

Daniela Demolt, Melanie Gerner, Hans Jecht, Peter Limpke, Daniela Reinders

Alles versichert Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen

1. Ausbildungsjahr

Arbeitsheft

2. 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, 1. Ausbildungsjahr – Arbeitsheft“

Für Lehrerinnen und Lehrer:

Lösungen zum Arbeitsheft: 978-3-427-10191-8
Lösungen zum Arbeitsheft Download: 978-3-427-10188-8



BiBox Einzellizenz für Lehrer/-innen (Dauerlizenz)
BiBox Klassenlizenz 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: 978-3-427-10185-7
BiBox Einzellizenz für Schüler/-innen (1 Schuljahr)
BiBox Einzellizenz für Schüler/-innen (4 Schuljahre)
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 Bedingungsnetzwerk Proximus 5 kann im BWW-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 zugestanden 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 978-3-427-10185-7

Vorwort

Der Unterricht in der Berufsschule soll die Schülerinnen und Schüler zur Mitgestaltung ihrer Berufs- und Arbeitswelt befähigen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, muss im schulischen Handeln von beruflichen Handlungssituationen ausgegangen werden. Dies sind relevante berufstypische Aufgabenstellungen und Handlungsabläufe, die die Auszubildenden in ihrem späteren Berufsleben antreffen werden.

Im Unterricht wird daher die Arbeit mit entsprechend strukturierten Lernsituationen erforderlich. Sie konkretisieren die Lernfelder in Form von komplexen Lehr- und Lernarrangements. Dies geschieht durch didaktische Reflexion von beruflichen Handlungssituationen.

Für das vorliegende Arbeitsheft wurden Handlungssituationen zum 1. Ausbildungsjahr des Ausbildungsberufes Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzanlagen konzipiert, die auf die Durchführung eines handlungsorientierten Unterrichts ausgerichtet sind. Für den optimalen Einsatz dieses Werkes wird das Lehrbuch „Alles versichert – Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzanlagen, 1. Ausbildungsjahr“ (ISBN 978-3-427-10182-6) empfohlen. Die Gliederung dieses Arbeitshefts ist generell an das Lehrbuch angelehnt, allerdings werden aus methodischen und didaktischen Gründen einige Kapitel zusammengefasst oder an passender Stelle nachgeholt.

Als Ausgangspunkt haben wir Situationen konzipiert, die für die Berufsausübung in der Versicherungsbranche bedeutsam sind. Daraus ergeben sich Handlungen, die gedanklich nachvollzogen oder möglichst selbst ausgeführt werden müssen (**Lernen durch Handeln**). Der Unterrichtsverlauf und die Lerninhalte sind an die Struktur der jeweiligen Handlungssituation angelehnt. Die Schülerinnen und Schüler sollen zunächst ihr weiteres Vorgehen bei der Bearbeitung selbstständig planen, bevor sie die erforderlichen Handlungen aufgrund der eigenen Planung ebenfalls in eigener Verantwortung durchführen und kontrollieren – soweit dies aufgrund der jeweiligen Klassensituation möglich ist.

Bei der Konzipierung der Lernsituationen wurde Wert daraufgelegt, dass darin eine Problemstellung (Handlungssituation) enthalten ist, die einen klaren Bezug zu einer oder mehreren typischen beruflichen Handlungssituation(en) aufweist. Wir haben darauf geachtet, dass die Handlungsaufgaben, die zur Problemlösung bearbeitet werden sollen, eine ausreichend hohe, aber nicht überfordernde Komplexität aufweisen.

Zur Problemlösung müssen mithilfe des Lehrbuches zunächst theoretische Lerninhalte erarbeitet werden. Die darauf aufbauende Problemlösung führt zu einem Handlungsprodukt. Dies ist das geistige oder materielle Ergebnis des Unterrichts. Daran kann der Erfolg des individuellen Lösungsweges gemessen werden. Es kann Folgendes kontrolliert werden:

- Ist die anfängliche Problemstellung erfolgreich gelöst worden?
- Welche Fehler (z. B. Informationsdefizite) waren die Ursachen für ein unzureichendes Handlungsprodukt?

