

Marcel Bunte, Daniela Demolt, Melanie Gerner, David Krahenfeld, Christiane Mogilowski-Sperner

**Alles versichert
Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen
und Finanzanlagen
3. Ausbildungsjahr**

Arbeitsheft mit Lernsituationen

1. Auflage

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragungen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

Zusatzmaterialien zu „Alles versichert - Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen, 3. Ausbildungsjahr - Arbeitsheft, Lösungen“

Für Lehrerinnen und Lehrer

Lösungen zum Arbeitsheft: 978-3-427-10238-0

Lösungen zum Arbeitsheft Download: 978-3-427-10235-9



BiBox Einzellizenz für Lehrer/-innen (Dauerlizenz)
BiBox Klassenzizenz Premium für Lehrer/-innen und
bis zu 35 Schüler/-innen (1 Schuljahr)
BiBox Kollegiumslizenz für Lehrer/-innen (Dauerlizenz)
BiBox Kollegiumslizenz für Lehrer/-innen (1 Schuljahr)

Für Schülerinnen und Schüler

Arbeitsheft: 978-3-427-10232-8



BiBox Einzellizenz für Schüler/-innen (1 Schuljahr)
BiBox Klassensatz PrintPlus (1 Schuljahr)

Dieses Werk bezieht sich auf:

Proximus 5 Privatkunden

München: Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWW) e. V., [2022], Auflage 2022

© Auflage 2022 Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWW) e. V., München

Das vollständige Bedingungswerk Proximus 5 kann im BWV-Shop unter <https://bww.hcteam.de/proximus> bezogen werden.

© 2024 Westermann Berufliche Bildung GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln
www.westermann.de

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen bzw. vertraglich zugestandenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Nähere Informationen zur vertraglich gestatteten Anzahl von Kopien finden Sie auf www.schulbuchkopie.de.

Für Verweise (Links) auf Internet-Adressen gilt folgender Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle wird die Haftung für die Inhalte der externen Seiten ausgeschlossen. Für den Inhalt dieser externen Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich. Sollten Sie daher auf kostenpflichtige, illegale oder anstößige Inhalte treffen, so bedauern wir dies ausdrücklich und bitten Sie, uns umgehend per E-Mail davon in Kenntnis zu setzen, damit beim Nachdruck der Verweis gelöscht wird.

Die Seiten dieses Arbeitshefts bestehen zu 100% aus Altpapier.

Damit tragen wir dazu bei, dass Wald geschützt wird, Ressourcen geschont werden und der Einsatz von Chemikalien reduziert wird. Die Produktion eines Klassensatzes unserer Arbeitshefte aus reinem Altpapier spart durchschnittlich 12 Kilogramm Holz und 178 Liter Wasser, sie vermeidet 7 Kilogramm Abfall und reduziert den Ausstoß von Kohlendioxid im Vergleich zu einem Klassensatz aus Frischfaserpapier. Unser Recyclingpapier ist nach den Richtlinien des Blauen Engels zertifiziert.

Druck und Bindung: Westermann Druck GmbH, Georg-Westermann-Allee 66, 38104 Braunschweig

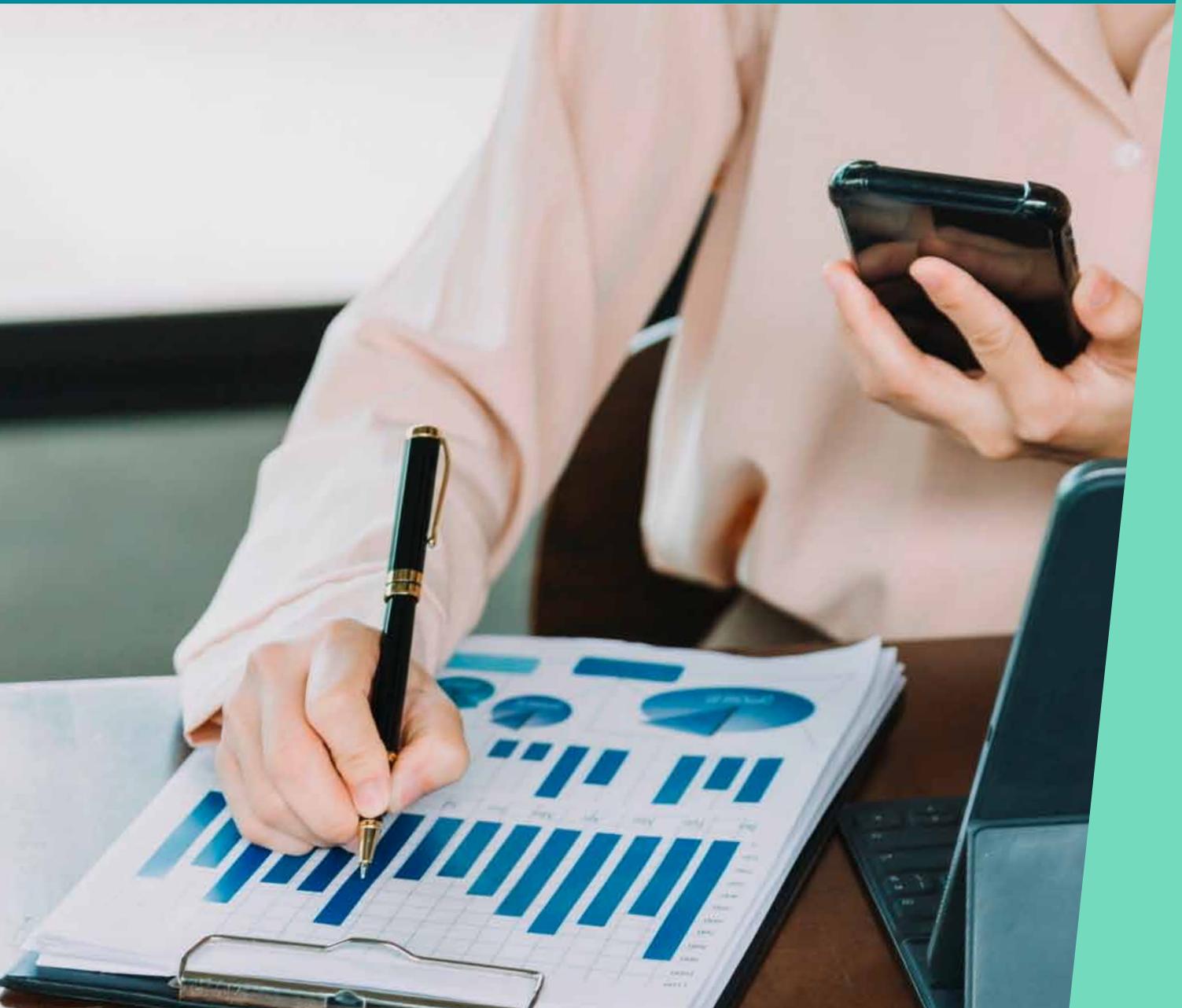
ISBN 978-3-427-10232-8

Inhalt

Vorwort	3
Lernfeld 12: Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaft im Lebenszyklus binden	147
1 Aufgaben der Kosten und Leistungsrechnung im Rahmen des betrieblichen Rechnungswesens	149
2 Kostenartenrechnung	149
3 Grundkosten, Anderskosten und Zusatzkosten	163
3.1 Grundkosten	163
3.2 Anderskosten	163
3.3 Zusatzkosten	163
3.4 Ergebnistabelle	163
3.5 Zusammenfassender Überblick	163
3.6 Kostenaufteilung	177
4 Kostenstellenrechnung	177
5 Kostenträgerrechnung	177
6 Deckungsbeitragsrechnung	177
7 Controlling als Führungsinstrument	185
8 Wichtige Kennzahlen einer Agentur für Versicherungen und Finanzanlagen	185
Sachwortverzeichnis	
Bildquellenverzeichnis	

Lernfeld 12

Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaft im Lebenszyklus binden



Zielbeschreibung:

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

Es folgen die Inhalte des Rahmenlehrplans für Lernfeld 12:

Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaft im Lebenszyklus binden

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 Vertriebseinheit an, optimieren sie und implementieren neue Servicekanäle. Sie wenden die sachliche Abgrenzung (*Unternehmensergebnis, 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.

