

Qualifizierung für Prüfer:innen

DONNERSTAG, 21. NOVEMBER 2024

Eine kurze Einführung in das Webinar mit MS-Teams



Bei Fragen oder Anregungen zwischendurch nutzen Sie gerne den **Chat**.

Schalten Sie bitte Ihr **Mikrofon stumm**

Bei Ihrem Redebeitrag aktivieren Sie wieder Ihr Mikrofon.
Danach schalten Sie es bitte selbst wieder stumm.

Eine kurze Einführung in das Webinar mit MS-Teams



Die Ansicht der geteilten Inhalte kann mit Hilfe von der Kombination aus Strg + Mausehräder vergrößert und verkleinert werden.



Ablauf

- Wichtigste Änderungen der Neuordnung (explizit mit Aspekten der Nachhaltigkeit)
- Gestaltung einer Fallvorgabe für das Kundengespräch im Anschluss eine Fragerunde
- Vorstellung und Anwendung des BB-Bogens zum Kundengespräch im Anschluss eine Fragerunde, nachfolgend eine kurze Pause
- Empfehlungen für die Prüfer:innen sowie Vorstellung und Anwendung des BB-Bogens zum Fallbezogenen Fachgespräch im Anschluss eine Fragerunde
- Vorstellung der Unterstützungsmaterialien für die Mündliche Ergänzungsprüfung im Anschluss eine Fragerunde

Wir begleiten Sie heute durch die Veranstaltung



Prof. Dr. Sascha Fauler

☎ 02237 9915768
✉ sascha.fauler@gmail.com



Kai Uther

☎ 040 4124-3456
✉ kai.uther@signal-iduna.de



Dorothea Schneider

☎ 089 922001-840
✉ dorothea.schneider@bww.de



Ihre AnsprechpartnerInnen für das NaVeBb-Projekt



Simone Gutmann

☎ 089 922001-849
✉ simone.gutmann@bvw.de



Simon Rötting

☎ 089 922001-843
✉ simon.roetting@bvw.de



Kai Lepper

☎ 0385 5408-412
✉ kai.lepper@hdba.de



Hannah Skiba

☎ 0385 5408-405
✉ hannah.skiba@hdba.de

GEFÖRDERT VOM

Das Projekt „Nachhaltigkeit in Versicherungs- und Beratungsberufen (NaVeBb)“ wird im Rahmen des Programms „Nachhaltig im Beruf – zukunftsorientiert ausbilden“ durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung und die Europäische Union über den Europäischen Sozialfonds Plus (ESF Plus) gefördert.



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Kofinanziert von der
Europäischen Union

Fachliche Begleitung



Administrative Begleitung



Verbundpartner:



Informationen und Austausch
zu den mündlichen Prüfungsbereichen
der Abschlussprüfung

Wichtigste Änderungen im neuen Berufsbild KVF

- Kundenbedarfsfelder statt Produkt-/Spartenorientierung
- Nachhaltigkeit und Digitalisierung (neue Standardberufsbildpositionen)
- Stärkung der Wahlqualifikationen
- verändertes Prüfungsverfahren
 - gestreckte Abschlussprüfung mit GAP 1 und GAP 2
 - geänderte Bestehensregeln und Konsequenzen für die MEP
Informationen dazu im KVF-Guide (<https://kvf-guide.bvw.de/pruefung/ergebnis-bestanden/>)
 - Modifizierung der mündlichen Prüfungsbereiche



Hinweis: Prüfungsorganisation obliegt den einzelnen IHKn mit ihren Prüfungsausschüssen

Nachhaltigkeit in der Ausbildung KVF

Auswirkungen von Entwicklungstrends auf die Versicherungswirtschaft, insbesondere im Hinblick auf Digitalisierung und Nachhaltigkeit, beim Handeln im eigenen Arbeitsbereich berücksichtigen. (BBP 1b)



Kundinnen und Kunden die Einflussfaktoren auf die individuelle Gestaltung von Versicherungs- und Finanzlösungen unter Berücksichtigung unterschiedlicher Bedarfe erläutern, dabei Nachhaltigkeitsaspekte berücksichtigen. (BBP 5 d)



Ergebnisse der Aufgabenbearbeitung, insbesondere hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit bewerten (§13 Abs. 1 Nr. 5 in der VO)



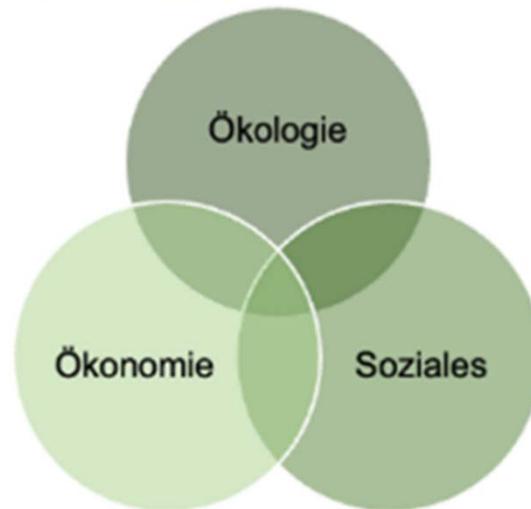
Nachhaltigkeit in der Ausbildung

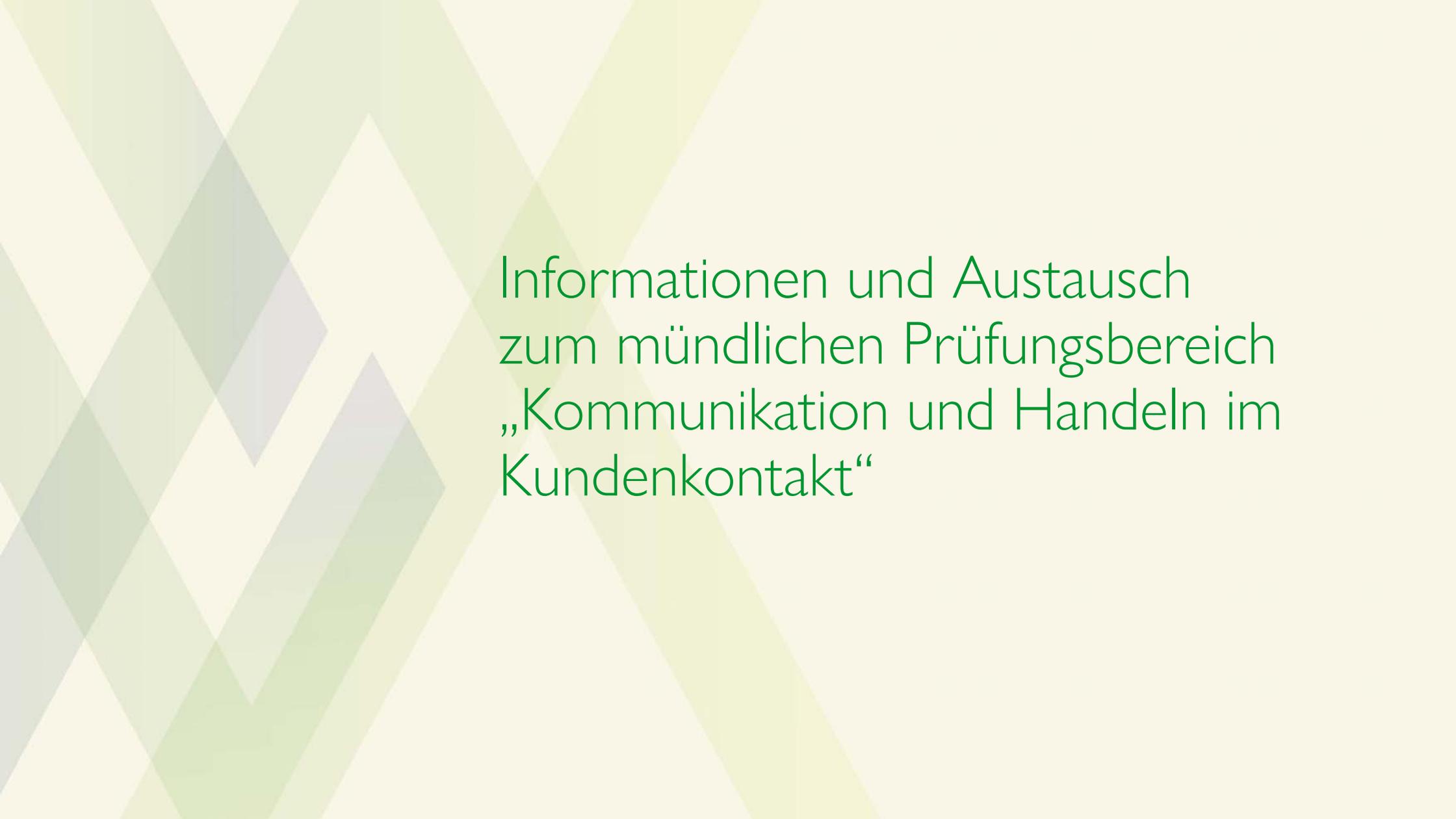
Definition:

