



Arbeitsmaterial für die Berufsschule

**Kaufmann für Versicherungen
und Finanzanlagen**

**Kauffrau für Versicherungen
und Finanzanlagen**

2022

Das Arbeitsmaterial ist ab 1. August 2023 freigegeben.

I m p r e s s u m

Das Arbeitsmaterial basiert auf dem Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 17. Dezember 2021) und der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen (VersFinKflAusbV) vom 2. März 2022 (BGBl. Teil I, Nr. 7 vom 8. März 2022).

Das Arbeitsmaterial wurde am

Landesamt für Schule und Bildung
Standort Radebeul
Dresdner Straße 78 c
01445 Radebeul

<https://www.lasub.smk.sachsen.de>

unter Mitwirkung von

Romi Hildebrand	Chemnitz
Astrid Reißig	Dresden
Simone Zenner	Leipzig

2022 erarbeitet.

HERAUSGEBER

Sächsisches Staatsministerium für Kultus
Carolaplatz 1
01097 Dresden

<https://www.smk.sachsen.de>

Download:

<https://www.schulportal.sachsen.de/lplandb/>

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 Vorbemerkungen	4
2 Kurzcharakteristik des Bildungsganges	5
3 Studentafel	10
4 Hinweise zur Umsetzung	12
5 Beispiele für Lernsituationen	13
6 Berufsbezogenes Englisch	42
7 Hinweise zur Literatur	47

1 Vorbemerkungen

Die Verfassung des Freistaates Sachsen fordert in Artikel 101 für das gesamte Bildungswesen:

„(1) Die Jugend ist zur Ehrfurcht vor allem Lebendigen, zur Nächstenliebe, zum Frieden und zur Erhaltung der Umwelt, zur Heimatliebe, zu sittlichem und politischem Verantwortungsbewusstsein, zu Gerechtigkeit und zur Achtung vor der Überzeugung des anderen, zu beruflichem Können, zu sozialem Handeln und zu freiheitlicher demokratischer Haltung zu erziehen.“

Das Sächsische Schulgesetz legt in § 1 fest:

„(2) Der Erziehungs- und Bildungsauftrag der Schule wird bestimmt durch das Recht eines jeden jungen Menschen auf eine seinen Fähigkeiten und Neigungen entsprechende Erziehung und Bildung ohne Rücksicht auf Herkunft oder wirtschaftliche Lage.

(3) Die schulische Bildung soll zur Entfaltung der Persönlichkeit der Schüler in der Gemeinschaft beitragen. ...“

Für die Berufsschule gilt gemäß § 8 Abs. 1 des Sächsischen Schulgesetzes:

„Die Berufsschule hat die Aufgabe, im Rahmen der Berufsvorbereitung, der Berufsausbildung oder Berufsausübung vor allem berufsbezogene Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten zu vermitteln und die allgemeine Bildung zu vertiefen und zu erweitern. Sie führt als gleichberechtigter Partner gemeinsam mit den Ausbildungsbetrieben und anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zu berufsqualifizierenden Abschlüssen.“

Neben diesen landesspezifischen gesetzlichen Grundlagen sind die in der „Rahmenvereinbarung über die Berufsschule“ (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 12. März 2015 in der jeweils geltenden Fassung) festgeschriebenen Ziele umzusetzen.

2 Kurzcharakteristik des Bildungsganges

Mit der Neuordnung des Ausbildungsberufes Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen wird den umfassenden Weiterentwicklungen und Umstrukturierungen sowie damit einhergehenden grundlegend veränderten Geschäftsprozessen und Arbeitsformen, die in besonderem Maße durch digitale Technologien neuerer Generation angetrieben werden, Rechnung getragen. Neben der Nutzung digitaler Technologien, die die Interaktion mit Kundinnen und Kunden ermöglichen oder bei Entscheidungen unterstützen, stehen die Kundenorientierung, das persönliche Gespräch und die ganzheitliche Betreuung der Kundinnen und Kunden stärker im Vordergrund.

Der Rahmenlehrplan sieht eine Unterteilung in sieben Bedarfsfelder vor:

- Wohnen
- Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter
- Mobilität und Reisen
- Arbeitskraft
- Gesundheit
- Finanzanlagen
- Alters- und Hinterbliebenenversorgung.

Der Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und die Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen können sowohl selbstständig als auch in Unternehmen tätig sein, die Versicherungen und Finanzanlagen anbieten. Sie arbeiten beispielsweise in Versicherungsgesellschaften, bei Finanzdienstleistungsunternehmen, bei Versicherungsmaklern und in Versicherungsagenturen. Dabei sind sie sowohl im Innendienst als auch im Außendienst tätig.

Kaufleute für Versicherungen und Finanzanlagen beraten und betreuen private sowie gewerbliche Kundinnen und Kunden in Versicherungsfragen, bei der Wahl von Kapitalanlagen und bei der Altersvorsorge. Sie informieren über Immobilienfinanzierungen, erstellen Versicherungs- und Finanzierungsangebote und nehmen Anträge der Kundinnen und Kunden auf. Zudem bearbeiten sie Schaden- und Leistungsfälle und übernehmen Tätigkeiten im Rechnungswesen und Controlling.

Die berufliche Tätigkeit des Kaufmannes für Versicherungen und Finanzanlagen und der Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen erfordert neben Selbstständigkeit, Flexibilität, Konfliktfähigkeit, Einfühlungsvermögen und Verantwortungsbewusstsein insbesondere Kommunikationsfähigkeit, vernetztes Denken und analytische Fähigkeiten. Die Dynamik digitaler Techniken und Anwendungen im Versicherungsgewerbe verlangt ein hohes Maß an Selbstorganisation und Lernkompetenz. Kaufleute für Versicherungen und Finanzanlagen arbeiten eigenverantwortlich und teamorientiert. Sie reflektieren eigene Entscheidungen und Handlungen. Dabei gehen sie konstruktiv mit Kritik um.

Im Rahmen der Ausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen werden insbesondere folgende berufliche Qualifikationen erworben:

- die eigene Rolle im Betrieb und im Arbeitsleben selbstverantwortlich wahrnehmen und mitgestalten

- Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen vorbereiten
- Kommunikationskanäle kundenorientiert unter Berücksichtigung berufssprachlicher Handlungssituationen gestalten
- Kundenberatungsgespräche in der digitalen Arbeitswelt durchführen und reflektieren
- Kundinnen und Kunden zum Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungsverträgen beraten
- Verträge im Bedarfsfeld Wohnen anbahnen
- Kundenbestand im Bedarfsfeld Wohnen pflegen und Lösungen im Schadenfall aufzeigen
- Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Fall von Rechtsstreitigkeiten und Ansprüchen Dritter beraten
- notwendige Vertragsänderungen berücksichtigen und Leistungsfälle bei Rechtsstreitigkeiten und Ansprüchen Dritter bearbeiten
- Kundinnen und Kunden über die Haftung im Zusammenhang mit Kraftfahrzeugen und zum Abschluss von Kraftfahrtversicherungsverträgen beraten
- Verträge im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen anbahnen
- Kundenbestand im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen pflegen und Lösungen im Schadenfall aufzeigen
- Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Fall der Beeinträchtigung und des Verlustes der Arbeitskraft beraten
- notwendige Vertragsänderungen berücksichtigen und Leistungsfälle bei Beeinträchtigung und Verlust der Arbeitskraft bearbeiten
- Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Fall der Entstehung von Krankheitskosten und bei Eintritt der Pflegebedürftigkeit beraten
- notwendige Vertragsänderungen berücksichtigen und Leistungsfälle bei Krankheitskosten und Pflegebedürftigkeit dem Grunde nach beurteilen
- Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren
- kaufmännischen Erfolg einer Vertriebsseinheit bewerten
- Kundinnen und Kunden unter Berücksichtigung der persönlichen Finanzsituation und der Finanzmarktsituation zu Finanzanlagen beraten
- Kundinnen und Kunden im Rahmen des Drei-Schichten-Modells über Versicherungsprodukte zur Vorsorge und Absicherung beraten
- notwendige Vertragsänderungen zur Vorsorge und Absicherung bearbeiten
- Projekt zur Verbesserung der Kundenbindung unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Faktoren planen und umsetzen
- Rechtsformen der Unternehmung unterscheiden
- Kaufverträge abschließen
- Konzepte und Instrumente der Wirtschaftspolitik analysieren und beurteilen
- in einer Fremdsprache kommunizieren.

Die Realisierung der Bildungs- und Erziehungsziele der Berufsschule ist auf den Erwerb beruflicher Handlungskompetenz gerichtet. Diese entfaltet sich in den Dimensionen von Fach-, Selbst- und Sozialkompetenz sowie in Methoden- und Lernkompetenz.

Den Ausgangspunkt des Unterrichts und des Lernens der Schülerinnen und Schüler bilden berufliche Handlungen. Diese Handlungen sollen im Unterricht didaktisch reflektiert als Lernhandlungen gedanklich nachvollzogen oder exemplarisch ausgeführt, selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, ggf. korrigiert und schließlich bewertet werden. Damit fördern sie ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit und integrieren technische, sicherheitstechnische, ökonomische, ökologische und rechtliche Aspekte, nutzen die berufspraktischen Erfahrungen der Schülerinnen und Schüler und berücksichtigen soziale Prozesse, z. B. der Interessenklärung oder der Konfliktbewältigung.

