



Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

Ausbildungsbetrieb:

Verantwortlicher Ausbilder:

Auszubildender:

Ausbildungsberuf: **Kaufmann / Kauffrau für Versicherungen und Finanzen**
Fachrichtung Versicherung

In den folgenden Seiten ist die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung in der Fassung vom **17. Mai 2006, zuletzt geändert am 27. Mai 2014**, niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des Auszubildenden ist in dem Ausbildungszeitraum enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des Auszubildenden bleiben vorbehalten.

Weicht aufgrund der vertraglichen Vereinbarung die Ausbildungszeit von der in der Ausbildungsordnung vorgegebenen Ausbildungsdauer ab, werden die in diesem Plan aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse in sinngemäßer Anwendung des zeitlichen Gliederungsplanes vermittelt.

Unter folgendem Link www.ihk-regensburg.de/ausbildungsrahmenplan können die sachlichen und zeitlichen Gliederungen der einzelnen Berufe eingesehen und heruntergeladen werden.

Wahlbereich 2 aus 8 (bitte ankreuzen)

- Kundengewinnung und Bestandsausbau
- Marketing
- Steuerung und Verkaufsförderung in der Vertriebseinheit
- Risikomanagement
- Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge
- Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden
- Optimierung von Kundenbeziehungen und Versicherungsbeständen
- Schadenservice und Leistungsmanagement

Auszubildende/r:
Unterschrift

Gesetzliche/r Vertreter
des/r Auszubildenden:
Unterschrift

.....
Datum

.....
Firmenstempel/Unterschrift

Ausbildungsplan über die Berufsausbildung zum Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen

1. Ausbildungsjahr

Berufsbild-Position	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	von - bis	in Abteilung
1			3 – 4 Monate	
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur	<ul style="list-style-type: none"> Zielsetzung und Geschäftsfelder des auszubildenden Betriebes sowie seine Stellung am Markt beschreiben Rechtsform, Aufbau- und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläutern über Vertriebswege und Kooperationsbeziehungen des Ausbildungsunternehmens informieren und mit anderen Vertriebswegen der Branchen vergleichen 		
1.2	Berufsbildung	<ul style="list-style-type: none"> Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und die Aufgaben der an der Berufsausbildung Beteiligten beschreiben den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung beitragen betriebliche und überbetriebliche Fortbildungsmöglichkeiten in der Branche nennen und den Nutzen für die berufliche und persönliche Entwicklung sowie für den Betrieb darstellen 		
1.3	Personalwirtschaft, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften	<ul style="list-style-type: none"> die für das Arbeitsverhältnis wichtigen arbeits- und sozialrechtlichen Bestimmungen beschreiben und anhand praktischer Beispiele erläutern tarifvertragliche Regelung, Dienst- oder Betriebsvereinbarung sowie betriebliche Übung unterscheiden Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte betriebsverfassungsrechtlicher Organe erklären die Notwendigkeit des partnerschaftlichen Zusammenwirkens der Mitarbeiter im Innen- und Außendienst begründen Nachweise für das Arbeitsverhältnis erläutern und die Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreiben 		
1.4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> Gefährdung für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen sowie Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen 		

Berufsbild-Position	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	von - bis	in Abteilung
2.4	Betriebliches Rechnungswesen	<ul style="list-style-type: none"> Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle beschreiben 		
4	Versicherungs- und Finanzprodukte	<p>Die Vermittlung nachfolgender Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten ist die Produktliste der Anlage 1 zugrunde zu legen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Einflussfaktoren auf die Gestaltung von Versicherungs- und Finanzprodukten unter Berücksichtigung unterschiedlicher Kundengruppen erläutern Personen- und Schadenversicherungsprodukte für Privatkunden beschreiben Nutzen von Versicherungsprodukten für Privatkunden darstellen 		
2			4 – 5 Monate	
1.5	Umweltschutz	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen 		
2.1	Arbeits- und Selbstorganisation	<ul style="list-style-type: none"> betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen und Informationsquellen nutzen die eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren, Arbeitstechniken einsetzen Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Leistungserstellung berücksichtigen Maßnahmen zur Verbesserung von Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen Zusammenarbeit gestalten und Aufgaben teamorientiert bearbeiten elektronische Informations- und Kommunikationssysteme zur Informationsbeschaffung sowie zur Gestaltung und Unterstützung des eigenen Lernens nutzen 		
2.2	Datenschutz und Datensicherheit	<ul style="list-style-type: none"> rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden Daten sichern und archivieren 		
3.1	Vorbereitung von Beratungs- und Verkaufsprozessen	<ul style="list-style-type: none"> vorhandene Kundenbeziehungen auf Verkaufschancen prüfen und Kundendatenbanken nutzen fehlende Kundendaten erheben und in Kundendatenbanken einpflegen Kundenkontakte herstellen 		
5.2	Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> Bedeutung von Kundenbetreuung und Vertragserhaltung für das Unternehmen begründen Maßnahmen zur Kundenbetreuung und Vertragserhaltung planen und durchführen rechtliche Vorschriften zum Schutz von Versicherungskunden erläutern 		

