



Schriftliche Prüfung in „Kundenbeziehungsprozesse“

Ich bin Jenny Meyer und möchte dir Informationen zum 2. Teil der gestreckten Abschlussprüfung und speziell zum **schriftlichen Teil „Kundenbeziehungsprozesse“** geben. Falls du die **Info 1** zum **Überblick** noch nicht gelesen hast, hole dies vielleicht erst nach.

Meine Angaben sind allerdings ohne Gewähr, da für die Abschlussprüfung die zuständigen Kammern verantwortlich sind. Frage dort im Zweifel nach oder schau auf die Website der zuständigen IHK. Ich empfehle z. B. auf www.hk24.de zu gehen und die **Dokument-Nr. 115704** einzugeben und hier auch unter „Weitere Informationen“ die Links zu beachten.

Den 1. Prüfungsteil mit dem Titel **„Informationstechnisches Büromanagement“** hast du hoffentlich erfolgreich bewältigt. Mit der **Anmeldung zum 2. Teil** der Abschlussprüfung musst du **endgültig** erklären, in welchen **beiden Wahlqualifikationen** du dich in der mündlichen Abschlussprüfung prüfen lassen möchtest. Wenn dir dies noch nicht so klar ist, rufe **Info 5 „Variantenvergleich“** auf.

An deinem **Prüfungstag** im Mai oder **November** erhältst du für den **Prüfungsteil 2** der Abschlussprüfung zwei Aufgabensätze. Über den Aufgabensatz bzw. Prüfungsbereich „WISO“ informiere ich dich mit der **Info 4**.

Der Prüfungsbereich **Kundenbeziehungsprozesse** dauert 150 Minuten und geht mit **30 %** in die Prüfung ein. Die zuständige IHK wird dich i.d.R. über das Anmeldeverfahren informieren. Auf der Website der IHK findest du auch wichtige Informationen zur Prüfung. Die meisten Kammern beziehen ihre Aufgaben von der **AKA in Nürnberg**, das ist die Zentralstelle für die Erstellung der Prüfungsaufgaben. Daher ist die Website der AKA (<http://www.ihk-aka.de/pruefungen>) wichtig und sollte auf Neuigkeiten zur Prüfung aufgesucht werden. Hier findest du kostenlos aktuelle Prüfungsnews und Hinweise zu den verwendeten Programmen und Modellunternehmen. Über die AKA bzw. den zugehörigen U-Form-Verlag kannst du alte Prüfungsaufgaben, Bücher etc. kaufen. In **Info 10** haben wir eine Liste mit Links zu wichtigen Websites bereitgestellt.

Im Prüfungsbereich **Kundenbeziehungsprozesse** sollst du in 150 Minuten nachweisen, dass du in der Lage bist, komplexe Arbeitsaufträge handlungsorientiert zu bearbeiten. Dabei sollst du zeigen, dass du Aufträge kundenorientiert abwickeln, personalbezogene Aufgaben wahrnehmen und Instrumente der kaufmännischen Steuerung fallbezogen einsetzen kannst. Auch hier gilt der Grundsatz für komplexe Aufgaben, dass es **nicht nur einen Lösungsweg** geben kann. Du sollst die Fälle sowohl wirtschaftlich als auch organisatorisch und fachlich betrachten. In diesem Aufgabenteil erhält man sowohl gebundene Aufgaben mit festgelegten Lösungen als auch offene oder frei zu beantwortende Aufgaben. Die Lernfelder 3, 6, 8 und 10 sind hier schwerpunktmäßig betroffen. Allerdings können auch andere Lernfelder quer über die 3 drankommen.

Wir haben in der folgenden Aufstellung eine Lernliste angegeben und dazu, welche Lernsituationen im Buch **„Büromanagement MEMO“** besonders betroffen sind. Es lohnt sich daher, vor der Prüfung genau diese Lernsituationen in der Buchreihe mit den Memos und Aufgaben noch einmal anzuschauen.

Teil 2 der Abschlussprüfung		Buchreihe Büromanagement MEMO
Gebiet/Funktion	Aufgabenanteil ca. davon %	In den 3 Bänden (Lernfelder 1 bis 13) von MEMO Büromanagement behandelt in den Kapiteln
Kundenbeziehungsprozesse (Gewichtung insges. 30 %)		Lernfelder (LF) und Kapitel (Kap.) insbesondere
01 Kundenorientierte Auftragsabwicklung 0101 Kundenbeziehungen, Kommunikation 0102 Auftragsbearbeitung und -nachbereitung	10 25	Lernfeld 1: Lernsituation 2 Lernfeld 2: Kap. 2.3, LS 4, Lernfeld 7: LS 1, Lernfeld 11: Kap. 1.2 Lernfeld 3: komplett, Lernfeld 7: komplett, Lernfeld 5: Kap. 1.4, 1.5.3
02 Personalbezogene Aufgaben	30	Lernfeld 4: Lernsituation 7 bis 9 auf Auftragsbearbeitung bezogen
03 Kaufmännische Steuerung Information, Kommunikation, Kooperation	35 integrativ	Lernfeld 8: komplett, Lernfeld 12: Lernsituation 2 Lernfeld 6: komplett, Lernfeld 10: komplett Lernfeld 13: Auswahl nach Prüfungskatalog

