IHK Industrie- und Handelskammer zu Dortmund

Kaufmann für Versicherungen und Finanzen
Kauffrau für Versicherungen und Finanzen

Ausbildungsrahmenplan

Zu vermittelnde Fähigkeiten und Kenntnisse

Abschnitt I:
Gemeinsame Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 bis 5

Abschnitt II:
Fachrichtung Versicherung

A. Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
gemäß § 4 Abs. 2 Nr. 1

B. Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationseinheiten
gemäß § 4 Abs. 2 Nr. 2

Abschnitt III:
Fachrichtung Finanzberatung

Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
gemäß § 4 Abs. 3 Nr. 1 bis 3

Abschnitt I:
Gemeinsame Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 bis 5

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 4 Abs. 1 Nr. 1)	
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.1)	a) Zielsetzung und Geschäftsfelder des ausbildenden Betriebes sowie seine Stellung am Markt beschreiben b) Rechtsform, Aufbau- und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläutern c) über Vertriebswege und Kooperationsbeziehungen des Ausbildungsunternehmens informieren und mit anderen Vertriebswegen der Branche vergleichen
1.2	Berufsbildung (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.2)	a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und die Aufgaben der an der Berufsausbildung Beteiligten beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung beitragen c) 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 (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.3)	a) die für das Arbeitsverhältnis wichtigen arbeits- und sozialrechtlichen Bestimmungen beschreiben und anhand praktischer Beispiele erläutern b) tarifvertragliche Regelung, Dienst- oder Betriebsvereinbarung sowie betriebliche Übung unterscheiden c) Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte betriebsverfassungsrechtlicher Organe erklären d) die Notwendigkeit des partnerschaftlichen Zusammenwirkens der Mitarbeiter im Innen- und Außendienst begründen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		e) Nachweise für das Arbeitsverhältnis erläutern und die Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreiben f) Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsvertrag erläutern g) Ziele, Bedeutung sowie Instrumente der Personalführung und -entwicklung im Ausbildungsunternehmen beschreiben h) Ziele, Grundsätze und Kriterien bei Personalplanung, -beschaffung und -einsatz beschreiben i) Rechtsstellung, Aufgaben, Befugnisse, Vertragsarten und Vergütungssysteme von Mitarbeitern im Innendienst, im angestellten Außendienst und im selbstständigen Außendienst unterscheiden
1.4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.4)	a) Gefährdung für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen sowie Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen
1.5	Umweltschutz (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.5)	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
2	Arbeitsgestaltung, Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Abs. 1 Nr. 2)	
2.1	Arbeits- und Selbstorganisation (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.1)	a) betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen und Informationsquellen nutzen b) die eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren, Arbeitstechniken einsetzen c) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Leistungserstellung berücksichtigen d) Maßnahmen zur Verbesserung von Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen e) Zusammenarbeit gestalten und Aufgaben teamorientiert bearbeiten f) elektronische Informations- und Kommunikationssysteme zur Informationsbeschaffung sowie zur Gestaltung und Unterstützung des eigenen Lernens nutzen
2.2	Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.2)	a) rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden b) Daten sichern und archivieren
2.3	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.3)	a) fremdsprachige Fachbegriffe verwenden b) im Ausbildungsbetrieb übliche fremdsprachige Informationen auswerten c) Auskünfte erteilen und einholen, auch in einer Fremdsprache
2.4	Betriebliches Rechnungswesen (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.4)	a) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle beschreiben b) Auswirkungen von Geschäftsfällen auf den Betriebserfolg darstellen
2.5	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.5)	a) über Zweck und Aufbau der betrieblichen Kostenrechnung informieren b) Kosten und Erträge von Versicherungsprodukten darstellen
2.6	Controlling (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.6)	a) Funktion des Controllings erläutern b) betriebsübliche Kennzahlen ermitteln