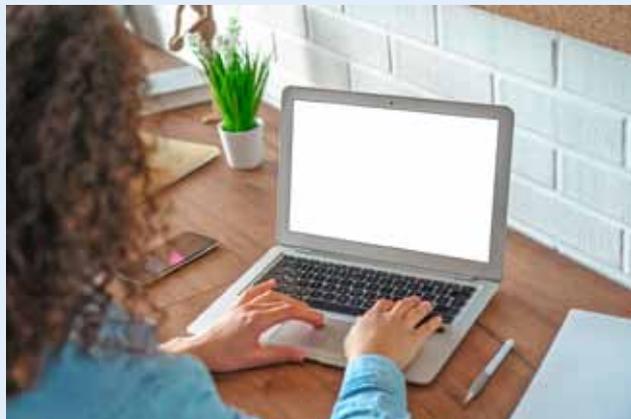
1 Aufgaben der Kosten und Leistungsrechnung im Rahmen des betrieblichen Rechnungswesens

2 Kostenartenrechnung

Melina Sauer ist im Auftrag der Generalagentur Bergmann der Proximus Versicherung AG für die Kostenrechnung zuständig. Zu Beginn eines Geschäftsjahres prüft Frau Sauer, wie hoch die Auszahlungen und Aufwendungen bzw. die Einzahlungen und Erträge waren. Außerdem erstellt sie die Kosten- und Leistungsrechnung, indem sie prüft, welche Aufwendungen und Erträge auch Kosten und Leistungen zuzuordnen sind, um das Betriebsergebnis zu ermitteln, das die Generalagentur für weitere Planungen benötigt.

Damit Frau Sauer nicht alles allein machen muss, bittet sie die Auszubildende Lea Schuh um Unterstützung.

Dadurch wird Frau Sauer entlastet und kann sich anderen Tätigkeiten widmen und für Lea Schuh hat dies den Vorteil, dass sie sich mit der Materie vertraut machen kann.



Handlungssituation

Informationen zum Lösen der folgenden Handlungsaufgaben finden Sie im Lehrbuch „Alles versichert – Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen, 3. Ausbildungsjahr“, in Lernfeld 12 Teil A Kapitel 1 und 2.

1. Geben Sie an, welches Fachwissen Sie sich aneignen müssen.

2. Erläutern Sie die Bedeutung der folgenden Begriffe jeweils anhand eines Beispiels.

Auszahlung:

Einzahlung:

Aufwand:

Handlungsaufgaben

Ertrag:

Neutraler Ertrag

Neutraler Aufwand:

3. Geben Sie an, welche drei Voraussetzungen erfüllt sein müssen, damit Aufwendungen gleichzeitig auch Kosten sind.

4. Kreuzen Sie an, ob es sich um Kosten oder um einen neutralen Aufwand handelt und begründen Sie jeweils unter der Tabelle ihre Antwort. Wenn es sich um keines der beiden der beiden handelt, kreuzen Sie nichts an.

Nr.	Geschäftsfälle	Kosten	Neutraler Aufwand
1	Hypothekenzinsen werden per Banküberweisung bezahlt.		
2	Das Gehalt eines Angestellten wird überwiesen.		
3	Privatentnahme bar		
4	Dachreparatur an dem Bürohaus in Höhe von 8.000,00 €, das zur Hälfte privat genutzt wird		
5	Eine Kassendifferenz von 12,00 € wird festgestellt.		
6	Banküberweisung der Einkommenssteuer		
7	Schadenregulierungskosten werden bar ausgezahlt		
8	Die für 5.000,00 € bestellte Computeranlage wird angeliefert und installiert.		
9	Für die Vermittlung einer Lebensversicherung wird einer Untervertreterin eine Provision gutgeschrieben.		

5. In der Generalagentur Bergmann wurden im Monat Februar die nachfolgenden Geschäftsfälle erfasst:

Nr.	Geschäftsfälle
1	Verkauf eines Büroregals (Buchwert 1,00 €) zum Preis von 50,00 €
2	Banküberweisung der Miete für die Privatwohnung der Agenturleiterin in Höhe von 950,00 €
3	Banklastschrift für die Einkommensteuervorauszahlung 2.000,00 €
4	Bankgutschrift für Provisionen in Höhe von 4.230,00 € (Provision wurde zuvor bereits buchmäßig erfasst)
5	Überweisung der Provision an den Untervertreter Ludwig in Höhe von 820,00 € (Provision wurde bereits buchmäßig erfasst)
6	Banklastschriften: – zwei Ersatzreifen für den Firmenwagen 200,00 € – Werbematerial 310,00 €

a) Ermitteln Sie die Summe der neutralen Erträge:

b) Ermitteln Sie die Summe der betrieblichen Aufwendungen (= Kosten)

6. Von der Generalagentur Bergmann liegen Ihnen die nachfolgenden Abschlussbuchungen vor.

a) Prüfen Sie, welche Konten in der GuV stehen und kreuzen Sie diese in der rechten Tabellenspalte an.

Konten	Soll	Haben	GuV
Abschreibungen auf Kfz	8.000,00 €		
Provisionsertrag		250.000,00 €	
Abschreibungen auf GWG	3.000,00 €		
Energieaufwand	2.500,00 €		
Gehälter	23.000,00 €		
sozialer Aufwand	1.300,00 €		
Steueraufwand	2.000,00 €		
Eigenkapital		370.000,00 €	
Zinsertrag		2.200,00 €	
Entschädigungen	1.300,00 €		
Kasse	36.000,00 €		
Provisionsaufwand	120.000,00 €		
Regulierungsaufwand	36.000,00 €		
außerordentlicher Ertrag		3.000,00 €	
Forderungen gegen Direktion	15.000,00 €		
Verbindlichkeiten bei UV		80.000,00 €	
Verwaltungsaufwand	5.000,00 €		
Abschreibungen auf Anlagen	13.000,00 €		
Mietaufwand für die Agentur	12.000,00 €		
außerordentlicher Aufwand	3.500,00 €		
Bank	55.000,00 €		

b) Ermitteln Sie das betriebliche Ergebnis.

c) Ermitteln Sie das neutrale Ergebnis

Vertiefungs- und Anwendungsaufgaben

1. Kreuzen Sie an, ob es sich um Leistungen oder um einen neutralen Ertrag handelt, und begründen Sie jeweils unter der Tabelle ihre Antwort. Wenn es sich um keines der beiden der beiden handelt, kreuzen Sie nichts an.

Nr.	Geschäftsfälle	Leistungen	Neutraler Ertrag
1	Mieteinnahmen für das agentureigene Bürohaus in Höhe von 10.000,00 €, das zu einem Drittel von der Agentur selbst genutzt wird.		
2	Die Bank schreibt der Agentur Zinsen aus Wertpapieren gut.		
3	Die Direktion schreibt der Agentur Provisionen gut.		
4	Eingang einer Banküberweisung zu dem Geschäftsfall 3.		
5	Am Ende des Jahres erhält die Agentur wegen der überdurchschnittlichen Bestandssteigerung vom Versicherer eine Zusatzprovision.		
6	Der private Pkw der Agenturinhaberin wird in das Geschäftsvermögen überführt.		
7	Die Agentur verkauft den auf 5.000,00 € abgeschriebenene Geschäftswagen für 8.500,00 €.		

2. Prüfen Sie, ob es sich bei den folgenden Geschäftsfällen um einen

- (1) **betrieblichen,**
- (2) **außerordentlichen oder**
- (3) **betriebsfremden**

Aufwand handelt. Tragen Sie die jeweilige Ziffer in der rechten Tabellenspalte ein.

Geschäftsfälle	Ziffer
Dachreparatur an einem Wohnhaus der Agentur	
Nachzahlung der Gewerbesteuer	
Zinszahlung für ein Hypothekendarlehen	
Raummiete für die Agentur	
Zahlung der betrieblichen Telefonrechnung	
Abschreibungen auf die Firmenwagen	
Zahlung der Gehälter	
Kassenfehlbetrag	
Beiträge zur Berufsgenossenschaft	
Vertreterprovision	
Großbrand bei einer Versicherungsnehmerin	
Sozialabgaben	

3. Prüfen Sie, ob es sich bei den Geschäftsfällen um Ausgaben, Aufwand und/oder Kosten handelt. Kreuzen Sie die zutreffenden Aussagen an.

