

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 Kundendaten- banken 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

Diese sachliche Gliederung kann je nach betrieblichem Bedarf verändert werden.
Bitte nehmen Sie hierzu mit der IHK Rhein-Neckar Kontakt auf.
Ihre Ansprechpartner finden Sie über www.rhein-neckar.ihk24.de → Nr. 12708 .