Berufsbild-Position	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	von - bis	in Abteilung
3			3 – 5 Monate	
2.3	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> fremdsprachige Fachbegriffe verwenden
4	Versicherungs- und Finanzprodukte	<ul style="list-style-type: none"> kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und bewerten
5.1	Vertragsservice	<ul style="list-style-type: none"> Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Antrags- und Vertragsbearbeitung anwenden Kunden über Maßnahmen zur Schadenverhütung beraten Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Schadenaufnahmen anwenden

2. Ausbildungsjahr

Berufsbild-Position	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	von - bis	in Abteilung
1			4 – 6 Monate	
2.3	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> im Ausbildungsbetrieb übliche fremdsprachige Informationen auswerten
3.1	Vorbereitung von Beratungs- und Verkaufsprozessen	<ul style="list-style-type: none"> Kundenbesuche unter Nutzung von Kundendatenbanken vorbereiten
3.2	Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen	<ul style="list-style-type: none"> Rechtsgrundlagen für Beratungs- und Verkaufsgespräche beachten Regeln für kundenorientierte Kommunikation anwenden Berechnungs- und Beratungsprogramme kundenorientiert einsetzen Kundensituation analysieren und Bedarf feststellen, über Schadenursachen und –verhütung informieren Einwände behandeln und Argumentationstechniken anwenden Unternehmens- und Produktratings berücksichtigen kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erläutern, Angebote unterbreiten Kundenzufriedenheit feststellen Empfehlungsadressen ermitteln
4	Versicherungs- und Finanzprodukte	<ul style="list-style-type: none"> Finanzprodukte für Privatkunden beschreiben Bedeutung der Produkte der gesetzlichen und betrieblichen Altersvorsorge für den Kunden erläutern über Leistungen und Anspruchsvoraussetzungen der Sozialversicherung informieren Produkte des Ausbildungsunternehmens und seiner Kooperationspartner mit Produkten von Mitbewerbern an Beispielen vergleichen
2			3 – 4 Monate	
1.3	Personalwirtschaft, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften	<ul style="list-style-type: none"> Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsvertrag erläutern Ziele, Bedeutung sowie Instrumente der Personalführung und –entwicklung im Ausbildungsunternehmen beschreiben Ziele, Grundsätze und Kriterien bei Personalplanung, -beschaffung und –einsatz beschreiben Rechtsstellung, Aufgaben, Befugnisse, Vertragsarten und Vergütungssysteme von Mitarbeitern im Innendienst, im angestellten Außendienst und im selbstständigen Außendienst unterscheiden
2.4	Betriebliches Rechnungswesen	<ul style="list-style-type: none"> Auswirkungen von Geschäftsfällen auf den Betriebserfolg darstellen

Berufsbild-Position	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	von - bis	in Abteilung
2.5	Kosten- und Leistungsrechnung	<ul style="list-style-type: none"> über Zweck und Aufbau der betrieblichen Kostenrechnung informieren Kosten und Erträge von Versicherungsprodukten darstellen
2.6	Controlling	<ul style="list-style-type: none"> Funktion des Controllings erläutern betriebsübliche Kennzahlen ermitteln Anwendungsmöglichkeiten und Aufbau von Statistiken beschreiben
5.1	Vertragsservice	<ul style="list-style-type: none"> die formelle und materielle Deckung bei der Schadenaufnahme beachten und über die Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach informieren Rentabilitätsberechnungen durchführen und bei Entscheidungen berücksichtigen
3			3 – 4 Monate	
2.3	Anwenden einer Fremdsprache	<ul style="list-style-type: none"> Auskünfte erteilen und einholen , auch in einer Fremdsprache
3.3	Nachbereitung von beratungs- und Verkaufsgesprächen	<ul style="list-style-type: none"> Gesprächsergebnisse dokumentieren Empfehlungsadressen nutzen Folgeaktivitäten von Gesprächen einleiten
5.2	Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und prüfen sowie Beschwerdemanagement als Instrument zur Qualitätssicherung nutzen Gründe und Arten von Vertragsänderungen und Vertragsbeendigungen darstellen

