

Verordnung über die Prüfung zum anerkannten Abschluss Geprüfter Kundenberater/Geprüfte Kundenberaterin im Tischlerhandwerk

KundenbTischlPrV

Ausfertigungsdatum: 06.07.2004

Vollzitat:

"Verordnung über die Prüfung zum anerkannten Abschluss Geprüfter Kundenberater/Geprüfte Kundenberaterin im Tischlerhandwerk vom 6. Juli 2004 (BGBl. I S. 1482), die zuletzt durch Artikel 1 der Verordnung vom 9. Dezember 2019 (BGBl. I S. 2153) geändert worden ist"

Stand: Zuletzt geändert durch Art. 1 V v. 9.12.2019 I 2153

Fußnote

(+++ Textnachweis ab: 14.7.2004 +++)

(+++ Zur Anwendung vgl. §§ 1 u. 3 FortbVenÄndV6AnwV +++)

Eingangsformel

Auf Grund des § 42 Abs. 2 Satz 1 der Handwerksordnung in der Fassung der Bekanntmachung vom 24. September 1998 (BGBl. I S. 3074), der zuletzt durch Artikel 1 Nr. 35 des Gesetzes vom 24. Dezember 2003 (BGBl. I S. 2934) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Bildung und Forschung nach Anhören des Ständigen Ausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit:

§ 1 Ziel der Prüfung und Bezeichnung des Abschlusses

- (1) Zum Nachweis von Kenntnissen, Fertigkeiten und Erfahrungen, die durch die berufliche Fortbildung zum Geprüften Kundenberater/zur Geprüften Kundenberaterin im Tischlerhandwerk erworben worden sind, kann die zuständige Stelle Prüfungen nach den §§ 2 bis 6 durchführen.
- (2) Ziel der Prüfung ist der Nachweis der Qualifikation zum Geprüften Kundenberater/zur Geprüften Kundenberaterin im Tischlerhandwerk und damit die Befähigung:
1. Kundenanforderungen und -erwartungen entgegenzunehmen und umzusetzen sowie die mit der Auftragsbeschaffung, -abwicklung und Endabnahme verbundenen Aufgaben durchzuführen;
 2. Objekte und Produkte zu gestalten und zu konstruieren;
 3. Angebote zu erstellen, Projekte zu planen und die Auftragsabwicklung vorzubereiten.
- (3) Durch die Prüfung ist festzustellen, ob die Qualifikation vorhanden ist, folgende im Zusammenhang stehende Aufgaben eines Geprüften Kundenberaters/einer Geprüften Kundenberaterin im Tischlerhandwerk wahrnehmen zu können:
1. Werben, Beraten und Betreuen von Kunden; Klären und Beschaffen von Aufträgen in Abstimmung mit dem Kunden und Mitarbeitern; Vereinbaren von Termin- und Lieferabsprachen sowie Absprachen über Zahlungsbedingungen; Durchführen von Maßnahmen zur Qualitätssicherung; Bearbeiten von Reklamationen und Unterstützen der Betriebsleitung bei Marketingmaßnahmen; Anwenden von Grundsätzen der Gesprächsführung; Berücksichtigen einschlägiger Regelungen;
 2. Erfassen von Kundenanforderungen; Erarbeiten von Gestaltungs- und Konstruktionsvorschlägen im Kontakt mit dem Kunden; Entwerfen von Alternativen zu Kundenanforderungen; Erstellen von Konstruktionsplänen; Beachten von gestalterischen, fertigungstechnischen, wirtschaftlichen und ökologischen Aspekten; Nutzen von rechnergestützten Präsentationsmöglichkeiten; kundengerechtes Gestalten der Präsentation;

3. Erstellen von Vorkalkulation und Angebot; Übernehmen der Projektplanung; Erstellen der Auftragsdaten für die Auftragsbearbeitung; Einschätzen der personellen und sachlichen Leistungsfähigkeit des Betriebes für die Auftragsabwicklung; Berücksichtigen wirtschaftlicher Aspekte; Bearbeiten von Änderungen; Kooperieren mit der Fertigungsplanung.

