

Zielanalyse						Stand: 2022
Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf					Zeitrictwert
WKV	Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen					120
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung					Jahr
04	Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten					1
	Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden zum Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungsverträgen zu beraten, Verträge im Bedarfsfeld Wohnen 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 fallbezogen Risiken im Wohnumfeld der Kundschaft und ermitteln die Kundenbedarfe. Hierzu holen sie auch über digitale Kanäle Informationen von ihren Kundinnen und Kunden ein. Sie informieren sich über relevante Vertragsarten und erörtern den Umfang und die Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes (<i>versicherte Gefahren und Schäden, versicherte Sachen und Kosten, Ausschlüsse, räumlicher Geltungsbereich</i>) anhand der Allgemeinen Hausrat Versicherungsbedingungen [...].*		LS01 Kundenbedarfe im Wohnumfeld analysieren	Analyse	Informationsquellen auffinden Informationen strukturieren systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten Entscheidungen treffen mit Medien sachgerecht umgehen		03
		LS02 Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes der Hausratversicherung darstellen	Beratungsmappe Präsentation Erklärvideo	systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten Informationen strukturieren Zusammenhänge darstellen mit Medien sachgerecht umgehen	Projekt möglich	12
		LS03 Räumlichen Geltungsbereich der Hausratversicherung darstellen	Unternehmenshandbuch	systematisch vorgehen zielgerichtet vorgehen Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen Schlussfolgerungen ziehen	Bedingungswerk Grundriss	04

¹ Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen (2021), S. 15

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen (<i>Versicherungswert, Risiko- und Gefahrenumstände</i>), das Risiko beurteilen, eine bedarfsgerechte Versicherungssumme ermitteln, Beiträge der Hausrat- [...] versicherung berechnen und Angebotsalternativen erarbeiten.*		LS04 Angebote für Hausratversicherungen erstellen	Versicherungsanträge Berechnungen Versicherungsangebote	Informationen selbstständig erarbeiten zielgerichtet arbeiten Bewertungsmaßstäbe bilden Entscheidungen treffen Gelerntes auf neue Probleme übertragen	Tabellenkalkulationsprogramm	08
Im Beratungsgespräch erläutern die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes (<i>Wertsachen, Elementargefahren, Klauseln, Glasversicherung, Smart-Home</i>) und informieren sie über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadenfalls (<i>Gefahrenerhöhung, Sicherheitsvorschriften</i>) und im Versicherungsfall. Sie bereiten den Abschluss von Hausrat- [...] versicherungsverträgen vor und verwenden im Beratungsgespräch Gesprächstechniken zur Einwandbehandlung.*		LS05 Kundinnen und Kunden über Erweiterungsmöglichkeiten des Versicherungsschutzes bei der Hausratversicherung beraten	Beratungsmappe Kundenberatungsgespräch	Informationen strukturieren Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen sachlich argumentieren Verständnisfragen stellen	Vgl. LF03 (Einwandbehandlung) Projekt möglich Rollenspiel	06
		LS06 Kundinnen und Kunden eine Glasversicherung anbieten	E-Mail	Informationen strukturieren zielgerichtet arbeiten sachlich argumentieren		02
		LS07 Kundinnen und Kunden über Obliegenheiten vor Eintritt eines Schadens informieren	Beratungsmappe	Gesetzestext anwenden Informationen strukturieren Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen sachlich argumentieren	Schaubild	03
		LS08 Obliegenheiten im Versicherungsfall aufzeigen	Checkliste	Gesetzestext anwenden Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen systematisch vorgehen methodengeleitet vorgehen		02
Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten		LS09 Versicherungsschutz der Hausratversicherung anpassen	Analyse Kundenberatungsgespräch E-Mail	Informationen strukturieren sachlich argumentieren Verständnisfragen stellen	Rollenspiel	04

