

## Merkblatt

# Fortbildungsprüfung „Fachberater/in für Servicemanagement IHK“

## Schriftliche Prüfung

Die vier Handlungsfelder werden auf zwei Prüfungstage wie folgt verteilt:

| Prüfungstag 1                        | Prüfungstag 2           |
|--------------------------------------|-------------------------|
| Kommunikation und Konfliktmanagement | Organisieren und Führen |
| Betriebswirtschaftliches Handeln     | Servicemanagement       |

## Prüfung am PC

Die Prüfung wird in elektronischer Form durchgeführt. Im Servicemanagement ist es eine wesentliche Kompetenz, mit elektronischen Medien umzugehen. Ausnahmen sind nachgewiesene Einschränkungen, für die ein Nachteilsausgleich gewährt wird. Dies ist im Einzelfall rechtzeitig vor der Prüfung direkt mit der IHK zu klären.

- Das Look + Feel der Prüfung am PC kann anhand des „Klick-Dummy“ ausprobiert werden. <https://demo-ihk-ffm.q-examiner.com/client/login>
- Zum Ausfüllen der Freitexte genügen einfache Kenntnisse eines Textverarbeitungsprogrammes. 10-Finger-Tippen kann im Internet trainiert werden.
- Zwischen den Aufgaben kann hin- und hergesprungen werden, die Reihenfolge ist beliebig, der Bearbeitungsstand wird angezeigt.
- Es gibt ein Konzeptpapier für die eigenen Notizen. Das Konzeptpapier ist abzugeben. Die Notizen fließen nicht in die Bewertung ein.

## Hilfsmittel

Taschenrechner, dokumentenechter Stift.

## Mündliche Prüfung

Nach der schriftlichen Prüfung wird die mündliche Prüfung in Form eines situationsbezogenen Gesprächs durchgeführt. Schwerpunkt ist der Handlungsbereich Servicemanagement.

Die Termine finden ca. 10 Wochen nach der schriftlichen Prüfung statt und werden individuell von der IHK festgelegt. Sie finden Ihren Prüfungstermin auf der zweiten Seite des Ladungsschreibens!

## Vorbereitung: 30 Minuten

Der Prüfungsteilnehmer erhält eine vorgegebene Situation für das situationsbezogene Gespräch. Zur Darstellung der Situation können Flipchart, Moderationsmaterial und Pinnwand genutzt werden. Diese Materialien stehen im Vorbereitungsraum zur Verfügung.

## Situationsbezogenes Gespräch: 30 Minuten

Zu Beginn der Prüfung sind ca. 10 Minuten Zeit, die Situation dem Prüfungsausschuss darzustellen. Anschließend findet ein Prüfungsgespräch statt, das auch Gesprächssimulationen enthalten kann.

## Mündliche Ergänzungsprüfung

Wurde in nicht mehr als einer der schriftlichen Prüfungen eine mangelhafte Prüfungsleistung erbracht, ist darin eine mündliche Ergänzungsprüfung möglich. Die Ergänzungsprüfung findet ggf. im Anschluss an das situationsbezogene Gespräch statt.

## Hinweis:

Dieses Merkblatt dient als erste Orientierungshilfe und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden. Die Veröffentlichung von Merkblättern ist ein Service der Industrie- und Handelskammer und kann eine Rechtsberatung im Einzelfall nicht ersetzen.

---

IHK für München und Oberbayern

Verfasser: Sabrina Triebess

Stand: 19.03.2026