BWV

Eine Branche macht Bildung

Arbeitshandbuch zum Film mündliche Abschlussprüfung

Kaufmann für Versicherungen und Finanzen
Kauffrau für Versicherungen und Finanzen

Wir sind Partner
im Bildungsnetzwerk
Versicherungswirtschaft

Inhalt

Vorwort

Das Modell der vollständigen Handlung 4

Kundenberatungsgespräch
- Kundenlegende 5
- Beobachtungs- und Bewertungsbogen zum Kundenberatungsgespräch 6
- Kommentierung zum bestandenen Kundenberatungsgespräch 8

Fallbezogenes Fachgespräch
- Report zur Wahlqualifikationseinheit Kundengewinnung und Kundenbindung 9
- Beobachtungs- und Bewertungsbogen zum Fallbezogenen Fachgespräch 13
- Kommentierung zum bestandenen Fallbezogenen Fachgespräch 15

Ergebnisfindungsphase 17

Diese DVD ist optimiert für die Darstellung über PC bzw. Notebooks. Beim Abspielen über TV-Geräte kann es zu Qualitätsminderungen in der Bilddarstellung und im Bildformat kommen.

Liebe Zuschauer,

verschiedene Faktoren, wie der technische, demografische oder ökologische Wandel, stellen geänderte Anforderungen an die Versicherungswirtschaft und somit auch an ihre Mitarbeiter. Fähigkeiten wie ganzheitliche Kundenbetreuung sowie ausgeprägte Prozess- und Handlungsorientierung sind in diesem Zusammenhang unabdingbar.

Die geänderten Parameter der Versicherungswirtschaft verlangen auch eine Anpassung der Ausbildung und deren Abschlussprüfung. Diesen Anforderungen trägt das Berufbild „Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen" Rechnung.

Im Rahmen der Abschlussprüfung lag der Schwerpunkt der Anpassungen im mündlichen Prüfungsbereich. Mit dem Ziel, die Handlungskompetenz der Prüfungsteilnehmer adäquat abzufragen, ist der neue mündliche Prüfungsteil Fallbezogenes Fachgespräch eingeführt worden. So konnte die betriebliche Praxis in die Prüfung Eingang finden.

Die beiden mündlichen Prüfungsteile, das Kundenberatungsgespräch und das Fallbezogene Fachgespräch, stehen im Fokus dieser DVD. Die DVD richtet sich an alle am Prüfungsgeschehen Beteiligten – Prüfer, Ausbilder, Auszubildende, Berufsschullehrer – und gibt Aufschluss über die Prüfungsinhalte und den Prüfungsverlauf.

Am Anfang der DVD finden Sie einen allgemeinen Teil, in welchem die Prüfungsmodalitäten erläutert werden. Im Anschluss stehen Ihnen vier Prüfungssituationen auf Abruf zur Verfügung. Für beide mündlichen Prüfungsteile werden jeweils eine bestandene sowie eine nicht bestandene Prüfung dargestellt. Die Gespräche sind didaktisch wertvoll aufbereitet und mit Verbesserungsvorschlägen, Erläuterungen und Tipps versehen. Dass man auch Gutes noch verbessern kann, können Sie bei den bestandenen Gesprächen nachvollziehen. Lesen Sie hierzu bitte die Kommentierung auf Seite 8.

Die DVD ist modular aufgebaut und kann somit optimal zum Selbststudium wie auch zu Trainingszwecken genutzt werden. Die Module können in der angegeben Reihenfolge behandelt werden. Ebenso ist es möglich, nur ein Modul zu wählen und sich z. B. ausschließlich mit dem Thema Kundenberatungsgespräch zu beschäftigen.

Des Weiteren finden Sie hier Dokumente, die den aufgezeichneten Gesprächen zu Grunde liegen.

Bei der Vorbereitung auf die Prüfung wünschen wir Ihnen viel Spaß und bei der Prüfung viel Erfolg!

Vesna Kranjčec-Sang
Referentin Berufliche Bildung

Das Modell der vollständigen Handlung

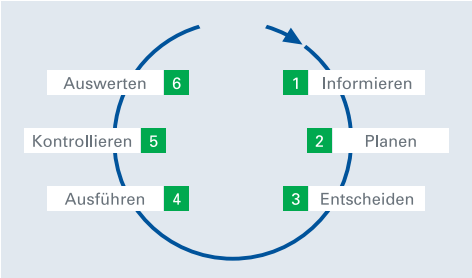
1 Informieren
Der Auszubildende informiert sich über den zu bearbeitenden Vorgang und holt gegebenenfalls Informationen zu entscheidungsrelevanten Sachverhalten ein, die ihm nicht genügend geläufig sind. Hier sind gegebenenfalls systematische Hilfen erforderlich. Es kann z. B. eine fragengeleitete Selbstinstruktion vorangestellt werden.

