|  |  |
| --- | --- |
| Zielanalyse | Stand: 2020 |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | Zeitrichtwert  |
| WBK | Bankkaufmann und Bankkauffrau  | 80 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | Jahr |
| 02 | Konten für Privatkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln | 1 |
| Kernkompetenz |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Privatkunden über Konten und Zahlungsinstrumente zu beraten, Konten zu eröffnen und Zahlungen abzuwickeln. |
| Schule, Ort | Lehrkräfteteam |
|  |  |
| **Bildungsplan** | **didaktisch-methodische Analyse** |

| kompetenzbasierte Ziele | Konkretisierung | Lernsituation | Handlungsergebnis | überfachlicheKompetenzen | Hinweise | Zeit |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über den Ablauf eines strukturierten Beratungsgespräches, bereiten dieses planvoll vor und nutzen dazu die vorliegenden Kundendaten. |  | **LS01 Beratungsgespräche vorbereiten** | GesprächsleitfadenMitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierenzielgerichtet arbeitensystematisch vorgehenbegründet vorgehen |  | 02 |
| In Beratungsgesprächen kommunizieren sie - auch in einer Fremdsprache - angemessen mit Kunden und passen sich dabei den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen und Gesprächsregeln der jeweiligen analogen und digitalen Vertriebskanäle an. Sie versetzen sich in die Lage der Kunden und ermitteln durch gezielte Fragestellungen deren Bedürfnisse und Präferenzen. Sie analysieren die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse der Kunden und wählen für sie Kontoarten und -modelle aus. |  | **LS02 Beratungsgespräche durchführen** | GesprächsvorbereitungFragebogenBeratungsgespräche | sich flexibel auf Situationen einstellen Probleme erkennen und zur Lösung beitragenNotizen anfertigensachlich argumentierenbegründet vorgehenmethodengeleitet vorgehenfair kritisierenEntscheidungen treffen | RollenspielFremdspracheVgl. Deutsch | 04 |
| Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden über die empfohlenen Konten (*Einzel- und Gemeinschaftskonto, Konto für Minderjährige, Basiskonto, Pfändungsschutzkonto, Treuhandkonto*), deren Verfügungsmöglichkeiten (*gesetzliche und rechtsgeschäftliche Vertretung*), Kosten, Nutzungsmöglichkeiten und die Einlagensicherung. Sie beziehen Zusatzangebote und Serviceleistungen der Kreditinstitute in die Kundenkommunikation für einen erfolgreichen Vertragsabschluss und Anschlussgeschäfte ein. Sie stellen den Nutzen der Produkte für die Kunden dar und gehen konstruktiv mit Kundeneinwänden um. […][…] Sie prüfen, ob die empfohlenen Konten aufgrund der tatsächlichen Nutzung für die Kunden geeignet sind. […] |  | **LS03 Privatkunden über Einzel- und Gemeinschaftskonten beraten** | BeratermappeKundenanalyseBeratungsgesprächeProduktempfehlung | Informationen strukturierenzielgerichtet arbeitensystematisch vorgehensachlich argumentierenbegründet vorgehenfair kritisieren | Rollenspiel | 04 |
| **LS04 Konten für Minderjährige erläutern** | Präsentation | Informationen strukturierenzielgerichtet arbeitenmit Medien sachgerecht umgehenProbleme erkennen und zur Lösung beitragensystematisch vorgehensachlich argumentierenbegründet vorgehen |  | 04 |
| **LS05 Basiskonto und Pfändungsschutzkonto erklären** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierenzielgerichtet arbeitenProbleme erkennen und zur Lösung beitragensystematisch vorgehensachlich argumentierenbegründet vorgehen |  | 02 |
| **LS06 Treuhandkonten erklären** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturierenzielgerichtet arbeitenProbleme erkennen und zur Lösung beitragensystematisch vorgehensachlich argumentierenbegründet vorgehen |  | 02 |
