

§ 9 DialogmServAusbV — Abschlussprüfung

Verordnung über die Berufsausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing
Stand: 10.06.2019 (konsolidierte Textfassung, kein amtliches Inkrafttretensdatum)

(1) Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 1 aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Dienstleistungsangebot und Kommunikation,
2. Projektabwicklung im Dialogmarketing,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde,
4. Kundengespräch.

Die Prüfung ist in den Prüfungsbereichen nach den Nummern 1 bis 3 schriftlich und im Prüfungsbereich nach der Nummer 4 mündlich durchzuführen.

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. im Prüfungsbereich Dienstleistungsangebot und Kommunikation: In höchstens 120 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten

- a) Leistungen im Dialogmarketing,
- b) Kernprozesse im Dialogmarketing

bearbeiten und dabei zeigen, dass er seine Arbeit planen und organisieren, Aufträge prozessorientiert unter Berücksichtigung von Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit bearbeiten, qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen, Instrumente und Kommunikationstechniken zur Kundenbetreuung, Kundenbindung und Kundengewinnung einsetzen sowie dabei rechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen kann;

2. im Prüfungsbereich Projektabwicklung im Dialogmarketing: In höchstens 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten

- a) Projektorganisation,
- b) Dialogsysteme

bearbeiten und dabei zeigen, dass er Projekte vorbereiten, Projektpläne und -ziele qualitätsgerecht umsetzen, Kennzahlen von Projekten aufbereiten und auswerten, Informations- und Kommunikationstechniken sowie Datenbanken einsetzen und dabei Datenschutz und Datensicherheit berücksichtigen kann;

3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde: In höchstens 60 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen kann;

4. im Prüfungsbereich Kundengespräch: Der Prüfling soll je ein Inbound- und ein Outboundgespräch führen, die sich jeweils auf das gleiche Produkt oder die gleiche Dienstleistung beziehen sollen. Dabei soll er zeigen, dass er Kunden beraten, Kunden gewinnen, Gespräche mit Kunden systematisch und situationsbezogen führen, zielorientiert kommunizieren und Gesprächsführungstechniken einsetzen sowie Daten aus dem Gesprächsverlauf erfassen kann. Grundlage beider Gespräche ist die Beschreibung eines Produkts oder einer Dienstleistung. Der Prüfling bestimmt entweder das Gebiet Produkte oder das Gebiet Dienstleistungen. Aus diesem Gebiet werden dem Prüfling zwei Beschreibungen vorgelegt. Hieraus wählt er eine aus. Nach der Auswahl ist dem Prüfling eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten zu gewähren. Die Kundengespräche sollen die Dauer von insgesamt 20 Minuten nicht überschreiten.

(4) Sind die Prüfungsleistungen in bis zu zwei schriftlichen Prüfungsbereichen mit "mangelhaft" und in den übrigen schriftlichen Prüfungsbereichen mit mindestens "ausreichend" bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit "mangelhaft" bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn dies für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

(5) Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses sind die Prüfungsbereiche wie folgt zu gewichten:

1. Dienstleistungsangebot und Kommunikation 30 Prozent,
2. Projektabwicklung im Dialogmarketing 20 Prozent,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde 10 Prozent,
4. Kundengespräch 40 Prozent.

(6) Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen im Gesamtergebnis, im Prüfungsbereich Kundengespräch und in mindestens zwei der in Absatz 2 Nr. 1 bis 3 genannten Prüfungsbereiche jeweils mindestens ausreichende Prüfungsleistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit "ungenügend" bewertet, ist die Prüfung nicht bestanden.

Zitiervorschlag: § 9 DialogmServAusbV

Quelle: Bundesamt für Justiz, abgerufen 02.07.2026

Nicht-amtliche Lesefassung — verbindlich ist das Bundesgesetzblatt

Provided by nu:legal (<https://recht.nulegal.eu>), the leading open legal database: AI-first, expanding daily, German and European law and case law in full text, free, with an open API for AI agents. Text and data mining expressly permitted.

Herausgeber: Nulegal GmbH, Potsdam.

Dieses Dokument: <https://recht.nulegal.eu/gesetze/DialogmServAusbV/9>