

Auszug aus Wegleitung zum Qualifikationsverfahren

Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ

2.1. Überblick VPA

Qualifikationsbereiche	Positionen	Gewichtung	Zeit Form	Dokumente <i>Experten</i>	
b) Berufskennnisse schriftlich und mündlich BiVo, 17 Abs. 1a Bipla Teil D	Es werden folgenden Positionen geprüft: 1 Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit ausgestalten 2 Handlungskompetenzbereich: Kunden gewinnen 3 Handlungskompetenzbereich: Kunden betreuen 4 Handlungskompetenzbereich: Kunden binden 5 Handlungskompetenzbereich: Kunden rückgewinnen 6 Kommunikationsanlagen und Unterstützungssysteme nutzen 7 Vorschriften und Vorgaben einhalten	1/1	4 h Praktische Arbeit	Prüfungsaufgaben für Kandidat/-innen Prüfungsprotokoll/-raster Notenformular BSF <i>Praxis Experten der Oda</i>	40%

2.5. Praktische Arbeit (VPA)

Die Prüfung im Qualifikationsbereich „Praktische Arbeit“ dauert 4 Stunden und basiert auf den Bestimmungen der BiVo, 17 Abs. 1a und des Bildungsplans, Teil D „Qualifikationsverfahren“.

Die „Praktische Arbeit“ wird in dafür geeigneten Räumlichkeiten ausserhalb des Lehrbetriebes durchgeführt. Den Lernenden müssen ein Arbeitsplatz und die erforderlichen Einrichtungen in einwandfreiem Zustand zur Verfügung gestellt werden. Die Lerndokumentation und die Unterlagen der überbetrieblichen Kurse dürfen als Hilfsmittel verwendet werden.

Die praktische Arbeit ist als vorgegebene praktische Arbeit (VPA) gestaltet. Die Lernenden werden in allen Positionen geprüft (siehe Übersicht 2.1). Die Aufgaben orientieren sich an den im Bildungsplan im Teil A formulierten Handlungskompetenzen, die Bewertungskriterien basieren auf den Leistungszielen für den Betrieb. Am Ende der Prüfung findet eine Reflexion, gemäss den Leistungszielen 3.6.2. / 4.4.3. / 5.2.4. im Bildungsplan, statt. Die Prüfungsexperten beurteilen den Gesamteindruck des Lernenden mit Einbezug der Reflexion.

Die Erarbeitung der Prüfungsaufgaben für die praktische Arbeit obliegt der Autorengruppe VPA. Sie achtet bei der Gestaltung der Prüfung darauf, dass die in der beruflichen Praxis üblichen Abläufe abgebildet werden.

Der Inhalt der Prüfung ist firmenunabhängig. Die gesamte VPA wird mit einem von der Autorengruppe VPA bestimmten Fall (einer fiktiven Firma einer Branche) durchgeführt. Alle zu prüfenden Positionen gemäss Übersicht werden anhand dieses Falles geprüft. Die festgelegten Positionen werden sowohl schriftlich als auch mit simulierten Kundengesprächen geprüft. Die Gespräche werden in Form von 3-4 Telefonaten durchgeführt, wobei eines dieser Gespräche in der Fremdsprache geführt wird, welche der Kandidat an der BFS gewählt hat.