Nach Durcharbeiten der Lernsituationen sollte Zeit für Übungs-, Anwendungs- und Transferphasen eingeplant werden, in denen das neu erworbene Wissen reorganisiert und gesichert werden kann. Im Rahmen der Anwendungs- und Vertiefungsaufgaben zu vielen Handlungssituationen haben wir derartige Übungs- und Wiederholungsaufgaben konzipiert. Darüber hinaus werden in den Anwendungs- und Vertiefungsaufgaben auch Inhalte bearbeitet, die aufgrund der Wahrung des Handlungsstrangs der Lernsituation nicht im Rahmen der Handlungsaufgaben bearbeitet werden konnten.

Hinweise zur Bearbeitung der Aufgaben

Für die Aufgabenbearbeitung ist es wichtig, dass die Aufgabenstellungen möglichst ausführlich beantwortet werden.

Das Wort „Prüfen“ bei Aufgabenstellungen bedeutet in diesem Zusammenhang, dass die Antworten fachgerecht und begründet sein müssen. Die Antworten sollten zudem so aufgeschrieben werden, dass jeder Laie diese verstehen kann.

Für Verbesserungsvorschläge und Anregungen sind Verlag und Autoren stets dankbar.

Sommer 2024

Die Verfasserinnen und Verfasser

Inhalt

Vorwort	3
Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten	7
1 Die Orientierung im neuen Unternehmen	9
2 Handlungskompetenzen am Arbeitsplatz	12
3 Sozialkompetenz in bestimmten beruflichen Situationen	18
4 Rechte und Pflichten in der Berufsausbildung	23
5 Die duale Berufsausbildung	30
6 Der Tarifvertrag	34
7 Arbeitsverträge	36
8 Entgeltabrechnungen	39
9 Motivation und Weiterbildung	41
10 Beendigung von Arbeitsverhältnissen	45
11 Jugendarbeitsschutzgesetz	50
12 Arbeitsschutz	52
13 Innerbetriebliche Mitbestimmung	53
Lernfeld 2: Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten	56
1 Allgemeine Rechtsgrundlagen	58
1.2 Abschluss von Rechtsgeschäften	58
1.3 Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Willenserklärungen	59
1.4 Rechtsfähigkeit und Geschäftsfähigkeit	61
2 Rechtsgrundlagen des Versicherungsvertrages	63
3 Abschluss eines Versicherungsvertrages	67
3.1 und 3.2 Informations-, Beratungs- und Informationspflichten	67
3.4 Vertragserklärung und Widerrufsrecht für Versicherungsnehmer/-innen	73
3.7 Versicherungsschein	80
4 Versicherungsbeginn	84
4.1 Formen des Versicherungsbeginns	84
4.2 Einlöseklausele	84
4.3 Sonderregelungen für den Beginn des Versicherungsschutzes	84
4.4 Vorläufige Deckungszusage	91
5 Prämienzahlungspflicht und Rechtsfolgen bei Nichtzahlung	92
6 Möglichkeiten der Vertragsbeendigung	99
7 Datensicherung und Datenschutz	102
Zusammenfassende Aufgabe zu Lernfeld 2:	
Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten	110
Lernfeld 3: Kundengewinnung über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle	112
1 Distributionspolitik	115
2 Absatzvermittler/-innen in der Versicherungsbranche	117
3 Kommunikation bei Kundenberatungsgesprächen	119
3.1 Kommunikation als Erfolgsfaktor	119
3.2 Instrumente für eine erfolgreiche Gesprächsführung	119
3.3 Kommunikationsregeln	119
3.4 Körpersprache in Kundenberatungsgesprächen	124
3.5 Sprache als Instrument in erfolgreichen Gesprächen	124
3.6 Gesprächslenkung mit Fragen	124
3.7 Verhandlungsstrategien	129
3.8 Durchführung von Kundenberatungsgesprächen	131

