



Industrie- und Handelskammer
Gießen-Friedberg

Die Unternehmer-Mitmachorganisation

Einstiegsqualifizierung

„Kundenpflege und -betreuung“

Tätigkeitsbereiche:

- Ausbildungsunternehmen; Arbeitsorganisation
- Informations- und Kommunikationssysteme, Datenschutz
- Versicherungs- und Finanzprodukte
- Vorbereitung von Beratungs- und Verkaufsprozessen
- Kundenbetreuung
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit; Umweltschutz

Einstiegsqualifizierung „Kundenpflege und -betreuung“

Tätigkeiten	Qualifikationen
Ausbildungsunternehmen; Arbeitsorganisation	<ul style="list-style-type: none"> • Zielsetzung und Geschäftsfelder des ausbildenden Betriebes beschreiben • Rechtsform, Aufbau- und Ablauforganisation darstellen • Aufgaben inhaltlich und zeitlich strukturieren • betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel aufgabengerecht einsetzen
Informations- und Kommunikationssysteme, Datenschutz	<ul style="list-style-type: none"> • Informations- und Kommunikationssysteme aufgabenorientiert einsetzen • Textverarbeitungsprogramme und fachbezogene Software anwenden • rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden • Daten sichern und archivieren
Versicherungs- und Finanzprodukte	<ul style="list-style-type: none"> • Spartenbereiche und deren Produkte kennen lernen • 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 • Anfragen von Kunden beantworten und Aufträge bearbeiten
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 (Grundregeln für kundenorientiertes Verhalten im Gespräch anwenden) • Kundenbesuche unter Nutzung von Kundendatenbanken vorbereiten
Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Bedeutung von Bestandspflege und Vertragserhaltung für das Unternehmen begründen • Maßnahmen zur Bestandspflege und Vertragserhaltung planen und durchführen • rechtliche Vorschriften zum Schutz von Versicherungskunden erläutern
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit; Umweltschutz	<ul style="list-style-type: none"> • Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und 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 • zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen

Unternehmen X:

Betriebliches Zeugnis

Teilnehmer/in

geboren am.....in.....

Er/Sie hat in der Zeit vombis.....an der

Einstiegsqualifizierung „Kundenpflege und -betreuung“

teilgenommen.

Leistungsbeurteilung:

Beurteilungskriterien:

Kriterium	Wahrnehmung der Beobachtung				
	ausgeprägt erkennbar	gut erkennbar	ausreichend erkennbar	schwach erkennbar	nicht erkennbar
Fachqualifikation					
kundenorientiertes Verhalten, Freundlichkeit					
fachgerechter Umgang mit der Informations- und Kommunikationstechnik					
Beachtung der rechtlichen Bestimmungen					
Selbstständigkeit und Initiative					
Sorgfältigkeit bei der Auftrags erledigung					

Das Qualifikationsziel ist erreicht, wenn mindestens vier der Beurteilungskriterien mit mindestens „ausreichend erkennbar“ bewertet werden.

Datum:

Unterschrift:

Stempel