



## Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

### Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

Ausbildungsbetrieb: .....

Verantwortlicher  
Ausbilder: .....

Auszubildender: .....

Ausbildungsberuf: **Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen**

#### **Fachrichtung Versicherung**

### Bitte wählen Sie zwei Wahlqualifikation aus der Auswahlliste aus:

1. Kundengewinnung und Kundenbindung
2. Marketing
3. Agenturbetrieb
4. Risikomanagement
5. Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge
6. Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden
7. Vertrieb von Versicherungsprodukten für Privatkunden

In den folgenden Seiten ist die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung in der Fassung vom 17. Mai 2006 niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des Auszubildenden ist in dem Ausbildungszeitraum enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des Auszubildenden bleiben vorbehalten.

Weicht aufgrund der vertraglichen Vereinbarung die Ausbildungszeit von der in der Ausbildungsordnung vorgegebenen Ausbildungsdauer ab, werden die in diesem Plan aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse in sinngemäßer Anwendung des zeitlichen Gliederungsplanes vermittelt.

Auszubildender: .....  
Unterschrift

Gesetzlicher Vertreter  
des Auszubildenden: .....  
Unterschrift

.....  
Datum

.....  
Firmenstempel/Unterschrift

## Ausbildungsplan über die Berufsausbildung zum Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen

### 1. Ausbildungsjahr

Fachrichtung Versicherung

Berufsbild-Position	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	von - bis	in Abteilung
<b>1</b>			<b>3 – 4 Monate</b>	
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielsetzung und Geschäftsfelder des ausbildenden Betriebes sowie seine Stellung am Markt beschreiben</li> <li>• Rechtsform, Aufbau- und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläutern</li> <li>• über Vertriebswege und Kooperationsbeziehungen des Ausbildungsunternehmens informieren und mit anderen Vertriebswegen der Branchen vergleichen</li> </ul>		
1.2	Berufsbildung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und die Aufgaben der an der Berufsausbildung Beteiligten beschreiben</li> <li>• den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung beitragen</li> <li>• betriebliche und überbetriebliche Fortbildungsmöglichkeiten in der Branche nennen und den Nutzen für die berufliche und persönliche Entwicklung sowie für den Betrieb darstellen</li> </ul>		
1.3	Personalwirtschaft, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften	<ul style="list-style-type: none"> <li>• die für das Arbeitsverhältnis wichtigen arbeits- und sozialrechtlichen Bestimmungen beschreiben und anhand praktischer Beispiele erläutern</li> <li>• tarifvertragliche Regelung, Dienst- oder Betriebsvereinbarung sowie betriebliche Übung unterscheiden</li> <li>• Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte betriebsverfassungsrechtlicher Organe erklären</li> <li>• die Notwendigkeit des partnerschaftlichen Zusammenwirkens der Mitarbeiter im Innen- und Außendienst begründen</li> <li>• Nachweise für das Arbeitsverhältnis erläutern und die Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreiben</li> </ul>		

1.4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gefährdung für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen sowie Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>• berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>• Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>• Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>		
2.4	Betriebliches Rechnungswesen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle beschreiben</li> </ul>		
4	Versicherungs- und Finanzprodukte	<p>Die Vermittlung nachfolgender Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten ist die Produktliste der Anlage 1 zugrunde zu legen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einflussfaktoren auf die Gestaltung von Versicherungs- und Finanzprodukten unter Berücksichtigung unterschiedlicher Kundengruppen erläutern</li> <li>• Personen- und Schadenversicherungsprodukte für Privatkunden beschreiben</li> <li>• Nutzen von Versicherungsprodukten für Privatkunden darstellen</li> </ul>		
2			<b>4 – 5 Monate</b>	
1.5	Umweltschutz	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>• für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>• Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>• Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>		
2.1	Arbeits- und Selbstorganisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen und Informationsquellen nutzen</li> <li>• die eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren, Arbeitstechniken einsetzen</li> <li>• Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Leistungserstellung berücksichtigen</li> <li>• Maßnahmen zur Verbesserung von Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen</li> <li>• Zusammenarbeit gestalten und Aufgaben teamorientiert bearbeiten</li> <li>• elektronische Informations- und Kommunikationssysteme zur Informationsbeschaffung sowie zur Gestaltung und Unterstützung des eigenen Lernens nutzen</li> </ul>		
2.2	Datenschutz und Datensicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden</li> <li>• Daten sichern und archivieren</li> </ul>		
3.1	Vorbereitung von Beratungs- und Verkaufsprozessen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vorhandene Kundenbeziehungen auf Verkaufschancen prüfen und Kundendatenbanken nutzen</li> <li>• fehlende Kundendaten erheben und in Kundendatenbanken einpflegen</li> <li>• Kundenkontakte herstellen</li> </ul>		