2 Planen
Der Auszubildende plant seine Vorgehensweise bei der Bearbeitung. (Dies geschieht bei Routinetätigkeiten lediglich noch dort, wo Sonderfälle auftreten. Ansonsten wird auf Handlungspläne zurückgegriffen, die bereits früher erlernt oder entwickelt wurden.)

3 Entscheiden
Wenn von der Routine abweichende Vorgänge zu bearbeiten sind, entscheidet sich der Auszubildende für eine konkrete Vorgehensweise (dies tut er häufig erst im Verlauf der Bearbeitung – manchmal auch zu spät, was dann zu vermeidbarer Doppelarbeit führt). Während in traditionellen Lernsituationen die Entscheidung gemeinsam von Auszubildenden und Ausbildern getroffen wird, werden sie in beruflichen Handlungssituationen alleinverantwortlich getroffen.

4 Ausführen
Die Aufgabe wird selbstständig bearbeitet.

5 Kontrollieren
Das Arbeitsergebnis wird teils selbst, teils durch Kontrollroutinen in der Ablauforganisation kontrolliert.



6 Auswerten
Die verschiedenen Kompetenzbereiche werden analysiert. Nicht nur das fachliche Ergebnis wird bewertet, sondern auch das methodische Vorgehen und die Sozialkompetenz im Hinblick auf Teamfähigkeit und Kundenorientierung. Hier werden die nächsten Ausbildungsschritte eingeleitet. Entweder wird der Kreislauf erneut durchlaufen oder ein neues Lernziel wird in Angriff genommen.

Kundenlegende

Spartenbereich	Orientierung
Hausratversicherung	Privatkundengeschäft

Ausgangssituation
Herr Mustermann hat in Ihrer Servicestelle angerufen und wünscht eine Beratung zur Hausratversicherung.

Folgende Daten liegen Ihnen vor

Name	Mustermann
Vorname	Markus
Anschrift	Mustermannstraße 23 34562 Musterstadt (Einfamilienhaus)
Geburtsdatum	11.05.1974
Beruf	kaufmännischer Angestellter im Speditionsunternehmen „U3“
Familienstand	ledig
Telefonnummer	nicht bekannt
E-Mail	nicht bekannt

Bestehende Versicherungsverträge

Sparte	PHV	Risiko - LV	Kfz
Versicherungsnummer	12248HV3	257622467356	216537FG4
Versicherungsbeginn	01.01.2004	01.12.1999	16.08.2003
Versicherungsablauf	01.01.2009	01.12.2019	16.08.2010
Deckungssumme	1 Mio € für Personen- und Sachschäden	60.000,00 €	KH 100 Mio € TK ohne SB
Zahlweise	jährlich	monatlich	monatlich
Beitrag	95,60 €	15,60 €	28,50 €

Versicherungsverträge bei Mitbewerbern
nicht bekannt

Abschlussprüfung Sommer/Winter 20___
Beobachtungs- und Bewertungsbogen zum Kundenberatungsgespräch Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen

Beginn _____ Ende _____ Sparte _____ Fall _____

Prüfling _____ Prüflingsnummer _____

Verkaufsorientierung/Fachliche Logik	Einschätzung ++	+	-	–	Nicht verlangt	Anmerkungen
Bedarfssituation des Kunden						
nimmt Kundendaten auf und überprüft sie	☐	☐	☐	☐	☐	
nimmt bestehende Versicherungen auf	☐	☐	☐	☐	☐	
erkennt und benennt Zusatzbedarf	☐	☐	☐	☐	☐	
vereinbart den Gesprächsgegenstand	☐	☐	☐	☐	☐	
analysiert Kundensituation	☐	☐	☐	☐	☐	
nimmt Kundenwünsche auf	☐	☐	☐	☐	☐	
ermittelt Versorgungslücken und zeigt diese auf	☐	☐	☐	☐	☐	
zeigt Auswirkungen auf	☐	☐	☐	☐	☐	
Zusätzliche Beobachtungen						
_____	☐	☐	☐	☐		
_____	☐	☐	☐	☐		
Lösung für den Kunden						
erstellt situationsgerechte Lösungsvorschläge	☐	☐	☐	☐	☐	
präsentiert Lösungsvorschläge kundengerecht	☐	☐	☐	☐	☐	
stellt Kundennutzen dar	☐	☐	☐	☐	☐	
zeigt mögliche Einschränkungen auf und wägt mit Kundennutzen ab	☐	☐	☐	☐	☐	
erarbeitet bedarfsgerechtes Angebot	☐	☐	☐	☐	☐	
nimmt Antragsdaten auf und ergänzt sie	☐	☐	☐	☐	☐	
bespricht „Erläuterungen zum Antrag“	☐	☐	☐	☐	☐	
holt Unterschrift(en) ein	☐	☐	☐	☐	☐	
Zusätzliche Beobachtungen						
_____	☐	☐	☐	☐		
_____	☐	☐	☐	☐		

