

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

**Vom 6. Juli 2004**

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 Ter-

min- 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 fachli-

che 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 Geschäftsführung 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

### **Bewerten und Bestehen der Prüfung**

(1) Die Prüfungsleistungen in der Situationsaufgabe und im situationsbezogenen Fachgespräch sind gesondert nach Punkten zu bewerten. Die Punktebewertungen der Leistungen in der Situationsaufgabe und im Fachgespräch sind im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten und durch Bilden des arithmetischen Mittels zu einer Note zusammenzufassen.

(2) Die Prüfung ist bestanden, wenn eine insgesamt ausreichende Prüfungsleistung erzielt wurde. Dabei darf die Situationsaufgabe nicht mit weniger als 50 Punkten und das Fachgespräch nicht mit weniger als 30 Punkten bewertet worden sein.

(3) Über das Bestehen der Prüfung ist ein Zeugnis gemäß der Anlage 1 und der Anlage 2 auszustellen.

## § 6

### **Wiederholung der Prüfung**

Eine Prüfung, die nicht bestanden ist, kann zweimal wiederholt werden.

## § 7

### **Inkrafttreten**

Diese Verordnung tritt am Tage nach der Verkündung in Kraft.

Bonn, den 6. Juli 2004

Die Bundesministerin  
für Bildung und Forschung  
E. Bulmahn

**Muster**

.....  
(Bezeichnung der zuständigen Stelle)

**Zeugnis**

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

Herr/Frau .....

geboren am ..... in .....

hat am ..... die Prüfung zum anerkannten Abschluss

Geprüfter Kundenberater/Geprüfte Kundenberaterin im Tischlerhandwerk

gemäß der Verordnung über die Prüfung zum anerkannten Abschluss Geprüfter Kundenberater/Geprüfte Kundenberaterin im Tischlerhandwerk vom 6. Juli 2004 (BGBl. I S. 1482)

bestanden.

Datum .....

Unterschrift(en) .....  
(Siegel der zuständigen Stelle)

**Anlage 2**

(zu § 5 Abs. 3)

**Muster**

.....  
(Bezeichnung der zuständigen Stelle)

**Zeugnis**

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

Herr/Frau .....

geboren am ..... in .....

hat am ..... die Prüfung zum anerkannten Abschluss

Geprüfter Kundenberater/Geprüfte Kundenberaterin im Tischlerhandwerk

gemäß der Verordnung über die Prüfung zum anerkannten Abschluss Geprüfter Kundenberater/Geprüfte Kundenberaterin im Tischlerhandwerk vom 6. Juli 2004 (BGBl. I S. 1482) mit folgenden Ergebnissen<sup>1)</sup> bestanden:

Note .....

		Punkte
I. Situationsaufgabe	..... x 2 =	.....
II. Situationsbezogenes Fachgespräch	.	.....

Datum .....

Unterschrift(en) .....  
(Siegel der zuständigen Stelle)

<sup>1)</sup> Den Bewertungen liegt folgender Punkteschlüssel zugrunde: .....