5.2	Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedeutung von Bestandspflege und Vertragserhaltung für das Unternehmen begründen</li> <li>• Maßnahmen zur Bestandspflege und Vertragserhaltung planen und durchführen</li> <li>• rechtliche Vorschriften zum Schutz von Versicherungskunden erläutern</li> </ul>		
<b>3</b>			<b>3 – 5 Monate</b>	
2.3	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fremdsprachige Fachbegriffe verwenden</li> </ul>		
4	Versicherungs- und Finanzprodukte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und bewerten</li> </ul>		
5.1	Vertragsservice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Antrags- und Vertragsbearbeitung anwenden</li> <li>• Kunden über Maßnahmen zur Schadenverhütung beraten</li> <li>• Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Schadenaufnahmen anwenden</li> </ul>		

**2. Ausbildungsjahr**

Berufsbild-Position	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	von - bis	in Abteilung
<b>1</b>			<b>4 – 6 Monate</b>	
2.3	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> <li>im Ausbildungsbetrieb übliche fremdsprachige Informationen auswerten</li> </ul>		
3.1	Vorbereitung von Beratungs- und Verkaufsprozessen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kundenbesuche unter Nutzung von Kundendatenbanken vorbereiten</li> </ul>		
3.2	Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rechtsgrundlagen für Beratungs- und Verkaufsgespräche beachten</li> <li>Regeln für kundenorientierte Kommunikation anwenden</li> <li>Berechnungs- und Beratungsprogramme kundenorientiert einsetzen</li> <li>Kundensituation analysieren und Bedarf feststellen, über Schadenursachen und –verhütung informieren</li> <li>Einwände behandeln und Argumentationstechniken anwenden</li> <li>Unternehmens- und Produktratings berücksichtigen</li> <li>kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erläutern, Angebote unterbreiten</li> <li>Kundenzufriedenheit feststellen</li> <li>Empfehlungsadressen ermitteln</li> </ul>		
4	Versicherungs- und Finanzprodukte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finanzprodukte für Privatkunden beschreiben</li> <li>Bedeutung der Produkte der gesetzlichen und betrieblichen Altersvorsorge für den Kunden erläutern</li> <li>über Leistungen und Anspruchsvoraussetzungen der Sozialversicherung informieren</li> <li>Produkte des Ausbildungsunternehmens und seiner Kooperationspartner mit Produkten von Mitbewerbern an Beispielen vergleichen</li> </ul>		
<b>2</b>			<b>3 – 4 Monate</b>	
1.3	Personalwirtschaft, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsvertrag erläutern</li> <li>Ziele, Bedeutung sowie Instrumente der Personalführung und –entwicklung im Ausbildungsunternehmen beschreiben</li> <li>Ziele, Grundsätze und Kriterien bei Personalplanung, -beschaffung und –einsatz beschreiben</li> <li>Rechtsstellung, Aufgaben, Befugnisse, Vertragsarten und Vergütungssysteme von Mitarbeitern im Innendienst, im angestellten Außendienst und im selbstständigen Außendienst unterscheiden</li> </ul>		
2.4	Betriebliches Rechnungswesen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auswirkungen von Geschäftsfällen auf den Betriebserfolg darstellen</li> </ul>		
2.5	Kosten- und Leistungsrechnung	<ul style="list-style-type: none"> <li>über Zweck und Aufbau der betrieblichen Kostenrechnung informieren</li> <li>Kosten und Erträge von Versicherungsprodukten darstellen</li> </ul>		
2.6	Controlling	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funktion des Controllings erläutern</li> <li>betriebsübliche Kennzahlen ermitteln</li> </ul>		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anwendungsmöglichkeiten und Aufbau von Statistiken beschreiben</li> </ul>		
5.1	Vertragsservice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• die formelle und materielle Deckung bei der Schadenaufnahme beachten und über die Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach informieren</li> <li>• Rentabilitätsberechnungen durchführen und bei Entscheidungen berücksichtigen</li> </ul>		
<b>3</b>			<b>3 – 4 Monate</b>	
2.3	Anwenden einer Fremdsprache	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auskünfte erteilen und einholen , auch in einer Fremdsprache</li> </ul>		
3.3	Nachbereitung von beratungs- und Verkaufsgesprächen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprächsergebnisse dokumentieren</li> <li>• Empfehlungsadressen nutzen</li> <li>• Folgeaktivitäten von Gesprächen einleiten</li> </ul>		
5.2	Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und prüfen sowie Beschwerdemanagement als Instrument zur Qualitätssicherung nutzen</li> <li>• Gründe und Arten von Vertragsänderungen und Vertragsbeendigungen darstellen</li> </ul>		

