



Handreichung Berufsschule



**KAUFFRAU ODER KAUFMANN FÜR
VERSICHERUNGEN UND FINANZANLAGEN**

Impressum:**Herausgeber:**

Hessisches Ministerium für Kultus, Bildung und Chancen (HMKB)
Luisenplatz 10
65185 Wiesbaden
Telefon: 0611 368-0
<https://kultus.hessen.de>

Verantwortlich:

Christopher Textor

Stand:

1. Auflage, Januar 2024

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Hessischen Landesregierung herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlwerbenden oder Wahlhelfern während eines Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Landtags-, Bundestags- und Kommunalwahlen sowie Wahlen zum Europaparlament. Missbräuchlich ist besonders die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf die Druckschrift nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Landesregierung zugunsten einzelner Gruppen verstanden werden könnte. Die genannten Beschränkungen gelten unabhängig davon, wann, auf welchem Wege und in welcher Anzahl die Druckschrift dem Empfänger zugegangen ist. Den Parteien ist jedoch gestattet, die Druckschrift zur Unterrichtung ihrer Mitglieder zu verwenden.

Inhaltsverzeichnis

1	Inhalt und Intentionen der Handreichung	2
2	Kompetenzkonzept der Lernfeldergänzung	2
3	Grundkonzept eines kompetenzorientierten Unterrichts	5
3.1	Zielorientierung	6
3.2	Kontextualisierung	6
3.3	Aktivierung	7
3.4	Handlungssystematisches Lernen.....	7
3.5	Fachsystematisches Lernen.....	7
3.6	Alternierendes Lernen.....	7
3.7	Reflexion und Kontrolle	7
3.8	Fazit.....	8
4	Lernfelder (LF).....	9
4.1	Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten (40 Stunden)	9
4.2	Lernfeld 2: Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen (40 Stunden)	11
4.3	Lernfeld 3: Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen (40 Stunden).....	13
4.4	Lernfeld 4: Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten (120 Stunden).....	15
4.5	Lernfeld 5: Kunden im Bedarfsfeld Rechtstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten (80 Stunden).....	18
4.6	Lernfeld 6: Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten (80 Stunden)	20
4.7	Lernfeld 7: Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten (60 Stunden)	25
4.8	Lernfeld 8: Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten (60 Stunden).....	28
4.9	Lernfeld 9: Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren (80 Stunden).....	31
4.10	Lernfeld 10: Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen beraten (60 Stunden).....	34
4.11	Lernfeld 11: Kunden im Bedarfsfeld Altersversorgung und Absicherung (60 Stunden).....	38
4.12	Lernfeld 12: Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundenschaft im Lebenszyklus binden (80 Stunden).....	41
4.13	Lernfeld 13: Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen (80 Stunden).....	43
5	Unterrichtsbeispiel.....	46
5.1	Unterrichtsbeispiel	46
5.1.1	Festlegung des zu unterrichtenden Lernfeldes.....	46
5.1.2	Problemstellung und schulisch-betrieblicher Kontext.....	47
5.1.3	Reduktion der curricularen Matrix.....	48
5.1.4	Planungsmatrix	51
5.1.5	Katalog der Teilaufgaben (T).....	54
5.1.6	Hinweise zur Lernortkooperation.....	54
6	Literatur.....	55

1 Inhalt und Intentionen der Handreichung

Im Zentrum der Rahmenlehrpläne der Kultusministerkonferenz (KMK) für die dualen Ausbildungsberufe steht die Bildungsperspektive einer beruflichen Handlungskompetenz und damit einhergehend die Forderung nach kompetenzorientiertem Unterricht. Dies stellt im Vergleich zum ehemals wissensorientierten Unterricht deutlich höhere Ansprüche an die Lehrkräfte bei der Unterrichtsplanung, -konzeption und auch -umsetzung, da zusätzlich zu der weiterhin bestehenden Notwendigkeit, einschlägiges und aktuelles Fachwissen zu vermitteln, die Anforderung hinzukommt, den Wissenserwerb auch auf die Entwicklung beruflicher Handlungsfähigkeit(en) auszurichten.

Um den Kompetenzanspruch curricular zu verankern, wurden Lernfeldlehrpläne implementiert. Statt der ehemals sehr konkreten, kleinschrittigen und weitgehend kognitiven Lernziele werden nun Ziele genannt, die nicht das im Unterricht zu vermittelnde Wissen vorgeben, sondern festlegen, welche berufsbezogenen Handlungen im Lernprozess vollzogen werden sollen. Ohne direkten Bezug zu diesen Zielen führen die Lernfeldlehrpläne Inhalte an, die exemplarisch beziehungsweise optional aufgeführt werden, also ohne Verbindlichkeit genannt werden.

Das heißt, dass Lehrkräfte bei ihrer Unterrichtskonzeption dazu aufgefordert werden, ohne curriculare Vorgaben Kompetenzen zu vermitteln. Dies führt nicht nur zu einem deutlich erhöhten Arbeitsaufwand für sie, sondern zieht auch enorme Varianzen in den Unterrichtskonzeptionen nach sich. Jede Lehrperson ist gefordert, erstens individuell ein Kompetenzverständnis zu entwickeln beziehungsweise zu implizieren und zweitens auf dessen Basis den Lehrplan zur Ableitung konkreter Lernziele zu transformieren, um schließlich drittens ein adäquates methodisches Konzept zu generieren. Je nach individuellem Kompetenzverständnis und Transformationsansatz lassen sich dabei für dasselbe Lernfeld sehr unterschiedliche Lernziele (Kompetenzen) ableiten.

Zur Unterstützung beim Umgang mit der curricularen Offenheit und bei der unterrichtsbezogenen Konkretisierung des kognitiven Aspekts sowie zur Reduzierung des Planungs- und Konzeptionsaufwands auf ein handhabbares Maß bietet diese Handreichung Lehrkräften eine Ergänzung des Rahmenlehrplans der KMK.

2 Kompetenzkonzept der Lernfeldergänzung

Eine im deutschsprachigen Raum anerkannte Grunddefinition von Kompetenz beruft sich auf den US-amerikanischen Sprachwissenschaftler NOAM CHOMSKY, der diese als Disposition zu einem eigenständigen variablen Handeln beschreibt (CHOMSKY 1962). Das Kompetenzmodell von JOHN ERPENBECK und LUTZ VON ROSENSTIEL präzisiert dieses Basiskonzept, indem es sozial-kommunikative, personale und fachlich-methodische Kompetenzen unterscheidet (ERPENBECK, ROSENSTIEL, GROTE UND SAUTER 2017, XXI fortfolgende).

Sozial-kommunikative Kompetenzen

Sozial-kommunikative Kompetenzen sind Dispositionen, kommunikativ und kooperativ selbstorganisiert zu handeln, sich also mit anderen kreativ auseinander- und zusammensetzen, sich gruppen- und beziehungsorientiert zu verhalten und neue Pläne, Aufgaben und Ziele zu entwickeln.

Diese Kompetenzen werden im Kontext beruflichen Handelns nach EULER UND REEMTSMA-THEIS (1999) konkretisiert und differenziert in einen (a) agentiven Schwerpunkt, einen (b) reflexiven Schwerpunkt und (c) die Integration der beiden.

Zu (a): Die agentive Kompetenz besteht in der Fähigkeit zur Artikulation und Interpretation verbaler und nonverbaler Äußerungen auf der Sach-, Beziehungs-, Selbstkundgabe- und Absichtsebene sowie der

Fähigkeit zur Artikulation und Interpretation verbaler und nonverbaler Äußerungen im Rahmen einer Metakommunikation auf der Sach-, Beziehungs-, Selbstkundgabe- und Absichtsebene.

Zu (b): Die reflexive Kompetenz besteht in der Fähigkeit zur Klärung der Bedeutung und Ausprägung der situativen Bedingungen, insbesondere der zeitlichen und räumlichen Rahmenbedingungen der Kommunikation, der „Nachwirkungen“ vorangegangener Ereignisse, der sozialen Erwartungen an die Gesprächspartnerinnen und -partner, der Wirkungen aus der Gruppenzusammensetzung (jeweils im Hinblick auf die eigene Person sowie die Kommunikationspartnerinnen und -partner), der Fähigkeit zur Klärung der Bedeutung und Ausprägung der personalen Bedingungen, insbesondere der emotionalen Befindlichkeit (Gefühle), der normativen Ausrichtung (Werte), der Handlungsprioritäten (Ziele), der fachlichen Grundlagen (Wissen) und des Selbstkonzepts („Bild“ von der Person – jeweils im Hinblick auf die eigene Person und die Kommunikationspartnerinnen und -partner) sowie der Fähigkeit zur Klärung der Übereinstimmung zwischen den äußeren Erwartungen an ein situationsgerechtes Handeln und den inneren Ansprüchen an ein authentisches Handeln.

Zu (c): Die Integration der agentiven und der reflexiven Kompetenz besteht in der Fähigkeit und Sensibilität, Kommunikationsstörungen zu identifizieren, und der Bereitschaft, sich mit ihnen (auch reflexiv) auseinanderzusetzen. Darüber hinaus zeichnet sie sich durch die Fähigkeit aus, reflexiv gewonnene Einsichten und Vorhaben in die Kommunikationsgestaltung einzubringen und (gegebenenfalls unter Zuhilfenahme von Strategien der Handlungskontrolle) umzusetzen.

Personale Kompetenzen

Personale Kompetenzen sind Fähigkeiten, sich selbst einzuschätzen, produktive Einstellungen, Werthaltungen, Motive und Selbstbilder zu entwickeln, eigene Begabungen, Motivationen und Leistungsvorsätze zu entfalten sowie sich im Rahmen der Arbeit und außerhalb kreativ zu entwickeln und dabei zu lernen. LERCH (2013) bezeichnet personale Kompetenzen in Orientierung an aktuellen bildungswissenschaftlichen Konzepten auch als Selbstkompetenzen und unterscheidet dabei zwischen motivational-affektiven Komponenten wie Selbstmotivation, Lern- und Leistungsbereitschaft, Sorgfalt, Flexibilität, Entscheidungsfähigkeit, Eigeninitiative, Verantwortungsfähigkeit, Zielstrebigkeit, Selbstvertrauen, Selbstständigkeit, Hilfsbereitschaft, Selbstkontrolle und Anstrengungsbereitschaft sowie strategisch-organisatorischen Komponenten wie Selbstmanagement, Selbstorganisation, Zeitmanagement und Reflexionsfähigkeit. Hier sind auch sogenannte Lernkompetenzen (MANDL UND FRIEDRICH 2005) als jene personalen Kompetenzen einzuordnen, die auf die eigenständige Organisation und Regulation des Lernens ausgerichtet sind.

Fachlich-methodische Kompetenzen

Fachlich-methodische Kompetenzen sind Dispositionen einer Person, bei der Lösung sachlich-gegenständlicher Probleme geistig und physisch selbstorganisiert zu handeln, das heißt, mit fachlichen und instrumentellen Kenntnissen, Fertigkeiten und Fähigkeiten kreativ Probleme zu lösen sowie Wissen sinnorientiert einzuordnen und zu bewerten. Dies schließt Dispositionen ein, Tätigkeiten, Aufgaben und Lösungen methodisch selbstorganisiert zu gestalten und die Methoden darüber hinaus selbst kreativ weiterzuentwickeln. Fachlich-methodische Kompetenzen sind – im Sinne von ERPENBECK, ROSENSTIEL, GROTE UND SAUTER (2017, XXI fortfolgende) – durch die Korrespondenz von konkreten Handlungen und spezifischem Wissen beschreibbar. Wenn bekannt ist, was ein Mensch als Folge eines Lernprozesses können soll und auf welche Wissensbasis sich dieses Können abstützen soll, um ein eigenständiges und variables Handeln zu ermöglichen, kann sehr gezielt ein Unterricht geplant und gestaltet werden, der solche Kompetenzen integrativ vermittelt und eine Diagnostik zu deren Überprüfung entwickelt.

Für die ersten beiden Kompetenzklassen (sozial-kommunikative und personale Kompetenzen) sieht der Lehrplan keine weitere Detaillierung vor, da die Entwicklung überfachlicher Kompetenzen deutlich anderen

Gesetzmäßigkeiten unterliegt als die der fachlichen, insbesondere durch deren enge Verschränkung mit der persönlichen Entwicklung des Individuums. Eine Anregung und Unterstützung in der Entwicklung überfachlicher Kompetenzen durch den Berufsschulunterricht kann daher auch nicht entlang einer jahresplanmäßigen Umsetzung einzelner, thematisch determinierter Lernstrecken erfolgen, sondern muss vielmehr fortlaufend produktiv und dabei auch reflexiv in die Vermittlung fachlich-methodischer Kompetenzen eingebettet werden.

In der vorliegenden Handreichung werden somit fachlich-methodische Kompetenzen als geschlossene Sinneinheiten aus Können und Wissen konkretisiert. Das Können wird dabei in Form einer beruflichen Handlung beschrieben, während das Wissen in drei eigenständige Kategorien aufgegliedert wird: (a) Sachwissen, (b) Prozesswissen und (c) Reflexionswissen.

Zu (a): Sachwissen umfasst ein anwendungs- und umsetzungsunabhängiges Wissen über Dinge, Gegenstände, Geräte, Abläufe, Systeme et cetera. Es ist Teil fachlicher Systematiken und daher sachlogisch-hierarchisch strukturiert, wird durch assoziierendes Wahrnehmen, Verstehen und Merken erworben und ist damit die gegenständliche Voraussetzung für ein eigenständiges, selbstreguliertes Handeln.

