



Ergebnisse des länderübergreifenden Workshops

Beruf

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

**Kauffrau oder Kaufmann für
Versicherungen und Finanzanlagen****Inhaltsverzeichnis**

1. Einordnung der Ergebnisse des länderübergreifenden Workshops	3
2. Exemplarische Anwendungsmaterialien zur curricularen Analyse und zu Lernsituationen	6
2.1 Lernfeld 2: Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen	6
2.1.1 Curriculare Analyse	6
2.1.2 Lernsituation	9
2.2 Lernfeld 3: Kunden über verschiedene Kommunikations- und Betriebskanäle gewinnen	12
2.2.1 Curriculare Analyse	12
2.2.2 Lernsituation	16
2.3 Lernfeld 4: Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten	19
2.3.1 Curriculare Analyse	19
2.3.2 Lernsituation	22
2.4 Lernfeld 5: Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten	25
2.4.1 Curriculare Analyse	25
2.4.2 Lernsituationen	28
2.5 Lernfeld 6: Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten	32
2.5.1 Curriculare Analyse	32
2.5.2 Lernsituation	38
2.6 Lernfeld 12: Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaft im Lebenszyklus binden	41
2.6.1 Curriculare Analyse	41
2.6.2 Lernsituation	45

1. Einordnung der Ergebnisse des länderübergreifenden Workshops

Handreichungen und Umsetzungshilfen haben sich in der schulischen Praxis als wichtige Unterstützungsbausteine bewährt. Im Anschluss an Neuordnungsverfahren von Rahmenlehrplänen werden in länderübergreifenden Workshops durch berufene Lehrkräfte Unterstützungsmaterialien erarbeitet.

Grundlage für die Erarbeitung der Unterstützungsmaterialien sind die [Eckwerte der Kultusministerkonferenz \(KMK, 2021\)](#). Ziel der Durchführung von länderübergreifenden Workshops ist es, die Perspektiven der Lehrkräfte frühzeitig in die Entwicklung dieser Materialien einzubinden, um dadurch eine zielführende und praxisnahe Anleitung für die konkrete Umsetzung der neugeordneten Rahmenlehrpläne zu erstellen.

Im Blickpunkt jeder curricularen Arbeit steht die Förderung der beruflichen Handlungskompetenz von Schülerinnen und Schülern (vergleiche [Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe, 2021](#)). Berufliche Handlungskompetenzen sind in den KMK-Rahmenlehrplänen in Form übergeordneter **beruflicher Handlungen** formuliert, die nach Abschluss des Lernprozesses durch Schülerinnen und Schüler erfolgreich umgesetzt werden können. Die Lernfelder (LF) sind in der Systematik der **vollständigen Handlung** gegliedert. Die praktische Umsetzung des Lernfeldkonzepts in Form von handlungsorientierten Lernarrangements ist damit die primäre curriculare Aufgabe in der Berufsschule.

Die **curriculare Analyse** stellt die im Rahmenlehrplan aufgezeigten Kompetenzen dar, die für die Bewältigung spezifischer beruflicher Aufgaben- und Problemstellungen benötigt werden und ordnet die Kompetenzen in ihren unterschiedlichen Dimensionen den beruflichen Handlungen zu. Besondere Berücksichtigung sollen hierbei Aspekte der Strategie [„Bildung in der digitalen Welt“ \(KMK, 2017\)](#) sowie Nachhaltigkeit, Berufssprache und Förderung der Lernortkooperation finden.

**Kauffrau oder Kaufmann für
Versicherungen und Finanzanlagen**

Die **Lernsituationen** verdeutlichen beispielhaft und praxisnah die beruflichen Aufgaben- beziehungsweise Problemstellungen und Handlungsabläufe, die den jeweiligen Lernfeldern zugrunde liegen.

Die Lernsituationen berücksichtigen dabei die folgenden Kriterien:

- a) curricularer Bezug
- b) Handlungssituation und -ergebnis
- c) berufliche Handlungskompetenz
- d) Konkretisierung der Inhalte
- e) methodisch-didaktische Anregungen

Die einzelnen Lernfelder des Rahmenlehrplanes stellen somit den Ausgangs- und Orientierungspunkt für die Ausarbeitung von Lernsituationen dar. Die entwickelten Lernsituationen decken die Anbahnung der Kompetenzen durch realitätsnahe Aufgaben- und Problemstellungen möglichst vollständig und aufeinander abgestimmt ab. In diesen wird den Schülerinnen und Schülern eine berufliche Handlungssituation geschildert (zum Beispiel in Form einer schriftlichen Kundenanfrage, einer E-Mail oder eines fiktiven Dialogs beziehungsweise Rollenspieles). Die Bearbeitung jeder Lernsituation umfasst meist mehrere Unterrichtsstunden. Das Ergebnis besteht in einem abschließenden Handlungsprodukt. Der konkrete berufliche Unterricht kann hierbei aus diversen Wissensvermittlungs-, Erarbeitungs-, Wiederholungs- und Reflexions- beziehungsweise Kontrollaufgaben bestehen.

Kennzeichnend für jede Lernsituation ist die Anwendung des Modells der „vollständigen Handlung“. Die Schülerinnen und Schüler ...

- ... erhalten eine Lern- beziehungsweise Arbeitsaufgabe, nehmen die Problemstellung wahr und ordnen diese vor dem Hintergrund ihrer Erfahrungen ein (in diesem Sinne **Analysephase**).
- ... legen ihren Informationsbedarf fest, um die Aufgabe lösen zu können (**Informationsphase**).
- ... erarbeiten für die Durchführung der Lern- beziehungsweise Arbeitsaufgabe einen Ablaufplan beziehungsweise alternative Vorgehensweisen (**Planungsphase**).
- ... entscheiden sich für einen Lösungsweg (**Entscheidungsphase**).
- ... führen die geplanten Handlungsschritte selbstständig aus (**Ausführungsphase**).

**Kauffrau oder Kaufmann für
Versicherungen und Finanzanlagen**

- ... überprüfen kritisch die Arbeitsergebnisse, gegebenenfalls durch Soll-Ist-Vergleiche (**Kontrollphase**).
- ...reflektieren den Lösungsweg und das Ergebnis des Lern- beziehungsweise Arbeitsauftrags (in diesem Sinn **Bewertungsphase**).

Um berufsnahe Handlungen nach diesem Modell wirksam auszuführen, benötigen die Schülerinnen und Schüler handlungsrelevantes Wissen, das in drei Wissensarten klassifiziert werden kann:

- Sachwissen - Die Kenntnis des „Was?“
- Prozesswissen - Die Kenntnis des „Wie?“
- Reflexionswissen - Die Kenntnis des „Warum?“

Für die Erstellung eines Handlungsprodukts benötigen die Schülerinnen und Schüler insbesondere Sach- und Prozesswissen. Darüber hinaus stellt die Reflexionsebene das anwendungs- und umsetzungsunabhängige Wissen dar, wodurch Begründungen für das Erlernen von Inhalten, Methoden und Zusammenhängen erfahren und gegebenenfalls Bezüge zu Inhalten allgemeinbildender Fächer und persönlicher Erfahrung hergestellt werden können. Das Reflexionswissen ist unabdingbar dafür, dass das Erlernte durch Schülerinnen und Schüler in anderen Handlungszusammenhängen angewendet werden kann, um so den Transfer zu ähnlichen Herausforderungen zu gewährleisten.

Die konkrete Ausdifferenzierung des Sach-, Prozess- und Reflexionswissens, das bei den Lernenden aufgebaut werden soll, hängt von den beruflichen Handlungen sowie deren intendierten Ergebnissen ab und ist damit Hauptgegenstand der curricularen Analyse.

Die vorliegenden Ergebnisse des länderübergreifenden Workshops **zur Kauffrau oder zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen** wurden am 5. und 6. Mai 2022 mit Unterstützung digitaler Tools durch berufene Lehrkräfte erarbeitet und wissenschaftlich begleitet. Die curricularen Analysen und exemplarischen Lernsituationen wurden für ausgewählte Lernfelder erarbeitet und in den nachfolgenden Kapiteln dargestellt. **Zusammen mit dem Rahmenlehrplan bilden die curricularen Analysen sowie die Lernsituationen das Gerüst und eine Orientierung zur Erstellung des schulinternen Curriculums für den vorliegenden Ausbildungsberuf.**

2. Exemplarische Anwendungsmaterialien zur curricularen Analyse und zu Lernsituationen

2.1 Lernfeld 2: Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen

(kooperativ erarbeitet von den Bundesländern Hessen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz im Rahmen des länderübergreifenden Workshops)

2.1.1 Curriculare Analyse

Lernfeld Nummer (Nr.): 2 (gegliedert nach den Phasen der vollständigen Handlung) Ausbildungsjahr: 1 Zeitrichtwert: 40 Stunden	Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorzubereiten.
---	---

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
Analysieren	Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Rechts- und Geschäftsfähigkeit von Kundinnen und Kunden und machen sich mit den Grundlagen des Versicherungsrechts und den allgemeinen Rechtsgrundlagen vertraut.	<p>Die Schülerinnen und Schüler untersuchen die Rechts- und Geschäftsfähigkeit von potenziellen Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmern.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler unterscheiden verschiedene Arten von Rechtsgeschäften und erkennen die Besonderheiten von Versicherungsverträgen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler gehen mit Gesetzestexten und Bedingungswerken um.</p>	<p>Systematische Vorgehensweise beim Anwenden rechtlicher Vorgaben</p> <p>Berücksichtigung juristischer Fachsprache</p>
Informieren	Die Schülerinnen und Schüler informieren sich aus den Gesetzestexten über die Grundlagen des Versicherungsrechts sowie	Die Schülerinnen und Schüler erörtern die speziellen Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit dem Abschluss von Versicherungsverträgen:	

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
	<p>über Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren die Kundinnen und Kunden über deren Rechte und Pflichten im Rahmen einer Versicherung sowie über die Folgen bei Vertragsverletzung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informationspflichten • Beratungs- und Dokumentationspflichten • Versicherungsbeginne • Widerruf • Widerspruch • vorvertragliche Anzeigepflicht • Rücktritt • Prämienverzug • Kündigung <p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen Prüfschemata zu den möglichen Rechtsfolgen und Vertragsverletzungen.</p>	
Planen	<p>Die Schülerinnen und Schüler bereiten Kundenberatungsgespräche vor, mit deren Hilfe sie die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse der Kundinnen und Kunden sowie deren Bedarfe und Wünsche ermitteln, diese über die Dokumentations-, Beratungs- und Informationspflichten aufklären und auf Möglichkeiten der Konfliktlösung und Schlichtung (Ombudperson, Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) verweisen. Dabei berücksichtigen sie die Belange des Datenschutzes.</p>	<p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen einen Gesprächsleitfaden und Visitenkarten, in denen alle rechtlichen und betrieblichen Anforderungen berücksichtigt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Versicherungsvertragsgesetz (VVG) • VVG Informationspflichtenverordnung (InfoV) • Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV) • Verfahrensordnung des Versicherungsombudmanns (VomVO) • Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) • Gewerbeordnung • Wettbewerbsrichtlinien 	
Durchführen	<p>Die Schülerinnen und Schüler wenden die rechtlichen Rahmenbedingungen des Versicherungsvertrags an.</p>	<p>Die Schülerinnen und Schüler wenden ihren Gesprächsleitfaden an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wenden die Prüfschemata zu den möglichen Rechtsfolgen und Vertragsverletzungen an.</p>	

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
Kontrollieren	Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren ihre Planung hinsichtlich der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben.	Die Schülerinnen und Schüler testen den Gesprächsleitfaden in den Kundenberatungsgesprächen (in Lernfeld 3) und passen ihn gegebenenfalls an. Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren ihre entwickelten Prüfschemata.	
Bewerten/ Reflektieren	Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihre Vorgehensweise bei der Vorbereitung und diskutieren Verbesserungsmöglichkeiten.	Die Schülerinnen und Schüler passen den Gesprächsleitfaden gegebenenfalls an. Die Schülerinnen und Schüler passen ihre entwickelten Prüfschemata gegebenenfalls an.	

2.1.2 Lernsituation

Strukturierung des Lernfeldes 2 in Lernsituationen

Nr.	Bezeichnung der Lernsituationen	Zeitrictwert (40 Stunden)
2.1	Analyse der Rechts- und Geschäftsfähigkeit von Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmern	6
2.2	Rechtsgrundlagen beim Abschluss von Versicherungsverträgen	14
2.3	Rechtliche Vorbereitung von Kundenberatungsgesprächen	8
2.4	Rechte und Pflichten der Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer und Auswirkungen von Pflichtverletzungen	12

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Lernsituation 2.3 Rechtliche Vorbereitung von Kundenberatungsgesprächen

<p>Curricularer Bezug:</p> <p>Ausbildungsjahr: 1 Lernfeld 2: Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten (40 Stunden) Lernsituation 2.3: Rechtliche Vorbereitung von Kundenberatungsgesprächen (8 Stunden) Bezug zu Lernfeld: 3 und 4 sowie Datenverarbeitungen Bezug zu Lernsituation: 2.2</p>	
<p>Handlungssituation:</p> <p>Ihr Ausbilder leitet Ihnen eine E-Mail einer potenziellen Versicherungskundin weiter. Dabei handelt es sich um die 21-jährige Sarah Sorglos, die eine Ausbildung zur Industriekauffrau beginnt und erstmalig von zu Hause auszieht. Sie möchte sich angesichts der neuen Lebens- und Wohnsituation über ihren Versicherungsbedarf beraten lassen. Ihr Ausbilder möchte, dass Sie dieses Gespräch eigenständig vorbereiten und führen. Hierzu sollen Sie eine digitale Beratermappe erstellen, welche einen Gesprächsleitfaden sowie alle notwendigen Dokumente enthält.</p>	<p>Handlungsergebnis:</p> <p>Digitale Beratermappe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Übersicht aller relevanten rechtlichen Grundlagen • Gesprächsleitfaden • Visitenkarte
<p>Berufliche Handlungskompetenz als vollständige Handlung:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren die Situation. • informieren sich, welche rechtlichen Grundlagen benötigt werden im Rahmen des vorgesehenen Kundenberatungsgesprächs. • planen die eigene Vorgehensweise und Arbeitsschritte. • analysieren die notwendigen Rechtsgrundlagen. • erstellen auf dieser Basis eine digitale Beratermappe. 	<p>Konkretisierung der Inhalte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Voraussetzungen: Versicherungsvertragsgesetz (VVG), VVG Informationspflichtenverordnung (InfoV), Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV), Gewerbeordnung, Wettbewerbsrichtlinien • Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten des Versicherungsvermittlers: <ul style="list-style-type: none"> ○ Beratungsdokumentation ○ Produktinformationsblatt ○ Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

<ul style="list-style-type: none"> • präsentieren ihr Ergebnis in einer angemessenen Form. • bewerten und reflektieren ihre Vorgehensweise. • diskutieren Veränderungsbedarf. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Widerrufsbelehrungen ○ Datenschutzerklärung/Code of Conduct • Rechtsfolgen bei Pflichtverletzungen • Ombudsperson und Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) • Große und kleine Visitenkarten erstellen
<p>Didaktisch-methodische Anregungen:</p> <p>Lern- und Arbeitstechniken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systematische Anwendung von Gesetzestexten • Internetrecherche zur Ombudsperson und zu BaFin • Einsatz von Kollaborationstools • Kreative Gestaltung der Beratungsmappe • Hybride Präsentation der Ergebnisse <p>Sozialform: Einzel- und Gruppenarbeit</p> <p>Unterrichtsmaterialien/Fundstelle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesetzessammlung (gegebenenfalls digital) • Proximus 5 • Beispiele für Beratungsdokumentationen (zum Beispiel aus Ausbildungsbetrieben) • Beispiele für Einverständniserklärungen zur Kontaktaufnahme (zum Beispiel Internet, Ausbildungsbetriebe et cetera) • www.versicherungsombudsmann.de • www.bafin.de • Lehrbuch <p>Organisatorische Hinweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterrichtsraum mit LAN/WLAN und Beamer • Software/Apps nach Bedarf • Gegebenenfalls Mobilgeräte • Lernfeld- beziehungsweise fächerübergreifend kooperieren (insbesondere digitale Kompetenzen) 	

2.2 Lernfeld 3: Kunden über verschiedene Kommunikations- und Betriebskanäle gewinnen

(kooperativ erarbeitet von den Bundesländern Hessen, Bayern, Saarland, Niedersachsen im Rahmen des länderübergreifenden Workshops)

2.2.1 Curriculare Analyse

Lernfeld Nr.: 3 (gegliedert nach den Phasen der vollständigen Handlung) Ausbildungsjahr: 1 Zeitrichtwert: 40 Stunden	Kunden über verschiedene Kommunikations- und Betriebskanäle gewinnen 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.
--	--