Gesamtpunkte Teil 1 (max. 40 Punkte) _____

Gesprächsführung	Einschätzung ++	+	-	--	Nicht verlangt	Anmerkungen
Verhalten im Gespräch (kommunikative Techniken; kommt immer vor)						
schafft angenehme Atmosphäre	☐	☐	☐	☐	☐	
hat positive Körpersprache	☐	☐	☐	☐	☐	
hält Blickkontakt	☐	☐	☐	☐	☐	
hört konzentriert und aktiv zu	☐	☐	☐	☐	☐	
lässt Kunden ausreden	☐	☐	☐	☐	☐	
drückt sich verständlich aus	☐	☐	☐	☐	☐	
stellt situationsgerechte Fragen	☐	☐	☐	☐	☐	
greift Argumente des Kunden auf und fasst sinnvoll zusammen	☐	☐	☐	☐	☐	
geht auf Einwände des Kunden ein	☐	☐	☐	☐	☐	
verwendet Hilfsmittel zielgerichtet und visualisiert	☐	☐	☐	☐	☐	
Zusätzliche Beobachtungen						
_____	☐	☐	☐	☐		
_____	☐	☐	☐	☐		
Strukturieren des Gesprächs (bezogen auf bestimmte Phasen)						
gestaltet die Gesprächseröffnung	☐	☐	☐	☐	☐	
greift Gesprächsanlass auf	☐	☐	☐	☐	☐	
stellt sich und seine Gesellschaft vor	☐	☐	☐	☐	☐	
stellt eigenen Vermittlerstatus dar	☐	☐	☐	☐	☐	
strukturiert das Gespräch	☐	☐	☐	☐	☐	
führt das Gespräch aktiv voran	☐	☐	☐	☐	☐	
verliert Ziel nicht aus den Augen, schweift nicht ab	☐	☐	☐	☐	☐	
bestätigt die Kaufentscheidung	☐	☐	☐	☐	☐	
vereinbart weitere Vorgehensweise	☐	☐	☐	☐	☐	
greift Zusatzbedarf auf	☐	☐	☐	☐	☐	
vereinbart Folgetermin	☐	☐	☐	☐	☐	
erfragt Empfehlungsadressen	☐	☐	☐	☐	☐	
Zusätzliche Beobachtungen						
_____	☐	☐	☐	☐		
_____	☐	☐	☐	☐		

Gesamtpunkte Teil 2 (max. 60 Punkte) _____

Gesamtpunkte Teil 1: **Verkaufsorientierung/Fachliche Logik** (max. 40 Punkte)	
Gesamtpunkte Teil 2: **Gesprächsführung** (max. 60 Punkte)	
GESAMTPUNKTZAHL	

100 – 92 = 1 | 91 – 81 = 2 | 80 – 67 = 3 | 66 – 50 = 4 | 49 – 30 = 5 | 29 – 0 = 6

Ort, Datum

Unterschriften des Prüfungsausschusses

Kommentierung zum bestandenen Kundenberatungsgespräch

Kundenberatungsgespräch

Die Prüfungsteilnehmerin hat ein ordentliches Kundenberatungsgespräch aufgebaut und den Gesprächsanlass in den Vordergrund gestellt. Mit so einer Prüfungsleistung wäre die Prüfung bestanden. Sind Ihnen aber folgende Schwachstellen aufgefallen?

