. Banknoten in ECU wurden nicht ausgegeben. Die ECU wurde am 1. Januar 1999 in einem Umrechnungsverhältnis von 1:1 auf Euro umgestellt.

Zu 2.

D. Ludwig Erhard

Ludwig Erhard war nach Konrad Adenauer der zweite Kanzler der Bundesrepublik Deutschland.

Historie:

Konrad Adenauer 1949–1963 / Ludwig Erhard 1963–1966 / Kurt Georg Kiesinger 1966–1969 / Willy Brandt 1969–1974 / Helmut Schmidt 1974–1982 / Helmut Kohl 1982–1998/

Gerhard Schröder 1998–2005 / Angela Merkel seit Nov. 2005.

Zu 3.

B. Godot“.

Der irische Schriftsteller Samuel Beckett begann 1948 mit der Arbeit an seinem bekanntesten Theaterstück „Warten auf Godot“, das 1949 fertiggestellt, drei Jahre später publiziert und 1954 uraufgeführt wurde. Die Handlung des Stücks – die Hauptfiguren warten auf einen ominösen Unbekannten namens Godot, der aber niemals erscheint – gab und gibt Anlass zu vielfältigsten Interpretationen. Mit „Warten auf Godot“ gelangte Beckett zu weltweiter Berühmtheit.

Zu 4.

B. verschiedene Religionsgemeinschaften den Dialog.

Der Begriff „Ökumene“ bezeichnet eine Bewegung, die die Zusammenarbeit der verschiedenen christlichen Konfessionen in ihren orthodoxen, katholischen und evangelischen Ausprägungen anstrebt. Manche Theologen beziehen den Begriff auch auf einen umfassenderen religiösen Dialog der monotheistischen Religionen Christentum, Judentum und Islam.



Prozentrechnen und Zinsrechnen

Bearbeitungszeit 5 Minuten

Bei der Prozentrechnung gibt es drei Größen, die zu beachten sind, den Prozentsatz, den Prozentwert und den Grundwert. Zwei dieser Größen müssen gegeben sein, um die dritte Größe berechnen zu können.

Bei der kaufmännischen Zinsrechnung werden dem Monat 30 Tage und dem Jahr 360 Tage zugrunde gelegt.

Beantworten Sie bitte die folgenden Aufgaben, indem Sie jeweils den richtigen Buchstaben markieren.

26. Das Gehalt eines Angestellten wurde um fünf Prozent erhöht und beträgt jetzt 2.625 €. Wie hoch war es vor der Gehaltserhöhung?

- A. 2.250 €
- B. 2.350 €
- C. 2.450 €
- D. 2.500 €
- E. Keine Antwort ist richtig.

27. Herr Mayer erhält 3 % Skonto, wenn er eine Lieferantenrechnung innerhalb von 14 Tagen begleicht. Da der Rechnungsbetrag mit 118.000 € sehr hoch ist, möchte er die Ersparnis von 3 % in Anspruch nehmen. Welchen Betrag hätte Herr Mayer nach Abzug von 3 % Skonto zu zahlen?

- A. 114.640 €
- B. 3.540 €
- C. 16.520 €
- D. 114.460 €
- E. Keine Antwort ist richtig.

Logische Schlussfolgerung

Bearbeitungszeit 5 Minuten

In diesem Abschnitt wird Ihre Fähigkeit im Schlussfolgern geprüft.

Zu jeder Fragestellung erhalten Sie mehrere Aussagen. Ihre Aufgabe besteht darin zu überprüfen, welche der Antworten eine gültige Schlussfolgerung daraus ist. Es geht nicht darum, ob die Behauptungen einen sinnvollen Bezug zur Realität haben, sondern nur darum, welche Folgerung aufgrund der getroffenen Aussagen logisch zwingend korrekt ist.

Beantworten Sie bitte die folgenden Aufgaben, indem Sie jeweils den richtigen Buchstaben markieren.

46. Welche Schlussfolgerung ist logisch richtig, wenn die folgende Behauptung zugrunde gelegt wird? „Kühe können fliegen, weil sie Flügel haben. Vögel haben keine Flügel. Also ...“

- A. ist Fliegen ohne Flügel nicht möglich.
- B. können alle Vögel nicht fliegen.
- C. können alle Kühe auch ohne Flügel fliegen.
- D. können alle Kühe fliegen.
- E. Keine Antwort ist richtig.

