

Horizons Languages Remote Assessment 2020

German Level 3

FINAL PAPER

Candidate Number: _____

Group reference (lecturer name): _____

-
- **Time allowed: 2 hours 30 minutes plus 30 minutes upload time**

Question No.	First Marker	Second Marker	Agreed
A.			
B.			
C.			
D.			
E.			
F.			
G.			
Total			

First Marker: _____

Second Marker: _____

A) Reading comprehension, task 1:

Read the text and match the five headlines with a paragraph. Write the time of day behind the headline. Note: There are four paragraphs too many.

[10 marks: 5x2 marks]

- | | |
|---|------------------|
| 0. Mittagspause | <u>13.00</u> Uhr |
| 1. Effizientes Diktierprogramm | _____ Uhr |
| 2. Große Anzahl der Kommunikationswege | _____ Uhr |
| 3. Kundenprofil mit Hilfe des Robo-Helfers | _____ Uhr |
| 4. Persönliche Kundenbetreuung – immer noch gefragt | _____ Uhr |
| 5. Zusätzliche Leistung für Kunden | _____ Uhr |

So sieht der Tag eines Private Bankers im Jahr 2025 aus
Digitalisierung, Regulierung und neues Kundenverhalten verändern das Private Banking. Am Beispiel eines fiktiven Tages eines Kundenberaters im Jahr 2025 wird das deutlich.

8.30 Uhr

Nach einem kurzen Scan der neuesten Nachrichten von den Kapitalmärkten checke ich unser Dashboard nach neuen Angeboten und Konditionen. Inzwischen stellen die Universalbanken ihre Konditionen online und fahren zusätzlich hoch entwickelte Digitalkampagnen. Es ist einfach peinlich, wenn Kunden aktuellere Informationen haben als man selbst.

9.00 Uhr

Beim Beantworten der Kunden-E-Mails und Nachrichten verschiedener Messenger-Dienste muss ich eine Vielzahl der **Kommunikationskanäle** benutzen. Unser Customer-relationship-management-System führt die Anfragen zwar zusammen, aber die, die über mein privates Xing-Profil laufen, sind eben nicht eingebunden.

10.00 Uhr

Jetzt das Kennenlern-Gespräch mit einem potenziellen Kunden vorbereiten. Gott sei Dank lassen sich die Gespräche durch unseren **KI**-unterstützten **Virtual Assistant** einfacher vorbereiten. Ich bekomme im Standardformat alle öffentlichen Informationen aus den sozialen Medien, seinen Arbeitgeber und mögliche Artikel zum potenziellen Kunden angezeigt. Auch wenn wir vieles automatisiert haben, erwartet der Interessent immer noch, dass ich mich vor dem Treffen über ihn

informiert habe.

10.30 Uhr

Den Kennenlern-Termin machen wir per Skype. Die Kunden sind inzwischen so gut informiert, die Angebote so standardisiert, dass es stärker um die individuellen Themen geht. Das Telefonat läuft ganz gut. Der Interessent hat wahrscheinlich schon zwei bis drei Telefonate mit anderen Banken geführt. Ist mir nur recht, bevor wir erst in einem 90-minütigen Termin merken, dass die Chemie nicht stimmt.

11.15 Uhr

Nun zur Erstberatung eines Kunden. Vorher habe ich alle relevanten Daten bekommen. Teilweise leider noch als PDF, aber die relevanten Informationen kann ich sowieso online auslesen und über Online-Tools bewerten. Ich bespreche mit dem Kunden seine Ziele und Risikobereitschaft. Dabei kann ich ein neues Tool mit Spracherkennung testen, das das Dokument automatisch mit dem gesprochenen Text ausfüllt.

13.00 Uhr

Kurzes Mittagessen mit den Kollegen im Sushi-Shop um die Ecke.

14.00 Uhr

Kurz prüfe ich neue Deals sowie sich verändernde Risikoprofile der Kunden. Das läuft alles automatisch. Das System zeigt mir nur Fehler an.