„Nachhaltig ist eine Entwicklung, die den Bedürfnissen der heutigen Generation entspricht, ohne die Möglichkeiten künftiger Generationen zu gefährden, ihre eigenen Bedürfnisse zu befriedigen und ihren Lebensstil zu wählen.“

Quelle: Brundtlandbericht (1987)

Dimensionen der Nachhaltigkeit in einem Modell:





Informationen und Austausch
zum mündlichen Prüfungsbereich
„Kommunikation und Handeln im
Kundenkontakt“

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Änderungen und Ziele

Änderungen:

- Zweitgespräch statt Erstgespräch
- Wahl eines Kundenbedarfsfelds statt einer einzelnen Sparte im Vorfeld der Prüfung
- Kürzung von 20 auf 15 Minuten Gesprächszeit (Vorbereitungszeit weiterhin 15 Minuten)

Ziele:

- weniger Abprüfen einer „Standard-Kommunikation“ (z. B. Fragen zur Datenerhebung, Formvorschriften in einer Beratung abarbeiten)
- verstärktes Abprüfen von Kompetenzen der situativen und individuellen Kommunikation in Beratungssituationen



„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Gebiete/Kundenbedarfsfelder

- Absicherung von Wohnen und Wohneigentum
- Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung
- Absicherung von Mobilität und Reisen
- Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege
- Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung
- Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung
- Absicherung von Nicht-Privatkunden



„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“ Fallvorgabe

- Keine zwei separaten Dokumente mehr für die zu prüfende Person und den/die Prüfer:in (bisher: Fallvorgabe = für zu prüfende Person / Legende = für Prüfer:in)
- neu: Fallvorgabe und Legende in einem ⇒ ab jetzt weiter Fallvorgabe genannt
- zwei Fallvorgaben zur Auswahl (bisher: Unterschied zwischen „Neukunde“ und „Bestandskunde“ – jetzt nicht mehr zwingend – er ist aber im Einzelfall weiterhin möglich)
- beide Fallvorgaben erhält die zu prüfende Person in die 15-minütigen Vorbereitungszeit und teilt am Ende dem Prüfungsausschuss die gewählte Fallvorgabe mit!
- die Fallvorgabe enthält eine ausführliche Datenerhebung, damit die „Standard-Kommunikation“ mit Standardfragen im Gespräch weitgehend entfallen können



Beispiele und Vorlagen: <https://kvf-guide.bww.de/pruefung/teil-2-kundengespraech/>

Fallvorgabe 1	Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen	
---------------	---	--

Vor einer Woche haben Sie **Max Mustermann** per Videotelefonie getroffen, um Ihre heutige Beratung zum Thema „Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen“ vorzubereiten.

In diesem Gespräch hat Herr Mustermann den Gesprächsanlass für heute sowie seine Ziele und Wünsche folgendermaßen beschrieben:

Gesprächsanlass
<ul style="list-style-type: none">• Bei einer Diskussion im Kollegenkreis waren sich die Beteiligten uneinig darüber, ob die Absicherung über die gesetzlichen Sozialsysteme ausreichend ist, wenn der Beruf dauerhaft nicht mehr ausgeübt werden kann oder wenn gar der Todestfall eintritt – nach Unfällen oder Krankheiten.• Hier Mustermann war sich dabei zwar sicher, dass private Absicherungen notwendig sind und hat daher ja auch schon entsprechende Schritte eingeleitet – ist sich aber unsicher, ob er schon ausreichend vorgesorgt hat.
Ziele und Wünsche
<ul style="list-style-type: none">• Seine gesamte Familie soll den heutigen Lebensstandard erhalten können, auch wenn er als Alleinverdienender ausfallen sollte.• Auch das Reihenhaus soll in jedem Fall erhalten bleiben – also nicht aus finanziellen Zwängen heraus verkauft werden müssen.

Zusätzlich haben Sie folgende Daten von Max Mustermann erfahren:

Ihr Gesprächspartner heute	
Vor- und Nachname	Max Mustermann
Bestandskunde	Noch kein Bestandskunde
Geburtsdatum	21.05.1993
Anschrift	Beispielstraße 4, 12345 Musterdorf
Wohnsituation	<ul style="list-style-type: none">• Reihenhaus• Wohneigentum seit 01.08.2022
Kommunikationsdaten	<ul style="list-style-type: none">• Telefon 0160 1234567• E-Mail max.mustermann@domain.de
Aktuelle(r) berufliche Tätigkeit/ Berufsstatus/ Arbeitgeber	<ul style="list-style-type: none">• Industriekaufmann im Controlling• Angestellter• Dr. Oetker
Berufliche Partizipation	Keine Veränderung in absehbare Zeit
Sonstige relevante Angaben zum Beruf	Vor ca. 10 Jahren mit der Ausbildung begonnen und seitdem ununterbrochen als Angestellter tätig
Hobbys	<ul style="list-style-type: none">• Familienleben• Motorsportfahren
Einkommen brutto mtl.	3.200 €
Einkommen netto mtl.	2.600 €
Anzahl Gehälter	13,5

Winter 2024/25 | Martina Muster-Prüfung | Prüfungsnummer 8915 | Seite 1 von 3

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“ inhaltlicher Aufbau einer Fallvorgabe

- Auf Erstgespräch beziehen
- Gesprächsanlass sowie Ziele und Wünsche
⇒ diese sollen „Futter“ für mehrere Bedarfe innerhalb des KBF liefern
- persönliche/familiäre Daten vom/von Gesprächspartner:in (Prüfer-Kunde)
⇒ diese sollen „Futter“ für mehrere Bedarfe innerhalb des KBF liefern
- je nach KBF weitere erforderliche Daten (z. B. Fahrzeugdaten oder Daten zur Wohnsituation) sowie bestehende Versicherungen mit notwendigen Detaildaten
⇒ diese sollen genügend Spielraum innerhalb des KBF zur weiteren Bedarfsdeckung ermöglichen