Geschäftsfall	Ausgaben	Aufwand	Kosten
Zahlung einer bestehenden Verbindlichkeit für Büromaterial			
Kauf eines Geschäftswagens auf Ziel			
Abschreibungen auf den Firmenwagen			

4. In der Agentur Berger wurden im Monat Oktober die nachfolgenden Geschäftsfälle in der Buchhaltung erfasst. Kreuzen Sie an, ob es sich in den jeweiligen Fällen um einen Aufwand, einen neutralen Aufwand oder Kosten handelt.

Geschäftsfälle	Aufwand	Neutraler Aufwand	Kosten
Verkauf eines Schreibtisches (Buchwert 250,00 €) zum Preis von 200,00 € in bar.			
Die Agentur schreibt einer Untervertreterin 1.000,00 € Provision gut.			
Barkauf von Büromaterial 150,00 €.			
Zahlung der Hypothekenzinsen in Höhe von 5.000,00 €. Das Gebäude gehört zum Anlagevermögen des Unternehmens und ist vermietet.			

5. Die Generalagentur Winter der Proximus Versicherung AG kauft am 05.05.20.. einen Laptop für 1.299,00 € und zahlt diesen bar. Beantworten Sie die folgenden Fragen und begründen Sie jeweils Ihre Antwort kurz.

a) Wann entstehen der Agentur Ausgaben?

b) Wann entstehen der Agentur im Hinblick auf den Laptop Kosten?

6. Kreuzen Sie an, welche der folgenden Aussagen auf den Begriff Ertrag zutrifft.

Aussagen	
Der Ertrag ist immer betriebsbedingt, ordentlich und periodenbezogen.	
Bei einem Ertrag handelt es sich immer um eine Erhöhung des Geldvermögens.	
Ein Ertrag ist ein Wertezuwachs von Gütern und Dienstleistungen. Der Ertrag erhöht das Eigenkapital.	
Der Ertrag ist ein Werteverzehr von Gütern und Dienstleistungen. Der Ertrag mindert das Eigenkapital.	

7. Entscheiden Sie bei den folgenden Geschäftsfällen, ob es sich um eine Ausgabe (A), eine Einnahme (E), einen Aufwand (Au), einen Ertrag (Er), Kosten (Ko) oder Leistungen (Le) handelt. Kreuzen Sie die entsprechenden Lösungen an (für einen Geschäftsfall sind mehrere Lösungen möglich).

Geschäftsfälle	A	A	Au	Er	Ko	Le
Eine Versicherungsagentur tilgt ein Darlehen durch Banküberweisung in Höhe von 1.000,00 €.						
Herr Burian hat von einer Versicherungsagentur eine Wohnung gemietet und überweist seine Miete in Höhe von 1.200,00 € am 30.03. auf das Bankkonto der Agentur.						
Am 31.12. beträgt die Abschreibung auf Kfz 10.000,00 €.						
Gutschriftanzeige der Direktion über Abschlussprovisionen 3.500,00 €.						
Die Direktion überweist 3.500,00 € Provision nach vorheriger Gutschrift (Kontierung) auf das Bankkonto einer Versicherungsagentur.						
Kauf eines neuen Druckers für 1.450,00 € in bar.						
Die Kfz-Versicherungsprämie für ein Firmenfahrzeug in Höhe von 550,00 € wird vom Bankkonto einer Versicherungsagentur abgebucht.						

8.

a) Kreuzen Sie an, ob die folgenden Aussagen richtig oder falsch sind.

Nr.	Aussagen	Richtig	Falsch
1	Neutrale Aufwendungen sind Aufwendungen, bei denen mindestens eine der folgenden Voraussetzungen fehlt: betriebsbedingt, ordentlich oder periodenbezogen.		
2	Eine Einnahme ist eine Erhöhung des Geldvermögens und eine Ausgabe ist ein Werteverzehr von Gütern und Dienstleistungen.		
3	Eine Ausgabe kann gleichzeitig ein Aufwand sein. Ein Beispiel hierfür ist die Tilgung des Kredits durch Banküberweisung.		
4	Das Betriebsergebnis ergibt sich aus der Differenz zwischen Erträgen und Aufwendungen und das Unternehmensergebnis ergibt sich aus der Differenz zwischen Leistungen und Kosten.		

b) Korrigieren Sie die falschen Aussagen.