(4) Die erfolgreich abgelegte Prüfung führt zum anerkannten Abschluss Geprüfter Kundenberater/Geprüfte Kundenberaterin im Tischlerhandwerk.

§ 2 Zulassungsvoraussetzungen

(1) Zur Prüfung ist zuzulassen, wer

1. eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in dem anerkannten Ausbildungsberuf Tischler/Tischlerin und danach mindestens ein Jahr einschlägige Berufspraxis oder
2. eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anderen anerkannten holzbe- oder holzverarbeitenden Beruf und danach mindestens ein Jahr Berufspraxis in der Kundenberatung nachweist.

(2) Abweichend von den in Absatz 1 genannten Voraussetzungen kann zur Prüfung auch zugelassen werden, wer durch Vorlage von Zeugnissen oder auf andere Weise glaubhaft macht, Kenntnisse, Fertigkeiten und Erfahrungen erworben zu haben, die die Zulassung zur Prüfung rechtfertigen.

§ 3 Gliederung, Struktur und integrierte Durchführung der Prüfung

(1) Die Prüfung gliedert sich in die Handlungsbereiche "Umgang mit dem Kunden", "Gestaltung und Konstruktion" sowie "Projektplanung und Auftragsvorbereitung". Es ist handlungsorientiert und praxisbezogen zu prüfen.

(2) Die Prüfung besteht aus:

1. einer schriftlichen Situationsaufgabe aus einem der drei Handlungsbereiche gemäß Absatz 1. Den Kern der Situationsaufgabe sollen in dem zu prüfenden Handlungsbereich die Qualifikationsinhalte der Qualifikationsschwerpunkte gemäß § 4 bilden und etwa zwei Drittel der Situationsaufgabe ausmachen. Die Situationsaufgabe soll darüber hinaus aus den zwei Handlungsbereichen, die nicht Kern der Situationsaufgabe sind, die Qualifikationsinhalte von jeweils einem Qualifikationsschwerpunkt gemäß § 4 mit etwa einem Drittel integrativ einbeziehen. Die Prüfungsdauer beträgt mindestens 200 Minuten, höchstens 240 Minuten;
2. einem situationsbezogenen Fachgespräch. Grundlage des Fachgesprächs ist die schriftlich bearbeitete Situationsaufgabe gemäß Absatz 2 Nr. 1. Das Fachgespräch soll der Erläuterung der Situationsaufgabe dienen und darüber hinaus die Qualifikationsinhalte der Qualifikationsschwerpunkte nach § 4 integrativ einbeziehen, die nicht in der Situationsaufgabe bearbeitet wurden. Die Prüfungsdauer beträgt mindestens 25 Minuten, höchstens 35 Minuten.

§ 4 Prüfungsinhalte

(1) Den Handlungsbereichen gemäß § 3 Abs. 1 sind folgende Qualifikationsschwerpunkte zugeordnet:

1. Qualifikationsschwerpunkte im Handlungsbereich "Umgang mit dem Kunden" sind:
 - a) Gesprächsführung und Kundenberatung,
 - b) Marketing.
2. Qualifikationsschwerpunkte im Handlungsbereich "Gestaltung und Konstruktion" sind:
 - a) Entwurf und konstruktive Umsetzung,
 - b) Präsentation.
3. Qualifikationsschwerpunkte im Handlungsbereich "Projektplanung und Auftragsvorbereitung" sind:
 - a) Angebotserstellung,
 - b) Auftragsvorbereitung,
 - c) Projektmanagement.

(2) Im Qualifikationsschwerpunkt "Gesprächsführung und Kundenberatung" soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, Gespräche kundengerecht führen, Anfragen bearbeiten, Kundenwünsche ermitteln und deren fachliche Umsetzung vermitteln zu können. Dazu gehört, zur Vermeidung von Reklamationen beitragen zu können. Es soll ferner die Fähigkeit nachgewiesen werden, Kunden fachgerecht beraten, örtliche Gegebenheiten berücksichtigen, Alternativen entwickeln, Kundenanforderungen einbeziehen und soziale Kompetenz im Umgang mit dem Kunden einsetzen zu können. In diesem Rahmen können folgende Qualifikationsinhalte geprüft werden:

1. Ermitteln von Kundenwünschen und Umsetzen von Kundenanforderungen;
2. kundenorientierte Beratung, Aufmaße für Angebotserstellung;
3. Auftragsklärung und Entwicklung von Lösungsvorschlägen.