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen <small>(Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))</small>	Anmerkungen <small>(Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)</small>
Analysieren	Die Schülerinnen und Schüler werten kundenspezifische Vorgaben aus.	Die Schülerinnen und Schüler identifizieren Kommunikationsanlässe bei Neu- und Bestandskunden anhand der Customer Journey (zum Beispiel Produktvorstellung, Messen, Webauftritt, Weiterempfehlungen, kundenindividuelle Anlässe wie Geburt, Umzug, Hochzeit und andere). Die Schülerinnen und Schüler vergleichen Vertriebskanäle der Versicherungsbranche anhand festgelegter Kriterien (zum Beispiel Vergütung, Rechtsquellen (Handelsgesetzbuch, Gewerbeordnung), Rechtsstellung).	Berücksichtigung von Datenbanken und nachhaltigen Versicherungsprodukten Anwendung einer Customer Journey inklusive Touchpoints

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
	<p>Die Schülerinnen und Schüler identifizieren Anlässe zur Kundenkommunikation über verschiedene Vertriebskanäle (Angestellte oder Angestellter im Außendienst, Ausschließlichkeitsvertreterin oder Ausschließlichkeitsvertreter, Mehrfirmenvertreterin oder Mehrfirmenvertreter, Versicherungsmaklerin oder Versicherungsmakler, Versicherungsberaterin oder Versicherungsberater, Annexvermittlerin oder Annexvermittler, Angestellte oder Angestellter in Direktversicherung oder Strukturvertrieb) unter Berücksichtigung der Vertriebsorganisation.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Bedeutung der Gewinnung von Neukundinnen und Neukunden für die Versicherungswirtschaft.</p>		
Informieren	<p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über eine adressatengerechte Kommunikation über verschiedene Medien unter Einhaltung von Datenschutz und Datensicherheit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler machen sich mit Fragetechniken, Kommunikationsregeln und Einwandbehandlungen vertraut.</p>	<p>Die Schülerinnen und Schüler führen eine Zielgruppenanalyse unter Berücksichtigung von Kundenwünschen durch. Sie stellen die Kommunikationsleitlinien des Unternehmens dar und wenden Strategien der professionellen Gesprächsführung an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler unterscheiden analoge und digitale Kommunikationsmedien anhand ökonomischer, sozialer und ökologischer Merkmale und wägen deren Einsatz unter Berücksichtigung vertrieblicher Aspekte ab.</p>	<p>Besondere Berücksichtigung des Datenschutzes</p> <p>Berücksichtigung digitaler Anwendungen (zum Beispiel Social Media, Newsletter, Live-Chat)</p> <p>Die Inhalte können gegebenenfalls im Fach Deutsch unterrichtet werden.</p>

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
	<p>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.</p> <p>Sie informieren sich über die geltenden rechtlichen Regelungen zur Nutzung von Kommunikationskanälen und Durchführung von Kundenberatungsgesprächen.</p>	<p>Die Schülerinnen und Schüler erörtern die rechtlichen Grundlagen zur Nutzung von Kommunikationskanälen und für die Durchführung von Beratungsgesprächen (aus LF 2).</p>	
Planen	<p>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.</p> <p>Sie entwickeln ein Konzept zur Umsetzung des Kundenberatungsgesprächs unter Festlegung eines Gesprächszieles und planen das Kundengespräch unter Beachtung der verschiedenen Phasen eines Kundenberatungsprozesses.</p> <p>Sie entwickeln für das Gespräch einen Evaluationsbogen.</p>	<p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen einen Kommunikationsleitfaden (zum Beispiel Telefonleitfaden, Geschäftsbrief, E-Mail).</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler vergleichen verschiedene Zielgrößen eines Beratungsgesprächs (zum Beispiel ökonomisch, ökologisch, sozial) und legen geeignete Ziele unter Berücksichtigung der Kundenwünsche fest.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler planen das Kundenberatungsgespräch anhand der Gesprächsphasen und entwickeln ein geeignetes Evaluationsinstrument unter Berücksichtigung von Beurteilungskriterien.</p>	Anwendung digitaler Tools (zum Beispiel digitale Verkaufsmappe)

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
Entscheiden	Die Schülerinnen und Schüler wählen entsprechende, aufeinander abgestimmte Kommunikationskanäle aus.	Die Schülerinnen und Schüler pflegen Kundenkontakte in unterschiedlichen Lebensphasen.	Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien
Durchführen	Die Schülerinnen und Schüler führen Kundenberatungsgespräche durch. Sie kommunizieren – auch in einer Fremdsprache – mit den Kundinnen und Kunden. Sie passen sich dabei den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen und Gesprächsregeln der jeweiligen Kanäle an.	Die Schülerinnen und Schüler führen ein Kundenberatungsgespräch durch.	Berufssprache (anwenden und erläutern von Fachbegriffen) Verknüpfung mit dem Fach Englisch und anderen Sprachen
Kontrollieren	Die Schülerinnen und Schüler prüfen den vertrieblichen Erfolg der ausgewählten Kommunikationsaktivitäten und dokumentieren diesen.	Die Schülerinnen und Schüler überprüfen Zielgrößen (aus der Planungsphase).	Beispielsweise Anwendung von Auswertungstools
Bewerten/ Reflektieren	Die Schülerinnen und Schüler reflektieren das Kundengespräch mit Hilfe ihres entwickelten Evaluationsbogens. Sie optimieren das Kommunikationsverhalten und die Kommunikationsform und planen Anpassungs- und Verbesserungsmöglichkeiten.	Die Schülerinnen und Schüler ziehen Schlussfolgerungen und optimieren die Kontaktaufnahme und -pflege.	

2.2.2 Lernsituation

Strukturierung des Lernfeldes 3 in Lernsituationen

Nr.	Bezeichnung der Lernsituationen	Zeitrictwert (40 Stunden)
3.1	Die eigenen Vertriebswege einordnen und von alternativen Vertriebsformen abgrenzen	6
3.2	Kontaktanlässe identifizieren und Kommunikationskanäle adressatengerecht nutzen	16
3.3	Das Kundenberatungsgespräch unter Berücksichtigung der Besonderheiten verschiedener Kommunikationskanäle planen und dessen Evaluation vorbereiten	10
3.4	Das Kundenberatungsgespräch durchführen und evaluieren	8

**Kauffrau oder Kaufmann für
Versicherungen und Finanzanlagen**

Lernsituation 3.1

<p>Curricularer Bezug:</p> <p>Ausbildungsjahr: 1 Lernfeld 3: Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen (40 Stunden) Lernsituation 3.1: Die eigenen Vertriebswege einordnen und von alternativen Vertriebsformen abgrenzen (6 Stunden) Bezug zu Lernfeld: 13 Bezug zu Lernsituation:</p>	
<p>Handlungssituation:</p> <p>Sie sind Auszubildende oder Auszubildender der Proximus Versicherungs AG. Ihre Ausbildungsbetreuerin möchte auf einer betriebsinternen Fortbildung einen Vortrag über die aktuellen vertrieblichen Entwicklungen auf dem Versicherungsmarkt halten. Dazu benötigt sie eine Übersicht über die gängigen Vertriebswege. Sie sollen diese Übersicht erstellen.</p>	<p>Handlungsergebnis:</p> <p>Übersicht der verschiedenen Vertriebswege anhand festgelegter Kriterien (zum Beispiel Digitale Pinnwand, Concept Maps)</p>
<p>Berufliche Handlungskompetenz als vollständige Handlung:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • informieren sich über die möglichen Vertriebswege (zum Beispiel Chancen und Risiken). • planen die eigene Vorgehensweise und legen Arbeitsschritte fest. • erstellen eine Übersicht anhand festgelegter Kriterien. • vergleichen die verschiedenen Übersichten und ordnen ihren eigenen Vertriebsweg begründet ein. • überprüfen und optimieren die eigene Übersicht. • bewerten und reflektieren ihre Vorgehensweise und Übersicht. 	<p>Konkretisierung der Inhalte:</p> <p>Angestellte oder Angestellter im Außendienst, Ausschließlichkeitsvertreterin oder Ausschließlichkeitsvertreter, Mehrfirmenvertreterin oder Mehrfirmenvertreter, Versicherungsmaklerin oder Versicherungsmakler (inklusive Vergleichsportale), Versicherungsberaterin oder Versicherungsberater, Annexvermittlerin oder Annexvermittler, Angestellte oder Angestellter in Direktversicherung oder Strukturvertrieb</p> <p>Kriterien sind zum Beispiel: Vergütung, Haftung, Beziehung zum Versicherer, Produktbreite.</p>
<p>Didaktisch-methodische Anregungen: Nutzung der Rechtsquellen Handelsgesetzbuch (HGB), Gewerbeordnung (GewO) et cetera</p> <p>Lern- und Arbeitstechniken: Concept Mapping, Mind Mapping, Pinnwand</p> <p>Sozialform:</p>	

