

# **Industrie- und Handelskammer des Saarlandes**

## **Rechtsvorschriften für die Durchführung von Fortbildungsprüfungen für Fachberater/Fachberaterinnen im Außendienst**

Die Industrie- und Handelskammer des Saarlandes erläßt gemäß Beschluß des Berufsbildungsausschusses in seiner Sitzung am 1. Juli 1992 folgende Rechtsvorschriften für Fachberater/Fachberaterinnen im Außendienst.

Diese Rechtsvorschriften gelten in Verbindung mit der Prüfungsordnung für die Durchführung von Fortbildungsprüfungen der Industrie- und Handelskammer des Saarlandes vom 06.06.1974.

### § 1 Ziel der Prüfung und Bezeichnung des Abschlusses

Zum Nachweis von Kenntnissen, Fertigkeiten und Erfahrungen, die durch die berufliche Fortbildung zum Fachberater/Fachberaterin im Außendienst erworben worden sind, kann die zuständige Stelle Prüfungen nach den §§ 2 bis 13 durchführen. Durch die Prüfung ist festzustellen, ob die Prüfungsteilnehmer die notwendigen Kenntnisse, Fertigkeiten und Erfahrungen haben, folgende qualifizierte Aufgaben als Fachberater/Fachberaterin im Außendienst wahrzunehmen:

1. Anbahnen und Durchführen von Beratungs- und Verkaufsgesprächen,
2. Planen und Umsetzen von verkaufsfördernden Maßnahmen,
3. Organisieren und Steuern von Absatzaktivitäten im Markt.

Die erfolgreich abgelegte Prüfung führt zum anerkannten Abschluß „Fachberater/Fachberaterin im Außendienst“.

### § 2 Zulassungsvoraussetzungen

(1) Zur Prüfung ist zuzulassen, wer

1. eine mit Erfolg abgelegte Abschlußprüfung in einem anerkannten dreijährigen kaufmännischen Ausbildungsberuf und eine mindestens einjährige kaufmännische Praxis oder
2. eine mit Erfolg abgelegte Abschlußprüfung in einem anerkannten Ausbildungsberuf und eine mindestens zweijährige kaufmännische Praxis nachweist.

Die kaufmännische Berufspraxis muß der beruflichen Fortbildung zum Fachberater im Außendienst dienlich sein.

- (2) Abweichend von Absatz 1 kann zur Prüfung zugelassen werden, wer durch Vorlage von Zeugnissen oder auf andere Weise glaubhaft macht, daß er Kenntnisse, Fertigkeiten und Erfahrungen erworben hat, die die Zulassung zur Prüfung rechtfertigen.

### § 3 Prüfungsfächer

- (1) Die Prüfung erstreckt sich auf folgende Prüfungsfächer:

1. Absatzwirtschaft
2. Verhandlung und Kommunikation
3. Arbeitsorganisation und Datenverarbeitung
4. Volks- und betriebswirtschaftliche Grundlagen
5. Rechtskunde
6. Fallstudie

- (2) Die Prüfung wird schriftlich und mündlich durchgeführt.

### § 4

Im Prüfungsfach „Absatzwirtschaft“ sollen die Prüfungsteilnehmer nachweisen, daß sie das Zusammenwirken von Marketing und Vertrieb erklären sowie Aufgaben und Verantwortung des Außendienstes begründen können. In diesem Rahmen können geprüft werden:

1. Grundlagen des Marketing
  - 1.1 Aufgaben und Bedeutung
  - 1.2 Marktforschung
    - Ziele, Methoden, Bewertung
  - 1.3 Marketing-Mix
    - Produktpolitik, Distributionspolitik, Preispolitik, Werbung und Verkaufsförderung
  - 1.4 Marketingstrategien
2. Vertrieb
  - 2.1 Aufgaben und Organisation
    - Innendienst
    - Außendienst
  - 2.2 Absatzwege, Absatzorgane, Absatzsteuerung
  - 2.3 Service und Betreuung
  - 2.4 Konditionenpolitik
  - 2.5 Entgelt und Anreizsysteme
3. Der Außendienst
  - 3.1 Aufgaben und Bedeutung
    - Aufgabenzuordnung nach Gebieten, Kunden, Produkten und Funktionen
  - 3.2 Der Beitrag des Außendienstes für
    - das Unternehmen
    - die Gesamtwirtschaft

### 3.3 Die Verantwortung des Außendienstes

- im Angestelltenverhältnis
- als Handelsvertreter

## § 5

Im Prüfungsfach „Verhandlung und Kommunikation“ sollen die Prüfungsteilnehmer nachweisen, daß sie ein Verkaufsgespräch strukturieren sowie situationsgerecht und kundenbezogen gestalten können.