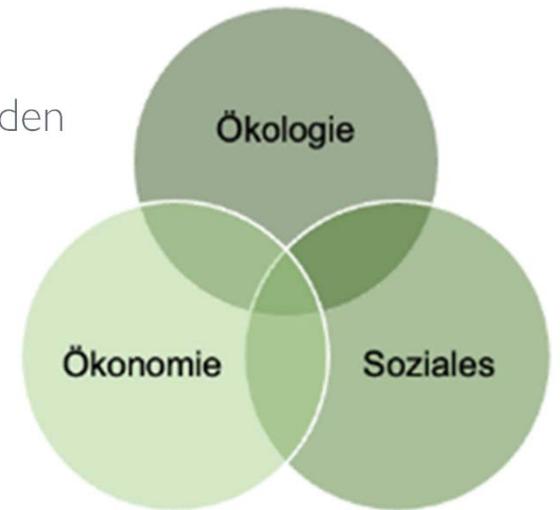
Fallvorgabe 1	Einkommen abschirmen und Hinterbliebene versorgen	
<p>Vor einer Woche haben Sie Max Mustermann per Videotelefonie getroffen, um Ihre heutige Beratung zum Thema „Einkommen abschirmen und Hinterbliebene versorgen“ vorzubereiten.</p> <p>In diesem Gespräch hat Herr Mustermann den Gesprächsanlass für heute sowie seine Ziele und Wünsche folgendermaßen beschrieben:</p>		
Gesprächsanlass		
<ul style="list-style-type: none">• Bei einer Diskussion im Kollegenkreis waren sich die Beteiligten uneinig darüber, ob die Abschirmung über die gesetzlichen Sozialsysteme ausreichend ist, wenn der Beruf dauerhaft nicht mehr ausgeübt werden kann oder wenn gar der Todestfall eintritt – nach Unfällen oder Krankheiten.• Herr Mustermann war sich dabei zwar sicher, dass private Absicherungen notwendig sind und hat daher ja auch schon entsprechende Schritte eingeleitet – ist sich aber unsicher, ob er schon ausreichend vorgesorgt hat.		
Ziele und Wünsche		
<ul style="list-style-type: none">• Seine gesamte Familie soll den heutigen Lebensstandard erhalten können, auch wenn er als Alleinverdiener ausfallen sollte.• Auch das Reihenhaus soll in jedem Fall erhalten bleiben – also nicht aus finanziellen Zwängen heraus verkauft werden müssen.		
Zusätzlich haben Sie folgende Daten von Max Mustermann erfahren:		
Ihr Gesprächspartner heute		
Vor- und Nachname	Max Mustermann	
Bestandskunde	Noch kein Bestandskunde	
Geburtsdatum	21.05.1993	
Anschrift	Beispielstraße 4, 12345 Musterdorf	
Wohnsituation	<ul style="list-style-type: none">• Reihenhaus• Wohneigentum seit 01.08.2022	
Kommunikationsdaten	<ul style="list-style-type: none">• Telefon 0160 1234567• E-Mail max.mustermann@domain.de	
Aktuelle(r) berufliche Tätigkeit/ Berufsstatus/ Arbeitgeber	<ul style="list-style-type: none">• Industriekaufmann im Controlling• Angestellter• Dr. Oetker	
Berufliche Perspektiven	Keine Veränderung in absehbarer Zeit	
Sonstige relevante Angaben zum Beruf	Vor ca. 10 Jahren mit der Ausbildung begonnen und seitdem ununterbrochen als Angestellter tätig	
Hobbys	<ul style="list-style-type: none">• Familienleben• Motorradfahren	
Einkommen brutto mtl.	3.200 €	
Einkommen netto mtl.	2.600 €	
Anzahl Gehälter	13,5	
Winter 2024/25	Martina Muster-Prüfung	Prüfungsnummer 8915 Seite 1 von 3



Beispiele und Vorlagen: <https://kvf-guide.bww.de/pruefung/teil-2-kundengespraech/>

Fallvorgaben mit Aspekten der Nachhaltigkeit

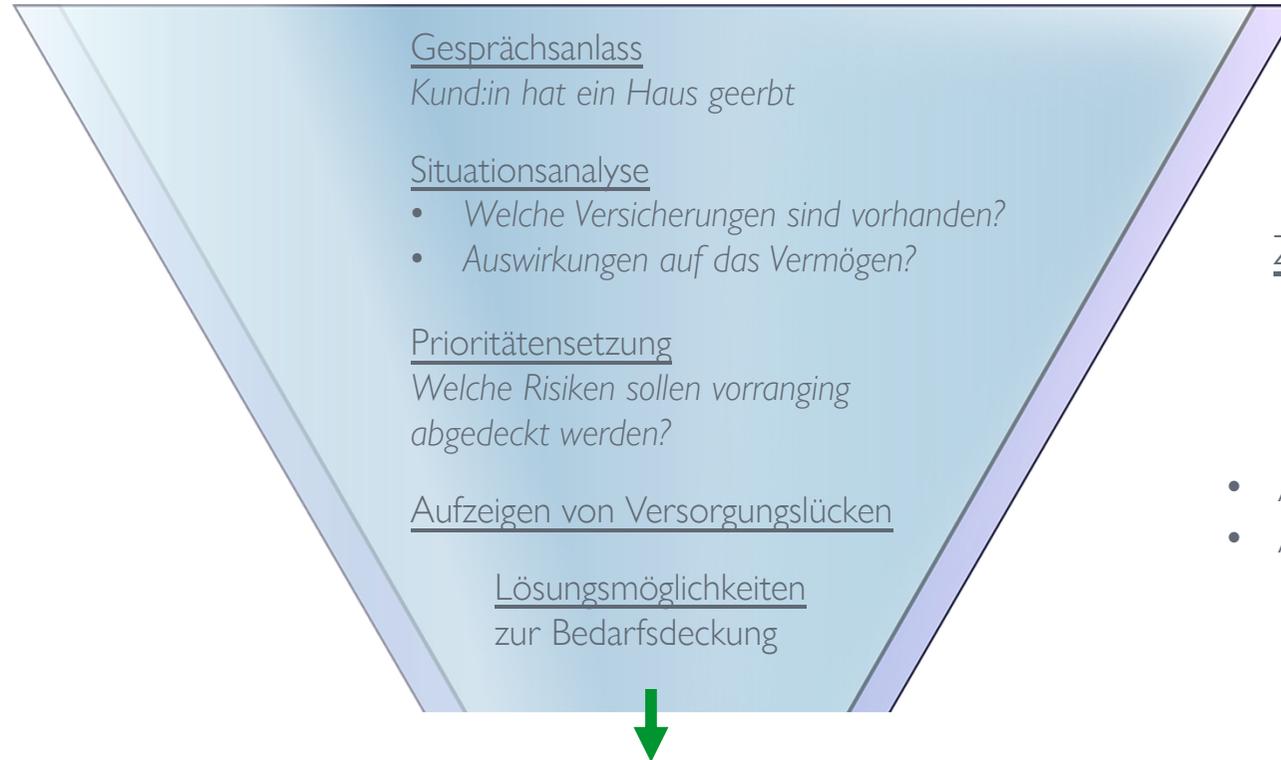
- Gesprächsanlass
z. B. KBF „Wohnen und Wohneigentum absichern“:
 - Das Haus soll vor dem eigenen Einzug zu einem Plusenergiehaus umgebaut werden.
 - Eine Einliegerwohnung soll für die pflegebedürftige Mutter barrierefrei umgestaltet werden.
- Ziele und Wünsche
z. B. KBF „Für das Alter vorsorgen und Vermögen bilden“:
 - Die Altersabsicherung soll mittels nachhaltiger Anlagen vorgenommen werden
- Versicherungen bei anderen Unternehmen
z. B. Smart #3 Premium für vollelektrisches Auto
Je nach KBF berücksichtigen



„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Ganzheitliche Beratung im gewählten Kundenbedarfswelt am Beispiel „Absicherung von Wohnen und Wohneigentum“

Kundenbedarf statt Produkt-/Spartenorientierung



Angebot einer Versicherungslösung
Wohngebäude, Hausrat, Vermieter-RS, Haftpflicht

Zusatzbedarfe erkennen

Gibt es Mieteinnahmen?



- *Auswirkungen auf die BU?*
- *Auswirkungen auf die Rente?*

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Fallvorgaben-Pool

vorübergehendes Angebot des BWV Bildungsverband:

- Fallvorgaben an KVF-Guide@bww.de
- Qualitätssicherung der Fallvorgaben (keine Garantie auf sofortige Bearbeitung!)
- Bereitstellung im KVF-Guide in einem Fallvorgaben-Pool



<https://kvf-guide.bww.de/pruefung/teil-2-kundengespraech/>

Fallvorgabe 1		Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen		BWV Bildungsverband																											
<p>Vor einer Woche haben Sie Max Mustermann per Videotelefonie getroffen, um Ihre heutige Beratung zum Thema „Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen“ vorzubereiten.</p> <p>In diesem Gespräch hat Herr Mustermann den Gesprächsanlass für heute sowie seine Ziele und Wünsche folgendermaßen beschrieben:</p>																															
<p>Gesprächsanlass</p> <ul style="list-style-type: none"> Bei einer Diskussion im Kollegenkreis waren sich die Beteiligten uneinig darüber, ob die Absicherung über die gesetzlichen Sozialsysteme ausreichend ist, wenn der Beruf dauerhaft nicht mehr ausgeübt werden kann oder wenn gar der Todesfall eintritt – nach Unfällen oder Krankheiten. Herr Mustermann war sich dabei zwar sicher, dass private Absicherungen notwendig sind und hat daher ja auch schon entsprechende Schritte eingeleitet – ist sich aber unsicher, ob er schon ausreichend vorgesorgt hat. 																															
<p>Ziele und Wünsche</p> <ul style="list-style-type: none"> Seine gesamte Familie soll den heutigen Lebensstandard erhalten können, auch wenn er als Abservederener ausfallen sollte. Auch das Rehenhaus soll in jedem Fall erhalten bleiben – also nicht aus finanziellen Zwängen heraus verkauft werden müssen. 																															
<p>Zusätzlich haben Sie folgende Daten von Max Mustermann erfahren:</p>																															
<p>Ihr Gesprächspartner heute</p> <table border="1"> <tr><td>Vor- und Nachname</td><td>Max Mustermann</td></tr> <tr><td>Bestandskunde</td><td>Noch kein Bestandskunde</td></tr> <tr><td>Geburtsdatum</td><td>21.05.1993</td></tr> <tr><td>Anschrift</td><td>Beispielstraße 4, 12345 Musterdorf</td></tr> <tr><td>Wohnsituation</td><td> <ul style="list-style-type: none"> Reihenhaus Wohnesigentum seit 01.08.2022 </td></tr> <tr><td>Kommunikationsdaten</td><td> <ul style="list-style-type: none"> Telefon 0160 1234567 E-Mail max.mustermann@domain.de </td></tr> <tr><td>Aktuelle(r) berufliche Tätigkeit/ Berufsstatus/ Arbeitgeber</td><td> <ul style="list-style-type: none"> Industrieaufkäufer im Controlling Angestellter Dr. Oetker </td></tr> <tr><td>Berufliche Perspektiven</td><td>Keine Veränderung in absehbarer Zeit</td></tr> <tr><td>Sonstige relevante Angaben zum Beruf</td><td>Vor ca. 10 Jahren mit der Ausbildung begonnen und seitdem ununterbrochen als Angestellter tätig</td></tr> <tr><td>Hobbys</td><td> <ul style="list-style-type: none"> Familienleben Motorradfahren </td></tr> <tr><td>Einkommen brutto mtl.</td><td>3.200 €</td></tr> <tr><td>Einkommen netto mtl.</td><td>2.600 €</td></tr> <tr><td>Anzahl Gehälter</td><td>13,5</td></tr> </table>						Vor- und Nachname	Max Mustermann	Bestandskunde	Noch kein Bestandskunde	Geburtsdatum	21.05.1993	Anschrift	Beispielstraße 4, 12345 Musterdorf	Wohnsituation	<ul style="list-style-type: none"> Reihenhaus Wohnesigentum seit 01.08.2022 	Kommunikationsdaten	<ul style="list-style-type: none"> Telefon 0160 1234567 E-Mail max.mustermann@domain.de 	Aktuelle(r) berufliche Tätigkeit/ Berufsstatus/ Arbeitgeber	<ul style="list-style-type: none"> Industrieaufkäufer im Controlling Angestellter Dr. Oetker 	Berufliche Perspektiven	Keine Veränderung in absehbarer Zeit	Sonstige relevante Angaben zum Beruf	Vor ca. 10 Jahren mit der Ausbildung begonnen und seitdem ununterbrochen als Angestellter tätig	Hobbys	<ul style="list-style-type: none"> Familienleben Motorradfahren 	Einkommen brutto mtl.	3.200 €	Einkommen netto mtl.	2.600 €	Anzahl Gehälter	13,5
Vor- und Nachname	Max Mustermann																														
Bestandskunde	Noch kein Bestandskunde																														
Geburtsdatum	21.05.1993																														
Anschrift	Beispielstraße 4, 12345 Musterdorf																														
Wohnsituation	<ul style="list-style-type: none"> Reihenhaus Wohnesigentum seit 01.08.2022 																														
Kommunikationsdaten	<ul style="list-style-type: none"> Telefon 0160 1234567 E-Mail max.mustermann@domain.de 																														
Aktuelle(r) berufliche Tätigkeit/ Berufsstatus/ Arbeitgeber	<ul style="list-style-type: none"> Industrieaufkäufer im Controlling Angestellter Dr. Oetker 																														
Berufliche Perspektiven	Keine Veränderung in absehbarer Zeit																														
Sonstige relevante Angaben zum Beruf	Vor ca. 10 Jahren mit der Ausbildung begonnen und seitdem ununterbrochen als Angestellter tätig																														
Hobbys	<ul style="list-style-type: none"> Familienleben Motorradfahren 																														
Einkommen brutto mtl.	3.200 €																														
Einkommen netto mtl.	2.600 €																														
Anzahl Gehälter	13,5																														
<p>absichern und versorgen</p> <p>Information</p> <p>über 4 Jahre</p> <p>berufliche Angaben</p> <p>ig (Hausfrau und Mutter) ig seit 4 Jahren</p> <p>Wiedereinstieg in den Beruf als (Krankengeldempfängerin)</p> <p>ber beruflichen Tätigkeit war sie ie im Krankenhaus als Auszubildende gestellte tätig</p> <p>ist dem Familienhund „Luna“</p> <p>1</p> <p>nn</p> <p>1/2 Jahr</p> <p>Versicherungen, Verträge etc.</p> <p>Seren Unternehmen</p> <p>Anspart und- b</p> <p>50 € monatliche ante</p> <p>beitragsfreiheit h Leistungsfall</p> <p>iche hangen“ einer nkenkasse</p> <p>versicherungs- umme bei Tod 100.000 €</p> <p>versicherungsdauer bis zur endgültigen Tilgung des</p>		<p>absichern und versorgen</p> <p>Parallel fallend zum Grundschildarlehens am 31.07.2052</p> <p>300 € im Alter</p> <p>300 € bei Berufsunfähigkeit</p> <p>3 Vermögen</p> <p>Hohe von 5.000 €</p> <p>edter Darlehen</p> <p>it am 31.07.2052</p> <p>ante Angaben</p> <p>terninformation liegt derzeit vor.</p> <p>nein Haus.</p> <p>Vers(VermV) sowie Aufklärungs- und Dokumentationspflicht) wurden von erfüllt bzw. thematisiert.</p>																													
Winter 2024/25	Martina Muster-Prüfung	Prüfungsnummer 0815	Seite 1 von 3	Winter 2024/25	Martina Muster-Prüfung	Prüfungsnummer 0815	Seite 2 von 3																								
Winter 2024/25	Martina Muster-Prüfung	Prüfungsnummer 0815	Seite 3 von 3																												

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Verhalten als Prüferin-Kundin und Prüfer-Kunde

- „Alltagskundin“ bzw. „Alltagskunde“
- nochmaliges detaillierte Durchgehen der Daten ist nicht gewünscht
- zur Ausgangslage in der Fallvorgabe sollten in der Regel keine Änderungen vorgenommen werden, ggf. kleine realitätsnahe (Ver)Änderungen nennen
- äußern von Irritation bei „falschen“ Aussagen oder Spiegelung von „falschen“ Aussagen
- Akzeptanz und Einfordern von Hilfsmitteln (digital und analog erlaubt)





Fragerunde zum Thema
Fallvorgabe und
Prüferin-Kundin/Prüfer-Kunde

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Einsatz des BB-Bogens

- Deckblatt mit Eckdaten zur zu prüfenden Person und des zugrundeliegenden Gebiets (Kundenbedarfsfeld)
- Nachvollziehbare und ausreichend detaillierte Erfassung des Prüfungsablaufes
 - Verhalten und getätigte Aussagen
- Bewertungsblatt
 - Bewertung der Beobachtungen in 3 Kategorien
- Zusammenfassung und abschließendes Ergebnis