9. Maren Fischer ist für die Buchhaltung der Proximus Versicherungsagentur Krusius zuständig. Herr Krusius bittet Frau Fischer folgende Geschäftsfälle zu überprüfen:

Nr.	Geschäftsfälle
1	Verkauf eines Schreibtisches (Buchwert 350,00 €) zum Preis von 100,00 € in bar
2	Die Einkommensteuererstattung in Höhe von 750,00 € erfolgt auf das betriebliche Bankkonto.
3	Gutschriftanzeige der Direktion über Provisionen 2.500,00 €.
4	Einem Untervertreter werden daraufhin 1.500,00 € gutgeschrieben.
5	Barkauf von Büromaterial für 270,00 €

a) Ermitteln Sie die Ausgaben.

b) Ermitteln Sie die Einnahmen.

c) Ermitteln Sie die neutralen Aufwendungen.

d) Ermitteln Sie die Kosten.

e) Ermitteln Sie die Leistungen.

10. Entscheiden Sie in den folgenden Fällen, ob es sich um eine Einnahme, eine Ausgabe, einen Ertrag, einen Aufwand, Kosten oder Leistungen handelt. Tragen Sie den jeweiligen Betrag in die unter den Geschäftsfällen stehende Tabelle ein.

Nr.	Geschäftsfälle
1	Kauf von Büromaterial bar 50,00 €. (Beispiel wurde bereits in die Tabelle übertragen.)
2	Eine Unternehmerin zahlt die Einkommensteuer in Höhe von 50,00 € an das Finanzamt betrieblichen Bankkonto.
3	Zahlung der Darlehenszinsen durch Banküberweisung 1.500,00 €
4	Die Direktion schreibt der Agentur Provision in Höhe von 5.500,00 € gut.
5	Die Direktion überweist die aus Geschäftsfall 4 angekündigte Provision auf das Bankkonto der Agentur.

Position	Betrag
sozialer Aufwand	2.400,00 €
Verwaltungsaufwand	1.000,00 €
Kassendifferenzzertrag	20,00 €
Haus- und Grundstücksaufwand	7.500,00 €
Haus- und Grundstücksertrag	24.000,00 €

a) Erstellen Sie die Gewinn- und Verlustrechnung und ermitteln Sie den Unternehmensgewinn.

Soll	GuV (in €)	Haben

b) Ermitteln Sie die Leistungen und geben Sie den Rechenweg an.

--

c) Ermitteln Sie die Kosten und geben Sie den Rechenweg an.

--

d) Ermitteln Sie den neutralen Ertrag und geben Sie den Rechenweg an.

--

e) Ermitteln Sie den neutralen Aufwand und geben Sie den Rechenweg an.

