

Protokollbogen zum praktischen Prüfungsteil für Versicherungsvermittler und -berater

(A) Kundensituation		Bewertung ++, +, -, -, /.
Erfragt das spartenübergreifende Anliegen, ergänzt und erfasst dafür notwendige Angaben		
Erfragt, ergänzt und erfasst bestehende Versicherungen / Vorsorge im Wahlbereich		
Teilpunkte A (0-20 Punkte)		
(B) Kundenbedarf und kundengerechte Lösung		Bewertung ++, +, -, -, /.
Veranschaulicht anhand der Kundensituation die Risiken im Wahlbereich		
Begründet und vereinbart sinnvolle Prioritäten		
Zeigt bestehende Ansprüche auf und ermittelt die individuelle Versicherungs-/ Versorgungslücke		
Empfiehl und begründet eine kundengerechte Lösung und erläutert ggf. die weiteren Schritte zur Vertragsschließung		
Teilpunkte B (0-50 Punkte)		

(C) Gesprächsführung und Systematik		Bewertung ++, +, -, -, /.
Gestaltet die Gesprächseröffnung unter Berücksichtigung der Fallvorgabe und erfüllt bei den Fällen 7-12 die Informationspflichten		
Drückt sich verständlich und kundenorientiert aus, fasst sinnvoll zusammen		
Setzt Hilfsmittel gesprächsfördernd ein		
Geht mit Kundenreaktionen gesprächsfördernd um		
Setzt Fragen situationsgerecht ein		
Hört aktiv zu und nutzt notwendige Informationen		
Strukturiert das Gespräch kunden- und situationsgerecht		
Teilpunkte C (0-30 Punkte)		
Gesamtpunkte (Mindestanforderung für eine erfolgreiche Prüfung: 50 Punkte)		
Bemerkungen und Ergänzungen		
<p>Bewertung</p> <ul style="list-style-type: none"> ++ Ein Gesichtspunkt im Gespräch wurde vom Kandidaten vollständig und selbständig dargestellt. + Ein Gesichtspunkt wurde ohne wesentliche Abstriche und ohne wesentliche Hilfestellung ausgefüllt. - Ein Gesichtspunkt wurde nur unvollständig oder nur mit Hilfe des „Kunden“ ausgefüllt. -- Ein notwendiger Gesichtspunkt im Ablauf des Gesprächs wurde durch den Kandidaten – auch nach Gesprächshilfen vom „Kunden“ – nicht ausgefüllt. ./ Ein Gesichtspunkt hat sich durch den Gesprächsverlauf nicht ergeben und ist deswegen weder positiv noch negativ bewertbar. 		