**LF 4: Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten**

Die nachstehenden Kompetenzformulierungen beziehen sich vornehmlich auf die Fachkompetenz. Weitere Aspekte der Handlungskompetenz werden hier nur fallweise aufgeführt. Bei den formulierten Kompetenzen handelt es sich um einen Vorschlag des Autorenteams. Daraus ist keine Verbindlichkeit abzuleiten. Ebenso ist es den unterrichtenden Lehrkräften freigestellt, eigene pädagogisch-didaktische Überlegungen umzusetzen. Die detaillierte Festsetzung der anzustrebenden Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenzen wird sich im Rahmen der unterrichtlichen Entwicklung ergeben, gleiches gilt für die Medienkompetenz.

Hinweise:

Die angegebenen Zeitrichtwerte dienen der Orientierung, sie werden sich an die unterrichtliche Praxis anpassen.

Zum Zeitpunkt der Erstellung der Lernfeldstrukturanalyse waren sowohl der Rahmenlehrplan als auch die bayerische Lehrplanrichtlinie veröffentlicht, jedoch lagen noch keine Prüfungskataloge oder ähnliches vor.

Abweichungen bei den Kompetenzformulierungen gegenüber der Lehrplanrichtlinie dienen der besseren Lesbarkeit, es ergeben sich daraus keine inhaltlichen Differenzen.

**Autorenteam:**

Wilhelm Fensel

Fred Kohlenberger

Harald Rank

Matthias Stecher

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lernfeld 4: Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten**  Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden zum Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungsverträgen zu beraten, Verträge im Bedarfsfeld Wohnen anzubahnen, den Kundenbestand zu pflegen sowie Lösungen im Schadenfall aufzuzeigen. | | | | | |
| **Kompetenzen aus der Lehrplanrichtlinie**  ggf. Lernsituation  Zeitrichtwert 120 Stunden | **Handlungskompetenz** | | | Didaktik  Organisation  Verantwortlichkeit | Verknüpfung mit anderen Lernfeldern/Fächern |
| Fachkompetenz | Selbst-, Sozial-, Methodenkompetenz | Medienkompetenz |
| **Kompetenz 1**  Die Schülerinnen und Schüler holen sich auch über digitale Kanäle Informationen von ihren Kunden ein, analysieren fallbezogen Risiken im Wohnumfeld der Kunden und ermitteln die Kundenbedarfe. Sie informieren sich über relevante Vertragsarten.  **Mögliche Lernsituation**  Ein kritischer Kunde bezweifelt die Sinnhaftigkeit von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungen.  3 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … erkennen Risiken im Wohnumfeld der Kunden.  … diskutieren Möglichkeiten der Risikobewältigung.  … erkennen Kundenbedarfe zur Absicherung des Wohnumfeldes.  **Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenzen:**  Die SuS  … nutzen verschiedene Informationskanäle.  **Mögliche Inhalte:**   * Risk Management (Risikovermeidung, Risikotragung, Risikoabwälzung) * Kundenbedarfe zur Absicherung des Hausrates (Hausratversicherung) * Kundenbedarfe zur Absicherung des Wohngebäudes (Gebäudeversicherung) | | |  | LF 3 und 12: Digitale Kanäle  LF 5: Haftungsrisiken im Zusammenhang mit Wohnen |
| **Kompetenz 2**  Die Schülerinnen und Schüler erörtern den Umfang und die Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes.  **Mögliche Lernsituation**  Verschiedene Kunden haben angesichts von Begebenheiten im Bekanntenkreis Fragen zum Umfang des Versicherungsschutzes.  33 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … erörtern, in welchem Umfang in der Grunddeckung gegen bestimmte Gefahren Versicherungsschutz besteht.  … erläutern die versicherten Gefahren.  … zeigen auf, welche Sachen versichert sind.  … begründen die versicherten Kosten.  … erläutern die relevanten Ausschlüsse.  … erläutern die Bestimmungen zum Versicherungsort.  … zeigen auf, in welchem Umfang Sachen außerhalb des Versicherungsortes versichert sind.  **Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenzen:**  Die SuS  … strukturieren Information.  … vertreten Fachinhalte nachhaltig und kompetent.  **Mögliche Inhalte:**   * Versicherte Gefahren * Versicherte Sachen * Versicherte Kosten * Ausschlüsse * Räumlicher Geltungsbereich (Versicherungsort und Außenversicherung) | | | Hausrat- und Wohngebäudeversicherung können selbstverständlich auch nacheinander behandelt werden.  Erweiterungen und Entschädigungsberechnungen vgl. Lernsituationen 5 und 7 | LF 6: Mobilität und Reisen (Außenversicherung und Reisegepäckversicherung) |
| **Kompetenz 3**  Im Beratungsgespräch erläutern die Schülerinnen und Schüler den Kunden Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes. Sie bereiten den Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungsverträgen vor und verwenden im Beratungsgespräch Gesprächstechniken zur Einwandbehandlung.  **Mögliche Lernsituation**  Verschiedene Kunden haben Bedarf an einer Erweiterung des Versicherungsschutzes.  15 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … erläutern mögliche Erweiterungen des Versicherungsschutzes (z. B. durch Klauseln).  … begründen fallbezogen deren Sinnhaftigkeit.  … ermitteln deren Prämiensätze (zunächst ohne Prämienberechnung; vgl. Kompetenz 4).  … gehen im Beratungsgespräch auf mögliche Einwände ein.  **Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenzen:**  Die SuS  … führen Beratungsgespräche zielorientiert.  … lösen schwierige Gesprächssituationen.  **Mögliche Inhalte:**   * Wertsachen * Elementargefahren * Klauseln * Glasversicherung * Smart-Home * Feuerrohbauversicherung | | | Beratungsgespräche in Abstimmung mit LF 3 durchführen |  |
| **Kompetenz 4**  Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen, das Risiko beurteilen, eine bedarfsgerechte Versicherungssumme ermitteln, Prämien der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung berechnen und Angebotsalternativen erarbeiten.  **Mögliche Lernsituation**  Verschiedene Kunden möchten Hausrat- und Wohngebäudeversicherungen abschließen.  18 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … erfassen die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten.  … erarbeiten bedarfsgerechte Angebote.  … berechnen die Prämie.  … ermitteln den Versicherungswert in Hausrat- und Wohngebäudeversicherung.  … erläutern den jeweiligen Versicherungsumfang.  … zeigen Angebotsalternativen auf.  **Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenzen:**  Die SuS  … strukturieren die gewonnenen Informationen.  … zeigen Empathie für die jeweilige Kundschaft.  **Mögliche Inhalte:**   * Versicherungswert * Risiko- und Gefahrumstände * Versicherungssumme * Prämienberechnung * Grundzüge der Prämienkalkulation (Schadenhäufigkeit, durchschnittliche Schadenhöhe, Risikoprämie, Sicherheitszuschlag, Betriebskostenzuschlag) | | | Beratungsgespräche in Abstimmung mit LF 3 durchführen | LF 2: Datenschutz und Datensicherung  LF 2: Obliegenheiten |
| **Kompetenz 5**  Die Schülerinnen und Schüler informieren die Kunden über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadenfalls.  **Mögliche Lernsituation**  Ein Kunde überwintert regelmäßig auf den Kanarischen Inseln.  6 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … informieren sich über Obliegenheiten während der Vertragslaufzeit.  … erläutern Rechte des Versicherers bei Verletzung dieser Obliegenheiten in konkreten Fallsituationen.  … erläutern mögliche Rechte des Versicherungsnehmers.  **Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenzen:**  Die SuS  … übernehmen Verantwortung für das eigene Tun.  … geben Informationen in adressatenbezogener Art und Weise weiter.  **Mögliche Inhalte:**   * Gefahrerhöhung * Sicherheitsvorschriften * Rechtsfolgen von Obliegenheitsverletzungen in Abhängigkeit von Kausalität, Verschuldensgrad und Versicherbarkeit | | |  |  |
| **Kompetenz 6**  Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation. Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kunden und berechnen Nach- und Rückprämien.  **Mögliche Lernsituation**  Bei verschiedenen Bestandskunden ändert sich die Lebenssituation.  18 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … kontrollieren und optimieren den Versicherungsschutz.  **Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenzen:**  Die SuS  … hören ihrer Kundschaft zu und lassen diese ausreden.  … präsentieren den Kundinnen und Kunden Informationen adressatengerecht.  **Mögliche Inhalte:**   * Wohnungswechsel (z. B. Umzug, Trennung von Ehegatten, Seniorenheim, Pflegeheim, Kinder in Ausbildung) * Änderung des Versicherungswertes * Obligatorische Anpassung der Versicherungssumme (Dynamik) * Veräußerung und Vererbung eines versicherten Gebäudes * Nachprämien * Rückprämien | | |  |  |
| **Kompetenz 7**  Die Schülerinnen und Schüler informieren die Kunden über Obliegenheiten im Schadenfall. Sie führen die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie beurteilen den Schaden, berechnen die Entschädigung und berücksichtigen hierbei eine mögliche Unter- und Mehrfachversicherung. Sie informieren die Ver-sicherungsnehmer und die Versicherungsnehmerinnen - auch mithilfe digitaler Medien - über die Schadenregulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.  **Mögliche Lernsituation**  Bei verschiedenen Bestandskunden tritt der Schadenfall ein.  24 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … beurteilen gemeldete Schäden dem Grunde und der Höhe nach.  … berücksichtigen mögliche Unterversicherungen.  … berücksichtigen mögliche Mehrfachversicherungen.  … informieren über die Schadenregulierung.  … erläutern die Rechte und Pflichten des Versicherungsnehmers im Schadenfall.  **Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenzen:**  Die SuS  … zeigen Einfühlungsvermögen für den geschädigten Kundschaft.  … bewältigen schwierige Gesprächssituationen.  **Mögliche Inhalte:**   * Formelle und materielle Deckungsprüfung * Berechnung der Entschädigung * Unterversicherung * Mehrfachversicherung * Rechte und Pflichten im Schadenfall | | | Mehrfachversicherung auf §§ 77 – 79 VVG beschränken |  |
| **Kompetenz 8**  In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein.  3 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … beurteilen ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch.  … holen sich ein Kundenfeedback ein.  **Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenzen:**  Die SuS  … nehmen Kundenfeedback an.  **Mögliche Inhalte:**   * Erstellung zum Beispiel einer Checkliste für geeignetes Service- und Kommunikationsverhalten (auch bei Änderungen der Lebenssituation der Kunden oder im Schadenfall) | | |  | LF 3: Reflexion von Kundenberatungsgesprächen |