**3. Ausbildungsjahr**

Berufsbildposition	Teil des Ausbildungsberufsbildes	zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	von - bis	in Abteilung
<b>1</b>			<b>4 Monate</b>	
1	Schaden- und Leistungsmanagement	<p>Der Vermittlung folgender Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten ist einer der Spartenbereiche der Produktliste gemäß Anlage 1 Nr. 1 bis 7 zugrunde zu legen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunden über Pflichten und Möglichkeiten zur Schadenminderung informieren</li> <li>• Schaden- und Leistungsfälle bearbeiten und dabei die rechtlichen Vorschriften und betrieblichen Regelungen beachten</li> <li>• formelle und materielle Deckung prüfen</li> <li>• Sachverhalte beurteilen und Leistungen dem Grund und dem Umfang nach feststellen</li> <li>• Schadenservice organisieren</li> <li>• für Schaden- und Leistungsfälle notwendige Rückstellungen bilden</li> <li>• den Nutzen des Schaden- und Leistungsmanagements für das Unternehmen darstellen</li> </ul>		
<b>2</b>	<b>Wahlqualifikationseinheiten</b>		<b>jeweils 4 Monate</b>	
1	Kundengewinnung und Kundenbindung			
1.1	Neukunden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Möglichkeiten der Kundengewinnung darstellen</li> <li>• Methoden der Zielgruppenanalyse auswählen und Zielgruppen analysieren</li> <li>• Produkte auswählen, Verkaufsargumente entwickeln und einsetzen</li> <li>• Maßnahmen zur Direktansprache umsetzen</li> <li>• Daten des Neukundengeschäftes aufbereiten und auswerten, Kosten und Nutzen der durchgeführten Maßnahmen beurteilen</li> </ul>		
1.2	Bestandskunden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenmerkmale für die Bestandsanalyse auswählen</li> <li>• Bestände analysieren</li> <li>• Maßnahmen zur Kundenansprache anwenden</li> <li>• Ergebnisse von Bestandsaktionen aufbereiten und auswerten, Kosten und Nutzen beurteilen</li> </ul>		
2	Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketingaktivitäten aus den Zielen des Unternehmens ableiten</li> <li>• Informationen und statistische Daten beschaffen, aufbereiten und präsentieren</li> <li>• Versicherungsmärkte analysieren</li> <li>• Zielgruppen festlegen, Zusammenhang zwischen Kundengruppen und Produktgestaltung berücksichtigen</li> <li>• Marketinginstrumente auswählen und einsetzen, Vorschläge für die Vermarktung von Produkten entwickeln und präsentieren</li> <li>• wettbewerbsrechtliche Regelungen berücksichtigen</li> <li>• Informationen für Kunden aufbereiten</li> <li>• Ergebnisse von Marketingmaßnahmen beurteilen</li> </ul>		

