

**Merkblatt zur Durchführung der Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf  
Servicefachkraft für Dialogmarketing (Ausbildungsordnung vom 1. August 2006)**

### I. Prüfungsbereiche

Die Abschlussprüfung erstreckt sich gemäß § 9 Absatz 2 der Ausbildungsordnung auf folgende Prüfungsbereiche:

Prüfungsbereich	Prüfungsform	Prüfungszeit	Punkte
Dienstleistungsangebot und Kommunikation	ungebunden	120 Minuten	100 Punkte
Projektentwicklung im Dialogmarketing	gebunden	60 Minuten	100 Punkte
Wirtschafts- und Sozialkunde	gebunden	60 Minuten	100 Punkte
Kundengespräch	mündlich	20 Minuten	100 Punkte

Gewichtung der Prüfungsbereiche (§ 9 Absatz 5 AO):

1. Dienstleistungsangebot und Kommunikation 30 Prozent,
2. Projektentwicklung im Dialogmarketing 20 Prozent,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde 10 Prozent,
4. Kundengespräch 40 Prozent.

### II. Bestehen der Abschlussprüfung

Die Abschlussprüfung ist gemäß § 9 Absatz 6 AO bestanden, wenn die Prüfungsleistungen wie folgt bewertet worden sind:

1. im Gesamtergebnis der vier Prüfungsbereiche mit mindestens „ausreichend“,
2. im Prüfungsbereich Kundengespräch mit mindestens „ausreichend“,
3. in mindestens zwei der schriftlichen Prüfungsbereiche mit mindestens „ausreichend“,
4. in keinem Prüfungsbereich mit „ungenügend“.

### III. Mündliche Ergänzungsprüfung

#### Rechtsgrundlage

Der Prüfling kann in einem Prüfungsbereich eine mündliche Ergänzungsprüfung nach § 9 Absatz 4 AO beantragen. Dem Antrag ist stattzugeben,

1. wenn die Prüfungsleistungen in bis zu zwei schriftlichen Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den weiteren schriftlichen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet wurden,

2. wenn der benannte Prüfungsbereich mit „mangelhaft“ bewertet worden ist und
3. wenn die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen.

### Bewertung

Die mündliche Ergänzungsprüfung darf nur in einem einzigen Prüfungsbereich durchgeführt werden.

Die mündliche Ergänzungsprüfung kann mit 0 - 100 Punkten bewertet werden und soll 15 Minuten dauern.

Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

### IV. Bewertungsschlüssel

<b>Noten</b>					
I sehr gut	II gut	III befriedigend	IV ausreichend	V mangelhaft	VI ungenügend
<b>Punkte</b>					
100 - 92	91 - 81	80 - 67	66 - 50	49 - 30	29 - 0

24.05.2024 ktt