

## Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

<p><b><u>Ausbildungsplan</u></b></p> <p>Der sachlich und zeitlich gegliederte Ausbildungsplan ist Bestandteil des Ausbildungsvertrages</p> <p>Ausbildungsbetrieb: _____</p> <p>Auszubildende(r): _____</p> <p>Ausbildungszeit von: _____ bis: _____</p>	<p><b>Kaufmann/-frau für Versicherung und Finanzen</b></p>
---	--

### Fachrichtung: Versicherung

Festlegung von 2 Wahlqualifikationseinheiten

- |                          |   |                      |
|--------------------------|---|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. Kundengewinnung und Bestandsausbau                           | (Agenturbetrieb)     |
| <input type="checkbox"/> | 2. Marketing  | (Direktion/Zentrale) |
| <input type="checkbox"/> | 3. Steuerung und Verkaufsförderung in der Vertriebseinheit      | (Agenturbetrieb)     |
| <input type="checkbox"/> | 4. Risikomanagement   | (Direktion/Zentrale) |
| <input type="checkbox"/> | 5. Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge      | (Agenturbetrieb)     |
| <input type="checkbox"/> | 6. Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden        | (Agenturbetrieb)     |
| <input type="checkbox"/> | 7. Optimierung von Kundenbeziehungen und Versicherungsbeständen | (Agenturbetrieb)     |
| <input type="checkbox"/> | 8. Schadenservice und Leistungsmanagement                       | (Direktion/Zentrale) |

Die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Kenntnisse und Fertigkeiten laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung ist auf den folgenden Seiten niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des/der Auszubildende(n) ist in den einzelnen zeitlichen Richtwerten enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des/der Auszubildende(n) bleiben vorbehalten.

**Zeitraumen ca. 3 - 4 Monate**

**Abteilung/Dauer/  
Ausbildungsform**

### **Stellung, Rechtsform und Struktur des Betriebes**

- a) Zielsetzung und Geschäftsfelder des ausbildenden Betriebes sowie seine Stellung am Markt beschreiben
- b) Rechtsform, Aufbau- und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläutern
- c) über Vertriebswege und Kooperationsbeziehungen des Ausbildungsunternehmens informieren und mit anderen Vertriebswegen der Branche vergleichen

### **Berufsbildung**

- a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und die Aufgaben der an der Berufsausbildung Beteiligten beschreiben
- b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung beitragen
- c) betriebliche und überbetriebliche Fortbildungsmöglichkeiten in der Branche nennen und den Nutzen für die berufliche und persönliche Entwicklung sowie für den Betrieb darstellen

### **Personalwirtschaft, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften**

- a) die für das Arbeitsverhältnis wichtigen arbeits- und sozialrechtlichen Bestimmungen beschreiben und anhand praktischer Beispiele erläutern
- b) tarifvertragliche Regelung, Dienst- oder Betriebsvereinbarung sowie betriebliche Übung unterscheiden
- c) Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte betriebsverfassungsrechtlicher Organe erklären
- d) die Notwendigkeit des partnerschaftlichen Zusammenwirkens der Mitarbeiter im Innen- und Außendienst begründen
- e) Nachweise für das Arbeitsverhältnis erläutern und die Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreiben

### **Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit**

- a) Gefährdung für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen sowie Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen
- b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden

- c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten
- d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen

### **Betriebliches Rechnungswesen**

- a) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle beschreiben
- b) Auswirkungen von Geschäftsfällen auf den Betriebserfolg erklären

### **Versicherungs- und Finanzprodukte**

Für die Vermittlung der nachfolgenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten ist die Produktliste gemäß Anlage 3 zugrunde zu legen:

- a) Einflussfaktoren für die Gestaltung von Versicherungs- und Finanzprodukten (Girokonto usw.) unter Berücksichtigung unterschiedlicher Kundengruppen erläutern
- b) Personen- und Schadensversicherungsprodukte für Privatkunden beschreiben
- c) Nutzen von Versicherungsprodukten für Privatkunden darstellen

**Zeitraumen ca. 4 - 5 Monate**

**Abteilung/Dauer/  
Ausbildungsform**

### **Umweltschutz**

Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere

- a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären
- b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden
- c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen
- d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen.