**Kauffrau oder Kaufmann für
Versicherungen und Finanzanlagen**

Einzel-, Partner- oder Gruppenarbeit

Unterrichtsmaterialien/Fundstelle:

Lehrbuch Versicherungen und Finanzen, HGB, GewO et cetera, Intranet, Internet

Organisatorische Hinweise: Keine

2.3 Lernfeld 4: Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten

(kooperativ erarbeitet von den Bundesländern Baden-Württemberg, Brandenburg, Bremen, Hessen, Sachsen, Schleswig-Holstein im Rahmen des länderübergreifenden Workshops)

2.3.1 Curriculare Analyse

Lernfeld Nr.: 4 (gegliedert nach den Phasen der vollständigen Handlung) Ausbildungsjahr: 1 Zeitrichtwert: 120 Stunden	Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden zum Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungen zu beraten, Verträge im Bedarfsfeld Wohnen anzubahnen, den Kundenbestand zu pflegen sowie Lösungen im Schadenfall aufzuzeigen.
---	---

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen <small>(Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))</small>	Anmerkungen <small>(Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)</small>
Analysieren	Die Schülerinnen und Schüler analysieren fallbezogene Risiken im Wohnumfeld der Kundschaft und ermitteln die Bedarfe. Hierzu holen sie auch über digitale Kanäle Informationen von ihren Kundinnen und Kunden ein.	Einholung der Kundendaten in Bezug auf das Wohnumfeld (Mietwohnung, Eigentumswohnung, Haus) Analyse der Kundendaten auf Risikopotenziale vor dem Hintergrund der allgemeinen Versicherungsbedingungen Ermittlung der Kundenbedarfe (anhand der allgemeinen Versicherungsbedingungen für Wohngebäude und Hausrat)	Auswirkungen des Klimawandels auf das Wohnumfeld und die Versicherungsprodukte Einholung von Informationen über digitale Kanäle
Informieren	Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über relevante Vertragsarten und erörtern den Umfang und die Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes anhand der Allgemeinen Hausrat	Information über Kundenbedarfe (anhand der allgemeinen Versicherungsbedingungen für Wohngebäude und Hausrat) - insbesondere versicherte Gefahren und Schäden, versicherte Sachen und Kosten, Ausschlüsse, räumlicher Geltungsbereich Feststellung möglicher Deckungslücken	Verwendung von Fachtermini in kundenorientierter Sprache

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
	Versicherungsbedingungen und Allgemeinen Wohngebäude Versicherungsbedingungen.		
Planen	Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen, das Risiko beurteilen, eine bedarfsgerechte Versicherungssumme ermitteln, Beiträge der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung berechnen und Angebotsalternativen erarbeiten.	Ermittlung von Versicherungswerten Erfassen von Risiko- und Gefahrenumständen Planung der Möglichkeiten eines bedarfsgerechten Versicherungsschutzes (Wertsachen, Elementargefahren, Klauseln, Glasversicherung, Smart-Home) Berechnung von Beiträgen anhand von Tarifen	Berücksichtigung nachhaltiger Versicherungslösungen
Entscheiden	Die Schülerinnen und Schüler entscheiden sich für eine Auswahl an Angebotsalternativen.	Erörterung der Möglichkeiten eines bedarfsgerechten Versicherungsschutzes (Tarif)	
Durchführen	Im Beratungsgespräch erläutern die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes und informieren sie über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadenfalles und im Versicherungsfall. Sie bereiten den Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungsverträgen vor und verwenden im Beratungsgespräch Gesprächstechniken zur Einwandbehandlung.	Durchführung von Kundenberatungsgesprächen (Obliegenheiten: Gefahrenerhöhung, Sicherheitsvorschriften) Dokumentation des Beratungsgesprächs (Beratungsprotokoll) Vorbereitung von Vertragsabschlüssen	Darstellung juristischer Sachverhalte in kundenorientierter Sprache
Kontrollieren	Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und	Kundenberatung im Falle von Wohnungswechsel, Änderung des Versicherungswertes, Veräußerung und Vererbung eines versicherten Gebäudes	Anpassung des Versicherungsschutzes unter dem Aspekt des Klimawandels

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
	Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation. Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und berechnen Nach- und Rückbeiträge.	Anpassung von Versicherungsbeiträgen	Berücksichtigung von Prämienanpassungsverfahren
Bewerten/ Reflektieren	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. In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein.	Durchführung der formellen und materiellen Deckungsprüfung Beurteilung von Schadenfällen Berechnung von Entschädigungen unter Berücksichtigung von Unter- und Mehrfachversicherung Information über die Schadenregulierung Reflektion des Service- und Kommunikationsverhaltens im Beratungsgespräch	Information von Kundinnen und Kunden über digitale Medien und Tools Verwendung von Fachtermini in kundenorientierter Sprache

**Kauffrau oder Kaufmann für
Versicherungen und Finanzanlagen**
2.3.2 Lernsituation**Strukturierung des Lernfeldes 4 in Lernsituationen**

Nr.	Bezeichnung der Lernsituationen	Zeitrictwert (120 Stunden)
4.1	Versicherte Sachen der Hausratversicherung aufzeigen	6
4.2	Versicherte Gefahren der Hausratversicherung darstellen	16
4.3	Räumlichen Geltungsbereich der Hausratversicherung abgrenzen	6
4.4	Über Obliegenheiten (Gefahrstandspflicht) informieren	4
4.5	Versicherungsschutz für Wertsachen erhöhen	2
4.6	Versicherungsschutz über Klauseln erweitern	2
4.7	Erweiterungsmöglichkeiten des Versicherungsschutzes (Elementargefahren, Glasversicherung, Smart-Home) aufzeigen	6
4.8	Beitragsberechnungen durchführen	10
4.9	Bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (Wohnungswechsel, Rück- und Nachbeiträge) beraten	6
4.10	Entschädigungsberechnungen (Unter-/Mehrfachversicherung, versicherte Kosten) durchführen	18
...	... (Weitere Lernsituationen können bei Bedarf ergänzt werden.)	...

**Kauffrau oder Kaufmann für
Versicherungen und Finanzanlagen**

Lernsituation 4.1

<p>Curricularer Bezug:</p> <p>Ausbildungsjahr: 1 Lernfeld 4: Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten (120 Stunden) Lernsituation 4.1: Versicherte Sachen der Hausratversicherung aufzeigen (6 Stunden) Bezug zu Lernfeld: 2, 3, Kommunikation und Deutsch Bezug zu Lernsituation:</p>	
<p>Handlungssituation:</p> <p>Sie sind Auszubildende oder Auszubildender der Proximus-Agentur Krause eingetragener Kaufmann (e.K.) und erhalten ein Video von Ihrem Kunden Klaus Winkler, in dem er seine Einrichtungsgegenstände seiner 45m²-Zweizimmerwohnung aufgenommen hat. Er schildert, dass bei seinem Freund kürzlich eingebrochen wurde und viele Gegenstände entwendet oder zerstört wurden. Die Versicherung des Freundes hat zum Glück den Schaden übernommen. Herr Winkler ist nun besorgt, dass bei ihm auch eingebrochen wird und er auf dem Schaden sitzen bleibt. Er fragt sich, ob sich der Abschluss einer Hausratversicherung für seine wenigen gebrauchten Hausratgegenstände überhaupt lohnt.</p> <p>Erstellen Sie eine Checkliste zu den versicherten und nicht versicherten Sachen der Hausratversicherung.</p> <p>Informieren Sie Herrn Winkler in einer E-Mail.</p>	<p>Handlungsergebnis:</p> <p>E-Mail an Kunden mit Checkliste im Anhang</p>
<p>Berufliche Handlungskompetenz als vollständige Handlung:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysieren die Handlungssituation. • informieren sich über die versicherten Sachen in der Hausratversicherung. • planen den Aufbau der Checkliste und den Inhalt der E-Mail. • entscheiden über die Notwendigkeit einer Hausratversicherung unter 	<p>Konkretisierung der Inhalte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Versicherte Sachen • Nicht versicherte Sachen • Versicherungssumme • Versicherungswert (Neuwert)