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		c) Anwendungsmöglichkeiten und Aufbau von Statistiken beschreiben
3	Kundenberatung und Verkauf (§ 4 Abs. 1 Nr. 3)	
3.1	Vorbereitung von Beratungs- und Verkaufsprozessen (§ 4 Abs. 1 Nr. 3.1)	a) vorhandene Kundenbeziehungen auf Verkaufschancen prüfen und Kundendatenbanken nutzen b) fehlende Kundendaten erheben und in Kundendatenbanken einpflegen c) Kundenkontakte herstellen d) Kundenbesuche unter Nutzung von Kundendatenbanken vorbereiten
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 i) Empfehlungsadressen ermitteln
3.3	Nachbereitung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen (§ 4 Abs. 1 Nr. 3.3)	a) Gesprächsergebnisse dokumentieren b) Empfehlungsadressen nutzen c) Folgeaktivitäten von Gesprächen einleiten
4	Versicherungs- und Finanzprodukte (§ 4 Abs. 1 Nr. 4)	Der Vermittlung nachfolgender Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten ist die Produktliste der Anlage 1 zugrunde zu legen:

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		a) Einflussfaktoren auf die Gestaltung von Versicherungs- und Finanzprodukten unter Berücksichtigung unterschiedlicher Kundengruppen erläutern b) Personen- und Schadenversicherungsprodukte für Privatkunden beschreiben c) Nutzen von Versicherungsprodukten für Privatkunden darstellen d) kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und bewerten e) Finanzprodukte für Privatkunden beschreiben f) Bedeutung der Produkte der gesetzlichen und betrieblichen Altersvorsorge für den Kunden erläutern g) über Leistungen und Anspruchsvoraussetzungen der Sozialversicherung informieren h) Produkte des Ausbildungsunternehmens und seiner Kooperationspartner mit Produkten von Mitbewerbern an Beispielen vergleichen
5	Bestandskundenmanagement (§ 4 Abs. 1 Nr. 5)	
5.1	Vertragsservice (§ 4 Abs. 1 Nr. 5.1)	a) Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Antrags- und Vertragsbearbeitung anwenden b) Kunden über Maßnahmen zur Schadenverhütung beraten c) Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Schadenaufnahme anwenden d) die formelle und materielle Deckung bei der Schadenaufnahme beachten und über die Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach informieren e) Rentabilitätsberechnungen durchführen und bei Entscheidungen berücksichtigen
5.2	Kundenbetreuung (§ 4 Abs. 1 Nr. 5.2)	a) Bedeutung von Bestandspflege und Vertragserhaltung für das Unternehmen begründen b) Maßnahmen zur Bestandspflege und Vertragserhaltung planen und durchführen c) rechtliche Vorschriften zum Schutz von Versicherungskunden erläutern

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		d) Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und prüfen sowie Beschwerdemanagement als Instrument zur Qualitätssicherung nutzen e) Gründe und Arten von Vertragsänderungen und Vertragsbeendigungen darstellen

Abschnitt II:
Fachrichtung Versicherung
A. Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß § 4 Abs. 2 Nr. 1

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Schaden- und Leistungsmanagement (§ 4 Abs. 2 Nr. 1)	Der Vermittlung folgender Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten ist einer der Spartenbereiche der Produktliste gemäß Anlage 1 Nr. 1 bis 7 zugrunde zu legen: a) Kunden über Pflichten und Möglichkeiten zur Schadenminderung informieren b) Schaden- und Leistungsfälle bearbeiten und dabei die rechtlichen Vorschriften und betrieblichen Regelungen beachten c) formelle und materielle Deckung prüfen d) Sachverhalte beurteilen und Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach feststellen e) Schadenservice organisieren f) für Schaden- und Leistungsfälle notwendige Rückstellungen bilden g) den Nutzen des Schaden- und Leistungsmanagements für das Unternehmen darstellen

Abschnitt II:
Fachrichtung Versicherung
B. Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationseinheiten gemäß § 4 Abs. 2 Nr. 2

