

Lernerfolgskontrolle				
Datum:	Name, Vorname:	Klasse:		
Zeit: 60 Min.	Hilfsmittel: Bedingungswerk Proximus 5 unkommentierte Gesetzessamm- lung	Punktzahl		Note:
		maximal: 30	erreicht:	

Situation

Sie sind Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter der Agentur Helfert, die ausschließlich Versicherungen der PROXIMUS Versicherung AG vertreibt.

Sie erhalten eine E-Mail (Anlage 1) von Yasemin Sahin, 21 Jahre alt.

1. Aufgabe (20 Punkte)

Sie führen das Kundenberatungsgespräch mit Frau Sahin (Anlage 2).

- 1.1 Zeigen Sie die Bedeutung der Gesprächsphase in den Zeilen 1 bis 4 auf. (4 Punkte)
- 1.2 Formulieren Sie 3 Fragen zur Informationsgewinnung (Zeilen 5 bis 10), die Sie Frau Sahin als nächstes stellen werden. (3 Punkte)
- 1.3 In einem Kundenberatungsgespräch kommen unterschiedliche Fragetechniken zur Anwendung.
 - Nennen Sie die in Zeilen 11 bis 15 angewendete Fragetechnik. (1 Punkt)
 - Begründen Sie anhand von zwei Argumenten die Wahl der in Zeilen 11 bis 15 angewendeten Fragetechnik. (3 Punkte)
- 1.4 Formulieren Sie einen Verbesserungsvorschlag für Zeile 33. (2 Punkte)
- 1.5 Sie empfehlen Frau Sahin den Abschluss einer Hausratversicherung (Zeile 17).
 - Formulieren Sie eine Antwort auf die Aussage von Frau Sahin in Zeile 18. (2 Punkte)
 - Begründen Sie Ihr Vorgehen. (3 Punkte)
- 1.6 Formulieren Sie als Antwort auf Frau Sahins Aussage in Zeile 34 eine Frage, die Rückschlüsse auf die Zufriedenheit von Frau Sahin zulässt. (2 Punkte)

Lösungshinweis

Diese Aufgabe bezieht sich insbesondere auf Kompetenzen des dritten Lernfeldes.

1.1

Hinweis zum Operator „zeigen“:

Mit Hilfe von sachlichen Argumenten und treffenden Beispielen durch logisches Herleiten zeigen, dass eine Behauptung/Aussage richtig oder falsch ist. (Koordinierungsstelle, 2014, S. 40)

Schülerabhängige Formulierung, z. B.:

Diese Phase ist besonders bedeutend, da ein Smalltalk

- *wertvolle Hinweise und Aufhänger für weitere Gespräche gibt,*
- *Ansätze für Cross-Selling bieten kann,*
- *ggf. Hobbys und Lebensumstände ungefragt offenbart werden.*

Im Fall von Yasemin Sahin bedeutet dies:

- *ihr Hobby Motorradfahren ist riskant, deshalb Unfallversicherung ansprechen*
- *sie hat einen Hund, deshalb Hundehalterhaftpflichtversicherung ansprechen*
- *sie fährt Auto und Motorrad, deshalb Vergleichsangebot der PROXIMUS Versicherung AG erstellen*

1.2

Hinweis zum Operator „formulieren“:

Ein Ergebnis, einen Standpunkt oder eine Frage knapp, präzise in eigenen Worten zum Ausdruck bringen. (Koordinierungsstelle, 2014, S. 43)

Schülerabhängige Formulierungen, z. B.:

- *„Welche Versicherungen haben Sie bereits bei anderen Versicherern abgeschlossen?“*
- *„Verfügen Sie bereits über eine Hundehalterhaftpflichtversicherung?“*
- *„Wie groß ist die Wohnfläche Ihrer Wohnung laut Mietvertrag?“*
- *„Welche Hobbys üben Sie neben dem Motorradfahren aus?“*
- *„Welchen Wert haben Ihre Wertsachen – z. B. Schmuck?“*
 - *bis 1.000 EUR?*
 - *1.000 bis 5.000 EUR?*
 - *oder > 5.000 EUR?*

1.3

- Hinweis zum Operator „nennen“:

Zielgerichtet Informationen zusammentragen, ohne diese zu kommentieren. (Koordinierungsstelle, 2014, S. 43)

- Hinweis zum Operator „begründen“:

Für einen gegebenen Sachverhalt einen folgerichtigen Zusammenhang zwischen Ursache(n) und Wirkung(en) herstellen. (Koordinierungsstelle, 2014, S. 40)

Fragetechnik: präzisierende Frage

Schülerabhängige Formulierung der Begründung, z. B.:

Präzisierende Fragen dienen als Instrument zur Klärung von Unklarheiten, d. h. zur Sicherstellung, dass keine Missverständnisse verbleiben und zur besseren Erarbeitung einer optimalen Lösung für die Situation der Kundin.

1.4

Hinweis zum Operator „formulieren“:

Ein Ergebnis, einen Standpunkt oder eine Frage knapp, präzise in eigenen Worten zum Ausdruck bringen. (Koordinierungsstelle, 2014, S. 43)

Schülerabhängige Formulierung, z. B.:

„Bei den Unwettern an der Ahr im Sommer 2021 hat sich gezeigt, wie wichtig die Absicherung der weiteren Naturgefahren ist. Möchten Sie lieber eine umfassende Deckung in der Hausratversicherung wählen, die die weiteren Naturgefahren und insbesondere die Elementarschäden einschließt? Oder möchten Sie eine Hausratversicherung ohne Einschluss der weiteren Elementarschäden abschließen und damit das Risiko eingehen, im Falle einer Überschwemmung nicht versichert zu sein?“

1.5

- *Hinweis zum Operator „formulieren“:
Ein Ergebnis, einen Standpunkt oder eine Frage knapp, präzise in eigenen Worten zum Ausdruck bringen. (Koordinierungsstelle, 2014, S. 43)*
- *Hinweis zum Operator „begründen“:
Für einen gegebenen Sachverhalt einen folgerichtigen Zusammenhang zwischen Ursache(n) und Wirkung(en) herstellen. (Koordinierungsstelle, 2014, S. 40)*

Schülerabhängige Wahl der Methode und Formulierung, z. B.:

- *„Sie haben Recht, wir wohnen in einer Region, in der seit Jahren zu wenig Regen fällt. Bedenken Sie aber, dass es trotz allem punktuell zu immer schwereren Unwettern kommt, die verheerende Schäden verursachen – wie beispielweise 2021 im Ahrtal.“*

Bei der Ja-aber-Methode wird dem Einwand zunächst mit Zustimmung begegnet. Anschließend wird dem Einwand ein Gegenargument entgegengebracht und der Einwand damit entkräftet.

- *„Ich sehe, dass Sie Bedenken bezüglich des Einschlusses der weiteren Elementargefahren haben. Fürchten Sie zu hohen Kosten oder haben Sie Bedenken, dass Sie übertversichert sind?“*

Die Fragemethode kann angewendet werden, wenn nicht klar ist, welche Bedenken vorliegen. Durch gezieltes Fragen kann für klare Verhältnisse gesorgt und zugleich gezeigt werden, dass der Einwand ernst genommen wird.

1.6

*Hinweis zum Operator „formulieren“:
Ein Ergebnis, einen Standpunkt oder eine Frage knapp, präzise in eigenen Worten zum Ausdruck bringen. (Koordinierungsstelle, 2014, S. 43)*

Schülerabhängige Formulierung einer Einordnungsfrage, z. B.:

„Danke für Ihre ehrliches Feedback zu meinem Angebot. Gerne möchte ich meine Beratung weiterentwickeln und benötige Ihre Mithilfe. Auf einer Skala von 1 sehr unzufrieden bis 10 sehr zufrieden, wie schätzen Sie mein Angebot ein?“

2. Aufgabe (10 Punkte)

Aufgrund Ihrer kompetenten Beratung möchte Frau Sahin am nächsten Tag die Hausratversicherung bei der Proximus Versicherung AG abschließen und den Vertrag mit Policenvergleich24 (Anlage 3) sofort beenden.

2.1 Prüfen Sie die Rechtslage. (5 Punkte)

2.2 Entwerfen Sie für Frau Sahin ein an Policenvergleich24 gerichtetes Schreiben. (5 Punkte)

Lösungshinweis

Diese Aufgabe bezieht sich insbesondere auf Kompetenzen des zweiten Lernfeldes.

2.1

Hinweis zum Operator „prüfen“:

Einen Sachverhalt im Hinblick auf Richtigkeit, Akzeptabilität untersuchen. (Koordinierungsstelle, 2014, S. 43)

§ 8 VVG und § 312i BGB

- *Versicherungsnehmer/in (hier Frau Sahin) kann Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen widerrufen*
- *Widerrufsfrist beginnt zu dem Zeitpunkt, zu dem alle notwendigen Unterlagen und Informationen zum Widerruf der Versicherungsnehmerin/dem Versicherungsnehmer in Textform zugegangen sind*
- *Frau Sahin hat alle notwendigen Unterlagen vor 10 Tagen erhalten, somit besteht die Widerrufsfrist noch*
- *zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs bis zum [aktuelles Datum eintragen]*
- *eventuell gezahlte Prämien müssen zurückerstattet werden*

2.2

Hinweis zum Operator „entwerfen“:

Zu einem Sachverhalt oder einer Problemstellung ein konkretes Lösungsmodell, eine Gegenposition oder einen Regelungsentwurf entfalten. (Koordinierungsstelle, 2014, S. 42)

Schreiben möglich per E-Mail, Brief oder Fax.

Schülerindividuelle Formulierung, z. B.

*Yasemin Sahin
Lindenstraße 81
70578 Stuttgart*

*Policenvergleich24.de
Lautenschlägergasse 4
20095 Hamburg*

Stuttgart, xx.xx.20xx

Widerruf der Vertragserklärung Hausratversicherung Nr. 486145, Yasemin Sahin

Sehr geehrte Damen und Herren,

*hiermit widerrufe ich den Abschluss der oben angegebenen Hausratversicherung.
Ich bitte freundlich um eine schriftliche Bestätigung.*

Mit freundlichen Grüßen

Yasemin Sahin
Yasemin Sahin

Bewertung im Abzugsverfahren:

Inhalt, Aufbau (Anschrift, Betreff, Anrede, Grußformel etc.), Rechtschreibung/Grammatik

Datenkranz

Anlage 1

Von:	Yasemin.Sahin@xx-mail.com
An:	Agentur@Helfert-Versicherungen.de
Cc:	
Betreff:	Beratungsanfrage

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe kürzlich meine Ausbildung zur Erzieherin erfolgreich abgeschlossen und wurde von meinem Ausbildungsbetrieb in ein unbefristetes Arbeitsverhältnis übernommen. Vor 14 Tagen habe ich eine Zweizimmerwohnung zur Miete besichtigt und den Mietvertrag direkt unterschrieben. In zwei Monaten werde ich einziehen. Mein Vermieter hat mir dringend empfohlen, meine Versicherungen zu überprüfen, da ich ja jetzt bei meinen Eltern ausziehe.

Kurzentschlossen habe ich auf der App Policenvergleich24 eine Hausratversicherung abgeschlossen. Es wurden mir verschiedene Versicherer vorgeschlagen und ich habe die günstigste Versicherung ausgewählt. Heute vor genau 10 Tagen habe ich den Versicherungsschein mit allen notwendigen Informationen per Post erhalten. Zwischenzeitlich habe ich gemerkt, dass mir gute Beratung und ein Ansprechpartner vor Ort doch wichtig sind.

Ich arbeite täglich von 7:00 Uhr bis 15:30 Uhr. Bitte rufen Sie mich unter 0176/12563245 an, um einen Termin für ein persönliches Kundenberatungsgespräch zu vereinbaren.

Mit freundlichen Grüßen

Yasemin Sahin

Anlage 2

Auszug aus dem Kundenberatungsgespräch

1	Sie:	„Schönen guten Tag Frau Sahin! Haben Sie gut hergefunden?“
2	Yasemin Sahin:	„Ja, danke. Bei dem herrlichen Wetter konnte ich mit meinem Motorrad nochmal eine Runde drehen und nachher gehe ich noch mit meinem Hund spazieren.“
3	Sie:	„Fahren Sie das ganze Jahr mit ihrem Motorrad?“
4	Yasemin Sahin:	„Nein, ich habe ein Saisonkennzeichen von April bis Oktober und im Winter nehme ich meist meinen Fiat 500.“
5 - 10	[...]	[...]
11	Sie:	„In welchem Geschoss des Hauses wohnen Sie?“
12	Yasemin Sahin:	„Eigentlich im Erdgeschoss, aber auch zum Teil im Keller.“
13	Sie:	„Können Sie das mir nochmals näher beschreiben?“
14	Yasemin Sahin:	„Das Gebäude ist am Hang gebaut. Mein Schlafzimmer befindet sich zum Teil unter der Erde und die Küche und das Wohnzimmer gehen ebenerdig in den Garten über.“
15	Sie:	„Sie wohnen also im Erdgeschoss und aufgrund der Hanglage befindet sich ein Teil Ihrer Wohnung unter der Erde?“
16	Yasemin Sahin:	„Ja genau! Aber warum interessiert Sie das überhaupt?“

17	Sie:	„Ich empfehle Ihnen den Abschluss einer Hausratversicherung und den Einschluss der weiteren Elementargefahren, da Ihrer Wohnung im Falle starker Regenfälle eine Überschwemmung droht.“
18	Yasemin Sahin:	„Bei uns hier in der Gegend regnet es doch ganz selten, eine Überschwemmung der Wohnung kann ich mir beim besten Willen nicht vorstellen!“
[...]	[...]	[...]
30	Sie:	„Fassen wir unser Gespräch zusammen. Sie haben nach dem Ausscheiden aus der Familienversicherung der Haftpflichtversicherung Ihrer Eltern keinen Haftpflichtversicherungsschutz mehr und haben eine Erdgeschosswohnung bezogen.“
31	Yasemin Sahin:	„Das ist richtig.“
32	Sie:	„Ich empfehle Ihnen den Abschluss einer Haftpflichtversicherung und einer Hausratversicherung.“
33	Sie:	„Möchten Sie die Hausratversicherung ohne Einschluss der weiteren Naturgefahren oder einschließlich der weiteren Naturgefahren abschließen?“
34	Yasemin Sahin:	„So richtig überzeugt bin ich nicht. Ich möchte nochmals darüber nachdenken.“

Anlage 3

Auszug aus der Hausratpolice

Versicherer: Policenvergleich24.de Lautenschlägergasse 4 20095 Hamburg	Versicherungsnehmerin: Yasemin Sahin Lindenstraße 81 70578 Stuttgart Hausratversicherung für Yasemin Sahin – Nr. 486145
--	--

Literaturverzeichnis:

Koordinierungsstelle für Abschlussprüfungen von Berufsschule und Wirtschaft (2014): Leitfaden zur Erstellung von Aufgaben- und Lösungsvorschlägen für die gemeinsame schriftliche Abschlussprüfung, Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung.