Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

**Anlage zum Berufsausbildungsvertrag**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ausbildungsplan** Der sachlich und zeitlich gegliederte Ausbildungsplan ist Bestandteil desAusbildungsvertrages | **Kaufmann/-frau für****Versicherung und Finanzen** |
| Ausbildungsbetrieb: |   |
|  |  |
| Auszubildende(r): |   |
|  |  |
| Ausbildungszeit von: |   | bis: |   |
|  |

**Fachrichtung: Versicherung**

Festlegung von **2** Wahlqualifikationseinheiten

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 1. Kundengewinnung und Bestandsausbau (Agenturbetrieb)
 |
| * 2. Marketing (Direktion)
 |
| * 3. Steuerung und Verkaufsförderung in der Vertriebseinheit (Agenturbetrieb)
 |
| * 4. Risikomanagement (Direktion)
 |
| * 5. Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge (Agenturbetrieb)
 |
| * 6. Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden (Agenturbetrieb)
 |
| * 7. Optimierung von Kundenbeziehungen und Versicherungsbeständen (Agenturbetrieb)
 |
| * 8. Schadenservice und Leistungsmanagement (Direktion)
 |

|  |
| --- |
| Die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Kenntnisse und Fertigkeiten laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung ist auf den folgenden Seiten nieder-gelegt.Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschul-unterrichtes 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. |

**Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten | Abteilung / Dauer / Ausbildungsform |
| **1** | **Der Ausbildungsbetrieb**  |
| 1.1 | Stellung, Rechtsform und Struktur | a)Zielsetzung und Geschäftsfelder des ausbildenden Betriebes sowie seine Stellung am Markt beschreibenb)Rechtsform, Aufbau- und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläuternc)über Vertriebswege und Kooperations-beziehungen des Ausbildungsunternehmens informieren und mit anderen Vertriebswegen der Branche vergleichen |  |
| 1.2 | Berufsbildung | a)Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und die Aufgaben der an der Berufsausbildung Beteiligten beschreibenb)den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung beitragenc)betriebliche und überbetriebliche Fortbildungsmöglichkeiten in der Branche nennen und den Nutzen für die berufliche und persönliche Entwicklung sowie für den Betrieb darstellen |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten | Abteilung / Dauer / Ausbildungsform |
| 1.3 | Personalwirtschaft, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften | a)die für das Arbeitsverhältnis wichtigen arbeits- und sozialrechtlichen Bestimmungen beschreiben und anhand praktischer Beispiele erläuternb)tarifvertragliche Regelung, Dienst- oder Betriebsvereinbarung sowie betriebliche Übung unterscheidenc)Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte betriebsverfassungsrechtlicher Organe erklärend)die Notwendigkeit des partnerschaftlichen Zusammenwirkens der Mitarbeiter im Innen- und Außendienst begründene)Nachweise für das Arbeitsverhältnis erläutern und die Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreibenf)Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsvertrag erläuterng)Ziele, Bedeutung sowie Instrumente der Personalführung und -entwicklung im Ausbildungsunternehmen beschreibenh)Ziele, Grundsätze und Kriterien bei Personalplanung, -beschaffung und -einsatz beschreibeni)Rechtsstellung, Aufgaben, Befugnisse, Vertragsarten und Vergütungssysteme von Mitarbeitern im Innendienst, im angestellten Außendienst und im selbstständigen Außendienst unterscheiden | **2 - 3 Monate** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten | Abteilung / Dauer / Ausbildungsform |
| 1.4 | Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit | a)Gefährdung für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen sowie Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifenb)berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwendenc)Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleitend)Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen |  |
| 1.5 | Umweltschutz | Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesonderea)mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklärenb)für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwendenc)Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzend)Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten | Abteilung / Dauer / Ausbildungsform |
| **2** | **Arbeitsgestaltung, Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**  |
| 2.1 | Arbeits- und Selbstorganisation | a)betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen und Informationsquellen nutzenb)die eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren, Arbeitstechniken einsetzenc)Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Leistungserstellung berücksichtigend)Maßnahmen zur Verbesserung von Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung vorschlagene)Zusammenarbeit gestalten und Aufgaben teamorientiert bearbeitenf)elektronische Informations- und Kommunikationssysteme zur Informationsbeschaffung sowie zur Gestaltung und Unterstützung des eigenen Lernens nutzen |  |
| 2.2 | Datenschutz und Datensicherheit | a)rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwendenb)Daten sichern und archivieren |  |
| 2.3 | Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben | a)fremdsprachige Fachbegriffe verwendenb)im Ausbildungsbetrieb übliche fremdsprachige Informationen auswertenc)Auskünfte erteilen und einholen, auch in einer Fremdsprache |  |
| 2.4 | Betriebliches Rechnungswesen | a)Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle beschreibenb)Auswirkungen von Geschäftsfällen auf den Betriebserfolg darstellen | **3 - 4 Monate** |
| 2.5 | Kosten- und Leistungsrechnung | a)über Zweck und Aufbau der betrieblichen Kostenrechnung informierenb)Kosten und Erträge von Versicherungsprodukten darstellen |  |
| 2.6 | Controlling | a)Funktion des Controllings erläuternb)betriebsübliche Kennzahlen ermittelnc)Anwendungsmöglichkeiten und Aufbau von Statistiken beschreiben |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten | Abteilung / Dauer / Ausbildungsform |
| **3** | **Kundenberatung und Verkauf**  |
| 3.1 | Vorbereitung von Beratungs- und Verkaufsprozessen | a)vorhandene Kundenbeziehungen auf Verkaufschancen prüfen und Kundendatenbanken nutzenb)fehlende Kundendaten erheben und in Kundendatenbanken einpflegenc)Kundenkontakte herstellend)Kundenbesuche unter Nutzung von Kundendatenbanken vorbereiten | **Gesamte AusbZeit** |
| 3.2 | Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen | a)Rechtsgrundlagen für Beratungs- und Verkaufsgespräche beachtenb)Regeln für kundenorientierte Kommunikation anwendenc)Berechnungs- und Beratungsprogramme kundenorientiert einsetzend)Kundensituation analysieren und Bedarf feststellen, über Schadenursachen und -verhütung informierene)Einwände behandeln und Argumentationstechniken anwendenf)Unternehmens- und Produktratings berücksichtigeng)kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erläutern, Angebote unterbreitenh)Kundenzufriedenheit feststelleni)Empfehlungsadressen ermitteln |  |
| 3.3 | Nachbereitung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen | a)Gesprächsergebnisse dokumentierenb)Empfehlungsadressen nutzenc)Folgeaktivitäten von Gesprächen einleiten |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |  | Abteilung / Dauer / Ausbildungsform |
| **4** | **Versicherungs- und Finanzprodukte** | Der Vermittlung nachfolgender Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten ist die Produktliste der Anlage 1 zugrunde zu legen:a)Einflussfaktoren auf die Gestaltung von Versicherungs- und Finanzprodukten unter Berücksichtigung unterschiedlicher Kundengruppen erläuternb)Personen- und Schadenversicherungsprodukte für Privatkunden beschreibenc)Nutzen von Versicherungsprodukten für Privatkunden darstellend)kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und bewertene)Finanzprodukte für Privatkunden beschreibenf)Bedeutung der Produkte der gesetzlichen und betrieblichen Altersvorsorge für den Kunden erläuterng)über Leistungen und Anspruchsvoraussetzungen der Sozialversicherung informierenh)Produkte des Ausbildungsunternehmens und seiner Kooperationspartner mit Produkten von Mitbewerbern an Beispielen vergleichen | **Gesamte AusbZeit** |
| **5** | **Bestandskundenmanagement**  |
| 5.1 | Vertragsservice | a)Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Antrags- und Vertragsbearbeitung anwendenb)Kunden über Maßnahmen zur Schadenverhütung beratenc)Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Schadenaufnahme anwendend)die formelle und materielle Deckung bei der Schadenaufnahme beachten und über die Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach informierene)Rentabilitätsberechnungen durchführen und bei Entscheidungen berücksichtigen | **Gesamte AusbZeit** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten | Abteilung / Dauer / Ausbildungsform |
| 5.2 | Kundenbetreuung | a)Bedeutung von Kundenbetreuung und Vertragserhaltung für das Unternehmen begründenb)Maßnahmen zur Kundenbetreuung und Vertragserhaltung planen und durchführenc)rechtliche Vorschriften zum Schutz von Versicherungskunden erläuternd)Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und prüfen sowie Beschwerdemanagement als Instrument zur Qualitätssicherung nutzene)Gründe und Arten von Vertragsänderungen und Vertragsbeendigungen darstellen |  |
| **6** | **Schaden- und Leistungs-bearbeitung** | Der Vermittlung folgender Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten ist einer der Spartenbereiche der Produktliste nach Anlage 1 Nummer 1 bis 7 zugrunde zu legen:a)Kunden über Pflichten und Möglichkeiten zur Schadenminderung informierenb)Schaden- und Leistungsfälle bearbeiten und dabei die rechtlichen Vorschriften und betrieblichen Regelungen beachtenc)formelle und materielle Deckung prüfend)Sachverhalte beurteilen und Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach feststellene)für Schaden- und Leistungsfälle notwendige Rückstellungen bildenf)Schadenservice darstellen | **4 Monate** |