### **Arbeits- und Selbstorganisation**

- a) Betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen und Informationsquellen nutzen
- b) die eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren, Arbeitstechniken einsetzen

- c) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Leistungserstellung berücksichtigen
- d) Maßnahmen zur Verbesserung von Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen
- e) Zusammenarbeit gestalten und Aufgaben teamorientiert bearbeiten
- f) elektronische Informations- und Kommunikationssysteme zur Informationsbeschaffung sowie zur Gestaltung und Unterstützung des eigenen Lernens nutzen

### **Datenschutz und Datensicherheit**

- a) rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden
- b) Daten sichern und archivieren

### **Vorbereitung eines Beratungs- und Verkaufsprozesses**

- a) vorhandene Kundenbeziehungen auf Verkaufschancen prüfen und Kundendatenbanken nutzen
- b) fehlende Kundendaten erheben und in Kundendatenbanken einpflegen
- c) Kundenkontakte herstellen

### **Kundenbetreuung**

- a) die Bedeutung von Bestandspflege und Vertragserhaltung für das Unternehmen begründen
- b) Maßnahmen zur Bestandspflege und Vertragserhaltung planen und durchführen
- c) rechtliche Vorschriften zum Schutz von Versicherungskunden erläutern

**Zeitraumen ca. 4 - 6 Monate**

**Abteilung/Dauer/  
Ausbildungsform**

**Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben**

- a) fremdsprachige Fachbegriffe verwenden

**Versicherungs- und Finanzprodukte**

- a) kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und bewerten

**Vertragsservice**

- a) Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Antrags- und Vertragsbearbeitung anwenden
- b) Kunden über Maßnahmen zur Schadenverhütung beraten
- c) Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Schadenaufnahme anwenden

**Zeitraumen ca. 4 - 6 Monate**

**Abteilung/Dauer/  
Ausbildungsform**

**Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben**

- a) im Ausbildungsbetrieb übliche fremdsprachige Informationen auswerten

**Vorbereitung eines Beratungs- und Verkaufsprozesse**

- a) Kundenbesuche unter Nutzung von Kundendatenbanken vorbereiten

**Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen**

- a) Rechtsgrundlagen für Beratungs- und Verkaufsgespräche beachten
- b) Regeln für kundenorientierte Kommunikation anwenden
- c) Berechnungs- und Beratungsprogramme kundenorientiert einsetzen
- d) Kundensituation analysieren und Bedarf feststellen, über Schadenursachen und -verhütung informieren
- e) Einwände behandeln und Argumentationstechniken anwenden
- f) Unternehmens- und Produktratings berücksichtigen
- g) kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erläutern, Angebote unterbreiten
- h) Kundenzufriedenheit feststellen
- i) Empfehlungsadressen ermitteln

## **Versicherungs- und Finanzprodukte**

- a) Finanzprodukte für Privatkunden beschreiben
- b) die Bedeutung der Produkte der gesetzlichen und betrieblichen Altersvorsorge für den Kunden erläutern
- c) über Leistungen und Anspruchsvoraussetzungen der Sozialversicherung informieren
- d) Produkte des Ausbildungsunternehmens und seiner Kooperationspartner mit Produkten von Mitbewerbern an Beispielen vergleichen

## **Zeitraumen ca. 3 - 4 Monate**

**Abteilung/Dauer/  
Ausbildungsform**

## **Personalwirtschaft, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften**

- a) Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsvertrag erläutern
- b) Ziele, Bedeutung sowie Instrumente der Personalführung und -entwicklung im Ausbildungsunternehmen beschreiben
- c) Ziele, Grundsätze und Kriterien bei Personalplanung, -beschaffung und -einsatz beschreiben
- d) Rechtsstellung, Aufgaben, Befugnisse, Vertragsarten und Vergütungssysteme von Mitarbeitern im Innendienst, im angestellten Außendienst und im selbständigen Außendienst unterscheiden

## **Betriebliches Rechnungswesen**

- a) Auswirkungen von Geschäftsfällen auf den Betriebserfolg erklären

## **Kosten- und Leistungsrechnung**

- a) über Zweck und Aufbau der betrieblichen Kostenrechnung informieren
- b) Kosten und Erträge von Versicherungsprodukten darstellen

## **Controlling**

- a) Funktion des Controllings erläutern
- b) betriebsübliche Kennzahlen ermitteln
- c) Anwendungsmöglichkeiten und Aufbau von Statistiken beschreiben

## **Vertragsservice**

- a) die formelle und materielle Deckung bei der Schadenaufnahme beachten und über die Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach informieren
- b) Rentabilitätsberechnungen durchführen und bei Entscheidungen berücksichtigen

**Zeitraumen ca. 3 - 4 Monate**

**Abteilung/Dauer/  
Ausbildungsform**

### **Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben**

- a) Auskünfte erteilen und einholen, auch in einer fremden Sprache

### **Nachbereitung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen**

- a) Gesprächsergebnisse dokumentieren
- b) Empfehlungsadressen nutzen
- c) Folgeaktivitäten von Gesprächen einleiten

### **Kundenbetreuung**

- a) Beschwerden und Reklamationen entgegen nehmen und prüfen sowie Beschwerdemanagement als Instrument zur Qualitätssicherung nutzen
- b) Gründe und Arten von Vertragsänderungen und Vertragsbeendigungen darstellen

