



Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule

Fachklassen

**Kaufmann für Versicherungen und
Finanzanlagen/**

**Kauffrau für Versicherungen und
Finanzanlagen**

Jahrgangsstufen 10 bis 12

Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule

Fachklassen

**Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen/
Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen**

**Unterrichtsfächer: Betriebs- und gesamtwirtschaftliche Prozesse
 Kundengewinnung und Geschäftsprozesse
 Sach- und Vermögensversicherungen
 Personenversicherungen mit Finanzanlagen**

Jahrgangsstufen 10 bis 12

Die Lehrplanrichtlinien wurden mit Verfügung vom 05.04.2022 (AZ VI.4-BS9414.V4-1/2/50) für verbindlich erklärt und gelten mit Beginn des Schuljahres 2022/2023.

Herausgeber:
Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung (ISB), Schellingstr. 155, 80797 München
Telefon 089 2170-2211, Telefax 089 2170-2215
www.isb.bayern.de

INHALTSVERZEICHNIS

SEITE

EINFÜHRUNG	2
1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule	2
2 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen	3
3 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien	3
4 Ordnungsmittel und Stundentafeln	4
5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder	6
6 Berufsbezogene Vorbemerkungen	10
LEHRPLANRICHTLINIEN	12
<u>Jahrgangsstufe 10</u>	
Betriebs- und gesamtwirtschaftliche Prozesse	12
Kundengewinnung und Geschäftsprozesse	14
Sach- und Vermögensversicherungen	17
<u>Jahrgangsstufe 11</u>	
Betriebs- und gesamtwirtschaftliche Prozesse	20
Kundengewinnung und Geschäftsprozesse	21
Sach- und Vermögensversicherungen	23
Personenversicherung mit Finanzanlagen	25
<u>Jahrgangsstufe 12</u>	
Betriebs- und gesamtwirtschaftliche Prozesse	29
Kundengewinnung und Geschäftsprozesse	30
Personenversicherungen mit Finanzanlagen	31
ANHANG	35
Mitglieder der Lehrplankommission	35
Verordnung über die Berufsausbildung	36

EINFÜHRUNG

1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule hat gemäß Art. 11 des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen (BayEUG) die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemeinbildende Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln. Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen dabei in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender berufsbezogener und berufsübergreifender Handlungskompetenz zu fördern. Damit werden die Schülerinnen und Schüler zur Erfüllung der spezifischen Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt.

Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum lebensbegleitenden Lernen,

zur beruflichen sowie individuellen Flexibilität und Mobilität im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas ein.

Um ihren Bildungsauftrag zu erfüllen, muss die Berufsschule ein differenziertes Bildungsangebot gewährleisten, das

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen inklusiven Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schülerinnen und Schüler ermöglicht,
- für Gesunderhaltung sowie spezifische Unfallgefahren in Beruf, für Privatleben und Gesellschaft sensibilisiert,
- Perspektiven unterschiedlicher Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

2 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen

Die Umsetzung kompetenz- und lernfeldorientierter Lehrpläne hat zum Ziel, die Handlungskompetenz der Schülerinnen und Schüler zu fördern. Unter Handlungskompetenz wird hier die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht, sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten, verstanden.

Ziel eines auf Handlungskompetenz ausgerichteten Unterrichts ist es, dass die Schülerinnen und Schüler die Bereitschaft und Befähigung entwickeln, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens, Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen (Fachkompetenz).

Des Weiteren sind stets die Entwicklung ihrer Persönlichkeit sowie die Entfaltung ihrer individuellen Begabungen und Lebenspläne im Fokus des Unterrichts. Dabei werden Wertvorstellungen wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein vermittelt und entsprechende Eigenschaften entwickelt (Selbstkompetenz).

Die Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendung und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen, müssen ebenfalls im Unterricht gefördert und unterstützt werden (Sozialkompetenz).

Der Erwerb beruflicher Handlungskompetenz als maßgebende Zielsetzung beruflicher Bildung bedingt auch, die mittelbaren Auswirkungen der weiter voranschreitenden Digitalisierung im Unterricht zu berücksichtigen. Dabei sind die Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien als Querschnittskompetenzen zu betrachten, die an Berufsschulen als integraler Bestandteil einer umfassenden Handlungskompetenz erworben werden.

3 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien

Die Ziele und Inhalte der Lehrplanrichtlinien bilden zusammen mit den Prinzipien des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland, der Verfassung des Freistaates Bayern und des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen die verbindliche Grundlage für den Unterricht und die Erziehungsarbeit. Im Rahmen dieser Bindung trifft die Lehrkraft ihre Entscheidungen in pädagogischer Verantwortung.

Die in den Lernfeldern formulierten Kompetenzen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang dar. Inhalte sind in Kursivschrift nur dann aufgeführt, wenn die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisiert oder eingeschränkt werden sollen.

Die Reihenfolge der Lernfelder der Lehrplanrichtlinien innerhalb einer Jahrgangsstufe ist nicht verbindlich, sie ergibt sich aus der gegenseitigen Absprache der Lehrkräfte zur Unterrichtsplanung. Die Zeitrichtwerte der Lernfelder sind als Orientierungshilfe gedacht.

4 Ordnungsmittel und Stundentafeln

Ordnungsmittel

Den Lehrplanrichtlinien¹ liegen der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 17.12.2021 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen vom 02.03.2022 (BGBl. I Nr. 7 S. 291 ff.) zugrunde.

Die Ausbildungszeit beträgt 3 Jahre.

Stundentafeln

Den Lehrplanrichtlinien liegen die folgenden Stundentafeln zugrunde:

Ausbildungsberuf	Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen		
Unterrichtsform	Einzeltagesunterricht		
	1,5 Tage	1,5 Tag	1 Tag
Fach	10. Jgst.	11. Jgst.	12. Jgst.
Allgemeinbildender Unterricht			
Religionslehre	1	1	1
Deutsch	1	1	1
Politik und Gesellschaft	1	1	1
Fachlicher Unterricht			
Englisch ²	1	1	1
Betriebs- und gesamtwirtschaftliche Prozesse	1	1	1
Kundengewinnung und Geschäftsprozesse	3	3	1
Sach- und Vermögensversicherungen	5	2	-
Personenversicherungen mit Finanzanlagen	-	3	3
Summe	13	13	9

Ggf. wird die Stundentafel durch Wahlunterricht gemäß BSO in der jeweiligen Fassung ergänzt.

¹ Lehrplanrichtlinien unterscheiden sich von Lehrplänen darin, dass die Lernfelder aus den KMK-Rahmenlehrplänen unverändert übernommen werden.

² Für das Fach Englisch gilt der Lehrplan für die Berufsschule "Englisch für kaufmännische und verwaltende Berufe".

Ausbildungsberuf	Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen		
Unterrichtsform	Blockunterricht		
	13 Wochen	13 Wochen	9 Wochen
Fach	10. Jgst.	11. Jgst.	12. Jgst.
Allgemeinbildender Unterricht			
Religionslehre	3	3	3
Deutsch	3	3	3
Politik und Gesellschaft	3	3	3
Sport	2	2	2
Fachlicher Unterricht			
Englisch ³	3	3	3
Betriebs- und gesamtwirtschaftliche Prozesse	3	3	5
Kundengewinnung und Geschäftsprozesse	8	7	6
Sach- und Vermögensversicherungen	14	7	-
Personenversicherungen mit Finanzanlagen		8	14
Summe	39	39	39

Ggf. wird die Stundentafel durch Wahlunterricht gemäß BSO in der jeweiligen Fassung ergänzt.