Der KMK-Rahmenlehrplan des Ausbildungsberufes ist vor diesem Hintergrund nach Lernfeldern strukturiert. Die Stundentafel des Bildungsganges gliedert sich in den Pflichtbereich mit dem berufsübergreifenden Bereich und dem berufsbezogenen Bereich sowie den Wahlbereich.

Die Lernfelder der sächsischen Stundentafel sind mit den Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplanes identisch.

Für die vom wöchentlichen Teilzeitunterricht abweichenden Organisationsformen Blockunterricht und 2-2-1-Modell ist die Stundentafel für den berufsbezogenen Bereich basierend auf der VwV Stundentafeln bbS in der jeweils geltenden Fassung von den Schulen in eigener Verantwortung anzupassen.

Die Struktur der Lernfelder orientiert sich in Aufbau und Zielsetzung an Arbeitsprozessen der Branche. Die Zielformulierungen innerhalb der Lernfelder des KMK-Rahmenlehrplanes beschreiben den Qualifikationsstand und die Kompetenzen am Ende des Lernprozesses. Ergänzt durch die Inhalte umfassen sie den Mindestumfang zu vermitteln der Kompetenzen.

Auf Grund der sich schnell entwickelnden beruflichen Anforderungen sind die Inhalte weitgehend offen formuliert. Diese Struktur fördert und fordert die Einbeziehung neuer Entwicklungen und Tendenzen der Versicherungsbranche in den Unterricht.

Die Lernfelder sind logisch angeordnet und bauen spiralcurricular aufeinander auf. Die Umsetzung sowie die zeitliche Abfolge der Lernfelder sind unter Beachtung des spiralcurricularen Aufbaus im Lehrerteam abzustimmen.

Das Lernfeld 2 „Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten“ legt die rechtlichen Grundlagen für den Ausbildungsberuf und ist i. d. R. vor den Lernfeldern 4 „Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten“ und 5 „Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten“ zu unterrichten.

Es empfiehlt sich außerdem, das Lernfeld 3 „Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen“ parallel zu den Lernfeldern 4 „Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten“ und 5 „Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten“ zu unterrichten, um die Kundenberatungsgespräche fachlich zu untersetzen. Weitere Bezüge zwischen einzelnen Lernfeldern können hergestellt werden.

Die Ausbildung wird durch die gestreckte Abschlussprüfung in zwei Ausbildungsphasen gegliedert. Die Lernfelder 1 bis 6 sind Grundlage für Teil 1 der Abschlussprüfung. Die Abgrenzung zwischen den Ausbildungsjahren ist hinsichtlich der zeitlichen Planung in der Ausbildungsordnung und in Bezug auf die Prüfungen einzuhalten.

Die Ausgestaltung und Umsetzung der Lernfelder des KMK-Rahmenlehrplanes ist in den Schulen vor Ort zu leisten. Die Lernfelder sind für den Unterricht durch Lernsituationen, die exemplarisch für berufliche Handlungssituationen stehen, zu untersetzen. Lernsituationen konkretisieren die Vorgaben des Lernfeldes und werden mittels curriculärer Analyse aus diesen abgeleitet.

Der berufsbezogene Unterricht knüpft an das Alltagswissen und an die Erfahrungen des Lebensumfeldes an und bezieht die Aspekte der Medienbildung, der Bildung für nachhaltige Entwicklung sowie der politischen Bildung ein. Die Lernfelder bieten umfassende Möglichkeiten, den sicheren, sachgerechten, kritischen und verantwortungsvollen Umgang mit traditionellen und digitalen Medien zu thematisieren. Sie beinhalten vielfältige, unmittelbare Möglichkeiten zur Auseinandersetzung mit globalen, gesellschaftlichen und politischen Themen, deren sozialen, ökonomischen und ökologischen Aspekten sowie Bezüge zur eigenen Lebens- und Arbeitswelt. Die Umsetzung der Lernsituationen unter Einbeziehung dieser Perspektiven trägt aktiv zur weiteren Lebensorientierung, zur Entwicklung der Mündigkeit der Schülerinnen und Schüler, zum selbstbestimmten Handeln und damit zur Stärkung der Zivilgesellschaft bei.

Inhalte mit politischem Gehalt werden mit den damit in Verbindung stehenden fachspezifischen Arbeitsmethoden der politischen Bildung umgesetzt. Dafür eignen sich u. a. Rollen- und Planspiele, Streitgespräche, Pro- und Kontra-Debatten, Podiumsdiskussionen oder kriterienorientierte Fall-, Konflikt- und Problemanalysen.

Für Inhalte mit Anknüpfungspunkten zur Bildung für nachhaltige Entwicklung eignen sich insbesondere die didaktischen Prinzipien der Visionsorientierung, des Vernetzens des Lernens sowie der Partizipation. Vernetztes Denken bedeutet hier die Verbindung von Gegenwart und Zukunft einerseits und ökologischen, ökonomischen und sozialen Dimensionen des eigenen Handelns andererseits.

Die Digitalisierung und der mit ihr verbundene gesellschaftliche Wandel erfordern eine Vertiefung der informatischen Bildung. Ausgehend von den Besonderheiten des Bildungsganges begründet der Charakter der beruflichen Qualifikationen einen permanenten Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnik sowie berufsbezogener Software, die zur Entwicklung beruflicher Handlungskompetenz erforderlich sind.

Unter Beachtung digitaler Arbeits- und Geschäftsprozesse ergibt sich die Notwendigkeit einer angemessenen Hard- und Softwareausstattung und entsprechender schulorganisatorischer Regelungen. Bis zu 25 % der Unterrichtsstunden des berufsbezogenen Unterrichtes in jedem Ausbildungsjahr können für den anwendungsbezogenen gerätestützten Unterricht genutzt werden, wobei eine Klassenteilung möglich ist. Die konkrete Planung obliegt der Schule.

Die Ausprägung beruflicher Handlungskompetenz wird durch handlungsorientierten Unterricht gefördert. Dabei werden beispielhafte Aufgabenstellungen aus der beruflichen Praxis im Unterricht aufgegriffen. Das Lernen erfolgt in vollständigen Handlungen, bei denen die Schülerinnen und Schüler das Vorgehen selbstständig planen, durchführen, überprüfen, gegebenenfalls korrigieren und schließlich bewerten.

Dieses Unterrichten erfordert vielfältige Sozialformen und Methoden, insbesondere den Einsatz komplexer Lehr-/Lernarrangements wie Projektarbeit oder kooperatives Lernen.

Des Weiteren ist eine kontinuierliche Abstimmung zwischen den beteiligten Lehrkräften des berufsübergreifenden und berufsbezogenen Bereiches sowie der in einem Lernfeld unterrichtenden Lehrkräfte notwendig.

Die Schülerinnen und Schüler werden befähigt, Lern- und Arbeitstechniken anzuwenden und selbstständig weiterzuentwickeln sowie Informationen zu beschaffen, zu verarbeiten und zu bewerten. Darüber hinaus ist bei den Schülerinnen und Schülern das Bewusstsein zu entwickeln, dass Bereitschaft und Fähigkeit zum selbstständigen und lebenslangen Lernen wichtige Voraussetzungen für ein erfolgreiches Berufsleben sind.

3 Stundentafel

Unterrichtsfächer und Lernfelder	Wochenstunden in der Klassenstufe		
	1	2	3
Pflichtbereich	12	12	12
Berufsübergreifender Bereich	4 ¹	5	5
Deutsch/Kommunikation	1	1	1
Englisch	2	1	1
Gemeinschaftskunde	1	1	1
Evangelische Religion, Katholische Religion oder Ethik	1	1	1
Sport	-	1	1
Berufsbezogener Bereich	8	7	7
1 Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten	1	-	-
2 Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten	1	-	-
3 Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen	1	-	-
4 Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten	3	-	-
5 Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten	2	-	-
6 Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten	-	2	-
7 Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten	-	1,5	-
8 Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten	-	1,5	-
9 Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren	-	2	-
10 Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen beraten	-	-	1,5
11 Kunden im Bedarfsfeld Altersversorgung und Absicherung der Hinterbliebenen beraten	-	-	1,5

¹ Es obliegt den Schulen im Rahmen ihrer Eigenverantwortung, in welchem Fach des berufsübergreifenden Bereiches in der Klassenstufe 1 unter Beachtung der personellen und sächlichen Ressourcen der Unterricht um eine Wochenstunde gekürzt wird. In Abhängigkeit von der vorgenommenen Kürzung verringert sich die Anzahl der Gesamtausbildungsstunden nach Dauer der Ausbildung in dem jeweiligen Fach. In der Summe der Ausbildungsstunden aller Fächer im berufsübergreifenden Bereich ist dies bereits berücksichtigt. Eine Reduzierung im Fach Gemeinschaftskunde soll nicht erfolgen.

Unterrichtsfächer und Lernfelder	Wochenstunden in der Klassenstufe		
	1	2	3
12 Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaft im Lebenszyklus binden	-	-	2
13 Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen	-	-	2
Wahlbereich²	2	2	2

² Der Wahlbereich steht den Schulen im Rahmen ihrer Eigenverantwortung zur Vertiefung der berufsbezogenen Inhalte sowie weiteren Spezialisierung und Förderung zur Verfügung. Die Möglichkeit, das Fach Sport im Wahlbereich der Klassenstufe 1 anzubieten, ist ebenso gegeben.

4 Hinweise zur Umsetzung

In diesem Kontext wird auf die Handreichung „Umsetzung lernfeldstrukturierter Lehrpläne“ (LaSuB 2022) verwiesen.