47. Welche Schlussfolgerung ist logisch richtig, wenn die folgende Behauptung zugrunde gelegt wird? „Wenn Rosen rot sind, dann blühen sie. Wenn Rosen blühen, ist es Herbst. Rosen sind rot. Also ...“

- A. ist es nicht Herbst, wenn Rosen nicht rot sind.
- B. ist es nicht Herbst.
- C. ist es Frühling.
- D. ist es Herbst, wenn Rosen rot sind.
- E. Keine Antwort ist richtig.

Figurenreihen fortsetzen

Aufgabenerklärung

Dieser Abschnitt prüft Ihre Fähigkeit zu logischem Denken im visuellen Bereich.

Pro Aufgabe wird Ihnen eine Muster- bzw. Figurenreihe vorgestellt. Die einzelnen Elemente sind darin logisch so angeordnet, dass sich ein systematischer Zusammenhang zwischen den einzelnen Abbildungen ergibt. Welches der zur Auswahl gestellten Muster führt die abgebildete Reihe logisch fort?

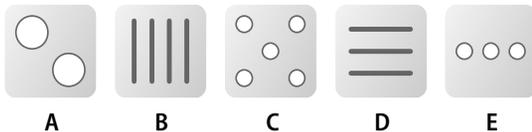
Hierzu ein Beispiel

Aufgabe

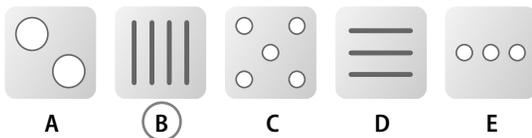
1. Sie sehen drei Abbildungen mit verschiedenen Mustern.



Welches der folgenden Muster setzt die Reihe logisch fort?



Antwort



Die Abbildungen zeigen eine steigende Anzahl senkrechter Striche – Abbildung B setzt diese Reihe logisch fort.

Der Persönlichkeitstest

Manche Firmen nutzen spezielle psychologische Testverfahren, um der Persönlichkeit eines Bewerbers nachzuspüren. Anhand der Ergebnisse wollen die Prüfer ein unverwechselbares Bewerberprofil erstellen, das heißt eine Art individuellen charakterlichen Fingerabdruck.

Dass viele Experten derartige Verfahren für ziemlich fragwürdig halten, steht auf einem anderen Blatt. Wie soll es möglich sein, die vielschichtigen Charakterzüge eines Menschen mithilfe standardisierter Fragenkataloge abzubilden? Und mit welchem Recht darf ein Arbeitgeber überhaupt dem Innenleben seiner Mitarbeiter nachforschen? Um einen psychologischen Test kommen Sie aber manchmal einfach nicht herum. Intime Details zum Privatbereich muss dabei jedoch keiner verraten: Es dürfen nur Eigenschaften getestet werden, die für die ausgeschriebene Stelle wirklich von Belang sind.

Im Finanzbereich braucht man Bewerber, die ...

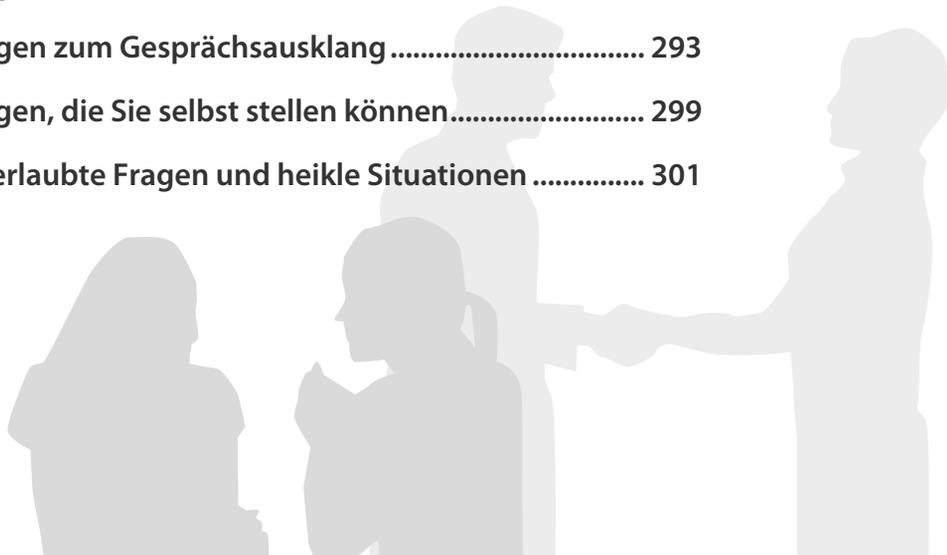
- gerne und gut im Team arbeiten
- service- und kundenorientiert denken
- kommunizieren, argumentieren und Konflikte lösen können
- flexibel und belastbar sind
- Leistungsbereitschaft und Motivation besitzen
- gewissenhaft und zuverlässig vorgehen