³ Für das Fach Englisch gilt der Lehrplan für die Berufsschule „Englisch für kaufmännische und verwaltende Berufe“.

5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder⁴

Einzeltagesunterricht

Jahrgangsstufe 10			
Fächer und Lernfelder			Zeitrichtwerte in Stunden
Nr.			
Betriebs- und gesamtwirtschaftliche Prozesse			40
1	Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten	40	
Kundengewinnung und Geschäftsprozesse			120
2	Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten	80	
3	Kundengewinnung über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle	40	
Sach- und Vermögensversicherungen			200
4	Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten	120	
5	Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten	80	

Jahrgangsstufe 11			
Fächer und Lernfelder			Zeitrichtwerte in Stunden
Nr.			
Betriebs- und gesamtwirtschaftliche Prozesse			40
13	Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen, Teil I	40	
Kundengewinnung und Geschäftsprozesse			120
9	Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren	80	
12	Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaften im Lebenszyklus binden, Teil I	40	
Sach- und Vermögensversicherungen			80
6	Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten	80	
Personenversicherungen mit Finanzanlagen			120
7	Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten	60	
8	Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten	60	

⁴ Die Ziffern der ersten Spalte verweisen auf die Nummerierung der Lernfelder gem. KMK-Rahmenlehrplan.

Jahrgangsstufe 12			
Fächer und Lernfelder		Zeitrichtwerte in Stunden	
Nr.			
Betriebs- und gesamtwirtschaftliche Prozesse		40	
13	Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen, Teil II	40	
Kundengewinnung und Geschäftsprozesse		40	
12	Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaften im Lebenszyklus binden, Teil II	40	
Personenversicherungen mit Finanzanlagen		120	
10	Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen beraten	60	
11	Kunden im Bedarfsfeld Altersversorgung und Absicherung der Hinterbliebenen beraten	60	

Blockunterricht

Jahrgangsstufe 10			
Fächer und Lernfelder		Zeitrichtwerte in Stunden	
Nr.			
Betriebs- und gesamtwirtschaftliche Prozesse		39	
1	Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten	39	
Kundengewinnung und Geschäftsprozesse		104	
2	Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten	65	
3	Kundengewinnung über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle	39	
Sach- und Vermögensversicherungen		182	
4	Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten	117	
5	Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten	65	

Jahrgangsstufe 11			
Fächer und Lernfelder		Zeitrichtwerte in Stunden	
Nr.			
Betriebs- und gesamtwirtschaftliche Prozesse		39	
13	Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen, Teil I	39	
Kundengewinnung und Geschäftsprozesse		91	
9	Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren	65	
12	Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaften im Lebenszyklus binden, Teil I	26	
Sach- und Vermögensversicherungen		91	
6	Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten	91	
Personenversicherungen mit Finanzanlagen		104	
7	Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten	52	
8	Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten	52	

Jahrgangsstufe 12			
Fächer und Lernfelder		Zeitrichtwerte in Stunden	
Nr.			
Betriebs- und gesamtwirtschaftliche Prozesse		45	
13	Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen, Teil II	45	
Kundengewinnung und Geschäftsprozesse		54	
12	Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaften im Lebenszyklus binden, Teil II	54	
Personenversicherungen mit Finanzanlagen		126	
10	Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen beraten	63	
11	Kunden im Bedarfsfeld Altersversorgung und Absicherung der Hinterbliebenen beraten	63	

6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen vom 02.03.2022 (BGBl. I S. 291) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzen und Kauffrau für Versicherungen und Finanzen (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 08.03.2006 i. d. F. vom 27.09.2013) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

In Ergänzung des Berufsbildes (Bundesinstitut für Berufsbildung unter <http://www.bibb.de>) sind folgende Aspekte im Rahmen des Berufsschulunterrichtes bedeutsam:

Kaufleute für Versicherungen und Finanzen sind in Unternehmen tätig, die Versicherungs- und Finanzdienstleistungen anbieten. Sie beraten und begleiten Kundinnen und Kunden mit dem Ziel, eine langfristige, vertrauensvolle Kundenbeziehung aufzubauen und zu intensivieren.

Die Lernfelder orientieren sich an den Arbeits- und Geschäftsprozessen in der betrieblichen Realität und beziehen sich ausschließlich auf Privatkundschaft. Typische berufliche Handlungsfelder sind die Kundengewinnung, die Kundenberatung und die Angebotserstellung, der Vertragsabschluss, die Bestandskundenbetreuung und die Schadenbearbeitung. Eine zentrale Tätigkeit von Kaufleuten für Versicherungen und Finanzanlagen ist die rechtssichere Beratung und Betreuung von Kundinnen und Kunden im Lebenszyklus. Die Lernfelder sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zu einer umfassenden beruflichen Handlungskompetenz führen. Diese beinhaltet fundiertes Fachwissen, vernetztes, analytisches und kritisches Denken, kommunikative und kollaborative Fähigkeiten.

Die Förderung berufs- und fachsprachlicher sowie fremdsprachlicher Kompetenzen ist in den Lernfeldern integriert und ist darüber hinaus im berufsübergreifenden Bereich fortzuführen.

Der Kompetenzerwerb im Kontext der digitalen Arbeits- und Geschäftswelt ist integrativer Bestandteil der Lernfelder.

In den Lernfeldern werden die Dimensionen der Nachhaltigkeit - Ökonomie, Ökologie, Soziales -, des wirtschaftlichen Denkens, der soziokulturellen Unterschiede und der Inklusion berücksichtigt.

Die in den Lernfeldern formulierten Kompetenzen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen einen Mindestumfang dar. Inhalte sind in Kursivschrift nur dann aufgeführt, wenn die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisiert werden sollen. Die Ergänzung von Inhalten zur weiteren Konkretisierung der einzelnen Kompetenzen liegt im Ermessen der Lehrkraft bzw. des Lehrerteams und orientiert sich an den jeweils gewählten exemplarischen Lern- und Handlungssituationen. Regionale Aspekte sowie aktuelle Entwicklungen und Einsatzschwerpunkte des Berufs sollten dabei angemessene Berücksichtigung finden.

In den einzelnen Lernfeldern ist von Bedarfsweldern die Rede. Ein Bedarfsweld ist eine Bündelung von Einzelbedarfen der Lebenssituation der Kundinnen und Kunden, zu dem Versicherungen zielgerichtete Lösungen anbieten. Im vorliegenden Rahmenlehrplan erfolgt eine Unterteilung in die sieben Bedarfswelder „Wohnen“, „Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter“, „Mobilität und Reisen“, „Arbeitskraft“, „Gesundheit“, „Finanzanlagen“ und „Alters- und Hinterbliebenenversorgung“.

Im ersten Ausbildungsjahr wird empfohlen die Kundenberatungsgespräche in Lernfeld 3 auf die Bedarfsfelder der Lernfelder 4 oder 5 zu beziehen.

Im zweiten Ausbildungsjahr ist beim Lernfeld 6 „Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten“ eine Verknüpfung der Reisegepäckversicherung mit der Außenversicherung aus Lernfeld 4 „Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten“ zu bilden.

Im dritten Ausbildungsjahr wird empfohlen, die Lernfelder 10 „Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen“ und 11 „Kunden im Bedarfsfeld Alters- und Hinterbliebenenversorgung beraten“ idealerweise parallel zu unterrichten, da viele Aspekte ineinandergreifen. Das Lernfeld 12 verbindet das Controlling und die Kosten- und Leistungsrechnung mit dem Projektmanagement und baut auf den Inhalten der Lernfelder 3 „Kundengewinnung über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle“ und 9 „Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren“ auf.

Darüber hinaus sind weitere Verknüpfungen zwischen einzelnen Lernfeldern möglich.

Praxis- und berufsbezogene Lernsituationen nehmen eine zentrale Stellung in der Unterrichtsgestaltung ein. Die Branchenvielfalt sollte dabei berücksichtigt werden.

LEHRPLANRICHTLINIEN

Die im Folgenden ausgewiesenen Lernfelder mit entsprechenden Zeitrichtwerten beziehen sich auf den Einzeltagesunterricht und müssen bei Blockunterricht entsprechend der vorgegebenen Übersichten über die Fächer und Lernfelder (Blockunterricht) angepasst werden.

Jahrgangsstufe 10

BETRIEBS- UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE

Lernfeld	40 Std.
Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Rolle als Auszubildende, als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ihre eigene Stellung im Arbeitsleben selbstverantwortlich wahrzunehmen und mitzugestalten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler orientieren sich, in der für sie neuen Lebenssituation, in ihrem Betrieb. Dazu analysieren sie unter Verwendung einschlägiger Gesetzestexte ihre Rechte und Pflichten im dualen System der Berufsausbildung (<i>Berufsbildungsgesetz, Ausbildungsordnung, Ausbildungsvertrag, Jugendarbeitsschutzgesetz</i>) und setzen sich mit ihren Mitbestimmungsrechten durch die Jugend- und Auszubildendenvertretung (<i>Betriebsverfassungsgesetz</i>) auseinander. Dabei artikulieren sie ihre Interessen sachlich und sprachlich angemessen und vertreten gegenüber anderen überzeugend ihre Meinung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler planen ihre zukünftige berufliche Tätigkeit. Hierzu informieren sie sich über wichtige arbeitsvertragliche Regelungen (Inhalt, Abschluss, Kündigung des Arbeitsvertrages), über Schutzvorschriften für Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen (<i>Kündigungsschutz, Arbeitszeit, Urlaub, Mutterschutz, Elternzeit, Elterngeld, Schwerbehinderung</i>), über Betriebsvereinbarungen und über das geltende Tarifrecht. Sie überprüfen mittels digitaler Medien die Positionen der eigenen Entgeltabrechnungen. Sie bewerten und reflektieren Beurteilungen und Arbeitszeugnisse.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler nehmen eine aktive Rolle im Betrieb ein, berücksichtigen dabei gesellschaftliche, ökologische und ökonomische Anforderungen und leiten daraus eigene Wertvorstellungen ab. Sie erläutern die Notwendigkeit des lebenslangen Lernens</p>	

für sich und zeigen wachsende Anforderungen des gesellschaftlichen und technologischen Wandels auf. Sie beschreiben Möglichkeiten der beruflichen Fort- und Weiterbildung.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten auch im Team Präsentationen ihrer Arbeitsergebnisse vor und wählen zwischen analogen und digitalen Medien aus, präsentieren strukturiert und adressatengerecht. Dabei beachten sie die Vorschriften zum Datenschutz in Bezug auf betriebliche Daten und des Urheberrechts.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen das eigene Verhalten selbstkritisch und nehmen konstruktives Feedback an. Sie reflektieren eigene Arbeitsprozesse und formulieren Konsequenzen für ihre persönliche Arbeitswelt.

Jahrgangsstufe 10**KUNDENGEWINNUNG UND GESCHÄFTSPROZESSE****Lernfeld****80 Std.****Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorzubereiten.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Rechts- und Geschäftsfähigkeit von Kundinnen und Kunden (*Versicherungsnehmerin und -nehmer*) und bereiten unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Vorgaben (*Allgemeine Versicherungsbedingungen, Versicherungsvertragsgesetz, Bürgerliches Gesetzbuch, Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen*) den Abschluss von Versicherungsverträgen (*Antrags- und Invitativmodell*) vor.

Die Schülerinnen und Schüler machen sich mit den Grundlagen des Versicherungsrechts und den allgemeinen Rechtsgrundlagen (*Willenserklärungen, Rechtsgeschäfte, Informationspflichten des Versicherers, Anzeigepflichten von Versicherungsnehmerin und -nehmer, Datenschutzklauseln*) vertraut und informieren sich über die Rechte und Pflichten der Kundinnen und Kunden vor und nach dem Beginn der Versicherung, zu deren Beendigung sowie über die Folgen bei Verletzung der gesetzlichen und vertraglichen Regelungen (*Versicherungsbeginne, Prämienverzug, vorvertragliche Anzeigepflicht, Kündigung, Rücktritt, Widerruf, Widerspruch*).

Die Schülerinnen und Schüler bereiten Kundenberatungsgespräche vor, mit deren Hilfe sie die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse der Kundinnen und Kunden sowie deren Bedarfe und Wünsche ermitteln, diese über die Dokumentations-, Beratungs- und Informationspflichten aufklären und auf Möglichkeiten der Konfliktlösung und Schlichtung (*Ombudsmann, Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht*) verweisen. Dabei berücksichtigen sie die Belange des Datenschutzes.

Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren ihre Planung hinsichtlich der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben. Sie bewerten ihre Vorgehensweise bei der Vorbereitung und diskutieren Verbesserungsmöglichkeiten.

Jahrgangsstufe 10**KUNDENGEWINNUNG UND GESCHÄFTSPROZESSE****Lernfeld****40 Std.****Kundengewinnung über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kommunikationskanäle kundenorientiert unter Berücksichtigung berufssprachlicher Handlungssituationen zu gestalten, Kundenberatungsgespräche in der digitalen Arbeitswelt durchzuführen und diese zu reflektieren.

Die Schülerinnen und Schüler werten kundenspezifische Vorgaben aus und identifizieren Anlässe zur Kundenkommunikation über verschiedene Vertriebskanäle unter Berücksichtigung der Vertriebsorganisation (*Angestellter im Außendienst, Ausschließlichkeitsvertreter, Mehrfirmenvertreter, Versicherungsmakler, Versicherungsberater, Annexvermittler, Direkt-Versicherer, Strukturvertrieb*). Sie erfassen die Bedeutung der Gewinnung von Neukundinnen und Neukunden für die Versicherungswirtschaft.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über eine adressatengerechte Kommunikation über verschiedene Medien unter Einhaltung von Datenschutz und Datensicherheit. Dabei berücksichtigen sie sowohl klassische als auch digitale Kommunikationskanäle und behalten innovative Entwicklungen im Blick. Sie machen sich mit Fragetechniken, Kommunikationsregeln und Einwandbehandlungen vertraut. Sie unterscheiden die ökonomischen, sozialen und ökologischen Chancen und Risiken von analogen und digitalen Kommunikationskanälen und wägen deren Einsatz und Umsetzung für die Kundenkommunikation situationsgerecht, bedarfsgerecht und vertriebsunterstützend ab. Sie informieren sich über die geltenden rechtlichen Regelungen zur Nutzung von Kommunikationskanälen und Durchführung von Kundenberatungsgesprächen.

