|  |  |
| --- | --- |
| Zielanalyse | Stand: 2022 |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | Zeitrichtwert  |
| WKV | Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen | 80 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | Jahr |
| 05 | Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten | 1 |
| Kernkompetenz |
| **Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle von Rechtsstreitigkeiten und bei Ansprüchen Dritter zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle zu bearbeiten.** |
| Schule, Ort | Lehrkräfteteam |
|  |  |
| **Bildungsplan[[1]](#footnote-2)** | **didaktisch-methodische Analyse** |

| kompetenzbasierte Ziele | Konkretisierung | Lernsituation | Handlungsergebnis | überfachlicheKompetenzen | Hinweise | Zeit |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Die Schülerinnen und Schüler grenzen die Bereiche des öffentlichen Rechts und des Privatrechts voneinander ab und unterscheiden die verschiedenen Instanzen der ordentlichen Gerichtsbarkeit. Sie **analysieren** Risikosituationen, die zu privatrechtlichen Schadensersatzansprüchen und Rechtsstreitigkeiten führen können. |  | **LS01 Organisation der Gerichtsbarkeit abgrenzen** | Präsentation | Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen |  | 04 |
| **LS02 Risikosituationen analysieren** | Analyse | systematisch vorgehenzielgerichtet arbeitenZusammenhänge herstellenSchlussfolgerungen ziehen |  | 04 |
| Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die Kundenbedarfe zur Absicherung des eigenen Vermögens (*Haftpflichtversicherung*) und zur Durchsetzung der eigenen Rechte (*Rechtsschutzversicherung*). Hierbei **informieren** sich die Schülerinnen und Schüler über das Haftungsrecht (*Verpflichtung zum Schadenersatz*) und die Haftungsarten (*reine und vermutete* *Verschuldenshaftung, Gefährdungshaftung*) in den entsprechenden Rechtsgrundlagen. In diesem Zusammenhang unterscheiden sie zwischen der Beweislast und der umgekehrten Beweislast des Haftpflichtrechts. |  | **LS03 Kundenbedarfe bezüglich** **der Haftpflicht- und der Rechtsschutzversicherung ermitteln** | Fragebogen | systematisch vorgehenzielgerichtet arbeitenmethodengeleitet vorgehenErgebnisse zusammenfassen | Bedingungswerk | 04 |
| **LS04 Haftungsrecht und Haftungsarten darstellen** | UnternehmenshandbuchErklärvideo | Gesetzestexte anwendensystematisch vorgehenzielgerichtet arbeitenArbeitsverfahren auswählen und Lösungsstrategien entwickelnmit Medien sachgerecht umgehen | Projekt möglich | 10 |
| Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische Haftpflicht- […] versicherungslösungen für die Kundinnen und Kunden und ihre Familienangehörigen *(Privathaftpflichtversicherung, Tierhalter-Haftpflichtversicherung, Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung, Bauherrenhaftpflichtversicherung, Gewässerschadenhaftpflichtversicherung, […]).* Sie erläuternden Versicherungsumfang derjeweiligen Produkte und erstellen bedarfsgerechte Angebote für die Privathaftpflicht- […] versicherung.\*Im Beratungsgespräch **unterbreiten** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Vorschläge zur Risikobewältigung. Sie erfassen unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von Haftpflicht- […] versicherungen vor.\* |  | **LS05 Haftpflichtversicherungslösungen planen und Angebote unterbreiten** | BeratungsmappeAngeboteVideoberatung | systematisch vorgehenzielgerichtet arbeitenbegründet vorgehenZusammenhänge herstellenMitverantwortung tragenVertrauen herstellensachlich argumentierenVerständnisfragen stellenSpannungen ertragenfair kritisierenmit Medien sachgerecht umgehenGelerntes auf neue Probleme übertragen | BedingungswerkRollenspiel | 16 |
| Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Risikosituation (*Volljährigkeit, Beginn der Berufstätigkeit, Heirat, Änderung der Familienkonstellation).* Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden.\* |  | **LS06 Haftpflichtversicherungsschutz anpassen** | AnalyseE-Mail | zielgerichtet arbeitenEntscheidungen treffenInformationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen | Bedingungswerk | 04 |
| Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung (*Prämienverzug, Geltungsbereich, Wartezeiten, Ausschlüsse*) durch. Sie **beurteilen** den Leistungsfall, berechnen die Entschädigung, informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.\* […] |  | **LS07 Leistungsfälle der Haftpflichtversicherung abwickeln** | ChecklisteBerechnungenE-Mails | systematisch vorgehen methodengeleitet vorgehenInformationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen | BedingungswerkVgl. LF04-LS11 und LF04-LS17digitale Medien | 06 |
| […] Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische […] Rechtsschutzversicherungslösungen für die Kundinnen und Kunden und ihre Familienangehörigen ([…] *Privatrechtsschutzversicherung, Berufsrechtsschutzversicherung, Verkehrsrechtsschutzversicherung, Fahrzeugrechtsschutzversicherung, Fahrerrechtsschutzversicherung, Wohnungs- und Grundstücksrechtsschutzversicherung).* Sie erläuternden Versicherungsumfang derjeweiligen Produkte und erstellen bedarfsgerechte Angebote für die […] Rechtsschutzversicherung.\*Im Beratungsgespräch **unterbreiten** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Vorschläge zur Risikobewältigung. Sie erfassen unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von […] Rechtsschutzversicherungen vor.\* […][…] In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein. […] |  | **LS08 Rechtsschutzversicherungslösungen planen und Angebote unterbreiten** | BeratungsmappeAngeboteKundenberatungsgesprächKundenfeedbackauswertungVerbesserungsvorschlag | systematisch vorgehenzielgerichtet arbeitenbegründet vorgehenZusammenhänge herstellenMitverantwortung tragenVertrauen herstellensachlich argumentierenVerständnisfragen stellenSpannungen ertragenfair kritisierenmit Medien sachgerecht umgehenGelerntes auf neue Probleme übertragen | BedingungswerkRollenspieldigitales Feedbacktool | 08 |
| […] Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Risikosituation (*Volljährigkeit, Beginn der Berufstätigkeit, Heirat, Änderung der Familienkonstellation).* Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden.\* |  | **LS09 Rechtsschutzversicherungsschutz anpassen** | AnalyseTelefonat | zielgerichtet arbeitenEntscheidungen treffenInformationen nach Kriterien aufbereiten und darstellenVertrauen herstellensachlich argumentierenVerständnisfragen stellenSpannungen ertragen | BedingungswerkRollenspiel | 03 |
| Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung (*Prämienverzug, Geltungsbereich, Wartezeiten, Ausschlüsse*) durch. Sie **beurteilen** den Leistungsfall, […] informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.\* […] |  | **LS10 Leistungsfälle der Rechtsschutzversicherung bearbeiten** | ChecklisteBerechnungenE-Mails | systematisch vorgehen methodengeleitet vorgehenInformationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen | BedingungswerkVgl. LF04-LS11undLF04-LS17digitale Medien | 05 |

\*Grau hervorgehobene Passagen werden mehrfach aufgeführt.

1. Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen (2021), S. 16 [↑](#footnote-ref-2)