Diese Handreichung bezieht sich auf die Umsetzung des Lernfeldkonzeptes in den Schularten Berufsschule, Berufsfachschule und Fachschule und enthält u. a. Ausführungen

1. zum Lernfeldkonzept,
2. zu Aufgaben der Schulleitung bei der Umsetzung des Lernfeldkonzeptes, wie
 - Information der Lehrkräfte über das Lernfeldkonzept und über die Ausbildungsdokumente,
 - Bildung von Lehrerteams,
 - Gestaltung der schulorganisatorischen Rahmenbedingungen,
3. zu Anforderungen an die Gestaltung des Unterrichts, insbesondere zur
 - kompetenzorientierten Planung des Unterrichts,
 - Auswahl der Unterrichtsmethoden und Sozialformen

sowie das Glossar.

5 Beispiele für Lernsituationen

Lernfeld 1 Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten 1. Ausbildungsjahr Zeitrhythmuswert: 40 Ustd.

Lernsituationen	1.1 Rechtliche Rahmenbedingungen der Berufsausbildung analysieren und präsentieren	15 Ustd.
	1.2 Arbeitsvertragliche Regelungen sowie Schutzvorschriften recherchieren und reflektieren	12 Ustd.
	1.3 Sich über Mitbestimmungsrechte und geltendes Tarifrecht informieren sowie eigene Entgeltabrechnung überprüfen	13 Ustd.

Lernsituation 1.3 Sich über Mitbestimmungsrechte und geltendes Tarifrecht informieren sowie eigene Entgeltabrechnung überprüfen 13 Ustd.

Auftrag Ihnen sind Aushänge zu den bevorstehenden Wahlen zum Betriebsrat und zur Jugend- und Auszubildendenvertretung (JAV) aufgefallen. Auch über die Ergebnisse der zu Ende gegangenen Tarifverhandlungen wird im Kollegenkreis heftig diskutiert, besonders über die vereinbarte Entgelterhöhung. Angeregt durch diese Ereignisse erhalten Sie den Auftrag, im Rahmen einer Mitarbeiterversammlung über die Möglichkeiten der Mitbestimmung von Arbeitnehmern und Auszubildenden, geltende Tarifverträge sowie deren Zustandekommen zu informieren. In diesem Zusammenhang sollen Sie auch den grundsätzlichen Aufbau einer Entgeltabrechnung erläutern. Überprüfen Sie daraufhin die Positionen in Ihren eigenen Entgeltabrechnungen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
1.3.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Sich über Mitbestimmungsrechte informieren Voraussetzungen für die Bildung eines Betriebsrates und einer JAV ermitteln Abwägen, in welchen Fällen der Betriebsrat bzw. die JAV aktiv werden kann Anlässe ermitteln, bei denen eine Interessenvertretung benötigt werden könnte - Mitarbeiter-Vorgesetzten-Gespräche - Konfliktgespräche Regeln der Gesprächsführung vertiefen Bedeutung von Tarifverträgen und Betriebsvereinbarungen recherchieren - Vertragspartner - Tarifautonomie - Tarifvertragsarten - Ablauf von Tarifverhandlungen Rolle der Sozialpartner erfragen Grundsätzlichen Aufbau einer Entgeltabrechnung eruieren Steuerliche und Sozialversicherungsabzüge sowie aktuelle Beitragssätze erkunden	8	Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG) Brainstorming Deutsch/Kommunikation Deutsch/Kommunikation Lernfeld (LF) 3 Tarifvertragsgesetz (TVG) BetrVG Fachliteratur Internet

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
1.3.2	Entscheiden/ Durchführen	Inhalte für den Vortrag auswählen und strukturieren Aufgabenverteilung im Team konstruktiv diskutieren und festlegen Vortrag für die Mitarbeiterversammlung erstellen Positionen von Entgeltabrechnungen überprüfen	4	Gruppenarbeit Deutsch/Kommunikation Regeln der Gesprächsführung Handout berufsbezogene Informationsverarbeitung eigene Entgeltabrechnungen
1.3.3	Bewerten/ Reflektieren	Arbeitsergebnisse und Arbeitsweise selbstkritisch beurteilen und ggf. optimieren Feedback einholen und dabei Feedbackregeln beachten Konstruktive Kritik äußern und angemessen reagieren	1	Kritik und Selbstkritik Deutsch/Kommunikation

Lernfeld 2	Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten	1. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 40 Ustd.
-------------------	---	--

Lernsituationen	2.1 Rechtliche Rahmenbedingungen für den Abschluss von Versicherungsverträgen recherchieren	6 Ustd.
	2.2 Sich mit Grundlagen des Versicherungsrechts vertraut machen	12 Ustd.
	2.3 Rechte und Pflichten der Kunden sowie Rechtsfolgen bei deren Verletzung aufzeigen	16 Ustd.
	2.4 Kundenberatungsgespräch vorbereiten und Vorgehensweise reflektieren	6 Ustd.

Lernsituation	2.3 Rechte und Pflichten der Kunden sowie Rechtsfolgen bei deren Verletzung aufzeigen	16 Ustd.
----------------------	--	-----------------

Auftrag Sie sind Mitarbeiter/in einer Versicherungsagentur. Ein Versicherungsnehmer beantragt eine Hausratversicherung mit Einschluss der Klausel Fahrraddiebstahl. Bei Antragsprüfung ist der Versicherer jedoch nicht bereit, dieses Risiko zu übernehmen und stellt eine vom Antrag abweichende Police aus. Prüfen Sie, ob und ggf. unter welchen Voraussetzungen der Vertrag in der abgeänderten Form zustande kommt. Erstellen Sie für den Versicherungsnehmer ein Informationsmaterial über die Rechte und Pflichten des Kunden. Zeigen Sie auch die Rechtsfolgen bei deren Verletzung auf.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
2.3.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Rechte und Pflichten der Kunden vor und nach Beginn der Versicherung recherchieren - Recht auf Aushändigung des Versicherungsscheine - Widerrufsrecht - Widerspruchsrecht - Vorvertragliche Anzeigepflicht - Prämienzahlungspflicht (Erst- und Folgeprämie) Rechtsfolgen bei Verletzung der Rechtspflichten der Vertragspartner und der Obliegenheiten des Versicherungsnehmers zusammentragen und systematisieren Gerichtliche Geltendmachung der Prämie eruieren Sich mit Gründen und Folgen eines Widerrufs bzw. Widerspruchs auseinandersetzen Sich über Kündigungs- und Rücktrittsmöglichkeiten informieren Gestaltung und Inhalt des Informationsmaterials abstimmen und Bewertungskriterien festlegen	12	Versicherungsvertragsgesetz (VVG) Versicherungsbedingungen Fachliteratur Deutsch/Kommunikation

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
2.3.2	Entscheiden/ Durchführen	Informationen auswählen und strukturieren Informationsmaterial erstellen	2	Gruppenarbeit Partnerarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung
2.3.3	Bewerten/ Reflektieren	Informationsmaterial gemäß Bewertungskriterien beurteilen Fachliche Richtigkeit kritisch diskutieren und ggf. inhaltliche und gestalterische Aspekte optimieren	2	Feedbackregeln Kritik und Selbstkritik

**Lernfeld 3 Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen 1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Ustd.**

Lernsituationen	3.1 Vertriebskanäle kundenbezogen analysieren	6 Ustd.
	3.2 Kommunikationskanäle rechtssicher auswählen	6 Ustd.
	3.3 Kundenberatungsgespräch vorbereiten	20 Ustd.
	3.4 Kundenberatungsgespräch führen und auswerten	8 Ustd.

Lernsituation 3.1 Vertriebskanäle kundenbezogen analysieren 6 Ustd.

Auftrag Sie sind Mitarbeiter/in einer Versicherungsagentur und erhalten den Auftrag, für neue Auszubildende eine Präsentation über mögliche Vertriebskanäle zur Kundengewinnung vorzubereiten. Diskutieren Sie anschließend im Plenum, welcher Vertriebskanal unter Berücksichtigung der Vertriebsorganisation zur Neukundengewinnung am besten geeignet ist.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
3.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Anlässe für Kundenkommunikation identifizieren Sich einen Überblick über verschiedene Vertriebskanäle unter Berücksichtigung der Vertriebsorganisation verschaffen - Angestellte im Außendienst - Versicherungsvertreter - Versicherungsmakler - Versicherungsberater - Annexvermittler - Direktversicherer - Strukturvertrieb Vergleichskriterien für Vertriebskanäle entwickeln - Rechtsstellung - Vergütung - Registrierung Anteil der Vertriebskanäle bei der Neukundengewinnung recherchieren Form der Präsentation festlegen	2	eigene Kundendaten Ausbildungsbetrieb Internet Fachliteratur Handelsgesetzbuch (HGB) VVG Gewerbeordnung (GewO) Internet Versicherungsbranche Präsentationstechniken Bewertungskriterien
3.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Inhalte für die Präsentation auswählen und strukturieren Präsentation erstellen Arbeitsergebnisse präsentieren	3	Partnerarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Arbeitsergebnisse diskutieren, Chancen und Grenzen der Vertriebskanäle bei der Neukundengewinnung sowie aktuelle Entwicklungen einbeziehen		Plenum Deutsch/Kommunikation
3.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Präsentation auswerten Arbeitsweise kritisch reflektieren Bedeutung der Neukundengewinnung für die Versicherungsbranche thematisieren	1	Bewertungsbogen

Lernfeld 3

Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen

1. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 40 Ustd.