Obwohl im Vordergrund eines Kundenberatungsgespräch nicht die Abfrage des Fachwissens, sondern vielmehr die Feststellung der Beratungs- und Verkaufskompetenz steht, ist es unerlässlich, immer eine fachlich korrekte Beratung zu leisten, was im Gespräch nicht durchgehend gewährleistet war. So hat z. B. die Prüfungsteilnehmerin beim Fahrradbaustein einen fachlichen Fehler gemacht und dem Kunden eine falsche Auskunft erteilt. Die Aussage: „Sie bekommen die kompletten 1.300 € wieder" war schlicht nicht richtig. Die richtige Aussage wäre gewesen: „Sie bekommen den Neuwert ersetzt" – dieser kann in Zukunft über oder unter 1.300 € liegen.

Des Weiteren hätte die Prüfungsteilnehmerin noch deutlicher auf die Unterversicherungsverzichtserklärung bzw. auf die Elementarschäden und deren Folgen eingehen und in diesem Zusammenhang z. B. den Rückstau erklären sollen. Die Beratung der versicherten Gefahren erfolgte nur eingeschränkt und wurde teilweise durch das Überreichen des Flyers ergänzt.

Auch die formalen Aspekte, wie die Erklärung der Beratungs- und Informationspflicht, waren ausbaufähig. So wäre bei der Informationspflicht ein Hinweis auf die Schlichtungsstellen bzw. den Ombudsmann hilfreich gewesen. Im Rahmen der Beratungspflicht hätte die Prüfungsteilnehmerin auf den Kundennutzen näher eingehen sollen.

Grundsätzlich hätte man auch die Reihenfolge des Gesprächs etwas optimaler gestalten können – am Anfang die persönliche Situation ermitteln – z. B. nach den Hobbys fragen und erst dann mit der Beratung zur Hausratversicherung anfangen. So ein Einstieg lockert das Gespräch auf und beeinflusst den Gesprächsverlauf positiv.

Report zur Wahlqualifikationseinheit Kundengewinnung und Kundenbindung

Aufgabenstellung

Ich wurde von März 2007 bis Februar 2008 in der Vertriebsrepräsentanz Mustermann und Partner der Proximus Versicherung* eingesetzt und ausgebildet.

Ich hatte die Aufgabe, eine Aktion zu planen und durchzuführen. Dies erfolgte für Kunden, die bei der Proximus nur einen Sterbegeld-Vertrag hatten und unserer Agentur zugeschlüsselt wurden. Ziel war es, diese Kunden an die Agentur zu binden. Zum einen durch Information über den seit langem bestehenden Sterbegeld-Vertrag, zum anderen im Idealfall mit Abschluss eines weiteren Vertrages im Bereich Unfallversicherung mit dem Zusatzbaustein SofortService. Hier handelt es sich um ein neues Produkt, das Hilfeleistungen nach einem Unfall von geschultem Pflegepersonal ermöglicht.

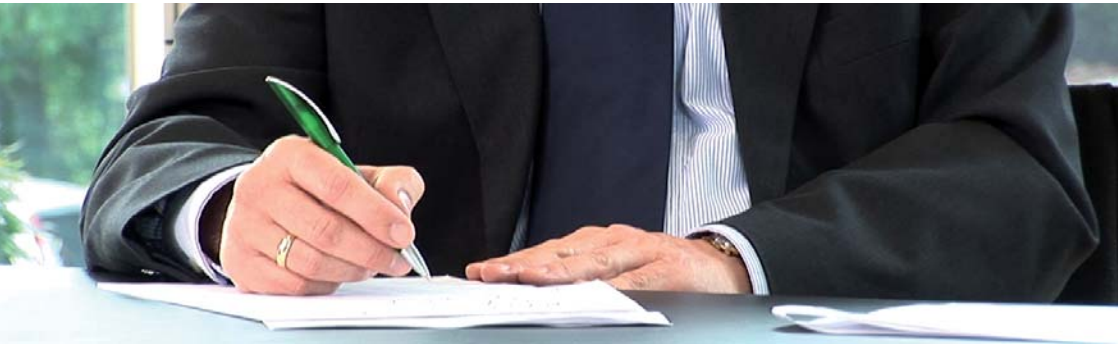
Planungs- und Vorbereitungsphase

Die stetige Überprüfung des Versicherungsschutzes sowie die eventuelle Anpassung an eine veränderte Situation ist bei einer aktiven Bestandsbetreuung eine sehr wichtige Aufgabe. Dadurch wird die Kundenbeziehung gestärkt und gefestigt.

