



## **Allgemeine Informationen «LAP»**

CYP  
Puls 5  
Giessereistrasse 18  
8005 Zürich

Tel. 043 222 53 53  
Fax 043 222 53 54  
[www.cyp.ch](http://www.cyp.ch)  
[info@cyp.ch](mailto:info@cyp.ch)

**Ablauf der mündlichen LAP – allgemeine Informationen**

**Anmeldung zur LAP** mündlich erfolgt durch die Banken via gesamter Prüfungsanmeldung an die KV/Berufsschulen des Prüfungsplatzes und wird an die jeweiligen Hauptexperten Branche Bank weitergeleitet und durch diese organisiert und durchgeführt. Datum und Ort der Durchführung erfahren die Lernenden aus dem Prüfungsprogramm ihres KV oder direkt durch den kantonalen Hauptexperten Branche Bank in schriftlicher oder teilweise auch elektronischer Form. Bei Kandidaten der Branche Bank muss *kein* so genannter Praxisbericht erstellt werden; die Branche Bank hat ein eigenes Prüfungsmodell (NKG Modell 1b), welches sich nicht auf die Einsätze der Lernenden im Betrieb stützt, sondern einen standardisierten Kundenfall abbildet.

**Aufbau der Prüfungen**

Die mündliche LAP basiert auf einem bankfachlichen Kundenfall (NKG Modell 1b). Jeder dieser Fälle enthält ein Leitthema, i.d.R. kredit- oder finanzlastig, sowie zusätzlichen Anforderungen an die restlichen bankfachlichen Themen.

wichtige Links

<http://www.rkg.ch/extend.php?id=137>

### Prüfungsvorbereitung der Kandidaten

Jeder Kandidat hat die Möglichkeit, eine so genannte „Beratermappe“ an die Prüfung mitzunehmen und im Kundengespräch einzusetzen. Die Beratermappe enthält vorzugsweise:

- Prospekte und Unterlagen zu Produkten und Prozessen
- Visualisierungshilfsmittel zur Erklärung von Abläufen und Entwicklungen.
- Checklisten, Beratungs- und Fragebogen für die Kundenanalyse.
- Formeln zur raschen Berechnung von relevanten Zahlen; Bsp. Kennzahlen, Renditen, Belehnung und Tragbarkeit, Kommissionen und Gebühren etc.
- Taschenrechner – auch mit Speicher möglich.
- Geeignetes Notiz- und Schreibmaterial welches im Kundengespräch Einsatz findet.
- Elektronische Geräte wie Tablets, Lap Top etc. dürfen ebenfalls eingesetzt werden
- ***Nicht erlaubt sind: Handy's bzw. das Telefonieren oder andere Formen der Kontaktaufnahme aus dem Prüfungsraum.***

[http://www.swissbanking.org/kvg\\_ild\\_bank\\_baustein\\_7\\_zusatzmat\\_d\\_e-20110914-1.pdf](http://www.swissbanking.org/kvg_ild_bank_baustein_7_zusatzmat_d_e-20110914-1.pdf)

### Ablauf der Prüfungen

Der Lernende wählt innerhalb von maximal 5 Minuten zwischen 2 Fällen aus. Zur Entscheidung dienen lediglich kurze Angaben zum Leitthema; ein bis zwei Sätze.

Anschliessend erhält der Kandidat 10 Minuten Zeit, um die Beschreibung zum gewählten Fall, die Angaben für den Kundenberater, zu studieren und sich mittels der mitgebrachten „Beratermappe“ auf das Kundengespräch vorzubereiten.

Das Kundengespräch dauert 30 Minuten und soll alle im Kundenfall erwähnten fachlichen Aspekte abdecken; Kunde ist einer der beiden Experten. Vorsicht – Zeitmanagement! Die 30 Minuten sind rasch vorbei; dabei soll darauf geachtet werden, dass alle Aspekte des Kundenfalls abgedeckt wurden. Das Vorgehen im Kundengespräch soll den gängigen Beratungs- und Verkaufsansätzen der Bank angepasst verlaufen und möglichst wie folgt aufgebaut sein:

- Begrüssung / Einführung
- Bedarfsanalyse des Kunden
- Passendes Angebot (Nutzenargumentation) / Offerte
- Fragen des Kunden beantworten
- Einwand- und Reklamationsbehandlung
- Abschluss des Geschäfts (angedeutet)
- Verabschiedung

Der zweite Experte führt zum Ablauf des Gesprächs Protokoll, ist aber nicht direkt an der Kundensituation beteiligt. Eingesetztes Notiz- und Prospektmaterial wird durch die Experten nach der Prüfung eingezogen.

