

WKV-LF03-LS10**Kundeneinwänden überzeugend begegnen****Situation**

Sie sind Auszubildende zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen bzw. Auszubildender zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen in der Generalagentur Helfert der PROXIMUS Versicherung AG. Nach Ihrer Rückkehr von der Kommunikationsfortbildung berichtet Ihr Ausbilder, dass während Ihrer Abwesenheit Schwierigkeiten bei der Kommunikation mit einzelnen Kundinnen und Kunden auftraten.

Es besteht die Gefahr, dass diese ihre Beziehung mit der Agentur beenden könnten. Sie sollen deshalb mit den jeweiligen Kundinnen und Kunden unbedingt Kontakt aufnehmen.

Aufträge

1. Führen Sie das Telefonat mit Herrn Küster (Anlage 1).
2. Beraten Sie Frau Wistermann im Rahmen eines Videochats (Anlage 2).
3. Führen Sie das Beratungsgespräch mit Frau Wahl in der Agentur (Anlage 3).

Lösungshinweis

Schülerabhängige Durchführung der Rollenspiele (Rollenkarten im ergänzenden Material). Beim Telefonat in Auftrag 1 ist darauf zu achten, dass sich die Spielerinnen bzw. Spieler nicht sehen, so dass Gestik und Mimik nicht zum Tragen kommen.

Datenkranz
Anlage 1

PROXIMUS Versicherung AG – Generalagentur Helfert		
An	Abteilung	
Telefonnotiz		
Anruf von Ralf Küster Neckarufer 12 74390 Walheim am Neckar	Datum 12.04.20xx	Uhrzeit 16:30 Uhr
Firma	☎ Nr. 06225 - 585365	Fax Nr.
<input checked="" type="checkbox"/> hat angerufen	<input type="checkbox"/> ruft wieder an	<input checked="" type="checkbox"/> erbittet Rückruf
<input type="checkbox"/> hat zurückgerufen	<input type="checkbox"/> möchte Sie treffen	<input type="checkbox"/> war hier
Nachricht: <ul style="list-style-type: none"> - Ist umgezogen in ein Einfamilienhaus am Neckarufer - hat ein Angebot zum Abschluss einer Wohngebäudeversicherung erhalten - hat noch Fragen zum Angebot - unbedingt heute Abend noch zurückrufen 		
		Aufgenommen von Helfert

Anlage 2

Von:	anette.wistermann@onlinemails.de
An:	info@agentur-helfert.de
Cc:	
Betreff:	Online-Beratungstermin
<p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>schon vor über einer Woche war ich bei Ihnen in der Agentur, um mich zum Thema Hausratversicherung beraten zu lassen. Ich hätte noch ein paar Fragen zu dem von Ihnen erstellten Angebot. Sie hatten versprochen, mich nochmals zurückzurufen.</p> <p>Ich schaffe es diese Woche nicht mehr, bei Ihnen persönlich vorbeizuschauen. Bitte schicken Sie mir einen Link zu einem Online-Meeting. Dies könnte ich mir gut einrichten.</p> <p>Gut passen würde mir morgen, 16:30 Uhr.</p> <p>Vielen Dank und freundliche Grüße</p> <p>Anette Wistermann</p> <p>----- Anette Wistermann Waldweg 122 71229 Leonberg Tel. 07152 5858174</p>	
Anhang	---

Anlage 3**Aussage von Herrn Helfert:**

„Frau Wahl hat vorhin auf den Anrufbeantworter der Agentur gesprochen. Bei ihr wurde vor einiger Zeit eingebrochen. Sie klang etwas aufgebracht und sagte, dass sie heute Nachmittag in unserer Agentur vorbeischauen werde, da sie mit dem Schadenmanagement überhaupt nicht zufrieden sei. Sie wäre nun schon seit über 20 Jahren unsere Kundin und hätte sich anderes erwartet. Bitte übernehmen Sie nachher die Beratung von Frau Helfert, da ich jetzt noch einige Kundentermine habe. Ich danke Ihnen!“

