#### 

**LF 7: Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft 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.

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 7: Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten**  Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle der Beeinträchtigung und des Verlustes der Arbeitskraft zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle zu bearbeiten. | | | | | |
| **Kompetenzen aus der Lehrplanrichtlinie**  ggf. Lernsituation  Zeitrichtwert: 60 Stunden | **Handlungskompetenz** | | | Didaktik  Organisation  Verantwortlichkeit | Verknüpfung mit anderen Lernfeldern/Fächern |
| Fachkompetenz | Selbst-, Sozial-, Methodenkompetenz | Medienkompetenz |
| **Kompetenz 1**  Die Schülerinnen und Schüler analysieren fallbezogene Risiken im Beruf, in der Schule und in der Freizeit, die die Arbeitskraft der Kundinnen und Kunden gefährden, und ermitteln die Kundenbedarfe. Hierbei informieren sich die Schülerinnen und Schüler in den entsprechenden Rechtsgrundlagen In diesem Zusammenhang unterscheiden sie zwischen Arbeits- und Berufsunfähigkeit, Erwerbsminderung sowie Invalidität infolge von Krankheiten und Unfällen.  **Mögliche Lernsituation**  Ein Kunde überlegt angesichts eines Schicksalsschlages im Bekanntenkreis, ob er gegen den Verlust seiner Arbeitskraft ausreichend abgesichert ist.  6 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … unterscheiden zwischen Arbeitsunfähigkeit, Berufsunfähigkeit, Erwerbsminderung und Invalidität.  … verstehen, dass die Absicherung durch die Sozialversicherungen Deckungslücken aufweist.  … erläutern den Unfallbegriff der privaten Unfallversicherung.  … nennen die einschlägigen Rechtsgrundlagen.  **Mögliche Inhalte:**   * Arbeits- und Berufsunfähigkeit, Erwerbsminderung * Invalidität * Unfallbegriff * Rechtsgrundlagen (Sozialgesetzbuch, Allgemeine und Besondere Unfallversicherungsbedingungen, Allgemeine Bedingungen für die Berufsunfähigkeitsversicherung) | | | Unterscheidung einfacher und erweiterter Unfallbegriff in Kompetenz 3 | PuG: 10.3.1 (gesetzliche Rentenversicherung, gesetzliche Unfallversicherung) |
| **Kompetenz 2**  Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische Versicherungslösungen für die Kundinnen und Kunden und ihre Familienangehörigen, indem sie risikorelevante Daten erfassen, das Risiko beurteilen und bedarfsgerechte Angebote für die Berufsunfähigkeitsversicherung erstellen. Sie ermitteln Prämien der Berufsunfähigkeitsversicherung.  Im Beratungsgespräch erläutern die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden die vorvertragliche Anzeigepflicht und zeigen die Rechtsfolgen bei Verletzung dieser Pflicht auf. Die Schülerinnen und Schüler erfassen unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von Berufsunfähigkeitsversicherungen vor. Hierbei informieren sie Kundinnen und Kunden über steuerliche Aspekte.  **Mögliche Lernsituation**  Ein Kunde interessiert sich für eine Berufsunfähigkeitsversicherung.  12 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … erfassen die risikorelevanten Daten für die Berufsunfähigkeitsversicherung.  … informieren über die Bedeutung der vorvertraglichen Anzeigepflicht.  … erarbeiten ein bedarfsgerechtes Angebot.  … berücksichtigen hierbei Leistungen der gesetzlichen Rentenversicherung.  … erläutern die Leistungen.  … analysieren, in welchen Fällen der Versicherer auf eine andere Tätigkeit verweisen kann.  … errechnen die Prämie.  … erläutern steuerliche Aspekte.  **Mögliche Inhalte:**   * persönliche und berufliche Verhältnisse * vorvertragliche Anzeigepflicht * Leistungen der Berufsunfähigkeitsversicherung (Berufsunfähigkeitsrente, Beitragsfreistellung) * Verweisbarkeit * Prämienermittlung, Berufsgruppen * steuerliche Behandlung der Beiträge und Leistungen in Grundzügen | | | gilt nur für BU, selbstverständlich kann die PUV auch parallel unterrichtet werden | LF 3: Datenschutz  LF 2: Vorvertragliche Anzeigepflicht ausführlich |