3.9 Kommunikation über das Telefon	131
3.11 Interkulturelle Auswirkungen auf Kundenberatungsgespräche	139
4 Kundengewinnung und Kundenpflege	141
4.1 Grundlagen des Marketings	141
4.2 Marketingmaßnahmen in der Versicherungsbranche	144
4.3 Neukundengewinnung	149
4.4 Maßnahmen der Bestandskundenbetreuung	152
4.7 Messung des betrieblichen Erfolgs von Kommunikationsaktivitäten	156
4.9 Onlinemarketing in der Versicherungsbranche	159
Lernfeld 4: Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten	162
Teil A: Kunden zu Hausratversicherungen beraten	165
1 Versicherte Sachen in der Hausratversicherung	165
2 Versicherte Gefahren in der Hausratversicherung	165
3 Geltungsbereich der Hausratversicherung	185
3.1 Versicherungsort	185
3.2 Außenversicherung	185
4 Versicherte Kosten in der Hausratversicherung	185
3.3 Wohnungswechsel	191
5 Klauseln in der Hausratversicherung	191
6 Glasversicherung	191
7 Versicherungswert und Versicherungssumme	196
8 Grundzüge der Prämienkalkulation	196
9 Obliegenheiten in der Hausratversicherung	216
10 Versicherungsfall und Entschädigung in der Hausratversicherung	216
11 Vertragsbeendigung	225
13 Kundenberatungsgespräche in der Hausratversicherung	227
Teil B: Kunden zu Wohngebäudeversicherungen beraten	230
1 Risikodeckung in der Wohngebäudeversicherung	230
2 Deckungsumfang in der Wohngebäudeversicherung	233
3 Versicherte Gefahren und Schäden	233
4 Nicht versicherte Schäden	233
5 Übernahme von Kosten bei Schadeneintritt	233
6 Erweiterbarer Versicherungsschutz durch Klauselvereinbarungen	233
7 Versicherungswert und Versicherungssumme	244
8 Tarifierung und Beitragsberechnung	248
9 Neuordnung und vorzeitige Beendigung des Wohngebäudeversicherungsvertrages	248
10 Formen des Eigentumswechsels bei versicherten Wohngebäuden	248
11 Versicherungsfall	264
13 Kundenberatungsgespräche in der Wohngebäudeversicherung	267
Lernfeld 5: Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten	272
Teil A: Kunden zu Haftpflichtversicherungen beraten	275
2 Grundlegende Haftpflichtbestimmungen	275
2.1 Reine Verschuldenshaftung	275
2.2 Gefährdungshaftung	284
2.3 Haftung aus vermutetem Verschulden	284
2.4 Amtshaftung	292
3 Gemeinsame Haftung	292
4 Vertragshaftung	292
5 Haftpflichtversicherungsarten	301
5.1 Privathaftpflichtversicherung	301

5.1.1	Mitversicherte Personen	301
5.1.2	Versicherungsschutz	301
5.1.3	Besondere Regelungen für einzelne private Risiken	304
5.1.4	Allgemeine Ausschlüsse	304
5.1.5	Forderungsausfalldeckung	304
5.1.6	Veränderungen des versicherten Risikos	304
5.2	Hundehalterhaftpflichtversicherung	317
5.3	Pferdehalterhaftpflichtversicherung	317
5.4	Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung	317
5.5	Bauherrenhaftpflichtversicherung	317
5.6	Gewässerschadenhaftpflichtversicherung	317
6	Tarifierung der Haftpflichtversicherung	318
7	Vom Schadenereignis zum Versicherungsfall	318
8	Gemeinsame Bestimmungen aller Haftpflichtversicherungsarten	318
9	Kundenberatungsgespräche in der Haftpflichtversicherung	332
Teil B:	Kunden zu Rechtsschutzversicherungen beraten	334
1	Gründe für den Abschluss einer Rechtsschutzversicherung	334
2	Gegenstand der Rechtsschutzversicherung	334
8	Leistungsumfang von Rechtsschutzversicherungen	341
11	Kundenberatungsgespräche in der Rechtsschutzversicherung	345
	Bildquellenverzeichnis	347
	Abkürzungsverzeichnis	348

19. Führen Sie eine Pro-Kontra-Diskussion als Rollenspiel durch. Diskutiert werden soll über die „Ausweitung der Geschäftszeiten“.

3 Sozialkompetenz in bestimmten beruflichen Situationen

Handlungssituation

Die Ausbildungsleiterin Julia Fischer möchte allen neuen Auszubildenden nach den ersten vier Wochen ihrer Ausbildung in einem persönlichen Gespräch ein erstes Feedback aus Sicht des ausbildenden Unternehmens zu Auftreten und Leistungen geben. Bis auf eine Auszubildende beurteilt sie alle Auszubildenden bisher positiv. Bei Tamara Nestmann wurden dagegen eklatante Mängel beobachtet und gemeldet.

Tamara Nestmann ist einige Mal zu spät zur Arbeit gekommen. Auch die Berufsschule hat schon Fehlzeiten angemahnt.