Didaktisch-methodische Hinweise

Auszug aus der Zielanalyse

Zielanalyse		Stand: 2022				
Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf	Zeichnungswert				
WKV	Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen	40				
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung	Jahr				
03	Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen	1				
	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.					
Schule, Ort	Lehrkräfte/Team					
Bildungsplan¹		didaktisch-methodische Analyse				
kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
[...] Die Schülerinnen und Schüler wenden Strategien zur Lösung von Konflikten an und begegnen Kundeneinwänden überzeugend. Sie nutzen die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden auch zur Erfassung veränderter Kundenbedürfnisse. [...]		LS10 Kundeneinwänden überzeugend begegnen	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) ²	03
[...] Die Schülerinnen und Schüler reflektieren das Kundengespräch mit Hilfe ihres entwickelten Evaluationsbogens, optimieren das Kommunikationsverhalten und die Kommunikationsform und planen Anpassungs- und Verbesserungsmöglichkeiten. [...]						

Phasen der vollständigen Handlung

<i>Handlungsphase</i>	<i>Hinweise zur Umsetzung</i>
<i>Informieren</i>	<i>Die Schülerinnen und Schüler erfassen und analysieren die Situation und die Aufträge. Sie verschaffen sich einen Überblick über den Datenkranz. Mögliche Sozialform: Einzelarbeit</i>
<i>Planen</i>	<i>Die Schülerinnen und Schüler planen ihr Verhalten und ihre Vorgehensweise zu den vorliegenden Gesprächssituationen und beachten die jeweiligen Besonderheiten der gewählten Kommunikationskanäle (vgl. LF03-LS03 und LF03-LS05). Mögliche Sozialform: Einzelarbeit</i>
<i>Entscheiden</i>	<i>Die Schülerinnen und Schüler entscheiden sich für einen angemessenen Arbeits- und Lösungsweg. Sie verwenden u. a. die von der Lehrkraft im Datenkranz zur Verfügung gestellten Materialien zur Bearbeitung der Lernsituation. Mögliche Sozialform: Einzelarbeit</i>
<i>Ausführen</i>	<i>Die Schülerinnen und Schüler führen die Beratungsgespräche durch und füllen die Beobachtungsbögen aus (siehe ergänzendes Material). Die Durchführung der Gespräche erfolgt in Gruppen (z. B. 6er-Gruppe: 1 Beraterin bzw. Berater, 1 Kundin bzw. Kunde, 4 Beobachterinnen bzw. Beobachter). Mögliche Sozialform: Gruppenarbeit</i>

<i>Kontrollieren</i>	<p><i>Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren ihr eigenes Verhalten in den Gesprächssituationen und erhalten ein Feedback von den beobachtenden Schülerinnen und Schülern durch Besprechung des ausgefüllten Beobachtungsbogens.</i></p> <p><i>Mögliche Sozialform: Gruppenarbeit</i></p>
<i>Bewerten</i>	<p><i>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren und bewerten ihr Verhalten und die Einhaltung der bekannten Techniken der Gesprächsführung bei schwierigen Gesprächssituationen.</i></p> <p><i>Es werden Verbesserungsmöglichkeiten im Arbeitsverlauf und im Ergebnis identifiziert.</i></p> <p><i>Mögliche Sozialform: Gruppenarbeit, Reflektion im Plenum</i></p>

Hinweise:

- *In Lernfeld 03, Lernsituation 07 ist bereits ein Gesprächsleitfaden erstellt worden, der für die Durchführung der Kundenberatungsgespräche genutzt werden kann.*
- *Für Auftrag 1 (Telefonat) kann den Schülerinnen und Schülern zusätzlich der Telefonleitfaden zur Verfügung gestellt werden (siehe ergänzendes Material). Alternativ können die Schülerinnen und Schüler selbstständig einen Telefonleitfaden erarbeiten bzw. einen bereits im Betrieb vorhandenen Telefonleitfaden einsetzen.*
- *Der obere Teil des Bewertungsbogens (Techniken der Gesprächsführung) kann auch durch die Schülerinnen und Schüler erstellt werden.*
- *Im ergänzenden Material finden sich Blanko-Rollenkarten. Es besteht die Möglichkeit, dass die Schülerinnen und Schüler aufgrund ihrer betrieblichen Erfahrung selbst Rollenkarten für schwierige Gesprächssituationen erstellen. Diese Rollenspiele können im Plenum in Gruppen durchgeführt werden.*

Methodenhinweis: Rollenspiele

Mit der Durchführung von Rollenspielen im Unterricht kann die derzeitige oder zukünftige Lebenswirklichkeit der Schülerinnen und Schüler mit spielerischem Agieren verbunden werden. Im Rollenspiel werden reale Situationen nachempfunden oder vorausschauend thematisiert.