**Zeitraumen ca. 4 Monate**

**Abteilung/Dauer/  
Ausbildungsform**

### **Schaden- und Leistungsbearbeitung**

Für die Vermittlung der nachfolgenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten ist einer der Spartenbereiche der Produktliste gemäß Anlage 3 Nr. 1 bis 7 zugrunde zu legen:

- a) Kunden über Pflichten und Möglichkeiten zur Schadenminderung informieren
- b) Schaden- und Leistungsfälle bearbeiten und dabei die rechtlichen Vorschriften und betrieblichen Regelungen beachten
- c) formelle und materielle Deckung prüfen
- d) Sachverhalte beurteilen und Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach feststellen
- e) die für Schaden- und Leistungsfälle notwendigen Rückstellungen bilden
- f) Schadenservice darstellen

## 2 Wahlqualifikationen zu wählen

### **Wahlqualifikation 1**

### **Kundengewinnung und Bestandsausbau**

**Zeitraumen ca. 4 Monate**

**Abteilung/Dauer/  
Ausbildungsform**

#### **Gewinnung von Neukunden**

- a) vertriebliche Aktionen für die Kundengewinnung entwickeln
- b) Methoden der Zielgruppenanalyse auswählen und Zielgruppen analysieren
- c) Produkte auswählen, Verkaufsargumente entwickeln und einsetzen
- d) Maßnahmen zur Direktansprache auswählen und umsetzen
- e) Daten des Neukundengeschäfts aufbereiten und auswerten, Kosten und Nutzen der durchgeführten vertrieblichen Maßnahmen beurteilen

#### **Ausbau bestehender Kundenbeziehungen**

- a) Kundenmerkmale für die Bestandsanalyse auswählen
- b) Bestand analysieren
- c) Maßnahmen zur Kundenansprache anwenden
- d) Ergebnisse von Bestandsaktionen aufbereiten und auswerten, Kosten und Nutzen beurteilen



**Wahlqualifikation 2**

**Marketing**

**Zeitraumen ca. 4 Monate**

**Abteilung/Dauer/  
Ausbildungsform**

**Marketing**

- a) Marketingaktivitäten aus den Zielen des Unternehmens ableiten
- b) Informationen und statistische Daten beschaffen, aufbereiten und präsentieren
- c) Versicherungsmärkte analysieren
- d) Zusammenhang zwischen Kundengruppen und Produktgestaltung berücksichtigen, Zielgruppen festlegen
- e) Marketinginstrumente auswählen und einsetzen, Vorschläge für die Vermarktung von Produkten entwickeln und präsentieren
- f) Wettbewerbsrechtliche Regelungen berücksichtigen
- g) Informationen für Kunden aufbereiten
- h) Ergebnisse von Marketingmaßnahmen beurteilen

**Wahlqualifikation 3**

**Steuerung und Verkaufsförderung in der  
Vertriebseinheit**

**Zeitraumen ca. 4 Monate**

**Abteilung/Dauer/  
Ausbildungsform**

**Steuerung in der Vertriebseinheit**

- a) Arbeitsprozesse in der Vertriebseinheit identifizieren und Maßnahmen ableiten
- b) quantitative und qualitative Geschäftsziele erläutern
- c) Vertriebssteuerungsinstrumente, insbesondere Provisionsvorgaben und Geschäftspläne, für die Zielplanung berücksichtigen
- d) Maßnahmepläne zur Erreichung der Geschäftsziele entwickeln
- e) Kennzahlen ermitteln und zur Beurteilung des wirtschaftlichen Erfolges auswerten

**Verkaufsförderung in der Vertriebseinheit**

- a) Instrumente zur Verkaufsförderung entwickeln und umsetzen
- b) Kosten und Nutzen von Verkaufsfördermaßnahmen ermitteln und ihre Wirksamkeit beurteilen

**Wahlqualifikation 4**

**Risikomanagement**

**Zeitraumen ca. 4 Monate**

**Abteilung/Dauer/  
Ausbildungsform**

**Risikoanalyse**

- a) versicherbare Risiken, versicherbare Risiken mit Erschwernissen und nicht versicherbare Risiken gemäß den Annahmerichtlinien feststellen
- b) zusätzliche Informationen zum Antrag einholen und bewerten
- c) für versicherbare Risiken mit Erschwernissen unter Berücksichtigung betrieblicher Regelungen Konditionen festlegen

**Antragsannahme**

- a) Beiträge ermitteln
- b) Risikobegrenzungen und -ausschlüsse erklären
- c) Kunden Alternativen zum Antrag anbieten
- d) über Anträge entscheiden
- e) Ablehnung von Anträgen begründen