**Kauffrau oder Kaufmann für
Versicherungen und Finanzanlagen**

<p>Berücksichtigung des Versicherungswertes.</p> <ul style="list-style-type: none">• erstellen die Checkliste und formulieren die E-Mail.• kontrollieren ihre Ergebnisse, reflektieren ihre Vorgehensweise und leiten zukünftige Verbesserungsmöglichkeiten ab.	
<p>Didaktisch-methodische Anregungen</p> <p>Lern- und Arbeitstechniken:</p> <ul style="list-style-type: none">• Proximus Bedingungsmerk 5 (Aufbau, Umgang)• Wert der im Video sichtbaren Hausratgegenstände recherchieren (Neuwert), gegebenenfalls Wertermittlungsbogen aus der Praxis verwenden <p>Sozialform:</p> <ul style="list-style-type: none">• Erarbeitung der Checkliste und Formulierung der E-Mail in Einzel- oder Partnerarbeit möglich <p>Unterrichtsmaterialien/Fundstelle:</p> <ul style="list-style-type: none">• Proximus Bedingungsmerk 5• Lehrbuch• Internet zur Ermittlung des Versicherungswertes <p>Organisatorische Hinweise:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ein Video kann durch die Lehrkraft oder Schülerinnen und Schüler erstellt werden, alternativ können Gegenstände des eigenen Zimmers beziehungsweise der eigenen Wohnung erfasst und bewertet werden.• Voraussetzung zur Internetrecherche ist WLAN.• Die Schülerinnen und Schüler tauschen die Ergebnisse aus und geben sich gegenseitig Feedback.• Ein Ergebnis wird exemplarisch im Plenum besprochen.	

2.4 Lernfeld 5: Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten

(kooperativ erarbeitet von den Bundesländern Bayern, Hessen, Niedersachsen, Saarland im Rahmen des länderübergreifenden Workshops)

2.4.1 Curriculare Analyse

Lernfeld Nr.: 5 (gegliedert nach den Phasen der vollständigen Handlung) Ausbildungsjahr: 1 Zeitrichtwert: 80 Stunden	Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle von Rechtsstreitigkeiten und bei Ansprüchen Dritter zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle zu bearbeiten.
--	--

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
Analysieren	Die Schülerinnen und Schüler analysieren private und berufliche Risikosituationen, die zu Schadenersatzansprüchen Dritter und Rechtsstreitigkeiten führen können.	Die Schülerinnen und Schüler grenzen die Bereiche des öffentlichen Rechts und des Privatrechts voneinander ab. Die Schülerinnen und Schüler unterscheiden verschiedene Instanzen der ordentlichen Gerichtsbarkeit. Die Schülerinnen und Schüler analysieren den persönlichen Bedarf (zum Beispiel Single, Familie, Beruf, Tierhalter, Hobbys, Wohnsituation, Fahrzeuge und so weiter) der Kundin oder des Kunden in Bezug auf die Absicherung des eigenen Vermögens und zur Durchsetzung der eigenen Rechte.	Spannungsfeld: Beratung versus Verkauf
Informieren	Die Schülerinnen und Schüler informieren sich in den entsprechenden Rechtsgrundlagen zum Haftungsrecht.	Die Schülerinnen und Schüler unterscheiden die Zielsetzung der Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherung.	Verwendung von Fachtermini in kundenorientierter Sprache

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
	Die Schülerinnen und Schüler informieren sich in den Versicherungsbedingungen der Proximus Versicherung AG über die Produkte der Haftpflichtversicherung und Rechtsschutzversicherung.	<p>Die Schülerinnen und Schüler unterscheiden dabei unter anderem Verschuldenshaftung, Haftung aus vermutetem Verschulden (unter anderem bei Aufsichtspflichtverletzung), Gefährdungshaftung (unter anderem bei Luxustieren) mit Hilfe des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB).</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erörtern die Voraussetzungen des § 823 BGB Verschulden, Deliktfähigkeit, Rechtsgutverletzung, Widerrechtlichkeit, Kausalität) und können sie anwenden.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler können Delikthaftung und Vertragshaftung voneinander abgrenzen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler stellen die Produkte der Proximus Versicherung AG zu Haftpflicht (Privat-Haftpflicht, Tierhalter-Haftpflicht, Haus- und Grundbesitzer-Haftpflicht und so weiter) und Rechtsschutzversicherung (Privat-Rechtsschutz, Berufs-Rechtsschutz, Verkehrs-Rechtsschutz und so weiter) dar.</p>	
Planen	Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische Lösungen und erläutern den Versicherungsumfang.	Die Schülerinnen und Schüler können ihr erworbenes Wissen in verschiedenen Kundensituationen anwenden.	<p>Ganzheitliche Betrachtung der Kundinnen und Kunden unter Berücksichtigung der Produktvielfalt des Versicherungsmarktes</p> <p>Kritische Auseinandersetzung mit Vergleichsportalen</p>
Entscheiden	Die Schülerinnen und Schüler erstellen bedarfsgerechte Angebote.	<p>Die Schülerinnen und Schüler begründen ihre getroffene Produktauswahl hinsichtlich der gegebenen Kundensituationen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler stellen Basisangebote vor und stellen Erweiterungen des Versicherungsschutzes dar.</p>	Erstellen einer Beratermappe oder einer (digitalen) Produktpräsentation

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
Durchführen	Die Schülerinnen und Schüler unterstützen Kundinnen und Kunden bei ihrer Entscheidungsfindung.	Die Schülerinnen und Schüler führen Kundenberatungsgespräche durch.	Analyse der Beratungsgespräche
Kontrollieren	Die Schülerinnen und Schüler überprüfen im Rahmen der Bestandspflege Änderungen der individuellen Risikosituation der Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer und bearbeiten Leistungsfälle.	<p>Die Schülerinnen und Schüler nehmen Anpassungen der Verträge vor, beispielsweise in Bezug auf Heirat, Volljährigkeit, Geburt eines Kindes, Anschaffung eines Haustieres, Scheidung und so weiter.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen eine formelle und materielle Deckungsprüfung im Leistungsfall durch und berücksichtigen dabei Prämienverzug, Geltungsbereich, Wartezeiten und Ausschlüsse.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler berechnen die Entschädigung.</p>	<p>Anpassung des Versicherungsschutzes unter dem Aspekt des Klimawandels</p> <p>Berücksichtigung von Prämienanpassungsverfahren</p>
Bewerten/ Reflektieren	Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch.	Die Schülerinnen und Schüler holen ein Kundenfeedback ein und werten es aus.	Anonymes Feedback in digitaler Form

**Kauffrau oder Kaufmann für
Versicherungen und Finanzanlagen**

2.4.2 Lernsituationen**Strukturierung des Lernfeldes 5 in Lernsituationen**

Nr.	Bezeichnung der Lernsituationen	Zeitrictwert (80 Stunden)
5.1	Die Schülerinnen und Schüler analysieren das Umfeld der Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherung und gesetzliche Grundlagen an einer typischen Kundensituationen (Gefahren des täglichen Lebens).	2
5.2	Die Schülerinnen und Schüler beraten eine Kundin oder einen Kunden zu ihrer oder seiner Schadenersatzpflicht nach § 823 BGB (Verschuldensarten, Widerrechtlichkeit und Rechtfertigungsgründe, Kausalität, Rechtsgutverletzung).	4
5.3	Die Schülerinnen und Schüler informieren sich zu den Grundlagen der Deliktfähigkeit und Aufsichtspflichtverletzung.	4
5.4	Die Schülerinnen und Schüler lernen weitere Bereiche der Haftung aus vermutetem Verschulden kennen (zum Beispiel Grundstücks-, Gebäudeeigentümer, Tierhüter).	2
5.5	Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit der Gefährdungshaftung an ausgewählten Fällen auseinander.	4
5.6	Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die Vertragshaftung.	2
5.7	Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Haftpflicht-Produkte der Proximus Versicherung AG und können sie auf verschiedene Kundensituationen anwenden und bedarfsgerechte Angebote erstellen.	16
5.8	Die Schülerinnen und Schüler nehmen Anpassungen nach Überprüfung der Risikosituation bei bestehenden Haftpflichtversicherungsverträgen vor.	4
5.9	Die Schülerinnen und Schüler entscheiden in Leistungsfällen in der Haftpflichtversicherung über formelle und materielle Deckung und können Entschädigungen berechnen.	10
5.10	Die Schülerinnen und Schüler kennen die Instanzen der ordentlichen Gerichtsbarkeit.	2
5.11	Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Rechtsschutz-Produkte der Proximus Versicherung AG und können sie auf verschiedene Kundensituationen anwenden und bedarfsgerechte Angebote erstellen.	10