Lernsituationen	3.1 Vertriebskanäle kundenbezogen analysieren	6 Ustd.
	3.2 Kommunikationskanäle rechtssicher auswählen	6 Ustd.
	3.3 Kundenberatungsgespräch vorbereiten	20 Ustd.
	3.4 Kundenberatungsgespräch führen und auswerten	8 Ustd.

Lernsituation

3.3 Kundenberatungsgespräch vorbereiten

20 Ustd.

Auftrag

Sie sind Mitarbeiter/in einer Versicherungsagentur und erhalten den Auftrag, zur Verbesserung der Kundenkommunikation ein Konzept zur Umsetzung eines Beratungsgesprächs aus dem Bedarfsfeld „Wohnen“ oder dem Bedarfsfeld „Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter“ zu entwickeln. Berücksichtigen Sie dabei das jeweilige Kundenprofil, Kosten-Nutzen-Überlegungen, technische Voraussetzungen sowie Aspekte des Datenschutzes und der Datensicherheit. Erstellen Sie einen nachhaltig einsetzbaren Gesprächsleitfaden sowie einen Evaluationsbogen für das Beratungsgespräch.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
3.3.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Sich mit Fragentechniken und deren Verwendung vertraut machen - offene und geschlossene Fragen - Alternativfragen - Stimulierungsfragen Regeln der Gesprächsführung recherchieren - aktives Zuhören - ausreden lassen - Ich-Botschaften - Nachfragen - Feedback - Argumentationstechniken - Einwandbehandlung Sich über mögliche Kundeneinwände informieren Ausgewählte Techniken der Einwandbehandlung eruieren Kundenprofile unterscheiden Kosten und Nutzen bei möglichen Kommunikationskanälen erfragen Notwendige technische Voraussetzungen für mögliche Kommunikationskanäle ermitteln	12	Deutsch/Kommunikation Modell nach Schulz von Thun digitale Medien Deutsch/Kommunikation Lernsituation (LS) 3.2 Ausbildungsbetrieb

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Aspekte von Datenschutz und Datensicherheit diskutieren Phasen eines Beratungsgespräches eruieren Bewertungskriterien zur Beurteilung des Gesprächsleitfadens abstimmen Struktur und Inhalt des Evaluationsbogens festlegen		Internet Fachliteratur Deutsch/Kommunikation qualitativ, quantitativ
3.3.2	Entscheiden/ Durchführen	Sich für ein Bedarfsfeld entscheiden Kundenprofil auswählen Kundendaten und Kundenbedarf ermitteln Gesprächsziel und Kommunikationskanal festlegen Kommunikationsangebot für den Kunden aus dem gewählten Bedarfsfeld erstellen Vorgaben für Datenschutz und Datensicherheit beachten Gesprächsleitfaden für ein Kundenberatungsgespräch erstellen Nonverbale Aspekte einbeziehen Evaluationsbogen entwickeln	6	LF 4, LF 5 Gruppenarbeit Deutsch/Kommunikation Ausbildungsbetrieb berufsbezogene Informationsverarbeitung
3.3.3	Bewerten/ Reflektieren	Gesprächsleitfaden für Kundenberatungsgespräche vorstellen und beurteilen Eignung der gewählten Kriterien des Evaluationsbogens zur Auswertung des Gesprächs diskutieren Ggg. Optimierungen in den erstellten Dokumenten empfehlen und vornehmen	2	Feedback Deutsch/Kommunikation LS 3.4 berufsbezogene Informationsverarbeitung

Lernfeld 4 Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten**1. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 120 Ustd.**

Lernsituationen	4.1	Sich über den Versicherschutz in der Sachversicherung informieren	28 Ustd.
	4.2	Kundenbedarf ermitteln, kundenspezifischen Versicherungsschutz planen und Angebotsalternativen erstellen	30 Ustd.
	4.3	Beratungsgespräche führen und Vertragsabschlüsse vorbereiten	4 Ustd.
	4.4	Versicherungsverträge im Rahmen der Bestandspflege anpassen	30 Ustd.
	4.5	Schaden- und Leistungsmanagement durchführen	28 Ustd.

Lernsituation 4.5 Schaden- und Leistungsmanagement durchführen 28 Ustd.

Auftrag Sie sind Mitarbeiter/in in einem Versicherungsunternehmen. Ein Versicherungsnehmer bewohnt mit seiner Familie ein eigenes Einfamilienhaus. Ein Orkan hat vergangene Nacht erhebliche Schäden am Gebäude und dem Inhalt verursacht. Bearbeiten Sie den Hausrat- und Wohngebäudeschaden.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
4.5.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Vertragliche Regelungen zur Berechnung von Versicherungsleistungen in der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung diskutieren Sich einen Überblick über Auswirkungen auf die Versicherungsleistung verschaffen bei - Vollwertversicherung, - Unterversicherung, - Überversicherung, - Mehrfachversicherung Ablauf der Entschädigungsberechnung in der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung eruieren - formelle Deckung - materielle Deckung Rechte und Pflichten der Vertragspartner im Zusammenhang mit der Schadenregulierung ermitteln Benötigte Informationen seitens des Versicherungsnehmers über den Schadenhergang und die Schadenhöhe am Gebäude sowie am Inhalt recherchieren Inhalt des Informationsschreibens über die erfolgte Schadenregulierung abstimmen Kundenfeedback vorbereiten	16	Bedingungen für Hausrat-, Wohngebäude- und Glasversicherung Deutsch/Kommunikation Fachliteratur Internet Deutsch/Kommunikation LF 3 Feedbackbogen

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
4.5.2	Entscheiden/ Durchführen	Informationen über den Schadenhergang und die Schadenshöhe beim Versicherungsnehmer einholen Deckung formell und materiell prüfen Entschädigungsleistung berechnen Versicherungsnehmer unter Einsatz digitaler Medien über die erfolgte Schadenregulierung in Kenntnis setzen und auf seine Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit der Schadenregulierung hinweisen Kundenfeedback einholen	10	Deutsch/Kommunikation berufsbezogene Informationsverarbeitung Feedbackbogen
4.5.3	Bewerten/ Reflektieren	Eigenes Serviceverhalten reflektieren Sich bewusst machen, dass eine umfangreiche Erstanalyse die Grundlage für eine individuelle Beratung ist Feedbackbogen auswerten und ggf. Kommunikation hinsichtlich Empathiefähigkeit und Nachvollziehbarkeit optimieren	2	Selbstkritik Feedbackregeln Deutsch/Kommunikation

**Lernfeld 5 Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten 1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	5.1 Privatrechtliche Risiken sowie deren Absicherung thematisieren und sich mit dem Haftungsrecht vertraut machen	23 Ustd.
	5.2 Haftpflichtversicherungsschutz beschreiben	20 Ustd.
	5.3 Versicherungsschutz bei Rechtsstreitigkeiten erläutern	18 Ustd.
	5.4 Kunden über Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherung beraten, Kundenbestand pflegen und Kundenfeedback einholen	13 Ustd.
	5.5 Schadenfälle bearbeiten	6 Ustd.

Lernsituation 5.2 Haftpflichtversicherungsschutz beschreiben 20 Ustd.

Auftrag Sie sind Mitarbeiter/in einer Versicherungsagentur. Eine Kundin ist an einer Haftpflichtversicherung für sich, ihren Ehemann und die Kinder interessiert. Die Familie bewohnt ein Einfamilienhaus mit Ölheizung. Sie besitzen einen Hund und zwei Katzen. Fertigen Sie in Vorbereitung des Beratungsgespräches ein Informationsmaterial über den Versicherungsschutz in der Haftpflichtversicherung und die Berechnung der Beiträge an. Erstellen Sie auf Basis der vorliegenden Informationen kundenspezifische Haftpflichtversicherungslösungen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
5.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Risikosituation der Kundin erfassen Sich anhand der Allgemeinen Versicherungsbedingungen über die Haftpflichtversicherung informieren Voraussetzungen für den Versicherungsschutz in der Haftpflichtversicherung ermitteln - Ereignistheorie - versicherte/nicht versicherte Schadenarten - gesetzliche Anspruchsgrundlage - Risikoerweiterung, -erhöhung - Vorsorge Sich einen Überblick über den Umfang des Versicherungsschutzes verschaffen - Prüfung der Haftung - Befriedigung berechtigter Ansprüche - Abwehr unbegründeter Ansprüche Versicherte Personen, versicherte/nicht versicherte Risiken und Ausschlüsse recherchieren in der - Privathaftpflichtversicherung, - Tierhalterhaftpflichtversicherung,	14	Versicherungsbedingungen Fachliteratur Internet

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		- Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung, Bauherrenhaftpflichtversicherung, Gewässerschadenhaftpflichtversicherung Ablaufschema der Beitragsberechnung eruieren Art, Inhalt und Struktur des Informationsmaterials abstimmen Bewertungskriterien für das Informationsmaterial festlegen		Tarife der Haftpflichtversicherungen Fachliteratur Handout, Flyer Infomappe Präsentation
5.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Informationen auswählen und strukturieren Informationsmaterial anfertigen Kundenspezifische Haftpflichtversicherungslösungen auf Basis der Risikosituation der Kundin erstellen Exemplarisch Beiträge für die Kundin berechnen	4	Gruppenarbeit Partnerarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung LS 5.4
5.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Informationsmaterial gemäß Bewertungskriterien beurteilen Fachliche Richtigkeit kritisch diskutieren und ggf. das Informationsmaterial inhaltlich und gestalterisch optimieren	2	Feedbackregeln Kritik und Selbstkritik

**Lernfeld 6 Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten 2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	6.1 Fallbezogen Haftungsarten und Regelungen zum Schutz von Verkehrssopfern recherchieren	10 Ustd.
	6.2 Sich mit dem Umfang und den Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes vertraut machen	18 Ustd.
	6.3 Kundenberatungsgespräche planen und durchführen	28 Ustd.
	6.4 Kunden über den Versicherungsschutz auf Reisen informieren	4 Ustd.
	6.5 Versicherungsschutz an kundenspezifische Änderungen anpassen und optimieren	8 Ustd.
	6.6 Schadenfälle bearbeiten und Service- und Kommunikationsverhalten reflektieren	12 Ustd.

