

Prüfungsanforderungen im Ausbildungsberuf Servicefachkraft für Dialogmarketing

Nach der Verordnung über die Berufsausbildung
zur **Servicefachkraft für Dialogmarketing**
sind in einer Prüfungszeit von 120 Minuten ca. 60 Aufgaben
aus folgenden Funktionen zu bearbeiten:

Gebiete bzw. Funktionen laut Ausbildungsordnung

Leistungsangebote im Dialogmarketing

01 Dienstleistungsangebot

Kommunikationsprozesse

02 Sprachliche und schriftliche Kommunikation

03 Kundenbetreuung

04 Kundenbindung

Arbeits- und Aufgabengestaltung

05 Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit

06 Software, Netze und Dienste

07 Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit

Wirtschafts- und Sozialkunde

08 Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes

09 Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften

10 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit

11 Umweltschutz

Prüfungsanforderungen der IHK-Zwischenprüfung

Jede/r Auszubildende hat gemäß § 48 Berufsbildungsgesetz während der Berufsausbildung eine **Zwischenprüfung** abzulegen. Die Teilnahme an der Zwischenprüfung ist jedoch nicht nur **Voraussetzung für die Zulassung zur Abschlussprüfung**. Vielmehr heißt es im Gesetz, dass die Zwischenprüfung der »**Ermittlung des Ausbildungsstandes**« dient. Einmal während der Ausbildungszeit wird durch diese Prüfung die Möglichkeit geboten, festzustellen, ob und bei welchen in der Ausbildungsordnung vorgesehenen Lernbereichen noch Wissenslücken bestehen. Da die Zwischenprüfung etwa in der Mitte der Ausbildungszeit abgelegt werden soll, ist noch Zeit, Kenntnisse und Fertigkeiten nachzuarbeiten, die nicht ausreichend beherrscht werden.

Damit die erbrachten Leistungen im Anschluss an die Zwischenprüfung systematisch beurteilt werden können, wurden die prüfungsrelevanten Themen nach **Funktionen** zusammengefasst. Diese Funktionen sind auf der **Rückseite** abgedruckt. Eine ausführliche Darstellung der Lerninhalte, die zu den einzelnen Funktionen gehören, entnehmen Sie bitte dem **AkA-Prüfungskatalog für die Zwischenprüfungen**, der beim U-Form Verlag (Cronenberger Straße 58, 42651 Solingen, Telefon: 0212 22207-0, Fax: 0212 2220763, Internet: www.u-form.de, E-Mail: uform@u-form.de) erhältlich ist.*

Der Aufgabensatz, der in der Zwischenprüfung zu bearbeiten ist, ist in gleicher Weise funktional aufgebaut. Je Funktion sind mehrere, mindestens jedoch zwei Aufgaben zu bearbeiten.

Nach der Prüfung erhalten Sie von der zuständigen Industrie- und Handelskammer bzw. Handwerkskammer eine **Teilnahmebescheinigung** zugesandt. Auf dieser Bescheinigung sind wiederum die Funktionen aufgeführt. Zusätzlich ist die **Zahl der Aufgaben** eingedruckt, die je Funktion im Aufgabensatz der Zwischenprüfung enthalten waren, sowie die Aufgabenzahl, die davon in der Prüfung richtig gelöst wurde. Durch die **Gegenüberstellung von Soll- und Istwerten** ist auf einen Blick festzustellen, bei welchen Funktionen die Bearbeitung der dazugehörigen Aufgaben Schwierigkeiten bereitet hat. Die Nachbereitung der Zwischenprüfung ist somit gezielt möglich.

Um eine **Gesamtbeurteilung** des erreichten Prüfungsergebnisses zu erleichtern, wird auf der Teilnahmebescheinigung außerdem angegeben, wie vielen Punkten die Zahl der richtig gelösten Aufgaben entspricht und wie viele Punkte von allen Prüfungsteilnehmern des Ausbildungsberufs im Durchschnitt im Kammerbezirk erreicht wurden.

* Der Prüfungskatalog kostet inklusive Versandkosten 6,45 €. Lieferung gegen Rechnung. Geben Sie bitte bei der Bestellung den Ausbildungsberuf an!