|  |  |
| --- | --- |
| Zielanalyse | Stand: 2023 |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | Zeitrichtwert  |
| WKV | Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen | 60 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | Jahr |
| 08 | Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten | 2 |
| Kernkompetenz |
| **Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle der Entstehung von Krankheitskosten und bei Eintritt von Pflegebedürftigkeit zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle dem Grunde nach zu beurteilen.** |
| Schule, Ort | Lehrkräfteteam |
|  |  |
| **Bildungsplan[[1]](#footnote-2)** | **didaktisch-methodische Analyse** |

| kompetenzbasierte Ziele | Konkretisierung | Lernsituation | Handlungsergebnis | überfachlicheKompetenzen | Hinweise | Zeit |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Lebenssituation der Kundinnen und Kunden im Hinblick auf die allgemeine Krankenversicherungspflicht. Sie unterscheiden zwischen Pflichtversicherten, freiwillig Versicherten und Familienversicherten in der gesetzlichen Krankenversicherung (*Beitragsbemessungsgrenze, Versicherungspflichtgrenze*) und Versicherten in der privaten Krankenversicherung. Sie grenzen in diesem Zusammenhang die Träger der gesetzlichen Krankenversicherung (*Krankenkassen, Pflegekassen der Krankenkassen*) von denen der privaten Krankenversicherung (*Krankenversicherer, Pflegeversicherer*) ab und vergleichen die Leistungen von gesetzlicher und privater Krankenversicherung. |  | **LS01 Kundenbedarfe im Hinblick auf die Krankenversicherungspflicht analysieren** | AnalysenUnternehmenshandbuch (Übersicht) | Informationsquellen auf-findenEntscheidungen treffenErgebnisse zusammenfassen |  | 04 |
| **LS02 Träger der gesetz-lichen und privaten Krankenversicherung unter-scheiden** | Unternehmenshandbuch (Struktogramm) | Informationsquellen auf-findenEntscheidungen treffenErgebnisse zusammen-fassen |  | 02 |
| **LS03 Leistungen der gesetzlichen und privaten Krankenversicherung vergleichen** | Beratungsmappe | Informationsquellen auf-finden Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen |  | 04 |
| Die Schülerinnen und Schüler **planen** die Bedarfsdeckung für die Zielgruppen der privaten Kranken- und Pflegeversicherung und bieten maßgeschneiderten Versicherungsschutz (*Vollversicherung, beihilfekonforme Restkostenversicherung, Anwartschaftsversicherung, Zusatzversicherungen*) an. Sie ermitteln dabei auch die Versorgungslücken bei Arbeitsunfähigkeit und Pflegebedürftigkeit. Sie vergleichen traditionelle und neue Produkte in der Krankenversicherung. |  | **LS04 Maßgeschneiderten Versicherungsschutz in der privaten Kranken- und Pflegeversicherung anbieten** | BeratungsmappeUnternehmenshandbuch (Glossar)GesprächsvorbereitungBerechnungenAngebote | zielgerichtet arbeitenmethodengeleitet vor-gehenInformationen selbst-ständig erarbeitenEntscheidungen treffenbegründet vorgehenSchlussfolgerungen ziehenInformationen nach Kriterien aufbereiten und darstellensystematisch vorgehenzuverlässig handeln | Projekt möglich | 10 |
| Im Beratungsgespräch **unterbreiten** die Schülerinnen und Schüler Vorschläge zur Risikobewältigung. Sie erfassen unter Beachtung der Datenschutzregelungen die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten (*objektive Risikomerkmale, subjektive Risikomerkmale*), nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von Kranken- und Pflegeversicherungen vor. […][…] In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein. Sie entwickeln Strategien zur lösungsorientierten Kommunikation in konfliktbehafteten Beratungsgesprächen. […] |  | **LS05 Vorschläge zur Risikobewältigung unterbreiten und Anträge aufnehmen** | Videoberatungausgefüllte VersicherungsanträgeKundenfeedbackauswertungLeitfaden (Kommunikationsstrategien) | Kreativitätstechniken anwendensachlich argumentierenVerständnisfragen stellenNotizen anfertigenmit Medien sachgerecht umgehenInformationen strukturierenZusammenhänge her-stellenGesetzestexte anwendeneigenes Handeln reflek-tieren | Vgl. LF03-LS09RollenspielAntragsformular mit Gesundheitsfragen (Bedingungswerk)digitales Feedbacktool | 05 |
| Die Schülerinnen und Schüler **erläutern** den Versicherungsumfang der angebotenen Produkte und ermitteln deren Beiträge (*Tarife, Selbstbehalte*). Sie informieren die Kundinnen und Kunden in der Vollversicherung über den Aufbau von Alterungsrückstellungen und die Voraussetzungen, unter denen sie am Verfahren der Beitragsrückerstattung teilnehmen. |  | **LS06 Versicherungs-umfang erläutern und Beiträge ermitteln** | TelefonatBerechnungen | sachlich argumentierenVerständnisfragen stellenNotizen anfertigen | Rollenspiel | 04 |
| **LS07 Über den Aufbau von Alterungsrück-stellungen und Beitragsrückerstattungen informieren** | Erklärvideo | selbstständig planen und durchführenNotizen anfertigenmit Medien sachgerecht umgehen | Projekt möglich | 04 |
| Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (*Heirat, Geburt, Adoption, Wegzug, finanzielle Notlage*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und informieren diese über ordentliche und außerordentliche Kündigungsmöglichkeiten von Versicherungsnehmerin und -nehmer sowie Versicherer (*Versichererwechsel, Mitnahme von Alterungsrückstellungen, Beendigung des Vertrages*). |  | **LS08 Kranken-versicherungsschutz anpassen**  | E-MailSprachnachrichtTelefonat | mit Medien sachgerecht umgehenEntscheidungen treffenbegründet vorgehenSchlussfolgerungen ziehen | Rollenspiel | 05 |
| **LS09 Ordentliche und** **außerordentliche Kündigungsmöglichkeiten darstellen** | FAQ | Ergebnisse zusammen-fassenEntscheidungen treffenbegründet vorgehenInformationen strukturierenmit Medien sachgerecht umgehen | Projekt möglich | 04 |
| Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung (*Geltungsbereich, Versicherungsbeginne, Wartezeiten, Ausschlüsse*) durch. Sie **beurteilen** den Leistungsfall dem Grunde nach, informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte (*Ombudsmann, private Kranken- und Pflegeversicherung)* und Pflichten *(Prämienzahlung, Obliegenheiten*) hin. |  | **LS10 Deckungsprüfung in der privaten Krankenversicherung durchführen**  | ChecklisteE-MailBrief | Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellensachlich argumentierenmit Medien sachgerecht umgehen | Vgl. LF04 (Deckungsprüfung) | 06 |

1. Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen (2021), S. 19 [↑](#footnote-ref-2)