Lernsituation 6.6 Schadenfälle bearbeiten und Service- und Kommunikationsverhalten reflektieren 12 Ustd.

Auftrag Ein Kunde bittet um ein Gespräch, denn er wurde am gestrigen Abend von der Polizei angehalten. Ein Alkoholtest ergab 1,2 ‰, woraufhin ihm der Führerschein entzogen wurde. Trotz Aufforderung, sein Fahrzeug unverzüglich abzustellen, fuhr er weiter und verursachte einen Unfall mit schweren Sach- und Personenschäden. Er beging Unfallflucht und geriet später erneut in eine Polizeikontrolle. Diesmal wurde eine Blutalkoholkonzentration von 2,5 ‰ festgestellt. Folgende unfallbedingte Schäden wurden ermittelt: Personenschaden 25.000,00 €, Sachschaden am Kfz des Unfallgegners 12.000,00 € und am eigenen Kfz 10.000,00 €. Erläutern Sie dem Kunden den Ablauf der Schadenregulierung und die Auswirkungen auf seinen Versicherungsschutz. Erstellen Sie zur Veranschaulichung ein Handout für den Kunden.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
6.6.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Situation des Kunden erfassen Sich mit dem Ablauf der Schadenbearbeitung in der Kfz-Versicherung vertraut machen Relevante Rechtsvorschriften auswählen Sich einen Überblick über Folgen von Vertragsverletzungen verschaffen für - Direktanspruch - Leistung - Regressmöglichkeiten Art, Inhalt und Struktur des Handouts für die Kommunikation mit dem Kunden abstimmen Bewertungskriterien für Kundenkommunikation festlegen	4	Gruppenarbeit VVG Kraftfahrzeug-Pflichtversicherungsverordnung (KfzPflVV) Allgemeine Bedingungen für die Kfz-Versicherung (AKB) berufsbezogene Informationsverarbeitung Bewertungsbogen LF 3

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
6.6.2	Entscheiden/ Durchführen	Formelle und materielle Deckung prüfen - Vorliegen eines Versicherungsvertrages - rechtzeitige Prämienzahlung - Eintritt des Versicherungsfalles während des Versicherungszeitraumes - versichertes Risiko - Ausschlusstatbestände - Obliegenheitsverletzungen Haftung dem Grunde und der Höhe nach prüfen Über Leistungspflicht in der Kfz-Haftpflichtversicherung sowie in der Kasko-Versicherung entscheiden Ggf. Entschädigungen berechnen Regressmöglichkeiten gegenüber dem Versicherungsnehmer und den mitversicherten Personen berücksichtigen Sachverhaltsbezogenen Informationen zum Versicherungsschutz des Kunden sowie den Leistungseinschränkungen als Vorlage für Kundenkommunikation zusammenstellen Handout erstellen Gespräch mit dem Kunden führen und Handout situativ einsetzen Kunden über die Entscheidung des Versicherers und die Schadenregulierung informieren Folgen, wie Rückstufung und/oder Vertragskündigung, erläutern Dem Kunden Möglichkeiten der Vermeidung einer Rückstufung aufzeigen In der Kommunikation mit dem Kunden Konfliktbewältigungsstrategien nutzen	7	Kfz-Haftpflicht, Kasko Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) Straßenverkehrsgesetz (StVG) LF 5 AKB berufsbezogene Informationsverarbeitung Rollenspiel E-Mail, Chat Deutsch/Kommunikation LF 3 Deutsch/Kommunikation

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
6.6.3	Bewerten/ Reflektieren	Kundenkommunikation gemäß Bewertungskriterien beurteilen Inhalt des Handouts kritisch einschätzen Kommunikationsverhalten hinsichtlich Empathiefähigkeit und Nachvollziehbarkeit reflektieren und Optimierungsansätze aufzeigen	1	Feedbackregeln Bewertungsbogen LF 3 Deutsch/Kommunikation Kritik und Selbstkritik

Lernfeld 7	Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Ustd.
Lernsituationen	7.1 Arbeitskraft gefährdende Risiken identifizieren und sich über Möglichkeiten der Risikoabsicherung informieren 7.2 Kundenspezifisch Versicherungsschutz in der privaten Unfallversicherung und der Berufsunfähigkeitsversicherung planen 7.3 Kunden über den Versicherungsschutz in der privaten Unfallversicherung und der Berufsunfähigkeitsversicherung beraten 7.4 Leistungsfälle bearbeiten	8 Ustd. 22 Ustd. 16 Ustd. 14 Ustd.
Lernsituation	7.1 Arbeitskraft gefährdende Risiken identifizieren und sich über Möglichkeiten der Risikoabsicherung informieren	8 Ustd.
Auftrag	Sie sind als Mitarbeiter/in einer Versicherungsagentur tätig. Ein Kunde möchte hinsichtlich der Absicherung seiner Arbeitskraft von Ihnen beraten werden. Er ist der Auffassung, dass die bestehenden gesetzlichen Versicherungen bereits ausreichenden Versicherungsschutz bieten. Erstellen Sie in Vorbereitung des Beratungsgesprächs ein Informationsmaterial über Arbeitskraft gefährdende Risiken in Beruf, Schule und Freizeit. Zeigen Sie darüber hinaus Möglichkeiten auf, diese Risiken abzusichern.	

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
7.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Arbeitskraft gefährdende Risiken in Beruf, Schule und Freizeit eruieren Sich über bestehenden Umfang der Risikoabsicherung in der gesetzlichen Unfall-, Renten- und Krankenversicherung informieren - versicherter Personenkreis und abgesicherter Lebensbereich - Versicherungsfälle - Leistungsarten Möglichkeiten privater Vorsorge im Rahmen einer privaten Unfall- bzw. Berufsunfähigkeitsversicherung erkunden Relevante Begriffe klären - Arbeitsunfähigkeit - Berufsunfähigkeit - Erwerbsminderung - Invalidität infolge von Krankheiten und Unfällen - einfacher und erweiterter Unfallbegriff	5	Fallbeispiele Sozialgesetzbuch (SGB) V, VI, VII digitale Medien Allgemeine Unfallversicherungsbedingungen (AUB) Allgemeine Bedingungen für die Berufsunfähigkeitsversicherung

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Grenzen gesetzlicher Absicherung sowie Notwendigkeit privater Vorsorge ableiten Kundeninformationen erfassen und Kundenbedarfe ermitteln Kriterien für die Bewertung des Informa- tionsmaterials festlegen		Bewertungsbogen
7.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Inhalte für das Informationsmaterial auswählen und strukturieren Gestaltung des Informationsmaterials abstimmen Im Team konstruktiv diskutieren Informationsmaterial erstellen	2	Gruppenarbeit Partnerarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung
7.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Informationsmaterial gemäß Bewer- tungskriterien beurteilen Fachliche Richtigkeit kritisch diskutie- ren und Informationsmaterial ggf. in- haltlich und gestalterisch optimieren	1	Feedbackregeln Bewertungsbogen LF 3 Kritik und Selbstkritik

Lernfeld 8 Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten 2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Ustd.

Lernsituationen	8.1 Allgemeine Versicherungspflicht in der Kranken- und Pflegeversicherung analysieren	12 Ustd.
	8.2 Versicherungsschutz in der privaten Kranken- und Pflegeversicherung zielgruppenbezogen planen	10 Ustd.
	8.3 Kunden zum Versicherungsschutz in der privaten Kranken- und Pflegeversicherung beraten sowie Beiträge berechnen	18 Ustd.
	8.4 Kundenbestand pflegen	8 Ustd.
	8.5 Leistungsfälle bearbeiten	12 Ustd.

Lernsituation 8.4 Kundenbestand pflegen 8 Ustd.

