

Zielanalyse						Stand: 2021
Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf					Zeitrictwert
WBK	Bankkaufmann und Bankkauffrau					80
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung					Jahr
02	Konten für Privatkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln					1
	Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Privatkunden über Konten und Zahlungsinstrumente zu beraten, Konten zu eröffnen und Zahlungen abzuwickeln.					
Schule, Ort		Lehrkräfteteam				
Bildungsplan			didaktisch-methodische Analyse			
kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über den Ablauf eines strukturierten Beratungsgespräches, bereiten dieses planvoll vor und nutzen dazu die vorliegenden Kundendaten.		LS01 Beratungsgespräche vorbereiten	Gesprächsleitfaden Mitarbeiterhandbuch	Informationen strukturieren zielgerichtet arbeiten systematisch vorgehen begründet vorgehen		02
In Beratungsgesprächen kommunizieren sie - auch in einer Fremdsprache - angemessen mit Kunden und passen sich dabei den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen und Gesprächsregeln der jeweiligen analogen und digitalen Vertriebskanäle an. Sie versetzen sich in die Lage der Kunden und ermitteln durch gezielte Fragestellungen deren Bedürfnisse und Präferenzen. Sie analysieren die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse der Kunden und wählen für sie Kontoarten und -modelle aus.		LS02 Beratungsgespräche durchführen	Gesprächsvorbereitung Fragebogen Beratungsgespräche	sich flexibel auf Situationen einstellen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen Notizen anfertigen sachlich argumentieren begründet vorgehen methodengeleitet vorgehen fair kritisieren Entscheidungen treffen	Rollenspiel Fremdsprache Vgl. Deutsch	04
Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden über die empfohlenen Konten (<i>Einzel- und Gemeinschaftskonto, Konto für Minderjährige, Basiskonto, Pfändungsschutzkonto, Treuhandkonto</i>), deren Verfügungsmöglichkeiten (<i>gesetzliche und rechtsgeschäftliche</i>		LS03 Privatkunden über Einzel- und Gemeinschaftskonten beraten	Beratermappe Kundenanalyse Beratungsgespräche Produktempfehlung	Informationen strukturieren zielgerichtet arbeiten systematisch vorgehen sachlich argumentieren begründet vorgehen fair kritisieren	Rollenspiel	04

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
<p><i>Vertretung</i>), Kosten, Nutzungsmöglichkeiten und die Einlagensicherung. Sie beziehen Zusatzangebote und Serviceleistungen der Kreditinstitute in die Kundenkommunikation für einen erfolgreichen Vertragsabschluss und Anschlussgeschäfte ein. Sie stellen den Nutzen der Produkte für die Kunden dar und gehen konstruktiv mit Kundeneinwänden um. [...]</p> <p>[...] Sie prüfen, ob die empfohlenen Konten aufgrund der tatsächlichen Nutzung für die Kunden geeignet sind. [...]</p>		LS04 Konten für Minderjährige erläutern	Präsentation	Informationen strukturieren zielgerichtet arbeiten mit Medien sachgerecht umgehen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen systematisch vorgehen sachlich argumentieren begründet vorgehen		04
		LS05 Basiskonto und Pfändungsschutzkonto erklären	Mitarbeiterhandbuch	Informationen strukturieren zielgerichtet arbeiten Probleme erkennen und zur Lösung beitragen systematisch vorgehen sachlich argumentieren begründet vorgehen		02
		LS06 Treuhandkonten erklären	Mitarbeiterhandbuch	Informationen strukturieren zielgerichtet arbeiten Probleme erkennen und zur Lösung beitragen systematisch vorgehen sachlich argumentieren begründet vorgehen		02
<p>[...] Die Schülerinnen und Schüler informieren Kunden über Rechte und Pflichten aus dem Kontovertrag und dem Zahlungsdienstevertrag (<i>Authentifizierungsinstrumente, Sorgfaltspflichten beim Onlinebanking, Ausführungsfristen, Haftung</i>). Sie beurteilen die Rechts- und Geschäftsfähigkeit von Kunden und schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Vorgaben (<i>Allgemeine Geschäftsbedingungen, Geldwäschegesetz, Abgabenordnung, SCHUFA</i>) Kontoverträge ab. Zur Identitätsfeststellung nutzen sie auch digitale Verfahren. Bei einem Kontowechsel übernehmen sie die</p>		LS07 Über Rechte und Pflichten aus dem Konto- und Zahlungsdienstevertrag informieren	Mitarbeiterhandbuch Beratungsgespräche	Informationen strukturieren zielgerichtet arbeiten Regeln und Verfahren anwenden Vorschriften beachten systematisch vorgehen sachlich argumentieren begründet vorgehen fair kritisieren	Rollenspiele Vgl. LF03 LS05 Vgl. LF05 LS06	04
		LS08 Privatkunden über Onlinebanking informieren	Präsentation	Informationen strukturieren zielgerichtet arbeiten Regeln und Verfahren anwenden systematisch vorgehen		02

