

1	Sechster Sinn der IHK-Abschlussprüfung	1
1.1	Fünf Kompetenzen der IHK-Prüfung	1
1.2	Sechster Sinn	2
2	Ziele setzen	5
3	Ihr persönlicher Lernplan	7
3.1	Was ist ein Lernplan?	7
3.2	Wozu dient Ihr Lernplan?	7
3.3	Elf Schritte zur Erstellung Ihres Lernplans	8
4	Ihre mündliche Prüfung	11
4.1	Allgemeiner Ablauf und woran Sie denken sollten	11
4.2	Mögliche Prüfungsfelder	14
4.3	Abschlussnote berechnen und von höherer Wertung profitieren	16
4.3.1	Ihr Endergebnis mit dem von Ihnen angestrebten Ergebnis in der mündlichen Prüfung.	16
4.3.2	Ihre benötigte Punktzahl in der mündlichen Prüfung zur Erreichung Ihrer Endnote.	17
4.4	Weitere Infos zur Prüfung	19
4.4.1	Prüfungsausschuss	19
4.4.2	Gewichtung der Bewertung	20
4.5	Sie werden als Bankkaufmann/-frau geprüft	20
5	Beraterhilfsmittel	21
5.1	Analoge Hilfsmittel	21
5.1.1	Beratermappe	21
5.1.2	Büroutensilien	24
5.2	Digitale Hilfsmittel	24
5.2.1	iPad und Tablet	25
5.2.2	Notebook	25

5.3	Nicht erlaubte Hilfsmittel und wie Sie diese kompensieren	26
5.4	Ihre Aufgabe.	26
6	Gesprächsleitfäden als zielführende Orientierung	27
6.1	Allgemeine Fakten zum Gesprächsleitfaden	27
6.2	Zwei bekannte Gesprächsleitfäden	28
6.2.1	K – I – V.	28
6.2.2	K – A – A – P – A – V	28
6.3	KAAPAV – Ihr Gesprächsleitfaden	29
6.3.1	Kontaktphase	29
6.3.2	Analysephase	30
6.3.3	Angebotsphase.	31
6.3.4	Prüfungsphase	32
6.3.5	Abschlussphase	32
6.3.6	Verhalten nach Abschluss	33
7	Kontaktphase.	35
7.1	Begrüßung, Platz und Getränk anbieten	35
7.1.1	Aufbau des Prüfungssettings	36
7.1.2	Sitzordnung	36
7.1.3	Ihr Start ins Gespräch.	37
7.1.4	Platz und Getränk.	37
7.1.5	Übergang zum Small Talk	37
7.2	Zielführender Small Talk	37
7.2.1	„Haben Sie gut hergefunden?“ – nicht zielführend	38
7.2.2	No-go-Themen.	38
7.2.3	Beruf des Kunden – sehr zielführend.	39
7.2.4	Urlaub und Reisen – zielführend	40
7.2.5	Wetter – in Ordnung.	40
7.3	Eigene Vorstellungen und Auswirkungen auf die Vorstellung des Kunden (Spiegeln).	41
7.3.1	Die Macht des Spiegeln	41
7.3.2	Selbstvorstellung bei Neukunden	41
7.3.3	Update bei Bestandskunden.	43
7.4	Vorstellung oder Update der Bank.	43
7.4.1	Vorstellung der Bank bei Neukunden	44
7.4.2	Update bei Bestandskunden.	44
7.5	Doppelte Notizen und Zeit.	45
7.6	Herangehensweisen in den einzelnen Prüfungsbereichen	45
8	Analysephase	47
8.1	Passender Fragetypus zum passenden Thema	48
8.1.1	Offene Fragen	49
8.1.2	Halboffene Fragen	50