|  |
| --- |
| B. Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den **Wahlqualifikationseinheiten**   |
| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten | Abteilung / Dauer / Ausbildungsform |
| **1** | **Kundengewinnung und Bestandsausbau**  | **4 Monate** |
| 1.1 | Gewinnung von Neukunden | a)vertriebliche Aktionen für die Kundengewinnung entwickelnb)Methoden der Zielgruppenanalyse auswählen und Zielgruppen analysierenc)Produkte auswählen, Verkaufsargumente entwickeln und einsetzend)Maßnahmen zur Direktansprache auswählen und umsetzene)Daten des Neukundengeschäfts aufbereiten und auswerten, Kosten und Nutzen der durchgeführten vertrieblichen Aktionen beurteilen |  |
| 1.2 | Ausbau bestehender Kundenbe-ziehungen | a)Kundenmerkmale für Bestandsanalysen auswählenb)Bestände im Hinblick auf zusätzliche Angebote analysierenc)Maßnahmen zur Kundenansprache anwendend)Ergebnisse von Bestandsaktionen aufbereiten und auswerten, Kosten und Nutzen beurteilen |  |

**Wahlqualifikationseinheit 2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten | Abteilung / Dauer / Ausbildungsform |
| **2** | **Marketing** |  | **4 Monate** |
|  |  | a)Marketingaktivitäten aus den Zielen des Unternehmens ableitenb)Informationen und statistische Daten beschaffen, aufbereiten und präsentierenc)Versicherungsmärkte analysierend)Zusammenhang zwischen Kundengruppen und Produktgestaltung berücksichtigen, Zielgruppen festlegene)Marketinginstrumente auswählen und einsetzen, Vorschläge für die Vermarktung von Produkten entwickeln und präsentierenf)wettbewerbsrechtliche Regelungen berücksichtigeng)Informationen für Kunden aufbereitenh)Ergebnisse von Marketingmaßnahmen beurteilen |  |

**Wahlqualifikationseinheit 3**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten | Abteilung / Dauer / Ausbildungsform |
| **3** | **Steuerung und Verkaufsförderung in der Vertriebseinheit** | **4 Monate** |
| 3.1 | Steuerung in der Vertriebseinheit | a)Arbeitsprozesse in der Vertriebseinheit identifizieren und Maßnahmen ableitenb)quantitative und qualitative Geschäftsziele erläuternc)Vertriebssteuerungsinstrumente, insbesondere Provisionsvorgaben und Geschäftspläne, für die Zielplanung berücksichtigend)Maßnahmenpläne zur Erreichung der Geschäftsziele entwickelne)Kennzahlen ermitteln und zur Beurteilung des wirtschaftlichen Erfolges auswerten |  |
| 3.2 | Verkaufs-förderungin der Vertriebseinheit | a)Instrumente zur Verkaufsförderung entwickeln und umsetzenb)Kosten und Nutzen von Verkaufsfördermaßnahmen ermitteln und ihre Wirksamkeit beurteilen |  |