Seite 1

 Deutsche
Industrie- und
Handelskammer  BWV
Bildungsverband

**Beobachtung und Bewertung im Prüfungsbereich
„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“**

Vor- und Zuname der zu prüfenden Person: _____ **Nummer der zu prüfenden Person:** _____

Datum der Prüfung (TT.MM.JJJJ): _____ **Beginn der Prüfung (HH:MM):** _____ **Ende der Prüfung (HH:MM):** _____

Zugrundeliegendes Gebiet (Kundenbedarfsfeld) laut Prüfungsanmeldung:

- Absicherung von Wohnen und Wohneigentum
- Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung
- Absicherung von Mobilität und Reisen
- Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege
- Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung
- Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung
- Absicherung von Nicht-Privatkunden

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

BB-Bogen – Deckblatt

Deckblatt mit Eckdaten zur zu prüfenden Person und den Kundenbedarfsweldern

Vor- und Zuname der zu prüfenden Person:

Nummer der zu prüfenden Person:

Datum der Prüfung (TT.MM.JJJJ):

Beginn der Prüfung (HH:MM):

Ende der Prüfung (HH:MM):

Zugrundeliegendes Gebiet (Kundenbedarfsweld) laut Prüfungsanmeldung:

- Absicherung von Wohnen und Wohneigentum
- Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung
- Absicherung von Mobilität und Reisen
- Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege
- Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung
- Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung
- Absicherung von Nicht-Privatkunden

BB-Bogen Kundengespräch: die drei Kategorien

Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen	Eine Leistung, die ...						Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	6	
Kategorie 1: Systematische und zielorientierte Gesprächsführung							
1.1 Gestaltet eine individuelle Gesprächseröffnung unter Berücksichtigung der Fallvorgabe.	<input type="checkbox"/>						
1.2 Strukturiert das weitere Gespräch logisch nachvollziehbar.	<input type="checkbox"/>						
1.3 Führt das Gespräch verständlich, insbesondere in Bezug auf die Risikosituation, die Prioritäten und die Lösungsvorschläge.	<input type="checkbox"/>						
1.4 Verhält sich durchgängig kundenorientiert.	<input type="checkbox"/>						
Notizen							
Kategorie 2: Ganzheitliche Berücksichtigung der Interessen des Kunden							
2.1 Veranschaulicht anhand der Kundensituation die Risiken im Kundenbedarfswelt.	<input type="checkbox"/>						
2.2 Begründet und vereinbart sinnvolle Prioritäten innerhalb des Kundenbedarfswelt.	<input type="checkbox"/>						
2.3 Zeigt im priorisierten Thema individuelle Versorgungslücken auf.	<input type="checkbox"/>						
2.4 Begründet bedarfsgerechte Lösungsvorschläge.	<input type="checkbox"/>						
2.5 Erläutert ggf. die weiteren Schritte zur Vertragsschließung nachvollziehbar.	<input type="checkbox"/>						
Notizen							
Kategorie 3: Situatives Handeln							
3.1 Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden / der Kundin konstruktiv auf.	<input type="checkbox"/>						
3.2 Setzt Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein.	<input type="checkbox"/>						
3.3 Spricht über das Kundenbedarfswelt hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<input type="checkbox"/>						
Notizen							

* Diese Unterkategorie war nicht Gegenstand des Gesprächs, weil diese sich aus dem natürlichen Gesprächsverlauf nicht ergeben hat und deshalb nicht bewertbar ist. In diesem Fall bitte „./.“ eintragen.

Von der Beobachtung zur Bewertung – ein Beispiel

im Kundenbedarfsfeld „Wohnen und Wohneigentum absichern“

In den 15
Minuten „nur“
beobachten und
dokumentieren

Danach
Kategorien
zuordnen

Nummer der zu prüfenden Person:

0815 - 1234



Seite 2

Notieren Sie während des Kundengesprächs möglichst nachvollziehbar und ausreichend detailliert konkretes Verhalten und getätigte Aussagen der zu prüfenden Person, die für die spätere Bewertung relevant sind.

Zur Nachvollziehbarkeit der Bewertung ordnen Sie Ihre chronologischen Notizen in der rechten Spalte den entsprechenden Bewertungs-Kategorien zu.

Notizen

Begrüßt die Kundin und stellt sich dabei mit Namen vor. Dankt für die Einladung heute und erinnert an den Termin vor einer Woche.

Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua.
At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum.

Kundin erzählt kurz von Ihrem Hund. Darauf spricht er kurz an, dass Hunde eine spezielle Absicherung benötigen, wenn sie anderen einen Schaden zufügen. Erwähnt, dass diese in vielen Kommunen sogar eine Pflichtversicherung ist. Fragt, ob eine solche Hundehalter-Haftpflichtversicherung besteht. Da sie noch nicht besteht, vereinbart er direkt einen Folgetermin für die kommende Woche zur selben Uhrzeit.

Zuordnung
Kategorie
(1.1 – 3.3)

Von der Beobachtung zur Bewertung – ein Beispiel

im Kundenbedarfsfeld „Wohnen und Wohneigentum absichern“

In den 15
Minuten „nur“
beobachten und
dokumentieren

Danach
Kategorien
zuordnen

Nummer der zu prüfenden Person:

0815 - 1234



Seite 2

Notieren Sie während des Kundengesprächs möglichst nachvollziehbar und ausreichend detailliert konkretes Verhalten und getätigte Aussagen der zu prüfenden Person, die für die spätere Bewertung relevant sind.

Zur Nachvollziehbarkeit der Bewertung ordnen Sie Ihre chronologischen Notizen in der rechten Spalte den entsprechenden Bewertungs-Kategorien zu.

Notizen	Zuordnung Kategorie (1.1 – 3.3)
Begrüßt die Kundin und stellt sich dabei mit Namen vor. Dankt für die Einladung heute und erinnert an den Termin vor einer Woche.	1.1
Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum.	1.2
Kundin erzählt kurz von Ihrem Hund. Darauf spricht er kurz an, dass Hunde eine spezielle Absicherung benötigen, wenn sie anderen einen Schaden zufügen. Erwähnt, dass diese in vielen Kommunen sogar eine Pflichtversicherung ist. Fragt, ob eine solche Hundehalter-Haftpflichtversicherung besteht. Da sie noch nicht besteht, vereinbart er direkt einen Folgetermin für die kommende Woche zur selben Uhrzeit.	3.3

Von der Beobachtung zur Bewertung – ein Beispiel

im Kundenbedarfsfeld „Wohnen und Wohneigentum absichern“

Kundin erzählt kurz von ihrem Hund. Darauf spricht er kurz an, dass Hunde eine spezielle Absicherung benötigen, wenn sie anderen einen Schaden zufügen. Erwähnt, dass diese in vielen Kommunen sogar eine Pflichtversicherung ist. Fragt, ob eine solche Hundehalter-Haftpflichtversicherung besteht. Da sie noch nicht besteht, vereinbart er direkt einen Folgetermin für die kommende Woche zur selben Uhrzeit.

3.3

Hilfsmittel für IHK-Prüfende
Kaufleute für Versicherungen und Finanzanlagen
 Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“
 „Positiv-Negativ-Liste“



Kategorie 3: Situatives Handeln	positiv	negativ
Spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<ul style="list-style-type: none"> weist auf über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Risiken hin, die sich aus der Fallvorgabe oder dem Gesprächsverlauf ergeben 	<ul style="list-style-type: none"> spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Risiken nicht an
	<ul style="list-style-type: none"> stellt Zusatzbedarfe an das Ende des Gespräches bzw. vereinbart einen Zusatztermin 	<ul style="list-style-type: none"> berät in Richtung Zusatzbedarfe und verliert dabei die Risiken des gewählten Kundenbedarfsfeldes aus den Augen

Welche Bewertung würden Sie hier ankreuzen?

Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen

Kategorie 3: Situatives Handeln

	1	2	3	4	5	6	./.*
3.1 Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden / der Kundin konstruktiv auf.	<input type="checkbox"/>						
3.2 Setzt Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein.	<input type="checkbox"/>						
3.3 Spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<input type="checkbox"/>						

Notizen

Eine Leistung, die ...	1	2	3	4	5	6	./.*	Punkte der gesamten Kategorie (0–100)

Zeile für Zeile in Notenstufen bewerten

Dann Punkte pro Kategorie festlegen

Gesamtergebnis ermitteln

Von der Beobachtung zur Bewertung – ein Beispiel

im Kundenbedarfsfeld „Wohnen und Wohneigentum absichern“

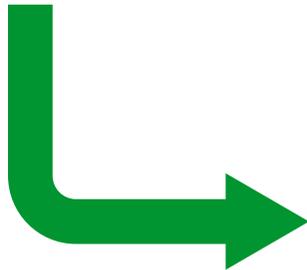
Kundin erzählt kurz von ihrem Hund. Darauf spricht er kurz an, dass Hunde eine spezielle Absicherung benötigen, wenn sie anderen einen Schaden zufügen. Erwähnt, dass diese in vielen Kommunen sogar eine Pflichtversicherung ist. Fragt, ob eine solche Hundehalter-Haftpflichtversicherung besteht. Da sie noch nicht besteht, vereinbart er direkt einen Folgetermin für die kommende Woche zur selben Uhrzeit.

3.3

Hilfsmittel für IHK-Prüfende
Kaufleute für Versicherungen und Finanzanlagen
 Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“
 „Positiv-Negativ-Liste“



Kategorie 3: Situatives Handeln	positiv	negativ
Spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<ul style="list-style-type: none"> weist auf über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Risiken hin, die sich aus der Fallvorgabe oder dem Gesprächsverlauf ergeben 	<ul style="list-style-type: none"> spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Risiken nicht an
	<ul style="list-style-type: none"> stellt Zusatzbedarfe an das Ende des Gespräches bzw. vereinbart einen Zusatztermin 	<ul style="list-style-type: none"> berät in Richtung Zusatzbedarfe und verliert dabei die Risiken des gewählten Kundenbedarfsfeldes aus den Augen



Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen	Eine Leistung, die/.*	Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	6		
Kategorie 3: Situatives Handeln								
3.1 Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden / der Kundin konstruktiv auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.2 Setzt Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.3 Spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Notizen								

Zeile für Zeile in Notenstufen bewerten

Dann Punkte pro Kategorie festlegen

Gesamtergebnis ermitteln

Von der Beobachtung zur Bewertung – ein Beispiel

im Kundenbedarfsfeld „Wohnen und Wohneigentum absichern“

Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen	Eine Leistung, dieI.*	Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	6		
Kategorie 3: Situatives Handeln								
3.1 Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden / der Kundin konstruktiv auf.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.2 Setzt Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.3 Spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Notizen								

100 – 92 Punkte
Note 1 = sehr gut

91 – 81 Punkte
Note 2 = gut

80 – 67 Punkte
Note 3 = befriedigend

66 – 50 Punkte
Note 4 = ausreichend

49 – 30 Punkte
Note 5 = mangelhaft

29 – 0 Punkte
Note 6 = ungenügend

Welches Punktspektrum kann hier plausibel nur in Betracht
gezogen werden?

Zeile für Zeile in
Notenstufen
bewerten

Dann Punkte
pro Kategorie
festlegen

Gesamtergebnis
ermitteln

Von der Beobachtung zur Bewertung – ein Beispiel

im Kundenbedarfsfeld „Wohnen und Wohneigentum absichern“

Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen	Eine Leistung, dieI.*	Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	6		
Kategorie 3: Situatives Handeln								
3.1 Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden / der Kundin konstruktiv auf.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.2 Setzt Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.3 Spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Notizen								

100 – 92 Punkte
Note 1 = sehr gut

91 – 81 Punkte
Note 2 = gut

80 – 67 Punkte
Note 3 = befriedigend

66 – 50 Punkte
Note 4 = ausreichend

49 – 30 Punkte
Note 5 = mangelhaft

29 – 0 Punkte
Note 6 = ungenügend

- Punkte unter 82 sind hier nicht plausibel.
- Auch 100 Punkte sind kaum erklärbar.
- Dazwischen ist alles denkbar und hängt insbesondere davon ab, wie sehr Sie an dieser Stelle die Unterkategorien gewichten.
- Dazu können Sie bei „besonderen Gewichtungen“ Angaben in Notizen machen.

Zeile für Zeile in
Notenstufen
bewerten

Dann Punkte
pro Kategorie
festlegen

Gesamtergebnis
ermitteln

Von der Beobachtung zur Bewertung – ein Beispiel

im Kundenbedarfsfeld „Wohnen und Wohneigentum absichern“

Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen	Eine Leistung, dieI.*	Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	6		
Kategorie 3: Situatives Handeln								
3.1 Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden / der Kundin konstruktiv auf.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		94
3.2 Setzt Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.3 Spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Notizen								

100 – 92 Punkte
Note 1 = sehr gut

91 – 81 Punkte
Note 2 = gut

80 – 67 Punkte
Note 3 = befriedigend

66 – 50 Punkte
Note 4 = ausreichend

49 – 30 Punkte
Note 5 = mangelhaft

29 – 0 Punkte
Note 6 = ungenügend

Zeile für Zeile in
Notenstufen
bewerten

Dann Punkte
pro Kategorie
festlegen

Gesamtergebnis
ermitteln

Von der Beobachtung zur Bewertung – ein Beispiel

im Kundenbedarfsfeld „Wohnen und Wohneigentum absichern“

Nummer der zu prüfenden Person:

0815 - 1234



Seite 4

Bereich	Punkte (0–100)	Gewichtung	Ergebnis (Punkte × Gewichtung)
Kategorie 1	96	0,4 (= 40 %)	38,4
Kategorie 2	86	0,3 (= 30 %)	25,8
Kategorie 3	94	0,3 (= 30 %)	28,2

Gesamtpunkte (0–100)
(Summe aus Spalte Ergebnis)

92,4

Die Bewertungskriterien (siehe Seite 3) und deren obige Gewichtung sind ein Vorschlag. Mit ihrer Unterschrift bestätigen die Prüfenden, dass sie diesen Vorschlag nach eingehender Erörterung übernehmen.

Eine Abweichung ist zulässig, sofern diese im Folgenden begründet wird:

Zeile für Zeile in
Notenstufen
bewerten

Dann Punkte
pro Kategorie
festlegen

Gesamtergebnis
ermitteln

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

BB-Bogen - Beobachtung

- chronologische Erfassung des Prüfungsablaufes

Notizen	Zuordnung Kategorie (1.1 – 3.3)

- Verhalten und Aussagen dokumentieren
- nach der Prüfungszeit erfolgt die Zuordnung der Aussagen/ Beobachtungen auf die Unterkategorien (in der Spalte „Zuordnung Kategorie“)

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

BB-Bogen – Bewertung

■ Bewertungsblatt

Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen	Eine Leistung, die/.*	Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	6		
Kategorie 1: Systematische und zielorientierte Gesprächsführung								
1.1 Gestaltet eine individuelle Gesprächseröffnung unter Berücksichtigung der Fallvorgabe.	<input type="checkbox"/>							
1.2 Strukturiert das weitere Gespräch logisch nachvollziehbar.	<input type="checkbox"/>							
1.3 Führt das Gespräch verständlich, insbesondere in Bezug auf die Risikosituation, die Prioritäten und die Lösungsvorschläge.	<input type="checkbox"/>							
1.4 Verhält sich durchgängig kundenorientiert.	<input type="checkbox"/>							
Notizen								

- Zeile für Zeile Beobachtungen in Bewertungen überführen
- war eine Unterkategorie nicht Gegenstand im KG, im Feld nach den Ankreuzmöglichkeiten „./.“ eintragen
- Kreuze aus der Bewertung der Leistungen (Schulnoten 1 bis 6) werden abschließend in Punkte überführt
- zur Einschätzung der Leistungen kann die Positiv-Negativ-Liste herangezogen werden
- die Ableitung der Punkte kann im Feld „Notizen“ dokumentiert werden