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Korrespondenz mit dem abgebenden Kreditinstitut (<i>Kontowechselhilfe</i>).				sachlich argumentieren begründet vorgehen		
		LS09 Kontoverträge abschließen	Mitarbeiterhandbuch Kontovertrag Ablaufbeschreibung	Gesetzestexte anwenden Vorschriften beachten systematisch vorgehen begründet vorgehen Prozessschritte bestimmen		06
		LS10 Kontowechselhilfe anbieten	Checkliste Formular	systematisch vorgehen Regeln und Verfahren anwenden zuverlässig handeln begründet vorgehen		02
Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden über Zahlungsinstrumente (<i>Überweisung, Lastschrift, Kartenzahlungen, Mobile Payment, Internetbezahlverfahren, Sorten</i>). Sie führen die im Zahlungsverkehr anfallenden Tätigkeiten aus und erläutern Kunden den Rechnungsabschluss von Konten.		LS11 Privatkunden zu Überweisungs- und Lastschriftverfahren beraten	Beratermappe Gesprächsvorbereitung Beratungsgespräch	Informationen strukturieren systematisch vorgehen sachlich argumentieren begründet vorgehen fair kritisieren	Rollenspiel Vgl. LF03 LS06	04
		LS12 Kartenzahlungen, Mobile Payment und Internetbezahlverfahren beschreiben	Präsentation	Informationen strukturieren zielgerichtet arbeiten Regeln und Verfahren anwenden systematisch vorgehen sachlich argumentieren begründet vorgehen	Vgl. LF03 LS06	08
		LS13 Reisezahlungsmittel vergleichend gegenüberstellen	Übersicht Handlungsempfehlung	Informationen strukturieren Zusammenhänge herstellen begründet vorgehen sachlich argumentieren		02
		LS14 Rechnungsabschluss von Konten erläutern	Analyse	Informationen strukturieren zielgerichtet arbeiten systematisch vorgehen sachlich argumentieren begründet vorgehen		02

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
<p>Die Schülerinnen und Schüler identifizieren im Rahmen der Kontoführung Anlässe zur Kundenkommunikation und planen Maßnahmen zur Neukundengewinnung sowie Kundenbindung. Sie beachten den Datenschutz (<i>Bankgeheimnis, Bankauskünfte</i>) und die Pflichten zur Geldwäscheprävention.</p>		<p>LS15 Anlässe zur Kundenkommunikation identifizieren und Maßnahmen zur Neukundengewinnung und Kundenbindung planen</p>	<p>Konzept</p>	<p>System- und Prozesszusammenhänge erkennen Informationsquellen auffinden Informationen strukturieren zielgerichtet arbeiten systematisch vorgehen selbstständig planen</p>	<p>Projekt möglich</p>	<p>08</p>
		<p>LS16 Bankgeheimnis einhalten und Bankauskünfte erteilen</p>	<p>Bankauskunft Checkliste</p>	<p>Gesetzestexte anwenden Regeln und Verfahren anwenden systematisch vorgehen zuverlässig handeln begründet vorgehen</p>		<p>02</p>
		<p>LS17 Regelungen zur Geldwäscheprävention beachten</p>	<p>Mitarbeiterhandbuch</p>	<p>Gesetzestexte anwenden System- und Prozesszusammenhänge erkennen System zuverlässig handeln begründet vorgehen</p>		<p>02</p>
<p>Beim Tod von Kunden kommunizieren die Schülerinnen und Schüler in angemessener Weise mit den Hinterbliebenen. Sie beachten die für Nachlasskonten geltenden Vorschriften (<i>Legitimation der Erben, Verfügungen, Freistellungsauftrag, Meldung an das Finanzamt</i>).</p>		<p>LS18 Kontoführung beim Todesfall erläutern</p>	<p>Mitarbeiterhandbuch Meldung an das Finanzamt Gesprächsvorbereitung Beratungsgespräch</p>	<p>System- und Prozesszusammenhänge erkennen Informationen strukturieren Regeln und Verfahren anwenden Systematisch vorgehen sachlich argumentieren begründet vorgehen fair kritisieren</p>	<p>Rollenspiel</p>	<p>04</p>
<p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch in Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Bei Meinungsverschiedenheiten mit Kunden wenden sie Strategien zur Lösung von Konflikten an. [...]</p>	<p>[Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld] Integrativ umsetzen</p>					