Ausbildungsberuf

Kaufmann / Kauffrau für Versicherungen und Finanzen

Teil des Ausbildungsberufsbilds = Richt(lern)ziel

Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen, § 4 Abs. 1 Nr. 3.2

zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten laut Ausbildungsrahmenplan = Grob(lern)ziel g) kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erklären; Angebot unterbreiten

Fein(lern)ziel

Die Auszubildende wird die versicherten Gefahren in der Hausratversicherung aufzählen und grob erklären können. (kognitiver Lernbereich)

Dabei soll auch die Schlüsselqualifikation 'Lerntechnik' gefördert werden.

Adressatenanalyse

Die Auszubildende ist 20 Jahre alt.

Schulische Vorbildung: Abitur

Sie befindet im 1. Ausbildungsjahr, 2. Monat

Seit Beginn der Ausbildung befindet sie sich innerhalb der Geschäftsstelle (Versicherungsagentur). Sie hatte bereits einige Kundenkontakte – gemeinsam mit den Mitarbeitern der Agentur.

Ihre bisherigen Leistungen, ihr Engagement und ihr Verhalten entsprechen voll und ganz den Erwartungen.

Ihre besondere Stärke ist die schnelle Auffassungsgabe.

fachliche Analyse

Die Auszubildende kann bereits die versicherten *Sachen* in der Hausratversicherung bestimmen.

Rahmenbedingungen

Das Lehrgespräch wird in der Geschäftsstelle durchgeführt; FR, gegen 15.00 Uhr – wohlwissend, dass die Zeit von 10.00 – 13:00 Uhr aus physiologischen Gründen besser geeignet wäre.

Methode

- Lehrgespräch (fragend-erarbeitende Methode)

- einfache Rollenübung in der Erfolgskontrolle

Hilfsmittel

vorstrukturierte Teilnehmerunterlage, Stift

Dauer der Unterrichts-Simulation

etwa 15 Minuten

La como a a la coltata a	N 41'	7 . '.
Lernschritte	Medien	Zeit

(Begrüßung und) Anknüpfung

Im letzten Unterricht hatten Sie gelernt, die versicherten **Sachen** in der HausratV ('Hausrat') zu bestimmen. Zum Schluss waren Sie selber auf die tolle Idee gekommen (Lob!): Alles was man typischerweise beim Umzug mitnimmt.

(Fein-)Lernziel

Nach unserem heutigen Unterricht werden Sie die klassischen versicherten **Risiken** der HausratV aus der Erinnerung *aufzählen* und grob *erklären* können / gegen welche Gefahren man in der HausratV versichert ist.

Nutzendarstellung / Motivation: [als Frage formuliert]

Welchen Nutzen *könnte* es für Sie haben, wenn Sie die versicherten **Gefahren** in der HausratV aufzählen und grob erklären können?"

- mein eigenes versicherungs-fachliches Wissen erweitern
- eventuelle Kundenfragen beantworten können
- einem Interessenten die Gefahren nennen und erklären können

Hinführen zum Thema

Stellen Sie sich bitte mal eine junge Lehrerfamilie mit einem kleinen Kind vor: ER ist Lehrer, SIE ist in Elternzeit; die Drei wohnen in einem Mehrfamilienhaus.

Erarbeitung mit öffnenden, weich formulierten Fragen:

- Was meinen Sie: Aus welchen Zimmern besteht die Wohnung dieser Familie? - Wohnzimmer, Schlafzimmer, Kinderzimmer, Küche, Bad - prima!

(weitere Antwort stimulieren / Antworthilfe: Denken Sie bitte mal daran, dass ein Lehrer immer wieder Klassenarbeiten zu korrigieren hat: In welchem anderen Zimmer könnte das geschehen? – *Arbeitszimmer* – genau!

Auf dem Arbeitsblatt sehen Sie die Abbildungen zu diesen sechs Zimmern; die Zimmer werden für Sie später eine gute Hilfe sein, um sich an die sechs klassischen Gefahren der HausratV zu *erinnern*.

Hauptteil

Um sicher zu sein, dass Sie die Grafiken in der Weise interpretieren, wie ich es beabsichtigt habe, sagen Sie mir bitte, welche Zimmer hier nach Ihrer Ansicht abgebildet sind! ... prima, genau das sollen die Grafiken zeigen.

- Welches wäre für dieses Arbeitsblatt wohl eine passende Überschrift? Denken Sie bitte an unser heutiges Lernziel. - Ja, richtig, bitte schreiben Sie jedoch 'klassische Risiken' in das Überschriftenfeld!
- Was könnte der Grund für diese Text-*Erweiterung* sein? Genau, man kann nämlich noch weitere Gefahren mitversichern; das besprechen wir im nachfolgenden Unterricht.