Zu (b): Prozesswissen umfasst ein anwendungs- und umsetzungsabhängiges Wissen über berufliche Handlungssequenzen. Prozesse können auf drei verschiedenen Ebenen stattfinden. Daher hat Prozesswissen entweder eine Produktdimension (Handhabung von Werkzeug, Material et cetera), eine Aufgabendimension (Aufgabentypus, -abfolgen et cetera) oder eine Organisationsdimension (Geschäftsprozesse, Kreisläufe et cetera). Prozesswissen ist immer Teil handlungsbezogener Systematiken und daher prozesslogisch-multizyklisch strukturiert. Es wird in einem zielgerichteten und durch Feedback gesteuerten Tun erworben und ist damit die funktionale Voraussetzung für ein eigenständiges, selbstreguliertes Handeln.

Zu (c): Reflexionswissen umfasst ein anwendungs- und umsetzungsunabhängiges Wissen, das hinter dem zugeordneten Sach- und Prozesswissen steht. Als konzeptuelles Wissen bildet es die theoretische Basis für das Sach- und das Prozesswissen, die vorgeordnet sind, und steht damit diesen gegenüber auf einer Metaebene. Mit dem Reflexionswissen steht und fällt der Anspruch einer Kompetenz (und deren Erwerb). Seine Bestimmung erfolgt im Hinblick auf a) das unmittelbare Verständnis des Sach- und Prozesswissens (Erklärungsfunktion), b) die breitere wissenschaftliche Abstützung des Sach- und Prozesswissens (Fundierungsfunktion) sowie c) die Relativierung des Sach- und Prozesswissens im Hinblick auf dessen berufliche Flexibilisierung und Dynamisierung (Transferfunktion). Umfang und Tiefe des Reflexionswissens werden ausschließlich so bestimmt, dass diesen drei Funktionen Rechnung getragen wird.

In der Trias der drei Wissenskategorien besteht ein bedeutsamer Zusammenhang: Das Sachwissen muss an das Prozesswissen anschließen und umgekehrt; das Reflexionswissen muss sich auf die Hintergründe des Sach- und Prozesswissens eingrenzen. So sind die hier anzuführenden Wissensbestandteile nur dann kompetenzrelevant, wenn sie innerhalb des eingrenzenden Handlungsrahmens liegen. Eine Teilkompetenz ist daher das Aggregat aus einer beruflichen Handlung und dem damit korrespondierenden Wissen:

Teilkompetenz			
Berufliche Handlung	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen

Innerhalb der einzelnen Lernfelder sind die einbezogenen Teilkompetenzen nicht zufällig angeordnet, sondern folgen einem generativen Ansatz. Das bedeutet, dass jede Teilkompetenz den Erwerb der vorausgehenden voraussetzt. Somit gelten innerhalb eines Lernfeldes alle Wissensaspekte, die in den vorausgehenden Teilkompetenzen konkretisiert wurden. Damit wird der Tatsache Rechnung getragen, dass Kompetenzen in einer sachlogischen Abfolge aufgebaut werden, jedoch vermieden, dass innerhalb der Wissenszuordnungen der Teilkompetenzen nach unten zunehmend Redundanzen dargestellt werden.

Bislang mussten Lehrkräfte, die einen kompetenzorientierten Unterricht konsequent umsetzen wollten, die vorausgehend dargestellte didaktische Transformation selbst vollziehen. Eine Differenzierung in unterschiedliche Wissensarten war dabei vermutlich eine Ausnahme, sodass sich in der Praxis aktuell unter anderem folgende Schwierigkeiten in der Umsetzung und Ausschöpfung des Kompetenzanspruchs feststellen lassen:

- Bei genereller Unterrepräsentation von Wissensaspekten beziehungsweise einer überwiegender Ausrichtung auf Prozesswissen entsteht ein aktionistischer Unterricht, in dem viel gehandelt, aber wenig verstanden wird. Anstelle von Kompetenz werden hier spezifische Handlungsfähigkeiten vermittelt.
- Eine Überrepräsentation von Sach- und Reflexionswissen entspricht einem Festhalten am beziehungsweise einer Rückkehr zum ehemaligen Fachunterricht. Anstelle von Kompetenz wird hier (träges) Wissen vermittelt.

Von einem kompetenzorientierten Unterricht kann somit nur ausgegangen werden, wenn Sach-, Prozess- und Reflexionswissen integrativ vermittelt werden. Um diesbezüglich die Vorgaben der KMK anzureichern, haben erfahrene Lehrpersonen die Lernfelder ausgehend von den in den Rahmenlehrplänen festgeschriebenen Zielen in die drei Wissensarten eingeteilt und diese expliziert. Damit sind für eine Umsetzung kompetenzorientierten Unterrichts die maßgeblichen curricularen Kernaspekte definiert. Lernziele im Sinne von komplexen Teilkompetenzen können so der Handreichung unmittelbar entnommen und in die weiteren Schritte der Unterrichtskonzeption übertragen werden.

3 Grundkonzept eines kompetenzorientierten Unterrichts

Ausgehend von Teilkompetenzen, in denen Handlungs- und Wissensanspruch zusammenhängend expliziert sind, muss ein Unterricht entwickelt werden, der von beruflichen Teilhandlungen ausgeht (Spalte 1 der Lernfelder), dazu jeweils Handlungsräume für den Erwerb des Prozesswissens eröffnet (Spalte 3) und adäquate Zugänge und Verständnisräume für Sach- und Reflexionswissen (Spalten 2 und 4) bereithält. Somit gilt es, ausgehend von der betrieblich-beruflichen Realität komplexe Lernsituationen zu generieren, in denen ein Aggregat mehrerer beruflicher Teilhandlungen so umgesetzt werden kann, dass sich eine aufgabenbezogene Sinneinheit ergibt, die möglichst viele der jeweils adressierten Aspekte aus den drei Wissensfacetten integriert. Je nach Größe eines Lernfeldes ergibt sich eine Aufgliederung in mehrere Lernsituationen. Für deren Generierung und Gestaltung gelten die nachfolgend dargestellten Prinzipien (Abbildung 1).

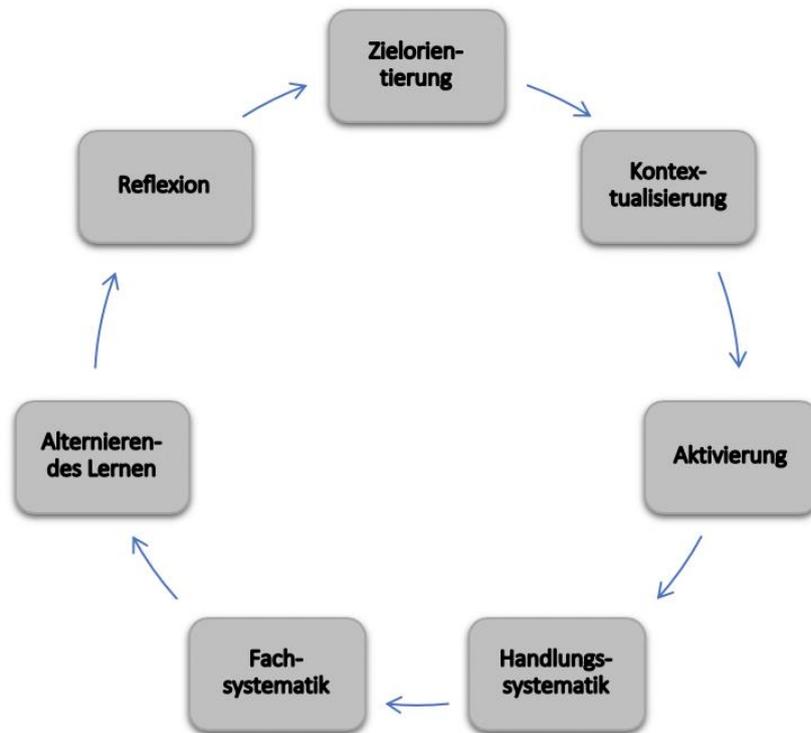


Abbildung 1: Prinzipien für einen kompetenzorientierten Unterricht

3.1 Zielorientierung

Mit dem vollständigen Curriculum nach ROBINSOHN kam die Zielorientierung in das (Berufs-)Bildungssystem in Deutschland. Im Hinblick auf ein Curriculum, das Kompetenzen als Lernziele intendiert, aber Handlungen formuliert, wird dem Aspekt der Zielorientierung nur eingeschränkt Rechnung getragen, denn nicht die Handlung ist das Lernziel, sondern das, was den Einzelnen zur Handlung befähigt. Im vorliegenden Ansatz sind dies die den Zielhandlungen zugeordneten Wissensaspekte. Ein Lernziel muss sich somit auf das Aggregat aus einem Lehrplanziel und dem diesem zugeordneten Wissen beziehen. Es sollte möglichst so formuliert werden, dass sein Erreichen feststellbar und bewertbar ist.

3.2 Kontextualisierung

Der Erwerb beruflicher Kompetenzen erfordert eine Antizipation, eventuell eine Fiktionalisierung und ebenso eine (bedingte) Realisierung beruflicher Handlungen sowie damit einhergehend authentische Handlungskontexte. Dies meint zum einen die konkrete Lernumgebung (räumlich, maschinell, infrastrukturell, kommunikativ und so weiter) und zum anderen deren Prozesse und Aufgabenstellungen. Beruflicher Unterricht ist in dem Maße kontextualisiert, in dem die Lernenden ein betriebliches Szenario wahrnehmen und sich darauf einlassen. Kontextualisierung entsteht somit nicht durch das Betrachten betrieblicher Gegenstände oder die Nutzung audiovisueller Medien, aber umgekehrt auch nicht durch den Versuch, betriebliche Abläufe und Prozesse (beispielsweise Geschäftsabschlüsse mit Kunden) unmittelbar in der Unterrichtspraxis nachzustellen, sondern wird durch eine anspruchsvolle Lernsituation aufgebaut, in der berufliches Handeln unter schulischen Bedingungen nachvollzogen wird. Hierbei können lernortkooperative Szenarien förderlich sein, wenn schulischer und betrieblicher Lernraum im Rahmen komplexer Projekte korrespondieren und einen Gesamtkontext bilden.

3.3 Aktivierung

Als konstruktiver Prozess erfordert Lernen in jedem Fall Eigenaktivität der Lernenden. Die Wirksamkeit des kompetenzorientierten Unterrichts hängt unmittelbar davon ab, wie gut es gelingt, ein selbstorganisiertes und -reguliertes Lernen zu inszenieren. Dies bedingt medial und instruktiv gut vorbereitete Lernumgebungen, die für individuelle Entwicklungsstände anschlussfähig sind, unterschiedliche Lernwege erlauben und die unmittelbare Wahrnehmung und Handhabung von Lernhemmnissen beziehungsweise -problemen ermöglichen.

3.4 Handlungssystematisches Lernen

Folgt ein Lernprozess einer beruflichen Aufgabe oder einer beruflichen Tätigkeit, liegt diesem eine sogenannte Handlungssystematik zugrunde. Das heißt, dass alles, was hier gelernt wird, in Zusammenhang mit dem Handlungsvollzug steht, sich somit also spezifisch und funktional darstellt. Unabhängig von den Bezugsräumen und Qualitäten des dabei erworbenen Wissens wird dieses in einer Zusammenhangslogik erworben, die zum einen unmittelbar sinnstiftend (und damit motivierend) wirkt und zum anderen eine nachfolgende Reproduktion der Handlung ermöglicht.

3.5 Fachsystematisches Lernen

Ist ein Lernprozess in die Systematik eines spezifischen Fach- oder Wissenschaftsbereichs eingebettet, liegt diesem eine sogenannte Fachsystematik zugrunde. Dies bedeutet, dass alles, was hier gelernt wird, in einen fachlichen Gesamtzusammenhang eingeordnet ist, sich somit allgemein und objektiv darstellt. Unabhängig von den potenziellen Anwendungsräumen wird Wissen dabei also in einer Zusammenhangslogik erworben, die Anschlüsse an explizite Vorwissensbestände ermöglicht und eine übergreifende Systematisierung der theoretischen Kenntnisse vermittelt.

3.6 Alternierendes Lernen

Kompetenzerwerb erfolgt nicht durch reines Handlungslernen (im Sinne des handlungssystematischen Lernens) und ebenso wenig durch reinen Wissenserwerb (im Sinne des fachsystematischen Lernens). Beides ist erforderlich und stellt so beruflichen Unterricht vor die Herausforderung einer sinnvollen und gleichermaßen praktikablen Integration. Um ein handlungsbezogenes Verstehen oder ein wissensbasiertes Handeln beziehungsweise kognitiv reflektierte Problemlösungen zu ermöglichen, ist ein Alternieren zwischen zwei unterschiedlichen Lernprozessen erforderlich. Der eine folgt einer Handlungs-, der andere einer Fachsystematik. Diese beiden Paradigmen ergänzen sich und führen erst in einem sinnvollen Wechsel zu einem kompetenzorientierten Unterricht. Je nach Thema, Entwicklungsstand der Lernenden und Gesamtkontext ergeben sich dabei Sequenzen, die für die Lernenden eine Integration von Denken und Tun gewährleisten. Es erscheint wenig zielführend, sehr kurze oder überlange Lernstrecken ausschließlich in einem Lernparadigma zu absolvieren.

3.7 Reflexion und Kontrolle

Kompetenzerwerb erfordert vielfältige adäquate Rückmeldungen. Von daher muss ein kompetenzorientierter Unterricht Reflexionen sowohl über die Lernhandlungen als auch über den Wissenserwerb beinhalten. Handlungsrückmeldungen sind funktional; sie zeigen den Lernenden, ob ein Teilschritt oder eine Gesamtaufgabe richtig umgesetzt wurde beziehungsweise was dabei (noch) falsch gemacht wurde, und geben Informationen über Folgen und mögliche Verbesserungen. Daher sind sie unmittelbar in die Lernhandlungsprozesse einzuplanen. Wissensrückmeldungen sind analytisch; sie zeigen den Lernenden, ob sie einen Sachzusammenhang verstanden haben, und verdeutlichen ihnen darüber

hinaus, ob sie beispielsweise dessen fachtechnische Hintergründe oder mathematische Bezüge erfasst haben. Sie informieren darüber, was richtig und was falsch ist und was noch zu klären wäre, um die Wissensziele zu erreichen. Daher sind sie generell am Ende einer sachlogischen Sequenz einzuplanen.