In diesem Rahmen können geprüft werden:

1. Kundenbedürfnisse und Kaufmotive
2. Phasen des Verkaufsgesprächs
  - Gesprächsanbahnung und Gesprächsvorbereitung
  - Gesprächseröffnung
  - Situationen und Stationen im Verkaufsgespräch
  - Gesprächsnachbereitung
3. Verhandlungsführung
  - Frageformen und Argumentation
  - Produktdemonstration und Produktpräsentation
  - Käufergruppen und Rollenverhalten
  - Kaufentscheidungssituationen
  - Erfolgs- und Mißerfolgskfaktoren

## § 6

Im Prüfungsfach „Arbeitsorganisation und Datenverarbeitung“ sollen die Prüfungsteilnehmer nachweisen, daß sie ihre absatzorientierten Aufgaben unter Einbeziehung von zeitgemäßen Kommunikations- und Datenverarbeitungssystemen planen, durchführen und kontrollieren können.

In diesem Rahmen können geprüft werden:

1. Information und Kommunikation
  - Berichtswesen
  - Produkt-, Kunden- und Wettbewerbsinformation
  - Kommunikationsmittel
2. Selbstorganisation
  - Planung von Reise-, Besuchs- und Bürozeiten
  - Organisationsmittel
3. DV-Anwendung im Außendienst
  - Ziele und Einsatzmöglichkeiten
  - Datenschutz
4. Auftragsabwicklung und Auftragsbetreuung

§ 7

Im Prüfungsfach „Volks- und betriebswirtschaftliche Grundlagen“ sollen die Prüfungsteilnehmer nachweisen, daß sie volkswirtschaftliche Zusammenhänge erkennen und Auswirkungen wirtschaftspolitischer Maßnahmen auf unternehmenspolitische Entscheidungen beurteilen können. Ebenso sollen sie nachweisen, daß sie betriebswirtschaftliche Grundlagen im Hinblick auf ihre absatzwirtschaftlichen Aufgaben interpretieren und anwenden können. In diesem Rahmen können geprüft werden:

1. Volkswirtschaftliche Grundlagen
  - 1.1 Wirtschaftsordnungen - Wirtschaftssysteme
    - Freie Marktwirtschaft
    - Zentralverwaltungswirtschaft
    - Soziale Marktwirtschaft
  - 1.2 Wirtschaftskreislauf
    - Einkommensentstehung
    - Einkommensverwendung
  - 1.3 Märkte und Preisbildung
    - Marktformen
    - Preise und Wettbewerb
  - 1.4 Geld und Kredit
    - Wert des Geldes
    - Aufgaben der Bundesbank
  - 1.5 Konjunktur und Wachstum
    - Konjunkturzyklen
    - Ziele der Wirtschaftspolitik
2. Betriebswirtschaftliche Grundlagen
  - 2.1 Vertriebsbezogene Statistiken
    - Umsatz
    - Kosten
  - 2.2 Kostenrechnung und Kalkulation
    - Deckungsbeiträge
    - Kalkulationsverfahren
    - Produktrentabilitätsrechnung
  - 2.3 Finanzierung und Investition
    - Finanzierungsarten und Finanzierungskosten
    - Investitionsrechnung
  - 2.4 Disposition
    - Logistik
    - Retouren
    - Entsorgung

§ 8

Im Prüfungsfach „Rechtskunde“ sollen die Prüfungsteilnehmer nachweisen, daß sie über Grundkenntnisse im Bürgerlichen Recht und Handelsrecht verfügen und

die Bedeutung von Rechtsvorschriften für ihren Aufgabenbereich erkennen und beurteilen können.

In diesem Rahmen können geprüft werden:

1. Bürgerliches Recht und Handelsrecht
  - Grundsätze des Vertragsrechts
  - Recht der Kaufleute
2. Grundsätze des Wettbewerbsrechts
3. Allgemeine Geschäftsbedingungen
  - Sinn und Aufgabe der AGB
  - Wesentliche Bestimmungen des AGB-Gesetzes
- 3.1 Produzentenhaftung
  - Produktfehler
  - Umfang der Haftung
  - Versicherung
4. Arbeitsrecht und Sozialrecht
  - Individuelles Arbeitsrecht
  - Kollektives Arbeitsrecht
  - Sozialversicherung insbesondere Kranken-, Renten- und Unfallversicherung

## § 9

Im Prüfungsfach „Fallstudie“ sollen die Prüfungsteilnehmer nachweisen, daß sie ein vertriebspezifisches Problem aus ihrer eigenen beruflichen Praxis unter Berücksichtigung relevanter Aspekte darstellen und beurteilen sowie hierzu einen Lösungsvorschlag machen können.

