|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | überfachliche  Kompetenzen | 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 vorgehen  zielgerichtet arbeiten  Zusammenhänge herstellen  Schlussfolgerungen 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 vorgehen  zielgerichtet arbeiten  methodengeleitet vorgehen  Ergebnisse zusammenfassen | Bedingungswerk | 04 |
| **LS04 Haftungsrecht und Haftungsarten darstellen** | Unternehmenshandbuch  Erklärvideo | Gesetzestexte anwenden  systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten  Arbeitsverfahren auswählen und Lösungsstrategien entwickeln  mit 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** | Beratungsmappe  Angebote  Videoberatung | systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten  begründet vorgehen  Zusammenhänge herstellen  Mitverantwortung tragen  Vertrauen herstellen  sachlich argumentieren  Verständnisfragen stellen  Spannungen ertragen  fair kritisieren  mit Medien sachgerecht umgehen  Gelerntes auf neue Probleme übertragen | Bedingungswerk  Rollenspiel | 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** | Analyse  E-Mail | zielgerichtet arbeiten  Entscheidungen treffen  Informationen 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** | Checkliste  Berechnungen  E-Mails | systematisch vorgehen methodengeleitet vorgehen  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen | Bedingungswerk  Vgl. LF04-LS11 und LF04-LS17  digitale 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** | Beratungsmappe  Angebote  Kundenberatungsgespräch  Kundenfeedbackauswertung  Verbesserungsvorschlag | systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten  begründet vorgehen  Zusammenhänge herstellen  Mitverantwortung tragen  Vertrauen herstellen  sachlich argumentieren  Verständnisfragen stellen  Spannungen ertragen  fair kritisieren  mit Medien sachgerecht umgehen  Gelerntes auf neue Probleme übertragen | Bedingungswerk  Rollenspiel  digitales 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** | Analyse  Telefonat | zielgerichtet arbeiten  Entscheidungen treffen  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  Vertrauen herstellen  sachlich argumentieren  Verständnisfragen stellen  Spannungen ertragen | Bedingungswerk  Rollenspiel | 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** | Checkliste  Berechnungen  E-Mails | systematisch vorgehen methodengeleitet vorgehen  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen | Bedingungswerk  Vgl. LF04-LS11  und  LF04-LS17  digitale 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)