|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Zielanalyse | | Stand: 2022 | |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | | Zeitrichtwert |
| WKV | Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen | | 40 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | | Jahr |
| 03 | Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen | | 1 |
| Kernkompetenz | |
| **Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kommunikationskanäle kundenorientiert unter Berücksichtigung berufssprachlicher Handlungssituationen zu gestalten, Kundenberatungsgespräche in der digitalen Arbeitswelt durchzuführen und diese zu reflektieren.** | |
| Schule, Ort | | Lehrkräfteteam | |
|  | |  | |
| **Bildungsplan[[1]](#footnote-2)** | | **didaktisch-methodische Analyse** | |

| kompetenzbasierte Ziele | Konkretisierung | Lernsituation | Handlungsergebnis | überfachliche  Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Die Schülerinnen und Schüler **werten** kundenspezifische Vorgaben **aus** und identifizieren Anlässe zur Kundenkommunikation über verschiedene Vertriebskanäle unter Berücksichtigung der Vertriebsorganisation (*Angestellter im Außendienst, Ausschließlichkeitsvertreter, Mehrfirmenvertreter, Versicherungsmakler, Versicherungsberater, Annexvermittler, Direktversicherer, Strukturvertrieb*). Sie erfassen die Bedeutung der Gewinnung von Neukundinnen und Neukunden für die Versicherungswirtschaft. |  | **LS01 Anlässe zu Kundenkommunikation identifizieren und die Bedeutung der Neukundengewinnung erfassen** | Analyse  Handlungsempfehlung | systematisch vorgehen  Zusammenhänge herstellen  Schlussfolgerungen ziehen  Entscheidungen treffen |  | 02 |
| **LS02 Vertriebskanäle unter Berücksichtigung der Vertriebsorganisation unterscheiden** | Unternehmenshandbuch | systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten  Informationen strukturieren  Abhängigkeiten finden | Projekt möglich  Struktogramm | 02 |
| Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über eine adressatengerechte Kommunikation über verschiedene Medien unter Einhaltung von Datenschutz und Datensicherheit. Dabei berücksichtigen sie sowohl klassische als auch digitale Kommunikationskanäle und behalten innovative Entwicklungen im Blick. Sie machen sich mit Fragetechniken, Kommunikationsregeln und Einwandbehandlungen vertraut. Sie unterscheiden die ökonomischen, sozialen und ökologischen Chancen und Risiken von analogen und digitalen Kommunikationskanälen und wägen deren Einsatz und Umsetzung für die Kundenkommunikation situationsgerecht, bedarfsgerecht und vertriebsunterstützend ab. Sie informieren sich über die geltenden rechtlichen Regelungen zur Nutzung von Kommunikationskanälen und Durchführung von Kundenberatungsgesprächen. |  | **LS03 Kommunikationskanäle darstellen** | Unternehmenshandbuch | Gesetzestexte anwenden  systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten |  | 03 |
| **LS04 Kommunikationsregeln, Fragetechniken und Methoden der Einwandbehandlung erfassen** | Beratungsmappe | systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten  Informationen strukturieren  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen | Bezug zum Bedarfsfeld Wohnen (LF04) oder zum Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche  Dritter (LF05)[[2]](#footnote-3) | 06 |
| **LS05 Chancen und Risiken von Kommunikationskanälen abgrenzen und abwägen** | Entscheidungsmatrix | Gesetzestexte anwenden  systematisch vorgehen  Informationen strukturieren  Alternativen finden und bewerten  Mitverantwortung tragen  Probleme eingrenzen  Zusammenhänge herstellen | Projekt möglich | 03 |
| Die Schülerinnen und Schüler **wählen** entsprechende, aufeinander abgestimmte Kommunikationskanäle aus. Sie erstellen für ihre Kundinnen und Kunden Kommunikationsangebote unter Berücksichtigung des Kundenprofils, der Kosten-Nutzen-Überlegungen, der notwendigen technischen Voraussetzungen sowie der Einhaltung der Vorgaben des Datenschutzes und der Datensicherheit. Sie entwickeln ein Konzept zur Umsetzung des Kundenberatungsgespräches unter Festlegung eines Gesprächsziels und **planen** das Kundengespräch unter Beachtung der verschiedenen Phasen eines Kundenberatungsprozesses. Sie entwickeln für das Gespräch einen Evaluationsbogen. |  | **LS06 Kommunikationskanäle auswählen** | Handlungsempfehlung | systematisch vorgehen  zuverlässig handeln  Entscheidungen treffen |  | 02 |
| **LS07 Kundenberatungsgespräche planen** | Konzept  Gesprächsleitfaden  Evaluationsbogen | Gesetzestexte anwenden  systematisch vorgehen  begründet vorgehen  Probleme eingrenzen  sich flexibel auf Situationen einstellen  methodengeleitet vorgehen | Vgl. LF02-LS06 | 04 |
| Die Schülerinnen und Schüler **führen** Kundenberatungsgespräche **durch**. Sie kommunizieren – auch in einer Fremdsprache - mit den Kundinnen und Kunden und passen sich dabei den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen und Gesprächsregeln der jeweiligen Kanäle an. Sie versetzen sich in die Lage der Kundinnen und Kunden, bauen ein Vertrauensverhältnis auf und ermitteln Interessen und Bedürfnisse durch gezielte Fragestellungen. Sie berücksichtigen berufssprachliche Handlungssituationen und zeigen Empathie für kulturbedingte Besonderheiten. Die Schülerinnen und Schüler **wenden** Strategien zur Lösung von Konflikten **an** und begegnen Kundeneinwänden überzeugend. Sie nutzen die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden auch zur Erfassung veränderter Kundenbedürfnisse. […]  […] Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** das Kundengespräch mit Hilfe ihres entwickelten Evaluationsbogens, **optimieren** das Kommunikationsverhalten und die Kommunikationsform und planen Anpassungs- und Verbesserungsmöglichkeiten. […] |  | **LS08 Kundenberatungsgespräche durchführen und evaluieren** | Kundenberatungsgespräche | systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten  begründet vorgehen  Zusammenhänge herstellen  Mitverantwortung tragen  sachlich argumentieren  fair kritisieren | Fremdsprache  Rollenspiel  Bezug zum Bedarfsfeld Wohnen (LF04) oder zum Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche  Dritter (LF05)2 | 04 |
| **LS09 Konfliktlösungsstrategien anwenden** | Unternehmenshandbuch  Kundenberatungsgespräche | systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten  begründet vorgehen  Informationen strukturieren  Zusammenhänge herstellen  Mitverantwortung tragen  sachlich argumentieren  fair kritisieren | Rollenspiel  Bezug zum Bedarfsfeld Wohnen (LF04) oder zum Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche  Dritter (LF05)2 | 02 |
| **LS10 Kundeneinwänden überzeugend begegnen** | Kundenberatungsgespräche | systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten  begründet vorgehen  Zusammenhänge herstellen  Mitverantwortung tragen  sachlich argumentieren  fair kritisieren | Rollenspiel  Bezug zum Bedarfsfeld Wohnen (LF04) oder zum Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche  Dritter (LF05)2 | 03 |
| […] Die Schülerinnen und Schüler **prüfen** den vertrieblichen Erfolg der ausgewählten Kommunikationsaktivitäten und dokumentieren diesen. […] |  | **LS11 Erfolg von Kommunikationsaktivitäten überprüfen** | Analyse | systematisch vorgehen  Probleme eingrenzen  Zusammenhänge herstellen  Schlussfolgerungen ziehen |  | 01 |

1. Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen (2021), S. 14 [↑](#footnote-ref-2)
2. Vgl. Berufsbezogene Vorbemerkungen des Bildungsplans [↑](#footnote-ref-3)