Auftrag Die Ehefrau eines Versicherungsnehmers teilt Ihnen mit, dass ihr Mann kürzlich verstorben ist. Sie möchte von Ihnen wissen, welche Folgen dies für ihre bestehende Krankenversicherung und für die ihres noch minderjährigen Sohnes hat. Außerdem befürchtet sie, dass sie die Beiträge zukünftig nicht mehr aufbringen kann. Sie erhalten den Auftrag, das Beratungsgespräch mit der Kundin vorzubereiten. Verschaffen Sie sich einen Überblick über Gründe und Möglichkeiten von Vertragsanpassungen. Erstellen Sie Angebotsalternativen und präsentieren Sie diese der Kundin. Gehen Sie außerdem auf Folgen bei Vertragsbeendigung ein.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
8.4.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Kundensituation und damit verbundene Risikoveränderung erfassen Gründe für Vertragsanpassungen eruieren Versicherungsrelevante Änderungen der individuellen Lebenssituation recherchieren, u. a. - Heirat - Geburt, Adoption - Wegzug - finanzielle Notlage Sich über ordentliche und außerordentliche Kündigungsmöglichkeiten seitens des Versicherungsnehmers bzw. seitens des Versicherers informieren Folgen eines Wechsels des Versicherers eruieren - erneute Risikoprüfung - Möglichkeit der Mitnahme von Altersrückstellungen Sich über die Möglichkeit der Fortsetzung des Vertrages für die versicherten Personen bzw. dessen Beendigung bei Tod des Versicherungsnehmers erkundigen	4	Bestandspflege Gruppenarbeit Partnerarbeit

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Art der Präsentation festlegen		Gesprächsleitfaden Mindmap
8.4.2	Entscheiden/ Durchführen	Informationen für die Kundin auswählen und strukturieren Versicherungsschutz optimieren, Möglichkeiten eines Tarifwechsels prüfen und Beiträge neu berechnen Angebotsalternativen erstellen Ergebnisse der Kundin präsentieren und erläutern Empathisch und angemessen reagieren	3	Gruppenarbeit Partnerarbeit Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) berufsbezogene Informationsverarbeitung Rollenspiel Deutsch/Kommunikation
8.4.3	Bewerten/ Reflektieren	Arbeitsergebnisse und Arbeitsweise diskutieren und ggf. optimieren Präsentation und Kommunikation mit der Kundin einschätzen	1	Gruppenarbeit Partnerarbeit Regeln der Gesprächsführung Deutsch/Kommunikation

Lernfeld 9 Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren		2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Ustd.
Lernsituationen	9.1 Vermögens- und Kapitalstruktur einer Vertriebsseinheit analysieren sowie Geschäftsvorfälle und deren Auswirkungen auf Bilanz und GuV-Rechnung untersuchen	24 Ustd.
	9.2 Sich über Provisionsabrechnungen informieren und Zahlungsströme darstellen	6 Ustd.
	9.3 Jahresabschluss einer Vertriebsseinheit vorbereiten	8 Ustd.
	9.4 Erfolg einer Vertriebsseinheit ermitteln	6 Ustd.
	9.5 Anschaffungskosten und Wertminderung des Anlagevermögens berechnen	16 Ustd.
	9.6 Gehaltsabrechnungen erstellen und die Auswirkungen auf den Erfolg beurteilen	12 Ustd.
	9.7 Auswirkungen der Geschäftsvorfälle untersuchen sowie Dokumentations- und Informationsfunktion der Finanzbuchführung diskutieren	8 Ustd.
Lernsituation	9.6 Gehaltsabrechnungen erstellen und die Auswirkungen auf den Erfolg beurteilen	12 Ustd.
Auftrag	Sie sind Mitarbeiter/in einer Versicherungsagentur. Der Agenturinhaber möchte weitere Mitarbeiter einstellen und bittet Sie, ein Formblatt für die Gehaltsabrechnung zu erstellen. Testen Sie dessen Eignung für ausgewählte fiktive Mitarbeiter. Außerdem erbittet er von Ihnen eine Aussage, wie sich die Einstellung neuer Mitarbeiter auf den Erfolg der Agentur auswirkt.	

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
9.6.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Grundsätzlichen Aufbau einer Gehaltsabrechnung vertiefen Informationen über Auswirkungen von Beitragsbemessungsgrenzen und der Jahresarbeitsentgeltgrenze auf die Höhe der Abzüge und des Überweisungsbetrages einholen Erfassung des Gehaltsvorschusses in der Gehaltsabrechnung recherchieren Auswirkungen von Personalaufwendungen auf den Erfolg einer Vertriebsseinheit eruieren Inhalt und Gestaltung des Formblattes abstimmen	3	LF 1 Fachliteratur Internet Deutsch/Kommunikation
9.6.2	Entscheiden/ Durchführen	Formblatt für Gehaltsabrechnung erstellen	7	berufsbezogene Informationsverarbeitung Tabellenkalkulationssoftware Partnerarbeit

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Eignung des Formblattes für die Gehaltsabrechnungen ausgewählter fiktiver Mitarbeiter testen Auswirkungen der Einstellung weiterer Mitarbeiter auf den Erfolg der Versicherungsagentur untersuchen und Aussage für den Agenturinhaber formulieren		Fallbeispiele
9.6.3	Bewerten/ Reflektieren	Formblatt und dessen Handhabung vorstellen Fachliche Richtigkeit des Formblattes kritisch prüfen Ggf. Formblatt anpassen Erfolgswirksamkeit von Mitarbeiterereinstellungen diskutieren	2	Testergebnisse Partnerarbeit Kritik und Selbstkritik Plenum Deutsch/Kommunikation

**Lernfeld 10 Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen beraten 3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Ustd.**

Lernsituationen	10.1 Sich einen Überblick über rechtliche Grundlagen der Finanzanlagenberatung und -vermittlung verschaffen	4 Ustd.
	10.2 Kategorien und Möglichkeiten der Geld- und Vermögensanlage unterscheiden	30 Ustd.
	10.3 Chancen- und Risikoprofile von Wertpapieren vergleichen	4 Ustd.
	10.4 Kunden zu Geld- und Vermögensanlagen beraten	14 Ustd.
	10.5 Kunden bei Depotöffnung und -führung unterstützen sowie Kundenbestand pflegen	8 Ustd.

Lernsituation 10.5 Kunden bei Depotöffnung und -führung unterstützen sowie Kundenbestand pflegen 8 Ustd.

Auftrag Im Rahmen eines Gespräches mit einem langjährigen Kunden erfahren Sie, dass er geerbt hat und einen Teil des Geldes für sein Rentenalter anlegen möchte. Sie vereinbaren einen Beratungstermin, um über Änderungen der persönlichen und finanziellen Situation des Kunden zu sprechen und die Anlagestrategie entsprechend anzupassen. Beraten Sie den Kunden, übernehmen Sie in diesem Kontext die kontinuierliche Überwachung der Kapitalanlagen und empfehlen Sie ggf. entsprechende Anpassungen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
10.5.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Bestehende Kapitalanlagen des Kunden hinsichtlich einer Optimierung kontrollieren Kursverläufe graphisch darstellen Anlagestrategie erarbeiten und Angebotsalternativen erstellen Ablauf bei der Abwicklung von Kauf- und Verkaufsaufträgen eruieren Sich mit den Abrechnungspositionen beim Kauf und Verkauf von Wertpapieren vertraut machen, z. B. - Stückzinsen - Bankprovision - Maklercourtage Beratungsgespräch vorbereiten	4	digitale Medien berufsbezogene Informationsverarbeitung Musterabrechnungen Gruppenarbeit Partnerarbeit Gesprächsleitfaden LF 3 Deutsch/Kommunikation
10.5.2	Entscheiden/ Durchführen	Beratungsgespräch führen Aktuelle Situation des Kunden erfassen - persönlich - finanziell Angebotsalternativen anbieten und dem Kunden erläutern	4	Deutsch/Kommunikation

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Anpassung der Kapitalanlagen empfehlen und ggf. realisieren Kunden bei der Abwicklung von Kauf- und Verkaufsaufträgen unterstützen Abrechnungspositionen bei Kauf und Verkauf von Wertpapieren erklären Kunden die Eröffnung und Führung eines Depots erläutern Geld- und Kapitalmärkte über einen längeren Zeitraum beobachten Marktchancen identifizieren und nutzen Risiken minimieren Getroffene Vereinbarungen einhalten Erfolg der Anlageempfehlung fortlaufend kontrollieren und mit dem Kunden weitere Beratungstermine hinsichtlich Optimierung der Kapitalanlagen vereinbaren, z. B. bei - Wiederanlage - Fondswechsel - Fondsschließung		digitale Medien
10.5.3	Bewerten/ Reflektieren	Kundenfeedback einholen Vorgehensweise hinsichtlich Kundenzufriedenheit und Kundenbindung beurteilen Prozessablauf reflektieren und weiteren Beratungsbedarf ableiten Prozessablauf ggf. anpassen und optimieren	2	Feedbackbogen Kritik und Selbstkritik Evaluationsbogen LF 3

**Lernfeld 11 Kunden im Bedarfsfeld Altersversorgung und Absicherung der Hinterbliebenen beraten 3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Ustd.**

Lernsituationen	11.1 Versorgungslücken bei der Altersversorgung und der Hinterbliebenenabsicherung identifizieren sowie Notwendigkeit privater Vorsorge ableiten	8 Ustd.
	11.2 Möglichkeiten privater Vorsorge im Drei-Schichten-Modell eruieren und bedarfsgerechte Angebote erstellen	22 Ustd.
	11.3 Versicherungsverträge vorbereiten und Kunden bei der Vertragsgestaltung beraten	10 Ustd.
	11.4 Kunden mögliche Leistungszahlungen erläutern	10 Ustd.
	11.5 Kundenbestand pflegen	10 Ustd.

Lernsituation 11.4 Kunden mögliche Leistungszahlungen erläutern 10 Ustd.