**Wahlqualifikationseinheit 4**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten | Abteilung / Dauer / Ausbildungsform |
| **4** | **Risikomanagement** | **4 Monate** |
| 4.1 | Risikoanalyse | a)versicherbare Risiken, versicherbare Risiken mit Erschwernissen und nicht versicherbare Risiken nach den Annahmerichtlinien feststellenb)zusätzliche Informationen zum Antrag einholen und bewertenc)Konditionen für versicherbare Risiken mit Erschwernissen unter Berücksichtigung betrieblicher Regelungen festlegen |  |
| 4.2 | Antragsan-nahme | a)Beiträge ermittelnb)Risikobegrenzungen und -ausschlüsse erklärenc)Kunden Alternativen zum Antrag anbietend)über Anträge entscheidene)Ablehnung von Anträgen begründen |  |

**Wahlqualifikationseinheit 5**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten | Abteilung / Dauer / Ausbildungsform |  |
| **5** | **Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge** | **4 Monate** |
| 5.1 | Kundenberatung von Arbeitgebern und Arbeitnehmern | a)Analyse der Unterstützungsleistungen durchführenb)Versorgungsziele feststellenc)Versorgungslücken ermittelnd)Kunden über Durchführungswege beratene)rechtliche Vorschriften berücksichtigen |  |
| 5.2 | Angebot und Antrag | a)Angebote entwickeln und erläuternb)Beiträge ermittelnc)Antragsdaten aufnehmend)über den Prozess der Antragsbearbeitung informieren |  |

**Wahlqualifikationseinheit 6**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten | Abteilung / Dauer / Ausbildungsform |
| **6** | **Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden** | **4 Monate** |
| 6.1 | Kundenberatung | a)Risikosituationen analysieren und dokumentierenb)Versicherungsbedarf ermittelnc)bedarfsgerechte Absicherungen begründen |  |
| 6.2 | Angebot und Antrag | a)kundengerechte Angebote entwickeln und erläuternb)Beiträge ermittelnc)Antragsdaten aufnehmend)über den Prozess der Antragsbearbeitung informieren |  |

**Wahlqualifikationseinheit 7**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten | Abteilung / Dauer / Ausbildungsform |  |
| **7** | **Optimierung von Kundenbeziehungen und Versicherungsbeständen** | **4 Monate** |  |
| 7.1 | Optimierung von Kundenbeziehungen  | a)Anlässe zur Überprüfung von Versicherungsverträgen identifizieren und Handlungsbedarf ableitenb)Kundenbeziehungen auf Möglichkeiten der Optimierung überprüfenc)Maßnahmen vorschlagen und umsetzend)Erfolg der Maßnahmen überprüfen und bewerten |  |  |
| 7.2 | Optimierung von Versicherungsbe-ständen | a)Bestände anlassbezogen überprüfen, analysieren und Ergebnisse bewertenb)Kriterien für den Erfolg von Maßnahmen entwickeln, Maßnahmen vorschlagen und Entscheidungen vorbereitenc)Maßnahmen zur Optimierung der Bestände umsetzend)Erfolg der Maßnahmen überprüfen und bewerten |  |  |

**Wahlqualifikationseinheit 8**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten | Abteilung / Dauer / Ausbildungsform |
| **8** | **Schadenservice und Leistungsmanagement** | **4 Monate** |
|  |  | a)Service für Schaden- und Leistungsfälle organisierenb)Kunden bei komplexen Schaden- und Leistungsfällen betreuenc)Maßnahmen zur Schadenverhütung und Schadenminimierung auswählen und den Kunden vorschlagend)Kostenbeteiligung Dritter und des Versicherungsnehmers aufgrund rechtlicher Vorschriften prüfen und einforderne)den Nutzen von Schadenservice und Leistungsmanagement für das Unternehmen analysieren und Maßnahmen vorschlagenf)bei der Weiterentwicklung des Schadenservice und Leistungsmanagements mitwirken |  |

**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. Geldkarten, Bankkarten, Kreditkarten
* b. Giro-, Festgeld-, Sparkonto
* c. Aktien, Schuldverschreibungen
* d. Investmentfonds
* e. Verbraucherdarlehen