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Kundengewinnung und Kundenbindung (§ 4 Abs. 4 Nr. 1)	
1.1	Neukunden (§ 4 Abs. 4 Nr. 1.1)	a) Möglichkeiten der Kundengewinnung darstellen b) Methoden der Zielgruppenanalyse auswählen und Zielgruppen analysieren c) Produkte auswählen, Verkaufsargumente entwikkeln und einsetzen d) Maßnahmen zur Direktansprache umsetzen e) Daten des Neukundengeschäfts aufbereiten und auswerten, Kosten und Nutzen der durchgeführten Maßnahmen beurteilen
1.2	Bestandskunden (§ 4 Abs. 4 Nr. 1.2)	a) Kundenmerkmale für die Bestandsanalyse auswählen b) Bestände analysieren c) Maßnahmen zur Kundenansprache anwenden d) Ergebnisse von Bestandsaktionen aufbereiten und auswerten, Kosten und Nutzen beurteilen
2	Marketing (§ 4 Abs. 4 Nr. 2)	a) Marketingaktivitäten aus den Zielen des Unternehmens ableiten b) Informationen und statistische Daten beschaffen, aufbereiten und präsentieren c) Versicherungsmärkte analysieren d) Zielgruppen festlegen, Zusammenhang zwischen Kundengruppen und Produktgestaltung berücksichtigen e) Marketinginstrumente auswählen und einsetzen, Vorschläge für die Vermarktung von Produkten entwickeln und präsentieren f) wettbewerbsrechtliche Regelungen berücksichtigen g) Informationen für Kunden aufbereiten h) Ergebnisse von Marketingmaßnahmen beurteilen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
3	Agenturbetrieb (§ 4 Abs. 4 Nr. 3)	
3.1	Agenturführung (§ 4 Abs. 4 Nr. 3.1)	a) quantitative und qualitative Geschäftsziele erläutern b) Auswirkungen von Vertriebssteuerungsinstrumenten, insbesondere Provisionsvorgaben und Geschäftsplänen, für die Zielplanung berücksichtigen c) Maßnahmenpläne zur Erreichung der Geschäftsziele entwickeln d) Kennzahlen zur Beurteilung des wirtschaftlichen Erfolges ermitteln und auswerten e) Steuerarten berücksichtigen f) Belegbuchungen für die Agenturbuchführung vorbereiten
3.2	Agenturmarketing (§ 4 Abs. 4 Nr. 3.2)	a) Instrumente zur Verkaufsförderung entwickeln und umsetzen b) Werbemaßnahmen erarbeiten und umsetzen c) Kosten und Nutzen von Marketingmaßnahmen ermitteln und ihre Wirksamkeit beurteilen
3.3	Organisation und Personal (§ 4 Abs. 4 Nr. 3.3)	a) Arbeitsprozesse für die Agentur gestalten b) Anforderungsprofile entwickeln, Personalbedarf planen c) Personal einstellen, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Bestimmungen anwenden d) Mitarbeiter einarbeiten
4	Risikomanagement (§ 4 Abs. 4 Nr. 4)	
4.1	Risikoanalyse (§ 4 Abs. 4 Nr. 4	a) versicherbare Risiken, versicherbare Risiken mit Erschwernissen und nicht versicherbare Risiken gemäß den Annahmerichtlinien feststellen b) zusätzliche Informationen zum Antrag einholen und bewerten c) Konditionen für versicherbare Risiken mit Erschwernissen unter Berücksichtigung betrieblicher Regelungen festlegen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
4.2	Antragsannahme (§ 4 Abs. 4 Nr. 4.2)	a) Beiträge ermitteln b) Risikobegrenzungen und -ausschlüsse erklären c) Kunden Alternativen zum Antrag anbieten d) über Anträge entscheiden e) Ablehnung von Anträgen begründen
5	Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge (§ 4 Abs. 4 Nr. 5)	
5.1	Kundenberatung (§ 4 Abs. 4 Nr. 5.1)	a) Analyse der Unterstützungsleistungen von Arbeitgebern durchführen b) Versorgungsziele feststellen c) Versorgungslücken ermitteln d) Kunden über Durchführungswege beraten e) rechtliche Vorschriften berücksichtigen
5.2	Angebot und Antrag (§ 4 Abs. 4 Nr. 5.2)	a) Angebote entwickeln und erläutern b) Beiträge ermitteln c) Antragsdaten aufnehmen d) über den Prozess der Antragsbearbeitung informieren
6	Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden (§ 4 Abs. 4 Nr. 6)	
6.1	Kundenberatung (§ 4 Abs. 4 Nr. 6.1)	a) Risikosituationen analysieren und dokumentieren b) Versicherungsbedarf unternehmensspezifischer Kunden ermitteln c) bedarfsgerechte Absicherungen begründen
6.2	Angebot und Antrag (§ 4 Abs. 4 Nr. 6.2)	a) Beiträge ermitteln sowie kundengerechte Angebote entwickeln und erläutern b) Antragsdaten aufnehmen c) über den Prozess der Antragsbearbeitung informieren