**Kauffrau oder Kaufmann für
Versicherungen und Finanzanlagen**

5.12	Die Schülerinnen und Schüler nehmen Anpassungen nach Überprüfung der Risikosituation bei bestehenden Rechtsschutzverträgen vor.	4
5.13	Die Schülerinnen und Schüler entscheiden in Leistungsfällen in der Rechtsschutzversicherung über formelle und materielle Deckung und können Entschädigungen berechnen.	8
5.14	Die Schülerinnen und Schüler führen Kundenberatungsgespräche zu Haftpflicht und Rechtsschutz durch und holen sich ein Kundenfeedback ein und werten dieses aus.	8

**Kauffrau oder Kaufmann für
Versicherungen und Finanzanlagen**

Lernsituation 5.7

<p>Curricularer Bezug:</p> <p>Ausbildungsjahr: 1 Lernfeld 5: Kunden im Bedarfsfeld Rechtstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten (80 Stunden) Lernsituation 5.7a: Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Haftpflicht-Produkte der Proximus Versicherung AG und können sie auf verschiedene Kundensituationen anwenden und bedarfsgerechte Angebote erstellen. (2 Stunden) Bezug zu Lernfeld: Haftpflicht Bezug zu Lernsituation: 5.7</p>	
<p>Handlungssituation:</p> <p>Ihre Ausbilderin leitet Ihnen folgende E-Mail Ihres Kunden Simon Peppel weiter. Da Sie sich bereits mit der rechtlichen Haftung für Tiere und der Delikthaftung auskennen, gibt Ihnen Ihre Ausbilderin den Auftrag, innerhalb der nächsten Stunde eine Antwort an den Kunden vorzubereiten.</p> <p><i>Sehr geehrte Damen und Herren, vorgestern habe ich einen kleinen Hund (Pudel) von einem Züchter gekauft.</i></p> <p><i>Mein Vermieter hat schon schlechte Erfahrungen mit Haustieren in der Wohnung gemacht und möchte, dass ich eine Versicherung für den Hund abschließe. Er erwähnt, weil er selbst eine Katze besitzt, dass Tiere auch teilweise in der Privathaftpflicht mitversichert sind.</i></p> <p><i>Die Tochter meines Vermieters (10 Jahre) hat sich bereits angeboten, mit meinem Max Gassi zu gehen, wenn ich länger arbeiten muss.</i> <i>Bitte unterbreiten Sie mir ein entsprechendes Versicherungsangebot.</i></p> <p>Hinweis: Herr Peppel hat bisher nur eine Kraftfahrzeug-Versicherung bei der Proximus Versicherung AG.</p>	<p>Handlungsergebnis:</p> <p>E-Mail-Antwort an den Kunden</p>
<p>Berufliche Handlungskompetenz als vollständige Handlung:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ...</p>	<p>Konkretisierung der Inhalte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorwissen: Gefährdungshaftung (Tierhalterin oder Tierhalter, Tierhüterin)

**Kauffrau oder Kaufmann für
Versicherungen und Finanzanlagen**

<ul style="list-style-type: none">• analysieren den Versicherungsbedarf des Kunden als Hundebesitzer.• informieren sich über die Haftpflicht-Produkte der Proximus Versicherung AG.• erstellen ein bedarfsgerechtes Angebot.	<p>oder Tierhüter (Haftung aus vermutetem Verschulden), Deliktfähigkeit</p> <ul style="list-style-type: none">• Mitversicherung Tiere allgemein• Mietsachschäden• Pflichtversicherung in bestimmten Bundesländern
<p>Didaktisch-methodische Anregungen: Keine</p> <p>Lern- und Arbeitstechniken: Sinnvolle Markierungen in Versicherungsbedingungen vornehmen</p> <p>Sozialform: Partner- oder Gruppenarbeit</p> <p>Unterrichtsmaterialien/Fundstelle: Proximus-Versicherungsbedingungen, Lehrbuch, Skript</p> <p>Organisatorische Hinweise: Keine</p>	

2.5 Lernfeld 6: Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten

(kooperativ erarbeitet von den Bundesländern Hessen, Niedersachsen, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt im Rahmen des länderübergreifenden Workshops)

2.5.1 Curriculare Analyse

Lernfeld Nr.: 6 (gegliedert nach den Phasen der vollständigen Handlung) Ausbildungsjahr: 2 Zeitrichtwert: 80 Stunden	Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten 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.
--	--

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen <small>(Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))</small>	Anmerkungen <small>(Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)</small>
Analysieren	Die Schülerinnen und Schüler analysieren fallbezogene Risiken im Zusammenhang mit dem Halten und Führen von Kraftfahrzeugen sowie dem Nutzen von alternativen Mobilitätsmöglichkeiten.	Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Risiken durch das Halten und Führen von Kraftfahrzeugen und Risiken durch das Nutzen von alternativen Mobilitätsmöglichkeiten. Dazu erschließen sie sich die Haftungsarten: <ul style="list-style-type: none"> • Verschuldenshaftung • Gefährdungshaftung nach Bürgerlichem Gesetzbuch und Straßenverkehrsgesetz 	Hinweise auf Nutzung nachhaltiger Mobilitätsmöglichkeiten; eventuell Handlungssituation Personenkraftwagen (PKW)/ Scooter bis maximal 20 Stundenkilometer

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
		Sie erschließen sich die Regelungen zum Schutz der Verkehrsoffer: <ul style="list-style-type: none"> • Pflichtversicherungsgesetz • Versicherungsvertragsgesetz • Kraftfahrzeug-Pflichtversicherungsverordnung 	
Informieren	Sie informieren sich über Zweck und Umfang der Pflichtversicherung sowie über relevante Vertragsarten und erörtern Umfang und Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes.	Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Besonderheiten und den Umfang der Kraftfahrthaftpflichtversicherung: <ul style="list-style-type: none"> • Kontrahierungszwang • Annahmefiktion • Mindestversicherungssummen Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Möglichkeiten und den Umfang des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes: <ul style="list-style-type: none"> • Kraftfahrzeug (KFZ)-Haftpflichtversicherung (KH) • Teilkasko (TK) • Vollkasko (VK) • Fahrerschutz 	
Planen	Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische, nachhaltige	Die Schülerinnen und Schüler erfassen zur Vorbereitung auf Kundenberatungsgespräche relevante Kundeninformationen.	

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
	<p>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>Die Schülerinnen und Schüler leiten aus den erfassten Daten bedarfsgerechte Lösungsvorschläge ab:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorläufige Deckung • Vertragsarten • Selbstbeteiligung • Tarifmerkmale <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über das Zulassungsverfahren und die Relevanz der Versicherungsbeginne.</p>	
Durchführen	<p>Im Beratungsgespräch erläutern die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Variation des Versicherungsschutzes, informieren diese über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadens und im Versicherungsfall sowie über den Datenschutz und die Datensicherheit bei Telematik-Tarifen. Sie bereiten den Abschluss von Kraftfahrtversicherungsverträgen vor, berücksichtigen im Beratungsgespräch den Geltungsbereich und gehen auf internationale Vereinbarungen zur gegenseitigen Regulierungshilfe ein.</p>	<p>Die Schülerinnen und Schüler führen Kundenberatungsgespräche anhand unterschiedlicher Kundensituationen, gehen auf unterschiedliche Absicherungsmöglichkeiten ein und bereiten den Abschluss von Versicherungsverträgen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kaskoabsicherung • Schutzbrief • Telematik-Tarife • Geltungsbereich (internationale Versicherungskarte/gegenseitige Regulierungshilfe) <p>Die Schülerinnen und Schüler klären die Kundinnen und Kunden über Obliegenheiten auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vor dem Schadenfall 	<p>Nutzung digitaler Medien</p> <p>Verweis auf den Zentralruf der Autoversicherer</p> <p>Einbindung in den Englischunterricht</p> <p>Verweis LF8: Zusatzversicherung</p>

