



Qualifikationsverfahren ab 2020

Fachleute Kundendialog

Verzeichnis der erlaubten Hilfsmittel

Ausbildung nach Verordnung SBFJ vom 01.07.2010

FACH	HILFSMITTEL ERLAUBT
Arbeitsorganisation + Zusammenarbeit ausgestalten (AVZ) Kunden gewinnen, betreuen, binden, rückgewinnen	Keine
Kommunikationsanlagen + Unter- stützungssysteme nutzen Vorschriften und Vorgaben einhalten	<ul style="list-style-type: none">- Hilfesysteme der Software (z.B. Microsoft Office)- Schulungsunterlagen in Papierform- Rechtschreibwörterbuch in Papierform- Obligationenrecht (OR) in Papierform <p>Nicht erlaubt sind:</p> <ul style="list-style-type: none">- Internet- Datenträger (z.B. USB-Stick, CD, DVD, BD)- Gemeinsame Netzwerklaufwerke (sofern nicht ausdrücklich an der Prüfung verlangt)- Elektronische Kommunikationsmittel (z.B. Handy/Smartphone, Smartwatch, MP3-Player, Tablet, PDA, Taschenrechner usw.).- Persönlicher Gang zum Drucker
Handlungskompetenz- übergreifendes Gespräch	Keine
ABUSK (Sprache und Kommunikation)	Rechtschreibwörterbuch in Papierform, z.B. Duden, Band 1 <i>Es sind keine reinen Korrespondenzbücher und keine elektronischen Hilfsmittel erlaubt.</i>

FACH	HILFSMITTEL ERLAUBT
ABUGE (Gesellschaft)	<p>Taschenrechner: mit ausschliesslich numerischer Anzeige, nichtdruckend, netzunabhängig und nicht kommunikationsfähig</p> <p>Schweizer Gesetzbücher in Papierform: Bundesverfassung (BV), Zivilgesetzbuch (ZGB), Obligationenrecht (OR), Bundesgesetz über Schuldbetreibung und Konkurs (SchKG).</p> <p><i>- Gesetzbücher mit offiziellem Schlagwortregister resp. kaufmännische Studienausgabe sind erlaubt (ansonsten sind <u>keine</u> kommentierten Ausgaben erlaubt)</i></p> <p>Folgende Ergänzungen in den Gesetzesbüchern sind erlaubt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verwendung von unbeschrifteten bzw. unbearbeiteten Reitern - Textmarkierungen mit Farbe und/oder Unterstreichung <p><u>Nicht</u> erlaubt sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eigene Notizen (inkl. Unkenntlichmachungen mit Tipp-ex o.ä.) - Verweise auf andere Artikel

Allgemeine Richtlinien, geltend für alle Kandidaten/Kandidatinnen

- Alle erlaubten Hilfsmittel (mit Ausnahme der Hilfesysteme der Software) sind von den Kandidaten/Kandidatinnen selbst zu beschaffen/mitzubringen.
- Die Kandidaten/Kandidatinnen sind für das einwandfreie Funktionieren der Hilfsmittel verantwortlich. Bei Störungen oder nicht mitgebrachten Hilfsmitteln besteht kein Anspruch auf eine Prüfungsverlängerung, eine Nachprüfung oder ein Ersatzhilfsmittel.
- Die korrekte Anwendung der Hilfsmittel muss von der Prüfungsaufsicht kontrolliert werden.
- Jedes Hilfsmittel darf nur von einem Kandidaten/einer Kandidatin benutzt werden.
- Die Kandidaten/Kandidatinnen dürfen während den Prüfungen keine elektronischen Kommunikationsmittel (Handy/Smartphone, Smartwatch, Smartglasses, PDA usw.) bei sich tragen oder müssen diese vor der Prüfung abgeben.

Qualifikationsbereich VPA (Vorbereitete praktische Arbeit)

Gemäss Vorgabe des Berufsverbands AURIS