Tamara Nestmann ist momentan im Außendienst eingesetzt und betreut dort mit einer ihr zur Seite gestellten Kollegin verschiedene Kundengruppen. Seit zwei Wochen hat sie vier neue Piercings, ihre Haare sind pink gefärbt und sie trägt jeden Tag eine verblichene Jeans mit Löchern. In der Betriebsordnung der Proximus Versicherungsagentur steht u.a., dass die Mitarbeiter „sich gegenüber Kunden seriös“ präsentieren sollen.

Tamara Nestmann hatte vor einer Woche einen Arbeitsauftrag bekommen, den sie bis gestern für die Abteilungsleitung erledigen sollte. Diese fragt heute höflich nach, wann denn mit der Erledigung zu rechnen sei. Tamara Nestmann reagiert unwirsch.

Seit Tagen schlägt sich Tamara Nestmann mit der Bearbeitung dieses Arbeitsauftrags herum. Sie kommt einfach nicht weiter. Ihre Vorgesetzten oder Kollegen/Kolleginnen möchte sie nicht um Rat fragen. Sie glaubt, dass diese dann denken würden, sie sei ihren Aufgaben nicht gewachsen.

Jakub Nowak möchte Tamara Nestmann um ein Gespräch unter vier Augen bitten. Auf dem Azubi-Seminar war er mit ihr in einer Arbeitsgruppe. Er störte sich an ihrem Verhalten. Dies führte nach seiner Meinung dazu, dass keine optimalen Ergebnisse abgeliefert wurden. Er hat den Satz noch nicht mal beendet, da schreit Tamara Nestmann schon: „Deine Meinung interessiert mich überhaupt nicht!“, und zieht von dannen.

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

Handlungsaufgaben

- 1. Führen Sie auf, vor welchen Problemen**
 - a) Tamara Nestmann,**
 - b) die Ausbildungsleiterin Julia Fischer****stehen.**
-
-
-
-

2. Machen Sie Vorschläge, wie Julia Fischer und Tamara Nestmann bei der Problemlösung vorgehen können.

3. Erläutern Sie den Begriff Sozialkompetenz.

4. Geben Sie an, warum die Sozialkompetenz von Unternehmen als immer bedeutender eingeschätzt wird.

5. Geben Sie drei Fertigkeiten an, die zur Sozialkompetenz gehören.

	Fähigkeit, sich mit anderen effektiv und konstruktiv zu verständigen
	Fähigkeit, wirkungsvoll mit Kollegen/-innen und Vorgesetzten, mit Kunden und Lieferanten zusammenzuarbeiten
	Fähigkeit, sich mit anderen fair, sachlich, strukturiert und lösungsorientiert auseinandersetzen zu können

6. Zwischen Tamara Nestmann und vielen anderen gibt es Spannungen und Auseinandersetzungen. Da solche Konflikte negative Auswirkungen haben, überlegt sich Frau Fischer die Vorgehensweise in solchen Konfliktfällen.

a) Führen Sie negative Auswirkungen von Konflikten auf.

b) Geben Sie an, in welchen vier Schritten Frau Fischer in diesem Konfliktfall vorgehen kann.

	Erkennen des Konflikts Erkennen der Eskalationsstufe Erkennen der Parteien
	offenes Angehen des Konflikts geregelt Austragung
	Anstreben einer kooperativen Problemlösung
	Einhaltung der Vereinbarungen Lerneffekt

7. Frau Fischer bereitet das Konfliktgespräch vor. Sie möchte einzelne Fälle aufgreifen und diese mit Tamara Nestmann besprechen.

a) Als Erstes thematisiert Frau Fischer die Situation, dass auf die höfliche Frage der Abteilungsleitung, wann denn eine Aufgabe erledigt sei, unhöflich und unwirsch reagiert wird. Sie möchte Tamara Nestmann klarmachen, dass die Frage der Abteilungsleitung auch anders verstanden werden konnte.

Führen Sie die vier Ebenen des 4-Ohren-Modells von Schulz von Thun auf. Beschreiben Sie diese vier Ebenen kurz. Erläutern Sie, wie die Anfrage der Abteilungsleitung jeweils verstanden werden könnte.