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
	Ergänzend informieren sie die Kundinnen und Kunden - auch in einer fremden Sprache - über weiteren Versicherungsschutz auf Reisen.	<ul style="list-style-type: none"> • im Schadenfall <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren Kundinnen und Kunden über Besonderheiten bei Telematik-Tarifen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datenschutz • Datensicherheit <p>Die Schülerinnen und Schüler erörtern Kundinnen und Kunden weitere Absicherungsmöglichkeiten bei Auslandsreisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auslandsreisekrankenversicherung • Reiseabbruchversicherung • Reiserücktrittversicherung • Reisegepäckversicherung 	
Kontrollieren	Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der risikorelevanten Merkmale (Schadenfreiheitssystem, Unterbrechung des Versicherungsschutzes, Saison-Kennzeichen, Veräußerung, Stilllegung, Rabattübertragung, Rabattschutz, weiche Tarifmerkmale). Im	Die Schülerinnen und Schüler überprüfen den Versicherungsschutz, pflegen den Kundenbestand und beraten bei Vertragsänderungen. Sie empfehlen Vertragsanpassungen, zum Beispiel im Zusammenhang mit <ul style="list-style-type: none"> • Schadenfreiheitssystem, • Unterbrechung des Versicherungsschutzes, • Saison-Kennzeichen, • Veräußerung, • Stilllegung, • Rabattübertragung, • Rabattschutz und 	

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
	Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden.	<ul style="list-style-type: none"> • weichen Tarifmerkmalen. 	
Entscheiden	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 Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer über die Schadenregulierung, mögliche Rückstufungen und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin. Hierbei wenden sie Strategien zur Lösung von Konflikten an.	<p>Die Schülerinnen und Schüler machen sich mit dem Ablauf der Schadenbearbeitung vertraut.</p> <p>Im Schadenfall prüfen sie die formelle Deckung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Versicherungsvertrag für das betroffene Risiko • Rechtzeitige Prämienzahlung • Eintritt des Versicherungsfalles im Versicherungszeitraum <p>Im Schadenfall prüfen sie die materielle Deckung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Versichertes Risiko • Ausschlussgründe • Leistungsbefreiungstatbestände (Obliegenheitsverletzungen) <p>Sie prüfen Regressmöglichkeiten im weitesten Sinne.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren über die Entscheidung und gegebenenfalls die Schadenregulierung, zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rückstufung • Möglichkeiten der Vermeidung von Rückstufung 	<p>Anwendung digitaler Medien, zum Beispiel Leistungs-App</p> <p>Konfliktschlichtung mittels Ombudsperson (Internetseite) und Verweis auf LF 2</p>

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
		<ul style="list-style-type: none"> • Kündigungsmöglichkeiten 	
Bewerten/ Reflektieren	Im 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>Die Schülerinnen und Schüler bereiten das Kundenberatungsgespräch unter Anwendung von</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feedbackregeln und • Evaluationstechniken nach. <p>Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Optimierungsvorschläge.</p>	<p>Variation von Kommunikationsmöglichkeiten mit Kundinnen und Kunden (Distanz und Präsenz)</p> <p>Verweis auf LF 2 und LF3</p>

2.5.2 Lernsituation

Strukturierung des Lernfeldes 6 in Lernsituationen

Nr.	Bezeichnung der Lernsituationen	Zeitrictwert (80 Stunden)
6.1	Haftungsrisiken durch das Halten und Führen von Kraftfahrzeugen (Kfz) und alternativen Mobilitätsmöglichkeiten präsentieren	24
6.2	Zweck und Umfang der Kfz-Haftpflichtversicherung darstellen	10
6.3	Zweck und Umfang weiterer Vertragsarten inklusive der Tarifmerkmale darstellen	14
6.4	Ausschlüsse und Obliegenheiten erläutern	8
6.5	Ergänzenden Versicherungsschutz auf Reisen anbieten	4
6.6	Einen individuell angepassten Versicherungsschutz planen und Änderungen der risikorelevanten Merkmale berücksichtigen	10
6.7	Schäden beurteilen und über Rechte und Pflichten aufklären	10

**Kauffrau oder Kaufmann für
Versicherungen und Finanzanlagen**

Lernsituation 6.1

Curricularer Bezug:	
Ausbildungsjahr:	1
Lernfeld 6:	Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten (80 Stunden)
Lernsituation: 6.1	Haftungsrisiken durch das Halten und Führen von Kraftfahrzeugen und alternativen Mobilitätsmöglichkeiten präsentieren (8 Stunden)
Bezug zu Lernfeld/Fach:	3,5 und Deutsch
Bezug zu Lernsituation:	
Handlungssituation:	Handlungsergebnis:
Frank Fischer fängt eine Ausbildung als Fachkraft für Lagerlogistik an. Er muss zum Ausbildungsbetrieb 7 Kilometer und ein- bis zweimal wöchentlich 50 Kilometer zur Berufsschule zurücklegen. Er denkt darüber nach, sich dafür einen PKW, einen E-Scooter oder ein Pedelec anzuschaffen und möchte Informationen über erforderliche Versicherungen im Zusammenhang mit deren Nutzung.	Durchführung eines Kundenberatungsgesprächs mittels situationsangepasster Beratungsunterlagen (zum Beispiel Beratungsmappe, Präsentation)
Berufliche Handlungskompetenz als vollständige Handlung:	Konkretisierung der Inhalte:
Die Schülerinnen und Schüler ... <ul style="list-style-type: none"> • analysieren die Risiken durch das Halten und Führen von Kraftfahrzeugen und Risiken durch das Nutzen von alternativen Mobilitätsmöglichkeiten. • planen und erstellen geeignete Beratungsunterlagen mit dem Ziel nachhaltiger Kundenlösungen. • führen ein kundenspezifisches Beratungsgespräch durch. • reflektieren die Zielerreichung, ihr Arbeitsergebnis sowie ihr Service- und Kommunikationsverhalten. 	Haftungsarten <ul style="list-style-type: none"> • Verschuldenshaftung (§ 823 BGB) • Gefährdungshaftung (§ 7 StVG) Regelungen zum Schutz der Verkehrsoffer <ul style="list-style-type: none"> • Versicherungspflicht (PfIVG) • Versicherungsvertragsgesetz • Kraftfahrzeug-Pflichtversicherungsverordnung • Elektrokleinstfahrzeugeverordnung
Didaktisch-methodische Anregungen:	
Lern- und Arbeitstechniken: Arbeit mit Gesetzestexten Internetrecherche Präsentationsregeln anwenden	

**Kauffrau oder Kaufmann für
Versicherungen und Finanzanlagen**

Sozialform:

Gruppenarbeit

Unterrichtsmaterialien/Fundstelle:

www.gesetze-im-internet.de

www.gdv.de

Sonstige Hinweise:

Hinweis auf LF 5 im Zusammenhang mit:

- Gefährdungshaftung/Verschuldenshaftung
- Pedelec-Nutzung (Private Haftpflichtversicherung)

Hinweis auf LF3 und Deutsch

- Präsentationsaufbau
- Präsentationsregeln
- Feedbackregeln/Reflexion

Hinweis auf Ethik/Werte und Normen

Hinweis auf Nachhaltigkeit

2.6 Lernfeld 12: Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaft im Lebenszyklus binden

(kooperativ erarbeitet von Hessen, Nordrhein-Westfalen, Saarland, Sachsen, Thüringen im Rahmen des länderübergreifenden Workshops)

2.6.1 Curriculare Analyse

Lernfeld Nr.: 12 (gegliedert nach den Phasen der vollständigen Handlung) Ausbildungsjahr: 3 Zeitrichtwert: 80 Stunden	Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaft im Lebenszyklus binden Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ein Projekt zur Verbesserung der Kundenbindung unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Faktoren zu planen und umzusetzen.
---	---

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
Analysieren	Die Schülerinnen und Schüler analysieren die unternehmerische Situation eines Versicherungsbetriebs.	<p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren notwendige Daten (Jahresabschluss, Abgrenzungstabelle, Kundenbestandsdaten Übersicht über Neuabschlüsse) und bereiten diese auf.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über betriebsinterne und externe Zielvorgaben.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler klären den Unterschied zwischen harten und weichen Kennzahlen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler berechnen Kennzahlen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die unternehmerische Situation und leiten betriebswirtschaftlichen Handlungsbedarf ab.</p>	<p>Berücksichtigung einer Strukturbilanz</p> <p>Einsatz eines Tabellenkalkulationsprogramms</p>