Kontrollen ersetzen keinesfalls Reflexionen, sondern geben diesen einen normativen Bezug im Hinblick auf eine leistungsorientierte Berufs- und Arbeitswelt. Sie sollten also nicht mit Reflexionen vertauscht oder verwechselt werden. Sie finden seltener im Sinne bewerteter Reflexionen statt, mit der Intention, den Lernenden im Hinblick auf eine äußere Norm zu vermitteln, wo sie fachlich stehen. Sie erfordern eine faire Diagnostik und müssen generell in Bezug zu den vorgeschriebenen Prüfungen stehen.

3.8 Fazit

Neben den skizzierten Aspekten ließen sich hier noch weitere Erfolgsfaktoren für einen kompetenzorientierten Unterricht anführen. Ebenso wäre es möglich, die dargestellten Orientierungspunkte ausführlicher zu begründen und erläutern. Dies würde jedoch den gesetzten Rahmen überschreiten und möglicherweise auch auf Kosten didaktisch-methodischer Freiräume gehen, die innerhalb der hier gesetzten Eckpunkte erhalten bleiben. Kompetenzorientierter Unterricht ist letztlich nicht mehr, aber auch nicht weniger als ein beruflicher Unterricht, der Handeln und Verstehen so integriert, dass die Lernenden Dispositionen entwickeln, die sie zu flexiblen und selbstständigen Expertinnen und Experten machen. Um dies zu erreichen, müssen Kompetenzen als Lernziele gesetzt werden, in denen Handlungs- und Wissensaspekte korrespondieren (3.1). Der Unterricht ist in einen möglichst authentischen Berufskontext einzubetten (3.2). Über eine die Lernenden aktivierende Gesamtplanung (3.3) müssen handlungssystematische (3.4) und fachsystematische Lernwege (3.5) so zusammengestellt werden, dass sie von den Lernenden alternierend (3.6) erschlossen werden können. Schließlich sind alle Lernwege so auszustatten, dass die Lernenden möglichst gut wahrnehmen können, was sie erreicht haben und was nicht (3.7). Welche einzelnen Methoden, Medien und Materialien dabei eingesetzt werden, ist ebenso offen gehalten wie die möglichen Sozial- oder Interaktionsformen. An dieser Stelle sei nochmals darauf hingewiesen, dass hier – wie für jeden realen Unterricht – eine Annäherung an die gesetzten Prämissen gilt, ein Optimum aber nie erreicht werden kann. Umgekehrt ist jedoch auch festzustellen, dass ein beruflicher Unterricht, der einen der festgelegten Orientierungspunkte völlig ausspart, absehbar kaum kompetenzorientiert wirken kann.

4 Lernfelder (LF)

4.1 Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten (40 Stunden)

Die Auszubildenden ...	DIE EIGENE ROLLE IM BETRIEB UND ARBEITSLEBEN MITGESTALTEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren den institutionellen Rahmen.	Duales System: <ul style="list-style-type: none"> • Berufsschule • Industrie- und Handelskammer Ausbildungsordnung Ausbildungsrahmenplan Ausbildungsplan Rahmenlehrplan Berichtsheft	Verortung der eigenen Person im institutionellen Rahmen	Bedeutung der dualen Ausbildung für den Wirtschaftsstandort Rechtsnormen durch Gesetze und Verordnungen
... prüfen einen Ausbildungsvertrag.	Berufsausbildungsvertrag: <ul style="list-style-type: none"> • Zustandekommen • Inhalte • Kündigungsmöglichkeiten • Ausbildungsvergütung • Urlaubstage • Probezeit Rechte und Pflichten der Auszubildenden und der Auszubildenden Berufsbildungsgesetz Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)	Fallbezogene Analyse von Ausbildungssituationen	Bedeutung der vertraglichen Gestaltung der Ausbildung und der Gestaltung von Verträgen im Allgemeinen
... nutzen die Möglichkeiten der Mitwirkung und Mitbestimmung.	Kollektives Arbeitsrecht: <ul style="list-style-type: none"> • Betriebsvereinbarungen • Geltendes Tarifrecht Betriebsverfassungsgesetz Innerbetriebliche Mitbestimmungsrechte: <ul style="list-style-type: none"> • Betriebsrat • Jugend- und Auszubildendenvertretung 	Prüfung fallbezogener Möglichkeiten der Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte	Bedeutung von Gewerkschaften und Betriebsräten in der Demokratie

Die Auszubildenden ...	DIE EIGENE ROLLE IM BETRIEB UND ARBEITSLEBEN MITGESTALTEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... prüfen arbeitsvertragliche Regelungen hinsichtlich geltender Schutzvorschriften für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer.	Rechtsgrundlagen der Arbeitsvertragsgestaltung: <ul style="list-style-type: none"> • Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) • Kündigungsschutzgesetz • Arbeitszeitgesetz • Bundesurlaubsgesetz • Mutterschutzgesetz (MuSchG) • Gesetz zur Elternzeit und zum Elterngeld (BEEG) • Schwerbehinderung (Sozialgesetzbuch (SGB)) 	Prüfung von Arbeitsverträgen	Rechtssystem und Rechtsprinzipien der Bundesrepublik Deutschland (BRD)
... bewerten und reflektieren Beurteilungen und Arbeitszeugnisse.	Inhalt, Aufbau und Sprache von Zeugnissen: <ul style="list-style-type: none"> • Einfache Arbeitszeugnisse • Qualifizierte Arbeitszeugnisse Mitarbeiterbeurteilungen	Analyse von Arbeitszeugnissen Erstellung von Beurteilungen	Kommunikationsmodelle
... überprüfen Entgeltabrechnungen.	Aufbau der Entgeltabrechnung Vermögenswirksame Leistungen Sozialversicherungsbeiträge (Renten-, Arbeitslosen-, Kranken-, Pflegeversicherung) Steuerklasse	Prüfung einer Entgeltabrechnung Erstellung einer Entgeltabrechnung	Sozialstaatskonzepte
...nehmen eine aktive Rolle im Betrieb ein.	Arbeitssicherheit Unfallverhütung Umweltschutz Lebenslanges Lernen Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten	Anwendung von Schutzmaßnahmen Teilnahme an Fort- und Weiterbildungen	Arbeits- und Organisationspsychologie Entwicklungspsychologie Lerntheorien
... präsentieren auch im Team Arbeitsergebnisse.	Strukturierte und adressatengerechte Präsentation Analoge und digitale Medien Datenschutzgrundverordnung Urheberrecht	Durchführung von Präsentationen	Kommunikationsmodelle

4.2 Lernfeld 2: Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen (40 Stunden)

Die Auszubildenden ...	KUNDENBERATUNGSGESPRÄCHE ZU VERSICHERUNGSVERTRÄGEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren die Rechts- und Geschäftsfähigkeit von Kundinnen und Kunden und machen sich mit den Grundlagen des Versicherungsrechts und den allgemeinen Rechtsgrundlagen vertraut.	Rechtsfähigkeit: <ul style="list-style-type: none"> Natürliche Personen Juristische Personen Geschäftsfähigkeit Willenserklärungen Anfechtbarkeit und Nichtigkeit von Willenserklärungen Klassifikation von Rechtsgeschäften: <ul style="list-style-type: none"> Einseitige/mehrseitige (Nicht) Empfangsbedürftig Einseitig/mehrseitig verpflichtend Versicherungsverträge mit Minderjährigen Grundlagen des Versicherungsrechts: <ul style="list-style-type: none"> Informationspflichten des Versicherers Anzeigepflichten von Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmern Datenschutzklauseln 	Bei Antragsaufnahme juristische Prüfungen des Vertragsrechts vornehmen	Selbstständige Handlungen im Rechts- und Geschäftsverkehr
... bereiten unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Vorgaben den Abschluss von Versicherungsverträgen vor.	Rechtliche Vorgaben: <ul style="list-style-type: none"> Allgemeine Versicherungsbedingungen Versicherungsvertragsgesetz (VVG) BGB Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen Antrags- und Invitatiomodell Versicherungsbeginne Einlöschungsklauseln Vorläufige Deckungszusage	Im Antragsprozess die rechtlichen Vorgaben einhalten und die Kundinnen und Kunden informieren	Vorrangige Rechtsnormen
... informieren die Kundinnen und Kunden über ihre Rechte und	Rechte von Kundinnen und Kunden: <ul style="list-style-type: none"> Widerruf 	Information der Kundinnen und Kunden über ihre Rechten und	Verbraucherschutz Vertragsbeziehungen

Die Auszubildenden ...	KUNDENBERATUNGSGESPRÄCHE ZU VERSICHERUNGSVERTRÄGEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
Pflichten im Rahmen einer Versicherung sowie über die Folgen bei Vertragsverletzung.	<ul style="list-style-type: none"> Widerspruch Abweichender Versicherungsschein Kündigung Rücktritt Obliegenheiten Vertragspflichten Folgen bei Verletzung von Obliegenheiten Folgen bei Verletzung von Vertragspflichten Beendigung von Versicherungsverträgen	Pflichten aufgrund des Vertrages sowie über mögliche Folgen bei Verletzung dieser Pflichten	
...klären die Kundinnen und Kunden über die Dokumentations-, Beratungs- und Informationspflichten auf.	Pflichten der Versicherungsvermittler: <ul style="list-style-type: none"> Information Beratung Dokumentation Möglichkeiten der Konfliktlösung/Schlichtung: <ul style="list-style-type: none"> Ombudsmann Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Grundlagen des Datenschutzes Geldwäschegesetz	Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtungen im Kundenberatungsgespräch	Schutz personenbezogener Daten Rechts- und Fachaufsicht
... bereiten Kundenberatungsgespräche vor, mit deren Hilfe sie die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse der Kundinnen und Kunden sowie deren Bedarfe und Wünsche ermitteln.	Bedarfsermittlung Struktur einer Kundenberatung	Erstellung einer Checkliste für die Kundenberatung	Gesprächsführung Vertriebserfolg und ethische Grundsätze
... kontrollieren ihre Planung hinsichtlich der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben und bewerten ihre Vorgehensweise bei der Vorbereitung.	Versorgungslücke und Absicherungsempfehlung	Abgleich der empfohlenen Absicherung hinsichtlich rechtlicher und betrieblicher Vorgaben	Ökonomische Prinzipien Regelkreisprinzip

4.3 Lernfeld 3: Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen (40 Stunden)

Die Auszubildenden ...	KUNDEN ÜBER VERSCHIEDENE KOMMUNIKATIONS- UND VERTRIEBSKANÄLE GEWINNEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... werten kundenspezifische Vorgaben unter Berücksichtigung der Vertriebsorganisation aus und identifizieren Anlässe zur Kommunikation.	Vertriebsorganisation: <ul style="list-style-type: none"> • Angestellter im Außendienst • Ausschließlichkeitsvertreter • Mehrfirmenvertreter • Versicherungsmakler • Versicherungsberater • Annexvermittler • Direktversicherer • Strukturvertrieb Marketingstrategien Zielgruppenanalyse Neukunden Bestandskunden	Auswahl geeigneter Vertriebskanäle Gewinnung von Kundinnen und Kunden	Arbeitsorganisationskonzepte (zum Beispiel Arbeit 4.0) Ökonomische Konzepte zu Geschäftsbeziehungen
... bereiten für Kundinnen und Kunden geeignete Kommunikationsangebote vor.	Kommunikationskanäle: <ul style="list-style-type: none"> • Klassisch (Telefon, E-Mail, Brief) • Modern (Social Media, Chat-Bots) Media: <ul style="list-style-type: none"> • Printmedien • Fernsehen und Hörfunk • Digitale Medien Customer Journey Public Relations Kosten-Nutzen-Analyse Adressatengerechte Kommunikation Kundenprofile	Auswahl geeigneter Kommunikationskanäle Angebotserstellung	Branchentrends
... entwickeln ein Konzept und führen ein Kundenberatungsgespräch durch.	Grundlagen der Gesprächsführung Fragetechniken	Vorbereitung eines Kundenberatungsgesprächs Durchführung eines	Kommunikationsmodelle

Die Auszubildenden ...	KUNDEN ÜBER VERSCHIEDENE KOMMUNIKATIONS- UND VERTRIEBSKANÄLE GEWINNEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	Gesprächsregeln Gesprächsaufbau Gesprächsphasen Gesprächsverhalten Einwandbehandlung Dokumentationspflicht Checkliste Konflikt: <ul style="list-style-type: none"> • Heiß • Kalt Konfliktmodelle (zum Beispiel Glasl)	Kundenberatungsgesprächs Anwendung von Konfliktlösungsstrategien	
...entwickeln einen Evaluationsbogen und reflektieren ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch.	Evaluationsbogen: <ul style="list-style-type: none"> • Offene Fragen • Geschlossene Fragen • Kennzahlen Kritikgespräche Feedbackregeln	Nachbearbeitung eines Kundenberatungsgesprächs	Lebenslanges Lernen Ökonomische Grundprinzipien
Allgemeine Hinweise:	Information, Beratung und Verarbeitung von Kundendaten finden gemäß Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und, wenn möglich, unter Einsatz digitaler Medien statt.		

