

Zielanalyse Stand: 2023

Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf	Zeitrictwert
WKV	Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen	80
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung	Jahr
06	Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten	2
	Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über die Haftung im Zusammenhang mit Kraftfahrzeugen und zum Abschluss von Kraftfahrtversicherungsverträgen zu beraten, Verträge im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen anzubahnen, den Kundenbestand zu pflegen sowie Lösungen im Schadenfall aufzuzeigen.	

Schule, Ort	Lehrkräfteteam
-------------	----------------

Bildungsplan¹ **didaktisch-methodische Analyse**

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Die Schülerinnen und Schüler analysieren fallbezogene Risiken im Zusammenhang mit dem Halten und Führen von Kraftfahrzeugen sowie dem Nutzen von alternativen Mobilitätsmöglichkeiten. Dazu erschließen sie die Haftungsarten (<i>Verschuldens- und Gefährdungshaftung nach Bürgerlichem Gesetzbuch und Straßenverkehrsgesetz</i>) sowie die Regelungen zum Schutz der Verkehrsofer (<i>Pflichtversicherungsgesetz, Versicherungsvertragsgesetz, Kraftfahrzeug-Pflichtversicherungsverordnung und Allgemeinen Kraftfahrtbedingungen</i>). Sie informieren sich über Zweck und Umfang der Pflichtversicherung (<i>Kontrahierungszwang, Annahmefiktion, Mindestversicherungssummen</i>) sowie über relevante Vertragsarten und erörtern Umfang und Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes.		LS01 Kundenbedarf in Mobilitätsangelegenheiten analysieren	Analyse	Informationsquellen auffinden Informationen strukturieren Entscheidungen treffen		02
		LS02 Haftungsarten und den Verkehrsoferschutz darstellen	Präsentation	Kreativitätstechniken anwenden Informationen strukturieren mit Medien sachgerecht umgehen	Vgl. LF05 (Haftungsarten) Projekt möglich	05
		LS03 Bedarfsgerechten Versicherungsschutz beurteilen	Unternehmenshandbuch (Übersicht) E-Mail/Brief	Informationsquellen auffinden Informationen strukturieren Entscheidungen treffen Gesetzestexte anwenden Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen		03

¹ Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen (2021), S. 17

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
<p>Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen, das Risiko unter Berücksichtigung von beitragsrelevanten Merkmalen beurteilen und bedarfsgerechte Vorschläge erarbeiten. Hierbei berücksichtigen sie die Möglichkeit der vorläufigen Deckung, informieren die Kundinnen und Kunden über das Zulassungsverfahren und die Versicherungsbeginne.</p>		<p>LS04 Kraftfahrtversicherungs-lösungen planen und beitragsrelevante Merkmale beurteilen</p>	<p>Beratungsmappe</p>	<p>Informationen strukturieren Arbeitsverfahren auswählen und Lösungsstrategien entwickeln Zusammenhänge herstellen Entscheidungen treffen</p>		<p>03</p>
		<p>LS05 Über das Zulassungsverfahren und die Versicherungsbeginne informieren</p>	<p>Videoberatung Übersicht</p>	<p>Kreativitätstechniken anwenden sachlich argumentieren Verständnisfragen stellen Notizen anfertigen mit Medien sachgerecht umgehen</p>	<p>Rollenspiel</p>	<p>04</p>
<p>Im Beratungsgespräch erläutern die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Variation des Versicherungsschutzes (<i>Kasko-, Schutzbrief-, Telematiktarife</i>), informieren diese über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadens und im Versicherungsfall sowie über den Datenschutz und die Datensicherheit bei Telematiktarifen. [...]</p> <p>[...] In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch, diskutieren alternative Vorgehensweisen und holen sich ein Kundenfeedback ein. [...]</p>		<p>LS06 Variationen des Versicherungsschutzes erläutern und über Obliegenheiten informieren</p>	<p>Gesprächsvorbereitung Kundenberatungsgespräch Kundenfeedbackauswertung Verbesserungsvorschlag</p>	<p>sachlich argumentieren Verständnisfragen stellen Notizen anfertigen mit Medien sachgerecht umgehen unterschiedliche Standpunkte tolerieren Vertrauen herstellen Gesetzestexte anwenden eigenes Handeln reflektieren</p>	<p>Rollenspiel Projekt möglich digitales Feedback-tool</p>	<p>10</p>
		<p>LS07 Geografischen Geltungsbereich und internationale Vereinbarungen erläutern</p>	<p>Telefonat Beratungsmappe (Weltkarte)</p>	<p>sachlich argumentieren Verständnisfragen stellen Notizen anfertigen mit Medien sachgerecht umgehen eigenes Handeln reflektieren</p>	<p>Rollenspiel</p>	<p>03</p>