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (<i>Wohnungswechsel, Änderung des Versicherungswertes, ...</i>). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und berechnen Nach- und Rückbeiträge.*				Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen sachlich argumentieren sich auf neue Situationen flexibel einstellen		
		LS10 Nach- und Rückbeiträge der Hausratversicherung berechnen	Berechnung	systematisch vorgehen Ergebnisse ermitteln und bewerten		03
Im Schadenfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie beurteilen den Schaden, berechnen die Entschädigung und berücksichtigen hierbei eine mögliche Unter- und Mehrfachversicherung. Sie informieren die Versicherungsnehmerinnen und die Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Schadenregulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.* [...]		LS11 Deckungsprüfung in der Hausratversicherung durchführen und die Kundin/den Kunden auf ihre/seine Rechte und Pflichten hinweisen	Checkliste Berechnung E-Mail	systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen sachlich argumentieren mit Medien sachgerecht umgehen	digitale Medien	10
[...] Sie informieren sich über relevante Vertragsarten und erörtern den Umfang und die Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes (<i>versicherte Gefahren und Schäden, versicherte Sachen und Kosten, Ausschlüsse ...</i>) anhand der [...] Allgemeinen Wohngebäude Versicherungsbedingungen.*		LS12 Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes der Wohngebäudeversicherung darstellen	Beratungsmappe Präsentation Erklärvideo	systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten Zusammenhänge darstellen mit Medien sachgerecht umgehen		06
Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen (<i>Versicherungswert, Risiko- und Gefahrenumstände</i>), das Risiko beurteilen, eine bedarfsgerechte Versicherungssumme		LS13 Angebote für Wohngebäudeversicherungen erstellen	Versicherungsanträge Berechnungen Versicherungsangebote	Informationen selbstständig erarbeiten zielgerichtet arbeiten Bewertungsmaßstäbe bilden Entscheidungen treffen Gelerntes auf neue Probleme übertragen	Tabellenkalkulationsprogramm	08

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
ermitteln, Beiträge der [...] Wohngebäudeversicherung berechnen und Angebotsalternativen erarbeiten.*						
Im Beratungsgespräch erläutern die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes (<i>[...] Klauseln, [...], Smart-Home</i>) und informieren sie über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadenfalls (<i>Gefahrenerhöhung, Sicherheitsvorschriften</i>) und im Versicherungsfall. Sie bereiten den Abschluss von [...] Wohngebäudeversicherungsverträgen vor [...].*		LS14 Kundinnen und Kunden über Erweiterungsmöglichkeiten des Versicherungsschutzes bei der Wohngebäudeversicherung beraten	Beratungsmappe Telefonleitfaden Telefonat	Informationen strukturieren Informationen nach Kriterien aufbreiten und darstellen sachlich argumentieren Verständnisfragen stellen	Rollenspiel	04
		LS15 Obliegenheiten bei der Wohngebäudeversicherung aufzeigen	Checkliste	Gesetzestext anwenden Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen systematisch vorgehen methodengeleitet vorgehen		03
Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (<i>[...] Änderung des Versicherungswertes, Veräußerung und Vererbung eines versicherten Gebäudes</i>). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden [...].* [...] [...] In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein. [...]		LS16 Versicherungsschutz der Wohngebäudeversicherung anpassen	Analyse Kundenberatungsgespräch E-Mail Feedbackauswertung	Informationen strukturieren sachlich argumentieren Verständnisfragen stellen Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen Bewertungsmaßstäbe bilden mit Medien sachgerecht umgehen sachlich argumentieren sich auf neue Situationen flexibel einstellen	Rollenspiel digitales Feedback-tool	08
[...] Im Schadenfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie beurteilen den Schaden, berechnen		LS17 Deckungsprüfung in der Wohngebäudeversicherung durchführen	Checkliste Berechnung E-Mail	systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten	Projekt möglich digitale Medien	10

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
die Entschädigung und berücksichtigen hierbei eine mögliche Unter- und Mehrfachversicherung. Sie informieren die Versicherungsnehmerinnen und die Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Schadenregulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.* [...]		und die Kundin/den Kunden auf ihre/seine Rechte und Pflichten hinweisen		Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen sachlich argumentieren mit Medien sachgerecht umgehen		

*Grau hervorgehobene Passagen werden mehrfach aufgeführt.