4.4 Lernfeld 4: Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten (120 Stunden)

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD WOHNEN BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren fallbezogene Risiken und Kundenbedarfe im Wohnumfeld der Kundschaft.	Kundenbedarfsbereiche Schutz von Eigentum und Besitz Aufbau des Grundbuchs Wohnumfeld: <ul style="list-style-type: none"> • Mietwohnung • Eigentumswohnung • Haus Allgemeine-Hausrat-Versicherungsbedingungen: <ul style="list-style-type: none"> • Versicherte Gefahren und Schäden • Versicherte Sachen • Versicherte Kosten • Ausschlüsse • Räumlicher Geltungsbereich Allgemeine-Wohngebäude-Versicherungsbedingungen: <ul style="list-style-type: none"> • Versicherte Gefahren und Schäden • Versicherte Sachen • Versicherte Kosten • Ausschlüsse • Räumlicher Geltungsbereich 	Einholung der Kundendaten in Bezug auf das Wohnumfeld Analyse der Kundendaten auf Risikopotenziale vor dem Hintergrund der allgemeinen Versicherungsbedingungen Ermittlung der Kundenbedarfe	Wahrscheinlichkeitstheorien (zum Beispiel Statistiken zu Naturgefahren, Einbruchstatistiken)
... planen kundenspezifische und nachhaltige Versicherungslösungen.	Gebäudemerkmale und Gebäudebauweisen Wertigkeit der Ausstattung Risikoerfassung: <ul style="list-style-type: none"> • Differenzierung Versicherungswert und Versicherungssumme • Risiko- und Gefahrenumstände • Gleitender Neuwert • Gleitender Zeitwert 	Erfassung risikorelevanter Daten Ermittlung bedarfsgerechter Versicherungssummen und Beiträge Berechnung der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung	Verkaufsstrategien (zum Beispiel Cross-Selling)

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD WOHNEN BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeiner Wert Berechnungsmethoden: <ul style="list-style-type: none"> • Summenermittlungsbogen • Pauschale Wertermittlung nach Quadratmeteranzahl Zusammensetzung der Versicherungssumme: <ul style="list-style-type: none"> • Tarifzonenermittlung • Grundprämie • Zusätzliche Einschlüsse • Zuschläge • Nachlässe • Versicherungssteuer • Fahrerhöhungen 		
... erläutern im Beratungsgespräch den Kundinnen und Kunden die Spezifika der Versicherungslösungen.	Gesprächstechniken: <ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsstruktur • Gesprächsführung • Einwandbehandlung Zonierungssystem Wartezeiten und Selbstbeteiligung Gebäude- und Mobiliarverglasung Grundprämienermittlung nach Haustyp und Wohnfläche Besonders zu beantragende Sachen Smart-Home Gefahrerhöhung Sicherheitsvorschriften Vermeidung von Rechtsnachteilen Anspruchsmindernde Konsequenzen aufgrund eines Vertrages Obliegenheiten vor Eintritt des Schadenfalls und im Versicherungsfall	Vorbereitung des Beratungsgesprächs und der Verkaufsunterlagen Durchführung einer Kundenberatung Erstellung von bedarfsgerechten Angebotserweiterungen	Kommunikationsmodelle

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD WOHNEN BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... kontrollieren im Rahmen der Bestandspflege den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen versicherungsrelevanter Aspekte.	Anlässe von Vertragsänderungen: <ul style="list-style-type: none"> • Wohnungswechsel • Todesfall • Zusammen- und Auseinanderlegung von Haushalten • Außenversicherung • Änderung des Versicherungswertes • Veräußerung eines versicherten Gebäudes (§ 95ff. VVG) • Vererbung eines versicherten Gebäudes (§ 1922 BGB) Beitrags- und Versicherungsumfang: <ul style="list-style-type: none"> • Nachbeiträge berechnen • Rückbeiträge berechnen 	Anpassung von Verträgen Optimierung des Versicherungsschutzes Auflösung von Verträgen	Customer-Relationship-Management
... beurteilen den Leistungsfall und berechnen die Entschädigung.	Formelle Deckungsprüfung Materielle Deckungsprüfung Unterversicherung Mehrfachversicherung Prämienverzug Obliegenheiten im Schadenfall Zeitwertersatz im Deliktsrecht	Aufnahme des Leistungsfalls bei Kundinnen und Kunden Abwicklung der Schadenregulierung unter Berücksichtigung der Versicherungsbedingungen	Bedeutung des Leistungsmanagements für den Unternehmenserfolg
... reflektieren ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch.	Feedbackregeln Evaluationstechniken: <ul style="list-style-type: none"> • Quantitativ • Qualitativ Tools zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit	Nachbereitung von Kundengesprächen	Lebenslanges Lernen Ökonomische Grundprinzipien
Allgemeine Hinweise:	Information, Beratung und Verarbeitung von Kundendaten finden gemäß DSGVO und, wenn möglich, unter Einsatz digitaler Medien statt.		

4.5 Lernfeld 5: Kunden im Bedarfsfeld Rechtstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten (80 Stunden)

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD RECHTSTREITIGKEITEN UND ANSPRÜCHE DRITTER BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren Risikosituationen, die zu Schadensersatz- und Haftungsansprüchen und Rechtstreitigkeiten führen können und ermitteln den Kundenbedarf.	Kundenbedarfe in den einzelnen Lebensbereichen: <ul style="list-style-type: none"> • Absichern des eigenen Vermögens • Durchsetzen der eigenen Rechte Öffentliches Recht versus Privates Recht Instanzen der deutschen Gerichtsbarkeit Rechtsgrundlagen des Haftungsrechts: <ul style="list-style-type: none"> • Verschuldenshaftung • Deliktsfähigkeit • Aufsichtspflicht • Gefährdungshaftung • (Gesetzliche) Vertragshaftung • Unterscheidung zwischen der Beweislast und der umgekehrten Beweislast des Haftpflichtrechts • Rechtliche Aspekte (BGB, Straßenverkehrsgesetz (StVG), Wasserhaushaltsgesetz (WHG)) 	Einholung von Kundendaten Analyse der Kundendaten auf Risikopotenziale vor dem Hintergrund des geltenden Rechts Ermittlung der Kundenbedarfe	Rechtssystem der BRD Wahrscheinlichkeitstheorien
... planen kundenspezifische und nachhaltige Versicherungslösungen.	Versicherungsprodukte: <ul style="list-style-type: none"> • Privathaftpflichtversicherung • Tierhalter-Haftpflichtversicherung • Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung • Bauherrenhaftpflichtversicherung • Gewässerschadenhaftpflichtversicherung • Privatrechtsschutzversicherung • Berufsrechtsschutzversicherung • Verkehrsrechtsschutzversicherung • Fahrzeugrechtsschutzversicherung • Fahrerrechtsschutzversicherung • Wohnungs- und Grundstücksrechtsschutzversicherung 	Auswahl geeigneter Versicherungsprodukte auf Basis der Kundendaten Erstellung eines Angebots Unterbreitung eines Angebots	Verkaufsstrategien (zum Beispiel Cross-Selling) Öffentliches Recht (zum Beispiel Kommunale Verwaltungs- und Ordnungsvorschriften) Lebensphasenmodelle

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD RECHTSTREITIGKEITEN UND ANSPRÜCHE DRITTER BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... erläutern im Beratungsgespräch den Kundinnen und Kunden die Spezifika der Versicherungslösungen.	Gesprächstechniken: <ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsstruktur • Gesprächsführung • Einwandbehandlung Haftungs- und Deckungsumfang	Vorbereitung des Beratungsgesprächs und der Verkaufsunterlagen Beratung der Kundinnen und Kunden	Kommunikationsmodelle
... kontrollieren im Rahmen der Bestandspflege den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen versicherungsrelevanter Aspekte.	Veränderungen bei den Versicherungslösungen je nach Lebenszyklus und Alter: <ul style="list-style-type: none"> • Volljährigkeit • Beginn der Berufstätigkeit • Heirat • Beendigung Arbeitsleben • Änderung der Familienkonstellation • Tod Rückerstatten von Beiträgen	Überprüfung der Bestandskundendaten Anpassung von Verträgen Optimierung des Versicherungsschutzes Auflösung von Verträgen	Customer-Relationship-Management
... beurteilen den Leistungsfall und berechnen die Entschädigung.	Formelle Deckungsprüfung Materielle Deckungsprüfung Prämienverzug Geltungsbereich Wartezeiten Ausschlüsse Obliegenheiten im Schadenfall Zeitwertersatz im Deliktsrecht	Aufnahme des Leistungsfalls Abwicklung der Schadenregulierung unter Berücksichtigung der Versicherungsbedingungen	Bedeutung des Leistungsmanagements für den Unternehmenserfolg
... reflektieren ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch.	Feedbackregeln Evaluationstechniken: <ul style="list-style-type: none"> • Quantitativ • Qualitativ Tools zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit	Nachbereitung von Kundengesprächen	Lebenslanges Lernen Ökonomische Grundprinzipien
Allgemeine Hinweise:	Information, Beratung und Verarbeitung von Kundendaten finden gemäß DSGVO und, wenn möglich, unter Einsatz digitaler Medien statt.		

4.6 Lernfeld 6: Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten (80 Stunden)

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD MOBILITÄT UND REISEN BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren Risiken im Zusammenhang mit dem Führen von Kraftfahrzeugen und dem Nutzen von alternativen Mobilitätsmöglichkeiten.	Risikofelder: <ul style="list-style-type: none"> • Haftpflichtversicherung • Kaskoversicherung Haftungsgrundlagen: <ul style="list-style-type: none"> • Verschuldenshaftung • Gefährdungshaftung • Haftungssummen und Grenzen Begriffsklärung: <ul style="list-style-type: none"> • Halter • Fahrer • Eigentümer Flugreise, Bahnreise, Schiffsreise Gepäckverlust, -beschädigung Krankheitsfall, Reiserücktritt, Reiseabbruch, Rückführung Pflichtversicherungsgesetz Versicherungsvertragsgesetz Kraftfahrzeug-Pflichtversicherungsverordnung Allgemeine Kraftfahrtbedingungen Begriffsklärung, Zielsetzung des Kontrahierungszwangs Umfang des Annahmewzangs (gesetzliche Mindestdeckung) Personenkreis, ausgenommener Personenkreis Ablehnungsgründe, Befreiung vom Kontrahierungszwang Annahmefiktion (§ 5 Abs. 3 Pflichtversicherungsgesetz (PflVG)) Risikoabdeckung durch die Kraftfahrzeughaftpflichtversicherung:	Ermittlung einzelner Risikofelder in der Kraftfahrzeugversicherung Anwendung der Regelungen zum Schutz der Verkehrsofper Erschließung des Zwecks und des Umfangs der Pflichtversicherung Identifizierung der Regelungen und des Umfangs des Kontrahierungszwangs Anwendung der Variationen des Versicherungsschutzes	Risikokzept Wahrscheinlichkeitstheorien

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD MOBILITÄT UND REISEN BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungsspektrum (Personenschaden, Sachschaden, Vermögensschaden) • Passive Rechtsschutzversicherung • Mitversicherung von Anhängern • Mallorca-Police • Internationale (grüne) Versicherungskarte • Besonderheiten (Beschädigung von beförderten Sachen, Schadensersatzanspruch von mitversicherten Personen) <p>Risiken und Bedingungen der Nachhaftung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begriff, Umfang, Dauer • Dauer, Beendigung • Meldung Zulassungsstelle <p>Identifizierung der Lücke im Opferschutz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verein für Verkehrsofferhilfe • Leistungsspektrum, Leistungsvoraussetzungen, Höchstsummen, Selbstbeteiligung • Prozess der Inanspruchnahme <p>Leistungsspektrum der Teil- und Vollkaskoversicherung Schutzbriefleistungen Telematiktarife E-Scooter-Tarife</p>		
... planen kundenspezifische und nachhaltige Versicherungslösungen.	<p>Risikorelevante Daten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gewünschter Versicherungsschutz (Haftpflichtversicherung (HV), Teilkaskoversicherung (TK), Vollkaskoversicherung (VK)) • Neuwagenentschädigung • Herstellerschlüsselnummer (HSN)/ Typenschlüsselnummer (TSN) 	<p>Erfassung und Beurteilung risikorelevanter Daten</p> <p>Realisierung kundenbezogener Fallkonstellationen zur Abdeckung verschiedener Versicherungsrisiken im Bereich Mobilität und Reisen</p> <p>Optimierung von Beitrag und Leistung</p> <p>Vorbereitung der Unterlagen für das</p>	Verkaufsstrategien (zum Beispiel Cross-Selling)

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD MOBILITÄT UND REISEN BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> • Erstzulassung • Jährliche Fahrleistung • Halter/Fahrerkreis • Abstellplatz • Eigenheim • Familienstand • Rabattschutz <p>Kundenbedarfe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeit von Selbstbehalt und Rabattschutz • Autoschutzbrief und/oder Fahrerschutz, Kraftfahrzeug-Umweltschadenversicherung • Versicherungsbeginne und Rückdatierung <p>Einschluss der vorläufigen Deckung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeit des Einschlusses • Beginn, Umfang und Dauer (inklusive Kündigungsmöglichkeit) der vorläufigen Deckung (eigenständiger Vertrag) <p>Elektronische Versicherungsbestätigung (EVB) Zulassungsfahrten Fahrten mit ungestempelten Kennzeichen</p>	Zulassungsverfahren	
... erläutern im Beratungsgespräch den Kundinnen und Kunden die Spezifika der Versicherungslösungen.	<p>Gesprächstechniken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsstruktur • Gesprächsführung • Einwandbehandlung <p>Fahrerunfallschutz Geltungsbereich der Tarife Internationale Vereinbarungen zur gegenseitigen Regulierungshilfe Gefahrerhöhung Obliegenheiten (Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Verzicht</p>	<p>Vorbereitung des Beratungsgesprächs und der Verkaufsunterlagen Durchführung einer Kundenberatung Aufklärung über Obliegenheiten vor und im Schadenfall Information über Datenschutz und Rechte</p>	<p>Kommunikationsmodelle Verkaufsstrategien Ordnungswidrigkeiten Strafrecht</p>