Prüfungsmöglichkeiten der Aspekte von Nachhaltigkeit anhand des BB-Bogens für das KG

Nachhaltigkeit als integraler Bestandteil bei der Bewertung folgender Unterkategorien:

1.1 Gestaltet eine individuelle Gesprächseröffnung unter Berücksichtigung der Fallvorgabe.
Vorgabe durch Prüfer:in in Fallvorgabe, Umsetzung durch zu prüfende Person

1.4 Verhält sich durchgängig kundenorientiert.
Verhalten/Wille des/der Prüfer:in zur Nachhaltigkeit, Berücksichtigung durch zu prüfende Person

2.4 Begründet bedarfsgerechte Lösungsvorschläge.
zu prüfende Person bezieht Nachhaltigkeitsaspekte bei Lösungsvorschlägen ein (berücksichtigt Wünsche des Kunden und vorhandene Versicherungs- und Finanzlösungen aus der Fallvorgabe)

3.1 Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden/der Kundin konstruktiv auf.
zu prüfende Person bringt nachhaltige Aspekte ein, wenn dies durch Verhalten des Prüfers / der Prüferin angestoßen wird

Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen	Eine Leistung, die ...					Punkte der gesamten Kategorie (0-100)
	1	2	3	4	5	./.*
Kategorie 1: Systematische und zielorientierte Gesprächsführung						
1.1 Gestaltet eine individuelle Gesprächseröffnung unter Berücksichtigung der Fallvorgabe.	<input type="checkbox"/>					
1.2 Strukturiert das weitere Gespräch logisch nachvollziehbar.	<input type="checkbox"/>					
1.3 Führt das Gespräch verständlich, insbesondere in Bezug auf die Risikosituation, die Prioritäten und die Lösungsvorschläge.	<input type="checkbox"/>					
1.4 Verhält sich durchgängig kundenorientiert.	<input type="checkbox"/>					
Notizen						
Kategorie 2: Ganzheitliche Berücksichtigung der Interessen des Kunden						
2.1 Veranschaulicht anhand der Kundensituation die Risiken im Kundenbedarfsfeld.	<input type="checkbox"/>					
2.2 Begründet und vereinbart sinnvolle Prioritäten innerhalb des Kundenbedarfsfelds.	<input type="checkbox"/>					
2.3 Zeigt im priorisierten Thema individuelle Versorgungslücken auf.	<input type="checkbox"/>					
2.4 Begründet bedarfsgerechte Lösungsvorschläge.	<input type="checkbox"/>					
2.5 Erläutert ggf. die weiteren Schritte zur Vertragsschließung nachvollziehbar.	<input type="checkbox"/>					
Notizen						
Kategorie 3: Situatives Handeln						
3.1 Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden / der Kundin konstruktiv auf.	<input type="checkbox"/>					
3.2 Setzt Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein.	<input type="checkbox"/>					
3.3 Spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<input type="checkbox"/>					
Notizen						

* Diese Unterkategorie war nicht Gegenstand des Gesprächs, weil diese sich aus dem natürlichen Gesprächsverlauf nicht ergeben hat und deshalb nicht bewertbar ist. In diesem Fall bitte „./.“ eintragen.



Prüfungsmöglichkeiten der Aspekte von Nachhaltigkeit anhand des BB-Bogens für das KG

Nachhaltigkeitsaspekte die alleinig durch die zu prüfende Person eingebracht werden:

2.5 Erläutert ggf. die weiteren Schritte zur Vertragsschließung nachvollziehbar.

zu prüfende Person erläutert z. B. die nachhaltige Gestaltung des Risikomanagements oder die digitale Zusendung des Versicherungsscheins

3.2 Setzt Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein.

zu prüfende Person setzt diese unter Berücksichtigung der Aspekte der Ökonomie, Ökologie und Soziales ein oder auch nicht und begründet diese.

Z. B.: Kunde kommt aufgrund des Alters oder einer Behinderung mit elektronischen Varianten schlechter zurecht als mit Papiervarianten, ist dies obgleich des ökologischen Aspektes wegen der sozialen Dimension zu beachten.

Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen	Eine Leistung, die ...					Punkte der gesamten Kategorie (0-100)
	1	2	3	4	5	./.*
Kategorie 1: Systematische und zielorientierte Gesprächsführung						
1.1 Gestaltet eine individuelle Gesprächseröffnung unter Berücksichtigung der Fallvorgabe.	<input type="checkbox"/>					
1.2 Strukturiert das weitere Gespräch logisch nachvollziehbar.	<input type="checkbox"/>					
1.3 Führt das Gespräch verständlich, insbesondere in Bezug auf die Risikosituation, die Prioritäten und die Lösungsvorschläge.	<input type="checkbox"/>					
1.4 Verhält sich durchgängig kundenorientiert.	<input type="checkbox"/>					
Notizen						
Kategorie 2: Ganzheitliche Berücksichtigung der Interessen des Kunden						
2.1 Veranschaulicht anhand der Kundensituation die Risiken im Kundenbedarfsfeld.	<input type="checkbox"/>					
2.2 Begründet und vereinbart sinnvolle Prioritäten innerhalb des Kundenbedarfsfelds.	<input type="checkbox"/>					
2.3 Zeigt im priorisierten Thema individuelle Versorgungslücken auf.	<input type="checkbox"/>					
2.4 Begründet bedarfsgerechte Lösungsvorschläge.	<input type="checkbox"/>					
2.5 Erläutert ggf. die weiteren Schritte zur Vertragsschließung nachvollziehbar.	<input type="checkbox"/>					
Notizen						
Kategorie 3: Situatives Handeln						
3.1 Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden / der Kundin konstruktiv auf.	<input type="checkbox"/>					
3.2 Setzt Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein.	<input type="checkbox"/>					
3.3 Spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<input type="checkbox"/>					
Notizen						

* Diese Unterkategorie war nicht Gegenstand des Gesprächs, weil diese sich aus dem natürlichen Gesprächsverlauf nicht ergeben hat und deshalb nicht bewertbar ist. In diesem Fall bitte „./.“ eintragen.



„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Einsatz des BB-Bogens

- Zusammenfassung und abschließendes Ergebnis

Bereich	Punkte (0–100)	Gewichtung	Ergebnis (Punkte × Gewichtung)
Kategorie 1		0,4 (= 40 %)	
Kategorie 2		0,3 (= 30 %)	
Kategorie 3		0,3 (= 30 %)	
Gesamtpunkte (0–100) (Summe aus Spalte Ergebnis)			

- Punkte der Kategorien übertragen und mit dem angegebenen Gewichtungsfaktor multiplizieren
- Abweichungen von der Gewichtung sind zulässig und können im vorhandenen Feld begründet werden
- Summe der Kategorien ergibt das Gesamtergebnis des Prüfungsbereiches

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Einsatz des BB-Bogens

- Zusammenfassung und abschließendes Ergebnis

Ort, Datum

Unterschrift Arbeitgebervertretung,
Unterschrift Arbeitnehmervertretung,
Unterschrift Lehrkraft

- abschließend ist das festgestellte Prüfungsergebnis durch den Prüfungsausschuss zu beschließen und dies per Unterschrift der ordentlichen Prüfungsausschussmitglieder zu bestätigen

„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Einsatz des BB-Bogens

- jedes Mitglied des Prüfungsausschusses füllt Seite 2 und Seite 3 aus
- der/die Prüfer-Kund:in füllt nur Seite 3 aus
- anschließend wird in einem weiteren Bogen das Ergebnis festgehalten anhand der Konsensmethode



siehe auch Handreichung zum BB-Bogen
„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“
<https://kvf-guide.bww.de/pruefung/teil-2-kundengespraech/>

Formular zur Bewertung der Leistung der zu prüfenden Person (Seite 2 und 3 des BB-Bogens).