Die Vorbereitung

Da der psychologische Typentest auf individuelle Eigenschaften abzielt, gibt es keine eindeutig guten oder schlechten Lösungen. Zwar liegt die „richtige“ Antwort bisweilen ziemlich nahe, etwa wenn es um Team- und Konfliktverhalten geht: Wer möchte schon gerne Mitarbeiter haben, die die Arbeit ständig auf andere abwälzen und bei Kritik gleich eingeschnappt sind? Doch oft muss

Das Vorstellungsgespräch

Gut vorbereitet?	162
Das Jobinterview im Schnelldurchlauf	176
Warming-up: Eröffnungsfragen	190
Fragen zu Freunden, Freizeit, Interessen	195
Fragen zu Schule und Werdegang, Lücken im Lebenslauf.....	210
Fragen zur Berufswahl	222
Fragen zu Betrieb und Ausbildungsverlauf.....	239
Fragen zur Arbeitseinstellung.....	256
Fragen zur Sozialkompetenz (Teamverhalten, Kritikfähigkeit)	263
Fragen zu Stärken und Schwächen (Selbsteinschätzung).....	269
Fragen zu besonderen Qualifikationen.....	278
Stressfragen	282
Fragen zur beruflichen Zukunft	289
Fragen zum Gesprächsausklang	293
Fragen, die Sie selbst stellen können.....	299
Unerlaubte Fragen und heikle Situationen	301





Checkliste: diese Unterlagen müssen mit

- ✓ **Zwei komplette Bewerbungsmappen** Die erste zum Nachschlagen für Sie, die zweite für einen Gesprächsteilnehmer, dem Ihre Unterlagen möglicherweise nicht vorliegen.
- ✓ **Notizblock und Stift** Damit können Sie während des Gesprächs wichtige Informationen und eigene Fragen festhalten. Das signalisiert gleichzeitig Aufmerksamkeit.
- ✓ **Das Einladungsschreiben** Wenn Sie eine schriftliche „Eintrittskarte“ erhalten haben, öffnet diese Ihnen die Türen und erinnert Sie, wann Sie wo auf wen treffen.
- ✓ **Ein Zettel mit Fragen** Notieren Sie sich vorab Fragen, die Sie im Gespräch gern klären möchten.
- ✓ **Informationen zum Betrieb** Wichtige Stichpunkte zum Unternehmen, die Sie vorab gesammelt haben und im Gedächtnis behalten wollen.
- ✓ **Vom Betrieb benötigte Unterlagen** Gelegentlich sollte man den Personalausweis parat haben, über weitere erwartete Dokumente informiert in der Regel das Einladungsschreiben.
- ✓ **Eine exakte Wegbeschreibung** Ein genauer Routenplan erleichtert die Anreise und schont dadurch Ihre Nerven.



Das Interview-Training mit diesem Buch

Für jede Gesprächsphase gibt es eine Fülle typischer Fragen, die in vielen Interviews mehr oder weniger ähnlich auftreten. Manchmal zählt vor allem hartes Faktenwissen, an anderer Stelle kommt es eher auf die leisen Untertöne an. Und das wahre Fragenziel bleibt oft im Dunkeln. Wer unvorbereitet ins Gespräch geht, verheddert sich schnell im engmaschigen Fragengeflecht der Interviewer. Das folgende Kapitel macht Sie bekannt mit den häufigsten Personalerfragen, den schlagkräftigsten Musterantworten – und so manchem abschreckenden Negativbeispiel.

Zum gezielten Interview-Training mit diesem Buch empfehlen sich mehrere Möglichkeiten, die sich natürlich auch kombinieren lassen.

Variante 1: Vorbereitung im Selbststudium

Mit einem Stift in der Hand können Sie dieses Buch zum methodischen Interview-Eigencoaching nutzen. Unser Tipp zur Vorgehensweise: Lesen Sie zu jeder Frage zuerst die Erläuterungen und decken Sie die Antwortvorschläge ab. Danach bringen Sie Ihre eigene Antwort zu Papier. Anschließend können Sie Ihre Statements anhand der angegebenen Beispiele und Erläuterungen überprüfen.

