**Anordnung der Lernsituationen im Lernfeld 7: Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten**

| **Nr.** | **Abfolge/Bezeichnung der Lernsituationen** | **Zeitrichtwert** | **Beiträge der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem jeweiligen Fachlehrplan** |
| --- | --- | --- | --- |
| 7.1 | Analyse der fallbezogenen Risiken und deren gesetzliche Absicherung inkl. Ermittlung einer Versorgungslücke | 10 UStd. | Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** fallbezogene Risiken im Beruf, in der Schule und in der Freizeit, die die Arbeitskraft der Kundinnen und Kunden gefährden, und **ermitteln** die Kundenbedarfe. In diesem Zusammenhang **unterscheiden** sie zwischen Arbeits- und Berufsunfähigkeit, Erwerbsminderung sowie Invalidität infolge von (Berufs-) Krankheiten und Arbeits-/Wegeunfällen.  Hierbei **informieren** sich die Schülerinnen und Schüler in den entsprechenden Rechtsgrundlagen (Sozialgesetzbuch), berechnen zumindest grob die Leistungen und ermitteln Versorgungslücken.  Sie erfassen von den Kundinnen und Kunden und deren Familienangehörigen risikorelevante Daten (persönliche und berufliche Verhältnisse. |
| 7.2 | Kundinnen und Kunden zur Berufsunfähigkeitsversicherung beraten und ein bedarfsgerechtes Angebot erstellen | 10 UStd. | Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich in den entsprechenden Rechtsgrundlagen (*Allgemeine Bedingungen für die Berufsunfähigkeitsversicherung*).  Sie **planen** spezifische Versicherungslösungen für die Kundinnen und Kunden und deren Familienangehörige, indem sie das Risiko beurteilen und bedarfsgerechte Angebote für die Berufsunfähigkeitsversicherung (*Berufsunfähigkeitsrente*) erstellen. Sie ermitteln Beiträge der Berufsunfähigkeitsversicherung (*Berufsgruppen*).  Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden die vorvertragliche Anzeigepflicht und zeigen die Rechtsfolgen bei Verletzung dieser Pflicht auf. Die Schülerinnen und Schüler erfassen unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von Berufsunfähigkeitsversicherungen vor. Hierbei **informieren** sie Kundinnen und Kunden über steuerliche Aspekte.  In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein |
| 7.3.1 | Aufbau von Fachwissen zur privaten UnfallV | 18 UStd. | Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich die in den entsprechenden Rechtsgrundlagen (*Allgemeine und Besondere Unfallversicherungsbedingungen),* z. B.über deneinfachen und erweiterten Unfallbegriff und sonstige vertragsrelevante Details.  Die Schülerinnen und Schüler **planen** spezifische Versicherungs­lösungen für die Kundinnen und Kunden und deren Familienangehörige, indem sie das Risiko beurteilen und sich mit den Leistungsarten auseinandersetzen (*Invaliditätsleistung, Gliedertaxe, Progression, Unfallrente, Assistance-Leistungen*). |
| 7.3.2 | Kunden zur privaten Unfallversicherung beraten und bedarfsgerechtes Angebot erstellen | 10 UStd. | Die Schülerinnen und Schüler erstellen bedarfsgerechte Angebote für die private Unfallversicherung und ermitteln Beiträge der privaten Unfallversicherung (*Gefahrengruppen*).  Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden die vorvertragliche Anzeigepflicht und zeigen die Rechtsfolgen bei Verletzung dieser Pflicht auf. Die Schülerinnen und Schüler **erfassen** unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von privaten Unfallversicherungen vor. Hierbei **informieren** sie Kundinnen und Kunden über steuerliche Aspekte.  In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein |
| 7.4 | Vertragsänderungen und Leistungsfall BU sowie Unfallversicherung bearbeiten | 12 UStd. | Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (*Volljährigkeit, Berufstätigkeit, Familienkonstellation, Wegzug, Renteneintritt).* Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden.  Im Leistungsfall **führen** die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle **Deckungsprüfung** (*Vertragsverhältnis, Prämienverzug, Obliegenheitsverletzungen, Verweisbarkeit, Leistung von anderen Kostenträgern*) durch. Sie **beurteilen** den Leistungsfall, **berechnen** die Entschädigung (*Vorinvalidität, Mitwirkung*), informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Regulierung 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. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **2. Ausbildungsjahr**  **Bündelungsfach:** Versicherungs- und Finanzanlagenprozesse  **Lernfeld 7**: Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten (60 UStd.)  **Lernsituation 7.2:** Kundinnen und Kunden zur Berufsunfähigkeitsversicherung beraten und ein bedarfsgerechtes Angebot erstellen (10 UStd.) | | | Einstiegsszenario  Nachdem Sie die Versorgungslücke für Lars Meier ermittelt haben, möchte ihr Kunde wissen, wie er sinnvoll durch eine Berufsunfähigkeitsversicherung abgesichert werden kann. | Handlungsprodukt/Lernergebnis   * Handout zu den Grundlagen der Berufsunfähigkeit * Durchführung eines Kundenberatungsgesprächs   ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung   * Kriterienorientierte Bewertung der Arbeitsprozesse * Feedback zum Kundenberatungsgespräch | | Wesentliche Kompetenzen  Die Schülerinnen und Schüler   * informieren sich in den entsprechenden Rechtsgrundlagen (Allgemeine Bedingungen für die Berufsunfähigkeitsversicherung) * **planen** spezifische Versicherungslösungen für die Kundinnen und Kunden und ihre Familienangehörigen, indem sie das Risiko beurteilen und bedarfsgerechte Angebote für die Berufsunfähigkeitsversicherung (*Berufsunfähigkeitsrente*) erstellen. * ermitteln Beiträge der Berufsunfähigkeitsversicherung (*Berufsgruppen*) * **erläutern** den Kundinnen und Kunden die vorvertragliche Anzeigepflicht und zeigen die Rechtsfolgen bei Verletzung dieser Pflicht auf * erfassen unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von Berufsunfähigkeitsversicherungen vor * **informieren** Kundinnen und Kunden über steuerliche Aspekte * **reflektieren** im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein | Konkretisierung der Inhalte   * BU-Bedingungen laut Proximus * Definition BU * Leistungsarten (Beitragsbefreiung/monatliche Rente) * Leistungsbeginn * Leistungsdauer und -beendigung * Erforderliche Antragsdaten (insbesondere Gesundheitsfragen) * § 19 VVG und mögliche Konsequenzen * Grundzüge der Beitragsberechnung in der LV * Beitragsberechnung mit Erläuterungen * Berufswechsel/Geltungsbereich * Steuerliche Absetzbarkeit * Durchführung des Kundenberatungsgesprächs und dessen Reflexion | | Lern- und Arbeitstechniken | | | Unterrichtsmaterialien/Fundstelle | | | Organisatorische Hinweise  *z. B. Verantwortlichkeiten, Fachraumbedarf, Einbindung von Experten/Exkursionen, Lernortkooperation* | | |

Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse (Bitte markieren Sie alle Aussagen zu diesen drei Kompetenzbereichen der Digitalisierung in den entsprechenden Farben.)