Rollenspiele dienen der Wiederholung, Überprüfung und Festigung des Gelernten. Sie können dazu beitragen, eigene Verhaltensweisen bewusst zu erleben, neue Verhaltensweisen einzuüben und die Beobachtungs- und Reflexionsfähigkeit zu schulen.

Allgemeine Grundregeln des Rollenspiels:

- Die Lehrkraft übernimmt keine aktive Rolle im Rollenspiel. Sie sorgt für die Einhaltung der Verhaltensregeln, beobachtet und greift ansonsten nicht in das Rollenspiel ein.
- Jedes Rollenspiel hat einen klaren Anfang und ein klares Ende. Die Lehrkraft gibt hierzu jeweils ein Signal.
- Es gibt keinen Zwang zur Rollenübernahme.
- Die Spielerinnen und Spieler erhalten eindeutige Informationen über ihre Rolle (mittels Rollenspielkarten oder mündlich).
- Fällt eine Spielerin oder ein Spieler durch z. B. Lachen aus ihrer bzw. seiner Rolle, kann das Spiel abgebrochen und erneut begonnen werden.

Verhaltensregeln während des Rollenspiels:

- Das Plenum erhält einen Beobachtungsauftrag. Dieser kann z. B. in Form eines Beobachtungsbogens erteilt werden.
- Während des Rollenspiels herrscht äußerste Ruhe und Aufmerksamkeit im Klassenzimmer.
- In der Reflexionsphase darf sachliche Kritik geäußert werden, persönliche Angriffe und Auslachen werden nicht toleriert.
- Die Schülerinnen und Schüler spielen ihre Rollen ernsthaft. Sie übernehmen eine Rolle; diese Rolle spiegelt nicht ihre Person wieder.
- Die Spielerinnen und Spieler stehen unter besonderem Schutz der Lehrkraft.

Die Durchführung von Rollenspielen erfolgt i. d. R. in drei Phasen:

1. Vorbereitungsphase:

Die einzuhaltenden Verhaltensregeln während des Rollenspiels werden besprochen. Die Spielsituation wird geklärt, die Rollen werden verteilt; die Beobachterinnen und Beobachter erhalten einen konkreten Beobachtungsauftrag. Die Rollenspielerinnen und Rollenspieler lesen bzw. denken sich in ihre Rollen ein.

2. Spielphase:

Die Spielerinnen und Spieler nehmen ihre Rollen ein und reagieren situationsabhängig unter Anwendung der erworbenen Fachkompetenz. Das Plenum erfüllt den Beobachtungsauftrag.

Das Rollenspiel kann ggf. in anderer Besetzung – und/oder unter veränderter Situation – wiederholt werden.

3. Reflexionsphase:

Zunächst berichten die Spielerinnen und Spieler von ihrem Empfinden während des Spiels. Die Beobachterinnen und Beobachter berichten über ihre Beobachtungen. Gemeinsam werden die im Spiel getroffenen Entscheidungen und Handlungsweisen reflektiert und infrage gestellt sowie die gespielten Rollen bewertet.

Hinweise für die Rollenspielkarten:

- Spielanweisungen verständlich und einfach gestalten, so dass sich die Rollenspielerin bzw. der Rollenspieler die Anweisungen leicht merken kann.
- Rollenanweisungen in „Sie-Form“ verfassen, um die Identifikation mit der Rolle zu erleichtern.
- Rollenanweisungen so schreiben, dass Spielraum für Eigeninitiative bleibt. Zugleich so viele Vorgaben wie notwendig machen, damit das Rollenspiel im Sinne des Lernziels möglich wird.
- In manchen Fällen sind negative Anweisungen notwendig, z. B. „Sie sagen zunächst nicht ...“

Mögliche Schwierigkeiten bei der Durchführung von Rollenspielen:

