|  |  |
| --- | --- |
| 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 | überfachlicheKompetenzen | 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** | AnalyseHandlungsempfehlung | systematisch vorgehenZusammenhänge herstellenSchlussfolgerungen ziehenEntscheidungen treffen |  | 02 |
| **LS02 Vertriebskanäle unter Berücksichtigung der Vertriebsorganisation unterscheiden** | Unternehmenshandbuch | systematisch vorgehenzielgerichtet arbeitenInformationen strukturierenAbhängigkeiten finden | Projekt möglichStruktogramm | 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 anwendensystematisch vorgehenzielgerichtet arbeiten |  | 03 |
| **LS04 Kommunikationsregeln, Fragetechniken und Methoden der Einwandbehandlung erfassen** | Beratungsmappe | systematisch vorgehenzielgerichtet arbeitenInformationen strukturierenProbleme erkennen und zur Lösung beitragen | Bezug zum Bedarfsfeld Wohnen (LF04) oder zum Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und AnsprücheDritter (LF05)[[2]](#footnote-3) | 06 |
| **LS05 Chancen und Risiken von Kommunikationskanälen abgrenzen und abwägen** | Entscheidungsmatrix  | Gesetzestexte anwendensystematisch vorgehenInformationen strukturierenAlternativen finden und bewertenMitverantwortung tragenProbleme eingrenzenZusammenhänge 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 vorgehenzuverlässig handelnEntscheidungen treffen |  | 02 |
| **LS07 Kundenberatungsgespräche planen** | KonzeptGesprächsleitfadenEvaluationsbogen | Gesetzestexte anwendensystematisch vorgehenbegründet vorgehenProbleme eingrenzensich flexibel auf Situationen einstellenmethodengeleitet 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 vorgehenzielgerichtet arbeitenbegründet vorgehenZusammenhänge herstellenMitverantwortung tragensachlich argumentierenfair kritisieren | FremdspracheRollenspielBezug zum Bedarfsfeld Wohnen (LF04) oder zum Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und AnsprücheDritter (LF05)2 | 04 |
| **LS09 Konfliktlösungsstrategien anwenden**  | UnternehmenshandbuchKundenberatungsgespräche | systematisch vorgehenzielgerichtet arbeitenbegründet vorgehenInformationen strukturierenZusammenhänge herstellenMitverantwortung tragensachlich argumentierenfair kritisieren | RollenspielBezug zum Bedarfsfeld Wohnen (LF04) oder zum Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und AnsprücheDritter (LF05)2 | 02 |
| **LS10 Kundeneinwänden überzeugend begegnen** | Kundenberatungsgespräche | systematisch vorgehenzielgerichtet arbeitenbegründet vorgehenZusammenhänge herstellenMitverantwortung tragensachlich argumentierenfair kritisieren | RollenspielBezug zum Bedarfsfeld Wohnen (LF04) oder zum Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und AnsprücheDritter (LF05)2 | 03 |
| […] Die Schülerinnen und Schüler **prüfen** den vertrieblichen Erfolg der ausgewählten Kommunikationsaktivitäten und dokumentieren diesen. […] |  | **LS11 Erfolg von Kommunikationsaktivitäten überprüfen** | Analyse | systematisch vorgehenProbleme eingrenzenZusammenhänge herstellenSchlussfolgerungen 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)