|  |
| --- |
| 1. **Lernfeld Nr. 4: Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten (120 UStd.) 1. Ausbildungsjahr**
 |
| **Nr.** | **Abfolge der Lernsituationen**  | **Zeitricht-****wert** | **Kompetenzen aus dem KMK-Rahmenlehrplan****Beiträge der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem Fachlehrplan** |
| 4.1 | Risiken und Deckungskonzepte im Bedarfsfeld Wohnen* Junge Kundinnen und Kunden
* Paar zieht in eine Mietwohnung?
* HausratV, GlasV.
* Kosten
* siehe LS 4.4

\* Übung: Risiken und Deckung*Hdl.Produkt*: *Erklärvideo zur Risikosituation: „Mietwohnung von jungen Leuten“; z. B. My Simpelshow* | **18 UStd**  | Die Schülerinnen und Schüler analysieren fallbezogen Risiken im Wohnumfeld der Kundschaft und ermitteln Kundenbedarfe [1].Sie informieren sich über relevante Vertragsarten und erörtern den Umfang und die Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes (*Versicherte Gefahren und Schäden, versicherte Sachen und Kosten, Ausschlüsse, räumlicher Geltungsbereich*) anhand der Allgemeinen Hausrat Versicherungsbedingungen und der Allgemeinen Bedingungen für die Glasversicherung [3].Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen *(Versicherungswert, Risiko- und Gefahrenumstände)*, das Risiko beurteilen, eine bedarfsgerechte Versicherungssumme ermitteln, Beiträge der Hausrat-sowie Glasversicherung berechnen und Angebotsalternativen bearbeiten [4] |
| 4.2 | Umzug in die eigene Immobilie (finanziertes Einfamilienhaus)* Junges Paar, besitzt nun eine deutlich höhere Risikosituation
* Risikoänderungsanalyse im Vergleich zum „Altrisiko Mietwohnung“
* HausratV, GlasV, WohngebäudeV und ElementarV , Erweiterungen des V-Schutzes im Bedarfsfeld Wohnen ( Elementar, Smart-Home, Klauseln, etc.)
* Angebote
* Antragsaufnahme (siehe auch LF2)

\* Übung: Risiken und Deckung\* Übung: Variationen der Angebotserstellung*Hdl.Produkt: Angebotserstellung unter Berücksichtigung des Altvertrags* | **27 UStd**  | Die Schülerinnen und Schüler analysieren fallbezogen Risiken im Wohnumfeld der Kundschaft und ermitteln Kundenbedarfe [1].Sie holen sich auch über digitale Kanäle Informationen von ihren Kundinnen ein [2].Sie informieren sich über relevante Vertragsarten und erörtern den Umfang und die Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes (*Versicherte Gefahren und Schäden, versicherte Sachen und Kosten, Ausschlüsse, räumlicher Geltungsbereich*) anhand der Allgemeinen Hausrat Versicherungsbedingungen und der Allgemeinen Bedingungen für die Glasversicherung und Allgemeinen Wohngebäude Versicherungsbedingungen [3].Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen *(Versicherungswert, Risiko- und Gefahrenumstände)*, das Risiko beurteilen, eine bedarfsgerechte Versicherungssumme ermitteln, Beiträge der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung sowie Glasversicherung berechnen und Angebotsalternativen bearbeiten [4].(…) erläutern Möglichkeiten der Erweiterungen des V-Schutzes (*Wertsachen, Elementargefahren, Klauseln, (…), Smart Home*) (…) [5].**Bezug zu LF2** |
| 4.3 | Kundenberatungsgespräche anbahnen und durchführen * Durchführung der Gespräche analog oder online
* .. mit digitaler Unterschrift *(Hinweis, hier Kooperation mit Ausbildungsbetrieb hilfreich)*
* evaluieren, reflektieren (Gespräch zu 4.1 oder 4.2- Differenzierungsangebot)

*\* Übung: Hdl.Produkt: Planung und Durchführung des Kundenberatungsgespräch (analog/digital).* | **20 UStd.** | Die Schülerinnen und Schüler bereiten den Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungsverträgen vor und wenden im Beratungsgespräch Gesprächstechniken zur Einwandbehandlung an [6].Im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektieren sie ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich Kundenfeedback ein [9].**Bezug zu LF2, LF 3, Deutsch/Kommunikation, Fremdsprache (Englisch**) |
| 4.4 | Bestandspflege -Ausbau des Dachgeschosses* zwei Kinder
* besondere Absicherung des Erdgeschosses (Smart-Home Versicherung, EMA, E-Bikes, Wertsachen, Wertschutzschrank, (...).

\* Übungen zu Risiken und Deckungskonzepten\* Weitere Übungen zu veränderten individuellen Lebenssituationen*Hdl.Produkt: Kundenorientierten Umdeckung des Altvertrags im Bedarfsfeld Wohnen*  | **25 UStd.** | Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei der Änderung der individuellen Lebenssituation (Wohnungswechsel, Änderung des Versicherungswertes, Veräußerung und Vererbung eines Versicherten Gebäudes) [7].Im Sinne der langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und Berechnen Nach- und Rückbeiträge [8]. |
| 4.5 | Schadenbearbeitung im Bedarfsfeld Wohnen* Von der Schadenmeldung bis zur Entschädigungsbrechung
* Umfassender Leitungswasserschaden aufgrund von Rohrbruch
* Bearbeitung dem Grunde und der Höhe nach (Mehrfachversicherung berücksichtigen)
* Komplette Deckungsprüfung mit Obliegenheiten