Ebene	Erläuterung	Botschaft

Ebene	Erläuterung	Botschaft

b) Erläutern Sie, warum es zu dem Konflikt zwischen Tamara Nestmann und der Abteilungsleitung kommen konnte.

c) Auch auf die anderen Fälle möchte Frau Fischer eingehen. Beurteilen Sie die jeweilige Situation und machen Sie Vorschläge zur Konfliktlösung.

Situation	Beurteilung	Vorschlag für eine eventuelle Konfliktlösung
<p>Tamara Nestmann ist einige Male zu spät zur Arbeit gekommen. Auch die Berufsschule hat schon Fehlzeiten angemahnt.</p>		
<p>Tamara Nestmann ist momentan im Außendienst eingesetzt und betreut dort mit einer ihr zur Seite gestellten Kollegin verschiedene Kundengruppen. Seit zwei Wochen hat sie vier neue Piercings, ihre Haare sind pink gefärbt und sie trägt jeden Tag eine verblichene Jeans mit Löchern. In der Betriebsordnung der Proximus Versicherungsagentur steht u. a., dass die Mitarbeiter „sich gegenüber Kunden seriös“ präsentieren sollen.</p>		
<p>Tamara Nestmann sollte seit einer Woche bis gestern einen Arbeitsauftrag für die Abteilungsleitung erledigen. Diese fragt heute höflich nach, wann denn mit der Erledigung zu rechnen sei. Tamara Nestmann reagiert unwirsch.</p>		

Situation	Beurteilung	Vorschlag für eine eventuelle Konfliktlösung
Seit Tagen schlägt sich Tamara Nestmann mit der Bearbeitung dieses Arbeitsauftrags herum. Sie kommt einfach nicht weiter. Ihre Kollegen/-innen und ihre Mitarbeiter/-innen möchte sie nicht um Rat fragen. Sie glaubt, dass diese dann denken würden, sie sei ihren Aufgaben nicht gewachsen.		
Jakub Nowak möchte Tamara Nestmann um ein Gespräch unter vier Augen bitten. Auf dem Azubi-Seminar war er mit ihr in einer Arbeitsgruppe. Er störte sich an ihrem Verhalten, dass nach seiner Meinung dazu führte, dass keine optimalen Ergebnisse abgeliefert wurden. Er hat den Satz noch nicht mal beendet, da schreit Tamara Nestmann schon: „Deine Meinung interessiert mich überhaupt nicht“, und zieht von dannen.		

1. Sie arbeiten mit anderen in einem Team zusammen. Dabei machen Sie einen aus Ihrer Sicht vernünftigen Vorschlag, wie bei der Arbeit weiter vorgegangen werden könnte.

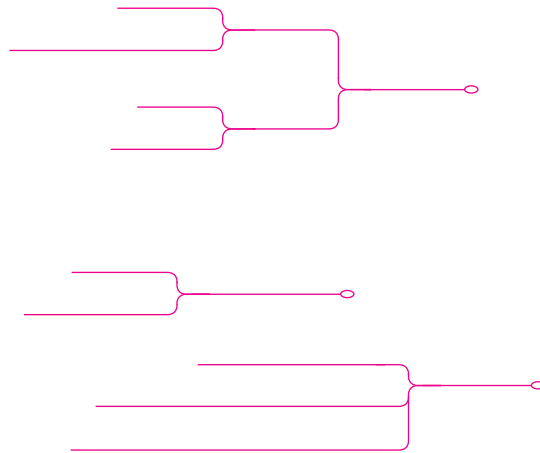
Ein anderes Teammitglied sagt: „Wir haben das aber bisher immer anders gemacht.“

Geben Sie an, wie diese Mitteilung auf den vier Ebenen der Kommunikation verstanden werden könnte.

Ebene	Botschaft
Sachebene	
Beziehungsebene	
Appellebene	
Selbstoffenbarungsebene	

2. Führen Sie Einflussgrößen auf, die eine positive Teamentwicklung begünstigen.

8. Stellen Sie die rechtlichen Regelungen zusammen, die eine Auszubildende beim Abschluss von Kaufverträgen mit Kunden beachten muss. Erstellen Sie eine Übersicht mithilfe einer Mindmap.