(3) Im Qualifikationsschwerpunkt "Marketing" soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, Marketingmaßnahmen entwickeln, initiieren und umsetzen sowie die Geschäftsleitung in Marketingfragen beraten zu können. In diesem Rahmen können folgende Qualifikationsinhalte geprüft werden:

1. Marktuntersuchungen und -analysen auswerten und nutzen;
2. Konzepte entwickeln, umsetzen und bewerten.

(4) Im Qualifikationsschwerpunkt "Entwurf und konstruktive Umsetzung" soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, Kundenwünsche gestalterisch und konstruktiv umsetzen, Zeichnungen anfertigen und dabei einschlägige Regelungen berücksichtigen zu können. Es soll ferner die Fähigkeit nachgewiesen werden, auf der Grundlage von Gestaltungsprinzipien, Stilkunde und Materialkenntnissen Lösungsvorschläge entwickeln zu können. Dazu gehört die Fähigkeit, fertigungstechnische Bedingungen berücksichtigen sowie wirtschaftliche und ökologische Gesichtspunkte umsetzen zu können. In diesem Rahmen können folgende Qualifikationsinhalte geprüft werden:

1. Entwurfszeichnungen mit Konstruktionsdetails;
2. Gestaltungsprinzipien;
3. Stilkunde;
4. Materialkenntnisse;
5. Entwicklung von ökologischen und wirtschaftlichen Lösungsvorschlägen.

(5) Im Qualifikationsschwerpunkt "Präsentation" soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, Lösungsmöglichkeiten kundengerecht darstellen, rechnergestützte Möglichkeiten nutzen und Alternativen visualisieren zu können. In diesem Rahmen können folgende Qualifikationsinhalte geprüft werden:

1. Präsentieren von Gestaltungsvorschlägen und Erläutern von Konstruktionsvorschlägen;
2. rechnergestützte Präsentation.

(6) Im Qualifikationsschwerpunkt "Angebotserstellung" soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, Angebote erstellen, Kosten für den Kunden transparent machen und wirtschaftliche Gesichtspunkte berücksichtigen zu können. In diesem Rahmen können folgende Qualifikationsinhalte geprüft werden:

1. Vorkalkulation;
2. Angebot;
3. Aufbereiten von Daten für die Angebotserstellung.

(7) Im Qualifikationsschwerpunkt "Auftragsvorbereitung" soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, Auftragsdaten für die Fertigung erstellen, technische, personelle und zeitliche Gegebenheiten berücksichtigen und in Kooperation mit den Bereichen Fertigung und Montage planen zu können. In diesem Rahmen können folgende Qualifikationsinhalte geprüft werden:

1. Aufmaßtechniken;
2. Fertigungszeichnungen;
3. Stücklisten;
4. rechnergestützte Fertigung.

(8) Im Qualifikationsschwerpunkt "Projektmanagement" soll die Fähigkeit nachgewiesen werden, die Ausführung eines Auftrags von der Kundenanfrage über die Fertigung bis zur Montagedurchführung und -abnahme planen, Abläufe auch gewerkübergreifend koordinieren, Terminpläne erstellen, Änderungswünsche einarbeiten und die Betriebsorganisation berücksichtigen zu können. In diesem Rahmen können folgende Qualifikationsinhalte geprüft werden:

1. Terminpläne;
2. Projektierung;
3. Arbeitsorganisation;
4. Vorbereiten und Betreuen der Auftragsabwicklung;
5. Qualitätsmanagement;
6. Endabnahme und Reklamationsbearbeitung.