3. Ausbildungsjahr

Berufsbildposition	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	von - bis	in Abteilung
1			4 Monate	
1	Schaden- und Leistungsbearbeitung	<p>Der Vermittlung folgender Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten ist einer der Spartenbereiche der Produktliste nach Anlage 1 Nr. 1 bis 7 zugrunde zu legen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunden über Pflichten und Möglichkeiten zur Schadenminderung informieren • Schaden- und Leistungsfälle bearbeiten und dabei die rechtlichen Vorschriften und betrieblichen Regelungen beachten • formelle und materielle Deckung prüfen • Sachverhalte beurteilen und Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach feststellen • für Schaden- und Leistungsfälle notwendige Rückstellungen bilden • Schadenservice darstellen 		
2	Wahlqualifikationseinheiten (2 aus 8)		jeweils 4 Monate	
1	Kundengewinnung und Bestandsausbau			
1.1	Gewinnung von Neukunden	<ul style="list-style-type: none"> • Vertriebliche Aktionen für die Kundengewinnung entwickeln • Methoden der Zielgruppenanalyse auswählen und Zielgruppen analysieren • Produkte auswählen, Verkaufsargumente entwickeln und einsetzen • Maßnahmen zur Direktansprache auswählen und umsetzen • Daten des Neukundengeschäftes aufbereiten und auswerten, Kosten und Nutzen der durchgeführten vertrieblichen Aktionen beurteilen 		
1.2	Ausbau bestehender Kundenbeziehungen	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenmerkmale für Bestandsanalysen auswählen • Bestände im Hinblick auf zusätzliche Angebote analysieren • Maßnahmen zur Kundenansprache anwenden • Ergebnisse von Bestandsaktionen aufbereiten und auswerten, Kosten und Nutzen beurteilen 		
2	Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Marketingaktivitäten aus den Zielen des Unternehmens ableiten • Informationen und statistische Daten beschaffen, aufbereiten und präsentieren • Versicherungsmärkte analysieren • Zusammenhang zwischen Kundengruppen und Produktgestaltung berücksichtigen, Zielgruppen festlegen • Marketinginstrumente auswählen und einsetzen, Vorschläge für die Vermarktung von Produkten entwickeln und präsentieren • wettbewerbsrechtliche Regelungen berücksichtigen • Informationen für Kunden aufbereiten • Ergebnisse von Marketingmaßnahmen beurteilen 		

Berufsbild-Position	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	von - bis	in Abteilung
3	Steuerung und Verkaufsförderung in der Vertriebsseinheit			
3.1	Steuerung in der Vertriebsseinheit	<ul style="list-style-type: none"> Arbeitsprozesse in der Vertriebsseinheit identifizieren und Maßnahmen ableiten quantitative und qualitative Geschäftsziele erläutern Vertriebssteuerungsinstrumente, insbesondere Provisionsvorgaben und Geschäftspläne, für die Zielplanung berücksichtigen Maßnahmepläne zur Erreichung der Geschäftsziele entwickeln Kennzahlen ermitteln und zur Bearbeitung des wirtschaftlichen Erfolges auswerten 		
3.2	Verkaufsförderung in der Vertriebsseinheit	<ul style="list-style-type: none"> Instrumente zur Verkaufsförderung entwickeln und umsetzen Kosten und Nutzen von Verkaufsfördermaßnahmen ermitteln und ihre Wirksamkeit beurteilen 		
4	Risikomanagement			
4.1	Risikoanalyse	<ul style="list-style-type: none"> versicherbare Risiken, versicherbare Risiken mit Erschwernissen und nicht versicherbare Risiken nach den Annahmerichtlinien feststellen zusätzliche Informationen zum Antrag einholen und bewerten Konditionen für versicherbare Risiken mit Erschwernissen unter Berücksichtigung betrieblicher Regelungen festlegen 		
4.2	Antragsannahme	<ul style="list-style-type: none"> Beiträge ermitteln Risikobegrenzungen und -ausschlüsse erklären Kunden Alternativen zum Antrag anbieten über Anträge entscheiden Ablehnung von Anträgen begründen 		
5	Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge			
5.1	Kundenberatung von Arbeitsgebern und Arbeitnehmern	<ul style="list-style-type: none"> Analyse der Unterstützungsleistungen durchführen Versorgungsziele feststellen Versorgungslücken ermitteln Kunden über Durchführungswege beraten rechtliche Vorschriften berücksichtigen 		
5.2	Angebot und Antrag	<ul style="list-style-type: none"> Angebote entwickeln und erläutern Beiträge ermitteln Antragsdaten aufnehmen über den Prozess der Antragsbearbeitung informieren 		