14.30 Uhr

Einer meiner Kunden plant, seine Firma zu verkaufen. Ich sehe mir den automatisiert erstellten Rebalancing-Vorschlag für das liquide Portfolio an. Sieht ganz gut aus, aber daran muss ich morgen noch weiterarbeiten.

15.30 Uhr

Nun zu meinem Hobby: die Finanzplanung für das Studium. Die meisten Kunden erwarten solche Zusatzinformationen, wie viel sie für die Kinder sparen müssen. Ich aktualisiere die Informationen, die wir unseren Kunden im Extranet anbieten – wie eben einen Studienkosten-Kalkulator.

18.00 Uhr

Zum Abschluss des Tages noch ein Termin mit einer langjährigen und sehr reichen Kundin und ihren Kindern. Bevor ich aus dem Büro gehe, lese ich eine kurze Nachricht, dass „Google Wealth“, das mit seinen riesigen Datenschätzen als Online-Wealth-Plattform Kunden akquirieren wollte, seine Aktivitäten in Deutschland auf Eis gelegt hat. Trotz aller Digitalisierung ist direkter Kontakt immer noch entscheidend.

Source (amended):

<https://www.private-banking-magazin.de/zukunftsvision-so-sieht-der-tag-eines-private-bankers-im-jahr-2025-aus/>

B) Reading comprehension, task 2:

Read the whole text “So sieht der Tag eines Private Bankers im Jahr 2025 aus”, and answer all questions below. You do not have to write full sentences.

[10 marks: 5x2 marks]

1. Woher wissen die Kunden, was die Banken anbieten?

- _____
- _____

2. Was ist das Problem mit dem Xing-Profil des Kundenberaters?

3. Was findet der Kundenberater beim Treffen mit einem neuen Kunden heraus?

- _____
- _____

4. Bei welchen Informationen zeigt das System Inkorrektheiten an?

- _____
- _____

5. Welche Neuigkeiten gibt es über „Google Wealth“?

C) Digitalisation is part of future customer relations.

Complete the following sentences in the passive, using the correct form of “werden” and the correct tense. (10 marks: 5x2 marks)

Example: Früher wurden Kunden persönlich besucht. (besucht)

1. Heute _____ man am Handy über Werbeaktionen _____.
(informieren)

2. Früher _____ Kataloge _____. (drucken)
3. Heute _____ Angebote auf dem Handy _____.
(abrufen)
4. Früher _____ miteinander _____. (sprechen)
5. Heute _____ viel Zeit mit SMS _____. (verbringen)

D) Here are more details about the work of a customer advisor. Fill in the gaps with the correct pronominal adverb. (10 marks: 5x2 marks)

Example: Kundenberater kümmern sich darum, was im Social-Media-Bereich passiert.

1. Sie warten _____, dass Trends erkennbar werden.
2. Das ist wichtig, weil die Analyse der Trends _____ führt,
dass sie Produkte besser an potentielle Kunden bringen können.
3. Manche Kunden ärgern sich _____, weil auf diese Weise ihre
persönliche Daten benutzt werden.
4. Kundenberater interessieren sich auch _____, Finanzierungskonzepte
zu erarbeiten.
5. Sie arbeiten _____, die Angebote kundengerecht zu strukturieren.

E) Read the sentences about the future of working below and fill in the gaps with appropriate verbs from the box. Use the correct form (tense/conjugation). Note: There are three words too many. (10 marks: 5x2 marks)

**ankommen - entstehen - führen - schützen - unterstützen -
~~verändern~~ - verbinden - vermeiden - wegfallen**

Zukunft der Arbeit: Was (0) verändert sich?

Mobiles und flexibles Arbeiten wird schon heute von Unternehmen vielfältig

- (1) _____. Durch die Digitalisierung sind zahlreiche neue
Arbeitsformen (2) _____. Die Digitalisierung ist mit dem

technischen Fortschritt eng (3) _____. In den letzten Jahren (4) _____ die konsequente Entwicklung von smarten Geräten dazu, dass in manchen Berufsfeldern der Markt für Arbeitskräfte (5) _____. ist.