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD MOBILITÄT UND REISEN BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	auf Einwand der groben Fahrlässigkeit in der Kaskoversicherung) Berechtigter Fahrer Fahren ohne Führerschein Alkohol und berauschende Mittel Leichtfertiges Fahren Mangelnde Sicherung des Fahrzeugs und andere Obliegenheitsverletzungen Datenschutz Datensicherheit der Telematiktarife Auslandsrankenversicherung Reiseabbruchversicherung Reiserücktrittversicherung Reisegepäckversicherung		
... kontrollieren im Rahmen der Bestandspflege den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen versicherungsrelevanter Aspekte.	Schadenfreiheitssystem inklusive Übertragung Unterbrechung und Wiedereinstufung des Versicherungsschutzes Saison-Kennzeichen Veräußerung Ruheversicherung und Stilllegung Rabattübertragung Rabattschutz Weiche Tarifmerkmale Typ- und Regionalklasse Selbstbeteiligung	Anpassung von Verträgen Auseinandersetzung mit risikoverändernden Merkmalen Auflösung von Verträgen Optimierung von Beitrag und Leistung	Customer-Relationship-Management
... beurteilen den Leistungsfall und berechnen die Entschädigung.	Formelle und materielle Deckung Verletzung von Obliegenheiten (Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Verzicht auf Einwand der groben Fahrlässigkeit in der Kasko) Schadenbeurteilung/Auswirkung auf Versicherungsschutz	Bearbeitung und Nachbearbeitung von Leistungsfällen Bereitstellung und Auswahl von Szenarien zur Inanspruchnahme von Versicherungsleistungen	Bedeutung des Leistungsmanagements für den Unternehmenserfolg

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD MOBILITÄT UND REISEN BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	Berechnung der Entschädigung Berücksichtigung von Regressmöglichkeiten Weiter- und Rückstufungen Schadenregulierung Nutzungsausfall, Mietwagenkosten Neuwertregelungen, wirtschaftlicher Totalschaden, Wiederbeschaffungswert, Restwert- und Reparaturregelungen (130%-Grenze) Besonderheiten in der Schadenabwicklung bei Gewerbetreibenden (Vorsteuerabzug) Schadenrückkauf Rechte und Pflichten im Schadensfall Zentralruf der Autoversicherer		
... reflektieren ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch.	Feedbackregeln Evaluationstechniken: <ul style="list-style-type: none"> • Quantitativ • Qualitativ Tools zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit	Nachbereitung von Kundengesprächen	Lebenslanges Lernen Ökonomische Grundprinzipien
Allgemeine Hinweise	Information, Beratung und Verarbeitung von Kundendaten finden gemäß DSGVO und, wenn möglich, unter Einsatz digitaler Medien statt.		

4.7 Lernfeld 7: Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten (60 Stunden)

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD ARBEITSKRAFT BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren fallbezogene Risiken im Beruf, in der Schule und in der Freizeit, die die Arbeitskraft der Kundinnen und Kunden gefährden und ermitteln die Kundenbedarfe.	<p>Einflussfaktoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risiken in Beruf, Schule und Freizeit • Gefährdung der Arbeitskraft • Ermittlung der Versorgungslücke <p>Rechtsgrundlagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sozialgesetzbuch • Allgemeine Unfallversicherungs-Bedingungen • Allgemeine Bedingungen zur Berufsunfähigkeit <p>Definitionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsunfähigkeit • Berufsunfähigkeit • Erwerbsminderung • Invalidität • Einfacher und erweiterter Unfallbegriff 	<p>Identifikation von Einflussfaktoren</p> <p>Ermittlung der Versorgungslücke</p> <p>Erschließung der entsprechenden Rechtsgrundlagen</p> <p>Differenzierung zwischen Arbeits- und Berufsunfähigkeit, Erwerbsminderung sowie Invalidität infolge von Krankheiten und Unfällen</p>	<p>Rechtsordnung der BRD</p> <p>Sozial- und Individualversicherung</p> <p>Wahrscheinlichkeitstheorien</p>
... planen kundenspezifische und nachhaltige Versicherungslösungen.	<p>Risikorelevante Daten und Faktoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persönliche Verhältnisse • Berufliche Verhältnisse <p>Private Unfallversicherung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unfallbegriff • Leistungsarten • Ausschlüsse • Tarifberechnung • Leistungsfall <p>Berufsunfähigkeitsversicherung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leistungen • Definition Berufsunfähigkeit • Ausschlüsse 	<p>Erfassung risikorelevanter Daten</p> <p>Beurteilung risikorelevanter Daten</p> <p>Erstellung bedarfsgerechter Angebote</p> <p>Ermittlung der Beiträge</p>	<p>Verkaufsstrategien (zum Beispiel Cross-Selling)</p> <p>Lebensphasenmodell</p> <p>Präventionskonzepte</p>

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD ARBEITSKRAFT BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> • Obliegenheiten • Tarifierung • Überschussbeteiligung • (Weitere) Besondere Bedingungen • Erläuterung zu den Tarifen 		
... erläutern im Beratungsgespräch den Kundinnen und Kunden die Spezifika der Versicherungsleistungen.	<p>Gesprächstechniken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsstruktur • Gesprächsführung • Einwandbehandlung <p>Obliegenheiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bei Vertragsabschluss • Während des Vertrages <p>Rechtsfolgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kündigung • Rücktritt • Anfechtung <p>Datenschutz und Datensicherheit Besteuerung Versicherungsleistung</p>	<p>Vorbereitung des Beratungsgesprächs und der Verkaufsunterlagen</p> <p>Durchführung einer Kundenberatung</p> <p>Erläuterung von Obliegenheiten und Vertragspflichten</p> <p>Information über steuerliche Aspekte</p> <p>Antragsaufnahme und Vorbereitung des Vertragsabschlusses</p>	<p>Kommunikationsmodelle</p> <p>Vertriebskonzepte</p>
... kontrollieren im Rahmen der Bestandspflege den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen versicherungsrelevanter Aspekte.	<p>Tarifänderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volljährigkeit • Berufswechsel • Familienkonstellation • Wegzug • Renteneintritt 	<p>Anpassung von Verträgen</p> <p>Optimierung des Versicherungsschutzes</p> <p>Auflösung von Verträgen</p>	<p>Customer-Relationship-Management</p> <p>Lebensphasenmodell</p>

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD ARBEITSKRAFT BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... beurteilen den Leistungsfall und berechnen die Entschädigung.	Formelle Deckungsprüfung Materielle Deckungsprüfung Obliegenheiten im Leistungsfall Leistung von anderen Kostenträgern Unfallversicherung: <ul style="list-style-type: none"> • Unfalldefinition • Berufsunfähigkeitsdefinition • Berechnung • Invaliditätsgrad • Vorinvalidität • Teilweise Funktionsunfähigkeit • Mitwirkung von Krankheiten Berufsunfähigkeitsversicherung: <ul style="list-style-type: none"> • Verweisbarkeit • Alter • Berufsgruppe • Rentendauer • Ratenzahlung 	Durchführung der Deckungsprüfung Beurteilung des Leistungsfalles Berechnung der Entschädigung	Bedeutung des Leistungsmanagements für den Unternehmenserfolg
... reflektieren ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch.	Feedbackregeln Evaluationstechniken: <ul style="list-style-type: none"> • Quantitativ • Qualitativ Tools zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit	Nachbereitung von Kundengesprächen	Lebenslanges Lernen Ökonomische Grundprinzipien
Allgemeine Hinweise:	Information, Beratung und Verarbeitung von Kundendaten finden gemäß DSGVO und, wenn möglich, unter Einsatz digitaler Medien statt.		

4.8 Lernfeld 8: Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten (60 Stunden)

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD GESUNDHEIT BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren die Lebenssituation der Kundinnen und Kunden im Hinblick auf die allgemeine Krankenversicherungspflicht.	Status in der Krankenversicherung laut SGB V <ul style="list-style-type: none"> • Pflichtversicherte • Freiwillig Versicherte • Familienversicherte Beitragsbemessungsgrenze Versicherungspflichtgrenze Versicherte in der privaten Krankenversicherung (PKV) <ul style="list-style-type: none"> • Zielgruppen der PKV • Befreiung von der Versicherungspflicht Träger der gesetzlichen Krankenversicherung <ul style="list-style-type: none"> • Krankenkassen • Pflegekassen der Krankenkassen Träger der privaten Krankenversicherung <ul style="list-style-type: none"> • Krankenversicherer • Pflegeversicherer Leistungsvergleich von gesetzlicher und privater Krankenversicherung	Identifikation von Einflussfaktoren Ermittlung der Versorgungslücke Erschließung der entsprechenden Rechtsgrundlagen	Prinzipien der Sozial- und Privatversicherung bei schutzbedürftigen Bevölkerungsgruppen Sozialgesetzbuch Versicherungsprinzip und Äquivalenzprinzip Wahrscheinlichkeitstheorien
... planen kundenspezifische und nachhaltige Versicherungslösungen.	Tarife der privaten Krankheitskostenversicherung Versorgungslücken durch Krankentagegeld und Pflegezusatzversicherung schließen Absicherung bei Arbeitsunfähigkeit Angebotserstellung und Antragsaufnahme <ul style="list-style-type: none"> • Beitragsermittlung • Tarife • Selbstbehalte • Aufbau von Alterungsrückstellungen und die Voraussetzungen • Beitragsrückerstattung 	Erfassung und Beurteilung risikorelevanter Daten Erstellung bedarfsgerechter Angebote Ermittlung der Beiträge	Verkaufsstrategien (zum Beispiel Cross-Selling) Tarif- und Musterbedingungen Deckungslücken der gesetzlich Versicherten aufgrund SGB V Versicherungsmathematik

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD GESUNDHEIT BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... erläutern im Beratungsgespräch den Kundinnen und Kunden die Spezifika der Versicherungslösungen.	Gesprächstechniken <ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsstruktur • Gesprächsführung • Einwandbehandlung Obliegenheiten: <ul style="list-style-type: none"> • Bei Vertragsabschluss • Während des Vertrages Umfang Versicherungsschutz: <ul style="list-style-type: none"> • Leistungen • Geltungsbereich 	Berechnung Kundenbeitrag Vorbereitung des Beratungsgesprächs und der Verkaufsunterlagen Durchführung einer Kundenberatung	Kommunikationsmodelle Vertriebskonzepte
... kontrollieren im Rahmen der Bestandspflege den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen versicherungsrelevanter Aspekte.	Änderungen der individuellen Lebenssituation: <ul style="list-style-type: none"> • Heirat • Geburt/Adoption • Wegzug • Finanzielle Notlage Beendigung des Versicherungsvertrages: <ul style="list-style-type: none"> • Ordentliche und außerordentliche Kündigungsmöglichkeiten von Versicherungsnehmerin und -nehmer sowie Versicherer • Versichererwechsel • Mitnahme von Alterungsrückstellungen 	Anpassung von Verträgen Optimierung des Versicherungsschutzes Auflösung von Verträgen	Customer-Relationship-Management Lebensphasenmodell
... beurteilen den Leistungsfall und informieren über die Regulierung.	Formelle Deckungsprüfung Materielle Deckungsprüfung Geltungsbereich Wartezeiten Ausschlüsse Pflichten der Versicherungsnehmer: <ul style="list-style-type: none"> • Prämienzahlung 	Durchführung der Deckungsprüfung Beurteilung des Leistungsfalles Berechnung der Entschädigung Information der Kundinnen und Kunden über Rechte und Pflichten	Bedeutung des Leistungsmanagements für den Unternehmenserfolg

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD GESUNDHEIT BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> Obliegenheiten Beurteilung des Leistungsfalls dem Grunde nach Ombudsmann private Kranken- und Pflegeversicherung		
... reflektieren ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch.	Feedbackregeln Evaluationstechniken: <ul style="list-style-type: none"> Quantitativ Qualitativ Tools zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit	Nachbereitung von Kundengesprächen	Lebenslanges Lernen Ökonomische Grundprinzipien
Allgemeine Hinweise:	Information, Beratung und Verarbeitung von Kundendaten finden gemäß DSGVO und, wenn möglich, unter Einsatz digitaler Medien statt.		

