

**PRÜFUNGEN AUSBILDUNG**

Hinweise zur Abschlussprüfung Teil 2 Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen (AO 2022)

Erläuterungen zur Abschlussprüfung Teil 2 und dem Report

Erläuterungen zur Abschlussprüfung

Die Verordnung über die Berufsausbildung Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen sieht neben der schriftlichen Prüfung in den Fächern „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“ sowie „Wirtschafts- und Sozialkunde“ die Prüfungsbereiche „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“ und „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ vor.

Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Mit dem Prüfling wird ein Kundengespräch als Gesprächssimulation geführt.
In der Gesprächssimulation soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist

1. Kundengespräche systematisch und zielorientiert zu führen,
2. die Interessen von Kundinnen und Kunden ganzheitlich zu berücksichtigen,
3. auf Kundenfragen und -einwände einzugehen,
4. analoge oder digitale Medien gesprächsunterstützend einzusetzen und
5. über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe zu erkennen und anzusprechen.

Für die Gesprächssimulation stellt der Prüfungsausschuss dem Prüfling zwei praxisbezogene Aufgaben aus dem nach § 12 Absatz 2 zugrunde gelegten Gebiet zur Auswahl. Der Prüfling hat eine der Aufgaben auszuwählen.

Für die Auswahl der Aufgabe und die Vorbereitung auf die Gesprächssimulation stehen ihm insgesamt 15 Minuten zur Verfügung.

Die Gesprächssimulation dauert höchstens 15 Minuten.

Prüfungsbereich „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ (Hinweise auf den nächsten zwei Seiten)



Im Prüfungsbereich „**Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft**“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist

1. die Bearbeitung einer komplexen berufstypischen Aufgabe prozessorientiert zu planen, durchzuführen und auszuwerten,
2. die Aufgabe nachvollziehbar darzustellen und in den betrieblichen Zusammenhang einzuordnen,
3. unterschiedliche Lösungswege zu entwickeln, eine Auswahl zu treffen, diese zu begründen und dabei insbesondere wirtschaftliche, ökologische und rechtliche Aspekte zu berücksichtigen,
4. projektorientierte Arbeitsweisen in der Bearbeitung der Aufgabe anzuwenden,
5. Ergebnisse der Aufgabenbearbeitung, insbesondere hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit, zu bewerten und
6. den gewählten Lösungsweg sowie das gesamte Vorgehen während der Aufgabenbearbeitung zu reflektieren.

Mit dem Prüfling wird ein **fallbezogenes Fachgespräch** geführt.

Zur Vorbereitung auf dieses Gespräch hat der Prüfling eigenständig eine **praxisbezogene Aufgabe** im Ausbildungsbetrieb durchzuführen.

Zu dieser Aufgabe hat der Prüfling **einen Report** zu erstellen.

Wahlqualifikation

Mit der Anmeldung zu Teil 2 der Abschlussprüfung wird der zuständigen Stelle von den Auszubildenden die nach § 4 Absatz 3 ausgewählte Wahlqualifikation mitgeteilt.

- Versicherungsfälle managen,
- Risikomanagement durchführen,
- Risiken für Nicht-Privatkunden absichern,
- im Vertrieb betriebswirtschaftlich arbeiten oder
- Digitalisierungsprozesse in der Versicherungswirtschaft initiieren und begleiten.

Das fallbezogene Fachgespräch wird mit einer Darstellung der praxisbezogenen Aufgabe und des Lösungswegs durch den Prüfling eingeleitet. Die Darstellung soll eine Dauer von fünf Minuten nicht übersteigen und kann durch visualisierende Hilfsmittel unterstützt werden.

Die Prüfungszeit für das fallbezogene Fachgespräch beträgt höchstens 20 Minuten einschließlich der einleitenden Darstellung.



Hinweise zur Erstellung des Reportes

Der Prüfling hat zu der praxisbezogenen Aufgabe einen Report zu erstellen. In dem Report hat er die Aufgabenstellung, die Zielsetzung, die Planung, das Vorgehen und das Ergebnis zu beschreiben und den Prozess zu reflektieren, der zum Ergebnis geführt hat.

Der Report soll **zwei bis vier Seiten** (ohne Deckblatt, Literatur-, Quellen-, Abkürzungsverzeichnis) umfassen.

Die eigenständige Durchführung der praxisbezogenen Aufgabe ist von dem oder der Ausbildenden zu bestätigen. Der Report sowie die Bestätigung über die eigenständige Durchführung müssen der zuständigen Stelle spätestens am ersten Tag des Teiles 2 der Abschlussprüfung vorliegen.

Der Report ist vom Prüfling bis zum genannten Stichtag (laut aktuellem Terminplan) im Online-Portal im PDF-Format hochzuladen und vom Ausbildenden zu bestätigen. Der hierfür benötigte PIN wird nach dem Anmeldeschluss dem Prüfling und Ausbildenden frühzeitig zugesandt.

Bitte beachten Sie die formalen Vorgaben:

- Name und Thema des Prüfungsteilnehmers auf jeder Seite (Kopfzeile)
- Angabe der Wahlqualifikation
- Schriftgröße 12
- Schriftart Arial
- 1-zeilig verfasst und einseitig beschrieben
- linker und rechter Rand 2,5 cm
- fortlaufende Seitennummerierung
- ganze Sätze
- Verwendung der Ich-Form

Auch wenn die Durchführung der praxisbezogenen Aufgabe und der Report nicht bewertet werden, sollte der Prüfling auf eine sorgfältige Ausführung achten. Das anschließende Fachgespräch basiert auf der Durchführung und dem Report, somit sind diese der Grundstein des Erfolges.

Wird kein Report eingereicht, wird dieser Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet.