

**Thüringer Ministerium  
für Bildung, Jugend und Sport**

**Thüringer Lehrplan  
für die berufsbildende Schule**

**Schulform: Berufsschule**

**Beruf:**

**Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen/  
Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen**

**2024**

**Herausgeber:**  
**Thüringer Ministerium für Bildung, Jugend und Sport**  
**Werner-Seelenbinder-Straße 7**  
**99096 Erfurt**

# Inhaltsverzeichnis

1	Kompetenzentwicklung und Handlungsorientierung in der Berufsausbildung.....	6
2	Berufsbezogene Vorbemerkungen.....	9
3	Mitarbeiter der Lehrplangruppe.....	10
4	Studentafel.....	11
5	Lernfelder.....	12
5.1	Lernfeld 1 – Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten.....	12
5.1.1	Rechtliche Rahmenbedingungen.....	12
5.1.2	Ausbildungsvertrag.....	12
5.1.3	Rechte und Pflichten des Arbeitnehmers.....	13
5.2	Lernfeld 2 – Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten.....	14
5.2.1	Rechts- und Geschäftsfähigkeit.....	14
5.2.2	Grundlagen des Versicherungs- und Handelsrechts.....	14
5.2.3	Rechte und Pflichten des Versicherungsnehmers.....	15
5.2.4	Beratungs-, Informations- und Dokumentationspflicht des Versicherers.....	15
5.3	Lernfeld 3 – Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen.....	16
5.3.1	Vertriebsorganisation der Versicherungsbranche.....	16
5.3.2	Grundlagen des Marketings.....	16
5.3.3	Kundengewinnung und Kundenpflege.....	16
5.3.4	Kundenberatungsgespräche führen.....	17
5.4	Lernfeld 4 – Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten.....	18
5.4.1	Kunden zur Hausratversicherung beraten.....	18
5.4.2	Kunden zur Wohngebäudeversicherung beraten.....	19
5.5	Lernfeld 5 – Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten.....	21
5.5.1	Analyse von Risikosituationen und mögliche Folgen.....	21
5.5.2	Arten des Haftpflichtrechts.....	21
5.5.3	Spezifische Haftungs- und Rechtsschutzversicherungslösungen.....	22
5.5.4	Leistungsfallbeurteilung.....	23

5.6	Lernfeld 6 – Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten.....	24
5.6.1	Analyse von Risiken im Zusammenhang mit dem Halten und Führen von alternativen Mobilitätsmöglichkeiten.....	24
5.6.2	Planung von kundenspezifischen und nachhaltigen Versicherungslösungen.....	25
5.6.3	Kontrolle des Versicherungsschutzes der Kunden im Rahmen der Bestandspflege.....	25
5.6.4	Beurteilung von Schadenfällen.....	26
5.7	Lernfeld 7 – Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten.....	27
5.7.1	Gesetzliche Grundversorgung und Bedarfsermittlung.....	27
5.7.2	Kundenspezifische Bedarfsdeckung und Prämienberechnung.....	27
5.7.3	Bestandspflege und Vertragsbeendigung.....	28
5.7.4	Versicherungsschutz.....	28
5.8	Lernfeld 8 – Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten.....	29
5.8.1	Grundversorgung der gesetzlichen Krankenversicherung und sozialen Pflegeversicherung.....	29
5.8.2	Planung der Bedarfsdeckung für die Zielgruppen der privaten Kranken- und Pflegeversicherung.....	29
5.8.3	Erfassung, Beurteilung und Begrenzung des Risikos.....	30
5.8.4	Versicherungsschutz.....	30
5.8.5	Bestandspflege, Kundenbindung und Vertragsbeendigung.....	30
5.9	Lernfeld 9 – Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren.....	31
5.9.1	Grundlagen des Rechnungswesens.....	31
5.9.2	Zahlungsströme erfassen.....	31
5.9.3	Der Erfolg einer Vertriebseinheit.....	32
5.9.4	Jahresabschluss.....	32
5.10	Lernfeld 10 – Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen beraten.....	33
5.10.1	Grundlagen für die Finanzanlagenberatung und -vermittlung.....	33
5.10.2	Finanzanlage in Wertpapieren.....	33
5.10.3	Wertpapierhandel.....	34
5.11	Lernfeld 11 – Kunden im Bedarfsfeld Altersversorgung und Absicherung der hinterbliebenen beraten.....	35
5.11.1	Gesetzliche Grundversorgung und Bedarfsermittlung.....	35
5.11.2	Kundenspezifische Bedarfsdeckung.....	35
5.11.3	Möglichkeiten der Vertragsgestaltung.....	36

5.12	Lernfeld 12 – Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaft im Lebenszyklus binden.....	37
5.12.1	Grundlagen Projektmanagement.....	37
5.12.2	Kennziffern der Unternehmensanalyse.....	37
5.12.3	Grundlagen der Kosten- und Leistungsrechnung.....	38
5.12.4	Projektpräsentation.....	38
5.13	Lernfeld 13 – Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen.....	39
5.13.1	Grundlagen des Handelsrechts.....	39
5.13.2	Markt und Preis.....	39
5.13.3	Ziele der Wirtschaftspolitik.....	40
5.13.4	Grundlagen der Konjunktur-, Fiskal- und Geldpolitik.....	40
5.14	Lernfeld 14 – In einer Fremdsprache fachbezogen kommunizieren.....	41
5.14.1	Ziele des Fremdsprachenerwerbs.....	41
5.14.2	Inhalte.....	48

# 1 Kompetenzentwicklung und Handlungsorientierung in der Berufsausbildung

Unterricht an berufsbildenden Schulen soll auf berufliches Handeln und auf die Mitgestaltung der Arbeitswelt in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung vorbereiten.

Zentrales Ziel jeder Berufsausbildung ist die Entwicklung einer umfassenden beruflichen Handlungskompetenz, welche sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz entfaltet. Ebenso ist die Entwicklung von Methodenkompetenz, kommunikativer Kompetenz und Lernkompetenz das Ziel beruflicher Bildung, welche immanenter Bestandteil von Fach-, Selbst- und Sozialkompetenz sind.<sup>1</sup> Die Thüringer Lehrpläne folgen damit dem Kompetenzmodell, welches den KMK-Rahmenlehrplänen zugrunde liegt.

Handlungsorientierung steht für den Nachvollzug berufstypischer Handlungsabläufe in Form von vollständigen Lernhandlungen durch die Auszubildenden. Dabei sollen diese nach Möglichkeit selbst handeln bzw. die notwendigen Handlungen zur Problemlösung gedanklich nachvollziehen, um alle Aspekte der beruflichen Realität ganzheitlich zu erfassen.

Über die verschiedenen Lernfelder ist eine aufsteigende Anforderungstiefe in der Kompetenzstruktur gesichert.

Berufliche Handlungskompetenz umfasst die Bereitschaft und die Fähigkeit des einzelnen Menschen, in beruflichen Anforderungssituationen sachgerecht, durchdacht, individuell und sozial verantwortlich zu handeln sowie seine Handlungsmöglichkeiten weiterzuentwickeln.

Die Entwicklung der unterschiedlichen Kompetenzen wird in den einzelnen Lernfeldern des vorliegenden Lehrplans auf der Basis von Operatoren und den damit verbundenen Anforderungsbereichen beschrieben. Die genannten Kompetenzen gehen auf die Ausführungen des Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR) in den einzelnen Niveaustufen zurück.

Um der Entwicklung der beruflichen Handlungskompetenz als einem zentralen Anliegen der beruflichen Bildung gerecht zu werden, wird der Lehrplanstrukturierung das Modell der vollständigen Handlung in seinen Phasen Informieren, Planen, Entscheiden, Ausführen, Kontrollieren und Bewerten/Reflektieren zugrunde gelegt.

Mit diesem Handlungsmodell erfolgt eine Zuordnung von zu entwickelnden Kompetenzen und Inhalten. Der Thüringer Lehrplan beschreibt die einzelnen Lernfelder ausgehend von den Zielvorgaben und Kompetenzbeschreibungen des KMK-Rahmenlehrplans und bezieht die Ausbildungsverordnung des jeweiligen Berufs ein. Alle Lernfelder haben somit ihre Basis in beruflichen Handlungsfeldern und können diesen zugeordnet werden. Lernfelder selbst konkretisieren das Lernen in beruflichen Handlungen. Das bedeutet, die vorliegenden Lernfeldbeschreibungen stellen die berufliche Handlung selbst und die damit verbundenen Kompetenzen und Inhalte in das Zentrum. Einem Handlungsfeld können mehrere Lernfelder zugeordnet werden, welche sich an den berufsspezifischen Handlungsabläufen des jeweiligen Ausbildungsberufs orientieren.

Dabei werden die einzelnen Lernfelder in verschiedene Themenbereiche gegliedert, die einer Ausdifferenzierung nach zu entwickelnden Kompetenzen und Lerninhalten folgen. Diese wiederum sind inhaltlich auf der Basis der vollständigen Handlung strukturiert.

---

<sup>1</sup> Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der KMK für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule..., KMK 2018, S. 15 - 16

Lernfelder setzen sich aus der Abfolge einzelner Lernsituationen, welche handlungsorientiert die verschiedenen Inhalte und die zu entwickelnden Kompetenzen abbilden, zusammen. Im vorliegenden Lehrplan wird auf eine Beschreibung einzelner Lernsituationen verzichtet, da eine Lernsituation aktuelle realitätsbezogene Aufgaben und Problemstellungen eines entsprechenden Ausbildungsberufs beschreibt. Lernsituationen müssen exemplarischen Charakter haben, damit sie den Auszubildenden Strategien vermitteln, die ihnen dabei helfen, zukünftige Berufssituationen zu bewältigen. Diese sind in den Schulen unter Berücksichtigung vorhandener oder neu zu entwickelnder Beispiele und Lernträger, zum Beispiel aus der betrieblichen Praxis, in einer didaktischen Jahresplanung zu verankern. Lernsituationen sind dabei als komplexe Lehr- und Lernarrangements zu verstehen. Diese schließen Erarbeitungs-, Anwendungs-, Übungs- und Vertiefungsphasen sowie die Erfolgskontrolle ein.

Die Kompetenzentwicklung der Auszubildenden in den einzelnen Ausbildungsberufen wird durch die Reihenfolge der Lernfelder und der darin festgelegten Abfolge der Lernsituationen und die Lernsituation selbst bestimmt. Innerhalb eines Lernfeldes sollten verschiedene Lernsituationen zur Anwendung kommen.

Lernsituationen sollten nach ihrer Verwendung einer Evaluation unterzogen werden. Damit soll die Eignung der Problemstellungen und Arbeitsaufträge überprüft werden. Ebenso ist der angestrebte Kompetenzzuwachs mit der tatsächlichen Realisierung zu vergleichen und ggf. zu optimieren. Diese Qualitätsprüfung von Lernsituationen stellt eine Basis von Qualitätssicherung in der Unterrichtsgestaltung beruflicher Schulen dar.

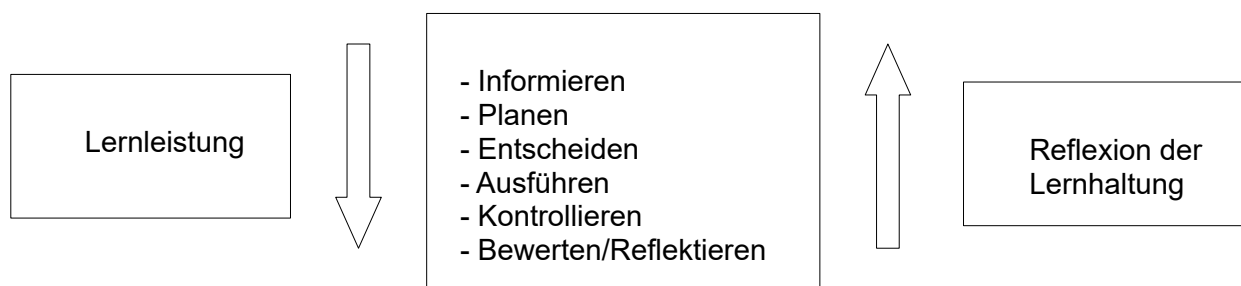
Eine enge Vernetzung der Partner der Berufsausbildung (Lernortkooperation zwischen Berufsschule, Ausbildungsbetrieb und überbetrieblicher Ausbildungseinrichtung) ist zwingend erforderlich, um der Kompetenzentwicklung in vollem Umfang Rechnung zu tragen.

### **Handlungsschema nach Phasen der vollständigen Handlung**

Lernsituationen stellen curriculare Einheiten der Lernfelder dar und leiten typische berufliche Aufgabenstellungen ab. Ganzheitliche Problemstellungen, welche in einer engen Verbindung mit berufstypischen Handlungssituationen stehen, orientieren sich an beruflichen Handlungskompetenzen. Diese Orientierung soll den Zusammenhang zwischen betrieblichem und schulischem Lernen sicherstellen.

Handeln, insbesondere eigenverantwortliches Handeln, kann als produktives, kommunikatives oder exploratives Handeln stattfinden. Die Umsetzung unterrichtlicher Handlungsorientierung ist über vollständige Handlungsstrukturen möglich.

Die Struktur der einzelnen Lernsituationen ist somit durch die Abfolge der Handlungsphasen einer vollständigen Handlung bestimmt.



Die Kompetenzbeschreibungen in Kapitel 5 dieses Lehrplans wurden entsprechend dieser Struktur formuliert.

Wichtig für einen handlungsorientierten Unterricht sind die Reflexionen innerhalb einer Lernsituation und der Rückblick auf vergangene Lernsituationen. Für die Auszubildenden wird so eine hohe Transparenz des Unterrichtsgeschehens geschaffen. Damit entwickelt sich kontinuierlich eine Erfahrungskurve, die den Aufbau beruflicher Handlungskompetenz unterstützt. Im Vordergrund steht dabei der Prozess der Problemlösung. Die Auszubildenden sollen befähigt werden, die erworbenen Kompetenzen auf neue Situationen zu übertragen und so selbstständig Lösungen zu finden.

Personenbezeichnungen gelten für alle Geschlechter.



## 2 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Kaufleute für Versicherungen und Finanzanlagen sind in Unternehmen tätig, die Versicherungs- und Finanzdienstleistungen anbieten. Sie beraten und begleiten Kunden mit dem Ziel, eine langfristige, vertrauensvolle Kundenbeziehung aufzubauen und zu intensivieren.

Der vorliegende Thüringer Lehrplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen (Versicherungs-und-Finanzanlagen-Kaufleute-Ausbildungsverordnung – VersFinKflAusbV) vom 2. März 2022 abgestimmt. Mit der Novellierung zum 1. August 2022 durch die KMK wird der Beruf den zunehmenden Digitalisierungsprozessen in der Versicherungswirtschaft Rechnung tragen. Anstelle der bisherigen Fachrichtungen sind Wahlqualifikationen geplant. Die bisherige Produktorientierung soll künftig in Kundenbedarfsweldern abgebildet werden.

Ein Bedarfsweld ist eine Bündelung von Einzelbedarfen der Lebenssituation der Kunden, zu dem Versicherungen zielgerichtete Lösungen anbieten. Im vorliegenden Lehrplan erfolgt eine Unterteilung in die sieben Bedarfswelder „Wohnen“, „Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter“, „Mobilität und Reisen“, „Arbeitskraft“, „Gesundheit“, „Finanzanlagen“ und „Alters- und Hinterbliebenenversorgung“.

Die Lernfelder orientieren sich an den Arbeits- und Geschäftsprozessen in der betrieblichen Realität und beziehen sich ausschließlich auf Privatkundschaft. Typische berufliche Handlungswelder sind die Kundengewinnung, die Kundenberatung und die Angebotserstellung, der Vertragsabschluss, die Bestandskundenbetreuung und die Schadenbearbeitung. Eine zentrale Tätigkeit von Kaufleuten für Versicherungen und Finanzanlagen ist die rechtssichere Beratung und Betreuung von Kunden im Lebenszyklus. Die Lernfelder sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zu einer umfassenden beruflichen Handlungskompetenz führen. Dies beinhaltet fundiertes Fachwissen, vernetztes, analytisches und kritisches Denken sowie kommunikative und kollaborative Fähigkeiten.

Die Förderung berufs- und fachsprachlicher Kompetenzen ist in den Lernfeldern zu integrieren und darüber hinaus im berufsübergreifenden Bereich fortzuführen. Der Kompetenzerwerb im Kontext der digitalen Arbeits- und Geschäftswelt ist integrativer Bestandteil der Lernfelder.

In den Lernfeldern werden die Dimensionen der Nachhaltigkeit (Ökonomie, Ökologie und Soziales) des wirtschaftlichen Denkens, der soziokulturellen Unterschiede und der Inklusion berücksichtigt.

Aufgrund des zentralen Stellenwertes und methodisch-didaktischer Erfordernisse wurde der Stundenumfang der Lernfelder 7 und 8 im Thüringer Lehrplan erhöht und weicht somit von der Stundentafel des KMK-Rahmenlehrplans ab.

Das Lernfeld 14 – In einer Fremdsprache kommunizieren – wurde als fachtheoretischer Unterricht im Thüringer Lehrplan laut Thüringer Schulordnung für die Berufsschule (ThürBSO) zusätzlich aufgenommen. Dieses Lernfeld begleitet den fachspezifischen Unterricht mit jeweils 40 Unterrichtsstunden pro Ausbildungsweld. Diese Stunden sind dem Wahlpflichtbereich zu entnehmen. Die Struktur des Lernfeldes weicht von der Struktur der anderen Lernfelder ab, weil sie sich am Gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GeR) ausrichtet.

Zur Vertiefung fachspezifischer Lerninhalte kann der Wahlpflichtunterricht an den Berufsschulen genutzt werden. Die Angebote obliegen der jeweiligen Berufsschule und sind nach den sachlichen und personellen Bedingungen der jeweiligen Berufsschule zu gestalten.

### 3 Mitarbeiter der Lehrplangruppe

Name	Schule
Andre Beyermann	Staatliches Berufsschulzentrum Wirtschaft und Verwaltung, Karl-Volkmar-Stoy-Schule Jena
Jürgen Brand	Staatliche Berufsbildende Schule 1, Sebastian-Lucius-Schule Erfurt
Sabine Martin	Staatliche Berufsbildende Schule Wirtschaft/Verwaltung „Dr. Eduard Amthor“ Gera
Silke Nielebock	Staatliche Berufsbildende Schule Wirtschaft/Verwaltung „Dr. Eduard Amthor“ Gera
Ina Rühr	Staatliche Berufsbildende Schule 1, Sebastian-Lucius-Schule Erfurt

## 4 Stundentafel

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen				
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
Nr.		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten	40		
2	Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten	40		
3	Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen	40		
4	Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten	120		
5	Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten	80		
6	Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten		80	
7	Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten		80	
8	Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten		80	
9	Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren		80	
10	Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen beraten			60
11	Kunden im Bedarfsfeld Altersversorgung und Absicherung der Hinterbliebenen beraten			60
12	Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaft im Lebenszyklus binden			80
13	Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen			80
14	In einer Fremdsprache kommunizieren	40	40	40
<b>Summen: insgesamt 1040 Stunden</b>		<b>360</b>	<b>360</b>	<b>320</b>

## 5 Lernfelder

### 5.1 Lernfeld 1 – Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten

<b>1. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 40 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

#### **Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien**

Die Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Rolle als Auszubildende, als Mitarbeiter und die eigene Stellung im Arbeitsleben selbstverantwortlich wahrzunehmen und mitzugestalten.

#### **Hinweis:**

Um Überschneidungen zu vermeiden, sind Abstimmungen der Lerninhalte mit dem Fach Sozialkunde notwendig.

#### 5.1.1 Rechtliche Rahmenbedingungen

(ca. 5 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– den rechtlichen Rahmen der Ausbildung analysieren.	– Berufsbildungsgesetz – Jugendarbeitsschutzgesetz – Ausbildungsordnung – Ausbildungsrahmenlehrplan

#### 5.1.2 Ausbildungsvertrag

(ca. 10 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– den Ausbildungsvertrag prüfen.	– Inhalt des Berufsausbildungsvertrags – Kündigungsmöglichkeiten – Ausbildungsvergütung – gesetzliche Urlaubsregelungen – Probezeit – Rechte und Pflichten aus dem Berufsbildungsgesetz – Inhalt Jugendarbeitsschutzgesetz

### 5.1.3 Rechte und Pflichten des Arbeitnehmers

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– seine zukünftige Tätigkeit als Arbeitnehmer planen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Inhalt des Arbeitsvertrags</li> <li>– Rechte und Pflichten des Arbeitnehmers und des Arbeitgebers</li> <li>– Kündigungsarten</li> <li>– Kündigungsfristen</li> </ul>
– die Schutzvorschriften für seine Arbeitnehmertätigkeit nennen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kündigungsschutzgesetz</li> <li>– Arbeitszeitgesetz</li> <li>– Bundesurlaubsgesetz</li> <li>– Unfallverhütung</li> <li>– Mutterschutzgesetz</li> <li>– Bundeselterngeld- und -elternzeitgesetz</li> <li>– Sozialgesetzbuch IX, Schwerbehinderung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– die Möglichkeiten der Mitwirkung und Mitbestimmung im Unternehmen wiedergeben.</li> <li>– eine aktive Rolle im Betrieb einnehmen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kollektives Arbeitsrecht</li> <li>– Betriebsvereinbarungen</li> <li>– geltendes Tarifrecht</li> <li>– Betriebsverfassungsgesetz</li> <li>– Rolle des Betriebsrats und der Jugendauszubildendenvertretung (JAV)</li> <li>– Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten</li> <li>– Arbeitssicherheit</li> <li>– Umweltschutz</li> </ul>
– Beurteilungen und Arbeitszeugnisse bewerten und reflektieren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aufbau und Sprache von Zeugnissen</li> <li>– Mitarbeiterbeurteilungen</li> </ul>
– Entgeltabrechnungen überprüfen und durchführen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aufbau der Entgeltabrechnung               <ul style="list-style-type: none"> <li>• steuerrechtliche Abzüge</li> <li>• Sozialversicherungsbeiträge</li> <li>• vermögenswirksame Leistungen</li> </ul> </li> </ul>

## 5.2 Lernfeld 2 – Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten

<b>1. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 40 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

### Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler verfügen über die Kompetenz, unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorzubereiten.

#### 5.2.1 Rechts- und Geschäftsfähigkeit

(ca. 5 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– die Rechts- und Geschäftsfähigkeit von Kunden analysieren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– natürliche und juristische Personen</li> <li>– Rechtsfähigkeit</li> <li>– Arten der Geschäftsfähigkeit</li> <li>– rechtliche und betriebliche Vorgaben               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)</li> <li>• Versicherungsvertragsgesetz (VVG)</li> <li>• Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)</li> <li>• Verordnung über die Informationspflichten bei Versicherungsverträgen (VVG-InfoV)</li> </ul> </li> </ul>

#### 5.2.2 Grundlagen des Versicherungs- und Handelsrechts

(ca. 5 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– die Grundlagen des Versicherungs- und Handelsrechts identifizieren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Abschluss des Vertrags allgemein               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Willenserklärung</li> <li>• Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft</li> <li>• Abschlussfreiheit und Abschlusspflicht</li> <li>• Antragsannahme (Bindefristen, Versicherungsschein)</li> <li>• Anfechtung und Nichtigkeit von Rechtsgeschäften</li> <li>• Probeantrag</li> <li>• Vertragsabschluss im Internet (Fernabsatzvertrag)</li> </ul> </li> <li>– Besonderheiten beim Abschluss des Versicherungsvertrags               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antrags- und Invitatiomodell</li> <li>• Anzeigepflichten des Versicherungsnehmers (VN)</li> </ul> </li> </ul>

### 5.2.3 Rechte und Pflichten des Versicherungsnehmers

(ca. 20 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– den Kunden über die Rechte und Pflichten sowie über Folgen der Vertragsverletzung informieren.</li><li>– Pflichten und Obliegenheiten unterscheiden.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– bei Beginn<ul style="list-style-type: none"><li>• Versicherungsbeginne</li><li>• Prämienarten</li><li>• Prämienverzug</li><li>• vorvertragliche Anzeigepflicht</li></ul></li><li>– bei Ende<ul style="list-style-type: none"><li>• Zeitablauf</li><li>• Kündigung, Aufhebungsvertrag</li></ul></li><li>– sonstige Beendigungsgründe<ul style="list-style-type: none"><li>• Rücktritt</li><li>• Anfechtung</li><li>• Wegfall des versicherten Interesses</li><li>• Tod des VN bzw. der versicherten Person</li><li>• Widerruf, Widerspruch</li><li>• Mehrfachversicherung</li><li>• Insolvenz</li></ul></li></ul>

### 5.2.4 Beratungs-, Informations- und Dokumentationspflicht des Versicherers

(ca. 10 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– über Dokumentations-, Beratungs- und Informationspflichten aufklären.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Beratung<ul style="list-style-type: none"><li>• vor Vertragsabschluss</li><li>• während der Vertragslaufzeit</li></ul></li><li>– Beschwerde<ul style="list-style-type: none"><li>• Ombudsmann</li><li>• Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungen (BaFin)</li></ul></li><li>– Datenschutz</li><li>– Datensicherung</li></ul>

## 5.3 Lernfeld 3 – Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen

<b>1. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrictwert 40 Stunden</b>
---------------------------	------------------------------------

### Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler verfügen über die Kompetenz, Kommunikationskanäle kundenorientiert unter Berücksichtigung berufssprachlicher Handlungssituationen zu gestalten, Kundenberatungsgespräche in der digitalen Arbeitswelt durchzuführen und diese zu reflektieren.

#### 5.3.1 Vertriebsorganisation der Versicherungsbranche

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Vertriebskanäle unter Berücksichtigung der Vertriebsorganisation unterscheiden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Angestellter im Außendienst, Ausschließlichkeitsvertreter, Mehrfachvertreter, Versicherungsmakler</li> <li>– Versicherungsberater, Annexvermittler, Direktversicherer, Strukturvertrieb</li> <li>– direkter und indirekter Absatzweg</li> </ul>

#### 5.3.2 Grundlagen des Marketings

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– sich einen Überblick über die Grundlagen des Marketings verschaffen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Marktforschung, Marketinginstrumente</li> <li>– Marketingmaßnahmen der Versicherungsbranche, Onlinemarketing in der Versicherungsbranche</li> </ul>

#### 5.3.3 Kundengewinnung und Kundenpflege

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> <li>– klassische und digitale Kanäle zur Kundenkommunikation beachten.</li> <li>– Einflussfaktoren auf die Wahl eines Kommunikationskanals beachten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– klassische und digitale Kommunikationskanäle</li> <li>– Einflussfaktoren, z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komplexität des Anliegens</li> <li>• Ressourcen</li> <li>• Datenschutz</li> </ul> </li> </ul>



<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– die Bedeutung der Neukundengewinnung ableiten.</li> <li>– Maßnahmen der Neukundengewinnung auswählen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Notwendigkeit der Neukundengewinnung</li> <li>– Maßnahmen der Neukundengewinnung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– die Bedeutung der Bestandskundenbetreuung erläutern.</li> <li>– Beratungsanlässe zur Kundenkommunikation identifizieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Notwendigkeit der Bestandskundenbetreuung</li> <li>– Möglichkeiten der Bestandskundenbetreuung: zu konkreten Anlässen oder in bestimmten Lebensphasen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kosten und Nutzen zur Kundengewinnung und -pflege beurteilen.</li> <li>– mit Hilfe von Kennzahlen den vertrieblichen Erfolg von Kommunikationsaktivitäten prüfen und dokumentieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kosten-Nutzen-Analyse unter Beachtung verschiedener Kriterien</li> <li>– allgemeine und spezielle Kennzahlen, z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer Acquisition Costs</li> <li>• Kundenbindungsrate</li> <li>• Wiederanlage-, Verlängerungs- und Stornoquote</li> </ul> </li> </ul>

### 5.3.4 Kundenberatungsgespräche führen

#### Hinweis:

Es besteht die Notwendigkeit der Abstimmung der Lerninhalte Kommunikationsmodelle, Gesprächsregeln und Fragetechnik mit dem Fach Deutsch.

Die fachspezifische Umsetzung des Kundenberatungsgesprächs erfolgt in den Lernfeldern 4 bis 8, 10 und 11.

(ca. 10 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Einwänden von Kunden überzeugend begegnen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Methoden der Einwandbehandlung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– ein Kundenberatungsgespräch planen.</li> <li>– durch die einzelnen Phasen eines Kundenberatungsgesprächs zielgerichtet führen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gesprächsvorbereitung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anlass</li> <li>• Ziel</li> <li>• Informationen über den Kunden zusammenstellen</li> <li>• thematische und fachliche Vorbereitung</li> </ul> </li> <li>– Phasen eines typischen Kundenberatungsgesprächs</li> <li>– kulturbedingte Besonderheiten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Strategien zur Lösung von Konflikten anwenden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ursachen und Arten von Konflikten</li> <li>– Umgang mit Konflikten in Gesprächssituationen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– mit Hilfe eines Evaluationsbogens die Beratungsqualität reflektieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Evaluationsbogen für Kundenberatungsgespräche</li> </ul>

## 5.4 Lernfeld 4 – Kunden im Bedarfswelt Wohnen beraten

<b>1. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 120 Stunden</b>
---------------------------	--------------------------------------

### Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden zum Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungsverträgen zu beraten, Verträge im Bedarfswelt Wohnen anzubahnen, den Kundenbestand zu pflegen sowie Lösungen im Schadenfall aufzuzeigen.

#### 5.4.1 Kunden zur Hausratversicherung beraten

(ca. 80 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– versicherte und nicht versicherte Sachen unterscheiden.	– versicherte Sachen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wertsachen</li> <li>• Entschädigungsgrenzen</li> </ul> – nicht versicherte Sachen
– versicherte Gefahren differenzieren.	– Brand, Blitzschlag, Überspannung durch Blitz, Explosion, Verpuffung, Implosion, Anprall oder Absturz eines Luftfahrzeugs, seiner Teile oder seiner Ladung – Einbruchdiebstahl, Vandalismus, Raub – Leitungswasser – Sturm/Hagel – Elementargefahren
– 2versicherte Kosten definieren.	– Arten – Entschädigungsgrenzen
– den Geltungsbereich beschreiben.	– Versicherungsort – Außenversicherung
– dem Versicherungsnehmer (VN) Möglichkeiten zur Erweiterung des Versicherungsschutzes erläutern.	– versicherte Kosten – versicherte Sachen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wertsachen</li> <li>• Klauseln</li> <li>• Glasversicherung</li> <li>• Smart-Home</li> </ul> – versicherte Gefahren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementargefahren</li> <li>• Klauseln</li> </ul>

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– die Grundzüge der Prämienkalkulation erläutern und Beiträge berechnen.</li> <li>– den VN im Rahmen der Bestandspflege betreuen und ihn bei Risiko- oder Vertragsänderungen beraten.</li> <li>– Nach- und Rückprämien berechnen und die Möglichkeiten der Kundenbindung prüfen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Versicherungswert</li> <li>– Risiko- und Gefahrenumstände (Obliegenheiten)</li> <li>– bedarfsgerechte Versicherungssumme</li> <li>– Prämienberechnung</li> <li>– Angebotsalternativen</li> <li>– Nach- und Rückprämie</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– im Schadenfall die formelle und materielle Deckungsprüfung durchführen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Schadensbeurteilung</li> <li>– Entschädigungsberechnung</li> <li>– Unter- und Mehrfachversicherung</li> <li>– Rechte und Pflichten des VN</li> </ul>

#### 5.4.2 Kunden zur Wohngebäudeversicherung beraten

(ca. 40 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– versicherte und nicht versicherte Sachen unterscheiden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– versicherte Sachen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arten</li> <li>• Entschädigungsgrenzen</li> </ul> </li> <li>– nicht versicherte Sachen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– versicherte Gefahren differenzieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Brand, Blitzschlag, Überspannung durch Blitz, Explosion, Verpuffung, Implosion, Anprall oder Absturz eines Luftfahrzeugs, seiner Teile oder seiner Ladung</li> <li>– Leitungswasser</li> <li>– Elementargefahren, einschl. Sturm/Hagel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– versicherte Kosten definieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Arten</li> <li>– Entschädigungsgrenzen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– den Geltungsbereich beschreiben.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Versicherungsort</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– dem VN Möglichkeiten zur Erweiterung des Versicherungsschutzes erläutern.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– versicherte Kosten</li> <li>– versicherte Sachen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klauseln</li> <li>• Glasversicherung</li> <li>• Smart-Home</li> <li>• ergänzende Versicherungsverträge</li> </ul> </li> <li>– versicherte Gefahren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementargefahren</li> <li>• Klauseln</li> </ul> </li> </ul>

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– die Grundzüge der Prämienkalkulation erläutern und Beiträge berechnen.</li> <li>– den VN im Rahmen der Bestandspflege betreuen und ihn bei Risiko- oder Vertragsänderungen beraten.</li> <li>– Nach- und Rückprämien berechnen und die Möglichkeiten der Kundenbindung prüfen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Versicherungswert</li> <li>– Risiko- und Gefahrenumstände (Obliegenheiten)</li> <li>– bedarfsgerechte Versicherungssumme</li> <li>– Prämienberechnung</li> <li>– Angebotsalternativen</li> <li>– Nach- und Rückprämie</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– im Schadenfall die formelle und materielle Deckungsprüfung durchführen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Schadensbeurteilung</li> <li>– Entschädigungsberechnung</li> <li>– Unter- und Mehrfachversicherung</li> <li>– Rechte und Pflichten des VN</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– durch Bestandspflege den Versicherungsschutz des VN kontrollieren und bei Änderungen beraten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Wohnungswechsel</li> <li>– Änderung des Versicherungswertes</li> <li>– Veräußerung, Vererbung und Ersteigerung des Gebäudes</li> </ul>

## 5.5 Lernfeld 5 – Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten

<b>1. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 80 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

### Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle von Rechtsstreitigkeiten und bei Ansprüchen Dritter zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle zu bearbeiten.

#### Hinweis:

Um Überschneidungen zu vermeiden, sind Abstimmungen der Lerninhalte mit dem Lernfeld 2 notwendig.

### 5.5.1 Analyse von Risikosituationen und mögliche Folgen

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Risikosituationen analysieren.</li> <li>– verschiedene gerichtliche Instanzen unterscheiden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gerichtsbarkeiten und Instanzen</li> <li>– Haftungsarten laut deutscher Rechtsprechung</li> <li>– privatrechtliche Schadenersatzansprüche und Rechtsstreitigkeiten</li> </ul>

### 5.5.2 Arten des Haftpflichtrechts

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kundenbedarfe zur Absicherung des eigenen Vermögens und zur Deckung der eigenen Rechte ermitteln.</li> <li>– die Sicherung des eigenen Vermögens und den Schadenersatz fremden Vermögens analysieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– reine Verschuldenshaftung Verschuldensarten, Verschuldungsgrad, Deliktshaftung</li> <li>– Gefährdungshaftung</li> <li>– Haftung aus vermutetem Verschulden, Anwendungsbereiche <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haftung des Gebäudebesitzers</li> <li>• Haftung für Haustiere als Nutztiere</li> <li>• Haftung für fremdes Handeln</li> <li>• Haftung des Geschäftsherrn für den Verrichtungsgehilfen</li> </ul> </li> <li>– gemeinsame Haftung, gesamtschuldnerische Haftung</li> <li>– Vertragshaftung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haftung für den Verrichtungsgehilfen,</li> <li>• Haftung für den Erfüllungsgehilfen</li> </ul> </li> </ul>

### 5.5.3 Spezifische Haftungs- und Rechtsschutzversicherungslösungen

(ca. 35 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> <li>– kundenspezifische Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherungslösungen für VN und dessen Familienangehörige planen.</li> <li>– den Versicherungsumfang der jeweiligen Produkte erläutern und bedarfsgerechte Angebote erstellen.</li> <li>– Haftpflichtversicherungen differenzieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Privathaftpflichtversicherung</li> <li>– Tierhalterhaftpflichtversicherung</li> <li>– Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung</li> <li>– Bauherrenhaftpflichtversicherung</li> <li>– Gewässerschadenhaftpflichtversicherung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– einen Überblick über die Leistungsarten der Rechtsschutzversicherung geben.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Privatrechtsschutzversicherung</li> <li>– Berufsrechtsschutzversicherung</li> <li>– Verkehrsrechtsschutzversicherung</li> <li>– Fahrzeugrechtsschutzversicherung</li> <li>– Fahrerrechtsschutzversicherung</li> <li>– Wohn- und Gebäuderechtsschutzversicherung</li> <li>– Schadensersatzrechtsschutz</li> <li>– Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht</li> <li>– Steuerrechtsschutz vor Gerichten</li> <li>– Sozialgerichtsrechtsschutz</li> <li>– Verwaltungsrechtsschutz</li> <li>– Strafrechtsschutz</li> <li>– Ordnungswidrigkeitenrechtsschutz</li> <li>– Beratungsrechtsschutz</li> <li>– Opferrechtsschutz</li> <li>– Cyberrechtsschutz</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– den Versicherungsschutz des VN prüfen sowie bei Änderungen optimieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Volljährigkeit</li> <li>– Beginn Berufstätigkeit</li> <li>– Heirat/Lebenspartnerschaften</li> <li>– sonstige Änderungen der Familienkonstellation</li> </ul>

## 5.5.4 Leistungsfallbeurteilung

(ca. 15 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– die formelle und materielle Deckungsprüfung durchführen.</li><li>– die Entschädigung berechnen.</li><li>– den VN über die Regulierung informieren.</li><li>– den VN auf seine Rechte und Pflichten hinweisen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Prämienverzug</li><li>– Geltungsbereich</li><li>– Wartezeiten</li><li>– Ausschlüsse</li></ul>

## 5.6 Lernfeld 6 – Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten

<b>2. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 80 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

### Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden über die Haftung im Zusammenhang mit Kraftfahrzeugen und zum Abschluss von Kraftfahrtversicherungsverträgen zu beraten, Verträge im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen anzubahnen, den Kundenbestand zu pflegen sowie Lösungen im Schadenfall aufzuzeigen.

#### 5.6.1 Analyse von Risiken im Zusammenhang mit dem Halten und Führen von alternativen Mobilitätsmöglichkeiten

(ca. 20 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Haftungsarten sowie Regelungen zum Schutz der Verkehrsoffer aufzeigen.</li> <li>– über Zweck und Umfang der Pflichtversicherung sowie über relevante Vertragsarten informieren.</li> <li>– über den Umfang und die Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes beraten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Verschuldens- und Gefährdungshaftung nach BGB und Straßenverkehrsgesetz</li> <li>– Regelungen zum Schutz der Verkehrsoffer               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pflichtversicherungsgesetz (PflVG)</li> <li>• Versicherungsvertragsgesetz (VVG)</li> <li>• Kraftfahrzeug-Pflichtversicherungsverordnung und allgemeine Kraftfahrtbedingungen</li> </ul> </li> <li>– Zweck und Umfang der Pflichtversicherung               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrahierungszwang</li> <li>• Annahmefiktion</li> <li>• Mindestversicherungssummen</li> </ul> </li> <li>– relevante Vertragsarten               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kfz-Haftpflicht-Versicherung</li> <li>• Kasko-Versicherung</li> <li>• Umweltschadenversicherung</li> <li>• Schutzbrief</li> </ul> </li> <li>– Geltungsbereich</li> <li>– Beginn und Dauer der Verträge</li> </ul>



## 5.6.2 Planung von kundenspezifischen und nachhaltigen Versicherungslösungen

(ca. 30 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> <li>– risikorelevante Daten der Kunden erfassen.</li> <li>– das Risiko unter Berücksichtigung von beitragsrelevanten Merkmalen beurteilen.</li> <li>– bedarfsgerechte Vorschläge erarbeiten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Datenschutz und Datensicherheit</li> <li>– Obliegenheiten</li> <li>– Tarifmerkmale</li> <li>– Tarifierung</li> <li>– Variation des Versicherungsschutzes</li> <li>– Telematiktarife</li> <li>– elektronische Versicherungsbestätigungsnummer (eVB)</li> <li>– digitale Vertragsabschlüsse</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kunden über weiteren Versicherungsschutz auf Reisen informieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Auslandsreisekrankenversicherung</li> <li>– Reiseabbruchversicherung</li> <li>– Reiserücktrittsversicherung</li> <li>– Reisegepäckversicherung</li> </ul>

## 5.6.3 Kontrolle des Versicherungsschutzes der Kunden im Rahmen der Bestandspflege

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kunden bei Änderungen risikorelevanter Merkmale beraten.</li> <li>– den Versicherungsschutz der Kunden im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Schadenfreiheitssystem</li> <li>– Unterbrechung des Versicherungsschutzes</li> <li>– Saisonkennzeichen</li> <li>– Stilllegung</li> <li>– Veräußerung</li> <li>– Rabattübertragung</li> <li>– Rabattschutz</li> <li>– besondere Tarifmerkmale</li> <li>– Vertragskombinationen</li> </ul>

## 5.6.4 Beurteilung von Schadenfällen

(ca. 15 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– eine formelle und materielle Deckungsprüfung durchführen.</li><li>– Entschädigung berechnen.</li><li>– Schadenregulierung analysieren.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Schadenannahme</li><li>– Schadenbeurteilung</li><li>– Rückstufungen</li><li>– Regressmöglichkeiten</li><li>– Varianten der Konfliktlösung</li></ul>

## 5.7 Lernfeld 7 – Kunden im Bedarfsweld Arbeitskraft beraten

<b>2. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 80 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

### Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle der Beeinträchtigung und des Verlustes der Arbeitskraft zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle zu bearbeiten.

#### 5.7.1 Gesetzliche Grundversorgung und Bedarfsermittlung

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– fallbezogene Risiken im Beruf, in der Schule und in der Freizeit, die die Arbeitskraft gefährden, analysieren und Kundenbedarfe ermitteln.	– versicherte Personen, Versicherungsschutz und Versicherungsfälle gem. • Sozialgesetzbuch (SGB) VI/VII • allgemeiner und besonderer Unfallversicherungsbedingungen • allgemeiner Bedingungen der Berufsunfähigkeit – Versorgungslücke
– wichtige Fachbegriffe voneinander unterscheiden und abgrenzen.	– Arbeits- und Berufsunfähigkeit – Erwerbsminderung und Invalidität – einfacher und erweiterter Unfallbegriff

#### 5.7.2 Kundenspezifische Bedarfsdeckung und Prämienberechnung

(ca. 25 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– kundenspezifische Versicherungslösungen für die private Unfallversicherung und Berufsunfähigkeitsversicherung planen.	– risikorelevante Daten – Risikobeurteilung – bedarfsgerechte Angebote/Leistungsarten • Invaliditätsleistung, Gliedertaxe, Progression • Unfallrente • Soforthilfe • Tagegeld, Krankenhaustagegeld • Todesfalleistung • Kosten für kosmetische Operationen • Assistenzleistungen • Berufsunfähigkeitsrente (BU)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– Beiträge berechnen.	– Gefahrengruppen – Prämienbefreiung bei der Kinderversicherung – Berufsgruppen – Dynamisierung
– die vorvertragliche Anzeigepflicht erläutern und Rechtsfolgen bei Verletzung aufzeigen.	– Antragsannahme – Vertragsabschluss – Vertragsdauer – steuerliche Behandlung der Beiträge

### 5.7.3 Bestandspflege und Vertragsbeendigung

(ca. 10 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– im Rahmen der Bestandspflege den Versicherungsschutz kontrollieren und bei Änderungen der individuellen Lebenssituationen bedarfsgerecht beraten.	– Volljährigkeit – Berufswechsel – altersbedingte Tarifänderung – Veränderung der Familienkonstellation – Wegzug – Renteneintritt – Nach- und Rückbeiträge

### 5.7.4 Versicherungsschutz

(ca. 20 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– den Leistungsfall beurteilen und die Entschädigung berechnen.	– formelle Deckungsprüfung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prämienverzug</li> <li>• Vertragsverhältnis</li> </ul> – materielle Deckungsprüfung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obliegenheiten im Leistungsfall</li> <li>• Leistung anderer Kostenträger</li> <li>• Leistungsausschlüsse</li> <li>• Mitwirkung von Vorerkrankung</li> <li>• Vorinvalidität</li> </ul> – Fälligkeit der Leistung – Vorschüsse – Neubemessung des Invaliditätsgrads

## 5.8 Lernfeld 8 – Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten

<b>2. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 80 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

### Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden über Versorgungsmöglichkeiten im Falle der Entstehung von Krankheitskosten und über den Eintritt von Pflegebedürftigkeit zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle dem Grunde nach zu beurteilen.

#### 5.8.1 Grundversorgung der gesetzlichen Krankenversicherung und sozialen Pflegeversicherung

(ca. 25 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– die Lebenssituation der Kunden hinsichtlich der Versorgungsmöglichkeiten der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) und sozialen Pflegeversicherung (SPV) analysieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Rechtsgrundlagen: SGB V, SGB XI</li> <li>– Träger und Aufgaben</li> <li>– versicherter/nicht versicherter Personenkreis</li> <li>– Beitragsbemessungsgrenze und Versicherungspflichtgrenze</li> <li>– Leistungen</li> </ul>

#### 5.8.2 Planung der Bedarfsdeckung für die Zielgruppen der privaten Kranken- und Pflegeversicherung

(ca. 25 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– den Kunden einen maßgeschneiderten Versicherungsschutz aufzeigen.</li> <li>– Beiträge für die jeweiligen Tarife berechnen.</li> <li>– die Anspruchsvoraussetzungen für die Beitragsrückerstattung nennen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– privat versicherter Personenkreis</li> <li>– Krankheitskostenvollversicherung</li> <li>– beihilfekonforme Restkostenversicherung</li> <li>– Krankenhaustagegeld-/Krankentagegeldversicherung</li> <li>– Auslandsreisekrankenversicherung</li> <li>– Anwartschaftsversicherungen</li> <li>– Basistarif</li> <li>– Notlagentarif</li> <li>– Ergänzungsversicherungen zur Pflegeversicherung</li> <li>– Versorgungslücken bei Arbeitsunfähigkeit und Pflegebedürftigkeit</li> <li>– Zusatzversicherungen</li> </ul>

### 5.8.3 Erfassung, Beurteilung und Begrenzung des Risikos

(ca. 5 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Vorschläge zur Risikobewältigung unterbreiten.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Datenerfassung unter Berücksichtigung der besonderen Datenschutzregeln</li><li>– objektive und subjektive Risikomerkmale</li><li>– Antragsbearbeitung und Annahme</li></ul>

### 5.8.4 Versicherungsschutz

(ca. 10 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– den Leistungsfall dem Grunde nach beurteilen.</li><li>– Leistungsansprüche berechnen.</li><li>– dem VN seine Rechte und Pflichten erklären.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Geltungsbereich</li><li>– Versicherungsbeginne</li><li>– Wartezeiten</li><li>– Ausschlüsse</li><li>– Rechte des VN (Ombudsmann)</li><li>– Pflichten des VN (Prämienzahlung und Obliegenheiten)</li></ul>

### 5.8.5 Bestandspflege, Kundenbindung und Vertragsbeendigung

(ca. 15 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– den Versicherungsschutz des VN kontrollieren und bei Änderungen der individuellen Lebenssituation beraten.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Heirat, Geburt, Adoption, Wegzug</li><li>– finanzielle Notlage</li><li>– Kündigungsmöglichkeiten</li><li>– Versichererwechsel unter Mitnahme der Alterungsrückstellungen</li><li>– Beendigung des Vertrags</li></ul>

## 5.9 Lernfeld 9 – Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren

<b>2. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 80 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

### Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler verfügen über die Kompetenz, Geschäftsprozesse zu erfassen und zu dokumentieren sowie den kaufmännischen Erfolg einer Vertriebsseinheit zu bewerten.

#### 5.9.1 Grundlagen des Rechnungswesens

(ca. 30 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– die Dokumentations- und Informationsfunktion der Finanzbuchführung für unterschiedliche Adressaten bewerten.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Funktion und Gliederung des Rechnungswesens</li><li>– Buchführungspflicht</li><li>– Grundsätze der ordnungsgemäßen Buchführung (GoB)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>– die Vermögens- und Kapitalstruktur einer Vertriebsseinheit analysieren.</li><li>– typische Geschäftsfälle buchen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Inventur, Inventar, Bilanz</li><li>– Bestandsveränderungen</li><li>– Bestandskonten</li><li>– Erfolgskonten mit Gewinn- und Verlustkonto (GuV)</li><li>– Veränderungen des Geschäftserfolgs</li><li>– Privatkonto</li></ul>

#### 5.9.2 Zahlungsströme erfassen

(ca. 10 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Zusammenhänge der Zahlungsströme darstellen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Provisionen</li><li>– Personalaufwendungen</li></ul>

### 5.9.3 Der Erfolg einer Vertriebsseinheit

#### Hinweis:

Der Aufbau der Entgeltabrechnung wurde bereits im Lernfeld 1 vermittelt.

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"><li>– Anschaffungskosten ermitteln.</li><li>– Wertminderungen des Anlagevermögens erfassen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Anschaffungspreis, -nebenkosten, Kaufpreisminderungen</li><li>– planmäßige und außerplanmäßige Abschreibungen<ul style="list-style-type: none"><li>• Wesen</li><li>• gesetzliche Vorschriften</li><li>• Abschreibungsarten</li><li>• betriebswirtschaftliche Auswirkungen</li></ul></li><li>– geringwertige Wirtschaftsgüter (GWG)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Gehaltsabrechnungen erstellen und buchen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Personalaufwendungen</li><li>– Gehaltsvorschuss</li></ul>

### 5.9.4 Jahresabschluss

(ca. 25 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"><li>– den Jahresabschluss vorbereiten, Investitionen planen und den Erfolg anhand der Auswirkungen sämtlicher Geschäftsvorfälle ermitteln.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– zeitliche Abgrenzungen</li><li>– Rückstellungen</li><li>– Investitionsalternativen<ul style="list-style-type: none"><li>• Kauf</li><li>• Leasing</li></ul></li><li>– Gewinn- und Verlustrechnung</li><li>– Eigenkapital</li></ul>



## 5.10 Lernfeld 10 – Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen beraten

<b>3. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 60 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

### Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden unter Berücksichtigung der persönlichen Finanzsituation und der Finanzmarktsituation zu Finanzanlagen zu beraten.

#### 5.10.1 Grundlagen für die Finanzanlagenberatung und -vermittlung

(ca. 10 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– die Finanzsituation der Kunden analysieren und durch gezielte Fragestellungen Bedürfnisse und den damit verbundenen Finanzbedarf ermitteln.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– magisches Dreieck der Geldanlage</li> <li>– Ratingsysteme</li> <li>– Kriterien des Beratungsgesprächs                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstinformation/Anlagetyp</li> <li>• Einholung umfassender Informationen über Anlageinteressen</li> <li>• anlagegerechte Beratung</li> </ul> </li> </ul>
– sich über die rechtlichen Grundlagen der Finanzanlagenberatung und -vermittlung sowie der Honorar-Finanzanlagenberatung informieren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gewerbeordnung (GewO)</li> <li>– Finanzanlagenvermittlungsverordnung (FinVermV)</li> <li>– Wertpapierhandelsgesetz (WpHG)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begriffserklärung, Risikoklassen, Wertpapieranlageberatung</li> <li>• Dokumentation der Beratung</li> <li>• Beraterhaftung, Beraterregister</li> </ul> </li> <li>– Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB)</li> <li>– Geldwäschegesetz (GWG)</li> </ul>

#### 5.10.2 Finanzanlage in Wertpapieren

(ca. 30 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– sich einen Überblick über die aktuelle Situation auf den Märkten für Finanzanlagen und Kategorien von Finanzanlagen verschaffen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Begriff des Geld- und Kapitalmarkts</li> <li>– nichtbörsennotierte Finanzanlageprodukte (Sicht- und Termineinlagen)</li> <li>– börsennotierte Finanzanlageprodukte</li> </ul>

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– den Kunden über das Wesen ausgewählter Finanzanlagen informieren.</li> <li>– verschiedene Möglichkeiten der Geld- und Vermögensanlage analysieren.</li> <li>– Chancen- und Risikoprofile vergleichen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kosten, Preisermittlung, Cost-Average-Effekt, staatliche Förderung, Ein- und Auszahlungsvarianten</li> <li>– Fundamental-/Chartanalyse</li> <li>– Schuldverschreibungen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arten, Rechte, Emittenten</li> <li>• Verzinsung, Tilgung, Laufzeit</li> </ul> </li> <li>– Aktien <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arten, Rechte</li> <li>• Kapitalerhöhung, Börsenindizes</li> </ul> </li> <li>– Arten offener Investmentfonds (Überblick) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geldmarktfonds</li> <li>• Rentenfonds</li> <li>• Aktienfonds</li> <li>• gemischte Fonds</li> <li>• offene Immobilienfonds</li> <li>• Dachfonds</li> </ul> </li> <li>– Exchange Traded Funds (ETF)</li> </ul>

### 5.10.3 Wertpapierhandel

ca. 20 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– den Kunden Möglichkeiten der Kapitalanlage erläutern, eine Anlageempfehlung unterbreiten und daraus resultierende Chancen und Risiken erklären.</li> <li>– den Kunden bei der Abwicklung von Kauf- und Verkaufsaufträgen unterstützen und die Abrechnung kommentieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Einflussfaktoren auf Börsenkurse</li> <li>– Depotkontovertrag (Wesen, Inhalt)</li> <li>– Kauf- und Verkaufsabrechnung unter Berücksichtigung der anfallenden Kosten</li> <li>– Berechnung von Stückzinsen</li> <li>– Renditeberechnung am Beispiel von Aktien</li> <li>– steuerliche Behandlung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgeltungsteuer</li> <li>• Freistellungsauftrag</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– den Erfolg der Anlageempfehlung kontrollieren und den Kunden zur Optimierung der Kapitalanlagen im Rahmen des Lebenszyklus beraten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Überprüfungsanlässe</li> <li>– Erfüllung der Anlagemotive</li> <li>– Risikoprofil für weiteren Verlauf</li> <li>– Portfolioentwicklung</li> </ul>

## 5.11 Lernfeld 11 – Kunden im Bedarfsfeld Altersversorgung und Absicherung der hinterbliebenen beraten

<b>3. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 60 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

### Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden im Rahmen des Drei-Schichten-Modells über Versicherungsprodukte zur Vorsorge und Absicherung zu beraten und notwendige Vertragsänderungen zu bearbeiten.

#### 5.11.1 Gesetzliche Grundversorgung und Bedarfsermittlung

(ca. 10 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– die Notwendigkeit der privaten Altersvorsorge (AV) und der Absicherung der Hinterbliebenen unter Berücksichtigung verschiedener Lebenssituationen analysieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Risiken im Alter</li> <li>– Versorgungslücke bei Altersrentenbezug</li> <li>– Versorgungslücke im Todesfall (Witwen- und Waisenrente)</li> </ul>

#### 5.11.2 Kundenspezifische Bedarfsdeckung

(ca. 30 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– kundenspezifische Versicherungslösungen planen.</li> <li>– staatliche Förderungen bei Abschluss von Verträgen ermitteln.</li> <li>– Möglichkeiten der Vertragsgestaltung unter Risikoprüfung vorbereiten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Drei-Schichten-Modell</li> <li>– staatlich geförderte Altersvorsorgeprodukte               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basisrente</li> <li>• Direktversicherung</li> </ul> </li> <li>– garantierte/nicht garantierte AV-Produkte               <ul style="list-style-type: none"> <li>• private Rentenversicherung</li> <li>• fondsgebundene Rentenversicherung</li> </ul> </li> <li>– Hinterbliebenenversorgung durch Risikolebensversicherung</li> <li>– steuerliche Behandlung der Beiträge und Leistungen               <ul style="list-style-type: none"> <li>• nachgelagerte Besteuerung</li> <li>• Ertragsanteilsbesteuerung</li> <li>• Halbeinkünfteverfahren</li> </ul> </li> <li>– Beteiligte am Vertrag               <ul style="list-style-type: none"> <li>• VN</li> <li>• versicherte Person</li> <li>• Beitragszahler</li> </ul> </li> </ul>

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Möglichkeiten der Variation des Versicherungsschutzes erläutern.</li> <li>– über die Beitragszusammensetzung informieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Hinterbliebenenrentenzusatzversicherung</li> <li>– Unfalltodzusatzversicherung</li> <li>– Dynamik</li> <li>– Todesfallschutz</li> </ul>

### 5.11.3 Möglichkeiten der Vertragsgestaltung

**Hinweis:**

Es sind Abstimmungen mit Deutsch und dem Lernfeld 2 notwendig.

(ca. 20 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Leistungszahlungen beurteilen.</li> <li>– Einschränkungen im Leistungsfall zeigen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Beitragsverwendung</li> <li>– Überschussermittlung (Quellen)</li> <li>– Überschussentstehung, -beteiligung und -verteilung</li> <li>– vorzeitige Beendigung des Vertrags (Rückkaufswert)</li> <li>– garantierte Leistungen</li> <li>– materieller Beginn</li> <li>– Verletzung vorvertragliche Anzeigepflicht</li> <li>– Selbsttötung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Möglichkeiten der Vertragsgestaltung von Versicherungsverträgen beurteilen.</li> <li>– Gewährung von Rechten Dritter kontrollieren.</li> <li>– kundenorientierte Lösungsmöglichkeiten erstellen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Wechsel von VN, Beitragszahler</li> <li>– Zahlungsschwierigkeiten (kurz- und langfristig)</li> <li>– Bezugsrecht</li> <li>– Zession</li> <li>– Anzeige und Nachweis des Versicherungsfalls</li> <li>– Verjährung</li> </ul>

## 5.12 Lernfeld 12 – Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaft im Lebenszyklus binden

<b>3. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 80 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

### Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler verfügen über die Kompetenz, ein Projekt zur Verbesserung der Kundenbindung unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Faktoren zu planen und umzusetzen.

#### 5.12.1 Grundlagen Projektmanagement

##### Hinweis:

Es sind Abstimmungen mit Deutsch sowie den Lernfeldern 3 und 9 notwendig.

(ca. 8 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– sich über Arten und Grundlagen des Projektmanagements informieren.</li> <li>– die Projektphasen berücksichtigen.</li> <li>– ein Projekt zur Verbesserung der betriebswirtschaftlichen Situation und Steigerung der Kundenbindung planen.</li> <li>– Checklisten für die Projektarbeit entwickeln.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– klassisches und agiles Projektmanagement</li> <li>– Projekte vorbereiten, initiieren, planen, steuern, abschließen</li> </ul>

#### 5.12.2 Kennziffern der Unternehmensanalyse

(ca. 22 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– die unternehmerische Situation eines Versicherungsbetriebs analysieren.</li> <li>– den betriebswirtschaftlichen Handlungsbedarf ableiten.</li> <li>– quantitative und qualitative Kennzahlen ermitteln und beurteilen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– quantitative Kennzahlen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigen- und Fremdkapitalquote</li> <li>• Anlagendeckung</li> <li>• Liquidität 1. Grades</li> <li>• Eigen-, Fremd- und Gesamtkapitalrentabilität</li> <li>• Abschluss-, Storno- und Terminquote</li> <li>• Verwaltungskostenquote</li> <li>• Schadenquote</li> <li>• Schadenhäufigkeit</li> <li>• Schadenbedarf</li> <li>• Schadendurchschnitt</li> </ul> </li> <li>– qualitative Kennzahlen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenzufriedenheitswerte (Soll-Ist-Vergleich)</li> </ul> </li> </ul>

### 5.12.3 Grundlagen der Kosten- und Leistungsrechnung

(ca. 30 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Strategien zur Kundenbindung und -rückgewinnung erarbeiten.</li><li>– Kundenzufriedenheits- und Kosten-Nutzen-Aspekte abwägen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Abgrenzungsrechnung<ul style="list-style-type: none"><li>• Grundbegriffe der Kostenrechnung</li><li>• Ergebnistabelle (Unternehmensergebnis, Betriebsergebnis, neutrales Ergebnis)</li><li>• kalkulatorische Kosten (Miete, Unternehmerlohn, Abschreibungen)</li></ul></li><li>– einfacher Deckungsbeitrag (fixe Kosten, variable Kosten)</li></ul>

### 5.12.4 Projektpräsentation

(ca. 20 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– ein mediengestütztes Projekt unter Beachtung des Datenschutzes präsentieren.</li><li>– den Projektverlauf reflektieren und Checklisten auswerten.</li><li>– Vorschläge zur Optimierung des Projekts erstellen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Präsentation der Ergebnisse am Beispiel der Proximus Versicherungs AG</li></ul>

## 5.13 Lernfeld 13 – Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen

<b>3. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 80 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

### Zielvorgaben nach bundeseinheitlichen Rahmenrichtlinien

Die Schüler verfügen über die Kompetenz, Rechtsformen der Unternehmungen zu unterscheiden, Kaufverträge abzuschließen sowie verschiedene Konzepte und Instrumente der Wirtschaftspolitik zu analysieren und zu beurteilen.

#### 5.13.1 Grundlagen des Handelsrechts

##### Hinweis:

Die Schüler nutzen die Kenntnisse zum Versicherungsvertragsgesetz aus dem Lernfeld 2 sowie die Kenntnisse zur Vertriebsstruktur aus dem Lernfeld 3.