F) Complete the text with the correct connectors from the list. Note: Each connector can only be used once and there are three connectors too many. (10 marks: 5x2 marks)

~~aber~~ - **bevor** - **denn** - **deshalb** - **nachdem** -
obwohl - **sodass** - **während** - **weil**

Auch wir haben natürlich keine magische Kristallkugel, (0) aber wir können Trends beobachten, die die Zukunft beeinflussen werden. In vielen Ländern geht die Geburtenrate zurück, (1) _____ die Menschen immer älter werden. In einer alternden Gesellschaft sinkt die Zahl der Menschen in arbeitsfähigem Alter, (2) _____ der Arbeitsmarkt ab einem bestimmten Punkt darauf reagieren muss. Fossile Brennstoffe werden immer knapper, (3) _____ wird das Thema rund um die Gewinnung von Wind-, Wasser- und Solarkraft weiter an Bedeutung gewinnen. Die Gesellschaft wird vielfältiger, (4) _____ Menschen aus Regionen, die durch den Klimawandel unbewohnbar werden, in andere Länder immigrieren. Gerade im Internet werden wir zukünftig mehr Sicherheit fordern, (5) _____ das sich nicht gut mit unserem Wunsch nach mehr Freiheit vereinen lässt.

G) Write between 200-220 words. Use your own words and do not copy from the reading task. Make sure you answer all the questions below. (40 marks)

Nehmen Sie in Ihrem Text Bezug auf die folgenden Fragen:

Smartphone mit Gesichtserkennung, „Siri“ – Künstliche Intelligenz (KI) ist schon da und wird eine immer größere Rolle in unserem Leben spielen.

- Beim Fotografieren, bei der Routenplanung – welche KI-Funktionen verwenden Sie bereits? Wie hat sich Ihr Alltag dadurch verändert?
- Welche smarten Geräte mit KI würden Sie sich wünschen?
- Was sind die Vor- und Nachteile von KI? Warum?

- Wie wird unser Alltag im Jahre 2030 aussehen? Was prognostizieren Sie?

Provide a word count here: _____

END OF PAPER

WRITING TASK – MARKING SCHEME

CONTENT (40%)

The following factors should be taken into consideration if applicable:

- Content: Selection and organisation of items, dealing with task brief (including stated number of words) understanding and exploiting the given material, development of ideas, originality
- Structure and organisation: Logical and consistent development of items to be presented, cohesion and coherence

32-40	Outstanding	(80-100%)
28-31	Excellent	(70-79%)
24-27	Very Good	(60-69%)
20-23	Good	(50-59%)
16-19	Acceptable	(40-49%)
0-15	Unsatisfactory	(0-39%)

LANGUAGE SKILLS (60%)

- Grammatical accuracy / structures, vocabulary and range of expressions: Evidence of appropriate use of linguistic structures as studied during the course, varied vocabulary, use of style and register (appropriate to task and level).
- Mechanics: Punctuation, spelling, format

48-60	Outstanding	(80-100%)
42-47	Excellent	(70-79%)
36-41	Very Good	(60-69%)
30-35	Good	(50-59%)
24-29	Acceptable	(40-49%)
0-23	Unsatisfactory	(0-39%)

Conversion Table for Writing Task

Points	40%	Points	40%
1	0	51	20
2	1	52	21
3	1	53	21
4	2	54	22
5	2	55	22
6	2	56	22
7	3	57	23
8	3	58	23
9	4	59	24
10	4	60	24
11	4	61	24
12	5	62	25
13	5	63	25
14	6	64	26
15	6	65	26
16	6	66	26
17	7	67	27
18	7	68	27
19	8	69	28
20	8	70	28
21	8	71	28
22	9	72	29
23	9	73	29
24	10	74	30
25	10	75	30
26	10	76	30
27	11	77	31
28	11	78	31
29	12	79	32
30	12	80	32
31	12	81	32
32	13	82	33
33	13	83	33
34	14	84	34
35	14	85	34
36	14	86	34
37	15	87	35
38	15	88	35
39	16	89	36
40	16	90	36
41	16	91	36

42	17	92	37
43	17	93	37
44	18	94	38
45	18	95	38
46	18	96	38
47	19	97	39
48	19	98	39
49	20	99	40
50	20	100	40