- Schülerinnen und Schüler stellen den Sinn und den Zweck von Rollenspielen im Unterricht in Frage. In diesem Fall hilft es, wenn
 - die durch den Ausbildungsberuf geforderten hohen Anforderungen an die Dimensionen beruflicher Handlungskompetenz beleuchtet werden. Durch Rollenspiele und deren Reflexion können diese Kompetenzen in besonderem Maße gefördert werden.
 - Der Realitätsbezug in den Vordergrund gestellt wird.
- Schülerinnen und Schüler sind gehemmt oder weigern sich aus Sorge sich bloßzustellen zu spielen. In diesem Fall muss den Schülerinnen und Schülern die Angst genommen werden. Sie brauchen Zeit, um sich an diese Methode zu gewöhnen, weshalb nicht unter Zeitdruck gearbeitet werden sollte. Werden Rollenspiele regelmäßig eingesetzt, gewöhnen sich die Schülerinnen und Schüler an die Methode und erkennen im Laufe der Zeit ihren Mehrwert.

Quelle: Ausgangsmaterialien des Landesbildungsservers Baden-Württemberg (www.schule-bw.de bzw. www.wirtschaftskompetenz-bw.de) am Institut für Bildungsanalysen Baden-Württemberg (IBBW) (<https://ibbw.kultus-bw.de>), veröffentlicht unter der Lizenz CC BY 4.0 International (Zugriff am 16.03.2021)

Ergänzendes Material**Auftrag 1:**

ROLLENSPIELKARTE	
Beratungsanlass: Angebot Wohngebäudeversicherung	Kundenberater/-beraterin:
Führen Sie das Telefonat mit Herrn Küster.	

ROLLENSPIELKARTE	
Beratungsanlass: Angebot Wohngebäudeversicherung	Kunde: Herr Küster
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sie haben ein Einfamilienhaus am Neckarufer in Walheim erworben und um Erstellung eines Angebotes für eine Wohngebäudeversicherung gebeten. Das Angebot haben Sie inzwischen erhalten. Sie haben darum gebeten, dass Ihre Beraterin bzw. Ihr Berater Sie zurückruft. 2. Sie haben folgende Fragen/Einwände: <ul style="list-style-type: none"> • Den Einschluss von Elementargefahren finden Sie unnötig. • Der Preis in Höhe von 632,00 EUR im Jahr erscheint Ihnen sehr hoch. • Sie werfen der Beraterin bzw. dem Berater vor, dass diese bzw. dieser wenig Ahnung von den Versicherungsbedingungen der Wohngebäudeversicherung hat, da diese bzw. dieser noch in der Ausbildung ist. 	

Auftrag 2:

ROLLENSPIELKARTE	
Beratungsanlass: Angebot einer Hausratversicherung	Kundenberater/-beraterin:
Führen Sie das Online-Beratungsgespräch mit Frau Wistermann.	

ROLLENSPIELKARTE	
Beratungsanlass: Angebot einer Hausratversicherung	Kundin: Frau Wistermann
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sie haben sich letzte Woche in der Agentur zum Thema Hausratversicherung beraten lassen und ein Angebot erhalten. Heute führen Sie ein Online-Beratungsgespräch mit Ihrer Beraterin bzw. Ihrem Berater. 2. Sie haben folgende Fragen/Einwände: <ul style="list-style-type: none"> • Sie beschweren sich, dass Sie nicht zurückgerufen wurden, obwohl Ihre Beraterin bzw. Ihr Berater eine Rückmeldung versprochen hatte. • Sie sind sich sicher, dass der angebotene Tarif in keiner Weise Ihren Wünschen entspricht und äußern dies lautstark. • Sie möchten das Angebot auf keinen Fall sofort annehmen, sondern sich ein paar Tage überlegen, ob Sie überhaupt noch eine Hausratversicherung bei der PROXIMUS Versicherung AG abschließen möchten. • Sie überlegen, ob Sie Ihre weiteren Versicherungen bei der PROXIMUS Versicherung AG kündigen. 	

Auftrag 3:

ROLLENSPIELKARTE	
Beratungsanlass: Schadenmanagement Hausratschaden	Kundenberater/-beraterin:
Führen Sie das Beratungsgespräch mit Frau Wahl.	