3	Agenturbetrieb			
3.1	Agenturführung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• quantitative und qualitative Geschäftsziele erläutern</li> <li>• Auswirkungen von Vertriebssteuerungsinstrumenten, insbesondere Provisionsvorgaben und Geschäftsplänen, für die Zielplanung berücksichtigen</li> <li>• Maßnahmepläne zur Erreichung der Geschäftsziele entwickeln</li> <li>• Kennzahlen zur Beurteilung des wirtschaftlichen Erfolges ermitteln und auswerten</li> <li>• Steuerarten berücksichtigen</li> <li>• Belegbuchungen für die Agenturbuchführung vorbereiten</li> </ul>		
3.2	Agenturmarketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumente zur Verkaufsförderung entwickeln und umsetzen</li> <li>• Werbemaßnahmen erarbeiten und umsetzen</li> <li>• Kosten und Nutzen von Marketingmaßnahmen ermitteln und ihre Wirksamkeit beurteilen</li> </ul>		
3.3	Organisation und Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsprozesse für die Agentur gestalten</li> <li>• Anforderungsprofile entwickeln, Personalbedarf planen</li> <li>• Personal einstellen, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Bestimmungen anwenden</li> <li>• Mitarbeiter einarbeiten</li> </ul>		
4	Risikomanagement			
4.1	Risikoanalyse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• versicherbare Risiken, versicherbare Risiken mit Erschwernissen und nicht versicherbare Risiken gemäß den Annahmerichtlinien feststellen</li> <li>• zusätzliche Informationen zum Antrag einholen und bewerten</li> <li>• Konditionen für versicherbare Risiken mit Erschwernissen unter Berücksichtigung betrieblicher Regelungen festlegen</li> </ul>		
4.2	Antragsannahme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beiträge ermitteln</li> <li>• Risikobegrenzungen und –ausschlüsse erklären</li> <li>• Kunden Alternativen zum Antrag anbieten</li> <li>• über Anträge entscheiden</li> <li>• Ablehnung von Anträgen begründen</li> </ul>		
5	Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge			
5.1	Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse der Unterstützungsleistungen von Arbeitgebern durchführen</li> <li>• Versorgungsziele feststellen</li> <li>• Versorgungslücken ermitteln</li> <li>• Kunden über Durchführungswege beraten</li> <li>• rechtliche Vorschriften berücksichtigen</li> </ul>		
5.2	Angebot und Antrag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebote entwickeln und erläutern</li> <li>• Beiträge ermitteln</li> <li>• Antragsdaten aufnehmen</li> <li>• über den Prozess der Antragsbearbeitung informieren</li> </ul>		
6	Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden			
6.1	Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risikosituationen analysieren und dokumentieren</li> <li>• Versicherungsbedarf unternehmensspezifischer</li> </ul>		

		Kunden ermitteln <ul style="list-style-type: none"><li>• bedarfsgerechte Absicherungen begründen</li></ul>		
6.2	Angebot und Antrag	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beiträge ermitteln sowie kundengerechte Angebote entwickeln und erläutern</li><li>• Antragsdaten aufnehmen</li><li>• über den Prozess der Antragsbearbeitung informieren</li></ul>		
7	Vertrieb von Versicherungsprodukten für Privatkunden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verträge auf Möglichkeiten ihrer Optimierung überprüfen</li><li>• Möglichkeiten zur Anpassung von Produkten an veränderte Kundenanforderungen vorschlagen</li><li>• Konzepte zur Verbesserung der Verkaufsförderung entwickeln und umsetzen</li><li>• produktbezogene Geschäftsergebnisse, insbesondere im Hinblick auf Marktanteile, Wettbewerbssituation und Schadenquoten analysieren</li><li>• Wirkungen von Produktänderungen auswerten</li></ul>		