(ca. 20 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– sich unter Nutzung des Handelsgesetzbuchs und des Handelsregisters über die Grundlagen des Handelsrechts informieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kaufmannseigenschaft, Firma, Handelsregister</li> <li>– Rechtsformen von Unternehmen               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einzelunternehmen</li> <li>• Offene Handelsgesellschaft</li> <li>• Gesellschaft mit beschränkter Haftung</li> <li>• Aktiengesellschaft</li> <li>• Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit</li> <li>• öffentlich-rechtliche Körperschaften</li> </ul> </li> <li>– Handlungsvollmachten und Prokura</li> <li>– Abschluss von Kaufverträgen und Vertragsstörungen</li> </ul>

#### 5.13.2 Markt und Preis

(ca. 20 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– sich über Preisbildung und das Verhalten der Marktteilnehmer sowie die Wirkung von Staatseingriffen informieren.</li> <li>– verschiedene Marktformen unterscheiden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Verhalten von Anbietern und Nachfragern auf dem Markt, Preiselastizität der Nachfrage</li> <li>– Marktformen               <ul style="list-style-type: none"> <li>– vollkommener Markt und Gleichgewichtspreis</li> <li>– Preisbildungsgesetze</li> </ul> </li> <li>– marktkonforme und marktkonträre Staatsingriffe</li> </ul>

### 5.13.3 Ziele der Wirtschaftspolitik

(ca. 20 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– die Ziele der Wirtschaftspolitik anhand des Stabilitätsgesetzes beschreiben.	– Stabilitätsgesetz (magisches Viereck und magisches Sechseck) – Zielkonflikte – Bruttoinlandsprodukt – Preisindizes – Arbeitslosenquote – Zahlungsbilanz – mögliche Störungen des gesamtwirtschaftlichen Gleichgewichts

### 5.13.4 Grundlagen der Konjunktur-, Fiskal- und Geldpolitik

(ca. 20 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– konjunkturelle und strukturelle Ungleichgewichte aufzeigen.	– Begriff Konjunktur – Konjunkturphasen – Konjunkturindikatoren
– aktuelle wirtschaftliche Entwicklungen ableiten.	– Fiskalpolitik – Geldpolitik des Europäischen Systems der Zentralbanken (ESZB)
– die Auswirkungen der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung beurteilen.	– Veränderungen der privaten und beruflichen Situation der Kunden – Veränderungen in der Versicherungswirtschaft



## 5.14 Lernfeld 14 – In einer Fremdsprache fachbezogen kommunizieren

<b>1. - 3. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 120 Stunden</b>
--------------------------------	--------------------------------------

### 5.14.1 Ziele des Fremdspracherwerbs

Zielstellung des Fremdsprachenunterrichts in der dualen Ausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen ist eine Konsolidierung und Erweiterung vorhandener alltagssprachlicher Fremdsprachenkompetenz auf der bereits erreichten Niveaustufe des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens<sup>2</sup> sowie der Erwerb berufsbezogener Fremdsprachenkompetenz entsprechend dieser Niveaustufe. Die in diesem Lehrplan für die einzelnen Kompetenzbereiche auf mittlerem Niveau (B1) formulierten Aussagen müssen je nach Lernausgangslage der Schüler angepasst und ausgestaltet werden. Des Weiteren ist die Entwicklung einer beruflichen Handlungskompetenz Ziel des Fremdsprachenunterrichts.

Die folgenden Ausführungen beschreiben den zu erreichenden Stand einer kumulativ ausgerichteten Kompetenzentwicklung am Ende des dritten Ausbildungsjahres. Zielstellungen im Bereich der interkulturellen Kompetenz sind als immanenter Bestandteil von Selbst- und Sozialkompetenz formuliert.

<b>Funktionale kommunikative Kompetenz</b>	<b>Kompetenzbeschreibung</b>
<b>Hör-/Hör-Sehverstehen</b>	<p><b>Sachkompetenz</b></p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– sowohl einfache als auch teilweise sprachlich komplexe Hör-/Hör-Sehsituationen in persönlichen und berufsbezogenen Zusammenhängen bewältigen, wenn die Themen überwiegend vertraut sind,</li> <li>– Texte, die sowohl von Muttersprachlern als auch von Nichtmuttersprachlern verschiedener regionaler Varietäten überwiegend deutlich und in Standardsprache gesprochen werden, verstehen,</li> <li>– den Inhalt alltagssprachlicher und berufsspezifischer Hör-/Hör-Sehtexte, wie z. B. Telefongesprächen, Videokonferenzen und Unternehmensberichte, global, selektiv oder detailliert erfassen und wiedergeben,</li> <li>– den Gesprächspartner in Situationen allgemeinen sowie berufsbezogenen Inhalts verstehen und adressaten- und situationsgerecht sprachlich und auch nicht sprachlich reagieren,</li> <li>– übliche Wendungen der Unterrichtssprache verstehen und entsprechend handeln.</li> </ul>

<sup>2</sup> Europarat (Hrsg.): Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen. Straßburg. Langenscheidt, 2001.

Funktionale kommunikative Kompetenz	Kompetenzbeschreibung
Hör-/Hör-Sehverstehen	<p><b>Methodenkompetenz</b></p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Situationen und Aufgabenstellungen nutzen, um Hör-/Hör-Seherwartungen zu entwickeln,</li> <li>– Informationen aus verschiedenen Medien sichern und verdichten,</li> <li>– Verstehenshilfen, z. B. sprachliches, thematisches/berufliches, soziokulturelles Wissen und Weltwissen, akustische Signale, visuelle Signale, intonatorische Strukturen, nutzen,</li> <li>– Schlüsselwörter erkennen und mit ihrer Hilfe Sinnzusammenhänge erschließen.</li> </ul> <p><b>Selbst- und Sozialkompetenz</b></p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– sich auf die Aufgabenstellung, den Hör-/Hör-Sehtext und die Situation einstellen und konzentriert zuhören bzw. zuschauen,</li> <li>– den Hör-/Hör-Sehprozess entsprechend der Aufgabe selbstständig bewältigen,</li> <li>– mit Verstehensproblemen konstruktiv umgehen,</li> <li>– Eigenschaften von Sprechern respektieren und sich darauf einstellen, z. B. Sprechtempo, Intonation, Mimik, Gestik, Varietäten der Fremdsprache</li> <li>– bei Unklarheiten gezielt nachfragen,</li> <li>– seine Kompetenzentwicklung selbstständig einschätzen.</li> </ul>

Funktionale kommunikative Kompetenz	Kompetenzbeschreibung
Leseverstehen	<p><b>Sachkompetenz</b></p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– den wesentlichen Inhalt und/oder Detailinformationen aus einfachen und auch komplexen berufsrelevanten Texten unterschiedlicher Länge verstehen, die <ul style="list-style-type: none"> <li>• bekannten und teilweise unbekanntem, auch nicht erschließbarem Wortschatz sowie</li> <li>• teilweise komplexe sprachliche Strukturen enthalten,</li> </ul> </li> <li>– didaktisierte, adaptierte sowie authentische Texte, z. B. Geschäftsbriefe, Formulare, Protokolle lesen und verstehen,</li> <li>– verschiedene Textsorten erkennen und ihre Funktion bzw. Intention erfassen,</li> <li>– fremdsprachige Arbeitsanweisungen verstehen und entsprechend handeln.</li> </ul> <p><b>Methodenkompetenz</b></p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lesererwartungen aufbauen und nutzen, z. B. durch visuelle Impulse, Überschriften,</li> <li>– verschiedene Lesetechniken, z. B. Skimming, Scanning, schlussfolgerndes Lesen, gezielt anwenden,</li> <li>– Gliederung und Aufbau eines Texts erfassen, Schlüsselwörter erkennen und mit ihrer Hilfe Sinnzusammenhänge erschließen,</li> <li>– geeignete analoge und digitale Hilfsmittel auswählen und nutzen,</li> <li>– sein sprachliches, soziokulturelles und thematisches/berufliches Wissen sowie Weltwissen als Verstehenshilfe nutzen,</li> <li>– unbekanntem Wortschatz, z. B. durch Wortbildungsmuster, Vergleich zu anderen Sprachen und im Kontext, erschließen,</li> <li>– erfasste Inhalte notieren bzw. strukturieren, z. B. Mindmap, Tabelle.</li> </ul> <p><b>Selbst- und Sozialkompetenz</b></p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– sich auf die Lesesituation, -text und -aufgabe einstellen und konzentriert lesen,</li> <li>– den Leseprozess entsprechend der Aufgabe und Absicht selbstständig oder auch gemeinsam mit anderen verantwortungsbewusst bewältigen,</li> <li>– mit Textinhalten offen und kritisch umgehen und Sachverhalte, Vorgänge und Handlungen aus der Perspektive anderer betrachten,</li> <li>– sich auf Fachtexte mit berufsrelevantem Wortschatz einstellen und bei Verstehensproblemen weiter konzentriert lesen,</li> <li>– sich aufgrund seiner im Verlauf der Ausbildung gewachsenen Fachkompetenz auch Inhalte fachrelevanter Texte selbstständig erschließen,</li> <li>– seine Kompetenzentwicklung selbstständig einschätzen.</li> </ul>

Funktionale kommunikative Kompetenz	Kompetenzbeschreibung
Sprechen	<p><b>Sachkompetenz</b></p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– an Gesprächen zu überwiegend vertrauten allgemeinen und berufsorientierten Themen mit und ohne Vorbereitung, auch telefonisch, funktional angemessen und weitgehend normgerecht teilnehmen, wenn die Gesprächspartner in Standardsprache sprechen,</li> <li>– mit angemessenen sprachlichen Mitteln einen eigenen Standpunkt formulieren und Argumente und Meinungen äußern,</li> <li>– nach Vorbereitung mit einfachen und komplexen sprachlichen Mitteln zu überwiegend vertrauten allgemeinen und berufsbezogenen Themen unter Nutzung von Fachvokabular zusammenhängend und weitgehend normgerecht sprechen,</li> <li>– für die Fremdsprache typische Höflichkeitsfloskeln gezielt in Gesprächen anwenden.</li> </ul> <p><b>Methodenkompetenz</b></p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Redepläne bzw. Wortschatzgerüste selbstständig anfertigen und nutzen,</li> <li>– geeignete analoge und digitale Hilfsmittel, z. B. Wörterverzeichnisse, Wörterbücher, auswählen und nutzen,</li> <li>– geeignete Präsentationstechniken situations- und adressatengerecht anwenden und dabei Medien zur Visualisierung nutzen,</li> <li>– sein sprachliches, soziokulturelles und thematisches/berufliches Wissen sowie Weltwissen selbstständig einbeziehen und nutzen,</li> <li>– verschiedene Sprechsituationen adressatengerecht bewältigen,</li> <li>– Strategien zur Förderung der Kommunikation, z. B. Nachfrage, Umschreibung und/oder nicht sprachliche Mittel, einsetzen,</li> <li>– Stimme, Intonation und Sprachregister adressaten- und situationsgerecht einsetzen.</li> </ul> <p><b>Selbst- und Sozialkompetenz</b></p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– auf den Kommunikationspartner eingehen und Gesprächsregeln einhalten,</li> <li>– kulturelle und landeskundliche Gemeinsamkeiten und Unterschiede in Gesprächen berücksichtigen,</li> <li>– auch bei Verständigungsschwierigkeiten Wege finden, die Kommunikation aufrecht zu erhalten,</li> <li>– in kooperativen Lernphasen mit anderen zusammenarbeiten, Unterstützung geben und annehmen sowie Verantwortung übernehmen,</li> <li>– seine Kompetenzentwicklung selbstständig einschätzen.</li> </ul>

Funktionale kommunikative Kompetenz	Kompetenzbeschreibung
Schreiben	<p><b>Sachkompetenz</b></p> <p>Der Schüler kann</p> <p>unter Verwendung elementarer und komplexer sprachlicher Mittel und eines differenzierten Fachwortschatzes sowie unter Beachtung der orthografischen, grammatischen und syntaktischen Regeln der Fremdsprache weitgehend normgerecht einfache und komplexe formelle Texte, insbesondere Geschäftsbriefe, zu überwiegend vertrauten, berufsrelevanten Themen verfassen und dabei zentrale Schreibformen einsetzen, d. h.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informieren, z. B. Annahmestätigungen und Einladungen verfassen,</li> <li>• argumentieren, z. B. Antworten auf Beschwerden schreiben,</li> <li>• appellieren, z. B. Werbebriefe anfertigen,</li> <li>• analysieren, z. B. Versicherungsumfang vergleichen und auswerten,</li> </ul> <p>– Inhalte in angemessener Form, z. B. in Tabellen, Übersichten, Fließtexten, darlegen,</p> <p>– berufsrelevante Formulare und Fragebögen ausfüllen,</p> <p>– aufgabenbezogenen Notizen, Stichwortgerüste und Gliederungen anfertigen.</p> <p><b>Methodenkompetenz</b></p> <p>Der Schüler kann</p> <p>– unterschiedliche Texte, insbesondere Geschäftsbriefe, mit und ohne Verwendung sprachlicher Vorlagen planen, strukturieren und verfassen,</p> <p>– sprachliches, soziokulturelles und thematisches/berufliches Wissen sowie Weltwissen selbstständig einbeziehen und nutzen,</p> <p>– Hilfsmittel, z. B. Wortlisten, Wörterbücher, Stichpunkte, sachgerecht und effizient einsetzen,</p> <p>– Geschriebenes selbstständig kontrollieren und gegebenenfalls überarbeiten.</p> <p><b>Selbst- und Sozialkompetenz</b></p> <p>Der Schüler kann</p> <p>– Texte entsprechend der Aufgabenstellung in einem vorgegebenen Zeitrahmen verfassen,</p> <p>– mit anderen zusammenarbeiten und dabei Unterstützung geben und annehmen,</p> <p>– Besonderheiten der fremdsprachigen Schriftsprache beim Verfassen eigener Texte akzeptieren und diese adressatengerecht anwenden, z. B. Regeln der fremdsprachigen Geschäftskorrespondenz, Verwendung von Höflichkeitsfloskeln,</p> <p>– seine Kompetenzentwicklung selbstständig einschätzen.</p>

Funktionale kommunikative Kompetenz	Kompetenzbeschreibung
Sprachmittlung	<p><b>Sachkompetenz</b></p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– selbstständig in im Wesentlichen vertrauten beruflichen Sprachmittlungssituationen mündlich und/oder schriftlich sach-, situations- und adressatengerecht vermitteln,</li> <li>– Informationen aus mündlichen oder schriftlichen Texten zu im Wesentlichen vertrauten berufsbezogenen Themen sinngemäß in die deutsche und in die Fremdsprache übertragen,</li> <li>– Informationen aus mündlichen oder schriftlichen Texten zu im Wesentlichen vertrauten Themen in der deutschen und gelegentlich der Fremdsprache zusammenfassen,</li> <li>– kurze Textabschnitte mit Aussagen zu bestimmten inhaltlichen Details ins Deutsche übertragen.</li> </ul> <p><b>Methodenkompetenz</b></p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– wesentliche Informationen des mündlichen oder schriftlichen Ausgangstextes erfassen, sichern, z. B. durch Notizen, und wiedergeben,</li> <li>– verschiedene Sprachmittlungsstrategien, z. B. Vereinfachen, Umschreiben, gezielt einsetzen sowie Mimik und Gestik nutzen,</li> <li>– verschiedene analoge und digitale Hilfsmittel verwenden,</li> <li>– sein sprachliches, soziokulturelles und thematisches/berufliches Wissen sowie Weltwissen bei der Sprachmittlung einbeziehen.</li> </ul> <p><b>Selbst- und Sozialkompetenz</b></p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– sich auf die Sprachmittlungssituation und den Adressaten einstellen,</li> <li>– adressatengerecht agieren und entsprechende Regeln hinsichtlich Höflichkeit, Respekt und Toleranz beachten,</li> <li>– mit Problemen im Prozess der Sprachmittlung konstruktiv umgehen und bei Unklarheiten gezielt nachfragen,</li> <li>– seine Kompetenzentwicklung selbstständig einschätzen.</li> </ul>

Funktionale kommunikative Kompetenz	Kompetenzbeschreibung
<p><b>Über Sprache, Sprachverwendung und Sprachenlernen reflektieren</b></p>	<p><b>Sachkompetenz</b></p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– die Funktionalität sprachlicher Mittel in Texten erkennen,</li> <li>– vorhandene sprachliche Mittel der deutschen Sprache, ggf. der Herkunftssprache und der Fremdsprache sowie nicht sprachliche Mittel für das Verstehen und die Verständigung nutzen und darüber reflektieren,</li> <li>– Standardsprache von Umgangssprache und Fachsprache unterscheiden und einen formellen und weniger formellen Stil erkennen und adressatengerecht anwenden,</li> <li>– das Zusammenwirken von Sprache und Kultur im Umgang mit ausländischen Geschäftspartnern nicht nur im allgemeinsprachlichen, sondern auch im betrieblichen Kontext erkennen und nutzen.</li> </ul> <p><b>Methodenkompetenz</b></p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Wortschatz und Strukturen auf der Grundlage seines Vorwissens selbstständig erschließen und anwenden,</li> <li>– Techniken des Sprachvergleichs, wie Identifizieren, Kontrastieren, Ordnen, anwenden,</li> <li>– analoge und digitale Hilfsmittel, Medien und Quellen unter Verwendung verschiedener Techniken selbstständig nutzen,</li> <li>– den Bezug zu anderen Sprachen herstellen.</li> </ul> <p><b>Selbst- und Sozialkompetenz</b></p> <p>Der Schüler kann</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– sprachliche und nicht sprachliche Phänomene aufmerksam und bewusst wahrnehmen,</li> <li>– über eigene Sprachlernstrategien reflektieren.</li> </ul>

## 5.14.2 Inhalte

1. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 40 Stunden
<p><b>Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten</b></p> <p>Einblick in das Versicherungswesen – Termini der wichtigsten Versicherungssparten</p> <p>Anforderungen des Ausbildungsberufs – Tätigkeitsbereiche eines Maklers/Vertreters/Auszubildenden</p> <p>Beschreibung der Versicherungsagentur</p> <p><b>Erste Kundenkontakte/Kundenberatungsgespräche initiieren</b></p> <p>Begrüßung von Kunden, Small Talk</p> <p>Kommunikation/Korrespondenz zu Kundenakquise und -betreuung, Meldung eines Schadenfalls, allgemeine Anfragen und Hilfestellungen</p> <p><b>Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten</b></p> <p>Überblick über versicherte Sachen und Gefahren</p> <p>Wohngebäudeversicherung – Arten von Häusern und Wohnungen, Erläuterung von Risiken und Gefahren sowie Elementarschäden</p> <p>Hausratversicherung – Standardschutz, Erweiterungen, Außenversicherung</p> <p><b>Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten</b></p> <p>Rechtsschutzversicherung, private Haftpflichtversicherung</p> <p>Unterscheidung der verschiedenen Produkte</p> <p>Leistungen, Ansprüche</p> <p>Optionen im Leistungsumfang</p> <p>Melden eines Schadens</p> <p>Bearbeiten von Schadenfällen – Regulierung bzw. Ablehnung</p>	



2. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 40 Stunden
<p><b>Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten</b></p> <p>Merkmale und Konditionen verschiedener Versicherungskategorien  Einfluss verschiedener Faktoren auf die Prämie  Geschäftsbriefe, z. B. Anfrage, Angebot  Bedeutung des Autoschutzbriefs  Reiseversicherung</p> <p><b>Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten</b></p> <p>Vergleich der gesetzlichen und privaten Unfallversicherung  Leistungsunterschiede beider Versicherungen  Notwendigkeit der privaten Unfallversicherung  Aufnahme eines Unfalls in der Freizeit  E-Mails bzgl. Unfallmeldung – Schilderung Unfallhergang</p> <p><b>Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten</b></p> <p>Vergleich der gesetzlichen und privaten Krankenversicherung  Leistungen der PKV – Anspruchsberechtigte  Zusatzleistungen der GKV  Bedeutung von Smartgeräten und Fitness Apps hinsichtlich der Prämienkalkulation  Bonusprogramme</p>	

3. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 40 Stunden
<p><b>Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen beraten</b>  Überblick über verschiedene Finanzdienstleistungen  Arten und Merkmale verschiedener Konten  Zahlungsmethoden  Geld- und Kapitalmärkte  Anlageempfehlungen (Fonds, Aktien, Metalle etc.)</p> <p><b>Kunden im Bedarfsfeld Altersversorgung und Absicherung der Hinterbliebenen beraten</b>  Bedeutung der Lebensversicherung für den VN und Angehörige  Arten der Lebensversicherung – Unterschiede in Laufzeiten, Leistungsumfängen etc.  Rentenversicherungen  Annuitäten</p> <p><b>Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen</b>  Geschäftsversicherung  Absicherung gegen Cybercrime  Schadenabwicklung und -management  Rückversicherung – Prinzip und Bedeutung  Vertragsverhandlung bei Erneuerung der Police</p>	