ROLLENSPIELKARTE**Beratungsanlass:** Schadenmanagement Hausratschaden**Kundin:** Frau Wahl

1. Bei Ihnen wurde von einiger Zeit eingebrochen. Dabei wurden mehrere Gegenstände entwendet und das Glas der Terrassentür eingeschlagen.
2. Sie haben folgende Anliegen/Einwände:
 - Sie beschweren sich heftig, dass Sie schon seit vielen Jahren Kundin sind und die Bearbeitung der Schadenmeldung so lange dauert.
 - Sie beklagen sich lautstark, dass die PROXIMUS Versicherung AG anscheinend nur Bargeld bis zu einem Wert von 1.500 EUR ersetzen möchte. Sie hatten aber aufgrund eines Autoverkaufs tatsächlich 8.000 EUR in bar zu Hause. Diese wurden komplett entwendet.
 - Sie beschweren sich, dass der Glaser beim Einbau des neuen Fensters die Tapeete beschädigt hat.
 - Sie drohen mit dem Abzug aller Versicherungen, falls nicht der gesamte Schaden beglichen wird.

Zu Auftrag 1:**Telefonleitfaden für Kundentelefonate**

- Begrüßung der Kundin/des Kunden mit Namen („Guten Tag Frau/Herr ...“)
- eigenen Namen und Namen des anrufenden Unternehmens am Anfang mitteilen (Wer bin ich?)
- Was ist der Anlass meines Anrufes?
- Welches Anliegen habe ich?
- Welche Einwände könnten entgegengebracht werden? Antworten dafür überlegen!
- Folgetermin vereinbaren, sofern möglich
- Verabschiedung mit Namensnennung

Allgemeines:

- langsam und deutlich sprechen
- die Kundin/den Kunden mehrfach mit Namen ansprechen
- der Kundin/dem Kunden zuhören und sie/ihn ausreden lassen
- beim Sprechen lächeln
- aufrecht hinsetzen und Schultern lockern

Beobachtungsbogen zur Beurteilung schwieriger Gesprächssituationen								
Kriterien		positive Bewertung	Note					negative Bewertung
			sehr gut	1	2	3	4	
Techniken der Gesprächsführung	Aktives Zuhören	Gesprächspartner/in ausreden lassen, Verständnisfragen stellen, in eigenen Worten zusammenfassen						Gesprächspartner/in nicht ausreden lassen, keine Verständnisfragen stellen, kein Zusammenfassen
	Ich-Botschaften	werden gesendet						werden nicht gesendet
	Fragetechnik	offene und geschlossene Fragen: <ul style="list-style-type: none"> • Fragen zur Informationsgewinnung • sensible Fragen • präzisierende Fragen • Einordnungsfragen • hypothetische Fragen <ul style="list-style-type: none"> • Kontrollfragen • Alternativfragen 						keine offenen und geschlossenen Fragen: <ul style="list-style-type: none"> • keine Fragen zur Informationsgewinnung • keine sensiblen Fragen • keine präzisierenden Fragen • keine Einordnungsfragen • keine hypothetischen Fragen • keine Kontrollfragen • keine Alternativfragen
	Einwandbehandlung	unterschiedliche Methoden zum Umgang mit Einwänden werden berücksichtigt						unterschiedliche Methoden zum Umgang mit Einwänden werden nicht berücksichtigt
Rhetorik	Sprache	verständlich in Satzbau und Wortwahl, sicher im Ausdruck						unverständlich, umständlich, unsicher, unangemessen
	Sprechweise, Stimme	deutlich, angemessen in Lautstärke und Betonung, variiert						undeutlich, zu leise oder zu laut, monoton
	Sprechtempo	ausgeglichen, dynamisch, gute Pausentechnik						zu schnell, keine Pausen, stockend, Blackouts
Nonverbale Kommunikation	Blickkontakt	Gesprächspartner/in fühlt sich angesprochen						kein Blickkontakt mit dem/der Gesprächspartner/in
	Gestik/Haltung	unterstreicht die Aussage, offen und freundlich, Selbstsicherheit						blockiert, verschlossen, abgewandt, steif, übertrieben Unsicherheit
	Mimik	freundlich, entspannt						verkrampft
Weitere Anmerkungen								