--

Projektvorschlag 2: Auszubildende für die Versicherungsagentur gewinnen

Projektbeschreibung

1.	Vorläufiger Titel des Projektes	Auszubildende für die Versicherungsagentur Schriewer gewinnen
2.	Einreicher, Antragsteller	Yvonne Schriewer, Agenturleiterin
3.	Projektzusammenfassung	In der Agentur Schriewer herrscht derzeit Hochkonjunktur. Zudem ist absehbar, dass in zwei Jahren drei Mitarbeitende in den wohlverdienten Ruhestand gehen werden. Um die ausscheidenden Mitarbeitenden zu ersetzen ist das Ziel, drei neue Auszubildende im Sommer für die Agentur zu gewinnen. Um potenzielle Bewerberinnen und Bewerber zu erreichen, sollen die Aufmerksamkeit und das Interesse an einer Ausbildung in der Versicherungsagentur geweckt werden.
4.	Projektziel	Anzahl der Bewerbungen für einen Ausbildungsplatz in der Agentur durch Aufmerksamkeitssteigerung erhöhen
5.	Projektumfang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kriterien herausarbeiten, die eine Ausbildung in einer Versicherungsagentur besonders attraktiv machen. 2. Bei der regionalen Jobmesse ist die Agentur mit einem Stand vertreten. Dafür soll eine kurze Präsentation mit den herausgearbeiteten Kriterien und allen Informationen rund um die Ausbildung und die Agentur erstellt werden. Die Präsentation ist so zu gestalten, dass auf die Agentur besonders aufmerksam gemacht wird. 3. Es sollen Stellenanzeigen mit einem aussagekräftigen Informationstext auf verschiedenen Kanälen geschaltet werden (Jobportal Bundesagentur für Arbeit, Indeed, Instagram, ...). Diesbezüglich ist eine To-Do-Liste mit den notwendigen Arbeitsschritten zu erstellen, um die Anzeigen erfolgreich schalten zu können. Darüber hinaus sind etwaige Kosten hierfür zu ermitteln. 4. Abschließend soll eine Checkliste erstellt werden, mit der das Projekt reflektiert und evaluiert werden kann. 5. Die einzelnen Ergebnisse sollen der Agenturleiterin in einer Präsentation vorgestellt werden.
6.	Projektnutzen	Marketing
7.	Projektressourcen	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: ... Materialien:
8.	Projektzeitrahmen	
9.	Projektbudget	
10.	Kommunikationsplan	
11.	Genehmigungsanforderungen/ Unterschriften	

Projektbearbeitung

Bearbeitungshinweise

Projektvorschlag 3: Kundenzufriedenheit erhöhen

Projektbeschreibung

1.	Vorläufiger Titel des Projektes	Zufriedenheit der Kunden in der Versicherungsagentur Berisha erhöhen und diese nach außen tragen
2.	Einreicher, Antragsteller	Shefki Berisha, Agenturleiter
3.	Projektzusammenfassung	In der Agentur Berisha äußern schätzungsweise zwei von drei Kundinnen und Kunden, mit der Beratung zufrieden gewesen zu sein. Dieser Wert ist allerdings nach Ansicht des Agenturleiters zu wenig. Zudem bewerten in der Regel nur die Kundinnen und Kunden die Agentur bei Google, die mit der Beratung nicht zufrieden gewesen sind. Daher wird die Agentur aktuell mit 3,0 von 5,0 Sternen bei Google bewertet. Dieser Wert soll schnellstmöglich und dauerhaft auf mindestens 4,5 Sterne angehoben werden.
4.	Projektziel	Die Kundenzufriedenheit soll signifikant erhöht und die Kundinnen und Kunden sollen dazu gebracht werden, bei Zufriedenheit mit der Beratung diese bei Google zum Ausdruck zu bringen.
5.	Projektumfang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es muss ein Kriterienkatalog erstellt werden, in dem dargelegt wird, was ein gutes Beratungsgespräch ausmacht, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. 2. Der erarbeitete Kriterienkatalog soll in einen Gesprächsleitfaden für eine beliebige Versicherungssparte überführt werden. 3. In dem Gesprächsleitfaden ist ein Arbeitsschritt zu integrieren, wie die Kundinnen und Kunden schnell und unkompliziert die Agentur bei Google bewerten können. 4. Abschließend soll eine Checkliste erstellt werden, mit der das Projekt reflektiert und evaluiert werden kann. 5. Die einzelnen Ergebnisse sollen dem Agenturleiter in einer Präsentation vorgestellt werden.
6.	Projektnutzen	Optimierung von Kundenbeziehungen und Versicherungsbeständen/Marketing
7.	Projektressourcen	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: ... Materialien:
8.	Projektzeitrahmen	
9.	Projektbudget	
10.	Kommunikationsplan	
11.	Genehmigungsanforderungen/ Unterschriften	

Projektbearbeitung

Bearbeitungshinweise

Bildquellenverzeichnis

147 LF12_KE1: stock.adobe.com, Dublin (ARMMY PICCA); 149: Shutterstock.com (RM), New York (Ground Picture); 163 L12A: stock.adobe.com, Dublin (MQ-Illustrations); 177: Shutterstock.com (RM), New York (Andrey_Popov); 182: YPS - York Publishing Solutions Pvt. Ltd.; 185: Shutterstock.com (RM), New York (Manustrong, Jirapong); 194 L12B: stock.adobe.com, Dublin (MK-Photo).