Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen

Information für Prüflinge (VO vom 1.8.2022)

Gesamtübersicht

Teil der Prüfung	Prüfungsbereich	Prüfungsform	Zeit in Min.	Gewichtung in %
AP Teil 1	Allgemeine Versicherungswirtschaft	Schriftlich	120	20
AP Teil 2	Kundenbedarfsanalyse Lösungsentwicklung Versicherungsfallbearbeitung	Schriftlich	150	30
	Wirtschafts- und Sozialkunde	Schriftlich	60	10
	Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt	Mündliche (Gesprächs-simulation)	15 (+ 15 Vorbereitung)	20
	Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft	Mündlich (fallbezogenes Fachgespräch)	20	20

Gebiete / Kundenbedarfsfelder für die Prüfungsbereiche:
Kundenbedarfsanalyse Lösungsentwicklung Versicherungsfallbearbeitung (1. bis 6.)
Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt (1. bis 7.)

1. (Pos.: 6.) die Absicherung von Wohnen und Wohneigentum
2. (Pos.: 7.) die Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung
3. (Pos.: 8.) die Absicherung von Mobilität und Reisen
4. (Pos.: 9.) die Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege
5. (Pos.: 10.) die Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung
6. (Pos.: 11.) die Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung
7. die Absicherung von Nicht-Privatkunden.

Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung, Versicherungsfallbearbeitung (schriftlich)

Prüfungsgegenstand:

1. für die Beratung individuelle Bedarfe zu analysieren und zu erläutern,
2. individuelle, bedarfsgerechte Lösungen zu entwickeln und dabei Anforderungen der Kundin oder des Kunden mit anderen Arbeits- und Geschäftsbereichen abzustimmen,
3. Chancen und Risiken von Finanzanlageformen zu beurteilen,
4. Angebote zu erstellen,
5. ergänzende Serviceleistungen und weitere Schritte zur Vertragsschließung aufzuzeigen,
6. Auswirkungen von Geschäftsfällen auf das Unternehmen, auf betriebliche Kennzahlen sowie auf die Kosten- und Leistungsrechnung darzustellen und
7. **Versicherungsfälle zu regulieren (für eines von 6 Gebieten/Kundenbedarfsfelder)**
    - Weitere Inhalte aus den Kundenbedarfsfeldern 7 + 8
    - Alle Inhalte aus den Kundenbedarfsfeldern 9 + 10 +11
    - Auswirkungen von Geschäftsfällen auf das Unternehmen
    - Versicherungsfälle regulieren, für eines von 6 Gebieten (Kundenbedarfsfelder). Ausbildende legen ein Gebiet mit der Anmeldung fest.

Das Gebiet für Versicherungsfälle regulieren wird mit der Prüfungsanmeldung angegeben.

Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt

Prüfungsgegenstand:
Kundengespräch zu einem vom **Ausbildenden** festgelegten Gebiet (1 aus 7 Kundenbedarfsfeldern oder zur Absicherung von Nicht-Privatkunden).

Formale Vorgaben:
Es werden **zwei praxisbezogene Aufgaben aus dem festgelegten Gebiet** vom Prüfungsausschuss zur Auswahl bereitgestellt.

Es wird eine **Gesprächssimulation** durchgeführt. Eine Prüfende Person übernimmt die Rolle des Kunden.

Dauer:
15 Minuten Vorbereitung + 15 Minuten Durchführung

Im Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“ haben Prüfungsteilnehmende nachzuweisen, dass sie in der Lage sind,

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 das Kundengespräch ist das mit der Prüfungsanmeldung angegebene Gebiete (6 + 1 Kundenbedarfsfelder) zugrunde zu legen:

1. die Absicherung von Wohnen und Wohneigentum,
2. die Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung,
3. die Absicherung von Mobilität und Reisen,
4. die Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege,
5. die Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung,
6. die Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung oder
7. die Absicherung von Nicht-Privatkunden.

Die Aufgabenstellung

- Die Gestaltung der Beratungssituationen ist auf eine Prüfungszeit von 15 Minuten ausgelegt und ermöglicht, dass die nachzuweisenden Anforderungen im Gespräch zeigen werden können.
- Das Ziel der Aufgabe ist bekannt, der Weg dorthin soll in der Aufgabenbearbeitung gefunden werden.
- Das Kundengespräch muss nicht zwingend ein Produktabschluss führen.
  Es kann z. B. auch die Vereinbarung eines Folgetermins als Erwartungshorizont gestellt werden.