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
<p>[...] Sie bereiten den Abschluss - auch mithilfe digitaler Medien - von Kraftfahrtversicherungsverträgen vor, berücksichtigen im Beratungsgespräch den Geltungsbereich und gehen auf internationale Vereinbarungen zur gegenseitigen Regulierungshilfe ein. Ergänzend informieren sie die Kundinnen und Kunden - auch in einer fremden Sprache - über weiteren Versicherungsschutz auf Reisen (<i>Auslandsreisekranken-, Reiseabbruch-, Reiserücktritt- und Reisegepäckversicherung</i>).</p>		<p>LS08 Über Möglichkeiten der Absicherung von Reisen informieren</p>	<p>Analyse Beratungsmappe FAQ-Liste Kundenberatungsgespräch</p>	<p>Verständnisfragen stellen Notizen anfertigen zielgerichtet arbeiten begründet vorgehen Ergebnisse zusammenfassen systematisch vorgehen Zusammenhänge herstellen Verständnisfragen stellen sachlich argumentieren Entscheidungen treffen Mitverantwortung tragen fair kritisieren Schlussfolgerungen ziehen mit Medien sachgerecht umgehen</p>	<p>Fremdsprache Rollenspiel digitale Medien</p>	<p>14</p>
<p>Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der risikorelevanten Merkmale (<i>Schadenfreiheitssystem, Unterbrechung des Versicherungsschutzes, Saison-Kennzeichen, Veränderung, Stilllegung, Rabattübertragung, Rabattschutz, weiche Tarifmerkmale</i>). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden.</p>		<p>LS09 Kfz-Versicherungsschutz anpassen</p>	<p>Analyse Gesprächsvorbereitung Kundenberatungsgespräch Telefonat/Brief/E-Mail</p>	<p>Zusammenhänge herstellen Notizen anfertigen sachlich argumentieren Verständnisfragen stellen systematisch vorgehen begründet vorgehen Mitverantwortung tragen fair kritisieren mit Medien sachgerecht umgehen</p>	<p>Rollenspiel</p>	<p>08</p>
<p>Im Schadenfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie beurteilen den Schaden, berechnen die Entschädigung und berücksichtigen hierbei die Möglichkeit von Regressen. Sie informieren die</p>		<p>LS10 Leistungsfälle der Kraftfahrt- und Reiseversicherung bearbeiten</p>	<p>Checkliste Berechnung Brief Videoberatung</p>	<p>Entscheidungen treffen systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten begründet vorgehen Zusammenhänge herstellen Informationen strukturieren</p>	<p>Vgl. LF04 (Deckungsprüfung) Vgl. LF03 (Konfliktlösungsstrategien)</p>	<p>12</p>

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Schadenregulierung, mögliche Rückstufungen und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin. Hierbei wenden sie Strategien zur Lösung von Konflikten an.				Ergebnisse zusammenfassen Mitverantwortung tragen fair kritisieren Verständnisfragen stellen sachlich argumentieren unterschiedliche Standpunkte tolerieren mit Medien sachgerecht umgehen	Rollenspiel digitale Medien	