§ 5 Befreiung von einzelnen Prüfungsbestandteilen

Wird die zu prüfende Person nach § 42c Absatz 2 der Handwerksordnung von der Ablegung einzelner Prüfungsbereiche befreit, bleiben diese Prüfungsbereiche für die Anwendung der §§ 6 und 7 außer Betracht. Für die übrigen Prüfungsbereiche erhöhen sich die Anteile nach § 6 Absatz 3 Satz 2 entsprechend ihrem Verhältnis zueinander. Allein diese Prüfungsbereiche sind den Entscheidungen des Prüfungsausschusses zugrunde zu legen.

Fußnote

(+++ Zur Anwendung vgl. §§ 1 u. 3 FortbVenÄndV6AnwV +++)

§ 6 Bewerten der Prüfungsleistungen

(1) Jede Prüfungsleistung ist nach Maßgabe der Anlage 1 mit Punkten zu bewerten.

(2) Als Prüfungsleistungen sind einzeln zu bewerten:

1. die schriftliche Situationsaufgabe nach § 3 Absatz 2 Nummer 1 sowie
2. das situationsbezogene Fachgespräch nach § 3 Absatz 2 Nummer 2.

(3) Aus den einzelnen Bewertungen wird als zusammengefasste Bewertung das gewichtete arithmetische Mittel berechnet. Dabei sind die Bewertungen wie folgt zu gewichten:

1. die schriftliche Situationsaufgabe nach § 3 Absatz 2 Nummer 1 mit zwei Dritteln,
2. das situationsbezogene Fachgespräch nach § 3 Absatz 2 Nummer 2 mit einem Drittel.

Fußnote

(+++ Zur Anwendung vgl. §§ 1 u. 3 FortbVenÄndV6AnwV +++)

§ 7 Bestehen der Prüfung, Gesamtnote

(1) Die Prüfung ist bestanden, wenn ohne Rundung in der zusammengefassten Bewertung insgesamt mindestens 50 Punkte erreicht worden sind. Dabei dürfen die Situationsaufgabe nicht mit weniger als 50 Punkten und das Fachgespräch nicht mit weniger als 30 Punkten bewertet worden sein.

(2) Ist die Prüfung bestanden, sind die Bewertungen für die schriftliche Situationsaufgabe und das situationsbezogene Fachgespräch jeweils kaufmännisch auf eine ganze Zahl zu runden. Den Bewertungen für die Prüfungsleistungen ist nach Anlage 1 die jeweilige Note als Dezimalzahl zuzuordnen.

(3) Für die Bildung einer Gesamtnote ergibt sich die Gesamtpunktzahl aus der zusammengefassten Bewertung. Die Gesamtpunktzahl ist kaufmännisch auf eine ganze Zahl zu runden. Der gerundeten Gesamtpunktzahl wird nach Anlage 1 die Note als Dezimalzahl und die Note in Worten zugeordnet. Die zugeordnete Note ist die Gesamtnote.

Fußnote

(+++ Zur Anwendung vgl. §§ 1 u. 3 FortbVenÄndV6AnwV +++)

§ 8 Zeugnisse

(1) Wer die Prüfung nach § 7 Absatz 1 bestanden hat, erhält von der zuständigen Stelle zwei Zeugnisse nach Maßgabe der Anlage 2 Teil A und B.

(2) Auf dem Zeugnis mit den Inhalten nach Anlage 2 Teil B sind die Noten als Dezimalzahlen mit einer Nachkommastelle und die Gesamtnote als Dezimalzahl mit einer Nachkommastelle und in Worten anzugeben. Jede Befreiung nach § 5 ist mit Ort, Datum und der Bezeichnung des Prüfungsgremiums der anderen vergleichbaren Prüfung anzugeben.

(3) Die Zeugnisse können zusätzliche nicht amtliche Bemerkungen zur Information (Bemerkungen) enthalten, insbesondere

1. über den erworbenen Abschluss oder
2. auf Antrag der geprüften Person über während oder anlässlich der Fortbildung erworbene besondere oder zusätzliche Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

Fußnote

(+++ Zur Anwendung vgl. §§ 1 u. 3 FortbVenÄndV6AnwV +++)

§ 9 Wiederholung der Prüfung

Ist die Prüfung nicht bestanden, kann sie zweimal wiederholt werden.