### **Bewertungsgrundlagen und Gewichtung der Kompetenzen**

Die Bewertung und Benotung des Prüfungsgesprächs erfolgt anhand von vorgegebenen Bewertungskriterien aus den Bereichen Fach-, Methoden- und Sozialkompetenz entsprechend Modellehrgang Bank. Die Kundenfälle stützen sich mehrheitlich auf Lern- und Leistungsziele welche Elemente aus allen Kompetenzen abdecken; also keine reinen Theorieziele. Die Gewichtung und Punktevergabe des Gesprächs ist wie folgt:

- max. 54% Fachkompetenz (36 Punkte Hauptthema / 18 Nebenthema)
- max. 21% Methodenkompetenz
- max. 21% Sozialkompetenz
- max. 4% Allgemeiner Eindruck

Vergeben werden maximal 100 Punkte, welche entsprechend der Notenskala NKG LAP mündlich ausgewertet werden.

[http://www.swissbanking.org/lap\\_bewertungskrit\\_de-20110114.pdf](http://www.swissbanking.org/lap_bewertungskrit_de-20110114.pdf)

**Ablauf der schriftlichen LAP – allgemeine Informationen**

**Anmeldung zur LAP** schriftlich erfolgt durch die Banken via gesamter Prüfungsanmeldung an die KV/Berufsschulen des Prüfungsplatzes und wird an die jeweiligen Hauptexperten Branche Bank weitergeleitet und durch diese organisiert und durchgeführt. Datum und Ort der Durchführung erfahren die Lernenden aus dem Prüfungsprogramm ihres KV oder direkt durch den kantonalen Hauptexperten Branche Bank in schriftlicher oder teilweise auch elektronischer Form

**Aufbau der Prüfung**

Die schriftliche LAP wird aufgrund der Vorgaben seitens BBT sowie der SBVg durch eine Spezialistengruppe der Banken und CYP erstellt. Die Leistungsziele aus dem Modellehrgang Bank sind mit 60% gewichtet, die restlichen 40% stammen aus den allgemeinen Leistungszielen der NKG (Tronc Commun), wurden aber auf die Bankbranche angepasst. Die Prüfung enthält ausschliesslich Textaufgaben und Fragen; keine Multiple-Choice Fragen.

**Ablauf der Prüfung**

Die Prüfung findet für alle Kandidaten schweizweit am selben Tag statt und dauert 2 Stunden. Jeder Kandidat sitzt an einem abgetrennten Platz. Im Raum ist eine Aufsichtsperson anwesend. Benutzen dürfen die Kandidaten lediglich einen Taschenrechner **ohne** Speicherfunktion sowie Notizmaterial. Alle Handy's müssen abgeschaltet und weggeräumt sein bzw. werden durch die Aufsichtsperson vor Beginn der Prüfung eingezogen.

Zu beachten:

- Falls in der Fragestellung eine bestimmte Anzahl Aussagen verlangt wird, werden bei der Korrektur nur die der Anzahl entsprechenden Antworten bepunktet; weitere Nennungen sind überflüssig. Beispiel: Nennen Sie 5 wichtige Unterlagen – Kandidat nennt 7 Unterlagen – bewertet werden die 5 erstgenannten.
- Lösungswege müssen ersichtlich und auf dem Prüfungsbogen notiert sein, nicht auf Notizmaterial. Dies gilt insbesondere für Berechnungen.
- Folgefehler bei Berechnungen werden in der Bepunktung wo möglich berücksichtigt.
- Alle Notizen müssen mit dem Prüfungsbogen abgegeben werden. Diese werden aber, wie bereits oben erwähnt, nicht bewertet.