Variante 2: im Rollenspiel den Ernstfall üben

Um beim Sprung ins kalte Wasser klaren Kopf zu bewahren, empfiehlt sich eine Generalprobe vorab – üben Sie Ihren Interview-Auftritt in einem Rollenspiel! Suchen Sie sich einen Freund oder ein Familienmitglied: Sie übernehmen den Part des Bewerbers, Ihr Partner mimt den Interviewer, der Ihnen mithilfe des Fragenkatalogs im nächsten Kapitel realistisch auf den Zahn fühlt. Nach jeder Frage bzw. nach jedem Fragenblock wird eine kurze Pause für Rückmeldungen eingeplant. Hier kommen die frischen, spontanen Eindrücke Ihres Mitspielers zur Sprache. Haben ihn Ihre Auskünfte überzeugt? Wenn ja, warum? Und wenn nein, warum nicht?



Fragen zur Berufswahl

Jeder Arbeitgeber möchte wissen, warum ein Kandidat ausgerechnet den gewählten Beruf erlernen will – reiner Zufall wird es wohl kaum sein. Motivierte Bewerber haben im Vorfeld alle verfügbaren Informationsquellen angezapft, ihre Kenntnisse und Talente realistisch analysiert und die Berufsentscheidung aus fundierter Überzeugung getroffen. Dass es in Ihrem Fall nicht anders ablief, darüber möchten sich die Personaler nun Gewissheit verschaffen. Durch ein fundiertes Wissen über die Branche und das Berufsbild zeigen Sie, dass Ihre Ausbildungsentscheidung auf sicheren Füßen steht – Sie haben offensichtlich verstanden, worum es in dem Job geht!

„Warum haben Sie sich gerade für diesen Beruf entschieden?“

Hintergrund

Die Wahl des Ausbildungsberufs beeinflusst den gesamten weiteren Karriereweg. Wer sich um eine Lehre bewirbt, tut das also bestimmt nicht aus einer spontanen Eingebung heraus, sondern wird dafür ein paar gute Gründe kennen – nämlich die eigenen Fähigkeiten, Erfahrungen und Interessen. Und die möchten die Personaler nun hören.

Worauf kommt es an?

Lassen Sie keine Zweifel aufkommen, dass Beruf und Berufung bei Ihnen eng zusammenhängen. Verknüpfen Sie Ihre Kenntnisse und Fertigkeiten mit den Anforderungen des Betriebs. Helfen kann es, wenn Sie sich die Stellenausschreibung vor dem Interview noch einmal durchlesen: Welche Kompetenzen werden erwartet? Machen Sie klar, dass Sie Ihre Entscheidung selbstbestimmt und aus Überzeugung getroffen haben. Schnöde materielle Argumente (hohes Gehalt, sicherer Arbeitsplatz), Bequemlichkeitsaspekte (kurze Anfahrt) oder der Hinweis auf die Überredungskünste der Eltern taugen nicht, um die eigene Motivation zu belegen.



Wie würden Sie antworten?

Bitte formulieren Sie Ihre Antwort schriftlich auf separatem Notizpapier oder mündlich im Partnerdialog, ehe Sie die folgenden Beispiele lesen.

Musterantworten



„Mir war früh klar, dass ich einen beratenden Beruf ergreifen möchte, bei dem ich viel mit Menschen zu tun habe. Und weil mir Finanzthemen grundsätzlich liegen, bin ich relativ schnell beim Bankkaufmann gelandet. Außerdem habe ich einen Eignungstest im Internet gemacht, mit dem Ergebnis, dass der Bankkaufmann gut zu mir passt. Mir ist es wichtig, dass ich im Beruf mit Menschen in Kontakt komme und ihnen gute Lösungen anbieten kann. Es gibt einem doch auch selbst ein gutes Gefühl, wenn ein Kunde zufrieden nach Hause geht und gerne wiederkommt. Sicher, mittlerweile gibt es etliche reine Online-Banken, aber ich glaube nicht, dass sich jeder damit anfreunden kann. Geldgeschäfte sind ja doch ein bisschen komplizierter und vertrauenswürdiger. Da ist meiner Meinung nach eine persönliche Beratung ganz besonders wichtig, und die bekommt man nur in Filialen. Außerdem bieten Banken ja auch häufig Versicherungsprodukte an. Insgesamt stelle ich mir die Tätigkeit natürlich sehr abwechslungsreich vor.“



„Meine Eltern wollten immer, dass ich einen seriösen Beruf lerne, bei dem man sich nicht so viele Sorgen um seinen Arbeitsplatz machen muss. Deswegen haben sie gemeint, ich solle mich doch mal bei der XY Bank umsehen. Als ich mich dann selbst informiert habe, fand ich neben dem Sicherheitsaspekt vor allem die Gehaltsperspektiven sehr interessant.“

Die Schnellkritik: Die Eltern, das Gehalt, der sichere Arbeitsplatz – der Kandidat beweist eindrucksvoll, dass ihn der Beruf inhaltlich rein gar nicht interessiert. Diagnose: akuter Mangel an Überzeugung.