Die Schülerinnen und Schüler wählen entsprechende, aufeinander abgestimmte Kommunikationskanäle aus. Sie erstellen für ihre Kundinnen und Kunden Kommunikationsangebote unter Berücksichtigung des Kundenprofils, der Kosten-Nutzen-Überlegungen, der notwendigen technischen Voraussetzungen sowie der Einhaltung der Vorgaben des Datenschutzes und der Datensicherheit. Sie entwickeln ein Konzept zur Umsetzung des Kundenberatungsgesprächs unter Festlegung eines Gesprächsziels und planen das Kundengespräch unter Beachtung der verschiedenen Phasen eines Kundenberatungsprozesses. Sie entwickeln für das Gespräch einen Evaluationsbogen.

Die Schülerinnen und Schüler führen Kundenberatungsgespräche durch. Sie kommunizieren - auch in einer Fremdsprache - mit den Kundinnen und Kunden und passen sich dabei den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen und Gesprächsregeln der jeweiligen Kanäle an. Sie versetzen sich in die Lage der Kundinnen und Kunden, bauen ein Vertrauensverhältnis auf und ermitteln Interessen und Bedürfnisse durch gezielte Fragestellungen. Sie berücksichtigen berufssprachliche Handlungssituationen und zeigen Empathie für kulturbedingte Besonderheiten. Die Schülerinnen und Schüler wenden Strategien zur Lösung von Konflikten an und begegnen Kundeneinwänden überzeugend.

Sie nutzen die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden auch zur Erfassung veränderter Kundenbedürfnisse.

Die Schülerinnen und Schüler prüfen den vertrieblichen Erfolg der ausgewählten Kommunikationsaktivitäten und dokumentieren diesen.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren das Kundengespräch mit Hilfe ihres entwickelten Evaluationsbogens, optimieren das Kommunikationsverhalten und die Kommunikationsform und planen Anpassungs- und Verbesserungsmöglichkeiten.

Jahrgangsstufe 10**SACH- UND VERMÖGENSVERSICHERUNGEN****Lernfeld****120 Std.****Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden zum Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungsverträgen zu beraten, Verträge im Bedarfsfeld Wohnen anzubahnen, den Kundenbestand zu pflegen sowie Lösungen im Schadenfall aufzuzeigen.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren fallbezogen Risiken im Wohnumfeld der Kundschaft und ermitteln die Kundenbedarfe. Hierzu holen sie auch über digitale Kanäle Informationen von ihren Kundinnen und Kunden ein. Sie informieren sich über relevante Vertragsarten und erörtern den Umfang und die Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes (*versicherte Gefahren und Schäden, versicherte Sachen und Kosten, Ausschlüsse, räumlicher Geltungsbereich*) anhand der Allgemeinen Hausrat Versicherungsbedingungen und Allgemeinen Wohngebäude Versicherungsbedingungen.

Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen (*Versicherungswert, Risiko- und Gefahrenumstände*), das Risiko beurteilen, eine bedarfsgerechte Versicherungssumme ermitteln, Beiträge der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung berechnen und Angebotsalternativen erarbeiten.

Im Beratungsgespräch erläutern die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes (*Wertsachen, Elementargefahren, Klauseln, Glasversicherung, Smart-Home*) und informieren sie über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadenfalls (*Gefahrenerhöhung, Sicherheitsvorschriften*) und im Versicherungsfall. Sie bereiten den Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungsverträgen vor und verwenden im Beratungsgespräch Gesprächstechniken zur Einwandbehandlung.

Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (*Wohnungswechsel, Änderung des Versicherungswertes, Veräußerung und Vererbung eines versicherten Gebäudes*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und berechnen Nach- und Rückbeiträge.

Im Schadenfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie beurteilen den Schaden, berechnen die Entschädigung und berücksichtigen hierbei eine mögliche Unter- und Mehrfachversicherung. Sie informieren die Versicherungsnehmerinnen und die Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Schadenregulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein.

Jahrgangsstufe 10**SACH- UND VERMÖGENSVERSICHERUNGEN****Lernfeld****80 Std.****Kunden im Bedarfsfeld Rechtstreitigkeiten und Ansprüche
Dritter beraten****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle von Rechtstreitigkeiten und bei Ansprüchen Dritter zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle zu bearbeiten.

Die Schülerinnen und Schüler grenzen die Bereiche des öffentlichen Rechts und des Privatrechts voneinander ab und unterscheiden die verschiedenen Instanzen der ordentlichen Gerichtsbarkeit. Sie analysieren Risikosituationen, die zu privatrechtlichen Schadensersatzansprüchen und Rechtstreitigkeiten führen können.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die Kundenbedarfe zur Absicherung des eigenen Vermögens (*Haftpflichtversicherung*) und zur Durchsetzung der eigenen Rechte (*Rechtsschutzversicherung*). Hierbei informieren sich die Schülerinnen und Schüler über das Haftungsrecht (*Verpflichtung zum Schadenersatz*) und die Haftungsarten (*reine und vermutete Verschuldenshaftung, Gefährdungshaftung*) in den entsprechenden Rechtsgrundlagen. In diesem Zusammenhang unterscheiden sie zwischen der Beweislast und der umgekehrten Beweislast des Haftpflichtrechts.

Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherungslösungen für die Kundinnen und Kunden und ihre Familienangehörigen (*Privathaftpflichtversicherung, Tierhalter-Haftpflichtversicherung, Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung, Bauherrenhaftpflichtversicherung, Gewässerschadenhaftpflichtversicherung, Privatrechtsschutzversicherung, Berufsrechtsschutzversicherung, Verkehrsrechtsschutzversicherung, Fahrzeugrechtsschutzversicherung, Fahrerrechtsschutzversicherung, Wohnungs- und Grundstücksrechtsschutzversicherung*). Sie erläutern den Versicherungsumfang der jeweiligen Produkte und erstellen bedarfsgerechte Angebote für die Privathaftpflicht- sowie die Rechtsschutzversicherung.

Im Beratungsgespräch unterbreiten die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Vorschläge zur Risikobewältigung. Sie erfassen unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherungen vor.

Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Risikosituation (*Volljährigkeit, Beginn der Berufstätigkeit, Heirat, Änderung*

der Familienkonstellation). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden.

Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung (*Prämienvorzug, Geltungsbereich, Wartezeiten, Ausschlüsse*) durch. Sie beurteilen den Leistungsfall, berechnen die Entschädigung, informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein.