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
7	Vertrieb von Versicherungsprodukten für Privatkunden (§ 4 Abs. 4 Nr. 7)	a) Verträge auf Möglichkeiten ihrer Optimierung überprüfen b) Möglichkeiten zur Anpassung von Produkten an veränderte Kundenanforderungen vorschlagen c) Konzepte zur Verbesserung der Verkaufsförderung entwickeln und umsetzen d) produktbezogene Geschäftsergebnisse, insbesondere im Hinblick auf Marktanteile, Mitbewerbersituation und Schadenquoten, analysieren e) Wirkungen von Produktänderungen auswerten

Abschnitt III:
Fachrichtung Finanzberatung
Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß § 4 Abs. 3 Nr. 1 bis 3

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Private Immobilienfinanzierung und Versicherungen (§ 4 Abs. 3 Nr. 1)	a) Möglichkeiten der Finanzierung des Erwerbs und der Errichtung von Immobilien darstellen b) rechtliche und wirtschaftliche Voraussetzungen für Immobilienfinanzierungen prüfen c) Finanzierungsbedarf ermitteln d) über versicherbare Risiken im Zusammenhang mit Immobilienerwerb und -finanzierung beraten e) Bedarf für Versicherungsprodukte ermitteln, insbesondere Wohngebäudeversicherung, Risikolebensversicherung mit Berufsunfähigkeitseinschluss, Bauherrenhaftpflichtversicherung und Bauleistungsversicherung f) Angebote erstellen und erläutern g) Daten für Immobilienbewertungen ermitteln und Beleihungswerte festlegen h) Finanzierungspläne und -angebote erstellen und erläutern i) Finanzierungsanträge aufnehmen und Vollständigkeit der Unterlagen feststellen j) über Voraussetzungen und Modalitäten der Auszahlungen informieren
2	Vertrieb von Finanzprodukten (§ 4 Abs. 3 Nr. 2)	
2.1	Anlage in Wertpapieren (§ 4 Abs. 3 Nr. 2.1)	a) Kunden über Anlagestrategien beraten b) Anlagemotive und Risikoprofile von Kunden ermitteln c) Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen beachten d) Chancen und Risiken von Wertpapierarten bewerten e) über die steuerliche Behandlung von Wertpapieren informieren f) Wertpapieraufträge aufnehmen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
2.2	Organisation der Vertriebseinheit (§ 4 Abs. 3 Nr. 2.2)	a) Aufgaben und Geschäftsziele darstellen b) Marketingmaßnahmen entwickeln c) Arbeitsabläufe planen d) Voraussetzungen und Möglichkeiten einer selbstständigen Tätigkeit im Vertrieb darstellen e) Grundlagen des Arbeits-, Sozial- und Tarifrechts bei der Erstellung von Arbeitsverträgen beachten
3	Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge (§ 4 Abs. 3 Nr. 3)	
3.1	Kundenberatung (§ 4 Abs. 3 Nr. 3.1)	a) Analyse der Unterstützungsleistungen von Arbeitgebern durchführen b) Versorgungsziele feststellen c) Versorgungslücken ermitteln d) Kunden über Durchführungswege beraten e) rechtliche Vorschriften berücksichtigen
3.2	Angebot und Antrag (§ 4 Abs. 3 Nr. 3.2)	a) Angebote entwickeln und erläutern b) Beiträge ermitteln c) Antragsdaten aufnehmen d) über den Prozess der Antragsbearbeitung informieren