Arbeitsblatt Stift 10 Min

2 Min

- Wodurch / durch welche Gefahren könnte der Hausrat Ihrer Meinung nach insbesondere bedroht sein? – Prima, schreiben Sie bitte Feuer links oberhalb des Küchenbildes!
- Wenn Sie sich bei der späteren Erfolgskontrolle an die Gefahr 'Feuer' mit Hilfe des Küchenbildes erinnern wollen, wie könnten Sie Küche mit Feuer *phantasievoll* in Verbindung bringen? (ggf. mit ergänzender Antworthilfe: Denken Sie doch zum Beispiel an das heißes Fett in einer Fritteuse ...!- Ja, prima, das ist eine schöne Assoziation! (Lob / Würdigung)
- Welche weiteren Ursachen könnte denn ein Brand haben, bei dem der Hausrat (die versicherten Sachen) beschädigt oder vernichtet werden? – Kerze, zündelndes Kind, ...
- Im Bild vom Wohnzimmer können Sie u. a. zwei wertvolle Bilder über der Couchgarnitur erkennen; bitte kringeln Sie diesen Teil der Grafik ein. Welches Risiko gibt es denn für einen Kunden, wenn sich Wertgegenstände in seiner Wohnung befinden? Ja, das Risiko des Einbruchs und des Diebstahls!
 Da Einbruchdiebstahl in der HausratV mitversichert ist, schreiben Sie diesen Begriff bitte in das Kästchen oberhalb des Wohnzimmerbildes!
- Beim Einbruchdiebstahl sind aber nicht nur Kunstobjekte mitversichert. Welche anderen Gegenstände werden Einbrecher wohl gerne mitnehmen? (Bargeld, Schmuck, Smartphone, Kamera, ...)
- Schauen Sie sich nun bitte mal das Badezimmer-Bild an: Welche Gefahr geht speziell vom Waschbecken, von der Badewanne, von der Waschmaschine aus? (Antworthilfe: Denken Sie bitte mal an Rohre und Schläuche!) **Leitungswasser** auch diesen Begriff eintragen lassen
- Beim Arbeitszimmer sehen Sie u. a. einen Laptop (Bitte einkringeln!). Wodurch könnte bei entsprechenden Witterungsbedingungen ein Schaden an diesem und an anderen elektronischen Geräten entstehen? – Ja, richtig: Überspannungsschäden durch Blitzschlag! – Bitte schreiben Sie Blitzschlag in das Kästchen neben dem Wohnzimmer!
- In welcher anderen Weise könnte denn der Hausrat durch Blitzschlag beschädigt / vernichtet werden? Es brennt. Ja richtig; der Brand ist insofern doppelt erfasst: durch Blitzschlag oder aus anderen Gründen.
- Als nächstes kümmern wir uns um Hagel, durch den der Hausrat beschädigt werden könnte. – Wie könnte man das Kinderzimmer und Hagel in kreativer / lustiger Weise verknüpfen? – kurze Erklärung ... Eintrag in das betr. Textfeld
- Ähnliche Erarbeitung der Gefahr **Sturm** (in Verbindung mit Schlafzimmer) ...

Verstärkendes Einprägen

Bitte nennen Sie mir *Ihre* gedanklichen (phantasievollen) Verknüpfungen zwischen den Zimmern der Lehrerwohnung und den sechs klassischen Gefahren, die in der HausratV eingeschlossen sind! - Sie können gerne auf Ihre Unterlage schauen. – (Lob / Würdigung)

1 Min.

Erfolgskontrolle

Drehen Sie nun bitte Ihr Arbeitsblatt um. - Stellen Sie sich bitte vor, ich sei Ihr ehemaliger Schulkamerad, der wissen will, welche Gefahren in der HausratV eingeschlossen sind: Bitte zählen Sie mir die versicherten klassischen Gefahren in der HausratV auf und erklären Sie sie mir grob!

1 Min.

Der Auszubildende zählt die versicherten Gefahren (aus der Erinnerung) auf und gibt grobe Erklärungen hierzu.

Danke; inwieweit sind Sie mit Ihrer Lösung / mit Ihrer Antwort selbst zufrieden?

Ja, auch aus meiner Sicht hat das wieder einmal hervorragend geklappt! (Lob)

1 Min.

Schlussteil

Wenn wir wieder gemeinsam Kunden besuchen und wir kommen dabei auf die HausratV zu sprechen, dann werden *Sie* künftig nicht nur etwas zu den versicherten Sachen, sondern auch den zu versicherten Gefahren / Risiken sagen! (Transfer-Impuls)

Bitte tragen Sie auch diesen Unterricht wieder in Ihren Ausbildungsnachweis ein!

Beim nächsten Mal werden Sie die *zusätzlich* versicherbaren Gefahren kennen lernen und dann begründen können, warum auch diese Risiken unbedingt in die HausratV mit eingeschlossen werden sollten.

Auszug aus dem Ausbildungsrahmenplan (Ausbildungsordnung für Kaufmann/frau für Versicherungen und Finanzen):

3.2 Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen (§ 4 Abs. 1 Nr. 3.2)	a)	Rechtsgrundlagen für Beratungs- und Verkaufsgespräche beachten
	b)	Regeln für kundenorientierte Kommunikation anwenden
	c)	Berechnungs- und Beratungsprogramme kundenorientiert einsetzen
	d)	Kundensituation analysieren und Bedarf feststellen, über Schadenursachen und -verhütung informieren
	e)	Einwände behandeln und Argumentationstechniken anwenden
	f)	Unternehmens- und Produktratings berücksichtigen
	g)	kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erläutern, Angebote unterbreiten
	h)	Kundenzufriedenheit feststellen











