|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Umsetzungshilfe für die Erstellung eines Didaktischen Jahresplans (DJP) für das LF 2:  Konten für Privatkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln (80 Stunden) **Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Privatkunden über Konten und Zahlungsinstrumente zu beraten, Konten zu eröffnen und Zahlungen abzuwickeln.**  Die nachstehenden Kompetenzformulierungen beziehen sich auf die Fachkompetenz, weitere Aspekte der Handlungskompetenz werden hier nicht ausgeführt. Bei den formulierten Kompetenzen handelt es sich um einen Vorschlag des Autorenteams, der die Unterrichtenden keinesfalls einschränken soll. Ebenso kann daraus keine Verbindlichkeit abgeleitet werden.  In den „Möglichen Inhalten“ werden die kursiven Mindestinhalte nur ergänzt, wenn diese aus Sicht des Autorenteams zu erweitern oder präzisieren sind.  Stand 19.06.2020 | | | | |
| ***Lehrplan***  **Lernsituation**  **Zeitrichtwert** | **Handlungskompetenz** | | **Didaktik**  **Organisation**  **Verantwortlichkeit** | **Verknüpfung mit anderen Lernfeldern/Fächern** |
| **Fachkompetenz** | **Selbst-, Sozial-, Methodenkompetenz** |
| Zahlungsinstrumente  *Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden über Zahlungsinstrumente (Überweisung, Lastschrift, Kartenzahlungen, Mobile Payment, Internetbezahlverfahren, Sorten). Sie führen die im Zahlungsverkehr anfallenden Tätigkeiten aus und erläutern Kunden den Rechnungsabschluss von Konten.*  Möglicher Einstieg Ein Kunde kommt in das KI und möchte seine Miete zahlen. Die SuS erarbeiten die verschiedenen Zahlungsinstrumente und geben Empfehlungen ab.  20 UE | Die SuS…   * kennen die verschiedenen Zahlungsinstrumente. * verstehen die Unterschiede bei den Instrumenten. * empfehlen den Kunden das richtige Zahlungsinstrument. * erkennen aktuelle Trends bei Internetbezahlverfahren.   Mögliche Inhalte:   * Überweisung * Lastschrift * Kartenzahlungen * Sorten * Onlinebanking * Mobile Payment und Internetbezahlverfahren (z. B. Paypal, Paydirekt, Google Pay, Apple Pay,…) * Rechnungsabschluss | | Onlineangebote der beteiligten Banken  Nicht: Schecks | Verknüpfung mit LF3: Bei Konten für Geschäfts- und Firmenkunden werde Zahlungsinstrumente ebenfalls behandelt. |
| Strukturiertes Beratungsgespräch  *Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über den Ablauf eines strukturierten Beratungsgespräches, bereiten dieses planvoll vor und nutzen dazu die vorliegenden Kundendaten.*  5 UE | Die SuS…   * analysieren Kundendaten. * planen ein Kundengespräch. * führen ein strukturiertes Kundengespräch | | Beratungsgespräche nach AIDA, KAAPAV oder KIV  Diese Lernsituation ist Basis für Lernsituation Kundenanalyse | Kann mit den Inhalten verschiedener Lernsituationen angewandt werden  Verknüpfung mit Deutsch |
| Kundenanalyse  *In Beratungsgesprächen kommunizieren sie - auch in einer Fremdsprache - angemessen mit Kunden und passen sich dabei den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen und Gesprächsregeln der jeweiligen analogen und digitalen Vertriebskanäle an. Sie versetzen sich in die Lage der Kunden und ermitteln durch gezielte Fragestellungen deren Bedürfnisse und Präferenzen. Sie analysieren die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse der Kunden und wählen für sie Kontoarten und -modelle aus.*  Möglicher Einstieg Die SuS führen Beratungsgespräche mit einem Berufsanfänger und einem Rentner. Dabei stellen Sie fest, dass sowohl das Sprachverhalten als auch die Kundenbedürfnisse verschieden sind.  5 UE | Die SuS…   * analysieren verschiede Kommunikationsanforderungen. * passen sich in der Gesprächsführung und Sprache dem jeweiligen Kunden an. * analysieren den Kundenbedarf. * empfehlen passende Kontoarten und -modelle. | | Diese Lernsituation ist Basis für Lernsituation Service- und Kommunikationsverhalten | Kann mit den Inhalten verschiedener Lernsituationen angewandt werden  Verknüpfung mit Deutsch  Verknüpfung mit Englisch: Beratungsgespräch auf Englisch |
| Kontoeröffnung  *Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden über die empfohlenen Konten (Einzel- und Gemeinschaftskonto, Konto für Minderjährige, Basiskonto, Pfändungsschutzkonto, Treuhandkonto), deren Verfügungsmöglichkeiten (gesetzliche und rechtsgeschäftliche Vertretung), Kosten, Nutzungsmöglichkeiten und die Einlagensicherung. Sie beziehen Zusatzangebote und Serviceleistungen der Kreditinstitute in die Kundenkommunikation für einen erfolgreichen Vertragsabschluss und Anschlussgeschäfte ein. Sie stellen den Nutzen der Produkte für die Kunden dar und gehen konstruktiv mit Kundeneinwänden um.*  Möglicher Einstieg Ein frisch verheiratetes Ehepaar hat einen Termin vereinbart bzgl. der weitere Kontoführung. Durch die geänderte Lebenssituation ergeben sich weitere Cross-Selling-Ansätze.  15 UE | Die SuS…   * analysieren Kundenanliegen. * informieren sich über das Angebot des eigenen Instituts. * verwenden unterschiedliche Verkaufshilfen und Medien. * beraten die Kunden.   Mögliche Inhalte:   * Einzel- und Gemeinschaftskonten * Konto für Minderjährige * Basiskonto * Pfändungsschutzkonto * Treuhandkonto (Ander-/Mietkautionskonto) * gesetzliche und rechtsgeschäftliche Vertretung * Einlagensicherung (gesetzliche und freiwillige) | | Onlineangebote der beteiligten Banken | Verknüpfung mit LF 4: Kontoarten aus Anlage in Konten Kundeneinwände in Beratungsgesprächen kann mit Lernsituation Service- und Kommunikationsverhalten verbunden werden |
