|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Zielanalyse | | Stand: 2023 | |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | | Zeitrichtwert |
| WKV | Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen | | 80 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | | Jahr |
| 06 | Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten | | 2 |
| Kernkompetenz | |
| **Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und 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.** | |
| Schule, Ort | | Lehrkräfteteam | |
|  | |  | |
| **Bildungsplan[[1]](#footnote-2)** | | **didaktisch-methodische Analyse** | |

| kompetenzbasierte Ziele | Konkretisierung | Lernsituation | Handlungsergebnis | überfachliche  Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** fallbezogene Risiken im Zusammenhang mit dem Halten und Führen von Kraftfahrzeugen sowie dem Nutzen von alternativen Mobilitätsmöglichkeiten. Dazu erschließen sie die Haftungsarten (*Verschuldens- und Gefährdungshaftung nach Bürgerlichem Gesetzbuch und Straßenverkehrsgesetz*) sowie die Regelungen zum Schutz der Verkehrsopfer (*Pflichtversicherungsgesetz, Versicherungsvertragsgesetz, Kraftfahrzeug-Pflichtversicherungsverordnung und Allgemeinen Kraftfahrtbedingungen*). Sie **informieren** sich über Zweck und Umfang der Pflichtversicherung (*Kontrahierungszwang, Annahmefiktion,Mindestversicherungssummen*) sowie über relevante Vertragsarten und erörtern Umfang und Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes. |  | **LS01 Kundenbedarf in Mobilitätsangelegen-**  **heiten analysieren** | Analyse | Informationsquellen auf-  finden  Informationen strukturieren  Entscheidungen treffen |  | 02 |
| **LS02 Haftungsarten und den Verkehrsopferschutz darstellen** | Präsentation | Kreativitätstechniken anwenden  Informationen strukturieren  mit Medien sachgerecht umgehen | Vgl. LF05  (Haftungsarten)  Projekt möglich | 05 |
| **LS03 Bedarfsgerechten Versicherungsschutz beurteilen** | Unternehmenshandbuch (Übersicht)  E-Mail/Brief | Informationsquellen auf-finden  Informationen strukturieren  Entscheidungen treffen  Gesetzestexte anwenden  Informationen nach  Kriterien aufbereiten und darstellen |  | 03 |
| Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen, das Risiko unter Berücksichtigung von beitragsrelevanten Merkmalen beurteilen und bedarfsgerechte Vorschläge erarbeiten.  Hierbei berücksichtigen sie die Möglichkeit der vorläufigen Deckung, informieren die Kundinnen und Kunden über das Zulassungsverfahren und die Versicherungsbeginne. |  | **LS04 Kraftfahrtversicherungslösungen planen und beitragsrelevante Merkmale beurteilen** | Beratungsmappe | Informationen strukturieren  Arbeitsverfahren aus-  wählen und Lösungs-  strategien entwickeln  Zusammenhänge her-  stellen  Entscheidungen treffen |  | 03 |
| **LS05 Über das  Zulassungsverfahren und die Versicherungsbeginne informieren** | Videoberatung  Übersicht | Kreativitätstechniken anwenden  sachlich argumentieren  Verständnisfragen stellen  Notizen anfertigen  mit Medien sachgerecht umgehen | Rollenspiel | 04 |
| Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der  Variation des Versicherungsschutzes (*Kasko-, Schutzbrief-, Telematiktarife*), informieren diese über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadens und im Versicherungsfall sowie über den Datenschutz und die Datensicherheit bei  Telematiktarifen. […]  […] In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch, diskutieren alternative Vorgehensweisen und holen sich ein Kundenfeedback ein. […] |  | **LS06 Variationen des Versicherungsschutzes erläutern und über Obliegenheiten informieren** | Gesprächsvorbereitung  Kundenberatungs- gespräch  Kundenfeedback- auswertung  Verbesserungs-  vorschlag | sachlich argumentieren  Verständnisfragen stellen  Notizen anfertigen  mit Medien sachgerecht umgehen  unterschiedliche Standpunkte tolerieren  Vertrauen herstellen  Gesetzestexte anwenden  eigenes Handeln reflek- tieren | Rollenspiel  Projekt möglich  digitales Feedbacktool | 10 |
|  | **LS07 Geografischen  Geltungsbereich und  internationale Vereinbarungen erläutern** | Telefonat  Beratungsmappe  (Weltkarte) | sachlich argumentieren  Verständnisfragen stellen  Notizen anfertigen  mit Medien sachgerecht umgehen  eigenes Handeln reflek-  tieren | Rollenspiel | 03 |
| […] Sie bereiten den Abschluss - auch mithilfe digitaler Medien - von Kraftfahrtversicherungsverträgen vor, berücksichtigen im Beratungsgespräch den Geltungsbereich und gehen auf internationale Vereinbarungen zur gegenseitigen Regulierungshilfe ein. Ergänzend informieren sie die Kundinnen und Kunden - auch in einer fremden Sprache - über weiteren Versicherungsschutz auf Reisen (*Auslandsreisekranken-, Reiseabbruch-, Reiserücktritt- und Reisegepäckversicherung*). |  | **LS08 Über Möglichkeiten der Absicherung von Reisen informieren** | Analyse  Beratungsmappe  FAQ-Liste  Kundenberatungs-  gespräch | Verständnisfragen stellen  Notizen anfertigen  zielgerichtet arbeiten  begründet vorgehen  Ergebnisse zusammen-fassen  systematisch vorgehen  Zusammenhänge her- stellen  Verständnisfragen stellen  sachlich argumentieren  Entscheidungen treffen  Mitverantwortung tragen  fair kritisieren  Schlussfolgerungen ziehen  mit Medien sachgerecht umgehen | Fremdsprache  Rollenspiel  digitale Medien | 14 |
| Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der risikorelevanten Merkmale (*Schadenfreiheitssystem, Unterbrechung des Versicherungsschutzes, Saison-Kennzeichen, Veräußerung, Stilllegung, Rabattübertragung, Rabattschutz, weiche Tarifmerkmale*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden. |  | **LS09 Kfz-Versicherungsschutz anpassen** | Analyse  Gesprächsvorbereitung  Kundenberatungs- gespräch  Telefonat/Brief/E-Mail | Zusammenhänge her- stellen  Notizen anfertigen  sachlich argumentieren  Verständnisfragen stellen  systematisch vorgehen  begründet vorgehen  Mitverantwortung tragen  fair kritisieren  mit Medien sachgerecht umgehen | Rollenspiel | 08 |
| Im Schadenfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie **beurteilen** den Schaden, berechnen die Entschädigung und berücksichtigen hierbei die Möglichkeit von Regressen. Sie informieren die  Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Schadenregulierung, mögliche Rückstufungen und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin. Hierbei wenden sie Strategien zur Lösung von Konflikten an. |  | **LS10 Leistungsfälle der Kraftfahrt- und Reiseversicherung bearbeiten** | Checkliste  Berechnung  Brief  Videoberatung | Entscheidungen treffen  systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten  begründet vorgehen  Zusammenhänge her- stellen  Informationen strukturieren  Ergebnisse zusammen- fassen  Mitverantwortung tragen  fair kritisieren  Verständnisfragen stellen  sachlich argumentieren  unterschiedliche Standpunkte tolerieren  mit Medien sachgerecht umgehen | Vgl. LF04  (Deckungsprüfung)  Vgl. LF03  (Konfliktlösungsstrategien)  Rollenspiel  digitale Medien | 12 |

1. Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen (2021), S. 17 [↑](#footnote-ref-2)