Jahrgangsstufe 11**BETRIEBS- UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE****Lernfeld****80 Std.****Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen, Teil I****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Rechtsformen der Unternehmen zu unterscheiden, Kaufverträge abzuschließen sowie verschiedene Konzepte und Instrumente der Wirtschaftspolitik zu analysieren und zu beurteilen.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Grundlagen des Handelsrechts (*Kaufleute nach dem Handelsgesetzbuch, Handelsregister, Firma*) und unterscheiden Rechtsformen von Unternehmen (*Einzelunternehmung, Offene Handelsgesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung, Aktiengesellschaft, Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit und öffentlich-rechtliche Körperschaften*). Sie informieren sich über die Grundzüge des Stellvertretungsrechts nach Handelsgesetzbuch (*Handlungsvollmacht und Prokura*) und Versicherungsvertragsgesetz (*Abschluss- und Vermittlungsvollmacht*) sowie über das Kaufvertragsrecht (*Abschluss, Vertragsstörungen*).

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Preisbildung (*Gleichgewichtspreis, Veränderung des Angebots- und Nachfrageverhaltens, marktkonforme und marktkonträre Staatseingriffe*) und unterscheiden verschiedene Marktformen. Sie beschreiben die Ziele der Wirtschaftspolitik anhand des Stabilitätsgesetzes und dessen Erweiterungen und leiten mögliche Zielkonflikte ab. Mithilfe statistischer Daten (*Bruttoinlandsprodukt, Preisindex, Arbeitslosenquote, Zahlungsbilanz*) ermitteln die Schülerinnen und Schüler mögliche Störungen des gesamtwirtschaftlichen Gleichgewichtes und analysieren deren Ursachen. Hierbei berücksichtigen sie unterschiedliche ökonomische, ökologische und soziale Aspekte.

Die Schülerinnen und Schüler zeigen konjunkturelle und strukturelle Beweggründe möglicher Ungleichgewichte (*Konjunkturphasen*) aus wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Sicht auf. Sie leiten - auch mithilfe digitaler Medien - aktuelle gesamtwirtschaftliche Entwicklungen (*Fiskal- und Geldpolitik*) ab. Sie beurteilen diese hinsichtlich ihrer Auswirkung auf die Versicherungswirtschaft, ihre Kundinnen und Kunden und ihre private und berufliche Situation.

Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren und präsentieren ihre Arbeitsergebnisse unter Verwendung digitaler Medien, reflektieren die Ergebnisse und vergleichen sie fortlaufend mit den aktuellen wirtschaftspolitischen Informationen

Jahrgangsstufe 11**KUNDENGEWINNUNG UND GESCHÄFTSPROZESSE****Lernfeld****80 Std.****Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Geschäftsprozesse zu erfassen und zu dokumentieren sowie den kaufmännischen Erfolg einer Vertriebseinheit zu bewerten.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Vermögens- und Kapitalstruktur einer Vertriebseinheit (*Bilanz*). Sie erschließen sich die Veränderungen des Vermögens und der Schulden (*Bestandsveränderungen*) sowie erfolgswirksamer Geschäftsvorfälle (*Veränderungen des Geschäftserfolgs, Privatkonto*).

Die Schülerinnen und Schüler stellen die Zusammenhänge der Zahlungsströme (*Provisionen*) zwischen Direktion, Vertriebseinheit und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie externen Personen dar.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten den Jahresabschluss einer Vertriebseinheit vor (*zeitliche Abgrenzungen, Rückstellungen*) und planen mögliche Investitionen (*Kauf, Leasing*).

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Erfolg einer Vertriebseinheit anhand der Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung. Sie ermitteln die Anschaffungskosten und berücksichtigen die Wertminderung des Anlagevermögens (*steuerrechtlich zulässige planmäßige und außerplanmäßige Abschreibungen, geringwertige Wirtschaftsgüter*). Sie erstellen Gehaltsabrechnungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch mithilfe digitaler Medien und bewerten die Auswirkungen auf den Erfolg der Vertriebseinheit.

Sie kontrollieren die Auswirkungen sämtlicher Geschäftsvorfälle auf die Gewinn- und Verlustrechnung, das Eigenkapital und die Bilanz.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten die Dokumentations- und Informationsfunktion der Finanzbuchführung für unterschiedliche Adressaten.

Jahrgangsstufe 11**KUNDENGEWINNUNG UND GESCHÄFTSPROZESSE****Lernfeld****80 Std.****Geschäftsprozesse steuern und Bestandskunden im Lebenszyklus binden, Teil I****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ein Projekt zur Verbesserung der Kundenbindung unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Faktoren zu planen und umzusetzen.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die unternehmerische Situation eines Versicherungsbetriebs. Sie leiten betriebswirtschaftlichen Handlungsbedarf ab, indem sie harte Kennzahlen (*Eigenkapitalquote, Fremdkapitalquote, Anlagendeckung, Liquidität 1. Grades, Eigenkapitalrentabilität, Fremdkapitalrentabilität, Gesamtkapitalrentabilität, Abschlussquote, Stornoquote, Terminquote, Verwaltungskostenquote, Schadenquote, Schadenhäufigkeit, Schadenbedarf, Schadendurchschnitt*) sowie weiche Kennzahlen (*Kundenzufriedenheitswerte*) ermitteln und diese beurteilen (*Soll-Ist-Vergleich*).

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Arten und Grundlagen des Projektmanagements (*klassisches und agiles Projektmanagement*) unter Berücksichtigung der Projektphasen (*Projekte vorbereiten, initiieren, planen, steuern, abschließen*). Sie planen ein Projekt, ausgehend von der durchgeführten Analyse zur Verbesserung der betriebswirtschaftlichen Situation und zur Steigerung der Kundenbindung. Die Schülerinnen und Schüler entwickeln dazu eine Checkliste für eine erfolgreiche Projektarbeit unter Anwendung digitaler Tools und überprüfen diese auf Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten Strategien zur Kundenbindung und -rückgewinnung, indem sie Kundenzufriedenheits- und Kosten-Nutzen-Aspekte abwägen. Hierfür passen sie die Kundenkommunikation der Vertriebsseinheit an, optimieren sie und implementieren neue Servicekanäle. Sie wenden die sachliche Abgrenzung (*Unternehmerergebnis, Betriebsergebnis, neutrales Ergebnis*) unter Berücksichtigung kalkulatorischer Kosten (*Miete, Unternehmerlohn, Abschreibung*) an und ermitteln den einfachen Deckungsbeitrag unter Berücksichtigung weiterer Kostenbegriffe (*fixe und variable Kosten*).

Die Schülerinnen und Schüler präsentieren mediengestützt ihr Projekt. Dabei beachten sie die Vorschriften zum Datenschutz in Bezug auf betriebliche Daten und zum Urheberrecht.

Sie reflektieren die für den Projektverlauf entscheidenden Faktoren sowie den Erfolg der ausgewählten Maßnahmen durch Auswertung der Checkliste. Dabei erstellen sie Vorschläge hinsichtlich möglicher Optimierungen des Projekts.

