|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Zielanalyse | | Stand: 2022 | |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | | Zeitrichtwert |
| WKV | Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen | | 120 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | | Jahr |
| 04 | Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten | | 1 |
| Kernkompetenz | |
| **Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden zum Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungsverträgen zu beraten, Verträge im Bedarfsfeld Wohnen 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 | überfachliche  Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** fallbezogen Risiken im Wohnumfeld der Kundschaft und ermitteln die Kundenbedarfe. Hierzu holen sie auch über digitale Kanäle Informationen von ihren Kundinnen und Kunden ein. Sie informieren sich über relevante Vertragsarten und erörtern den Umfang und die Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes (*versicherte Gefahren und Schäden, versicherte Sachen und Kosten, Ausschlüsse, räumlicher Geltungsbereich*) anhand der Allgemeinen Hausrat Versicherungsbedingungen […].\* |  | **LS01 Kundenbedarfe im Wohnumfeld analysieren** | Analyse | Informationsquellen auffinden  Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten  Entscheidungen treffen  mit Medien sachgerecht umgehen |  | 03 |
| **LS02 Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes der Hausratversicherung darstellen** | Beratungsmappe  Präsentation  Erklärvideo | systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten  Informationen strukturieren  Zusammenhänge darstellen  mit Medien sachgerecht umgehen | Projekt möglich | 12 |
| **LS03 Räumlichen Geltungsbereich der Hausratversicherung darstellen** | Unternehmenshandbuch | systematisch vorgehen zielgerichtet vorgehen  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  Schlussfolgerungen ziehen | Bedingungswerk  Grundriss | 04 |
| Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen (*Versicherungswert, Risiko- und Gefahrenumstände)*, das Risiko beurteilen, eine bedarfsgerechte Versicherungssumme ermitteln, Beiträge der Hausrat- […] versicherung berechnen und Angebotsalternativen erarbeiten.\* |  | **LS04 Angebote für Hausratversicherungen erstellen** | Versicherungsanträge  Berechnungen  Versicherungsangebote | Informationen selbstständig erarbeiten  zielgerichtet arbeiten  Bewertungsmaßstäbe bilden  Entscheidungen treffen  Gelerntes auf neue Probleme übertragen | Tabellenkalkula-  tionsprogramm | 08 |
| Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes (*Wertsachen,* *Elementargefahren, Klauseln, Glasversicherung, Smart-Home*) und informieren sie über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadenfalls (*Gefahrenerhöhung, Sicherheitsvorschriften)* und im Versicherungsfall. Sie bereiten den Abschluss von Hausrat- […] versicherungsverträgen vor und verwenden im Beratungsgespräch Gesprächstechniken zur Einwandbehandlung.\* |  | **LS05 Kundinnen und Kunden über Erweiterungsmöglichkeiten des Versicherungsschutzes bei der Hausratversicherung beraten** | Beratungsmappe  Kundenberatungsgespräch | Informationen strukturieren  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  sachlich argumentieren  Verständnisfragen stellen | Vgl. LF03 (Einwandbehandlung)  Projekt möglich  Rollenspiel | 06 |
| **LS06 Kundinnen und Kunden eine Glasversicherung anbieten** | E-Mail | Informationen strukturieren  zielgerichtet arbeiten  sachlich argumentieren |  | 02 |
| **LS07 Kundinnen und Kunden über Obliegenheiten vor Eintritt eines Schadens informieren** | Beratungsmappe | Gesetzestext anwenden  Informationen strukturieren  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  sachlich argumentieren | Schaubild | 03 |
| **LS08 Obliegenheiten im Versicherungsfall aufzeigen** | Checkliste | Gesetzestext anwenden  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  systematisch vorgehen methodengeleitet vorgehen |  | 02 |
| Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (*Wohnungswechsel, Änderung des Versicherungswertes, […]*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und berechnen Nach- und Rückbeiträge.\* |  | **LS09 Versicherungsschutz der Hausratversicherung anpassen** | Analyse  Kundenberatungsgespräch  E-Mail | Informationen strukturieren  sachlich argumentieren  Verständnisfragen stellen  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  sachlich argumentieren  sich auf neue Situationen flexibel einstellen | Rollenspiel | 04 |
