**Anordnung der Lernsituationen im Lernfeld 6: Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über die Haftung im Zusammenhang mit Kraftfahrzeugen und zum Abschluss von Kraftfahrtversicherungsverträgen zu beraten, Verträge im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen anzubahnen, den Kundenbestand zu pflegen sowie Lösungen im Schadenfall aufzuzeigen.

| **Nr.** | **Abfolge/Bezeichnung der Lernsituationen** | **Zeitrichtwert** | **Beiträge der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem jeweiligen Fachlehrplan** |
| --- | --- | --- | --- |
| 6.1.1 | Gesetzliche Grundlagen in der Kfz-Versicherung | 10 UStd. | Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** fallbezogene Risiken im Zusammenhang mit dem Halten und Führen von Kraftfahrzeugen sowie dem Nutzen von alternativen Mobilitätsmöglichkeiten. Dazu erschließen sie die Haftungsarten *(Verschuldens- und Gefährdungshaftung nach Bürgerlichem Gesetzbuch und Straßenverkehrsgesetz)* sowie die Regelungen zum Schutz der Verkehrsopfer *(Pflichtversicherungsgesetz, Versicherungsvertragsgesetz, Kraftfahrzeug-Pflichtversicherungsverordnung und Allgemeinen Kraftfahrtbedingungen).* Sie **informieren** sich über Zweck und Umfang der Pflichtversicherung *(Kontrahierungszwang, Annahmefiktion, Mindestversicherungssummen)* sowie über relevante Vertragsarten und erörtern Umfang und Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes. |
| 6.1.2 | Trennungsprinzip: Aufteilung Hauptvertrag und vorläufige Deckung (materieller und formeller Beginn) | 4 UStd. | Die Schülerinnen und Schüler **erläutern** die Möglichkeit der vorläufigen Deckung, **informieren** die Kundinnen und Kunden über das Zulassungsverfahren und die Versicherungsbeginne. |
| 6.2 | Kundenspezifische Daten erfassen und individuelle Tarifmerkmale erläutern | 6 UStd. | Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen, das Risiko unter Berücksichtigung von beitragsrelevanten Merkmalen beurteilen und bedarfsgerechte Vorschläge erarbeiten *(Schadenfreiheitssystem, Saison-Kennzeichen, Rabattübertragung, Rabattschutz, weiche Tarifmerkmale).* |
| 6.3 | Kundenorientierte Bedarfsanalyse und Bestandteile des Versicherungsvertrages | 10 UStd. | Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Variation des Versicherungsschutzes *(Kasko-, Schutzbrief-, Telematiktarife),* informieren diese über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadens und im Versicherungsfall sowie über den Datenschutz und die Datensicherheit bei Telematiktarifen. Sie bereiten den Abschluss - auch mithilfe digitaler Medien - von Kraftfahrtversicherungsverträgen vor. |
| 6.4 | Geltungsbereich und Zusatzversicherungen für Reisen | 14 UStd. | Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über den Geltungsbereich und über die internationalen Vereinbarungen zur gegenseitigen Regulierungshilfe. Ergänzend informieren sie die Kundinnen und Kunden - auch in einer fremden Sprache - über weiteren Versicherungsschutz auf Reisen *(Auslandsreisekranken-, Reiseabbruch-, Reiserücktritt- und Reisegepäckversicherung).* |
| 6.5 | Bestandspflege | 10 UStd. | Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der risikorelevanten Merkmale *(Schadenfreiheitssystem, Unterbrechung des Versicherungsschutzes, Saison-Kennzeichen, Veräußerung, Stilllegung, Rabattübertragung, Rabattschutz, weiche Tarifmerkmale).* Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden. |
| 6.6 | Schadenfall in der Kfz-Versicherung und in der Reiseversicherung | 14 UStd. | Im Schadenfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie **beurteilen** den Schaden, berechnen die Entschädigung und berücksichtigen hierbei die Möglichkeit von Regressen. Sie informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Schadenregulierung, mögliche Rückstufungen und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin. Hierbei wenden sie Strategien zur Lösung von Konflikten an. |
| 6.7 | Kundenberatungsgespräch | 6 UStd. | Die Schülerinnen und Schüler führen unter Berücksichtigung und Einbindung bisheriger Erkenntnisse ein Beratungsgespräch durch. |
| 6.8 | Reflexion des Beratungsgespräches | 6 UStd. | In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch, diskutieren alternative Vorgehensweisen und holen sich ein Kundenfeedback ein. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **2. Ausbildungsjahr**  **Bündelungsfach:** Versicherungs- und Finanzanlagenprozesse  **Lernfeld 6**: Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten (80 UStd.)  **Lernsituation 6.2**: Kundenspezifische Daten erfassen und individuelle Tarifmerkmale erläutern (6 UStd.) | | | Einstiegsszenario  Die Bestandskundin Frau Türkücü fährt seit einiger Zeit ein leasingfinanziertes Auto (auf den Leasinggeber zugelassen und versichert) und denkt darüber nach, jetzt ein Auto zu kaufen. Grund ist, dass ihre 18-jährige Tochter ihren Führerschein erworben hat.  Frau Türkücü ist sich hinsichtlich der Einstufungsmöglichkeiten und der Tarifmerkmale unklar und bittet um diesbezügliche Beratung.  (Eventuell Lernsituation erweitern und LS6.3 einbeziehen) | Handlungsprodukt/Lernergebnis  Eine Beratungsmappe mit folgenden Ergebnissen wird angelegt:   * Eine digitale Mindmap bezüglich der Tarifmerkmale * Einstufungsmöglichkeiten in SF-Klassen * Alternative Angebote unter Berücksichtigung verschiedener Tarifmerkmale   ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung   * Beratungsmappe * Präsentation der Lernergebnisse * Schriftliche Leistung | | Wesentliche Kompetenzen  Die Schülerinnen und Schüler   * planen eine kundenspezifische und nachhaltige Versicherungslösung * erkennen Folgen der Einstufungen in SF-Klassen * dokumentieren Beratungsunterlagen * stellen ihre Ergebnisse in der Beratungsmappe und in den Präsentationsmedien digital vor * reflektieren die eigenen, digital gestützten Anwendungsprozesse bezogen auf das Zeitmanagement, die Zielerreichung sowie auf den Informationsgehalt der Arbeitsergebnisse * wählen ein geeignetes Dateiformat * führen einen Upload der Arbeitsergebnisse durch. | Konkretisierung der Inhalte   * Weiche und harte Tarifmerkmale * SF-Klassen: Ersteinstufung, Rabattübertragung * Fahrerkreis * Saisonkennzeichen * Führerschein mit 17 Jahren | | Lern- und Arbeitstechniken  Unterrichtsgespräch, Einzelarbeit, Recherche in den Bedingungen, Präsentation | | | Unterrichtsmaterialien/Fundstelle  Köster (et al.): Versicherungen und Finanzen, Band 3, 7. Aufl., Verlag Europa Lehrmittel: 2019.  Proximus Bedingungswerk (AKB2015) | | | Organisatorische Hinweise  *z. B. Verantwortlichkeiten, Fachraumbedarf, Einbindung von Experten/Exkursionen, Lernortkooperation*   * PC-Raum * Bezug zu WSP | | |

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