4.9 Lernfeld 9: Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren (80 Stunden)

Die Auszubildenden ...	Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren die Vermögens- und Kapitalstruktur einer Vertriebsseinheit.	Inventur Inventar Bilanz <ul style="list-style-type: none"> • Aktivkonten • Passivkonten • Anlagevermögen • Umlaufvermögen • Eigenkapital • Fremdkapital 	Durchführung einer Inventur Aufstellung der Bilanz Beurteilung der Vermögens- und Kapitalstruktur einer Versicherungsagentur Buchung der Geschäftsfälle	Wirtschaftlichkeitsprinzipien
... bewerten die Dokumentations- und Informationsfunktion der Finanzbuchführung für unterschiedliche Adressatinnen und Adressaten.	Buchführungspflicht Interne und externe Notwendigkeit Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung <ul style="list-style-type: none"> • Klarheit • Vollständigkeit und Richtigkeit Aufbewahrungsfristen	Ermittlung der internen und externen Adressatinnen und Adressaten der Buchführung Ermittlung der Kriterien für die Buchführungspflicht nach dem Handelsgesetzbuch (HGB)	Prinzip der Sozialen Marktwirtschaft Steuerrecht
... erschließen sich erfolgswirksame Geschäftsvorfälle und ermitteln den Erfolg einer Vertriebsseinheit. Dabei kontrollieren sie die Auswirkungen sämtlicher Geschäftsvorfälle auf die Bilanz und das Eigenkapital sowie die Gewinn- und Verlustrechnung.	Aufwandskonten Ertragskonten Gewinn- und Verlustkonto Privatkonto	Aufstellung des Gewinn- und Verlustkontos unter Berücksichtigung verschiedener erfolgswirksamer Geschäftsvorfälle Berücksichtigung von privaten Zahlungen und Ermittlung des neuen Eigenkapitals	Wirtschaftlichkeitsprinzipien
... stellen die Zusammenhänge der Zahlungsströme zwischen Direktion, Vertriebsseinheit und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie externen Personen dar.	Provisionsarten <ul style="list-style-type: none"> • Provisionsabrechnung als Direktzahlung • Provisionsabrechnung als Sammelzahlung • Folgeprovisionen • Rückprovision • Provisionsgutschriften für Untervertreter 	Buchung von verschiedenen Provisionsarten zwischen Direktion, Agentur und Untervertreter auf Aufwands- sowie Ertragskonten und Aufstellung des Gewinn- und Verlustkontos	Entgeltssysteme

Die Auszubildenden ...	Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... erstellen Gehaltsabrechnungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, auch mithilfe digitaler Medien, und bewerten die Auswirkungen auf den Erfolg der Vertriebseinheit.	<p>Gehaltsabzüge</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lohnsteuerklassen • Steuerliche Abzüge (Lohnsteuer, Kirchensteuer, Solidaritätszuschlag) • Sozialabgaben (Renten-, Arbeitslosen-, Kranken- und Pflegeversicherung) • Vermögenswirksame Leistungen (VL) <p>Gehaltsbuchungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buchung der Gehaltsabrechnung und des Arbeitgeberanteils zur Sozialversicherung • Buchung der Überweisungen an das Finanzamt und der Krankenkasse • Gehaltsvorschuss 	<p>Erstellung einer Gehaltsabrechnung (auch digital)</p> <p>Buchung von Gehältern sowie der Verbindlichkeiten beim Finanzamt und beim Sozialversicherungsträger</p> <p>Aufstellung des Gewinn- und Verlustkontos</p>	<p>Wirtschaftlichkeitsprinzipien</p>
... ermitteln die Anschaffungskosten und berücksichtigen die Wertminderung des Anlagevermögens.	<p>Bestandteile der Abschreibung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nutzungsdauer laut Abschreibungstabellen für die Absetzung für Abnutzung (AfA-Tabellen) • Zeitanteiliger Abschreibungsbetrag • Abschreibungsplan <p>Wertminderungen und Verkauf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abschreibungskonten (Anlagen, Kraftfahrzeuge sowie Haus- und Grundstücksaufwand) • Außerordentliche Erträge und Aufwendungen • Abschreibung auf Geringwertige Wirtschaftsgüter (Sofortabschreibung oder Sammelposten) • Unterschied der Bilanzierung zwischen Kauf und Leasing von Anlagegütern 	<p>Erstellung eines Abschreibungsplans für verschiedene Anlagegüter</p> <p>Buchung von Abschreibungen sowie außerordentlichen Erträgen beziehungsweise Verlusten beim Verkauf der Anlagegüter</p> <p>Aufstellung eines Gewinn- beziehungsweise Verlustkontos</p>	<p>Steuerrecht</p>

Die Auszubildenden ...	Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... bereiten den Jahresabschluss einer Vertriebsseinheit vor und planen mögliche Investitionen.	Unterscheidung der zeitlichen Abgrenzungen: <ul style="list-style-type: none"> • Aktive Rechnungsabgrenzung • Passive Rechnungsabgrenzung • Sonstige Forderungen • Sonstige Verbindlichkeiten Arten von Rückstellungen: <ul style="list-style-type: none"> • Für ungewisse Verbindlichkeiten • Für drohende Verluste aus schwebenden Geschäften • Nicht zulässige Rückstellungsbildung • Rückstellungsbewertung Auflösung der Rückstellung	Abgrenzung von Forderungen, Verbindlichkeiten und Erträgen, die ganz oder teilweise in das neue Geschäftsjahr gehören sowie Berücksichtigung dieser Abgrenzungen bei der Erstellung des Jahresabschlusses Buchung von Rückstellungen sowie Berücksichtigung dieser bei der Erstellung des Jahresabschlusses Auflösung der Rückstellungen im nächsten Geschäftsjahr	Bedeutung der gesamtwirtschaftlichen Lage für das Unternehmen
Hinweis: Sofern zeitliche Reserven bestehen, bietet sich das folgende Thema an.			
... führen eine Gesamtdarstellung von der Kontoeröffnung bis zum Kontenabschluss an einem kurz gefassten Geschäftsgang durch (und berechnen relevante Kennzahlen mit Microsoft Excel).	Geschäftsfälle im Geschäftsjahr Abschlussbuchungen am Ende des Geschäftsjahres Abschluss der Aufwands- und Ertragskonten Abschluss Gewinn und Verlust (GuV) Abschluss der passiven Bestandskonten Schlussbilanz	Buchung der verschiedenen Geschäftsfälle im Geschäftsjahr und am Ende des Geschäftsjahres Erstellung eines Gewinn- und Verlustkontos Berechnung des neuen Eigenkapitals und Aufstellung der Schlussbilanz	Konzepte der Kosten- und Leistungsrechnung
Hinweis: Das Führen von T-Konten (schematische Darstellung eines Kontos in Form einer zweiseitigen Tabelle) zur Darstellung von Geschäftsfällen ist optional.			

4.10 Lernfeld 10: Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen beraten (60 Stunden)

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD FINANZANLAGEN BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
<p>... analysieren die Finanzsituation der Kundinnen und Kunden und ermitteln durch gezielte Fragestellungen die Bedürfnisse und den damit verbundenen Finanzanlagenbedarf.</p>	<p>Kundenmerkmale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anlagemotive • Risikoprofile <p>Wertpapierhandelsgesetz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begriffsklärung, Risikoklassen, Wertpapieranlageberatung • Dokumentation der Beratung • Erstellung einer Geeignetheitserklärung • Beraterhaftung und Beraterregister • Prospektmängel/-haftung <p>Kriterien des Finanzanlageberatungsgesprächs- und Finanzanlagevermittlungsgesprächs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstinformation • Einholung umfassender Informationen über den Anlageinteressenten • Anlagegerechte Beratung und Dokumentation • Haftung für Anlageberatung <p>Begriff des Geld- und Kapitalmarkts</p> <p>Kategorien von Finanzanlagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Börsennotierte Finanzanlageprodukte • Nichtbörsennotierte Finanzanlageprodukte <p>Schuldverschreibungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arten • Rechte • Emittenten • Verzinsung • Tilgung • Laufzeit 	<p>Einholung von Kundendaten</p> <p>Auseinandersetzung mit der aktuellen Situation auf den Märkten für Finanzanlagen</p> <p>Vergleich der Chancen- und Risikoprofile von Wertpapierarten vor dem Hintergrund möglicher Renditen</p>	<p>Funktionsweise von Kapitalmärkten</p> <p>Internationale Handelsbeziehungen</p>

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD FINANZANLAGEN BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<p>Aktien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arten • Rechte • Kapitalerhöhung • Börsenindizes <p>Arten offener Investmentfonds:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geldmarktfonds • Rentenfonds • Aktienfonds • Gemischte Fonds • Offene Immobilienfonds • Dachfonds • Exchange Traded Funds (ETF) <p>Offene Investmentfonds:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wesen • Rechte • Kosten • Preisermittlung • Cost-Average-Effekt • Staatliche Förderung • Ein- und Auszahlvarianten <p>Vergleich der Chancen und Risikoprofile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schuldverschreibungen • Aktien • Investmentfondszertifikaten 		
... planen Lösungsvorschläge zur Geld- und Vermögensanlage entsprechend der persönlichen und finanziellen Situation der Kundinnen und Kunden und unter	<p>Prinzipien der Geld- und Vermögensanlage:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Magisches Dreieck der Geldanlage • Nachhaltigkeit • Geldwäschegesetz 	<p>Erstellung eines individuellen Angebotes</p> <p>Berücksichtigung etablierter Ratingsysteme im Zusammenhang</p>	<p>Verkaufsstrategien (zum Beispiel Cross-Selling)</p> <p>Environmental Social Governance</p> <p>Europa(EU)-Taxonomie</p>

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD FINANZANLAGEN BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
Berücksichtigung ihrer Anlageziele.	<ul style="list-style-type: none"> • Kapitalanlagegesetzbuch • Börsenrecht Ratingsysteme: <ul style="list-style-type: none"> • Moody's • Standard & Poor's 	mit einer Anlageempfehlung	
.... erläutern den Kundinnen und Kunden im Beratungsgespräch Möglichkeiten der Kapitalanlage, unterbreiten ihnen eine Anlageempfehlung und erklären daraus resultierende Chancen und Risiken sowie die Einflussfaktoren auf Börsenkurse.	Gesprächstechniken: <ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsstruktur • Gesprächsführung • Einwandbehandlung Schuldverschreibungen, Aktien, offene Investmentfonds: <ul style="list-style-type: none"> • Steuerliche Behandlung (Abgeltungssteuer, Freistellungsauftrag) • Rendite vor und nach Steuern • Geeignetheitserklärung • Kauf- und Verkaufsaufträge • Kauf- und Verkaufsabrechnungen unter Berücksichtigung der anfallenden Kosten bei Schuldverschreibungen inklusive Stückzinsen 	Vorbereitung des Beratungsgesprächs und der Verkaufsunterlagen Durchführung einer Kundenberatung über Anlagemöglichkeiten und Renditeerwartungen	Kommunikationsmodelle
... unterstützen Kundinnen und Kunden bei der Eröffnung und Führung von Depotkonten.	Depotkontovertrag: <ul style="list-style-type: none"> • Wesen • Inhalte • Rechtliche Folgen 	Vermittlung von Depotkontoverträgen	Kapitalmarkttheorie
... betreuen die Kundinnen und Kunden kontinuierlich, kontrollieren den Erfolg ihrer Anlageempfehlungen und beraten die Kundinnen und Kunden zur Optimierung der Kapitalanlagen im Rahmen des Lebenszyklus.	Grundlagen der Portfolioanalyse: <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfungsanlässe • Risikoprofil • Portfolioentwicklung 	Beratung von Kundinnen und Kunden gemäß ihrer aktuellen Lebenssituation und -phase	Customer-Relationship-Management Lebensphasenmodell

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD FINANZANLAGEN BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... reflektieren ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch.	Feedbackregeln Evaluationstechniken: <ul style="list-style-type: none"> • Quantitativ • Qualitativ Tools zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit	Nachbereitung von Kundengesprächen	Lebenslanges Lernen Ökonomische Grundprinzipien
Allgemeine Hinweise	Information, Beratung und Verarbeitung von Kundendaten finden gemäß DSGVO und, wenn möglich, unter Einsatz digitaler Medien statt.		

4.11 Lernfeld 11: Kunden im Bedarfsfeld Altersversorgung und Absicherung (60 Stunden)

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD ALTERSVERSORGUNG UND ABSICHERUNG DER HINTERBLIEBENEN BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren die Notwendigkeit der privaten Altersversorgung und der Absicherung der Hinterbliebenen in Bezug auf die unterschiedlichen Lebenssituationen der Kundinnen und Kunden.	Gesetzliche Rentenversicherung Rentenlücken für folgende Rentenarten <ul style="list-style-type: none"> • Altersrente • Witwenrente • Waisenrente 	Analyse der Absicherung der Kundin oder des Kunden Ermittlung des Versorgungsbedarfs	Demographischer Wandel Wandel der Werte und Familienstrukturen
... planen kundenspezifische Versicherungslösungen im Drei-Schichten-Modell der Altersversorgung und der Absicherung der Hinterbliebenen, indem sie auf Basis der persönlichen und finanziellen Kundendaten eine Geeignetheitsprüfung durchführen.	Drei-Schichten-Modell Staatlich geförderte Altersvorsorgeprodukte <ul style="list-style-type: none"> • Basisrente • Direktversicherung (betriebliche Altersvorsorge (bAv)) • Zulagenrente Garantierte/nicht garantierte Altersvorsorgeprodukte <ul style="list-style-type: none"> • Private Rentenversicherung <ul style="list-style-type: none"> ○ Klassisch ○ Fondsgebunden • Risiko-Lebensversicherung (LV) Besteuerung <ul style="list-style-type: none"> • Nachgelagerte Besteuerung • Ertragsanteilsbesteuerung • Halbeinkünfteverfahren Vertragsgestaltung <ul style="list-style-type: none"> • Versicherungsnehmerin und -nehmer • Versicherte Person • Beitragszahlerin und -zahler • Bezugsrecht (widerruflich/unwiderruflich) 	Entwicklung eines Angebotes Berücksichtigung möglicher Steuervorteile Vorbereitung der Möglichkeiten der Vertragsgestaltung unter Berücksichtigung der Risikoprüfung	Verkaufsstrategien (zum Beispiel Cross-Selling) Demographischer Wandel Veränderung der Normalerwerbsbiographie Sozialstaatskonzepte
... erläutern im Beratungsgespräch den Kundinnen und Kunden die	Gesprächstechniken	Vorbereitung des Beratungsgesprächs und der	Kommunikationsmodelle

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD ALTERSVERSORGUNG UND ABSICHERUNG DER HINTERBLIEBENEN BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
Spezifika der Versicherungslösungen.	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsstruktur • Gesprächsführung • Einwandbehandlung Variationen des Versicherungsschutzes <ul style="list-style-type: none"> • Hinterbliebenenrentenzusatzversicherung • Unfalltodzusatzversicherung • Dynamik • Todesfallschutz Beitragszusammensetzung <ul style="list-style-type: none"> • Risikobeitrag • Kostenbeitrag • Sparbeitrag Leistungszahlungen <ul style="list-style-type: none"> • Überschussermittlung • Überschussbeteiligung • Rückkaufswert • Garantierte Leistungen Einschränkungen im Leistungsfall <ul style="list-style-type: none"> • Materieller Beginn • Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht • Selbsttötung 	Verkaufsunterlagen Durchführung einer Kundenberatung Erläuterung der Variationen des Versicherungsschutzes Information über die Zusammensetzung des Beitrages Beurteilung möglicher Leistungszahlungen Aufzeigen möglicher Einschränkungen im Leistungsfall	Mathematische Grundfertigkeiten
... kontrollieren im Rahmen der Bestandspflege die Möglichkeiten der Vertragsgestaltung von Versicherungsverträgen und beraten bei der Gewährung von Rechten an Dritte.	Möglichkeiten der Vertragsgestaltung <ul style="list-style-type: none"> • Wechsel von Versicherungsnehmerin und -nehmer • Beitragszahlerin und -zahler • Möglichkeiten bei vorübergehenden/dauerhaften Zahlungsschwierigkeiten Rechte Dritter <ul style="list-style-type: none"> • Bezugsrecht • Zession (Abtretung) 	Prüfen und analysieren der Verträge Anpassung von Verträgen	Customer-Relationship-Management Rechtsordnung der BRD

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD ALTERSVERSORGUNG UND ABSICHERUNG DER HINTERBLIEBENEN BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... reflektieren ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch.	Feedbackregeln Evaluationstechniken <ul style="list-style-type: none"> • Quantitativ • Qualitativ Tools zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit	Nachbereitung von Kundengesprächen	Lebenslanges Lernen Ökonomische Grundprinzipien
Allgemeine Hinweise:	Information, Beratung und Verarbeitung von Kundendaten finden gemäß DSGVO und, wenn möglich, unter Einsatz digitaler Medien statt.		

