

Lernerfolgskontrolle				
Datum:	Name, Vorname:	Klasse:		
Zeit: 60 Min.	Hilfsmittel: Bedingungswerk Proximus 5 unkommentierte Gesetzessamm- lung	Punktzahl		Note:
		maximal: 30	erreicht:	

Situation

Sie sind Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter der Agentur Helfert, die ausschließlich Versicherungen der PROXIMUS Versicherung AG vertreibt.

Sie erhalten eine E-Mail (Anlage 1) von Yasemin Sahin, 21 Jahre alt.

1. Aufgabe (20 Punkte)

Sie führen das Kundenberatungsgespräch mit Frau Sahin (Anlage 2).

- 1.1 Zeigen Sie die Bedeutung der Gesprächsphase in den Zeilen 1 bis 4 auf. *(4 Punkte)*
- 1.2 Formulieren Sie 3 Fragen zur Informationsgewinnung (Zeilen 5 bis 10), die Sie Frau Sahin als nächstes stellen werden. *(3 Punkte)*
- 1.3 In einem Kundenberatungsgespräch kommen unterschiedliche Fragetechniken zur Anwendung.
 - Nennen Sie die in Zeilen 11 bis 15 angewendete Fragetechnik. *(1 Punkt)*
 - Begründen Sie anhand von zwei Argumenten die Wahl der in Zeilen 11 bis 15 angewendeten Fragetechnik. *(3 Punkte)*
- 1.4 Formulieren Sie einen Verbesserungsvorschlag für Zeile 33. *(2 Punkte)*
- 1.5 Sie empfehlen Frau Sahin den Abschluss einer Hausratversicherung (Zeile 17).
 - Formulieren Sie eine Antwort auf die Aussage von Frau Sahin in Zeile 18. *(2 Punkte)*
 - Begründen Sie Ihr Vorgehen. *(3 Punkte)*
- 1.6 Formulieren Sie als Antwort auf Frau Sahins Aussage in Zeile 34 eine Frage, die Rückschlüsse auf die Zufriedenheit von Frau Sahin zulässt. *(2 Punkte)*

2. Aufgabe (10 Punkte)

Aufgrund Ihrer kompetenten Beratung möchte Frau Sahin am nächsten Tag die Hausratversicherung bei der Proximus Versicherung AG abschließen und den Vertrag mit Policenvergleich24 (Anlage 3) sofort beenden.

2.1 Prüfen Sie die Rechtslage. (5 Punkte)

2.2 Entwerfen Sie für Frau Sahin ein an Policenvergleich24 gerichtetes Schreiben. (5 Punkte)

Datenkranz

Anlage 1

Von:	Yasemin.Sahin@xx-mail.com
An:	Agentur@Helfert-Versicherungen.de
Cc:	
Betreff:	Beratungsanfrage

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe kürzlich meine Ausbildung zur Erzieherin erfolgreich abgeschlossen und wurde von meinem Ausbildungsbetrieb in ein unbefristetes Arbeitsverhältnis übernommen. Vor 14 Tagen habe ich eine Zweizimmerwohnung zur Miete besichtigt und den Mietvertrag direkt unterschrieben. In zwei Monaten werde ich einziehen. Mein Vermieter hat mir dringend empfohlen, meine Versicherungen zu überprüfen, da ich ja jetzt bei meinen Eltern ausziehe.

Kurzentschlossen habe ich auf der App Policenvergleich24 eine Hausratversicherung abgeschlossen. Es wurden mir verschiedene Versicherer vorgeschlagen und ich habe die günstigste Versicherung ausgewählt. Heute vor genau 10 Tagen habe ich den Versicherungsschein mit allen notwendigen Informationen per Post erhalten. Zwischenzeitlich habe ich gemerkt, dass mir gute Beratung und ein Ansprechpartner vor Ort doch wichtig sind.

Ich arbeite täglich von 7:00 Uhr bis 15:30 Uhr. Bitte rufen Sie mich unter 0176/12563245 an, um einen Termin für ein persönliches Kundenberatungsgespräch zu vereinbaren.

Mit freundlichen Grüßen

Yasemin Sahin

Anlage 2

Auszug aus dem Kundenberatungsgespräch

1	Sie:	„Schönen guten Tag Frau Sahin! Haben Sie gut hergefunden?“
2	Yasemin Sahin:	„Ja, danke. Bei dem herrlichen Wetter konnte ich mit meinem Motorrad nochmal eine Runde drehen und nachher gehe ich noch mit meinem Hund spazieren.“
3	Sie:	„Fahren Sie das ganze Jahr mit ihrem Motorrad?“
4	Yasemin Sahin:	„Nein, ich habe ein Saisonkennzeichen von April bis Oktober und im Winter nehme ich meist meinen Fiat 500.“
5 - 10	[...]	[...]
11	Sie:	„In welchem Geschoss des Hauses wohnen Sie?“
12	Yasemin Sahin:	„Eigentlich im Erdgeschoss, aber auch zum Teil im Keller.“
13	Sie:	„Können Sie das mir nochmals näher beschreiben?“
14	Yasemin Sahin:	„Das Gebäude ist am Hang gebaut. Mein Schlafzimmer befindet sich zum Teil unter der Erde und die Küche und das Wohnzimmer gehen ebenerdig in den Garten über.“
15	Sie:	„Sie wohnen also im Erdgeschoss und aufgrund der Hanglage befindet sich ein Teil Ihrer Wohnung unter der Erde?“
16	Yasemin Sahin:	„Ja genau! Aber warum interessiert Sie das überhaupt?“
17	Sie:	„Ich empfehle Ihnen den Abschluss einer Hausratversicherung und den Einschluss der weiteren Elementargefahren, da Ihrer Wohnung im Falle starker Regenfälle eine Überschwemmung droht.“
18	Yasemin Sahin:	„Bei uns hier in der Gegend regnet es doch ganz selten, eine Überschwemmung der Wohnung kann ich mir beim besten Willen nicht vorstellen!“
[...]	[...]	[...]
30	Sie:	„Fassen wir unser Gespräch zusammen. Sie haben nach dem Ausscheiden aus der Familienversicherung der Haftpflichtversicherung Ihrer Eltern keinen Haftpflichtversicherungsschutz mehr und haben eine Erdgeschosswohnung bezogen.“
31	Yasemin Sahin:	„Das ist richtig.“
32	Sie:	„Ich empfehle Ihnen den Abschluss einer Haftpflichtversicherung und einer Hausratversicherung.“
33	Sie:	„Möchten Sie die Hausratversicherung ohne Einschluss der weiteren Naturgefahren oder einschließlich der weiteren Naturgefahren abschließen?“
34	Yasemin Sahin:	„So richtig überzeugt bin ich nicht. Ich möchte nochmals darüber nachdenken.“

Anlage 3

Auszug aus der Hausratpolice

Versicherer: Policenvergleich24.de Lautenschlägergasse 4 20095 Hamburg	Versicherungsnehmerin: Yasemin Sahin Lindenstraße 81 70578 Stuttgart Hausratversicherung für Yasemin Sahin – Nr. 486145
--	--