9. Die 17-jährige Kataryna Lindemann möchte in einem Mehrfamilienhaus in Hannover-Stöcken eine Zweizimmerwohnung mieten. Der Vermieter möchte ihr grundsätzlich die Wohnung überlassen. Als er jedoch hört, wie alt sie ist, weigert er sich, mit ihr den Mietvertrag abzuschließen. Sie möchte das Problem in einem Gespräch mit dem Vermieter lösen. Versetzen Sie sich in die Rolle von Kataryna Lindemann.

a) Entwickeln Sie eine Lösungsstrategie für das Problem.

b) Erläutern Sie Ihre Lösungsstrategie Ihrem/Ihrer Tischnachbar/-in.

10. Beurteilen Sie den Fall der Handlungssituation.

2 Rechtsgrundlagen des Versicherungsvertrages

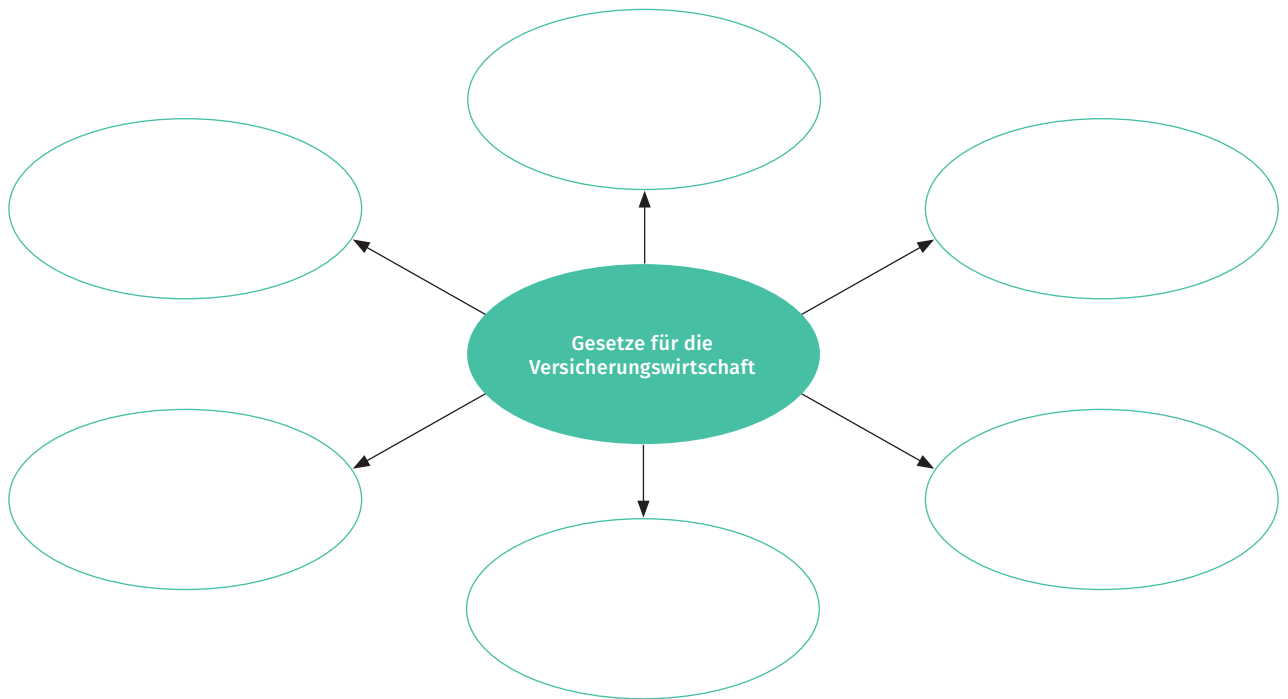
Vanessa Pitt beginnt heute ihr drei monatiges Praktikum in einer Proximus Versicherungsagentur. Zu Beginn zeigt ihr Mario Kurz ihren Arbeitsplatz. Vanessa Pitt ist verwundert über die zahlreichen Gesetzbücher und Ordner auf dem Schreibtisch.