Die Senioren-Aktion habe ich im Bestand meiner Ausbilderin in der Agentur durchgeführt. Die Aktion sollte sich in einem Zeitraum von ca. 3 Wochen bewegen. Dadurch musste ich mir nun Kriterien überlegen, welche den Kundenstamm einschränken.

Nachdem wir uns entschieden hatten, dieses Produkt anzubieten, stand auch schon die Zielgruppe fest. Und zwar Senioren im Alter von 50-88 Jahren, die das erste Kriterium für meine Selektion darstellten, da der Schutzbrief nur für diese Altersgruppe angeboten wird. Als weiteres Kriterium stand die oben angesprochene Gruppe der 1-Vertragskunden mit einem bereits lange laufenden Sterbegeldvertrag fest, zu denen kein Kontakt mit den Kunden bestand. Diesen wollte ich aufbauen. Dann entschied ich mich noch für das Kriterium der Lage des Kundenwohnorts (▸Fürth).

* Der Report beinhaltet die realen Gegebenheiten des Ausbildungsunternehmens; zum Zweck der Neutralisierung wird der Begriff Proximus Versicherung verwendet.



Zuerst informierte ich mich, wie viele Unfälle geschehen und welche Leistungsbeispiele uns schon zu unserem neuen Produkt vorlagen. Dabei musste ich feststellen, dass v. a. im Alter eine erschreckend hohe Anzahl an Unfällen geschieht, die auch sehr kostenaufwändig werden können. Dies überzeugte mich dann noch mehr davon, wie wichtig unser Produkt und vor allem die Pflege nach einem Unfall im Alter ist.

Ich habe mir überlegt, wie ich auf die Kunden zugehe und habe beschlossen, alle Kunden zuerst einmal anzurufen. Um mir die Gespräche zu erleichtern, plante ich die Erstellung eines Gesprächsleitfadens. Auch für die persönlichen Gespräche mit den Kunden habe ich mir überlegt, dass ein Leitfaden sowie eine Verkaufsmappe hilfreich wären.

Durchführungsphase

Für die Selektion mit meinen drei Kriterien verwendete ich unser Agenturprogramm BASIS, welches uns zur Kundendatenverwaltung dient. Danach lagen mir von 517 Bestandskunden 25 selektierte Kunden vor, die meinen Kriterien entsprachen.

Bevor ich die Kunden kontaktierte, habe ich den Gesprächsleitfaden und die Verkaufsmappe erstellt, um einen roten Faden für den Erstkontakt am Telefon sowie für das Verkaufsgespräch vor Ort zu haben. Dies erfolgte in Abstimmung mit meiner Ausbilderin. Für die Verkaufsmappe druckte ich mir Beispiele für die Unfallversicherung mit dem wichtigen Zusatzbaustein Proximus SofortService aus den Verkaufsdokumenten aus, so dass unser Produkt für die Kunden nachvollziehbar wurde, und dass sie verstanden, warum sie es benötigten. Zusätzlich beinhaltete die Mappe Informationen über die Möglichkeit der Erhöhung der bereits bestehenden Sterbegeldverträge. Ich legte außerdem noch Kundeninformationen über die Spezialtarife für sämtliche Sachversicherungen für Senioren mit dazu.

Nun rief ich die selektierten Kunden an. Da es wichtig war, den Erstkontakt positiv zu gestalten, stellte ich mich meinem Gesprächsleitfaden entsprechend als neue Betreuungsstelle vor und bot an, den Kunden über den aktuellen Stand seines Vertrages zu informieren. Ich schlug dem Kunden vor, mal wieder einen Datenabgleich durchzuführen, am Besten vor Ort beim Kunden. Das kam bei den Kunden sehr gut an. Bei einzelnen Gesprächspartnern bot ich gleich an, das neue Senioren-Produkt vorzustellen. Zu den ersten beiden vereinbarten Terminen begleitete mich meine Ausbilderin. Ab dem dritten Gespräch erledigte ich diese alleine.

Auswertung

Von meiner Selektion erreichte ich 20 Kunden und bei 15 Kunden bekam ich sofort einen Termin. Fünf Personen konnte ich leider nicht erreichen und habe sie mir somit auf Wiedervorlage gesetzt. Letztendlich kam es dann zu 14 Beratungs- und Verkaufsgesprächen. Ein Termin wurde abgesagt.

Die Erfüllung unseres einen Ziels, die Stärkung und Festigung der Kundenbindung, war sehr erfolgreich. Die besuchten Kunden reagierten sehr positiv auf meinen/unseren Besuch. Sie waren erfreut darüber, dass sie nun wieder einen festen Ansprechpartner haben, an den sie sich wenden können.