| […] Die Schülerinnen und Schüler informieren Kunden über Rechte und Pflichten aus dem Kontovertrag und dem Zahlungsdienstevertrag (*Authentifizierungsinstrumente, Sorgfaltspflichten beim Onlinebanking, Ausführungsfristen, Haftung*). Sie beurteilen die Rechts- und Geschäftsfähigkeit von Kunden und schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Vorgaben (*Allgemeine Geschäftsbedingungen, Geldwäschegesetz, Abgabenordnung, SCHUFA*) Kontoverträge ab. Zur Identitätsfeststellung nutzen sie auch digitale Verfahren. Bei einem Kontowechsel übernehmen sie die Korrespondenz mit dem abgebenden Kreditinstitut (*Kontowechselhilfe*). |  | **LS07 Über Rechte und Pflichten aus dem Konto- und Zahlungsdienstevertrag informieren** | MitarbeiterhandbuchBeratungsgespräche | Informationen strukturierenzielgerichtet arbeitenRegeln und Verfahren anwendenVorschriften beachtensystematisch vorgehensachlich argumentierenbegründet vorgehenfair kritisieren | Rollenspiele | 04 |
| **LS08 Privatkunden über Onlinebanking informieren** | Präsentation | Informationen strukturierenzielgerichtet arbeitenRegeln und Verfahren anwendensystematisch vorgehensachlich argumentierenbegründet vorgehen |  | 02 |
| **LS09 Kontoverträge abschließen** | MitarbeiterhandbuchKontovertragAblaufbeschreibung | Gesetzestexte anwendenVorschriften beachtensystematisch vorgehenbegründet vorgehenProzessschritte bestimmen  |  | 06 |
| **LS10 Kontowechselhilfe anbieten** | ChecklisteFormular | systematisch vorgehenRegeln und Verfahren anwendenzuverlässig handelnbegründet vorgehen |  | 02 |
| Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden über Zahlungsinstrumente (*Überweisung, Lastschrift, Kartenzahlungen, Mobile Payment, Internetbezahlverfahren, Sorten*). Sie führen die im Zahlungsverkehr anfallenden Tätigkeiten aus und erläutern Kunden den Rechnungsabschluss von Konten.  |  | **LS11 Privatkunden zu Überweisungs- und Lastschriftverfahren beraten** | BeratermappeGesprächsvorbereitungBeratungsgespräch | Informationen strukturierensystematisch vorgehensachlich argumentierenbegründet vorgehenfair kritisieren | Rollenspiel | 04 |
| **LS12 Kartenzahlungen, Mobile Payment und Internetbezahlverfahren beschreiben** | Präsentation | Informationen strukturierenzielgerichtet arbeitenRegeln und Verfahren anwendensystematisch vorgehensachlich argumentierenbegründet vorgehen |  | 08 |
| **LS13 Reisezahlungsmittel vergleichend gegenüberstellen** | ÜbersichtHandlungsempfehlung | Informationen strukturierenZusammenhänge herstellenbegründet vorgehensachlich argumentieren |  | 02 |
| **LS14 Rechnungsabschluss von Konten erläutern** | Analyse | Informationen strukturierenzielgerichtet arbeitensystematisch vorgehensachlich argumentierenbegründet vorgehen |  | 02 |
| Die Schülerinnen und Schüler identifizieren im Rahmen der Kontoführung Anlässe zur Kundenkommunikation und planen Maßnahmen zur Neukundengewinnung sowie Kundenbindung. Sie beachten den Datenschutz (*Bankgeheimnis, Bankauskünfte*) und die Pflichten zur Geldwäscheprävention.  |  | **LS15 Anlässe zur Kundenkommunikation identifizieren und Maßnahmen zur Neukundengewinnung und Kundenbindung planen** | Konzept  | System- und Prozesszusammenhänge erkennenInformationsquellen auffindenInformationen strukturierenzielgerichtet arbeitensystematisch vorgehenselbstständig planen | Projekt möglich | 08 |
| **LS16 Bankgeheimnis einhalten und Bankauskünfte erteilen** | BankauskunftCheckliste | Gesetzestexte anwendenRegeln und Verfahren anwendensystematisch vorgehenzuverlässig handelnbegründet vorgehen |  | 02 |
| **LS17 Regelungen zur Geldwäscheprävention beachten** | Mitarbeiterhandbuch | Gesetzestexte anwendenSystem- und Prozesszusammenhänge erkennenSystemzuverlässig handelnbegründet vorgehen |  | 02 |
| Beim Tod von Kunden kommunizieren die Schülerinnen und Schüler in angemessener Weise mit den Hinterbliebenen. Sie beachten die für Nachlasskonten geltenden Vorschriften (*Legitimation der Erben, Verfügungen, Freistellungsauftrag, Meldung an das Finanzamt*). |  | **LS18 Kontoführung beim Todesfall erläutern**  | MitarbeiterhandbuchMeldung an das FinanzamtGesprächsvorbereitungBeratungsgespräch | System- und Prozesszusammenhänge erkennenInformationen strukturierenRegeln und Verfahren anwendenSystematisch vorgehensachlich argumentierenbegründet vorgehenfair kritisieren | Rollenspiel | 04 |
| Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch in Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Bei Meinungsverschiedenheiten mit Kunden wenden sie Strategien zur Lösung von Konflikten an. […] | [Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld]Integrativ umsetzen |