Fragen zu Betrieb und Ausbildungsverlauf

Was wissen Sie eigentlich über Ihren potenziellen Ausbildungsbetrieb? Und wie stellen Sie sich den Berufseinstieg konkret vor? In diesem Kapitel müssen Sie Farbe bekennen und sich weit auf das Terrain der Betriebsvertreter vorwagen. Damit Sie dabei nicht den Boden unter den Füßen verlieren, sollten Sie vor dem Gespräch Ihr Wissen über Firma, Wirtschaftszweig und Ausbildungsablauf noch einmal gründlich auf Vordermann bringen. Unnötig zu erwähnen, dass es bei allen folgenden Informationsfragen hauptsächlich um Ihre Bewerbungsmotivation geht: Die abgefragten Daten und Fakten kennen die Interviewer schließlich aus dem Effeff.

„Warum haben Sie sich gerade bei unserem Unternehmen beworben? Was reizt Sie daran, wie kam es dazu?“

Hintergrund

Dass Sie diese Frage gestellt bekommen, ist ungefähr so sicher wie das „Amen“ in der Kirche. Egal, um welche Branche und um welchen Ausbildungsberuf es geht: Jeder Personaler, jeder Abteilungsleiter, jeder Ausbilder möchte in Erfahrung bringen, warum der Kandidat den Betrieb attraktiv findet.

Worauf kommt es an?

Greifen Sie die Charakteristika des Betriebs auf! Eine knappe Argumentationshilfe: In großen Konzernen eröffnen sich meist viele Wege zur Weiterbildung, zum Wechsel ins Ausland oder zur Teilhabe an verschiedenen Projekten. Kleinere Unternehmen kann man dagegen besonders intensiv kennen lernen, enge Kundenkontakte aufbauen etc. Ein beiläufiger Schwenk zum Bewerbungsverlauf kann nicht schaden – wie sind Sie auf das Stellenangebot aufmerksam geworden? Erhoffte Annehmlichkeiten wie kurze Arbeitswege oder überdurchschnittliche Gehälter bleiben natürlich wie gehabt besser unerwähnt.



Fragen zur Arbeitseinstellung

Die Kategorie „Arbeitseinstellung“ dürfte mancherorts Erinnerungen wecken: In einigen Bundesländern finden sich ähnlich klingende Kopfnoten („Arbeitsverhalten“, „Mitarbeit“) im Schulzeugnis. Die Zensuren beziehen sich auf eine Reihe wichtiger Fähigkeiten, darunter Lernbereitschaft, Belastbarkeit und Selbstständigkeit. Verständlich, dass dieser Kompetenzbereich auch die Personaler interessiert. Sie legen den Schwerpunkt natürlich auf berufsbezogene Aspekte: Wie verhält sich der Kandidat am Arbeitsplatz? Wie reagiert er auf Stress und Belastung? Wie einsatzfreudig ist er?

„Welche Werte und Eigenschaften sind für Sie besonders wichtig im Beruf, und warum ist das so?“

Hintergrund

Werte und Eigenschaften – darauf kommen die Personaler immer wieder gerne zurück. Hier tun sie es auf direktem Wege, ohne Ablenkungsmanöver und Verwirrspielchen. Jeder Beruf hat seine Schlüsselqualifikationen, jeder Ausbildungsplatz sein unverwechselbares Anforderungsprofil. Was für den Job essenziell ist, sollten Bewerber nicht für irrelevant halten.

Worauf kommt es an?

Leiten Sie auf Basis persönlicher Erfahrungen 2–3 Aspekte her, die für die gewählte Stelle besonders wichtig sind. Und behalten Sie sie im Hinterkopf: Im weiteren Gesprächsverlauf werden Sie mit Sicherheit noch häufiger in verschiedenster Form gebeten, Ihre Persönlichkeit näher zu beschreiben. Dann kommt es gut an, wenn Sie sich die hier genannten Werte und Eigenschaften auch wirklich selbst zuschreiben. Achten Sie darauf, sonst stellen Sie sich unter Umständen selbst ein Bein.