**Wahlqualifikation 5**

**Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge**

**Zeitraumen ca. 4 Monate**

**Abteilung/Dauer/  
Ausbildungsform**

**Kundenberatung von Arbeitgebern und Arbeitnehmern**

- a) Analyse der Unterstützungsleistungen von Arbeitgebern durchführen
- b) Versorgungsziele feststellen
- c) Versorgungslücken ermitteln
- d) Kunden über Durchführungswege beraten
- e) rechtliche Vorschriften berücksichtigen

**Angebot und Antrag**

- a) Angebote entwickeln und erläutern
- b) Beiträge ermitteln
- c) Antragsdaten aufnehmen
- d) über den Prozess der Antragsbearbeitung informieren

**Wahlqualifikation 6      Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden**

**Zeitraumen ca. 4 Monate**

**Abteilung/Dauer/  
Ausbildungsform**

**Kundenberatung**

- a) Risikosituationen analysieren und dokumentieren
- b) Versicherungsbedarf ermitteln
- c) bedarfsgerechte Absicherungen begründen

**Angebot und Antrag**

- a) kundengerechte Angebote entwickeln und erläutern
- b) Beiträge ermitteln
- c) Antragsdaten aufnehmen
- d) über den Prozess der Antragsbearbeitung informieren

**Wahlqualifikation 7**      **Optimierung von Kundenbeziehungen und Versicherungsbeständen**

**Zeitraumen ca. 4 Monate**

**Abteilung/Dauer/  
Ausbildungsform**

**Optimierung von Kundenbeziehungen**

- a) Anlässe zur Überprüfung von Versicherungsverträgen identifizieren und Handlungsbedarf ableiten
- b) Kundenbeziehungen auf Möglichkeiten der Optimierung überprüfen
- c) Maßnahmen vorschlagen und umsetzen
- e) Erfolg der Maßnahmen überprüfen und bewerten

**Optimierung von Versicherungsbeständen**

- a) Bestände anlassbezogen überprüfen, analysieren und Ergebnisse bewerten
- b) Kriterien für den Erfolg von Maßnahmen entwickeln, Maßnahmen vorschlagen und Entscheidungen vorbereiten
- c) Maßnahmen zur Optimierung der Bestände umsetzen
- d) Erfolg der Maßnahmen überprüfen und bewerten

**Wahlqualifikation 8      Schadenservice und Leistungsmanagement**

**Zeitraumen ca. 4 Monate**

**Abteilung/Dauer/  
Ausbildungsform**

**Schadenservice und Leistungsmanagement**

- a) Service für Schaden- und Leistungsfälle organisieren
- b) Kunden bei komplexen Schaden- und Leistungsfällen betreuen
- c) Maßnahmen zur Schadenverhütung und Schadenminimierung auswählen und den Kunden vorschlagen
- d) Kostenbeteiligung Dritter und des Versicherungsnehmers aufgrund rechtlicher Vorschriften prüfen und einfordern
- e) den Nutzen von Schadenservice und Leistungsmanagement für das Unternehmen analysieren und Maßnahmen vorschlagen
- f) bei der Weiterentwicklung des Schadenservice und Leistungsmanagement mitwirken
- g) Schadenservice organisieren
- h) den Nutzen des Schaden- und Leistungsmanagements für das Unternehmen darstellen

**Liste der zu vermittelnden Produkte:**

**1. Lebensversicherungen**

- a. Kapitalbildende Lebensversicherung
- b. Fondsgebundene Lebensversicherung
- c. Risikolebensversicherung
- d. Private Rentenversicherung
- e. Zusatzversicherungen
- f. Selbstständige Berufsunfähigkeitsversicherung

**2. Unfallversicherungen**

- a. Einzelunfallversicherung
- b. Kinderunfallversicherung
- c. Seniorenunfallversicherung

**3. Krankenversicherungen**

- a. Krankheitskostenvollversicherung
- b. Krankentagegeldversicherung
- c. Krankenhaustagegeldversicherung
- d. Zusatzversicherungen
- e. Pflegepflichtversicherung
- f. Pflegeergänzungsversicherung

**4. Haftpflichtversicherungen**

- a. Privathaftpflichtversicherung
- b. Tierhalterhaftpflichtversicherung

**5. Rechtsschutzversicherungen**

- a. Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz für Nichtselbstständige
- b. Verkehrsrechtsschutz

**6. Kraftfahrtversicherungen**

- a. Kraftfahrthaftpflichtversicherung
- b. Fahrzeugteil- und -Fahrzeugvollversicherung
- c. Verkehrsserviceversicherung

**7. Sachversicherungen**

- a. Verbundene Hausratversicherung und Haushaltsglasversicherung
- b. Verbundene Wohngebäudeversicherung

**8. Finanzprodukte**

- a. Geldkarte, Bankkarte, Kreditkarten
- b. Giro-, Festgeld-, Sparkonto
- c. Aktien, Schuldverschreibungen
- d. Investmentfonds
- e. Verbraucherdarlehen