

<b>Zielanalyse</b>						<b>Stand: 2022</b>
Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf					Zeitrhythmus
<b>WKV</b>	<b>Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen</b>					<b>40</b>
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung					Jahr
<b>03</b>	<b>Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen</b>					<b>1</b>
	<b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kommunikationskanäle kundenorientiert unter Berücksichtigung berufssprachlicher Handlungssituationen zu gestalten, Kundenberatungsgespräche in der digitalen Arbeitswelt durchzuführen und diese zu reflektieren.</b>					
Schule, Ort		Lehrkräfteteam				
<b>Bildungsplan<sup>1</sup></b>		<b>didaktisch-methodische Analyse</b>				
kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Die Schülerinnen und Schüler <b>werten</b> kundenspezifische Vorgaben <b>aus</b> und identifizieren Anlässe zur Kundenkommunikation über verschiedene Vertriebskanäle unter Berücksichtigung der Vertriebsorganisation ( <i>Angestellter im Außendienst, Ausschließlichkeitsvertreter, Mehrfirmenvertreter, Versicherungsmakler, Versicherungsberater, Annexvermittler, Direktversicherer, Strukturvertrieb</i> ). Sie erfassen die Bedeutung der Gewinnung von Neukundinnen und Neukunden für die Versicherungswirtschaft.		<b>LS01 Anlässe zu Kundenkommunikation identifizieren und die Bedeutung der Neukundengewinnung erfassen</b>	Analyse Handlungsempfehlung	systematisch vorgehen Zusammenhänge herstellen Schlussfolgerungen ziehen Entscheidungen treffen		02
		<b>LS02 Vertriebskanäle unter Berücksichtigung der Vertriebsorganisation unterscheiden</b>	Unternehmenshandbuch	systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten Informationen strukturieren Abhängigkeiten finden	Projekt möglich Struktogramm	02
Die Schülerinnen und Schüler <b>informieren</b> sich über eine adressatenge-		<b>LS03 Kommunikationskanäle darstellen</b>	Unternehmenshandbuch	Gesetzestexte anwenden systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten		03

<sup>1</sup> Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen (2021), S. 14

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
<p>rechte Kommunikation über verschiedene Medien unter Einhaltung von Datenschutz und Datensicherheit. Dabei berücksichtigen sie sowohl klassische als auch digitale Kommunikationskanäle und behalten innovative Entwicklungen im Blick. Sie machen sich mit Fragetechniken, Kommunikationsregeln und Einwandbehandlungen vertraut. Sie unterscheiden die ökonomischen, sozialen und ökologischen Chancen und Risiken von analogen und digitalen Kommunikationskanälen und wägen deren Einsatz und Umsetzung für die Kundenkommunikation situationsgerecht, bedarfsgerecht und vertriebsunterstützend ab. Sie informieren sich über die geltenden rechtlichen Regelungen zur Nutzung von Kommunikationskanälen und Durchführung von Kundenberatungsgesprächen.</p>		<p><b>LS04 Kommunikationsregeln, Fragetechniken und Methoden der Einwandbehandlung erfassen</b></p>	<p>Beratungsmappe</p>	<p>systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten Informationen strukturieren Probleme erkennen und zur Lösung beitragen</p>	<p>Bezug zum Bedarfsfeld Wohnen (LF04) oder zum Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter (LF05)<sup>2</sup></p>	<p>06</p>
		<p><b>LS05 Chancen und Risiken von Kommunikationskanälen abgrenzen und abwägen</b></p>	<p>Entscheidungsmatrix</p>	<p>Gesetzestexte anwenden systematisch vorgehen Informationen strukturieren Alternativen finden und bewerten Mitverantwortung tragen Probleme eingrenzen Zusammenhänge herstellen</p>	<p>Projekt möglich</p>	<p>03</p>
<p>Die Schülerinnen und Schüler <b>wählen</b> entsprechende, aufeinander abgestimmte Kommunikationskanäle aus. Sie erstellen für ihre Kundinnen und Kunden Kommunikationsangebote unter Berücksichtigung des Kundenprofils, der Kosten-Nutzen-Überlegungen, der notwendigen technischen Voraussetzungen sowie der Einhaltung der Vorgaben des Datenschutzes und der Datensicherheit. Sie entwickeln ein Konzept zur Umsetzung des Kundenberatungsgesprächs unter Festlegung eines Gesprächsziels und <b>planen</b> das Kundengespräch unter Be-</p>		<p><b>LS06 Kommunikationskanäle auswählen</b></p>	<p>Handlungsempfehlung</p>	<p>systematisch vorgehen zuverlässig handeln Entscheidungen treffen</p>		<p>02</p>
		<p><b>LS07 Kundenberatungsgespräche planen</b></p>	<p>Konzept Gesprächsleitfaden Evaluationsbogen</p>	<p>Gesetzestexte anwenden systematisch vorgehen begründet vorgehen Probleme eingrenzen sich flexibel auf Situationen einstellen methodengeleitet vorgehen</p>	<p>Vgl. LF02-LS06</p>	<p>04</p>

