

Zielanalyse			Stand: 2023			
Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf					Zeitrictwert
WKV	Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen					60
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung					Jahr
08	Kunden im Bedarfsweld Gesundheit beraten					2
	Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle der Entstehung von Krankheitskosten und bei Eintritt von Pflegebedürftigkeit zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle dem Grunde nach zu beurteilen.					
Schule, Ort		Lehrkräfteteam				
Bildungsplan¹		didaktisch-methodische Analyse				
kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Lebenssituation der Kundinnen und Kunden im Hinblick auf die allgemeine Krankenversicherungspflicht. Sie unterscheiden zwischen Pflichtversicherten, freiwillig Versicherten und Familienversicherten in der gesetzlichen Krankenversicherung (<i>Beitragsbemessungsgrenze, Versicherungspflichtgrenze</i>) und Versicherten in der privaten Krankenversicherung. Sie grenzen in diesem Zusammenhang die Träger der gesetzlichen Krankenversicherung (<i>Krankenkassen, Pflegekassen der Krankenkassen</i>) von denen der privaten Krankenversicherung (<i>Krankenversicherer, Pflegeversicherer</i>) ab und vergleichen die Leistungen von gesetzlicher und privater Krankenversicherung.		LS01 Kundenbedarfe im Hinblick auf die Krankenversicherungspflicht analysieren	Analysen Unternehmenshandbuch (Übersicht)	Informationsquellen auffinden Entscheidungen treffen Ergebnisse zusammenfassen		04
		LS02 Träger der gesetzlichen und privaten Krankenversicherung unterscheiden	Unternehmenshandbuch (Struktogramm)	Informationsquellen auffinden Entscheidungen treffen Ergebnisse zusammenfassen		02
		LS03 Leistungen der gesetzlichen und privaten Krankenversicherung vergleichen	Beratungsmappe	Informationsquellen auffinden Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen		04
Die Schülerinnen und Schüler planen die Bedarfsdeckung für die Zielgruppen der privaten Kranken- und Pflege-		LS04 Maßgeschneiderten Versicherungsschutz in der privaten Kranken-	Beratungsmappe Unternehmenshandbuch (Glossar) Gesprächsvorbereitung	zielgerichtet arbeiten methodengeleitet vorgehen	Projekt möglich	10

¹ Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen (2021), S. 19

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
versicherung und bieten maßgeschneiderten Versicherungsschutz (<i>Vollversicherung, beihilfekonforme Restkostenversicherung, Anwartschaftsversicherung, Zusatzversicherungen</i>) an. Sie ermitteln dabei auch die Versorgungslücken bei Arbeitsunfähigkeit und Pflegebedürftigkeit. Sie vergleichen traditionelle und neue Produkte in der Krankenversicherung.		und Pflegeversicherung anbieten	Berechnungen Angebote	Informationen selbstständig erarbeiten Entscheidungen treffen begründet vorgehen Schlussfolgerungen ziehen Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen systematisch vorgehen zuverlässig handeln		
<p>Im Beratungsgespräch unterbreiten die Schülerinnen und Schüler Vorschläge zur Risikobewältigung. Sie erfassen unter Beachtung der Datenschutzregelungen die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten (<i>objektive Risikomerkmale, subjektive Risikomerkmale</i>), nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von Kranken- und Pflegeversicherungen vor. [...]</p> <p>[...] In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein. Sie entwickeln Strategien zur lösungsorientierten Kommunikation in konfliktbehafteten Beratungsgesprächen. [...]</p>		LS05 Vorschläge zur Risikobewältigung unterbreiten und Anträge aufnehmen	Videoberatung ausgefüllte Versicherungsanträge Kundenfeedbackauswertung Leitfaden (Kommunikationsstrategien)	Kreativitätstechniken anwenden sachlich argumentieren Verständnisfragen stellen Notizen anfertigen mit Medien sachgerecht umgehen Informationen strukturieren Zusammenhänge herstellen Gesetzestexte anwenden eigenes Handeln reflektieren	Vgl. LF03-LS09 Rollenspiel Antragsformular mit Gesundheitsfragen (Bedingungswerk) digitales Feedback-tool	05
Die Schülerinnen und Schüler erläutern den Versicherungsumfang der angebotenen Produkte und ermitteln deren Beiträge (<i>Tarife, Selbstbehalte</i>).		LS06 Versicherungsumfang erläutern und Beiträge ermitteln	Telefonat Berechnungen	sachlich argumentieren Verständnisfragen stellen Notizen anfertigen	Rollenspiel	04

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Sie informieren die Kundinnen und Kunden in der Vollversicherung über den Aufbau von Alterungsrückstellungen und die Voraussetzungen, unter denen sie am Verfahren der Beitragsrückerstattung teilnehmen.		LS07 Über den Aufbau von Alterungsrückstellungen und Beitragsrückerstattungen informieren	Erklärvideo	selbstständig planen und durchführen Notizen anfertigen mit Medien sachgerecht umgehen	Projekt möglich	04
Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (<i>Heirat, Geburt, Adoption, Wegzug, finanzielle Notlage</i>). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und informieren diese über ordentliche und außerordentliche Kündigungsmöglichkeiten von Versicherungsnehmerin und -nehmer sowie Versicherer (<i>Versichererwechsel, Mitnahme von Alterungsrückstellungen, Beendigung des Vertrages</i>).		LS08 Krankenversicherungsschutz anpassen	E-Mail Sprachnachricht Telefonat	mit Medien sachgerecht umgehen Entscheidungen treffen begründet vorgehen Schlussfolgerungen ziehen	Rollenspiel	05
		LS09 Ordentliche und außerordentliche Kündigungsmöglichkeiten darstellen	FAQ	Ergebnisse zusammenfassen Entscheidungen treffen begründet vorgehen Informationen strukturieren mit Medien sachgerecht umgehen	Projekt möglich	04
Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung (<i>Geltungsbereich, Versicherungsbeginn, Wartezeiten, Ausschlüsse</i>) durch. Sie beurteilen den Leistungsfall dem Grunde nach, informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte (<i>Ombudsmann, private Kranken- und Pflegeversicherung</i>) und Pflichten (<i>Prämienzahlung, Obliegenheiten</i>) hin.		LS10 Deckungsprüfung in der privaten Krankenversicherung durchführen	Checkliste E-Mail Brief	Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen sachlich argumentieren mit Medien sachgerecht umgehen	Vgl. LF04 (Deckungsprüfung)	06