| **LS10 Nach- und Rückbeiträge der Hausratversicherung berechnen** | Berechnung | systematisch vorgehen  Ergebnisse ermitteln und bewerten |  | 03 |
| Im Schadenfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie **beurteilen** den Schaden, berechnen die Entschädigung und berücksichtigen hierbei eine mögliche Unter- und Mehrfachversicherung. Sie informieren die Versicherungsnehmerinnen und die Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Schadenregulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.\* […] |  | **LS11 Deckungsprüfung in der Hausratversicherung durchführen und die Kundin/den Kunden auf ihre/seine Rechte und Pflichten hinweisen** | Checkliste  Berechnung  E-Mail | systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  sachlich argumentieren  mit Medien sachgerecht umgehen | digitale Medien | 10 |
| […] Sie informieren sich über relevante Vertragsarten und erörtern den Umfang und die Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes (*versicherte Gefahren und Schäden, versicherte Sachen und Kosten, Ausschlüsse […]*) anhand der […] Allgemeinen Wohngebäude Versicherungsbedingungen.\* |  | **LS12 Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes der Wohngebäudeversicherung darstellen** | Beratungsmappe  Präsentation  Erklärvideo | systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten  Zusammenhänge darstellenmit Medien sachgerecht umgehen |  | 06 |
| Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen (*Versicherungswert, Risiko- und Gefahrenumstände)*, das Risiko beurteilen, eine bedarfsgerechte Versicherungssumme ermitteln, Beiträge der […] Wohngebäudeversicherung berechnen und Angebotsalternativen erarbeiten.\* |  | **LS13 Angebote für Wohngebäudeversicherungen erstellen** | Versicherungsanträge  Berechnungen  Versicherungsangebote | Informationen selbstständig erarbeiten  zielgerichtet arbeiten  Bewertungsmaßstäbe bilden  Entscheidungen treffen  Gelerntes auf neue Probleme übertragen | Tabellenkalkulationsprogramm | 08 |
| Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes (*[…] Klauseln, […], Smart-Home*) und informieren sie über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadenfalls (*Gefahrenerhöhung, Sicherheitsvorschriften)* und im Versicherungsfall. Sie bereiten den Abschluss von […] Wohngebäudeversicherungsverträgen vor […].\* |  | **LS14 Kundinnen und Kunden über Erweiterungsmöglichkeiten des Versicherungsschutzes bei der Wohngebäudeversicherung beraten** | Beratungsmappe  Telefonleitfaden  Telefonat | Informationen strukturieren  Informationen nach Kriterien aufbreiten und darstellen  sachlich argumentieren  Verständnisfragen stellen | Rollenspiel | 04 |
| **LS15 Obliegenheiten bei der Wohngebäudeversicherung aufzeigen** | Checkliste | Gesetzestext anwenden  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  systematisch vorgehen methodengeleitet vorgehen |  | 03 |
| Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (*[…] Änderung des Versicherungswertes, Veräußerung und Vererbung eines versicherten Gebäudes*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden […].\* […]  […] In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein. […] |  | **LS16 Versicherungsschutz der Wohngebäudeversicherung anpassen** | Analyse  Kundenberatungsgespräch  E-Mail  Feedbackauswertung | Informationen strukturieren  sachlich argumentieren  Verständnisfragen stellen  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  Bewertungsmaßstäbe bilden  mit Medien sachgerecht umgehen  sachlich argumentieren  sich auf neue Situationen flexibel einstellen | Rollenspiel  digitales Feedbacktool | 08 |
| […] Im Schadenfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie **beurteilen** den Schaden, berechnen die Entschädigung und berücksichtigen hierbei eine mögliche Unter- und Mehrfachversicherung. Sie informieren die Versicherungsnehmerinnen und die Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Schadenregulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.\* […] |  | **LS17 Deckungsprüfung in der Wohngebäudeversicherung durchführen und die Kundin/den Kunden auf ihre/seine Rechte und Pflichten hinweisen** | Checkliste  Berechnung  E-Mail | systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  sachlich argumentieren  mit Medien sachgerecht umgehen | Projekt möglich  digitale Medien | 10 |

\*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. 15 [↑](#footnote-ref-2)