Vanessa Pitt: „Haben Sie täglich mit allen Gesetzbüchern zu tun, die auf dem Schreibtisch stehen?“

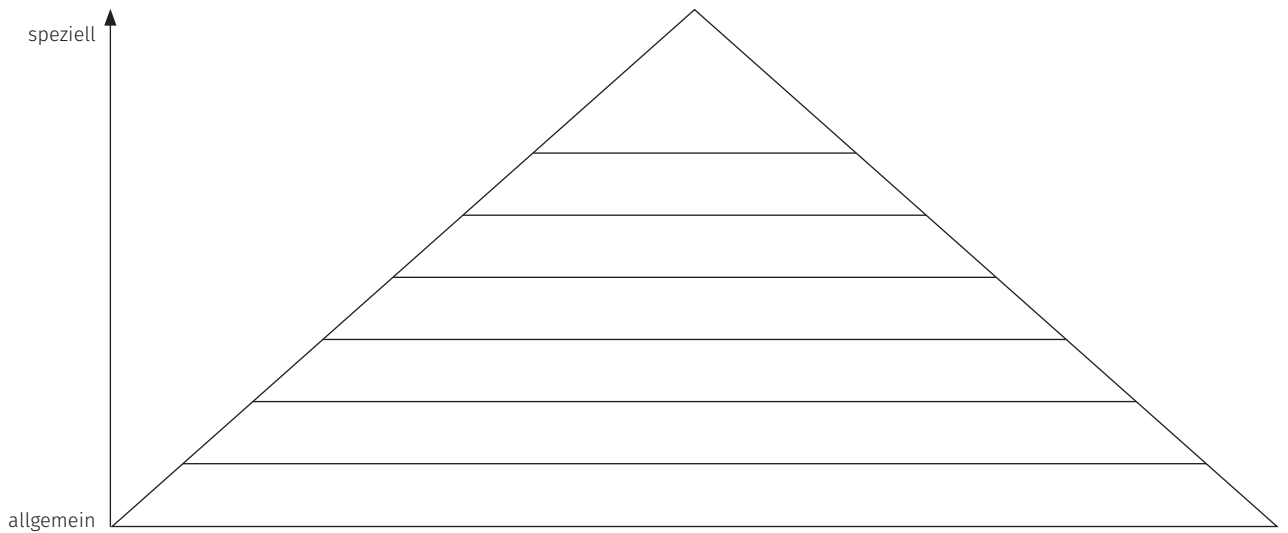
Mario Kurz: „Ja das haben wir. Nicht nur mit den Gesetzen und Vorschriften müssen wir uns auskennen, sondern auch mit den jeweiligen Versicherungsbedingungen, die in den Ordnern abgeheftet sind.“

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

1. Erstellen Sie zusammen mit Ihrem/Ihrer Tischnachbarn/-in eine Übersicht über die verschiedenen Gesetze und Verordnungen, die für die Versicherungswirtschaft von Bedeutung sind. Tragen Sie diese in die Mindmap ein.



2. Nennen Sie die wichtigsten Gesetze und Vereinbarungen und tragen Sie diese in die Pyramide nach der Wichtigkeit ein.



1. Erläutern Sie, wie die Vorschriften des Versicherungsvertragsgesetzes unter dem Gesichtspunkt der Vertragsfreiheit eingeteilt werden können und nennen Sie jeweils ein Beispiel. Als Hilfestellung dient Ihnen das Versicherungsvertragsgesetz.

4. Führen Sie das Kundenberatungsgespräch und nutzen Sie dabei Ihre/-n Tischnachbarn/-in als Kunden/-in. Wechseln Sie sich danach ab. Der Rest der Klasse sollte die Gespräche beobachten und anschließend sollten alle Gespräche in der Klasse diskutiert und beurteilt werden.

Bildquellenverzeichnis

fotolia.com, New York: contrastwerkstatt 132.1; FM2 45.1; Fotosenmeer.nl 221.1; Jeanette Dietl 198.1; Kneschke, Robert 9.3; Mainka, Markus 284.1.

Gerner, Melanie, Krefeld: 267.1, 267.2, 268.1.

stock.adobe.com, Dublin: Asier 70.1, 70.3; auremar 236.1; BillionPhotos.com 272.1; Blue Planet Studio 159.1; contrastwerkstatt 7.1, 36.1, 56.1; Cookie Studio 70.2, 70.4; DDRockstar 230.1; dp@pic 102.1; Drazen Titel, Titel; Ernst, Daniel 9.2; fotomek 50.1; fotomowo 23.1; Kitty 30.1; Lin, Dada 9.1; MQ-Illustrations 34.1; nico99 299.1; perawit 162.1; Povoziuk, Maksym 112.1; Vladychenko, Pavel 58.1; Yang, Stefan 39.1.