<sup>2</sup> Vgl. Berufsbezogene Vorbemerkungen des Bildungsplans

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
achtung der verschiedenen Phasen eines Kundenberatungsprozesses. Sie entwickeln für das Gespräch einen Evaluationsbogen.						
<p>Die Schülerinnen und Schüler <b>führen</b> Kundenberatungsgespräche <b>durch</b>. Sie kommunizieren – auch in einer Fremdsprache - mit den Kundinnen und Kunden und passen sich dabei den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen und Gesprächsregeln der jeweiligen Kanäle an. Sie versetzen sich in die Lage der Kundinnen und Kunden, bauen ein Vertrauensverhältnis auf und ermitteln Interessen und Bedürfnisse durch gezielte Fragestellungen. Sie berücksichtigen berufssprachliche Handlungssituationen und zeigen Empathie für kulturbedingte Besonderheiten. Die Schülerinnen und Schüler <b>wenden</b> Strategien zur Lösung von Konflikten <b>an</b> und begegnen Kundeneinwänden überzeugend. Sie nutzen die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden auch zur Erfassung veränderter Kundenbedürfnisse. [...]</p> <p>[...] Die Schülerinnen und Schüler <b>reflektieren</b> das Kundengespräch mit Hilfe ihres entwickelten Evaluationsbogens, <b>optimieren</b> das Kommunikationsverhalten und die Kommunikationsform und planen Anpassungs- und Verbesserungsmöglichkeiten. [...]</p>		<b>LS08 Kundenberatungsgespräche durchführen und evaluieren</b>	Kundenberatungsgespräche	systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten begründet vorgehen Zusammenhänge herstellen Mitverantwortung tragen sachlich argumentieren fair kritisieren	Fremdsprache  Rollenspiel  Bezug zum Bedarfsfeld Wohnen (LF04) oder zum Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter (LF05) <sup>2</sup>	04
		<b>LS09 Konfliktlösungsstrategien anwenden</b>	Unternehmenshandbuch Kundenberatungsgespräche	systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten begründet vorgehen Informationen strukturieren Zusammenhänge herstellen Mitverantwortung tragen sachlich argumentieren fair kritisieren	Rollenspiel  Bezug zum Bedarfsfeld Wohnen (LF04) oder zum Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter (LF05) <sup>2</sup>	02
		<b>LS10 Kundeneinwänden überzeugend begegnen</b>	Kundenberatungsgespräche	systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten begründet vorgehen Zusammenhänge herstellen Mitverantwortung tragen sachlich argumentieren fair kritisieren	Rollenspiel  Bezug zum Bedarfsfeld Wohnen (LF04) oder zum Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter (LF05) <sup>2</sup>	03
[...] Die Schülerinnen und Schüler <b>prüfen</b> den vertrieblichen Erfolg der		<b>LS11 Erfolg von Kommunikationsaktivitäten überprüfen</b>	Analyse	systematisch vorgehen Probleme eingrenzen		01

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
ausgewählten Kommunikationsaktivitäten und dokumentieren diesen. [...]				Zusammenhänge herstellen Schlussfolgerungen ziehen		