Berufsbild-Position	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	von - bis	in Abteilung
6	Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden			
6.1	Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Risikosituationen analysieren und dokumentieren • Versicherungsbedarf ermitteln • bedarfsgerechte Absicherungen begründen 		
6.2	Angebot und Antrag	<ul style="list-style-type: none"> • kundengerechte Angebote entwickeln und erläutern • Beiträge ermitteln • Antragsdaten aufnehmen • über den Prozess der Antragsbearbeitung informieren 		
7	Optimierung von Kundenbeziehungen und Versicherungsbeständen			
7.1	Optimierung von Kundenbeziehungen	<ul style="list-style-type: none"> • Anlässe zur Überprüfung von Versicherungsverträgen identifizieren und Handlungsbedarf ableiten • Kundenbeziehungen auf Möglichkeiten der Optimierung überprüfen • Maßnahmen vorschlagen und umsetzen • Erfolg der Maßnahmen überprüfen und bewerten 		
7.2	Optimierung von Versicherungsbeständen	<ul style="list-style-type: none"> • Bestände anlassbezogen überprüfen, analysieren und Ergebnisse bewerten • Kriterien für den Erfolg von Maßnahmen entwickeln, Maßnahmen vorschlagen und Entscheidungen vorbereiten • Maßnahmen zur Optimierung der Bestände umsetzen • Erfolg der Maßnahmen überprüfen und bewerten 		
8.	Schadenservice und Leistungsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Service für Schaden- und Leistungsfälle organisieren • Kunden bei komplexen Schaden- und Leistungsfällen betreuen • Maßnahmen zur Schadenverhütung und Schadenminimierung auswählen und den Kunden vorschlagen • Kostenbeteiligung Dritter und des Versicherungsnehmers aufgrund rechtlicher Vorschriften prüfen und einfordern • Den Nutzen von Schadenservice und Leistungsmanagement für das Unternehmen analysieren und Maßnahmen vorschlagen • Bei der Weiterentwicklung des Schadenservice und Leistungsmanagement mitwirken 		

Anlage 1 zu Punkt 4 der sachlichen und zeitlichen Gliederung

Versicherungs- und Finanzprodukte

Spartenbereiche:	Produkte:
1. Lebensversicherungen	<ul style="list-style-type: none">➤ Kapitalbildende Lebensversicherung➤ Fondsgebundene Lebensversicherung➤ Risikolebensversicherung➤ Private Rentenversicherung➤ Zusatzversicherungen➤ Selbstständige Berufsunfähigkeitsversicherung
2. Unfallversicherungen	<ul style="list-style-type: none">➤ Einzelunfallversicherung➤ Kinderunfallversicherung➤ Seniorenunfallversicherung
3. Krankenversicherungen	<ul style="list-style-type: none">➤ Krankheitskostenvollversicherung➤ Krankentagegeldversicherung➤ Krankenhausstagegeldversicherung➤ Zusatzversicherungen➤ Pflegepflichtversicherung➤ Pflegeergänzungsversicherung
4. Haftpflichtversicherungen	<ul style="list-style-type: none">➤ Privathaftpflichtversicherung➤ Tierhalter-Haftpflichtversicherung
5. Rechtsschutzversicherungen	<ul style="list-style-type: none">➤ Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz für Nichtselbständige➤ Verkehrsrechtsschutz
6. Kraftfahrtversicherungen	<ul style="list-style-type: none">➤ Kraftfahrt-Haftpflichtversicherung➤ Fahrzeugteil- und Fahrzeugvollversicherung➤ Verkehrs-Service-Versicherung
7. Sachversicherungen	<ul style="list-style-type: none">➤ Verbundene Hausratversicherung und Haushaltsglasversicherung➤ Verbundene Wohngebäudeversicherung
8. Finanzprodukte	<ul style="list-style-type: none">➤ Geldkarte, Bankkarte, Kreditkarten➤ Giro-, Festgeld-, Sparkonto➤ Aktien, Schuldverschreibungen➤ Investmentfonds➤ Verbraucherdarlehen