Auftrag Sie sind Mitarbeiter/in einer Versicherungsagentur. Ein Kunde erwägt den Abschluss einer privaten Lebensversicherung zur Altersversorgung und Absicherung seiner Familie. Er ist sich jedoch bei der Produktauswahl unsicher hinsichtlich der möglichen Leistungen und deren Höhe. Sie erhalten den Auftrag, das Beratungsgespräch mit dem Kunden vorzubereiten. Erstellen Sie dazu ein Informationsmaterial, in dem Arten und Entstehung möglicher Leistungszahlungen sowie deren Höhe übersichtlich dargestellt sind. Berücksichtigen Sie außerdem Ursachen, die zu einer Einschränkung der Leistungspflicht führen können. Erläutern Sie dem Kunden das Zustandekommen der Leistungen auch anhand von Modellrechnungen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
11.4.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Mögliche Leistungszahlungen anhand gesetzlich vorgeschriebener Modellrechnungen beurteilen - Kapitalauszahlung - Rentenzahlung Sich über garantierte Leistungen und die Entstehung von Überschüssen informieren - Zinsgewinne - Risikogewinne - Kostengewinne Arten der Überschussbeteiligung unterscheiden - verzinsliche Ansammlung - Bonussystem - Beitragsverrechnung Zustandekommen und Höhe von Rückkaufswerten eruieren	5	VAG, VVG, AVB betriebliche Beispielrechnungen

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Mögliche Einschränkungen der Leistungspflicht recherchieren, z. B. - Zeitpunkt des materiellen Beginns - Verletzung vorvertraglicher Anzeigepflichten - Selbsttötung der versicherten Person Form des Informationsmaterials festlegen		Broschüre, Plakat digitales Material
11.4.2	Entscheiden/ Durchführen	Informationen für den Kunden auswählen und strukturieren Informationsmaterial erstellen Informationsmaterial im Beratungsgespräch einsetzen und dem Kunden erläutern	4	Gruppenarbeit Partnerarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung Rollenspiel Deutsch/Kommunikation LS 11.3
11.4.3	Bewerten/ Reflektieren	Informationsmaterial hinsichtlich Struktur, Vollständigkeit und Verständlichkeit auswerten und ggf. optimieren Kommunikation mit dem Kunden einschätzen	1	Gruppenarbeit Partnerarbeit Regeln der Gesprächsführung Deutsch/Kommunikation

Lernfeld 12 Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundenschaft im Lebenszyklus binden 3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.

Lernsituationen	12.1 Unternehmerische Situation eines Versicherungsbetriebes analysieren und betriebswirtschaftlichen Handlungsbedarf ableiten	10 Ustd.
	12.2 Sich über Grundlagen des Projektmanagements informieren	6 Ustd.
	12.3 Projekt zur Verbesserung der betriebswirtschaftlichen Situation und zur Steigerung der Kundenbindung planen	20 Ustd.
	12.4 Deckungsbeitrag für die Vertriebseinheit in der Kosten- und Erlösrechnung (KER) ermitteln	22 Ustd.
	12.5 Im Rahmen des Projektes Strategien zur Kundenbindung und -rückgewinnung erarbeiten und Kundenkommunikation optimieren	8 Ustd.
	12.6 Projekt präsentieren und auswerten	14 Ustd.

Lernsituation 12.4 Deckungsbeitrag für die Vertriebseinheit in der Kosten- und Erlösrechnung (KER) ermitteln 22 Ustd.

Auftrag Sie sind Mitglied einer Projektgruppe, die sich mit der Verbesserung der betriebswirtschaftlichen Situation der Vertriebseinheit und der Kundenbindung beschäftigt. In diesem Kontext erhalten Sie den Auftrag, den anderen Teammitgliedern die KER zu erläutern. Veranschaulichen Sie, wie das Betriebsergebnis und der Deckungsbeitrag der Vertriebseinheit berechnet werden. Präsentieren Sie den Teammitgliedern anschaulich die Zusammenhänge.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
12.4.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Finanz- und Betriebsbuchhaltung unterscheiden Ausgehend von der Finanzbuchhaltung relevante Begriffe recherchieren - Aufwendungen, Kosten, neutrale Aufwendungen - Erträge, Erlöse, neutrale Erträge Notwendigkeit kostenrechnerischer Korrekturen ermitteln Kosten unter verschiedenen Gesichtspunkten gliedern - Grundkosten, Anderskosten, Zusatzkosten - fixe und variable Kosten Sich über kalkulatorische Kosten informieren - kalkulatorische Abschreibungen - kalkulatorische Zinsen - kalkulatorische Miete - kalkulatorischer Unternehmerlohn	12	Fachliteratur Internet Fachliteratur Ausbildungsbetrieb Beispiele aus dem Arbeitsumfeld

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Vorgehen und Ziel der Abgrenzungsrechnung recherchieren Neutrales Ergebnis und Betriebsergebnis ermitteln Deckungsbeitrag der Vertriebsseinheit berechnen Beispielberechnungen erstellen Form der Präsentation auswählen Kriterien zur Bewertung festlegen		Bewertungsbogen
12.4.2	Entscheiden/ Durchführen	Inhalte für die Präsentation zusammenstellen Präsentation erstellen Ggf. Handout mit Übersichten und Beispielberechnungen anfertigen Arbeitsergebnisse dem Team präsentieren	8	berufsbezogene Informationsverarbeitung Präsentationstechniken Deutsch/Kommunikation
12.4.3	Bewerten/ Reflektieren	Arbeitsergebnisse reflektieren Arbeitsergebnisse und Präsentation bewerten Bedeutung der KER für die Vertriebsseinheit diskutieren Konstruktive Kritik äußern und begründen	2	Bewertungsbogen LF 3 Kritik und Selbstkritik

Lernfeld 13 Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen

3. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 80 Ustd.

Lernsituationen	13.1 Sich mit Grundlagen des Handels- und Stellvertretungsrechts vertraut machen	20 Ustd.
	13.2 Sich über Kaufverträge und Vertragsstörungen informieren	12 Ustd.
	13.3 Markt und Preisbildung eruieren	16 Ustd.
	13.4 Wirtschaftspolitische Ziele beschreiben und Zielkonflikte ableiten	18 Ustd.
	13.5 Konjunkturzyklus darstellen, gesamtwirtschaftliche Entwicklungen beurteilen sowie Einflussmöglichkeiten ableiten und Auswirkungen beurteilen	14 Ustd.

Lernsituation 13.3 Markt und Preisbildung eruieren

16 Ustd.

Auftrag Sie arbeiten in einer Versicherungsagentur, die neue Auszubildende eingestellt hat, deren wirtschaftliche Bildung gezielt durch interne Schulungen erweitert werden soll. In diesem Kontext erhalten Sie von Ihrem Agenturleiter den Auftrag, eine Präsentation für die interne Schulung der Auszubildenden anzufertigen. Zeigen Sie darin das Zusammentreffen von Angebot und Nachfrage bei unterschiedlichen Marktkonstellationen auf. Gehen Sie auch auf Eingriffsmöglichkeiten des Staates ein. Erstellen Sie gemeinsam im Team die Präsentation und stellen Sie diese dem Agenturleiter vor.

[illegible]

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
13.3.2	Entscheiden/ Durchführen	Gewonnene Informationen auswählen, strukturieren und Inhalte für die Präsentation zusammenstellen Im Team konstruktiv diskutieren und Entscheidungen treffen Präsentation erstellen Präsentation dem Agenturleiter vorstellen	6	Gruppenarbeit LF 3 berufsbezogene Informationsverarbeitung Präsentationstechniken
13.3.3	Bewerten/ Reflektieren	Präsentation beurteilen Teamarbeit reflektieren, konstruktive Kritik äußern und begründen	2	Bewertungsbogen Deutsch/Kommunikation Kritik und Selbstkritik

6 Berufsbezogenes Englisch

Berufsbezogenes Englisch bildet die Integration der Fremdsprache in die Lernfelder ab. Der Englischunterricht im berufsübergreifenden Bereich gemäß den Vorgaben der Stundentafel und der Unterricht im berufsbezogenen Bereich stellen eine Einheit dar. Es werden gezielt Kompetenzen entwickelt, die die berufliche Mobilität der Schülerinnen und Schüler in Europa und in einer globalisierten Lebens- und Arbeitswelt unterstützen.

Der Englischunterricht orientiert auf eine weitgehend selbstständige Sprachverwendung mindestens auf dem Niveau B1 des KMK-Fremdsprachenzertifikats³, das sich an den Referenzniveaus des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen (GeR) orientiert. Dabei werden die vorhandenen fremdsprachlichen Kompetenzen in den Bereichen Rezeption, Produktion, Mediation und Interaktion um berufliche Handlungssituationen erweitert.⁴ Leistungsstarke Schülerinnen und Schüler sollten motiviert werden, sich den Anforderungen des Niveaus B2 zu stellen.

Grundlage für den berufsbezogenen Englischunterricht bilden die in den Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplans formulierten fremdsprachlichen Aspekte. Der in den Lernfeldern integrativ erworbene Fachwortschatz wird in vielfältigen Kommunikationssituationen angewandt sowie orthografisch und phonetisch gesichert. Relevante grammatische Strukturen werden aktiviert. Der Unterricht strebt den Erwerb grundlegender interkultureller Handlungsfähigkeit mit dem Ziel an, mehr Sicherheit im Umgang mit fremdsprachigen Kommunikationspartnern zu entwickeln. Damit werden die Schülerinnen und Schüler befähigt, im beruflichen Kontext erfolgreich zu kommunizieren.

Der Unterricht im berufsbezogenen Englisch ist weitgehend in der Fremdsprache zu führen und handlungsorientiert auszurichten. Dies kann u. a. durch Projektarbeit, Gruppenarbeit und Rollenspiele geschehen. Dazu sind die Simulation wirklichkeitsnaher Situationen im Unterricht, die Nutzung von Medien und moderner Informations- und Kommunikationstechnik sowie das Einüben und Anwenden von Lern- und Arbeitstechniken eine wesentliche Voraussetzung.

