

Prüfungsteil 2 «Rollenspiel»

BiVo 2023

Ziel	Überprüfung der Kommunikationsfähigkeit des/der Kandidaten/in sowie von Einfühlungsvermögen, Fingerspitzengefühl und Geschick im Umgang mit Kolleg/innen, Mitarbeitenden, Lieferant/innen oder Kund/innen (am Telefon oder face to face)
Ausgangslage	Die/der Kandidat/in hat im Prüfungsteil 1 die Produkte erstellt, die sie/er nun im Rollenspiel einsetzt
Aufgabenstellung	Die/der Kandidat/in führt das Gespräch und strebt eine Lösung an, die für alle Beteiligten akzeptabel ist.

Vorbereitungszeit

Zwischen der Handlungssimulation und dem Rollenspiel gibt es keine Vorbereitungszeit.

Ablauf

Im Rollenspiel übernimmt eine/einer der beiden Expert/innen die Rolle Deines Gegenübers (Kunde, Lieferant, Mitarbeiter etc.). Die/der andere Expert/in führt das Protokoll.

Du führst das Gespräch. Du begrüssst also Dein Gegenüber und entscheidest über die Sitzordnung. Du folgst Deiner Traktandenliste, die Du vorbereitet hast und strebst die Lösung aktiv an, die Du im Prüfungsteil 1 erarbeitet hast. Fragen, Einwände und Vorschläge Deines Gegenübers nimmst Du freundlich entgegen und beantwortest sie professionell. Dabei lässt Du aber Dein Ziel – das Gespräch innert nützlicher Frist erfolgreich abzuschliessen – nicht aus den Augen.

In der zweiten Hälfte des Rollenspiels wird von der/vom gesprächsführenden Expert/in der Critical Incident initiiert.

Prüfungsdauer

Das Rollenspiel wird nach 15 Minuten von der protokollführenden Person beendet.

Hilfsmittel

Für das Rollenspiel stehen Dir die Produkte, die Du im Prüfungsteil 1 erstellt hast, zur Verfügung. Du kannst auch auf Papier oder einem Flipchart Dinge visualisieren.

Wie kannst Du dich vorbereiten?

Studiere Dein Portfolio! Ruf Dir in Erinnerung, welche Gesprächssituationen Du selbst schon erlebt hast und welche Erfahrungen Du dabei gesammelt hast. Schau auch die üK-Unterlagen und Deine Notizen zum Thema «Kommunikation» nochmals an. Versuche im Lehrbetrieb Gespräche gut vorzubereiten und dann wie geplant durchzuführen.

Welches sind die Erwartungen an Deine Leistung?

Beurteilungskriterium 1: «Zweckmässiges Vorgehen»

Leitfrage: «Ist das Vorgehen sinnvoll, strukturiert und werden damit die geforderten Ergebnisse erzielt?»

- Die kandidierende Person führt das Gespräch sinnvoll und strukturiert.

- Sie erläutert dem Gegenüber die einzelnen Schritte aktiv.
- Ihr Vorgehen ist zweckmässig, d.h. es führt zum geforderten Ergebnis.

Beurteilungskriterium 2: «Nachvollziehbarkeit und Überzeugungsfähigkeit» - doppelt gewichtet

Leitfrage: « Sind die Ausführungen nachvollziehbar, werden überzeugend vorgebracht und plausibel begründet?»

- Die Ausführungen der kandidierenden Person sind nachvollziehbar, detailliert, logisch und fachlich korrekt.
- Sie teilt die eigenen Standpunkte und Vorschläge überzeugend und professionell mit.
- Sie beschreibt betriebswirtschaftliche Prozesse und Zusammenhänge verständlich und mit Beispielen und stellt sie bei Bedarf skizzenhaft dar.

Beurteilungskriterium 3: «Aufreten»

Leitfrage: « Sind das Auftreten und Gesprächsverhalten situationsgerecht? »

- Die kandidierende Person führt das Gespräch ruhig und professionell.
- Sie lässt sich auch durch überraschende Inputs nicht aus der Ruhe bringen.
- Sie verfolgt die gewählte Vorgehensweise bestimmt.