|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | überfachliche  Kompetenzen | 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** | Gesprächsleitfaden  Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  zielgerichtet arbeiten  systematisch vorgehen  begründet 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** | Gesprächsvorbereitung  Fragebogen  Beratungsgespräche | sich flexibel auf Situationen einstellen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Notizen anfertigen  sachlich argumentieren  begründet vorgehen  methodengeleitet vorgehen  fair kritisieren  Entscheidungen treffen | Rollenspiel  Fremdsprache  Vgl. 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** | Beratermappe  Kundenanalyse  Beratungsgespräche  Produktempfehlung | Informationen strukturieren  zielgerichtet arbeiten  systematisch vorgehen  sachlich argumentieren  begründet vorgehen  fair kritisieren | Rollenspiel | 04 |
| **LS04 Konten für Minderjährige erläutern** | Präsentation | Informationen strukturieren  zielgerichtet arbeiten  mit Medien sachgerecht umgehen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  systematisch vorgehen  sachlich argumentieren  begründet vorgehen |  | 04 |
| **LS05 Basiskonto und Pfändungsschutzkonto erklären** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  zielgerichtet arbeiten  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  systematisch vorgehen  sachlich argumentieren  begründet vorgehen |  | 02 |
| **LS06 Treuhandkonten erklären** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  zielgerichtet arbeiten  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  systematisch vorgehen  sachlich argumentieren  begründet 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** | Mitarbeiterhandbuch  Beratungsgespräche | Informationen strukturieren  zielgerichtet arbeiten  Regeln und Verfahren anwenden  Vorschriften beachten  systematisch vorgehen  sachlich argumentieren  begründet vorgehen  fair kritisieren | Rollenspiele | 04 |
| **LS08 Privatkunden über Onlinebanking informieren** | Präsentation | Informationen strukturieren  zielgerichtet arbeiten  Regeln und Verfahren anwenden  systematisch vorgehen  sachlich argumentieren  begründet vorgehen |  | 02 |
| **LS09 Kontoverträge abschließen** | Mitarbeiterhandbuch  Kontovertrag  Ablaufbeschreibung | Gesetzestexte anwenden  Vorschriften beachten  systematisch vorgehen  begründet vorgehen  Prozessschritte bestimmen |  | 06 |
| **LS10 Kontowechselhilfe anbieten** | Checkliste  Formular | systematisch vorgehen  Regeln und Verfahren anwenden  zuverlässig handeln  begründet 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** | Beratermappe  Gesprächsvorbereitung  Beratungsgespräch | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  sachlich argumentieren  begründet vorgehen  fair kritisieren | Rollenspiel | 04 |
| **LS12 Kartenzahlungen, Mobile Payment und Internetbezahlverfahren beschreiben** | Präsentation | Informationen strukturieren  zielgerichtet arbeiten  Regeln und Verfahren anwenden  systematisch vorgehen  sachlich argumentieren  begründet vorgehen |  | 08 |
| **LS13 Reisezahlungsmittel vergleichend gegenüberstellen** | Übersicht  Handlungsempfehlung | Informationen strukturieren  Zusammenhänge herstellen  begründet vorgehen  sachlich argumentieren |  | 02 |
| **LS14 Rechnungsabschluss von Konten erläutern** | Analyse | Informationen strukturieren  zielgerichtet arbeiten  systematisch vorgehen  sachlich argumentieren  begründet 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 erkennen  Informationsquellen auffinden  Informationen strukturieren  zielgerichtet arbeiten  systematisch vorgehen  selbstständig planen | Projekt möglich | 08 |
| **LS16 Bankgeheimnis einhalten und Bankauskünfte erteilen** | Bankauskunft  Checkliste | Gesetzestexte anwenden  Regeln und Verfahren anwenden  systematisch vorgehen  zuverlässig handeln  begründet vorgehen |  | 02 |
| **LS17 Regelungen zur Geldwäscheprävention beachten** | Mitarbeiterhandbuch | Gesetzestexte anwenden  System- und Prozesszusammenhänge erkennen  System  zuverlässig handeln  begründet 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** | Mitarbeiterhandbuch  Meldung an das Finanzamt  Gesprächsvorbereitung  Beratungsgespräch | System- und Prozesszusammenhänge erkennen  Informationen strukturieren  Regeln und Verfahren anwenden  Systematisch vorgehen  sachlich argumentieren  begründet vorgehen  fair 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 | | | | | |