Wie würden Sie antworten?

Bitte formulieren Sie Ihre Antwort schriftlich auf separatem Notizpapier oder mündlich im Partnerdialog, ehe Sie die folgenden Beispiele lesen.

Unerlaubte Fragen und heikle Situationen

Nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) dürfen im Auswahlverfahren nur solche Aspekte eine Rolle spielen, die für die angestrebte Position wirklich von Bedeutung sind. Das hat für alle Beteiligten Vorteile. Wenn jeder eine gerechte Chance bekommt, fördert das nämlich nicht nur die Fairness: Durch eine objektive, rein eignungsbezogene Personalauswahl steigt im Endeffekt auch das Leistungsniveau der Belegschaft.

Der Kernbereich der Privatsphäre ist im Interview daher tabu. Streng genommen müssten sogar Hobbys und kulturelle Interessen außen vor bleiben. Wer sich freilich zu diesen normalerweise recht harmlosen Punkten ausschweigt, hat die Gunst der Personaler schnell verspielt. Vorstrafen, Krankheiten, Schwangerschaften und andere Privatangelegenheiten dürfen die Interviewer aber prinzipiell nicht ansprechen – mit einer Einschränkung: Nachfragen ist erlaubt, falls die Angaben unmittelbar stellenrelevant sind. Trifft das nicht zu, ist man als Bewerber nicht zur wahrheitsgemäßen Antwort verpflichtet. Man darf die Auskunft dann verweigern oder zur Notlüge greifen, ohne dass der Arbeitgeber den Arbeitsvertrag deswegen später anfechten kann.

Schwangerschaft

Weil sie gegen das Gebot der geschlechtlichen Gleichbehandlung verstoßen, sind Fragen nach einer aktuellen oder geplanten Schwangerschaft generell unzulässig. Und zwar selbst dann, wenn das Mutterschutzgesetz für die anvisierte Stelle ein Beschäftigungsverbot vorsieht (z. B. im Fall der Nachtarbeit). Fragt der Personaler trotzdem nach, können sich Bewerberinnen mit einer Lüge behelfen. Die sollte man jedoch nach Ausbildungsbeginn in einem Gespräch mit dem Chef zugeben, um die Arbeitsbeziehung nicht nachhaltig zu belasten.

Das Assessment Center



Das Assessment Center – Casting für den Job	308
AC-Aufgabenblock 1: Kurzvorträge und Präsentationen	311
AC-Aufgabenblock 2: Gruppenaufgaben	317
AC-Aufgabenblock 3: Einzelaufgaben	326
Aufgaben zum Üben	329
Gute Tage, schlechte Tage: Absage, und jetzt?	348





Das Assessment Center – Casting für den Job

Viele Unternehmen bitten erfolversprechende Bewerber nicht nur zu einem Interview, sondern gleich zu einem mehrstufigen Assessment Center (AC). Im Rahmen dieses „Beurteilungszentrums“ – so die wörtliche Übersetzung – stellen sich die Teilnehmer verschiedenen praxisbezogenen Prüfungen, die vor

Module des Assessment Centers

- Gruppenvorstellung
- Kurzvortrag/Präsentation
- Gruppenarbeit/Gruppendiskussion (mit oder ohne Präsentation)
- Rollenspiel
- Praktische Übung
- Postkorbübung
- Abschlussgespräch

allem auf soziale und methodische Kompetenzen abzielen. Die Prüfer interessiert: Wie verhalten sich die Stellenaspiranten untereinander, wie gehen sie bei der Problemlösung vor?

Ein Assessment Center zur Besetzung von Führungspositionen dauert heute nicht selten mehrere Tage. Doch selbst diese Verfahren wirken noch relativ überschaubar, wenn man sie mit den internen Manager-Förderprogrammen mancher Groß-

banken vergleicht: Hier verteilen sich die einzelnen AC-Prüfungsstufen bisweilen über ein ganzes Jahr. Zur Auswahl von Azubis veranstalten die Betriebe natürlich wesentlich kompaktere Assessment Center. Auch diese Mini-ACs sind fordernd, aber in der Regel innerhalb eines halben oder ganzen Tages zu bewältigen.

