|  |
| --- |
| **1. Ausbildungsjahr****Bündelungsfach** Kontoführung und Vermögensaufbau**Lernfeld Nr. 2** Konten für Privatkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln (80 UStd.)**Lernsituation 2.1** Kontoeröffnung für Minderjährige und Beantragung von Zahlungskarten (10 UStd.) |
| Einstiegsszenario Bei der Westbank AG geht eine E-Mail von Theresa Wagner ein (s. Anlage 1). Darin teilt sie mit, dass ihre 16-jährige Tochter Caroline im Sommer für ein Jahr als Austauschschülerin nach Kalifornien geht. Während ihres Aufenthaltes in Amerika wohnt Caroline in einem der Schule angeschlossenen Internat. Die Schule verlangt eine Bankauskunft von den Eltern. Theresa Wagner hat der E-Mail als Anlage ein entsprechendes Schreiben der Schule beigefügt. Abschließend bittet Frau Wagner in der Mail um einen Beratungstermin.Den Kontounterlagen kann man entnehmen, dass die Eheleute Theresa und Sven Wagner langjährige, vermögende Kunden der Westbank sind. Für Caroline wird bisher nur ein Sparkonto geführt. | Handlungsprodukt/Lernergebnis* Mitarbeiterinformation über Sicherheitsaspekte bei E-Mails
* Antwortschreiben per E-Mail
* Bankauskunft in englischer Sprache
* Handout über Phasen eines Beratungsgespräches
* Kundeninformation über Zahlungskarten
* Beratungsgespräch

ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung* Überprüfung der Bankauskunft auf inhaltliche und sprachliche Richtigkeit
* Bewertung der Mitarbeiterinformation und der Kundeninformation
* Bewertung des Beratungsgespräches
 |
| Wesentliche KompetenzenDie Schülerinnen und Schüler * beurteilen Sicherheitsaspekte beim Umgang mit E-Mails
* verfassen eine adressatenorientierte, formgerechte E-Mail
* nutzen ein Textverarbeitungsprogramm zur Erstellung eines Handouts
* unterscheiden die verschiedenen Phasen eines Beratungsgespräches
* ermitteln die Kundenbedürfnisse und Kundenpräferenzen durch gezielte Fragestellungen
* identifizieren geeignete Kontomodelle auf der Grundlage von Kundenbedürfnissen und Nutzerverhalten
* beurteilen Zahlungsauthentifizierungsverfahren
* beachten bei einer Kontoeröffnung betriebsinterne und rechtliche Vorgaben
* verfassen in englischer Sprache eine Bankauskunft
* reflektieren ihren mit digitalen und analogen Medien durchgeführten Arbeitsprozess im Hinblick auf Zeitmanagement und Zielorientierung.
 | Konkretisierung der Inhalte* Phasen eines Beratungsgespräches
* Gefahren durch Schadsoftware in E-Mails
* Gestaltungsgrundsätze für E-Mails
* Kontoeröffnung
	+ Girokonto für Minderjährige, Geschäftsfähigkeit
	+ Identitätsfeststellung
	+ Kontomodelle
	+ AGB, GwG, AO, DSGVO
* Sicherungsmaßnahmen und Sorgfaltspflichten beim Onlinebanking
	+ Zahlungskarten
	+ Girocard
	+ Kreditkarte
* Gestaltung von Texten mit Textverarbeitungsprogrammen
* Bankauskunft
 |
| Lern- und Arbeitstechniken* Analyse von Fachtexten, z. B. Skimmen, Scannen, Exzerpieren von Texten
* Strukturierung und Visualisierung von komplexen Aufgabenstellungen und Arbeitsergebnissen
* Nutzung von Hard- und Software zur Erstellung von E-Mails
* Anwendung von Regeln der kooperativen Gruppenarbeit sowie des Zeitmanagements
 |
| Unterrichtsmaterialien/FundstelleKunden-E-Mail, Ergänzende Kundeninformationen, Internetrecherche, Textverarbeitungsprogramm, Präsentationsprogramm, BGB, AGB, GwG, AO, DSGVO, Kontoeröffnungsantrag, Sonderbedingungen für Onlinebanking, Sonderbedingungen für Kreditkarten, Sonderbedingungen für Girocard |
| Organisatorische HinweisePC-Raum mit Internetverbindung und Beamer, Textverarbeitungsprogramm |

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

**Anlage 1**

**Lernfeld 2: Konten für Privatkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln**

**Lernsituation: Kontoeröffnung für Minderjährige und Beantragung von Zahlungskarten**

|  |
| --- |
| **Situationsbeschreibung**  |
| Sie sind Mitarbeiter/-in der Westbank AG. Zu Ihren Kunden gehören die Eheleute Theresa und Sven Wagner. Heute haben Sie von Frau Wagner folgende Mail erhalten:

|  |
| --- |
| **Anlage**Dear Mrs Wagener,We are pleased to inform you that we can take your daughter Caroline into our school for one year starting in August. The school attendance is free of charge. There is a monthly fee of 800 USD for board and lodging in our boarding school. We ask you to submit a bank statement which shows that there is no doubt about your creditworthiness. Please do not hesitate to contact us if you have any questions.Best regardsJames LeedomManager, Sobrato High School |

Den Kontounterlagen entnehmen Sie, dass die Eheleute Theresa und Sven Wagner langjährige, vermögende Kunden der Westbank sind. Für Caroline, 16 Jahre, führen Sie bisher nur ein Sparkonto.* Verfassen Sie
	+ eine Antwortmail an Frau Wagner
	+ eine Bankauskunft in englischer Sprache.
* Erstellen Sie eine Mitarbeiterinformation über Sicherheitsaspekte bei E-Mails.

Zur Vorbereitung auf das Kundengespräch erstellen Sie * ein Handout über die Phasen eines Beratungsgespräches
* eine Kundeninformation über Zahlungskarten, mit denen in den USA Zahlungen möglich sind.

Führen Sie das Beratungsgespräch. |