## § 10 Schriftliche und mündliche Prüfung

- (1) In den in § 3 Nummer 1 bis 5 genannten Prüfungsfächern ist schriftlich zu prüfen. Die Prüfung besteht je Prüfungsfach aus einer unter Aufsicht anzufertigenden Arbeit und soll insgesamt nicht länger als 10 Stunden dauern. Die Mindestzeit je Prüfungsfach beträgt 1 ½ Stunden.
- (2) In den in § 3 Nummer 1, 2 und 6 genannten Prüfungsfächern ist zusätzlich mündlich zu prüfen. Die Prüfung findet in Form eines freien Prüfungsgesprächs als Einzelprüfung statt. Sie sollte in der Regel 30 Minuten pro Prüfungsteilnehmer nicht überschreiten.
- (3) In den in § 3 Nummer 3 bis 5 genannten Prüfungsfächern ist die schriftliche Prüfung auf Antrag des Prüfungsteilnehmers oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses durch eine mündliche Prüfung zu ergänzen, wenn sie für das Bestehen der Prüfung oder für die eindeutige Beurteilung der Prüfungsleistung von wesentlicher Bedeutung ist. Die Ergänzungsprüfung soll je Prüfungsfach nicht länger als 10 Minuten, je Prüfungsteilnehmer im

ganzen nicht länger als 30 Minuten dauern. § 10 Abs. 2 Satz 2 gilt entsprechend.

- (4) In dem in § 3 Nummer 6 genannten Prüfungsfach ist eine schriftliche Fallstudie anzufertigen. Bei der Bestimmung des Themas sollten die Vorschläge der Prüfungsteilnehmer berücksichtigt werden. Als Bearbeitungszeit stehen 6 Wochen zur Verfügung. Die schriftliche Fallstudie soll einen Umfang von 10 Seiten nicht überschreiten und ist vor Beginn der schriftlichen Prüfung vorzulegen.

#### § 11 Anrechnung anderer Prüfungsleistungen

Von der Prüfung in einzelnen Prüfungsfächern können die Prüfungsteilnehmer auf Antrag von der zuständigen Stelle freigestellt werden, wenn sie vor einer zuständigen Stelle, einer öffentlichen oder staatlich anerkannten Bildungseinrichtung oder vor einem staatlichen Prüfungsausschuß eine Prüfung in den letzten 5 Jahren vor Antragstellung bestanden haben, deren Inhalt den Anforderungen dieser Prüfungsfächer entspricht. Eine vollständige Freistellung ist nicht zulässig.

#### § 12 Bestehen der Prüfung

Für jedes Prüfungsfach ist eine Note aus der Punktbewertung der jeweiligen Prüfungsleistungen zu bilden; dabei ist aus den schriftlichen und mündlichen Prüfungsleistungen je Prüfungsfach das arithmetische Mittel zu bilden.

Die Prüfung ist bestanden, wenn die Prüfungsteilnehmer im Durchschnitt mindestens ausreichende Leistungen erbracht haben, wobei in den in § 3 Nr. 2 und Nr. 6 genannten Prüfungsfächern mindestens ausreichende Leistungen vorliegen müssen. Insgesamt darf nicht mehr als 1 Fach schlechter als ausreichend bewertet sein. Bei einer ungenügenden Prüfungsleistung in einem Prüfungsfach ist die Prüfung nicht bestanden.

Über das Bestehen der Prüfung ist ein Zeugnis auszustellen, aus dem die in den einzelnen Prüfungsfächern erzielten Noten hervorgehen müssen. Im Falle der Befreiung gemäß § 11 sind Ort und Datum sowie Bezeichnung des Prüfungsgremiums der anderweitig abgelegten Prüfung anzugeben.

#### § 13 Wiederholung der Prüfung

1. Eine Prüfung, die nicht bestanden ist, kann zweimal wiederholt werden.
2. In der Wiederholungsprüfung sind die Prüfungsteilnehmer auf Antrag von der Prüfung in einzelnen Prüfungsfächern zu befreien, wenn ihre Leistungen darin in einer vorangegangenen Prüfung ausgereicht haben und sie sich innerhalb von zwei Jahren, gerechnet vom Tage der Beendigung der nicht bestandenen Prüfung an, zur Wiederholungsprüfung anmelden.

#### § 14 Inkrafttreten

Diese Rechtsvorschriften treten am Tage nach ihrer Verkündung im  
Mitteilungsblatt der Kammer in Kraft.

Saarbrücken, den 01. Juli 1992

Industrie- und Handelskammer des Saarlandes

Dr. Prüm  
Präsident

Dr. Georgi  
Hauptgeschäftsführer