4.12 Lernfeld 12: Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundenschaft im Lebenszyklus binden (80 Stunden)

Die Auszubildenden ...	GESCHÄFTSPROZESSE STEuern UND BESTANDSKUNDSCHAFT IM LEBENSZYKLUS BINDEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren die unternehmerische Situation eines Versicherungsbetriebs.	<p>Harte Kennzahlen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eigenkapitalquote • Fremdkapitalquote • Anlagendeckung • Liquidität 1. Grades • Eigenkapitalrentabilität • Fremdkapitalrentabilität • Gesamtrentabilität • Abschlussquote • Stornoquote • Terminquote • Verwaltungskostenquote • Schadenquote • Schadenhäufigkeit • Schadenbedarf • Schadendurchschnitt <p>Weiche Kennzahlen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundenzufriedenheitswerte • Mitarbeiterzufriedenheit <p>Begriffliche Abgrenzungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kosten • Fixe und variable Kosten • Leistung • Aufwand • Ertrag • Kalkulatorische Aufwand • Kalkulatorischer Ertrag 	<p>Ermittlung des Ist-Standes im Unternehmen</p> <p>Berechnung und Interpretation der Kennzahlen</p>	<p>Marktgeschehen</p> <p>Wirtschaftliches Umfeld</p> <p>Chancen und Risiken</p>

Die Auszubildenden ...	GESCHÄFTSPROZESSE STEuern UND BESTANDSKUNDSCHAFT IM LEBENSZYKLUS BINDEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> • Kalkulatorische Zinsen • Kalkulatorische Kosten (Miete, Unternehmerlohn, Abschreibung) Sachliche Abgrenzung: <ul style="list-style-type: none"> • Unternehmensergebnis • Betriebsergebnis • Neutrales Ergebnis 		
... erarbeiten Strategien zur Optimierung von Kundenbeziehungen.	Kosten-Nutzen-Analyse Kundenzufriedenheit Kundenbindung Kundenrückgewinnung	Analyse der Kundenbeziehung Optimierung der Kundenbindung	Marketingmodelle
... führen ein Projekt zur Verbesserung der wirtschaftlichen Situation durch.	Grundlagen des Projektmanagements (PM) Projektmanagementmethoden: <ul style="list-style-type: none"> • Klassisches PM • Agiles PM Projektphasen Kriterien gelungener Projektarbeit Soll-Ist-Vergleich	Ablauf eines Projektes Beurteilung eines gelungenen Projektes Durchführung eines Soll-Ist-Vergleichs	Wirtschaftlichkeitsprinzipien Veränderungsmanagementtheorien
...reflektieren den Projektverlauf.	Reflexionskriterien Checkliste Feedbackregeln	Nachbearbeitung des Projektes	Qualitätssicherungskonzepte Risikomanagement

4.13 Lernfeld 13: Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen (80 Stunden)

Die Auszubildenden ...	WIRTSCHAFTLICHE EINFLÜSSE AUF DEN VERSICHERUNGSMARKT ANALYSIEREN UND BEURTEILEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
...planen unter Berücksichtigung der rechtlichen Grundlagen die ersten Schritte in die Selbstständigkeit.	Kaufmannseigenschaften nach dem Handelsgesetzbuch (HGB) Handelsregister Firma Gewerbeanmeldung Handelsvollmacht und Prokura Abschluss- und Vermittlungsvollmacht	Planung der Selbständigkeit Anmeldung einer Unternehmensgründung	Unternehmensrisiken Wirtschaftliches Umfeld Vertriebskonzepte
... unterscheiden Rechtsformen von Unternehmen.	Einzelunternehmung Offene Handelsgesellschaft Gesellschaft mit beschränkter Haftung Aktiengesellschaft Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit Öffentlich-rechtliche Körperschaft Wirtschaftlicher Leitgedanke Kapitalbeschaffung Organe Haftung Mitbestimmung im Aufsichtsrat	Gründung einer Versicherungsagentur	Allgemeine Prinzipien des Handelsrechts
... schließen Kaufverträge ab.	Kaufverträge: <ul style="list-style-type: none"> • Angebotsvergleich • Bestellung Vertragsstörungen: <ul style="list-style-type: none"> • Nichtigkeit • Anfechtbarkeit • Schlechtleistung • Nichtleistung • Verjährung 	Abschluss eines Kaufvertrages	Wirtschaftlichkeitsprinzipien

Die Auszubildenden ...	WIRTSCHAFTLICHE EINFLÜSSE AUF DEN VERSICHERUNGSMARKT ANALYSIEREN UND BEURTEILEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... informieren sich über die Preisbildung am Markt.	Gleichgewichtspreis Angebot Nachfrage Markteingriffe: <ul style="list-style-type: none"> • Marktkonforme Staatseingriffe • Marktkonträre Staatseingriffe 	Analyse des Angebots- und Nachfrageverhaltens und der Auswirkungen auf die Versicherungsbranche	Wirtschaftliches Umfeld
... unterscheiden verschiedene Marktformen.	Vollkommener Markt Unvollkommener Markt Marktformen: <ul style="list-style-type: none"> • Monopol • Oligopol • Polypol Unternehmenskooperation und -konzentration <ul style="list-style-type: none"> • Kartell, Kartellarten • Konzern • Trust, Fusion 	Analyse des Zusammentreffens von Angebot und Nachfrage Analyse der Auswirkungen auf die Gesamtwirtschaft	Soziale Marktwirtschaft
... beschreiben die Ziele der Wirtschaftspolitik anhand des Stabilitätsgesetzes und dessen Erweiterung und leiten mögliche Zielkonflikte ab.	Stabilitätsgesetz, magisches Viereck <ul style="list-style-type: none"> • Stabilität des Preisniveaus • Hoher Beschäftigungsgrad • Außenwirtschaftliches Gleichgewicht • Stetiges und angemessenes Wirtschaftswachstum Magisches Sechseck Zielkonflikte	Zielsetzung der Wirtschaftspolitik	Grundgesetz Wachstumstheorien
... ermitteln mithilfe statistischer Daten mögliche Störungen des gesamtwirtschaftlichen Gleichgewichts und analysieren dessen Ursachen.	Kenngroößen <ul style="list-style-type: none"> • Preisindex • Inflationsrate • Arbeitslosenquote • Lohnquote • Handelsbilanz 	Berechnung volkswirtschaftlicher Kenngroößen	Konjunkturmodelle

Die Auszubildenden ...	WIRTSCHAFTLICHE EINFLÜSSE AUF DEN VERSICHERUNGSMARKT ANALYSIEREN UND BEURTEILEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> • Dienstleistungsbilanz • Kapitalbilanz Bruttoinlandsprodukt (BIP) <ul style="list-style-type: none"> • Entstehung, Verteilung und Verwendung des BIPs • Nominales und reales BIP Bruttonationaleinkommen Nettonationaleinkommen		
... zeigen konjunkturelle und strukturelle Beweggründe möglicher Ungleichgewichte (Konjunkturphasen) aus wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Sicht auf.	Konjunkturverlauf Konjunkturphasen Konjunkturindikatoren Fiskal- und Geldpolitik	Analyse der Auswirkungen auf die Versicherungswirtschaft	Globale Märkte

5 Unterrichtsbeispiel

5.1 Unterrichtsbeispiel

5.1.1 Festlegung des zu unterrichtenden Lernfeldes

Lernfeld 4	Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 120 Stunden
<p>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden zum Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungsverträgen zu beraten, Verträge im Bedarfsfeld Wohnen anzubahnen, den Kundenbestand zu pflegen sowie Lösungen im Schadenfall aufzuzeigen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren fallbezogene Risiken im Wohnumfeld der Kundschaft und ermitteln die Kundenbedarfe. Hierzu holen sie auch über digitale Kanäle Informationen von ihren Kundinnen und Kunden ein. Sie informieren sich über relevante Vertragsarten und erörtern den Umfang und die Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes (<i>versicherte Gefahren und Schäden, versicherte Sachen und Kosten, Ausschlüsse, räumlicher Geltungsbereich</i>) anhand der <i>Allgemeinen Hausrat Versicherungsbedingungen und Allgemeinen Wohngebäude Versicherungsbedingungen</i>.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen (<i>Versicherungswert, Risiko- und Gefahrenumstände</i>), das Risiko beurteilen, eine bedarfsgerechte Versicherungssumme ermitteln, Beiträge der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung berechnen und Angebotsalternativen erarbeiten.</p> <p>Im Beratungsgespräch erläutern die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes (<i>Wertsachen, Elementargefahren, Klauseln, Glasversicherung, Smart-Home</i>) und informieren sie über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadenfalls (<i>Gefahrenerhöhung, Sicherheitsvorschriften</i>) und im Versicherungsfall. Sie bereiten den Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungsverträgen vor und verwenden im Beratungsgespräch Gesprächstechniken zur Einwandbehandlung.</p> <p>Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (<i>Wohnungswechsel, Änderung des Versicherungswertes, Veräußerung und Vererbung eines versicherten Gebäudes</i>). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und berechnen Nach- und Rückbeiträge.</p> <p>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.</p> <p>In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein.</p>		

5.1.2 Problemstellung und schulisch-betrieblicher Kontext

Die Kundenberatung vor dem Hintergrund der finanziellen Absicherung von Sachwerten gehört zu den originären Aufgaben der Privatversicherungswirtschaft. Verschiedene Anlässe können beispielsweise einen Kundenkontakt auslösen: Der Umzug aus dem Elternhaus in die erste eigene Wohnung, der Umzug des bestehenden Haushaltes, der Neu- oder Umbau eines Hauses, eine Erbschaft, der Kauf einer Wohnung oder eines Hauses. Es gibt keine gesetzliche Verpflichtung, den Hausrat oder das Eigentum zu versichern. Es ist Aufgabe der Versicherungsbranche, Kundinnen und Kunden bei der veränderten Situation rechtlich zu beraten, Angebote aufgrund eines bedarfsgerechten Versicherungsschutzes zu erstellen, Versicherungsverträge abzuschließen und die Verträge zu betreuen.

Bei einem Hauskauf haben die Kundinnen und Kunden bereits regelmäßig Kontakt zu den Beteiligten des Eigentumswechsels, bevor die Versicherung betroffen ist: Notarin oder Notar, Grundbuchamt, gegebenenfalls finanzierende Bank. Die Auszubildenden treten während des (Ver-)Kaufprozesses in Kontakt mit den Versicherungskundinnen und Versicherungskunden. Sie haben jedoch in der Regel kein Wohneigentum und damit zu den beschriebenen Prozessen keine Erfahrung. Durch Grundkenntnisse im Prozess des Eigentumswechsels und den betreffenden Paragraphen des Versicherungsvertragsgesetzes sowie des Bürgerlichen Gesetzbuches können die Auszubildenden beispielsweise bei der Gestaltung der Übergangsphase des Kaufobjektes rechtlich beraten. Hierbei werden auch die von der Verkäuferin oder von dem Verkäufer bereits für die gesamte Versicherungsperiode gezahlte Versicherungsprämie, das Kündigungsrecht und die Kündigungsfristen tangiert.

Zu einer ganzheitlichen Beratung gehört die Erfassung der komplexen Kaufsituation, in der sich die Versicherungskundin oder der Versicherungskunde über einen längeren Zeitraum beim Übergang des Eigentums befindet. Die finanzierende Bank fordert die Eintragung der Grundschuld in das Grundbuch (Realrecht) und eine Versicherungsbestätigung für das versicherte Risiko. Zusätzlich erhält die finanzierende Bank das Zustimmungsrecht bei einer in der Zukunft liegenden Kündigung. Parallel zur rechtlichen Beratung gilt es, ein bedarfsgerechtes Angebot für den Hausrat und das Gebäude sowie Angebotsalternativen zu erstellen. Dem geht eine Analyse des Risikos voraus. Die Wertermittlung kann (in Absprache mit den Kundinnen und Kunden) auf verschiedenen Wegen erfolgen. Die Risikoanalyse, die Wertermittlung, die Angebotserstellung in Verbindung mit der Tarifierung und die Vorstellung des Angebotes bei den Kundinnen und Kunden sind weiterhin in den anderen Kundenbedarfsefeldern der Lernfelder 5, 6, 7, 8 und 11 zu behandeln.

