




kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Fragenkatalog **Vertiefungsarbeit** Position 1 (HKB A)

Nullserie 1.1
Kaufleute EBA

Allgemeine Zielsetzung der Rückfragen

Die Konkretisierungs- und Verständnisfragen in Position 1 zielen darauf ab, herauszufinden, ob die kandidierende Person in der Lage ist, sich als Berufsperson und selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft darzustellen und konkrete Schlüsse für ihre Zukunft zu ziehen. Idealerweise hat sie das in der Präsentation bereits demonstriert. Anhand der Konkretisierungs- und Verständnisfragen werden ungenaue oder unverständliche Inhalte aus Präsentation und Vertiefungsarbeit noch einmal thematisiert und auf den Punkt gebracht.

Wichtig

→ Der Teil Konkretisierungs- und Verständnisfragen ist keine Wissensabfrage.

Mögliche Rückfragen durch Lehrpersonen im Anschluss an die Präsentation

Konkretisierungsfragen

Stellen Sie Konkretisierungsfragen, wenn Ihnen die Inhalte der Präsentation oder auch der Vertiefungsarbeit zu wenig genau oder spezifisch sind.

Beispiele:

- Sie haben in Ihrer Präsentation gesagt, dass Ihr Betrieb von Ihnen eine hohe Dienstleistungsorientierung erwartet. Was konkret erwartet er von Ihnen in dieser Hinsicht?
- Sie haben gesagt, dass Sie als Privatperson sehr interessiert sind und Ihnen das oft hilft. Woran genau sind Sie interessiert und inwieweit hilft Ihnen dieses Interesse?
- Sie schreiben, dass Ihr Unternehmen von Ihnen erwartet, die Sicherheit jederzeit an oberste Priorität zu setzen. Wie erfüllen Sie diese Erwartung konkret?
- Sie beschreiben Ihre Arbeitsweise als sachlich und strukturiert. Wie konkret zeigt sich das?

Verständnisfragen

Stellen Sie Verständnisfragen, wenn Sie Inhalte aus der Präsentation oder auch der Vertiefungsarbeit nicht nachvollziehen können oder es Widersprüche gibt.

Beispiele:

- Sie haben eben gesagt, dass Sie sehr gut darin sind, sich mit anderen abzustimmen, zu kommunizieren und im Team zusammenzuarbeiten. In Ihrer Vertiefungsarbeit schreiben Sie jedoch, dass Sie sich in Bezug auf das respektvolle Zusammenarbeiten mit allen Teammitgliedern noch verbessern müssen. Können Sie mir diesen vermeintlichen Widerspruch erklären?
- Sie sagten eben, dass Sie sich im «Aktiven Zuhören» verbessern möchten, indem Sie immer zuerst drei Sekunden warten, bevor Sie etwas sagen. Das erschliesst sich mir jetzt nicht ganz. Wie genau sollte dieses Vorgehen zum aktiven Zuhören beitragen?

Ungeeignete oder nicht zulässige Fragen bei der mündlichen Prüfung im HKB A

- Fragen, die in keinem direkten Zusammenhang zu Präsentation und Vertiefungsarbeit stehen.
- Wissensfragen (z.B. Was bedeutet «aktives Zuhören?»).
- Fragen nach alternativen Szenarien (z.B. Wenn Sie jetzt in dieser Situation gewusst hätten, dass der Kunde sich eigentlich nur informieren möchte, wie hätten Sie dann gehandelt?).
- Suggestivfragen (z.B. Denken Sie nicht, dass solch ein Verhalten auch zu Widerstand führen kann?).