Du solltest den **Prüfungskatalog** (siehe Website der AKA, vgl. **Info 10**) aufrufen und die Hinweise S. 14 - 17 checken. Dann bist du auf der sicheren Seite.

Websites:

**Winklers
Verlag
oder
Amazon**

Stichworte:

**Büro-
management
Memo**



sowie 3 Arbeitshefte zum Üben!

Von der Website des **Winklers Verlags** können **kostenlos Vorlagendateien** bei Aufruf der einzelnen Fachbücher heruntergeladen werden.

So, schauen wir uns einmal die Aufgaben genauer an. Der Aufgabensatz „**Kundenbeziehungsprozesse**“ ist eine schriftliche Aufgabenzusammenstellung, die vor den Aufgaben Bearbeitungshinweise und danach Anlagen enthält. Schau dir einfach einmal eine **Musteraufgabe** der AKA an. Wichtig ist, dass du zur Prüfung einen einfachen kaufmännischen, batteriebetriebenen **Taschenrechner** mitbringst. Die Antworten von gebundenen Aufgaben sollst du in einen Lösungsbogen eintragen. Für die offenen Aufgaben gibt es entsprechende Leerzeilen oder Felder, in die man seine Antworten per Kugelschreiber eintragen kann. In der Anlage wird i.d.R. eine Unternehmensbeschreibung der Jana Loft KG gereicht. Dieses Modellunternehmen entspricht weitgehend der Palm KG in der **Buchreihe Memo Büromanagement**.

Für Kontierungsaufgaben ist ein Kontenplan ergänzt, sodass man hier die richtigen Buchungskonten finden kann. Es können auch Belege und andere größere Zusatzinformationen zur Bearbeitung als Anlagen gereicht werden.

Insgesamt 90 Minuten sind für die Beantwortung offener Aufgaben und 60 Minuten für gebundene Aufgaben vorgesehen. Der Aufgabensatz enthält i.d.R. 4 größere Aufgaben mit jeweils einer kurzen Situationsbeschreibung und insgesamt ca. 30 bis 45 Teilaufgaben. In den Teilaufgaben wird dir genau gesagt, was du machen sollst. Bei den offenen Aufgaben gibt es nicht selten auch mehrere Antwortmöglichkeiten, sodass der Prüfer dir immer dann die Punkte gibt, wenn die Antwort passt und umfassend genug ist. Wenn du z. B. nach drei Maßnahmen gefragt wirst, kannst du von den 5 richtigen Maßnahmen, die du vielleicht kennst, drei auswählen. Gibst du nur zwei an, bekommst du entsprechend weniger Punkte. Genaues Lesen der Teilaufgaben ist also ein absolutes Muss! Wichtig ist auch, dass du mit dem Kugelschreiber gut lesbar schreibst.

Ich hoffe, du kennst **MEMO**. Jetzt zahlt sich die Arbeit mit der Buchreihe **Memo – Büromanagement** aus. Alle Memos bzw. Infokästen und Aufgaben sind genau auf die Anforderungen der Prüfungen abgestimmt.

Sollte die Buchreihe **Memo-Büromanagement** nicht im Berufsschulunterricht eingesetzt sein, frag an, ob ein Wechsel zu dieser Reihe möglich ist oder einige Handexemplare für die Prüfungsvorbereitung beschafft werden können. In Band 1 und hier in der Lernsituation 3 findest du wichtige Informationen zur Prüfung.

Wir hoffen, dass dir dieses kostenlose und von uns in der Freizeit erstellte Info gefallen hat. Dann leite diese Infos gerne weiter.

Wir sehen uns wieder! Ich freue mich darauf!

Deine Jenny Meyer

P.S.: Seit Mai/Juni 2017 bin ich auch im kostenlosen **YouTube-Kanal „Büromanagement – Memo“** vertreten. Hier kannst du dir zur Prüfungsvorbereitung viele Videos anschauen. Wenn es unsere Zeit erlaubt, bieten wir auf der Website www.kaufmann-fuer-bueromanagement.de, mehr Hilfen und Kommunikationsmöglichkeiten zur Ausbildung und zur Prüfungsvorbereitung mit der **Buchreihe Büromanagement MEMO** an.