Jahrgangsstufe 11**SACH- UND VERMÖGENSVERSICHERUNGEN****Lernfeld****80 Std.****Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über die Haftung im Zusammenhang mit Kraftfahrzeugen und zum Abschluss von Kraftfahrtversicherungsverträgen zu beraten, Verträge im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen anzubahnen, den Kundenbestand zu pflegen sowie Lösungen im Schadenfall aufzuzeigen.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren fallbezogene Risiken im Zusammenhang mit dem Halten und Führen von Kraftfahrzeugen sowie dem Nutzen von alternativen Mobilitätsmöglichkeiten. Dazu erschließen sie die Haftungsarten (*Verschuldens- und Gefährdungshaftung nach Bürgerlichem Gesetzbuch und Straßenverkehrsgesetz*) sowie die Regelungen zum Schutz der Verkehrsoffer (*Pflichtversicherungsgesetz, Versicherungsvertragsgesetz, Kraftfahrzeug-Pflichtversicherungsverordnung und Allgemeinen Kraftfahrtbedingungen*). Sie informieren sich über Zweck und Umfang der Pflichtversicherung (Kontrahierungszwang, Annahmefiktion, Mindestversicherungssummen) sowie über relevante Vertragsarten und erörtern Umfang und Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes.

Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen, das Risiko unter Berücksichtigung von beitragsrelevanten Merkmalen beurteilen und bedarfsgerechte Vorschläge erarbeiten. Hierbei berücksichtigen sie die Möglichkeit der vorläufigen Deckung, informieren die Kundinnen und Kunden über das Zulassungsverfahren und die Versicherungsbeginne.

Im Beratungsgespräch erläutern die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Variation des Versicherungsschutzes (*Kasko-, Schutzbrief-, Telematiktarife*), informieren diese über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadens und im Versicherungsfall sowie über den Datenschutz und die Datensicherheit bei Telematiktarifen. Sie bereiten den Abschluss - auch mithilfe digitaler Medien - von Kraftfahrtversicherungsverträgen vor, berücksichtigen im Beratungsgespräch den Geltungsbereich und gehen auf internationale Vereinbarungen zur gegenseitigen Regulierungshilfe ein. Ergänzend informieren sie die Kundinnen und Kunden - auch in einer fremden Sprache - über weiteren Versicherungsschutz auf Reisen (*Auslandsreisekranken-, Reiseabbruch-, Reiserücktritt- und Reisegepäckversicherung*).

Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der risikorelevanten Merkmale (*Schadenfreiheitssystem, Unterbrechung des Versicherungsschutzes, Saison-Kennzeichen, Veräußerung, Stilllegung, Rabattübertragung, Rabatt-*

schutz, weiche Tarifmerkmale). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden.

Im Schadenfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie beurteilen den Schaden, berechnen die Entschädigung und berücksichtigen hierbei die Möglichkeit von Regressen. Sie informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmerinnen - auch mithilfe digitaler Medien - über die Schadenregulierung, mögliche Rückstufungen und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin. Hierbei wenden sie Strategien zur Lösung von Konflikten an.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch, diskutieren alternative Vorgehensweisen und holen sich ein Kundenfeedback ein.

Jahrgangsstufe 11**PERSONENVERSICHERUNGEN MIT FINANZANLAGEN****Lernfeld****60 Std.****Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle der Beeinträchtigung und des Verlustes der Arbeitskraft zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle zu bearbeiten.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren fallbezogene Risiken im Beruf, in der Schule und in der Freizeit, die die Arbeitskraft der Kundinnen und Kunden gefährden, und ermitteln die Kundenbedarfe. Hierbei informieren sich die Schülerinnen und Schüler in den entsprechenden Rechtsgrundlagen (*Sozialgesetzbuch, Allgemeine und Besondere Unfallversicherungsbedingungen, Allgemeine Bedingungen für die Berufsunfähigkeitsversicherung*). In diesem Zusammenhang unterscheiden sie zwischen Arbeits- und Berufsunfähigkeit, Erwerbsminderung sowie Invalidität infolge von Krankheiten und Unfällen (*einfacher und erweiterter Unfallbegriff*).

Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische Versicherungslösungen für die Kundinnen und Kunden und ihre Familienangehörigen, indem sie risikorelevante Daten (*persönliche und berufliche Verhältnisse*) erfassen, das Risiko beurteilen und bedarfsgerechte Angebote für die private Unfallversicherung (*Invaliditätsleistung, Gliedertaxe, Progression, Unfallrente, Assistance-Leistungen*) und für die Berufsunfähigkeitsversicherung (*Berufsunfähigkeitsrente*) erstellen. Sie ermitteln Beiträge der privaten Unfallversicherung (*Gefahrengruppen*) und Berufsunfähigkeitsversicherung (*Berufsgruppen*).

Im Beratungsgespräch erläutern die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden die vorvertragliche Anzeigepflicht und zeigen die Rechtsfolgen bei Verletzung dieser Pflicht auf. Die Schülerinnen und Schüler erfassen unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von privaten Unfallversicherungen und Berufsunfähigkeitsversicherungen vor. Hierbei informieren sie Kundinnen und Kunden über steuerliche Aspekte.

Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (*Volljährigkeit, Berufstätigkeit, Familienkonstellation, Wegzug, Renteneintritt*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und berechnen Nach- und Rückbeiträge.

Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung (*Vertragsverhältnis, Prämienverzug, Obliegenheitsverletzungen, Verweiskbarkeit, Leistung von anderen Kostenträgern*) durch. Sie beurteilen den Leistungsfall, berechnen die Entschädigung (*Vorinvalidität, Mitwirkung*), informieren die Versicherungs-

nehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein.

Jahrgangsstufe 11**PERSONENVERSICHERUNGEN MIT FINANZANLAGEN****Lernfeld****60 Std.****Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle der Entstehung von Krankheitskosten und bei Eintritt von Pflegebedürftigkeit zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle dem Grunde nach zu beurteilen.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Lebenssituation der Kundinnen und Kunden im Hinblick auf die allgemeine Krankenversicherungspflicht. Sie unterscheiden zwischen Pflichtversicherten, freiwillig Versicherten und Familienversicherten in der gesetzlichen Krankenversicherung (*Beitragsbemessungsgrenze, Versicherungspflichtgrenze*) und Versicherten in der privaten Krankenversicherung. Sie grenzen in diesem Zusammenhang die Träger der gesetzlichen Krankenversicherung (*Krankenkassen, Pflegekassen der Krankenkassen*) von denen der privaten Krankenversicherung (*Krankenversicherer, Pflegeversicherer*) ab und vergleichen die Leistungen von gesetzlicher und privater Krankenversicherung.

Die Schülerinnen und Schüler planen die Bedarfsdeckung für die Zielgruppen der privaten Kranken- und Pflegeversicherung und bieten maßgeschneiderten Versicherungsschutz (*Vollversicherung, beihilfekonforme Restkostenversicherung, Anwartschaftsversicherung, Zusatzversicherungen*) an. Sie ermitteln dabei auch die Versorgungslücken bei Arbeitsunfähigkeit und Pflegebedürftigkeit. Sie vergleichen traditionelle und neue Produkte in der Krankenversicherung.

Im Beratungsgespräch unterbreiten die Schülerinnen und Schüler Vorschläge zur Risikobewältigung. Sie erfassen unter Beachtung der Datenschutzregelungen die zur Risikobewertung notwendigen Daten (*objektive Risikomerkmale, subjektive Risikomerkmale*), nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von Kranken- und Pflegeversicherungen vor.