Fußnote

(+++ Zur Anwendung vgl. §§ 1 u. 3 FortbVenÄndV6AnwV +++)

§ 10 Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am Tage nach der Verkündung in Kraft.

Fußnote

(+++ Zur Anwendung vgl. §§ 1 u. 3 FortbVenÄndV6AnwV +++)

Anlage 1 (zu den §§ 6 und 7)

Bewertungsmaßstab und -schlüssel

(Fundstelle: BGBl. I 2019, 2157 - 2158)

Punkte	Note als Dezimalzahl	Note in Worten	Definition
100	1,0	sehr gut	eine Leistung, die den Anforderungen in besonderem Maß entspricht
98 und 99	1,1		
96 und 97	1,2		
94 und 95	1,3		
92 und 93	1,4		
91	1,5	gut	eine Leistung, die den Anforderungen voll entspricht
90	1,6		
89	1,7		

Punkte	Note als Dezimalzahl	Note in Worten	Definition
88	1,8		
87	1,9		
85 und 86	2,0		
84	2,1		
83	2,2		
82	2,3		
81	2,4		
79 und 80	2,5		
78	2,6		
77	2,7		
75 und 76	2,8		
74	2,9		
72 und 73	3,0		
71	3,1		
70	3,2		
68 und 69	3,3	ausreichend	eine Leistung, die zwar Mängel aufweist, aber im Ganzen den Anforderungen noch entspricht
67	3,4		
65 und 66	3,5		
63 und 64	3,6		
62	3,7		
60 und 61	3,8		
58 und 59	3,9		
56 und 57	4,0		
55	4,1	mangelhaft	eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht, jedoch erkennen lässt, dass gewisse Grundkenntnisse noch vorhanden sind
53 und 54	4,2		
51 und 52	4,3		
50	4,4		
48 und 49	4,5		
46 und 47	4,6		
44 und 45	4,7		
42 und 43	4,8		
40 und 41	4,9	ungenügend	eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht und bei der selbst Grundkenntnisse fehlen
38 und 39	5,0		
36 und 37	5,1		
34 und 35	5,2		
32 und 33	5,3		
30 und 31	5,4		
25 bis 29	5,5		

Punkte	Note als Dezimalzahl	Note in Worten	Definition
20 bis 24	5,6		
15 bis 19	5,7		
10 bis 14	5,8		
5 bis 9	5,9		
0 bis 4	6,0		

Fußnote

(+++ Zur Anwendung vgl. §§ 1 u. 3 FortbVenÄndV6AnwV +++)

Anlage 2 (zu § 8) Zeugnisinhalte

(Fundstelle: BGBl. I 2019, 2158)

Teil A – Zeugnis ohne Prüfungsergebnisse:

1. Bezeichnung der ausstellenden Behörde,
2. Name und Geburtsdatum der geprüften Person,
3. Datum des Bestehens der Prüfung,
4. Bezeichnung des erworbenen Fortbildungsabschlusses nach § 1 Absatz 4,
5. Bezeichnung und Fundstelle dieser Fortbildungsordnung nach den Angaben im Bundesgesetzblatt unter Berücksichtigung erfolgter Änderungen dieser Verordnung,
6. Datum der Ausstellung des Zeugnisses samt Unterschrift der zuständigen Stelle.

Teil B – Zeugnis mit Prüfungsergebnissen:

Alle Angaben des Teils A sowie zusätzlich:

1. Benennung, die jeweilige Bewertung und die Note der schriftlichen Situationsaufgabe und des situationsbezogenen Fachgesprächs,
2. die errechnete Gesamtpunktzahl für die gesamte Prüfung,
3. die Gesamtnote als Dezimalzahl,
4. die Gesamtnote in Worten,
5. Befreiungen nach § 5.

Fußnote

(+++ Zur Anwendung vgl. §§ 1 u. 3 FortbVenÄndV6AnwV +++)