Die Bausteine eines ACs

Bei der Konzeption eines Assessment Centers werden je nach Anforderungsprofil unterschiedliche Prüfungsmodul zusammengestellt. Diese AC-Bausteine sind zum Teil einzeln zu absolvieren (Kurzvortrag, Präsentation, Postkorbübung, Abschlussgespräch, praktische Übung), zum Teil muss man sie im Kollektiv bewältigen (Gruppenvorstellung, Gruppendiskussion, Rollenspiel). Auch Vorstellungsgespräche und schriftliche Einstellungstests kann man im

AC-Aufgabenblock 2: Gruppenaufgaben

Gruppenarbeiten rücken die sozialen, persönlichen und methodischen Kompetenzen der Teilnehmer in den Vordergrund. Gewünscht ist eine aktive, zielorientierte Beteiligung, nicht zu verwechseln mit selbstdarstellerischer Dominanz: Wer aus der Gruppen- eine Einzelaufgabe machen will, erweist sich als wenig teamfähig. Und diese Eigenschaft schreiben die Personaler erfahrungsgemäß groß.

Die richtige Strategie: zielorientiertes Teamwork

Was kommt bei den Prüfern gut an?

- Selbstständig Ideen einbringen, eigene Vorschläge unterbreiten
- Andere Teilnehmer einbeziehen, aufmerksam auf ihre Beiträge und Argumente eingehen
- Moderieren, zwischen unterschiedlichen Standpunkten vermitteln
- Die Führung des Protokolls übernehmen, sich zur Präsentation bereit erklären
- Konstruktiv kritisieren und konstruktive Kritik aufgeschlossen akzeptieren
- Offen, freundlich und seriös auftreten
- Die Aufgabenstellung im Fokus behalten, ein optimales Ergebnis anstreben
- Die Zeitvorgaben beachten, abdriftende Debatten zum Thema zurückführen



Aufgaben zum Üben

Mit den Musterübungen dieses Kapitels können Sie die typischen Stationen eines Assessment Centers vorab schon einmal durchspielen. Dadurch gewöhnen Sie sich an die unterschiedlichen Anforderungen und Abläufe, und Sie eignen sich Lösungsstrategien an, die Sie später auch bei ungewohnten Aufgabenstellungen zum Erfolg führen.

Gruppendiskussion: Themenbeispiel mit Argumentation

Die Aufgabenstellung: „In manchen Ländern, zum Beispiel Belgien und Italien, sind die Wahlberechtigten zur Teilnahme an Parlamentswahlen verpflichtet. Wie sinnvoll wäre es, die Wahlpflicht auch in Deutschland einzuführen?“

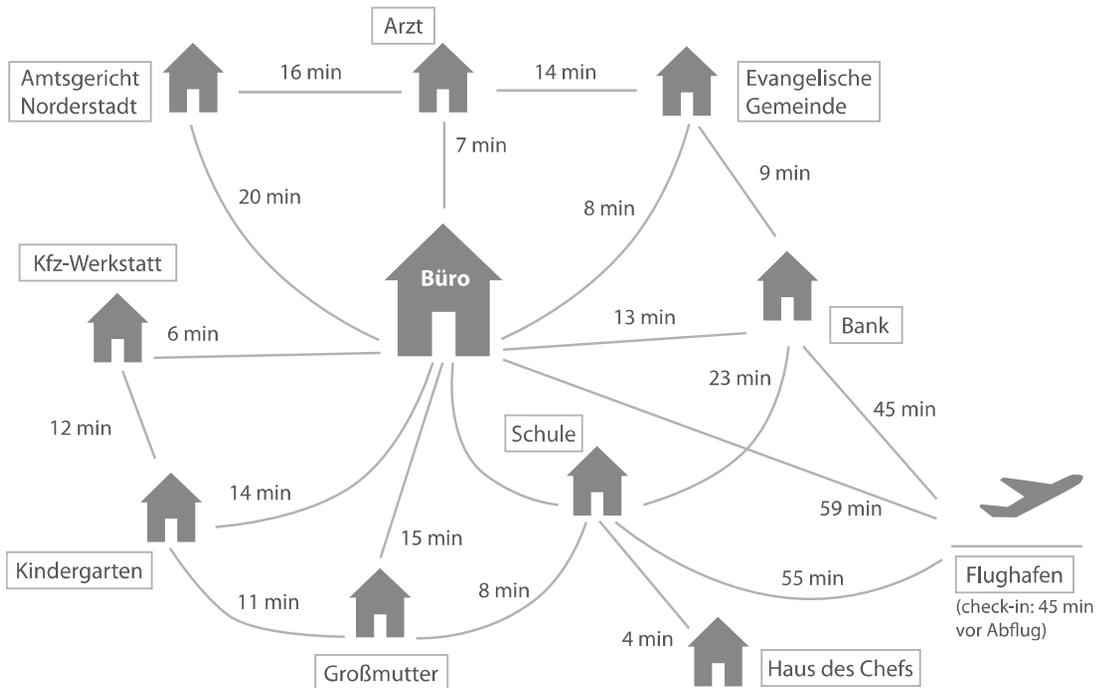
Bevor die Diskussion beginnt, haben Sie 5 Minuten Zeit, sich in Einzelarbeit vorzubereiten. Besprechen Sie das vorgegebene Thema anschließend selbstständig in der Gruppe. Nach Ablauf der Diskussionszeit von 30 Minuten sollten Sie zu einem Ergebnis gefunden haben. Präsentieren Sie Ihr Fazit abschließend innerhalb von 10 Minuten gemeinsam vor dem Prüfergremium.