Dank der angelegten „Senioren-Mappe“, dem Gesprächsleitfaden und meinen Erfahrungen aus Verkaufstrainings der Agentur konnte ich sehr gute und anschauliche Beratungs- bzw. Verkaufsgespräche führen.

Teilweise waren die Kunden anfangs aber auch sehr abweisend am Telefon, da sie keine Versicherungen „aufgeschwatzt“ bekommen wollten. Daraufhin argumentierte ich damit, dass unser primäres Ziel ist, den Kontakt zu ihnen wieder aufzubessern.

Sie waren auch sehr dankbar dafür, dass jemand mit ihnen zusammen die sehr alten (zwischen 1955 und 1970 abgeschlossenen) Policen durchging und für Fragen zur Verfügung stand. Bei einigen Kunden habe ich dann für die bestehenden Sterbegeldverträge aktuelle Wertauskünfte von der Direktion angefordert.

Unser anderes Ziel, die Vorstellung und der Verkauf der Proximus Unfallversicherung mit dem Zusatzbaustein Proximus SofortService, wurde auch erfüllt. Die meisten Kunden haben sehr schnell verstanden, wie wichtig dieses Produkt für sie ist. Acht Kunden haben daraufhin einen Antrag unterschrieben. Die anderen sechs Kunden baten um Bedenkzeit bzw. wollten das noch mit ihrem Partner/ihren Kindern besprechen. Diese haben wir dann auf Wiedervorlage gesetzt. Davon hat dann noch ein Kunde einen Antrag unterschrieben. Des Weiteren gelang es uns auch bei zwei Kunden eine Bestattungsvorsorge abzuschließen und somit die Summe des bestehenden Sterbegeldvertrags zu erhöhen. Ingesamt ergaben sich aus allen Verträgen, die durch diese Aktion und Folgebesuche abgeschlossen wurden, Prämieneinnahmen von jährlich 1.976,32 €.

Durch diese Aktion bekam ich einen sehr guten Einblick in unsere gesamte Produktpalette, vor allem in unseren Seniorenschutz, und konnte hier meine Fachkenntnisse vertiefen. Ich hatte die Terminierung der Selektion alleine übernommen. So konnte ich mein Telefonverhalten sehr verbessern, da ich die unterschiedlichsten Kunden als Gesprächspartner hatte und mich auf diese einstellen musste. Dabei verbesserte ich meine Ausdrucksfähigkeit am Telefon sowie meine Kommunikationsfähigkeit und habe mehr Sicherheit am Telefon dazu erlernt. Da manche Kunden erst sehr skeptisch waren, musste ich versuchen, einen neutralen Ausgangspunkt herzustellen, was mir auch gelang.

Nach dem Erfolg der Aktion wäre zu überlegen, diese auch öfter in den unterschiedlichsten Bereichen und in größerem Umfang durchzuführen. Dadurch wäre es möglich, wieder mehr Kontakt mit den Kunden aufzubauen und sie zu aktiven Bestandskunden zu machen.

Abschlussprüfung Sommer/Winter 20___
Beobachtungs- und Bewertungsbogen zum Fallbezogenen Fachgespräch Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen

Beginn _____ Ende _____ Wahlqualifikationseinheit _____

Prüfling _____ Prüflingsnummer _____

1. Begründen der Vorgehensweise
   1.1. Kann das Ziel der Aufgabe darstellen
   1.2. bedeutsame Punkte wurden identifiziert und geklärt
   1.3. kann aufzeigen, welche alternativen Vorgehensweisen zur Wahl standen
   1.4. kann die Auswahl seiner Vorgehensweise begründen
   1.5. kann aufzeigen, welche Fachkenntnisse fallorientiert angewandt wurden

2. Nachweis der Problemlösefähigkeit
   2.1. kann aufzeigen, welche alternativen Lösungen des Problems zur Wahl standen
   2.2. kann alternative Problemlösungen miteinander abwägen
   2.3. kann die Auswahl der Problemlösung begründen
   2.4. kann mit auftretenden Schwierigkeiten umgehen

3. Erläutern von Hintergründen und Schnittstellen
   3.1. kann Zusammenhänge berücksichtigen
   3.2. kann Abgrenzungen vornehmen
   3.3. kann Transferwissen anwenden
   3.4. kann die vor- und nachgelagerten Schnittstellen berücksichtigen

