|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | überfachliche  Kompetenzen | 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** | Analysen  Unternehmenshandbuch (Übersicht) | Informationsquellen auf-finden  Entscheidungen treffen  Ergebnisse zusammenfassen |  | 04 |
| **LS02 Träger der gesetz-lichen und privaten Krankenversicherung unter-scheiden** | Unternehmenshandbuch (Struktogramm) | Informationsquellen auf-finden  Entscheidungen treffen  Ergebnisse 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** | Beratungsmappe  Unternehmenshandbuch (Glossar)  Gesprächsvorbereitung  Berechnungen  Angebote | zielgerichtet arbeiten  methodengeleitet vor-  gehen  Informationen selbst- ständig erarbeiten  Entscheidungen treffen  begründet vorgehen  Schlussfolgerungen ziehen  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  systematisch vorgehen  zuverlässig 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** | Videoberatung  ausgefüllte Versicherungsanträge  Kundenfeedbackauswertung  Leitfaden (Kommunikationsstrategien) | Kreativitätstechniken anwenden  sachlich argumentieren  Verständnisfragen stellen  Notizen anfertigen  mit Medien sachgerecht umgehen  Informationen strukturieren  Zusammenhänge her-  stellen  Gesetzestexte anwenden  eigenes Handeln reflek-  tieren | Vgl. LF03-LS09  Rollenspiel  Antragsformular 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** | Telefonat  Berechnungen | sachlich argumentieren  Verständnisfragen stellen  Notizen anfertigen | Rollenspiel | 04 |
| **LS07 Über den Aufbau von Alterungsrück- stellungen und Beitragsrückerstattungen informieren** | Erklärvideo | selbstständig planen und durchführen  Notizen anfertigen  mit 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-Mail  Sprachnachricht  Telefonat | mit Medien sachgerecht umgehen  Entscheidungen treffen  begründet vorgehen  Schlussfolgerungen ziehen | Rollenspiel | 05 |
| **LS09 Ordentliche und**  **außerordentliche Kündigungsmöglichkeiten  darstellen** | FAQ | Ergebnisse zusammen-fassen  Entscheidungen treffen  begründet vorgehen  Informationen strukturieren  mit 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** | Checkliste  E-Mail  Brief | Informationen nach  Kriterien aufbereiten und darstellen  sachlich argumentieren  mit 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)