|  |  |
| --- | --- |
| 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 | überfachlicheKompetenzen | 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-findenInformationen strukturierenEntscheidungen treffen |  | 02 |
| **LS02 Haftungsarten und den Verkehrsopferschutz darstellen** | Präsentation | Kreativitätstechniken anwendenInformationen strukturierenmit Medien sachgerecht umgehen | Vgl. LF05 (Haftungsarten)Projekt möglich | 05 |
| **LS03 Bedarfsgerechten Versicherungsschutz beurteilen** | Unternehmenshandbuch (Übersicht)E-Mail/Brief | Informationsquellen auf-findenInformationen strukturierenEntscheidungen treffenGesetzestexte anwendenInformationen 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 strukturierenArbeitsverfahren aus-wählen und Lösungs-strategien entwickelnZusammenhänge her-stellenEntscheidungen treffen |  | 03 |
| **LS05 Über das Zulassungsverfahren und die Versicherungsbeginne informieren** | VideoberatungÜbersicht  | Kreativitätstechniken anwendensachlich argumentierenVerständnisfragen stellenNotizen anfertigenmit 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** | GesprächsvorbereitungKundenberatungs-gesprächKundenfeedback-auswertungVerbesserungs-vorschlag | sachlich argumentierenVerständnisfragen stellenNotizen anfertigenmit Medien sachgerecht umgehenunterschiedliche Standpunkte tolerierenVertrauen herstellenGesetzestexte anwendeneigenes Handeln reflek-tieren | RollenspielProjekt möglichdigitales Feedbacktool | 10 |
|  | **LS07 Geografischen Geltungsbereich und internationale Vereinbarungen erläutern** | Telefonat Beratungsmappe (Weltkarte) | sachlich argumentierenVerständnisfragen stellenNotizen anfertigenmit Medien sachgerecht umgeheneigenes 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** | AnalyseBeratungsmappeFAQ-Liste Kundenberatungs-gespräch | Verständnisfragen stellenNotizen anfertigenzielgerichtet arbeitenbegründet vorgehenErgebnisse zusammen-fassensystematisch vorgehenZusammenhänge her-stellenVerständnisfragen stellensachlich argumentierenEntscheidungen treffenMitverantwortung tragenfair kritisierenSchlussfolgerungen ziehenmit Medien sachgerecht umgehen | FremdspracheRollenspieldigitale 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** | AnalyseGesprächsvorbereitungKundenberatungs-gesprächTelefonat/Brief/E-Mail | Zusammenhänge her-stellen Notizen anfertigensachlich argumentierenVerständnisfragen stellensystematisch vorgehenbegründet vorgehenMitverantwortung tragenfair kritisierenmit 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** | ChecklisteBerechnungBriefVideoberatung | Entscheidungen treffensystematisch vorgehenzielgerichtet arbeitenbegründet vorgehenZusammenhänge her-stellenInformationen strukturierenErgebnisse zusammen-fassenMitverantwortung tragenfair kritisierenVerständnisfragen stellensachlich argumentierenunterschiedliche Standpunkte tolerierenmit Medien sachgerecht umgehen | Vgl. LF04 (Deckungsprüfung)Vgl. LF03 (Konfliktlösungsstrategien)Rollenspieldigitale 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)