8.1.3	Geschlossene Fragen	51
8.1.4	Suggestivfragen	52
8.1.5	Entscheidungs-/Alternativfrage	53
8.1.6	Eingeleitete Fragen	54
8.1.7	Bestätigungsfrage	56
8.2	Aktives Zuhören und Notizen machen	56
8.3	Cross-Selling-Ansätze erkennen	57
8.4	Zusammenfassung als eigensinnige Überleitung	58
8.5	Herangehensweisen in den einzelnen Prüfungsbereichen	59
8.5.1	Konten führen	59
8.5.2	Anschaffungen finanzieren	74
8.5.3	Vermögen aufbauen	80
8.5.4	Risiken absichern	85
8.5.5	Baufinanzierungsvorhaben im Privatkundengeschäft begleiten	94
8.6	Praktische Umsetzung	100
9	Angebotsphase	101
9.1	Was Sie beim Angebot stets beachten sollten	101
9.1.1	Generelle Tipps und Inhalte für die Angebotsphase	102
9.1.2	Ein bis maximal zwei Angebote	103
9.1.3	PÜK-Ketten	103
9.1.4	Pencil-Selling	104
9.2	Herangehensweisen in den einzelnen Prüfungsbereichen	104
9.2.1	Konten führen	104
9.2.2	Anschaffungen finanzieren	107
9.2.3	Vermögen aufbauen	108
9.2.4	Risiken absichern	110
9.2.5	Baufinanzierungsvorhaben im Privatkundengeschäft begleiten	112
9.3	Kundensignale erkennen	113
9.3.1	Mimik/Gestik/Körpersprache	113
9.3.2	Rückfragen des Kunden bzw. erste Einwände	113
9.4	Praktische Umsetzung	114
10	Prüfungsphase	115
10.1	Die eine Prüffrage!	115
10.2	Zielführende Einwandbehandlung und deren Methoden	116
10.2.1	Boomerang-Methode	117
10.2.2	S.P.I.N.-Methode	117
10.2.3	Tai-Chi	117

10.3	Herangehensweisen in den einzelnen Prüfungsbereichen	118
10.3.1	Konten führen	118
10.3.2	Anschaffungen finanzieren	118
10.3.3	Vermögen aufbauen	119
10.3.4	Risiken absichern	119
10.3.5	Baufinanzierung	120
10.4	In die Praxis umsetzen und üben	120
11	Abschlussphase	121
11.1	Abschlussfrage	121
11.2	Denkzettel – Was unterschrieben werden muss	122
11.3	Herangehensweisen in den einzelnen Prüfungsbereichen	123
11.3.1	Konten führen	123
11.3.2	Anschaffungen finanzieren	124
11.3.3	Vermögen aufbauen	124
11.3.4	Risiken absichern	125
11.3.5	Baufinanzierungsvorhaben im Privatkundengeschäft finanzieren	126
11.4	Klassische Cross-Selling-Ansätze ansprechen	127
11.4.1	Konten führen	127
11.4.2	Anschaffungen finanzieren	128
11.4.3	Vermögen aufbauen	128
11.4.4	Risiken absichern	128
11.4.5	Baufinanzierungsvorhaben im Privatkundengeschäft begleiten	129
12	Verhalten nach Abschluss	131
12.1	Folgetermin vereinbaren	132
12.2	Zufriedenheit des Kunden und Empfehlung einholen	132
12.2.1	Direkte Frage	133
12.2.2	Empfehlungsprogramm	133
12.2.3	„Social-Proof“ Prinzip	134
12.3	Zielführender Small Talk zum Gesprächsausstieg	134
12.3.1	Frage: Wohin geht es jetzt?	134
12.3.2	Bezug auf vorangegangenen Small Talk	134
12.4	Freundliche Verabschiedung	135
13	Gesprächsfälle	137
13.1	Allgemein	137
13.1.1	Setting zur Prüfungssimulation	137
13.1.2	Feedback	138
13.2	Fälle im Prüfungsfeld „Konten führen“	140
13.3	Fälle im Prüfungsfeld „Anschaffungen finanzieren“	142

13.4	Fälle im Prüfungsfeld „Vermögen aufbauen“	145
13.5	Fälle im Prüfungsfeld „Risiken absichern“	148
13.6	Fälle im Prüfungsfeld „Baufinanzierungsvorhaben im Privatkundengeschäft“	151
14	Schlusswort	155
14.1	Gratulation	155
14.2	Ein herzliches Dankeschön	155
14.3	Wie geht es weiter?	156
14.4	Angebot und Empfehlung	156