4. Bewerten des Ergebnisses
   4.1. kann Verbesserungsvorschläge ableiten
   4.2. kann Wirtschaftlichkeit bewerten
   4.3. kann Kundennutzen und vertriebliche Aspekte berücksichtigen
   4.4. kann darstellen, durch welches Verhalten er/sie dem Kunden besonderen Service geboten hat

Frage zu Nr.	Antwort in Stichpunkten	Qualität ++	+	-	--
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐
		☐	☐	☐	☐

Gesamtpunkte _____

100 – 92 = 1 91 – 81 = 2 80 – 67 = 3 66 – 50 = 4 49 – 30 = 5 29 – 0 = 6

Ort, Datum

Unterschriften des Prüfungsausschusses

Kommentierung zum bestandenen Fallbezogenen Fachgespräch

Fallbezogenes Fachgespräch

Die Prüfungsteilnehmerin hat das Gespräch gut gemeistert, allerdings hätte sie einige Antworten noch optimieren können. So hätte sie z. B. bei der Auswertung der Ergebnisse auch auf die Quoten der Agentur eingehen sollen. Des Weiteren war die Aussage über die Zufriedenheit ihrer Ausbilderin ziemlich pauschal. Dennoch hat die Prüfungsteilnehmerin eine akzeptable Prüfungsleistung nachgewiesen.

Und die Prüferin? Das Ziel eines Fallbezogenen Fachgesprächs ist herauszufinden, ob der Prüfungsteilnehmer die Aufgaben selbstständig erledigt hat bzw. ob er einzelne Schritte und Lösungsansätze reflektieren kann. Dazu ist es nicht zwingend notwendig, Fragen zu allen Projektphasen zu stellen, viel entscheidender ist vielmehr die Fähigkeit, die Fragen situationsgerecht einfließen zu lassen. So können in der Prüfung primär Fragen zu einzelnen Phasen gestellt werden, beziehungsweise die Fragen zur Planungs- und Durchführungsphase, während andere Phasen nur punktuell oder gar nicht angesprochen werden.

Ist Ihnen aufgefallen, dass einige Fragen, die auf der Hand lagen, nicht gestellt worden sind?

Z. B. beim Thema Gesprächsleitfaden. Um herauszufinden, wie die Prüfungsteilnehmerin bei dieser Teilaufgabe vorgegangen ist, wären weitere Angaben hilfreich und die Fragen wie z. B. „Was war die Grundlage für die Entstehung des Leitfadens?“, „Wer war am Entwurf beteiligt?“ oder „Was musste man dabei bedenken?“ möglich gewesen.

Beim Stichwort Präsentationsmappe hätte man Fragen rund um dieses Thema stellen können, z. B. warum eine Mappe erstellt wurde und welche Informationen sie beinhaltet. Des Weiteren hätte die Prüfungsteilnehmerin die selbst entworfenen Unterlagen in die Prüfung mitbringen können und sollen.

Auch als die Prüfungsteilnehmerin ihre Quoten vorgestellt und allgemein von den „Agenturquoten" gesprochen hat, hätte man in die Thematik tiefer einsteigen sollen. „Wie sehen die Quoten Ihrer bzw. anderer Agenturen aus, wenn dieser Vertriebsweg gewählt wird?" oder „Welche Controllinginstrumente kann man einsetzen bzw. haben Sie eingesetzt, um den Erfolg der Aktion messbar zu machen?" wären einige mögliche Fragen gewesen.

Es ist wichtig, dass sich das Gespräch aus der Situation heraus entwickelt, der Prüfer bei Bedarf in das Prüfungsgeschehen einschreitet und die Punkte vertieft, die für eine zielgerichtete und zuverlässige Notenfindung relevant sind. Je nachdem, welche Punkte vertieft werden, bietet sich ein großes Fragenpotenzial an. Der Prüfer soll herausfinden, ob es dem Prüfungsteilnehmer gelungen ist, den Lösungsweg bei der Bewältigung der komplexen Aufgabe eigenständig zu entwickeln bzw. ob er in der Lage ist, diesen zu reflektieren. Der direkte Prüfer muss die Fragen nicht alleine stellen, die übrigen Prüfungsausschussmitglieder können ergänzend Fragen stellen. Und welche Fragen wären Ihnen noch eingefallen?