Bearbeitungshinweise

Eine breite Allgemeinbildung in den Bereichen Politik, Wirtschaft und Gesellschaft zahlt sich in jeder Gruppendiskussion aus. Das Repertoire an populären Gesprächsthemen reicht vom Bildungssystem über 1-Euro-Jobs bis hin zu TV-Castingshows. Aus Personalersicht haben fachfremde Themenvorgaben einen besonderen Reiz: Ob ein Teilnehmer eine gute Figur macht oder nicht, hängt dabei allein vom Kommunikationsverhalten ab. Die Bewertung wird nicht durch den beruflichen Kenntnisstand beeinflusst, der sich auch auf anderem Wege prüfen lässt.



Wege-Zeiten-Schaubild



Zeitvorgabe:

- 30 Minuten Bearbeitungszeit
- 10 Minuten Präsentationszeit

Wie gehen Sie vor?

Die knappen Zeitressourcen erfordern ein systematisches, effizientes Vorgehen. Sichten Sie zunächst alle Informationen sorgfältig, verschaffen Sie sich einen Überblick. Und dann bringen Sie Ordnung in das Chaos: Welche Aufgaben haben Priorität, welche nicht? Und warum ist das so? In den wenigen Stunden bis zur Abreise kann sich Ihr Chef unmöglich um alles kümmern, Sie müssen also geschickt planen. Die Gründe für Ihre Entscheidungen können Sie auf einem Extrazettel notieren. Dadurch schaffen Sie eine Gedankenstütze für die abschließende Präsentation, in der Sie Ihre Strategie darlegen müssen.

Anhang



Erfahrungsbericht zum Einstellungstest bei der Sparkasse (Bankkaufmann)	352
Erfahrungsbericht zum Auswahlverfahren bei der Volksbank (Bankkauffrau)	356
Erfahrungsbericht Assessment Center bei der Allianz (Kauffrau für Versicherungen und Finanzen)	359
Tabelle: Maße und Einheiten	364





Ausbildungspark Verlag GmbH

Bettinastraße 69 • 63067 Offenbach
Tel. (069) 40 56 49 73 • Fax (069) 43 05 86 02
E-Mail: kontakt@ausbildungspark.com
Internet: www.ausbildungspark.com

Copyright © 2021 Ausbildungspark Verlag GmbH.

Alle Rechte liegen beim Verlag.

Das Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Erfolgreich bewerben ist keine Glückssache!

Sicher durch das Auswahlverfahren zur Ausbildung bei Banken, Sparkassen und Versicherungen!

Dieses Handbuch enthält alles, was Sie für den Berufseinstieg bei Banken, Sparkassen und Versicherungen benötigen. Geeignet für sämtliche kaufmännischen Ausbildungsberufe im Finanzsektor, insbesondere Bankkaufmann/-frau und Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen.

- **Die maßgeschneiderte Bewerbung:** Alles zu Anschreiben, Lebenslauf, Online-Bewerbung & Co.
- **Sicher im Vorstellungsgespräch:** Die häufigsten Fragen, die besten Antworten im Bewerbungsgespräch zur Ausbildung
- **Souverän im Assessment Center:** So meistern Sie Einstellungstests, Gruppendiskussionen, Rollenspiele, Postkorbübungen und Präsentationen
- **Wissen, worauf es ankommt:** Hintergrundinformationen zur Branche, zur Ausbildung und zum Auswahlverfahren