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
Informieren	Die Schülerinnen und Schüler informieren sich unter Berücksichtigung der Projektphasen über Arten und Grundlagen des Projektmanagements.	<p>Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Problemlösungsmöglichkeiten und erkennen betriebswirtschaftliche Fehlentwicklungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die klassische und agile Projektmanagementmethode und die einzelnen Projektphasen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler leiten Kriterien für eine erfolgreiche Teamarbeit ab.</p>	
Planen	Die Schülerinnen und Schüler planen ein Projekt, ausgehend von der durchgeführten Analyse zur Verbesserung der betriebswirtschaftlichen Situation und zur Steigerung der Kundenbindung.	<p>Die Schülerinnen und Schüler planen ein Projekt und wägen Strategien zur nachhaltigen Kundenbindung und Kundenrückgewinnung ab, zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eine Mailingaktion in einem Bedarfsfeld zur Kundenneugewinnung • eine Informationsveranstaltung zur Schadenverhütung im Kundenbedarfsfeld „Wohnen“ • die Implementierung eines Kundenbeschwerdemanagements • die Implementierung eines neuen Kundenservicekanals • einen Social Media Auftritt <p>Die Schülerinnen und Schüler unterteilen das Projekt in verschiedene Projektphasen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen die Schnittstellen des Projekts.</p>	<p>Herstellung eines Projektbezugs zu den Kundenbedarfsfeldern und den Wahlqualifikationseinheiten</p> <p>Berücksichtigung einer Customer Journey</p>

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
Entscheiden	Die Schülerinnen und Schüler entscheiden sich für eine Projektmanagementmethode.	<p>Die Schülerinnen und Schüler stellen die Vor- und Nachteile der einzelnen Projektmethoden gegenüber.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler prüfen die technischen Voraussetzungen, Human Resources und Datenschutzrichtlinien, Urheberrecht.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wählen digitale Tools unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit aus.</p>	Einsatz digitaler Tools (kollaboratives Arbeiten)
Durchführen	Die Schülerinnen und Schüler präsentieren mediengestützt ihr Projekt.	<p>Die Schülerinnen und Schüler entwickeln eine Checkliste zur Projektdurchführung und führen ein Projekt zur Kundenbindung und Kundenrückgewinnung durch.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Rahmenbedingungen am Durchführungsort, präsentieren mediengestützt das Projekt und begründen ihre gewählte Projektvorgehensweise gegenüber Dritten.</p>	<p>Einsatz digitaler Tools, zum Beispiel Präsentationsprogramme, Onlinevideos</p> <p>Simulation eines Prüfungsszenarios</p>
Kontrollieren	Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren den Erfolg des Projekts.	<p>Die Schülerinnen und Schüler stellen die Kosten dem betriebswirtschaftlichen Nutzen des Projektes gegenüber.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wenden die sachliche Abgrenzung an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den einfachen Deckungsbeitrag.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen einen Soll-/Ist-Vergleich anhand ausgewählter Kennzahlen durch.</p>	

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Phase der vollständigen Handlung	Kompetenz aus dem Lehrplan	Berufliche Handlungen (Identifizieren der beruflichen Handlungen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen; Beschreibung mit prozessbezogenen Operatoren (analysieren, beschreiben, erörtern et cetera))	Anmerkungen (Anregungen zur Berücksichtigung, insbesondere von Aspekten der Digitalisierung, Berufssprache, Nachhaltigkeit, Lernortkooperation)
Bewerten/ Reflektieren	Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die für den Projektverlauf entscheidenden Faktoren sowie den Erfolg der ausgewählten Maßnahmen durch Auswertung der Checkliste.	Die Schülerinnen und Schüler leiten Optimierungsvorschläge ab, zum Beispiel Anpassung der Kundenkommunikation, der Projektmanagementmethode, der Checkliste. Die Schülerinnen und Schüler überprüfen die Nachhaltigkeit des Projekts zur Kundenbindung.	Verantwortungsbewusstsein für eine Dekarbonisierung

2.6.2 Lernsituation

Strukturierung des Lernfeldes 12 in Lernsituationen

Nr.	Bezeichnung der Lernsituationen	Zeitrictwert (80 Stunden)
12.1	Die Unternehmenssituation mit Hilfe von Bilanzkennzahlen analysieren	6
12.2	Die Bestandsentwicklung der Agentur analysieren	12
12.3	Die Notwendigkeit der Kosten- und Leistungsrechnung begründen	20
12.4	Ein Projekt zur Kundenbindung und Kundenrückgewinnung planen	18
12.5	Ein Projekt zur Kundenbindung und Kundenrückgewinnung durchführen	18
12.6	Den Erfolg eines Projekts zur Kundenbindung und Kundenrückgewinnung bewerten	6

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

Lernsituation 12.4

<p>Curricularer Bezug:</p> <p>Ausbildungsjahr: 3 Lernfeld 12: Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundenschaft im Lebenszyklus binden (80 Stunden) Lernsituation 12.4: Ein Projekt zur Kundenbindung und Kundenrückgewinnung planen (18 Stunden) Bezug zu Lernfeld: 3 (Service- und Vertriebskanäle, Kommunikationsstrategien), 9 (Jahresabschluss) Bezug zu Lernsituation: 12.5 und 12.6 (Grundlagen in 12.1-12.3)</p>	
<p>Handlungssituation:</p> <p>Ihre Analyse (Lernsituation 12.2) hat ergeben, dass in der Agentur der Sachbestand seit einiger Zeit rückläufig ist und die letzte Mailingaktion erfolglos verlief. Sie erhalten den Auftrag, durch Implementierung eines Projektmanagements in der Agentur dieser Fehlentwicklung entgegenzuwirken, die Kundenbindung zu verbessern sowie den Bestand zu optimieren. Dazu machen Sie sich zunächst mit den verschiedenen Methoden des Projektmanagements vertraut. Sie informieren sich über Kriterien einer erfolgreichen Teamarbeit, klassische und agile Projektmethoden und erstellen einen Ablaufplan und eine Checkliste für ein erfolgreiches Projektmanagement.</p>	<p>Handlungsergebnis:</p> <p>Ablaufplan sowie Checkliste für ein erfolgreiches Projektmanagement</p>
<p>Berufliche Handlungskompetenz als vollständige Handlung:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • recherchieren über Problemlösungsmöglichkeiten betriebswirtschaftlicher Fehlentwicklungen. • informieren sich über klassische und agile Projektmanagementmethoden und planen einzelne Projektphasen. • entscheiden sich für eine Projektmanagementmethode. • entwickeln nun eine Checkliste und einen Ablaufplan für eine erfolgreiche Projektdurchführung. • leiten Kriterien für eine erfolgreiche Teamarbeit ab. 	<p>Konkretisierung der Inhalte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klassisches Projektmanagement: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vorgehensmodelle (zum Beispiel Wasserfallmodell) ○ Klärung des Arbeitsauftrags ○ Zieldefinition ○ Organisation (zum Beispiel Kommunikationswege, Information und Arbeitsformen, digitale Tools, Dokumentation, Terminplanung) ○ Meilensteine ○ Schnittstellenmanagement ○ Kontrolle ○ Abschluss

Kauffrau oder Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen

<ul style="list-style-type: none"> • reflektieren die entwickelte Checkliste im Hinblick auf Vollständigkeit und Anwendbarkeit sowie die Zusammenarbeit im Team. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agiles Projektmanagement <ul style="list-style-type: none"> ○ Methoden (zum Beispiel Scrum, Kanban, Design Thinking) ○ Klärung des Arbeitsauftrags ○ Zieldefinition ○ Organisation (digitale Tools, zum Beispiel zur Terminplanung) ○ Kontinuierliche Prozessreflexion, Prozessanpassung und Prozesswiederholung ○ Schnittstellenmanagement ○ Abschluss • Kriterien für eine erfolgreiche Teamarbeit, zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verantwortungsbewusstsein ○ Konfliktkultur ○ Selbstverpflichtung ○ Fokus auf Resultate • Technische Voraussetzungen • Human Resources • Datenschutzrichtlinien • Urheberrecht
<p>Didaktisch-methodische Anregungen:</p> <p>Lern- und Arbeitstechniken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internetrecherche zur Beschaffung von Informationen • Kritische Bewertung der gewonnenen Informationen • Dokumentation, kollaboratives Arbeiten und Präsentation von Inhalten mithilfe digitaler Tools für Projektmanagementanwendungen • Selbstreflexion des Lernstandes mittels Checkliste <p>Sozialform: Gruppenarbeit</p> <p>Unterrichtsmaterialien/Fundstelle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fallstudie • Fachliteratur • Internetquellen <p>Organisatorische Hinweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einbeziehung von Expertinnen und Experten • Unterrichtsraum mit WLAN und Beamer und der Möglichkeit, Gruppentische zu bilden 	