| **Kompetenz 3**  Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische Versicherungslösungen für die Kundinnen und Kunden und ihre Familienangehörigen, indem sie risikorelevante Daten erfassen, das Risiko beurteilen und bedarfsgerechte Angebote für die private Unfallversicherung erstellen. Sie ermitteln Prämien der privaten Unfallversicherung.  Im Beratungsgespräch erläutern die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden die vorvertragliche Anzeigepflicht und zeigen die Rechtsfolgen bei Verletzung dieser Pflicht auf. Die Schülerinnen und Schüler erfassen unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von privaten Unfallversicherungen vor. Hierbei informieren sie Kundinnen und Kunden über steuerliche Aspekte.  **Mögliche Lernsituation**  Ein Kunde interessiert sich für eine private Unfallversicherung.  12 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … erfassen die risikorelevanten Daten für die private Unfallversicherung.  … informieren über die Bedeutung der vorvertraglichen Anzeigepflicht.  … erarbeiten ein bedarfsgerechtes Angebot.  … berücksichtigen hierbei Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung.  … erläutern die Leistungen der privaten Unfallversicherung.  … errechnen die Prämie.  … erläutern steuerliche Aspekte.  **Mögliche Inhalte:**   * persönliche und berufliche Verhältnisse * einfacher und erweiterter Unfallbegriff, Ausschlüsse * vorvertragliche Anzeigepflicht * Leistungen der privaten Unfallversicherung (Invaliditätsleistung, Gliedertaxe, Progression, weitere einschließbare Leistungsarten, Assistance-Leistungen) * Prämienermittlung (Gefahren- und Tarifgruppen) * Dynamik * steuerliche Behandlung der Beiträge und Leistungen in Grundzügen | | | gilt nur für PUV, selbstverständlich kann die BU auch parallel unterrichtet werden | LF 3: Datenschutz  LF 2: Vorvertragliche Anzeigepflicht ausführlich |
| **Kompetenz 4**  Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation. Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungs­schutz ihrer Kundinnen und Kunden und berechnen Nach- und Rückprämien.  **Mögliche Lernsituation**  Bei verschiedenen Bestandskunden ändert sich die Lebenssituation.  12 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … erläutern bei Änderungen der individuellen Lebenssituation mögliche Konsequenzen für die Versicherung.  … empfehlen geeignete Maßnahmen.  … berechnen Nach- und Rückprämien.  **Mögliche Inhalte:**   * Volljährigkeit * Eintritt in die Berufstätigkeit * Einkommenserhöhung durch beruflichen Aufstieg * Berufswechsel * Änderung der Familienkonstellation * Renteneintritt * Nach- und Rückprämien | | | Gilt für BU und PUV. Kann selbstverständlich auch nacheinander behandelt werden. |  |
| **Kompetenz 5**  Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie beurteilen den Leistungsfall, berechnen die Entschädigung, informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.  **Mögliche Lernsituation**  Bei verschiedenen Bestandskunden tritt der Leistungsfall ein.  15 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … bearbeiten Leistungsfälle dem Grunde und der Höhe nach.    **Mögliche Inhalte:**   * formelle und materielle Deckungsprüfung (Vertragsverhältnis, Verweisbarkeit in der BU, Leistung von anderen Kostenträgern) * Berechnung des Invaliditätsgrades (Gliedertaxe, Vorinvalidität, Mitwirkung von Vorerkrankungen) * Berechnung der Entschädigung * Fälligkeit der Entschädigung * Rechtsfolgen bei Prämienverzug und Obliegenheitsverletzungen * Rechte und Pflichten im Leistungsfall * Neubemessung von BU- und Invaliditätsgrad | | | Gilt für BU und PUV. Kann selbstverständlich auch nacheinander behandelt werden. | LF 2: Versicherungsbeginne, Prämienverzug und Obliegenheitsverletzungen ausführlich |
| **Kompetenz 6**  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.    **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 |