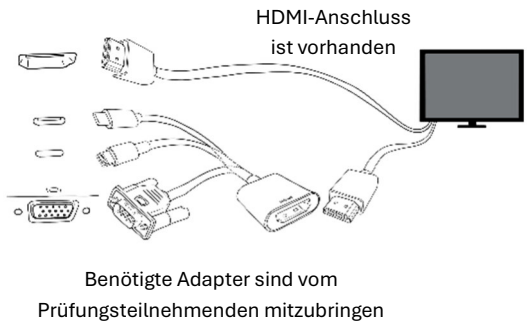
Aufgabenauswahl, Vorbereitungszeit und Hilfsmittel

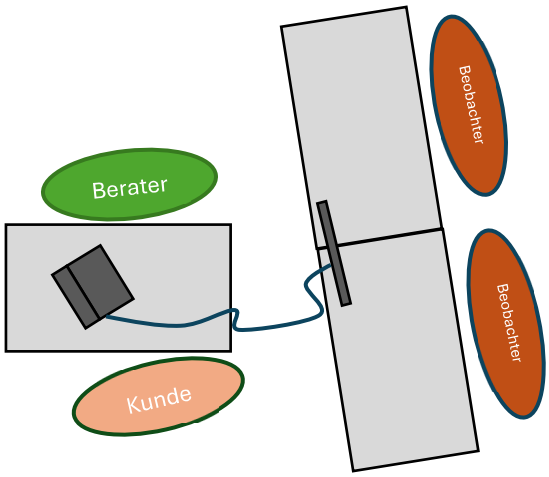
- Für die Auswahl der Aufgabe und die Vorbereitung auf die Gesprächs-simulation stehen 15 Minuten zur Verfügung.
  Prüflinge können bis zum Ablauf der Vorbereitungszeit eine Entscheidung treffen und entscheiden welche der beiden Aufgaben für das Beratungs-gespräch herangezogen wird.
- Die zugelassenen Hilfsmittel (analog oder digital Medien) können auch während der Vorbereitungszeit von den Prüflingen genutzt werden.
  Durch eine Aufsicht wird sichergestellt, dass bei der Verwendung digitaler Hilfsmittel u. a. kein Kontakt mit Außenstehenden aufgenommen wird.
- Beratungsrelevante Daten sollen ggf. in der Vorbereitungszeit digital eingepflegt werden.
- Das Kommunikationsverhalten der Prüfenden während der Vorbereitungszeit, sollte abgestimmt werden (Stille oder Prüfende unterhalten sich).

Was sind Analoge und digitale Hilfsmittel

- Für das Beratungsgespräch sind **betriebsübliche analoge oder digitale Hilfsmittel zugelassen**.
- Unter Hilfsmittel sind alle Informationen und Unterlagen zu verstehen, die in der täglichen Praxis in Beratungsgesprächen – analog oder digital – verwendet werden.
  (z. B. Flyer, Tablets, Notebooks, Broschüren und Beratungsleitfäden)
- Als digitale Hilfsmittel dürfen digitale Endgeräte mit einem ausreichend großen Display eingesetzt werden (keine Mobiltelefone).
- Prüfungsteilnehmende, die diese Endgeräte vertriebs- und beratungs-unterstützend einsetzt, sollte insbesondere bei kleineren Displays darauf achten, dass die Lesbarkeit für „Prüferkunden“ in dem Beratungsgespräch gewahrt bleibt. Am Prüfungsort wird gegebenenfalls ein zusätzlicher Monitor bereitgestellt.

Durchführung der Gesprächssimulation – mögliche Rollen und Aufteilung





Durchführung der Gesprächssimulation

- Das Kundenverhalten soll realistisch dargestellt werden.
- Prüfungsteilnehmer sollen praxisnah ihre Fähigkeiten zeigen.
- Aus dem situativen Verlauf eines Beratungsgespräches heraus soll eine bedarfsgerechte Lösung mit dem Kunden entwickelt werden.
- Das Beratungsgespräch dauert höchstens 15 Minuten. Der Prüfungsausschuss ist für die Einhaltung der Prüfungszeit verantwortlich.
  Sofern absehbar wird, dass das Gespräch nicht in dieser Zeitspanne abgeschlossen werden kann, ist es rechtzeitig, spätestens aber nach 15 Minuten zu beenden; auch dann, wenn das Ziel der Aufgabe nicht erreicht wurde. Prüfende sollten einen „sanften“ Gesprächsausstieg wählen und diesen auch rechtzeitig einleiten. Das Gespräch ist dann bis zu diesem Zeitpunkt zu bewerten. Wenn eine prüfende Person, in

Beurteilung

- Die Prüfenden halten im Verlauf der Gesprächssimulation die Beobachtungen auf dem Beobachtungs- und Bewertungsbogen fest.
- Die Bewertung erfolgt auf der Grundlage der mündlichen Prüfungsleistung, die im Beratungsgespräch gezeigt wurde.
- Aufgabe des Prüfungsausschusses ist es, die Beratungsqualität des Prüflings unabhängig von dem gewählten Hilfsmittel (digital oder analog) zu bewerten.
- Beim Einsatz eines digitalen Hilfsmittels darf eine Verbindungsstörung oder ein Programmabsturz per se nicht zu einer Abwertung führen. Nur der Umgang mit dem Problem kann berücksichtigt werden.

Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft

Prüfungsgegenstand:

- Fallbezogenes Fachgespräch zu der im Ausbildungsvertrag festgelegten Wahlqualifikation (1 aus 5)

Grundlage:

- Eine komplexe berufstypische Aufgabe, die in einem Report beschrieben wird

Dauer:

- 20 Minuten (inkl. Einleitende Darstellung mit höchstens 5 Minuten)

Im Prüfungsbereich „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ ist nachzuweisen das:

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.

Eine vor Ausbildungsbeginn im Ausbildungsvertrag festgelegten Wahlqualifikation:

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

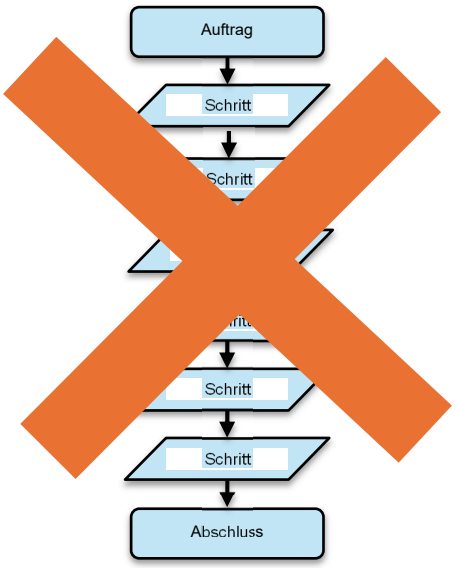
Die projektbezogene betriebliche Aufgabe muss sich auf die im Ausbildungsvertrag festgelegte Wahlqualifikation beziehen. Die Aufgabe muss so ausgewählt sein, dass die nachzuweisenden Fähigkeiten in der Bearbeitung der Aufgabe Beachtung finden (siehe oben). Dabei sind insbesondere unterschiedliche Lösungswege zu entwickeln, es ist eine begründete Auswahl zu treffen und die Prozesse sind zu reflektieren.

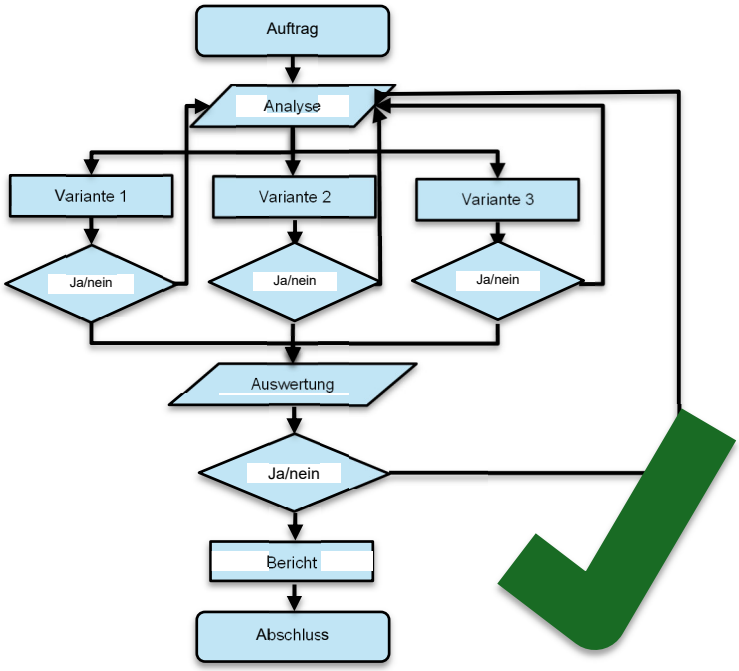
Entspricht die betriebliche Umsetzung nicht den Prüfungsanforderungen, so entwickelt der Prüfungsausschuss aus dem Thema des Reportes ein Fachgespräch, in dem die Prüfungsanforderungen umgesetzt werden.

Anforderungen an eine betriebliche Aufgabe

In der betrieblichen Aufgabe muss eine komplexe, berufstypische Aufgabe projektorientiert umgesetzt werden. Prüfungsteilnehmende müssen in der Aufgabenbearbeitung Lösungsmöglichkeiten analysieren und daraus begründete Auswahlen treffen.

Wiederkehrende **Standardaufgaben mit fest strukturierten Abläufen, entsprechen nicht den Anforderungen** einer komplexen Fachaufgabe.





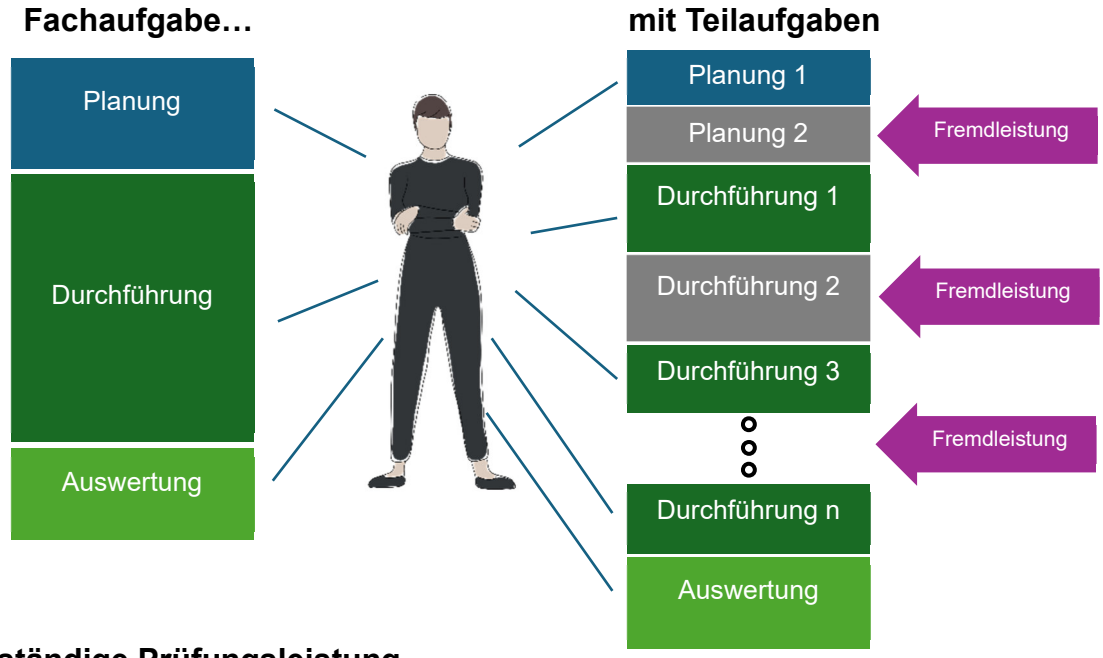
Das Ergebnis einer Aufgabe hat keinen maßgeblichen Einfluss auf die Beurteilung durch den Prüfungsausschuss. Im Vordergrund steht die Fähigkeit, einen komplexen Ablauf zu steuern und dies mit nachvollziehbaren Analysen und Entscheidungen zu belegen. Vor diesem Hintergrund werden Abweichungen und Anpassungen nicht negativ bewertet, wenn sie inhaltlich gut begründet sind und nach wie vor zu der Auftragsbearbeitung passen.

Die Aufgabe muss fachlich passend zur Wahlqualifikation sein und soll in einem angemessenen zeitlichen Rahmen stattfinden.

Vor- und nachgelagerte Prozesse sollen dargestellt werden, wenn sie zur Bearbeitung der Aufgabe relevant sind. Dabei darf der Fokus auf die selbstständig durchgeführten Kernprozesse der Fachaufgabe nicht verloren gehen.

Teilaufgaben / Arbeiten im Team

In einzelnen Fällen hilft es, eine größere Aufgabenstellung in prozessrelevante (prüfungsrelevante) und in untergeordnete Arbeiten (Routineprozesse) zu unterteilen. In der prüfungsrelevanten Fachaufgabe werden dann nur noch Prozesse bearbeitet, die für die Beurteilung der eigenen Handlungskompetenz relevant sind. Routineprozesse und Fremdleistungen werden ausgelagert und als solche dokumentiert. Somit verzichten Prüfungsteilnehmer auf die Beschreibung von Standardprozessen und können sich auf die anspruchsvollen Tätigkeiten konzentrieren. Das spart Platz im Report und Zeit im Fachgespräch.



Eigenständige Prüfungsleistung

Im Zusammenhang mit Teilaufgaben ist darauf zu achten, dass alle prüfungsrelevanten Leistungen eigenständig erbracht werden. Eventuelle Schnittstellen sind deutlich zu kennzeichnen. In Teilaufgaben müssen jeweils eigenständige Planungs-, Durchführungs- und Kontrollschritte enthalten sein.

Einreichen des Reportes über Digitale Projektanträge

Der Report wird über die, von der IHK vorgegebene digitale Plattform vom Azubi (Azubi-InfoCenter) eingereicht.

Die angezeigten Formvorgaben und Fristen sind zu beachten.

Der Prüfungsausschuss sichtet die Reporte ebenfalls über die Plattform.

Umfang der Reporte

Der Report darf zwei bis vier Seiten umfassen.

Die Verwendung von Anlagen ist in der Verordnung nicht vorgesehen. Gegebenenfalls können Hilfsmittel zur Visualisierung von Ergebnissen eingesetzt werden.

Welche Aufgaben hat der Report in der Prüfung

- Information für den Prüfungsausschuss
  - Umfeld
  - Aufgabe
  - Prozess
  - Vorbereitung für das Fachgespräch (Prüfling + Prüfer)
  - Der Prüfungsausschuss leitet Fragen ab
  - Der Prüfling arbeitet sich erneut in den Prozess ein und analysiert das Umfeld

- Gesprächsgrundlage im Fachgespräch
  - Der Report dient als Leitfaden für das fallbezogene Fachgespräch

Wichtig! - Der Report wird nicht bewertet und soll im Fachgespräch nicht vorgelesen werden.

Rahmenbedingungen für das Fachgespräch

Hilfsmittel zur Visualisierung von Ergebnissen

Hilfsmittel zu Visualisierung der Ergebnisse sind grundsätzlich erlaubt.

Auf den Einsatz von vorbereiteten Präsentationen und Beamer sollte dennoch verzichtet werden. Auch wenn in den meisten Prüfungsräumen der IHK bereits Beamer installiert sind, ist die Nutzung immer wieder mit technischen Herausforderungen verbunden, die ohne technischen Support nicht gelöst werden können (USB-Dongle und Softwareinstallation). Der Aufbau eigener Technik würde unverhältnismäßig viel Zeit in Anspruch nehmen, insbesondere vor dem Hintergrund, dass die eigene Darstellung auf maximal 5 Minuten begrenzt ist und eine aufwendig gestaltete Präsentation nicht bewertet werden darf.

Die Nutzung der eventuell bereits eingesetzten digitalen Hilfsmittel aus der Kundenberatung, um eventuell einzelne Ergebnisse praxisorientiert zu visualisieren, kann sinnvoll sein. So könnten zum Beispiel in der Wahlqualifikation „Digitalisierungsprozesse in der Versicherungswirtschaft initiieren und begleiten“ die umgesetzten digitalen Geschäftsprozesse oder eingesetzte digitale Kundenportale auf einem Lap-Top visualisiert werden.