\* Übung: *Hdl.Produkt: Interner Schadenbericht, Regulierungsinformation für den Kunden.* | **30 UStd.** | Im Schadenfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch [9](…) und prüfen Obliegenheiten vor Eintritt des Schadenfalls (Gefahrerhöhung, Sicherheitsvorschriften) und im Versicherungsfall [5]. Sie beurteilen den Schaden, berechnen die Entschädigungen und berücksichtigen hierbei eine mögliche Unter- und Mehrfachversicherung [10].Sie informieren die Versicherungsnehmerinnen und die Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Schadenregulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin [11]. |

|  |
| --- |
| **1. Ausbildungsjahr****Bündelungsfach:** Versicherungs- und Finanzanlagenprozesse **Lernfeld 4:** Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten (120 UStd.)**Lernsituation 4.1**: Risiken und Deckungskonzepte im Bedarfsfeld Wohnen (18 UStd.)  |
| Einstiegsszenario Das junge Paar Viktoria und Philipp bezieht seine erste eigene gemeinsame Mietwohnung. Sie bringen aus ihren Kinderzimmern Regale und Schränke mit. Die Küche wird vom Vormieter übernommen. Ein Schlafzimmer und Wohnzimmermöbel werden neu angeschafft. Ihr gemeinsames Hobby ist die Aquaristik, so dass sie auch ein neues Aquarium anschaffen. Sie haben noch ihre alten Fahrräder. Beim Einzug in die Wohnung haben sie in der Nachbarschaft ein abgebranntes Haus gesehen. Sie fragen sich, wie sie ihre teuren Anschaffungen und ihre Sachen in der neuen Wohnung gegen so ein Ereignis absichern können. Bei Google erscheint eine Informationsflut und Werbeanzeigen von Versicherungen. Viktoria und Philipp sind ratlos.  | Handlungsprodukt/Lernergebnis* Storyboards für das Erklärvideo (erstellt u. a. durch digitale und analoge Recherche zur Hausratversicherung)
* „My-Simpleshow“-Erklärvideo (mit Handykamera oder Tablet zu versicherten Gefahren und versicherten Sachen in der Hausratversicherung [HRV])

ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung* Kriterienorientierte Bewertung des Arbeitsprozesses, der Informationsgewinnung und ‑auswahl
* Kriterienorientierte Bewertung des Lernergebnisses Erklärvideo
 |
| Wesentliche KompetenzenDie Schülerinnen und Schüler* recherchieren zu versicherten Gefahren, Risiken und versicherten Sachen digital und analog
* wählen geeignete Informationen aus und analysieren sie im Hinblick auf den Fall zur Erstellung des Storyboards
* decken Präferenzen der Zielgruppe „Junges Paar/erste eigene Wohnung“ auf
* beginnen zunehmend selbstständig ihre individuellen Lernprozesse unter Nutzung digitaler Lern- und Arbeitstechniken zu steuern
* nutzen die „My Simpleshow“-App zur Erstellung des Erklärvideos und beachten Datenschutz und Datensicherheit
* präsentieren ihre Erklärvideos
* reflektieren und bewerten ihre Arbeitsergebnisse und geben Feedback an Teammitglieder und andere Arbeitsgruppen.
 | Konkretisierung der Inhalte* Kundenbedürfnisse
* Wohnsituation: Mietwohnung für junges Paar
* Mehrwert für die Kundinnen und Kunden
* Versicherungssumme und Versicherungswerte/Wertermittlung
* Versicherte Gefahren
* Versicherte Sachen
* Versicherungsort
* Besondere Risiken: Fahrräder, Aquarien
* „My-Simpleshow“-App
 |
| Lern- und Arbeitstechniken* Recherche: Google, GdV, Proximus, Lehrbuch, eigenes Unternehmen
* Erstellung eines Storyboards für die vollständige Handlung und eines Zeitplans
* Funktion und Anwendung der „My-Simpleshow“-App
* Individuelle Unterstützungsangebote: Lehrerinnen und Lehrer als Lernbegleiter
* Kommunikation über Präsenzgruppen, ggf. Chat oder Videokonferenzen
* Sharepoint für gemeinsame Dateien
* Geeignete Tools zum kollaborativen Lernen (z. B. Teams, Padlet)
 |
| Unterrichtsmaterialien/FundstelleProximus Versicherungsbedingungen (BWV) Europa Verlag: Lehrbuchsimpleshow.comEinleger „Förderungen digitaler Schüsselkompetenzen 09/2021“ |
| Organisatorische Hinweise* Digitale Endgeräte
* WLAN (auch in der Schule)
* Synchrone und asynchrone Team-, Einzel- oder Partnerarbeit
* Gruppenarbeit in verschiedenen Arbeitsräumen des Schulgebäudes
* Fachliche Begleitung und Unterstützung des Lernprozesses in den Gruppen
* Terminierung der Feedbackgespräche mit den einzelnen Gruppen während des Lern- und Arbeitsprozesses
* Kooperation und Absprachen mit den Fachkolleginnen und ‑kollegen, die im Bildungsgang unterrichten
 |
| Bezug zu LF 2 (versicherungsfachliche und datenschutzrechtliche Inhalte zur Anbahnung von Versicherungsverträgen)LF 3 (Kundengewinnung über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle)Deutsch/Kommunikation |

Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse (Bitte markieren Sie alle Aussagen zu diesen drei Kompetenzbereichen in den entsprechenden Farben.)