



Bildungsakademie der Österreichischen  
Versicherungswirtschaft

## MÜNDLICHE PRÜFUNG

### Infoblatt „Gepr. Versicherungsfachfrau/-fachmann BÖV“

Sehr geehrte Kandidatin!  
Sehr geehrter Kandidat!

Die mündliche Prüfung wird vor einer aus drei Prüfern bestehenden Kommission abgelegt. Sie haben 30 Minuten Zeit, sich auf zwei Einzelprüfungen in Form von Fallbeispielen (je eines aus Personen und Sachsparten inkl. rechtlichem Teil) vorzubereiten. Danach folgt die Prüfung, die etwa 45 Minuten dauert. Im Zuge dieser werden u.a. zwei Kundengespräche simuliert, wobei jeweils einer der Prüfer Kunde, Sie Berater sind. Sprechen Sie daher bitte im Prüfungsgespräch den Prüfer als Kunden/in an.

Berücksichtigen Sie dabei alle Fragen der Ausgangssituation und gehen auf diese ein. Sie müssen dafür Sorge tragen, dass Sie die Teilfragen innerhalb des Zeitrahmens von 8-10 Minuten pro Fallbeispiel behandeln.

Sie können sich während der Vorbereitungszeit Notizen machen, die Sie samt Fallbeispiel während der Prüfung verwenden dürfen. Nach Beendigung bleiben diese im Prüfungsraum.

Die von Ihnen zu lösenden Fallbeispiele werden nach den folgenden Kriterien beurteilt:

#### **Kundenorientierung**, z.B.

- Sind Sie auf die spezielle Kundensituation / den Kundennutzen eingegangen?
- Haben Sie Hilfestellung angeboten?
- Haben Sie auf weitere Risiken hingewiesen?
- Ist es Ihnen gelungen, ein Vertrauensverhältnis zum Kunden aufzubauen?

#### **Gesprächsverhalten**, z.B.

- Haben Sie alles Wichtige erwähnt oder musste der Kunde viel nachfragen?
- Haben Sie Erklärungen allgemein verständlich formuliert?
- Haben Sie eine partnerschaftliche Gesprächsebene gesucht?
- Sind Sie auf Fragen/Einwände eingegangen?

#### **Fachliche Richtigkeit**

- Haben Sie die fachlichen Inhalte wie Begriffsbestimmungen, Fristen, Deckungsumfang, Ausschlüsse, etc., richtig dargestellt?

Im Anschluss an das jeweilige Kundengespräch, stellt der/die Prüfer/in drei Fachfragen, die gesondert beurteilt werden. Nach der Prüfung berät die Kommission und teilt Ihnen das Prüfungsergebnis mit.

**Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!**