Nicht nur die verbale, auch die nonverbale Kommunikation des Prüfers beeinflusst das Prüfungsgeschehen. Die Prüferin war der Prüfungsteilnehmerin extrem wohl gesonnen und hat schon während des Gesprächs sowohl durch die verbalen Bemerkungen, als auch durch Gestik und Mimik die Leistung bewertet. Somit war der Prüfungsverlauf zu Gunsten der Prüfungsteilnehmerin beeinflusst. So ein Verhalten kann die Objektivität und Zuverlässigkeit der Prüfung gefährden und soll aus diesem Grund vermieden werden.

Ergebnisfindungsphase

Im Anschluss an die Prüfung berät sich der Prüfungsausschuss in Bezug auf die Prüfungsleistung. Beobachtungen, Bewertungen und Eindrücke aller Prüfer werden zusammengeführt. Als Grundlage empfehlen wir die Verwendung des Beobachtungs- und Bewertungsbogens. Dort werden schon während des Gesprächs die Ergebnisse schriftlich festgehalten, die dann in der Bewertungsphase zusammengeführt und abgestimmt werden.

Beim **Kundenberatungsgespräch** werden bewertet:

- Verkaufsorientierung
- Fachliche Logik (Kompetenz der Bedarfsermittlung und Fähigkeit, passgenaue Lösungen anzubieten)
- Gesprächsführungskompetenz (konkretes Verhalten im Gespräch, bedarfsorientierte Strukturierung des Gesprächs

Beim **Fallbezogen Fachgespräch** werden Kompetenzen, wie Prozessorientierung, Planungskompetenz, Analyse- und Beurteilungsfähigkeit, bewertet. Es muss festgestellt werden, ob der Auszubildende die Vorgehensweise begründen und Problemlösefähigkeit nachweisen kann, ob er Hintergründe und Schnittstellen erläutern kann bzw. ob es ihm gelungen ist, die Ergebnisse entsprechend zu bewerten.

Ziel ist ein zuverlässiges Ergebnis nach einheitlichen Maßstäben, das eine möglichst objektive Bewertung der Prüfungsleistung sicherstellt.

Danke!

Die Aufnahmen sind mit Auszubildenden und Mitarbeitern der LVM Münster entstanden.

Wir bedanken uns besonders bei
Mathias Hilgenbrink, LVM Versicherungen
Reinhard Wolbeck, SIGNAL IDUNA Gruppe
Mirko Wolf, NÜRNBERGER Versicherungsgruppe
Florian Kelch, NÜRNBERGER Versicherungsgruppe
Uwe Krabbe, Stadt Nürnberg Berufliche Schule 4
Christian Willers, Öffentliche Versicherungen Oldenburg
Benjamin Ulrich, Öffentliche Versicherungen Oldenburg
Marcel Fiege, SIGNAL IDUNA Gruppe
Harald Steidl, Alte Leipziger Lebensversicherung
BWV Münster

Akteure bei Prüfungsgesprächen
Andrea Lappe, R+V Service Center, Münster
Mareike Deguara, R+V Service Center, Münster
Thomas Perk, LVM Versicherungen
Felix Daut, LVM Versicherungen

Projektleitung
Vesna Kranjčec-Sang, BWV Bildungsverband

Agentur
Gerasch Communication GmbH & Co KG

Filmproduktion
Peter Mauer
Nina Frey

!

Zur Vorbereitung auf die mündliche Abschlussprüfung stehen Ihnen weitere Publikationen (bestellbar unter www.vvw.de) zur Verfügung:

- Erläuterungen zur Verordnung über die Berufsausbildung Kaufmann/ Kauffrau für Versicherungen und Finanzen
- Praxishandbuch für die Abschlussprüfung Kaufmann/ Kauffrau für Versicherungen und Finanzen
- Leitlinien zur Durchführung des Fallbezogenen Fachgesprächs

Impressum
Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Arabellastraße 29 | 81925 München
info@bwv-online.de | www.bwv-online.de

November 2009
Fachbereich BWV | Berufliche Bildung
Ansprechpartnerin BWV | Vesna Kranjčec-Sang | vesna.kranjcec-sang@bwv-online.de

Berufsbildungswerk der Deutschen
Versicherungswirtschaft (BWV) e. V.

Arabellastraße 29
81925 München
Tel. 089 922001-30
Fax 089 922001-44
info@bwv-online.de
www.bwv-online.de

Unsere Angebote im Bildungsnetzwerk
Versicherungswirtschaft:
www.lernpark-versicherungswirtschaft.de