Die Schülerinnen und Schüler erläutern den Versicherungsumfang der angebotenen Produkte und ermitteln deren Beiträge (*Tarife, Selbstbehalte*). Sie informieren die Kundinnen und Kunden in der Vollversicherung über den Aufbau von Alterungsrückstellungen und die Voraussetzungen, unter denen die sie am Verfahren der Beitragsrückerstattung teilnehmen.

Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (*Heirat, Geburt, Adoption, Wegzug, finanzielle Notlage*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und informieren diese über ordentliche und außerordentliche Kündigungsmöglichkeiten von Versicherungsnehmerin und -nehmer sowie Versicherer

(*Versichererwechsel, Mitnahme von Alterungsrückstellungen, Beendigung des Vertrages*).

Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung (Geltungsbereich, Versicherungsbeginn, Wartezeiten, Ausschlüsse) durch. Sie beurteilen den Leistungsfall dem Grunde nach, informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte (*Ombudsmann private Kranken- und Pflegeversicherung*) und Pflichten (*Prämienzahlung, Obliegenheiten*) hin.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein. Sie entwickeln Strategien zur lösungsorientierten Kommunikation in konfliktbehafteten Beratungsgesprächen.

Jahrgangsstufe 12**BETRIEBS- UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE****Lernfeld****80 Std.****Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen, Teil II****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Rechtsformen der Unternehmen zu unterscheiden, Kaufverträge abzuschließen sowie verschiedene Konzepte und Instrumente der Wirtschaftspolitik zu analysieren und zu beurteilen.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Grundlagen des Handelsrechts (*Kaufleute nach dem Handelsgesetzbuch, Handelsregister, Firma*) und unterscheiden Rechtsformen von Unternehmen (*Einzelunternehmung, Offene Handelsgesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung, Aktiengesellschaft, Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit und öffentlich-rechtliche Körperschaften*). Sie informieren sich über die Grundzüge des Stellvertretungsrechts nach Handelsgesetzbuch (*Handlungsvollmacht und Prokura*) und Versicherungsvertragsgesetz (*Abschluss- und Vermittlungsvollmacht*) sowie über das Kaufvertragsrecht (*Abschluss, Vertragsstörungen*).

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Preisbildung (*Gleichgewichtspreis, Veränderung des Angebots- und Nachfrageverhaltens, marktkonforme und markt-konträre Staatseingriffe*) und unterscheiden verschiedene Marktformen. Sie beschreiben die Ziele der Wirtschaftspolitik anhand des Stabilitätsgesetzes und dessen Erweiterungen und leiten mögliche Zielkonflikte ab. Mithilfe statistischer Daten (*Bruttoinlandsprodukt, Preisindex, Arbeitslosenquote, Zahlungsbilanz*) ermitteln die Schülerinnen und Schüler mögliche Störungen des gesamtwirtschaftlichen Gleichgewichtes und analysieren deren Ursachen. Hierbei berücksichtigen sie unterschiedliche ökonomische, ökologische und soziale Aspekte.

Die Schülerinnen und Schüler zeigen konjunkturelle und strukturelle Beweggründe möglicher Ungleichgewichte (*Konjunkturphasen*) aus wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Sicht auf. Sie leiten - auch mithilfe digitaler Medien - aktuelle gesamtwirtschaftliche Entwicklungen (*Fiskal- und Geldpolitik*) ab. Sie beurteilen diese hinsichtlich ihrer Auswirkung auf die Versicherungswirtschaft, ihre Kundinnen und Kunden und ihre private und berufliche Situation.

Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren und präsentieren ihre Arbeitsergebnisse unter Verwendung digitaler Medien, reflektieren die Ergebnisse und vergleichen sie fortlaufend mit den aktuellen wirtschaftspolitischen Informationen

Jahrgangsstufe 12**KUNDENGEWINNUNG UND GESCHÄFTSPROZESSE****Lernfeld****80 Std.****Geschäftsprozesse steuern und Bestandskunden im Lebenszyklus binden, Teil II****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ein Projekt zur Verbesserung der Kundenbindung unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Faktoren zu planen und umzusetzen.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die unternehmerische Situation eines Versicherungsbetriebs. Sie leiten betriebswirtschaftlichen Handlungsbedarf ab, indem sie harte Kennzahlen (*Eigenkapitalquote, Fremdkapitalquote, Anlagendeckung, Liquidität 1. Grades, Eigenkapitalrentabilität, Fremdkapitalrentabilität, Gesamtkapitalrentabilität, Abschlussquote, Stornoquote, Terminquote, Verwaltungskostenquote, Schadenquote, Schadenhäufigkeit, Schadenbedarf, Schadendurchschnitt*) sowie weiche Kennzahlen (*Kundenzufriedenheitswerte*) ermitteln und diese beurteilen (*Soll-Ist-Vergleich*).

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Arten und Grundlagen des Projektmanagements (*klassisches und agiles Projektmanagement*) unter Berücksichtigung der Projektphasen (*Projekte vorbereiten, initiieren, planen, steuern, abschließen*). Sie planen ein Projekt, ausgehend von der durchgeführten Analyse zur Verbesserung der betriebswirtschaftlichen Situation und zur Steigerung der Kundenbindung. Die Schülerinnen und Schüler entwickeln dazu eine Checkliste für eine erfolgreiche Projektarbeit unter Anwendung digitaler Tools und überprüfen diese auf Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten Strategien zur Kundenbindung und -rückgewinnung, indem sie Kundenzufriedenheits- und Kosten-Nutzen-Aspekte abwägen. Hierfür passen sie die Kundenkommunikation der Vertriebsseinheit an, optimieren sie und implementieren neue Servicekanäle. Sie wenden die sachliche Abgrenzung (*Unternehmerergebnis, Betriebsergebnis, neutrales Ergebnis*) unter Berücksichtigung kalkulatorischer Kosten (*Miete, Unternehmerlohn, Abschreibung*) an und ermitteln den einfachen Deckungsbeitrag unter Berücksichtigung weiterer Kostenbegriffe (*fixe und variable Kosten*).

Die Schülerinnen und Schüler präsentieren mediengestützt ihr Projekt. Dabei beachten sie die Vorschriften zum Datenschutz in Bezug auf betriebliche Daten und zum Urheberrecht.

Sie reflektieren die für den Projektverlauf entscheidenden Faktoren sowie den Erfolg der ausgewählten Maßnahmen durch Auswertung der Checkliste. Dabei erstellen sie Vorschläge hinsichtlich möglicher Optimierungen des Projekts.

