



[Fachberater/-in]

Allgemeines

Fachberater/-innen stehen – sowohl im Innen- als auch im Außendienst – in regelmäßigem Kundenkontakt. Sie bereiten Beratungs- und Verkaufsgespräche vor, bahnen diese an und führen sie durch. Aufgabe ist es, Kundenbedürfnisse zu ermitteln, um durch bedarfsgerechte Lösungen eine dauerhafte Kundenbindung zu erreichen. Dazu muss er/sie neben einem grundlegenden Verständnis für wirtschaftliche Zusammenhänge und neben der Fähigkeit zu einer effizienten Arbeitsorganisation die Grundregeln von Kommunikation und Gesprächsführung beherrschen, um diese in verkaufstypischen Situationen zielorientiert anwenden zu können. Zur Strategie „Kundenbindung durch Kundenbetreuung“ gehört für den Fachberater bzw. die Fachberaterin ein professionelles Beschwerdemanagement. Hier bieten sich zwei Möglichkeiten zur Spezialisierung:

- Fachberater/-in für Finanzdienstleistungen
- Geprüfte/r Fachberater/-in im Vertrieb



[Fachberater/-in] für Finanzdienstleistungen

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen von Unternehmen des Bereichs Finanzdienstleistungen sowie selbstständige Berater und Vermittler von Finanzdienstleistungen

Prüfungsfächer/-anforderungen

Grundlagen der Volks- und Betriebswirtschaftslehre – Recht und Steuern – Versicherungsprodukte für private Haushalte – Bankprodukte für private Haushalte – Bausparen und Immobilien – Kundenberatung und Arbeitsorganisation

Die Inhalte entsprechen dem Grundlagenteil der Weiterbildung zum Fachwirt/zur Fachwirtin für Finanzberatung (siehe Seite 38).

Voraussetzungen für die Zulassung zur Prüfung

- eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung als Bankkaufmann/-frau, Kaufmann/-frau in der Grundstücks- und Wohnungswirtschaft oder als Versicherungskaufmann/-frau und eine mindestens sechsmonatige berufliche Praxis
- oder eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem sonstigen kaufmännischen oder verwaltenden Ausbildungsberuf und eine mindestens zwölfmonatige berufliche Praxis
- oder eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem sonstigen anerkannten Ausbildungsberuf und eine mindestens achtzehnmonatige berufliche Praxis
- oder eine mindestens zweijährige berufliche Praxis

Die berufliche Praxis muss in Tätigkeiten abgeleistet sein, die der beruflichen Fortbildung zum Fachberater bzw. zur Fachberaterin dienlich sind.

[Geprüfte/r Fachberater/-in] im Vertrieb

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen, die eigenständig und verantwortlich Aufgaben im Vertrieb wahrnehmen, wie zum Beispiel:

- Systematisches und strukturiertes Planen, Steuern sowie Regeln des eigenen Tätigkeitsbereichs im Vertrieb
- Vorbereitung, Anbahnung und Durchführen von Verkaufsgesprächen
- Ausarbeitung individueller Vertriebskonzepte im Kundenkontakt – unter Beachtung der Schnittstellen zu weiteren Funktionsbereichen sowohl des eigenen Unternehmens als auch des Kundenunternehmens
- Sachgerechtes Aufbereiten zielbezogener Informationen im Vertrieb für die Rückkopplung an das eigene Unternehmen

Prüfungsfächer/-anforderungen

Methodisches Arbeiten unter Anwendung moderner Informationstechnologien – Wirtschaften unter Berücksichtigung von Kosten-Nutzen-Aspekten – Marktchancen identifizieren und die Marketinginstrumente zielgerichtet einsetzen – Rechtsfragen aus der Vertriebspraxis prüfen und bearbeiten – Kundenkontakte effektiv und effizient gestalten

Voraussetzungen für die Zulassung zur Prüfung

- eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anerkannten dreijährigen kaufmännischen oder verwaltenden Ausbildungsberuf und danach eine mindestens sechsmonatige Berufspraxis
- oder eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anderen anerkannten dreijährigen Ausbildungsberuf und danach eine mindestens einjährige Berufspraxis
- oder eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anerkannten zweijährigen Ausbildungsberuf, der dem Vertriebsbereich zuzuordnen ist, und danach eine mindestens 18-monatige Berufspraxis
- oder eine mindestens dreijährige Berufspraxis

Die Berufspraxis muss inhaltlich wesentliche Bezüge zu den Aufgaben im Vertrieb haben.