Vertiefend kann berufsbezogenes Englisch im Wahlbereich angeboten werden. Empfehlungen dazu werden in den berufsgruppenbezogenen Modulen des Lehrplans Englisch für die Berufsschule/Berufsfachschule gegeben.

Die Teilnahme an den Prüfungen zur Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen Niveau B1 oder Niveau B2 in der beruflichen Bildung in einem berufsrelevanten Bereich kann von den Schülerinnen und Schülern in Abstimmung mit der Lehrkraft für Fremdsprachen individuell entschieden werden.

³ Rahmenvereinbarung über die Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen in der beruflichen Bildung unter https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1998/1998_11_20-Fremdsprachen-berufliche-Bildung.pdf

⁴ Kompetenzbeschreibungen der Anforderungsniveaus siehe Anhang

1. Ausbildungsjahr**Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu****Lernfeld 3: Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen**

Die Schülerinnen und Schüler führen Kundenberatungsgespräche (*berufliche Handlungssituationen, Gesprächsphasen*). Sie kommunizieren angemessen und adressatengerecht in der Fremdsprache und passen ihr Kommunikationsverhalten den unterschiedlichen Anforderungen und Gesprächsregeln der jeweiligen Kanäle an. Durch gezielte Fragestellungen (*Gesprächsziel*) ermitteln sie Kundeninteressen und Kundenwünsche. Sie versetzen sich in die Lage des Kunden (*Empathie, Interkulturalität*) und bauen ein nachhaltiges Vertrauensverhältnis auf.

Didaktisch-methodische Hinweise

Es bietet sich an, für Kundenberatungsgespräche einen Gesprächsleitfaden in Partner- oder Gruppenarbeit zu erstellen und den inhaltlichen Bezug zu LF 4 und LF 5 herzustellen. Die Simulation des Beratungsgesprächs im Bedarfsfeld „Wohnen“ (z. B. Versicherung für das Wochenendhaus einer englischen Familie in Deutschland) kann auf der Grundlage von Rollenkarten erfolgen. Dabei empfiehlt sich der Einsatz originaler fremdsprachiger Dokumente.

Bei einem Beratungsgespräch im Bedarfsfeld „Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter“ kann die telefonische Annahme einer Schadensmeldung (z. B. Einbruch in das Wochenendhaus) Ausgangspunkt sein. Dabei ist auf das zweckmäßige Erfassen relevanter Inhalte ggf. unter Zuhilfenahme des internationalen Telefonalphabets zu achten. Auf eine eingegangene E-Mail (Muster) sollte auf der Grundlage der Telefonnotiz eine entsprechende Antwort normgerecht formuliert werden, wobei auf Klärung in einem persönlichen Gespräch hingewiesen werden kann (Terminvorschlag, Ort, Problem).

2. Ausbildungsjahr**Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu****Lernfeld 6: Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten**

Die Schülerinnen und Schüler beraten Kundinnen und Kunden über die Haftung im Zusammenhang mit Kraftfahrzeugen und zum Abschluss von Kraftfahrtversicherungsverträgen (*persönliche und wirtschaftliche Kundenverhältnisse, Kosten-Nutzen-Betrachtungen, kundengerechte Auswahlempfehlung*). Sie bahnen Verträge im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen an. Ergänzend informieren sie die Kundinnen und Kunden über weiteren Versicherungsschutz auf Reisen (*Auslandsreisekranken-, Reiseabbruch-, Reise-rücktritt- und Reisegepäckversicherung*). Im Schadenfall zeigen sie Lösungen auf und kommunizieren sicher in der Fremdsprache (*Kommunikationstechniken und Gesprächsregeln*).

Sie setzen die Fachbegriffe bei der Kundenberatung unter Beachtung der damit verbundenen Verantwortung für fremdsprachige Kunden sicher ein.

Didaktisch-methodische Hinweise

Es bietet sich an, in diesem Lernfeld die weitere Entwicklung des Sprechens in den Vordergrund zu stellen. Besonderes Augenmerk liegt auf der korrekten Aussprache und Intonation, wobei auf einzelne Begriffe, die sich im amerikanischen vom britischen Englisch unterscheiden, situationsgerecht eingegangen wird.

Bei einem Beratungsgespräch im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen kann eine bevorstehende Urlaubs- oder Geschäftsreise Ausgangspunkt sein. Um das dialogische Sprechen zu üben, können Beratungsgespräche in Form von Rollenspielen simuliert werden. Dabei stehen die Produkte des eigenen Finanzdienstleisters in diesem Bedarfsfeld im Mittelpunkt.

Zur Vorbereitung des Rollenspiels empfiehlt es sich, das verstehende Hören einzusetzen und die Fragebildung zu wiederholen. Dabei sollte zwischen analogen und digitalen Vertriebskanälen deutlich differenziert werden. Ggf. können digitale Medien bei der Kommunikation einbezogen werden.

Englischsprachige Originaldokumente dienen als Grundlage für die Erarbeitung inhaltlicher und sprachlicher Schwerpunkte. Bei der Erschließung fachspezifischer Lexik können sowohl Fachwörterbücher, Lehrbücher und Arbeitshefte als auch Software und Internetquellen genutzt werden. Das Textverständnis kann durch Übertragung von Textelementen in die deutsche Sprache überprüft werden. Zur inhaltlichen und sprachlichen Festigung der Fachtermini eignen sich Übungen im Hörverstehen.

Anhang

Die Niveaubeschreibung des KMK-Fremdsprachenzertifikats⁵ weist folgende Anforderungen in den einzelnen Kompetenzbereichen aus:

Rezeption: Gesprochenen und geschriebenen fremdsprachigen Texten Informationen entnehmen

Hör- und Hörsehverstehen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können geläufigen Texten in berufstypischen Situationen Einzelinformationen und Hauptaussagen entnehmen, wenn deutlich und in Standardsprache gesprochen wird.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können komplexere berufstypische Texte global, selektiv und detailliert verstehen, wenn in natürlichem Tempo und in Standardsprache gesprochen wird, auch wenn diese leichte Akzentfärbungen aufweist.

Leseverstehen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können geläufigen berufstypischen Texten zu teilweise weniger vertrauten Themen aus bekannten Themenbereichen Einzelinformationen und Hauptaussagen entnehmen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können komplexe berufstypische Texte, auch zu wenig vertrauten und abstrakten Themen aus bekannten Themenbereichen, global, selektiv und detailliert verstehen.

Produktion: Fremdsprachige Texte erstellen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel geläufige berufstypische Texte zu vertrauten Themen verfassen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel berufstypische Texte aus bekannten Themenbereichen verfassen.

⁵ Rahmenvereinbarung über die Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen in der beruflichen Bildung unter https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1998/1998_11_20-Fremdsprachen-berufliche-Bildung.pdf

Mediation: Textinhalte in die jeweilige Sprache übertragen und in zweisprachigen Situationen vermittelnNiveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können fremdsprachlich dargestellte berufliche Sachverhalte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht auf Deutsch wiedergeben. Sie können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel in deutscher Sprache dargestellte Sachverhalte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht in die Fremdsprache übertragen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können den Inhalt komplexer fremdsprachlicher berufsrelevanter Texte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht auf Deutsch sowohl wiedergeben als auch zusammenfassen. Sie können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel den Inhalt komplexer berufsrelevanter Texte aus bekannten Themenbereichen in deutscher Sprache sinngemäß und adressatengerecht sowohl in die Fremdsprache übertragen als auch zusammenfassen.

Interaktion: Gespräche in der Fremdsprache führenNiveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel geläufige berufsrelevante Gesprächssituationen, in denen es um vertraute Themen geht, in der Fremdsprache weitgehend sicher bewältigen, sofern die am Gespräch Beteiligten kooperieren, dabei auch eigene Meinungen sowie Pläne erklären und begründen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel berufsrelevante Gesprächssituationen in denen es um komplexe Themen aus bekannten Themenbereichen geht, in der Fremdsprache sicher bewältigen, dabei das Gespräch aufrechterhalten, Sachverhalte ausführlich erläutern und Standpunkte verteidigen.

7 Hinweise zur Literatur

KMK – Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland: Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe. Bonn. Stand: Juni 2021.

https://www.kmk.org/fileadmin/veroeffentlichungen_beschluesse/2021/2021_06_17-GEP-Handreichung.pdf

Landesamt für Schule und Bildung: Umsetzung lernfeldstrukturierter Lehrpläne. 2022.

<https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/14750>

Landesamt für Schule und Bildung: Operatoren in der beruflichen Bildung. 2021.

<https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/39372>

Hinweise zur Veränderung des Arbeitsmaterials richten Sie bitte an das

Landesamt für Schule und Bildung
Standort Radebeul
Dresdner Straße 78 c
01445 Radebeul

Notizen:

Die für den Unterricht an berufsbildenden Schulen zugelassenen Lehrpläne und Arbeitsmaterialien sind in der Landesliste der Lehrpläne für die berufsbildenden Schulen im Freistaat Sachsen in ihrer jeweils geltenden Fassung enthalten.

Die freigegebenen Lehrpläne und Arbeitsmaterialien finden Sie als Download unter <https://www.schulportal.sachsen.de/lpandb/>.

Das Angebot wird durch das Landesamt für Schule und Bildung, Standort Radebeul, ständig erweitert und aktualisiert.