Jahrgangsstufe 12**PERSONENVERSICHERUNGEN MIT FINANZANLAGEN****Lernfeld****60 Std.****Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen beraten****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden unter Berücksichtigung der persönlichen Finanzsituation und der Finanzmarktsituation zu Finanzanlagen zu beraten.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Finanzsituation der Kundinnen und Kunden und ermitteln durch gezielte Fragestellungen Bedürfnisse und den damit verbundenen Finanzanlagenbedarf.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die rechtlichen Grundlagen der Finanzanlagenberatung und -vermittlung sowie der Honorar-Finanzanlagenberatung (*Gewerbeordnung, Finanzanlagenvermittlungsverordnung, Wertpapierhandelsgesetz, Kapitalanlagegesetzbuch, Geldwäschegesetz*). Sie verschaffen sich - auch mithilfe digitaler Medien - einen Überblick über die aktuelle Situation auf den Märkten für Finanzanlagen (*Geld- und Kapitalmarkt*) und Kategorien von Finanzanlagen (*Geldanlageformen, nicht-börsennotierte und börsennotierte Finanzanlageprodukte*). Sie analysieren die Möglichkeiten der Geld- und Vermögensanlage. Hierbei unterscheiden sie Schuldverschreibungen (*Arten, Rechte, Emittenten, Verzinsung, Tilgung, Laufzeit*), Aktien (*Arten, Rechte, Kapitalerhöhung, Börsenindizes*) sowie Offene Investmentfonds (*Geldmarktfonds, Rentenfonds, Aktienfonds, Gemischte Fonds, Offene Immobilienfonds, Dachfonds, Exchange Traded Funds*). Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Wesen, Rechte, Kosten, Preisermittlung, Cost-Average-Effekt, staatliche Förderung sowie Ein- und Auszahlvarianten der Offenen Investmentfonds. Sie vergleichen Chancen- und Risikoprofile der genannten Wertpapierarten.

Die Schülerinnen und Schüler planen Lösungsvorschläge zur Geld- und Vermögensanlage entsprechend der persönlichen und finanziellen Situation der Kundinnen und Kunden und unter Berücksichtigung ihrer Anlageziele (*Magisches Dreieck, Nachhaltigkeit*). Dabei berücksichtigen sie verändernde Finanzmarktsituationen und zeigen den Kundinnen und Kunden die Bedeutung von Ratingsystemen als Entscheidungshilfe auf.

Im Beratungsgespräch erläutern die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Kapitalanlage, unterbreiten Kunden ihnen eine Anlageempfehlung und erklären daraus resultierende Chancen (*Rendite*) und Risiken sowie die Einflussfaktoren auf Börsenkurse. Dabei berücksichtigen sie auch steuerliche Aspekte (*Abgeltungssteuer, Freistellungsauftrag*). Auf Basis der persönlichen und finanziellen Kundendaten erstellen sie eine Geeignetheitserklärung und sprechen eine Empfehlung aus. Die Schülerinnen und Schüler unterstützen Kundinnen und Kunden bei der Abwicklung von Kauf-

und Verkaufsaufträgen und erklären den Kunden ihnen die Abrechnungen (*Stückzinsen*) sowie der Eröffnung und Führung von Depotkonten.

Im Sinne einer langfristigen Kundenbeziehung betreuen die Schülerinnen und Schüler die Kundinnen und Kunden kontinuierlich, kontrollieren den Erfolg ihrer Anlageempfehlungen und beraten die Kundinnen und Kunden zur Optimierung der Kapitalanlagen im Rahmen des Lebenszyklus.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen ihre Vorgehensweise im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Sie reflektieren den Prozessablauf und erläutern weitere Beratungsansätze.

Jahrgangsstufe 12**PERSONENVERSICHERUNGEN MIT FINANZANLAGEN****Lernfeld****60 Std.****Kunden im Bedarfsfeld Altersversorgung und Absicherung der Hinterbliebenen beraten****Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden im Rahmen des Drei-Schichten-Modells über Versicherungsprodukte zur Vorsorge und Absicherung zu beraten und notwendige Vertragsänderungen zu bearbeiten.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Notwendigkeit der privaten Altersversorgung und der Absicherung der Hinterbliebenen. Sie ermitteln Versorgungslücken im Alter und im Todesfall aus der gesetzlichen Rentenversicherung (*Alters-, Witwen- und Waisenrente*) unter Berücksichtigung unterschiedlicher Lebenssituationen der Kundinnen und Kunden.

Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische Versicherungslösungen im Drei-Schichten-Modell der Altersversorgung und der Absicherung der Hinterbliebenen, indem sie auf Basis der persönlichen und finanziellen Kundendaten eine Geeignetheitsprüfung durchführen. Hierbei entwickeln sie bedarfsgerechte Angebote zu staatlich geförderten Altersvorsorgeprodukten (*Basisrente, Direktversicherung*), garantierten und nicht garantierten Altersvorsorgeprodukten (*private und fondsgebundene Rentenversicherung*) sowie der Hinterbliebenenversorgung (*Risikolebensversicherung*). Dabei berücksichtigen die Schülerinnen und Schüler die steuerliche Behandlung der Beiträge, der Leistungen sowie der Leistungen an Dritte (*nachgelagerte Besteuerung, Ertragsanteilsbesteuerung, Halbeinkünfteverfahren*). Sie ermitteln die staatliche Förderung bei Abschluss entsprechender Verträge. Hierbei bereiten sie die Möglichkeiten der Vertragsgestaltung von Versicherungsverträgen (*Versicherungsnehmer und -nehmerin, versicherte Person, Beitragszahler und -zahlerin, Bezugsrecht*) unter Berücksichtigung der Risikoprüfung vor.

Im Beratungsgespräch erläutern die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Variation des Versicherungsschutzes (*Hinterbliebenenrentenzusatzversicherung, Unfalltodzusatzversicherung, Dynamik, Todesfallschutz*) und informieren über die Beitragszusammensetzung. Sie beurteilen mögliche Leistungszahlungen (*Überschussermittlung, -beteiligung, Rückkaufswerte, garantierte Leistungen*) und zeigen den Kundinnen und Kunden Einschränkungen im Leistungsfall (*materieller Beginn, Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht, Selbsttötung*) auf.

Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler die Möglichkeiten der Vertragsgestaltung von Versicherungsverträgen (*Wechsel von Versicherungs-*

nehmerin und -nehmer, Beitragszahlerin und -zahler, Zahlungsschwierigkeiten von Versicherungsnehmerin und -nehmer) sowie der Gewährung von Rechten an Dritte (Bezugsrecht, Zession). Sie erstellen kundenorientierte Lösungsmöglichkeiten.

Die Schülerinnen und Schüler holen Rückmeldungen zum Ablauf ihres Beratungsgesprächs ein und gehen konstruktiv mit Verbesserungsvorschlägen um. Sie reflektieren ihr eigenes Verhalten und ihre Beratungskompetenz und leiten daraus Maßnahmen zur Verbesserung sowie zur Intensivierung der Kundenbindung ab.

ANHANG

MITGLIEDER DER LEHRPLANKOMMISSION

Wilhelm Fensel	Städtische Berufsschule 4 Nürnberg
Fred Kohlenberger	Klara-Oppenheimer-Schule Würzburg
Harald Rank	Staatliche Berufsschule 2 Coburg
Matthias Stecher	Städtische Berufsschule für Versicherungs- und Personalwesen
Marianna Hartinger	Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungs- forschung (ISB) München

VERORDNUNG ÜBER DIE BERUFSAUSBILDUNG

Die Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen ist auf der Homepage des Bundesgesetzblattes (www.bgbl.de) einsehbar.