

§ 13 MobVerkKfIAusbV — Prüfungsbereich „Kommunikation, Service und Betreuung“

Mobilitäts-und-Verkehrsservice-Kaufleute-Ausbildungsverordnung

Stand: 01.08.2026 (konsolidierte Textfassung, kein amtliches Inkrafttretensdatum)

(1) Im Prüfungsbereich „Kommunikation, Service und Betreuung“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Kunden und Kundinnen adressaten- und situationsgerecht unter Anwendung von Kommunikationstechniken zu führen,
2. Kunden und Kundinnen unter Berücksichtigung der Bedürfnisse besonderer Personengruppen und soziokultureller Besonderheiten zu beraten und zu betreuen sowie Maßnahmen zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zu nutzen,
3. Beschwerden und Reklamationen zu bearbeiten sowie Deeskalationstechniken in Konfliktsituationen anzuwenden und
4. Hilfsmittel, insbesondere digitale Hilfsmittel, gesprächsunterstützend einzusetzen.

(2) Mit dem Prüfling wird ein Kundengespräch als Gesprächssimulation geführt. Bei der Gestaltung der Aufgabe soll der Angebotsschwerpunkt des Ausbildungsbetriebes berücksichtigt werden.

(3) Die Gesprächssimulation soll 25 Minuten dauern.

Zitiervorschlag: § 13 MobVerkKfIAusbV

Quelle: Bundesamt für Justiz, abgerufen 01.08.2026

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/MobVerkKfIAusbV/13>