5.1.3 Reduktion der curricularen Matrix

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD WOHNEN BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren fallbezogene Risiken und Kundenbedarfe im Wohnumfeld der Kundschaft.	Kundenbedarfsbereiche Schutz von Eigentum und Besitz Aufbau des Grundbuchs Wohnumfeld: <ul style="list-style-type: none"> • Mietwohnung • Eigentumswohnung • Haus Allgemeine-Hausrat-Versicherungsbedingungen: <ul style="list-style-type: none"> • Versicherte Gefahren und Schäden • Versicherte Sachen • Versicherte Kosten • Ausschlüsse • Räumlicher Geltungsbereich Allgemeine-Wohngebäudeversicherungsbedingungen: <ul style="list-style-type: none"> • Versicherte Gefahren und Schäden • Versicherte Sachen • Versicherte Kosten • Ausschlüsse • Räumlicher Geltungsbereich 	Einholung der Kundendaten in Bezug auf das Wohnumfeld Analyse der Kundendaten auf Risikopotenziale vor dem Hintergrund der allgemeinen Versicherungsbedingungen Ermittlung der Kundenbedarfe	Wahrscheinlichkeitstheorien (zum Beispiel Statistiken zu Naturgefahren, Einbruchstatistiken)
... planen kundenspezifische und nachhaltige Versicherungslösungen.	Gebäudemerkmale und Gebäudebauweisen Wertigkeit der Ausstattung Risikoerfassung: <ul style="list-style-type: none"> • Differenzierung Versicherungswert und Versicherungssumme • Risiko- und Gefahrenumstände • Gleitender Neuwert • Gleitender Zeitwert 	Erfassung risikorelevanter Daten Ermittlung bedarfsgerechter Versicherungssummen und Beiträge Berechnung der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung	Verkaufsstrategien (zum Beispiel Cross-Selling)

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD WOHNEN BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeiner Wert Berechnungsmethoden: <ul style="list-style-type: none"> • Summenermittlungsbogen • Pauschale Wertermittlung nach Quadratmeteranzahl Zusammensetzung der Versicherungssumme: <ul style="list-style-type: none"> • Tarifzonenermittlung • Grundprämie • Zusätzliche Einschlüsse • Zuschläge • Nachlässe • Versicherungssteuer • Gefahrerhöhungen 		
... erläutern im Beratungsgespräch den Kundinnen und Kunden die Spezifika der Versicherungslösungen.	Gesprächstechniken: <ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsstruktur • Gesprächsführung • Einwandbehandlung [...] 	Vorbereitung des Beratungsgesprächs und der Verkaufsunterlagen Durchführung einer Kundenberatung Erstellung von bedarfsgerechten Angebotserweiterungen	Kommunikationsmodelle
... kontrollieren im Rahmen der Bestandspflege den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen versicherungsrelevanter Aspekte.	Anlässe von Vertragsänderungen: <ul style="list-style-type: none"> • Wohnungswechsel • Todesfall • Zusammen- und Auseinanderlegung von Haushalten • Außenversicherung • [...] • Veräußerung eines versicherten Gebäudes (§ 95ff. VVG) • Vererbung eines versicherten Gebäudes 	[...] Auflösung von Verträgen	Customer-Relationship-Management

Die Auszubildenden ...	KUNDEN IM BEDARFSFELD WOHNEN BERATEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	(§ 1922 BGB) [...]		
Allgemeine Hinweise:	Information, Beratung und Verarbeitung von Kundendaten finden gemäß DSGVO und, wenn möglich, unter Einsatz digitaler Medien statt.		

5.1.4 Planungsmatrix

Schritt	Intention	Adressiertes Wissen	Berufliche Aufgabe (BA)		
			Lernaktivitäten und Lernprodukte	Medien/Materialien (M)/ Teilaufgaben (T)	Reflexions- und Kontrollelemente
1	Kundenbedarfe beim Haus- und Wohnungswechsel analysieren	<p>Sachwissen (SW): Kundenbedarfsbereiche, Eigentum und Besitz, Wohnumfeld (Mietwohnung, Eigentumswohnung, Haus), Aufbau des Grundbuchs, Räumlicher Geltungsbereich, Anlässe von Vertragsänderungen (Wohnungswechsel, Todesfall, Zusammen- und Auseinanderlegung von Haushalten, Außenversicherung, Veräußerung eines versicherten Gebäudes - § 95ff. VVG, Vererbung eines versicherten Gebäudes - § 1922 BGB)</p> <p>Prozesswissen (PW): Einholung der Kundendaten in Bezug auf das Wohnumfeld, Ermittlung der Kundenbedarfe, Auflösung von Verträgen</p> <p>Reflexionswissen (RW): Wahrscheinlichkeitstheorien (zum Beispiel Statistiken zu Naturgefahren, Einbruchstatistiken).</p>	BA 1: Die gesetzlichen und bedingungsgemäßen Regelungen auf die (sich ändernde) Kundensituation anwenden		
			<p>Die Lernenden sammeln Beispiele für Änderungen bei Eigentum und Besitz.</p> <p>Die Lernenden bearbeiten Aufgaben zu den verschiedenen Anlässen des Eigentumswechsels einer Immobilie und erstellen eigene Fälle.</p> <p>Die Lernenden erstellen eine Übersicht der Beteiligten beim Immobilienverkauf mit deren Beziehungen.</p> <p>Die Lernenden simulieren in Rollenspielen die Beratungssituationen (zum Beispiel Abteilungen im Grundbuch den Kundinnen und Kunden erläutern).</p>	<p>M1: Fälle zum Eigentumswechsel eines Gebäudes</p> <p>M2: Fälle zum Wohnungswechsel (zum Beispiel Umzug, studentische Wohnung, Aufgabe gemeinsamer Ehwohnung)</p> <p>M3: Infotexte und BGB zum Immobilienerwerb (Bank, Notarin oder Notar, Amtsgericht/Grundbuchamt, Versicherung: Realrechtsanmeldung)</p> <p>M4: Muster Grundbuch</p>	<p>Die Lernenden tauschen erstellte Aufgaben untereinander aus, lösen diese und geben sich gegenseitig Feedback.</p>
2	Kundenrisiken im Wohnumfeld analysieren	<p>SW: Allgemeine-Hausrat-Versicherungsbedingungen und Wohngebäudeversicherungsbedingungen (Versicherte Gefahren und Schäden, Versicherte Sachen, Versicherte Kosten, Ausschlüsse, Räumlicher Geltungsbereich)</p> <p>PW: Analyse der Kundendaten auf Risikopotenziale vor dem Hintergrund der allgemeinen Versicherungsbedingungen</p>	BA 2: Vorbereitung der Kundenberatung durch Erstellung eines Schaubildes zu den versicherten Gefahren		
			<p>Schaubild eines Hauses mit Umgebung mit versicherten Gefahren für die Verkaufsmappe erstellen</p>	<p>M5: Bedingungswerk einer Versicherung</p> <p>M6: Statistiken des Gesamtverbandes zur Eintrittswahrscheinlichkeit der Risiken</p>	<p>Die Lernenden nutzen im simulierten Gespräch die selbst erstellten Unterlagen und geben sich gegenseitig Feedback.</p>

Schritt	Intention	Adressiertes Wissen	Berufliche Aufgabe (BA)		
			Lernaktivitäten und Lernprodukte	Medien/Materialien (M)/ Teilaufgaben (T)	Reflexions- und Kontrollelemente
		RW: Wahrscheinlichkeitstheorien (zum Beispiel Statistiken zu Naturgefahren, Einbruchstatistiken)			
3	Versicherungslösungen planen	SW: Gebäudemerkmale und Gebäudebauweisen, Wertigkeit der Ausstattung, Risikoerfassung (Differenzierung Versicherungswert und Versicherungssumme, Risiko- und Gefahrenumstände, Gleitender Neuwert, Gleitender Zeitwert, Gemeiner Wert), Berechnungsmethoden (Summenermittlungsbogen, Pauschale Wertermittlung nach Quadratmeteranzahl), Zusammensetzung der Versicherungssumme (Tarifzonenermittlung, Grundprämie, Zusätzliche Einschlüsse, Zuschläge, Nachlässe, Versicherungssteuer, Gefahrerhöhungen, Gebäudemerkmale und Gebäudebauweisen Wertigkeit der Ausstattung) PW: Erfassung risikorelevanter Daten, Ermittlung bedarfsgerechter Versicherungssummen und Beiträge, Berechnung der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung, Vorbereitung des Beratungsgesprächs und der Verkaufsunterlagen RW: Verkaufsstrategien (zum Beispiel Cross-Selling)	BA 3: Planung der Versicherungslösung durch Anwendung der Summenermittlungsbögen zur Ermittlung der Versicherungssumme		
			Wohngebäudeversicherung: Anwendung der Summenermittlung an einem Beispielgebäude Hausratversicherung: Berechnung am eigenen Haushalt, Nutzung von Wertermittlungsbogen und Unterversicherungsverzichtberechnung in Euro pro Quadratmeter (EUR pro qm) Ermittlung des Preises der Versicherungslösungen mithilfe des Bedingungswerks	M7: Summenermittlungsbogen 1914 für Wohngebäude M8: Wertermittlungsbogen Versicherung zu Hausrat M9: Bedingungswerk einer Versicherung M10: Muster zur Beitragsberechnung M11: Tarif des Bedingungswerkes	Die Lernenden arbeiten in kooperativer Lernform und gleichen ihre Berechnungen ab.

Schritt	Intention	Adressiertes Wissen	Berufliche Aufgabe (BA)		
			Lernaktivitäten und Lernprodukte	Medien/Materialien (M)/ Teilaufgaben (T)	Reflexions- und Kontrollelemente
4	Im Beratungsgespräch Angebot erläutern	SW: Gesprächstechniken (Gesprächsstruktur, Gesprächsführung, Einwandbehandlung) PW: Durchführung einer Kundenberatung, Erstellung von bedarfsgerechten Angebotserweiterungen RW: Kommunikationsmodelle	BA 4: Simulation und Auswertung eines Kundenberatungsgesprächs mit Konzeption einer Einwandbehandlung		
			Die Lernenden beobachten die simulierte Kundenberatung, erfassen Einwände und konzipieren eine Einwandbehandlung.	M12: Protokoll oder Mitschnitt der Kundenberatung M13: Info 4-Farben-Modell (Persönlichkeitstyp)	Die Lernenden leiten Verbesserungsvorschläge ab und setzen diese um.

5.1.5 Katalog der Teilaufgaben (T)

- T1: Kundenbedarfe beim Haus- und Wohnungswechsel analysieren
- T2: Kundenrisiken im Wohnumfeld analysieren
- T3: Versicherungslösungen planen
- T4: Im Beratungsgespräch das Angebot erläutern

5.1.6 Hinweise zur Lernortkooperation

Falls möglich, nehmen die Auszubildenden an einem Beratungsgespräch zur Sachversicherung teil und beobachten und reflektieren beispielsweise die Beratungspflichten oder den Gesprächsverlauf. Hierzu könnten Beobachtungsaufträge beziehungsweise Leitfragen dienen, die im Anschluss mit den Auszubildenden besprochen werden. Die Ergebnisse der Erkundungsaufträge und die dabei gesammelten Erfahrungen könnten im Unterricht reflektiert werden, indem auf die unterschiedlichen Vorgehensweisen und Gesprächsverläufe der verschiedenen Außendienststrukturen eingegangen wird. Hierbei könnten unter anderem die Vor- und Nachteile unterschiedlicher Gesprächsstrategien erörtert werden.

Der besondere Fokus der Service- beziehungsweise Beratungsleistungen des Berufsbilds begründet diesen Ansatz. Die Erfahrungen und Reflexionen helfen den Lernenden bei der Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten. In einer realen Beratungssituation bekommen die Auszubildenden einen Eindruck von einem realistischen Gespräch, das über die im Unterricht behandelten Mindestinhalte und Informationspflichten hinausgeht und diese in der Anwendung zeigt. Hier werden neben den fachlichen Inhalten auch Kommunikationsfähigkeiten und Empathie trainiert, die im Bereich der Service- und Vertriebsleistungen eine essenzielle Rolle spielen.

Die hier dargestellte Form der Lernortkooperation ist einem unterrichtlichen Rollenspiel vorzuziehen, da im echten Kundengespräch der Service- und der Vertriebsgedanke deutlicher zum Ausdruck kommt.

6 Literatur

Bader, R.: Lernfelder gestalten. bwp@ Spezial. (2004) 1.

Chomsky, N.: Explanatory Models in Linguistics. In: Nagel, E.; Suppes, P.; Tarski, A. (Herausgebende): Logic, Methodology, and Philosophy of Science. Stanford 1962. Seite 528-550.

Erpenbeck, J.; Rosenstiel, L.; Grote, S.; Sauter, W.: Handbuch Kompetenzmessung: Erkennen, Verstehen und Bewerten von Kompetenzen in der betrieblichen, pädagogischen und psychologischen Praxis. Stuttgart 2017.

Euler, D.; Reemtsma-Theis, M.: Sozialkompetenzen? Über die Klärung einer didaktischen Zielkategorie. In: Zeitschrift für Berufs- und Wirtschaftspädagogik. 95 (1999) 2. Seite 168-198.

Klafki, W.: Didaktische Analyse als Kern der Unterrichtsvorbereitung. In: Roth, H.; Blumenthal, A. (Herausgebende): Grundlegende Aufsätze aus der Zeitschrift Die Deutsche Schule. Hannover 1964. Seite 5-34.

Lerch, S.: Selbstkompetenz – eine neue Kategorie zur eigens gesollten Optimierung? Theoretische Analyse und empirische Befunde. In: REPORT. 36 (2013) 1. Seite 25-34.

Mandl, H.; Friedrich H. F. (Herausgebende): Handbuch Lernstrategien. Göttingen 2005.

Tenberg, R.: Vermittlung fachlicher und überfachlicher Kompetenzen in technischen Berufen. Theorie und Praxis der Technikdidaktik. Stuttgart 2011.



HESSEN



**Hessisches Ministerium
für Kultus, Bildung und Chancen**
Luisenplatz 10
60185 Wiesbaden
<https://kultus.hessen.de>

BILDUNGSLAND
Hessen 