| Kontovertrag  *Die Schülerinnen und Schüler informieren Kunden über Rechte und Pflichten aus dem Kontovertrag und dem Zahlungsdienstevertrag (Authentifizierungsinstrumente, Sorgfaltspflichten beim Onlinebanking, Ausführungsfristen, Haftung). Sie beurteilen die Rechts- und Geschäftsfähigkeit von Kunden und schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Vorgaben (Allgemeine Geschäftsbedingungen, Geldwäschegesetz, Abgabenordnung, SCHUFA) Kontoverträge ab. Zur Identitätsfeststellung nutzen sie auch digitale Verfahren. Bei einem Kontowechsel übernehmen sie die Korrespondenz mit dem abgebenden Kreditinstitut (Kontowechselhilfe).*  Möglicher Einstieg Ein Kunde fragt vor dem Unterschreiben der Formulare zur Kontoeröffnung, warum so detaillierte Angaben zur Person notwendig sind. Er möchte die Schufa-Klausel nicht unterschreiben und sieht als Kunde, der alles im Onlinebanking erledigt, keine Notwendigkeit seine Adresse anzugeben.  15 UE | Die SuS…   * setzen sich mit den Grundlagen der Kontoeröffnung auseinander. * erkennen die Auswirkungen der Regelungen. * erklären dem Kunden die Notwendigkeit der Angaben bei der Kontoeröffnung.   Mögliche Inhalte:   * Rechts- und Geschäftsfähigkeit * AGBs * GWG * AO * Schufa | | Onlineangebote der Schufa, Gesetzestextsammlungen im Internet |  |
| Kundengewinnung und -bindung*Die Schülerinnen und Schüler identifizieren im Rahmen der Kontoführung Anlässe zur Kundenkommunikation und planen Maßnahmen zur Neukundengewinnung sowie Kundenbindung. Sie beachten den Datenschutz (Bankgeheimnis, Bankauskünfte) und die Pflichten zur Geldwäscheprävention.* Möglicher Einstieg Die SuS sind in der Marketingabteilung beschäftigt und werden beauftragt eine Mailingaktion zu einem neuen Kontomodell für Bestands- und Neukunden zu planen.  5 UE | Die SuS…   * analysieren verschiedene Gesprächsanlässe bei der Kontoführung. * gehen datenschutzkonform mit Kundendaten um. * führen zielführende Kundengespräche.   Mögliche Inhalte:   * Datenschutz * Geldwäsche | |  | Beratungsgespräche in Deutsch |
| Nachlassabwicklung*Beim Tod von Kunden kommunizieren die Schülerinnen und Schüler in angemessener Weise mit den Hinterbliebenen. Sie beachten die für Nachlasskonten geltenden Vorschriften (Legitimation der Erben, volleinzelen, Freistellungsauftrag, Meldung an das Finanzamt).* Möglicher Einstieg Die Tochter eines kürzlich verstorbenen Kunden möchte das Konto ihres Vaters auflösen und das Geld sofort abheben.  10 UE | Die SuS…   * kommunizieren angemessen mit den Erben. * Beachten gesetzliche Vorgaben und Kundenwünsche   Mögliche Inhalte:   * Legitimation der Erben (Grundlagen der Erbfolge) * Verfügungen bei Todesfall * Freistellungsauftrag im Todesfall * Meldung an das Finanzamt | |  | Verknüpfung mit Religion, Verhalten bei Tod eines Kunden, Trauer in verschiedenen Kulturkreisen |
| Service- und Kommunikationsverhalten*Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch in Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Bei Meinungsverschiedenheiten mit Kunden wenden sie Strategien zur Lösung von Konflikten an. Sie prüfen,**ob die empfohlenen Konten aufgrund der tatsächlichen Nutzung für die Kunden geeignet**sind.* Möglicher Einstieg Ein verärgerter Kunde ist mit der letzten Gebührenerhöhung nicht einverstanden und lässt sich nicht beruhigen. Das erste Gespräch zu diesem Thema mit dem Kunden führt zu keinem Ergebnis.  5 UE | Die SuS…   * reflektieren ihr Kommunikationsverhalten. * entwickeln Gesprächsstrategien bei Meinungsverschiedenheiten. * Analysieren den Kundennutzen   Mögliche Inhalte:   * Kundenzufriedenheit * Konfliktbewältigung * Kundennutzen | | (Online)Informationen von z. B. Stiftung Warentest oder Verbraucherzentralen nutzen  Förderung von überfachlichen Kompetenzen als „didaktisches Prinzip“ z.B. respektvolle Kommunikation, konstruktives Feedback, Kooperation und Kollaboration auch mit digitalen Medien | Kundengespräche werden in verschiedenen Lernfeldern gehalten. Diese Lernsituation bietet sich an, als Projekt oder mit Kollegen anderer Lernfelder gemeinsam geplant zu werden.  Verknüpfung mit LF2: Lernsituation Kommunikationsverhalten  Es wäre zu prüfen, inwieweit hier eine Absprache auch mit anderen Lernfeldern und dem Fach Deutsch erfolgen kann, da diese Kompetenzen als fachübergreifende Methoden­ und Selbstkompetenz zu verstehen sind |