Seite 2 (links): Enthält die Aufschrift „Bitte bewerten Sie auf der Basis Ihrer Beobachtungen die Leistung der zu prüfenden Person...“ und eine Tabelle zur Bewertung der Nachvollziehbarkeit der Bewertung. Die Tabelle hat zwei Spalten: „Zur Nachvollziehbarkeit der Bewertung Ihre ethischen/legitimen Interessen in der real entsprechenden Bewertungskategorie“ und „Notizen“.

Seite 3 (rechts): Enthält die Aufschrift „Bitte bewerten Sie auf der Basis Ihrer Beobachtungen die Leistung der zu prüfenden Person...“ und eine Tabelle zur Bewertung der Leistung. Die Tabelle hat zwei Spalten: „Eine Leistung, die“ und „Punkte der gesamten Kategorie (0-100)“.

Die Bewertungskategorie 1 (Systematische und zielorientierte Gesprächsführung) umfasst die folgenden Kriterien:

Kriterium	0	1	2	3	4	5
1.1. Gestaltet eine individuelle Gesprächsöffnung unter Berücksichtigung der Fahrgabesituation	<input type="checkbox"/>					
1.2. Strukturiert das weitere Gespräch logisch nachvollziehbar.	<input type="checkbox"/>					
1.3. Führt das Gespräch verständlich, insbesondere in Bezug auf die Problemlösung, die Prioritäten und die Lösungsprognose.	<input type="checkbox"/>					
1.4. Verhält sich durchgängig kundenorientiert.	<input type="checkbox"/>					

Die Bewertungskategorie 2 (Detaillierte Berücksichtigung der Interessen des Kunden) umfasst die folgenden Kriterien:

Kriterium	0	1	2	3	4	5
2.1. Veranschaulicht anhand der Kundenituation die Risiken im Kundenbedarfsfeld	<input type="checkbox"/>					
2.2. Begründet und bewertet einzelne Prioritäten innerhalb des Kundenbedarfsfelds	<input type="checkbox"/>					
2.3. Zeigt im priorisierten Thema individuelle Versorgungsoptionen auf.	<input type="checkbox"/>					
2.4. Begründet bedarfsgerechte Lösungsvorschläge	<input type="checkbox"/>					
2.5. Erläutert ggf. die weiteren Schritte zur Veranschaulichung nachvollziehbar	<input type="checkbox"/>					

Die Bewertungskategorie 3 (Situatives Handeln) umfasst die folgenden Kriterien:

Kriterium	0	1	2	3	4	5
3.1. Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden / der Kunden korrektiliv auf.	<input type="checkbox"/>					
3.2. Setzt inthemenl gesprächsrahmenstützend an.	<input type="checkbox"/>					
3.3. Spricht über das Kundenbedarfsfeld hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<input type="checkbox"/>					

Das Formular enthält auch eine Legende für die Punkte der gesamten Kategorie (0-100) und eine Fußnote: „Diese Leistungsmerkmale sind Gegenstand des Gesprächs, auf diese sich auf dem natürlichen Gesprächsverlauf nicht ergeben hat und deshalb nicht bewertbar ist.“

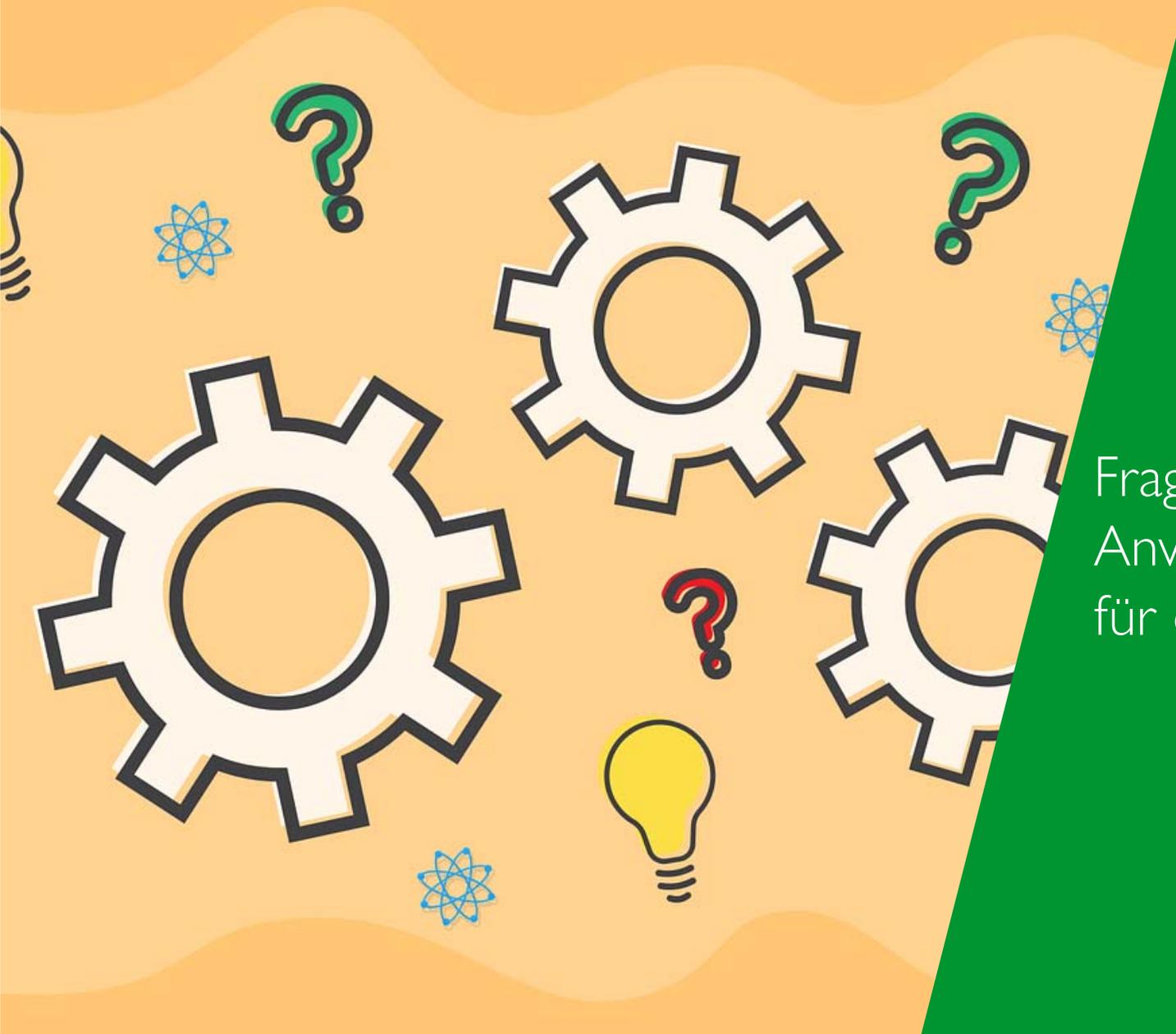
„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

Ganzheitliche Beratung im gewählten Kundenbedarfswelt am Beispiel „Absicherung von Wohnen und Wohneigentum“

Kategorie 2: Ganzheitliche Berücksichtigung der Interessen des Kunden						
2.1 Veranschaulicht anhand der Kundensituation die Risiken im Kundenbedarfswelt.	<input type="checkbox"/>					
2.2 Begründet und vereinbart sinnvolle Prioritäten innerhalb des Kundenbedarfswelts.	<input type="checkbox"/>					
2.3 Zeigt im priorisierten Thema individuelle Versorgungslücken auf.	<input type="checkbox"/>					
2.4 Begründet bedarfsgerechte Lösungsvorschläge.	<input type="checkbox"/>					
2.5 Erläutert ggf. die weiteren Schritte zur Vertragsschließung nachvollziehbar.	<input type="checkbox"/>					
Notizen						
Kategorie 3: Situatives Handeln						
3.1 Greift Fragen, Aussagen, Einwände und Verhalten des Kunden / der Kundin konstruktiv auf.	<input type="checkbox"/>					
3.2 Setzt Hilfsmittel gesprächsunterstützend ein.	<input type="checkbox"/>					
3.3 Spricht über das Kundenbedarfswelt hinausgehende Zusatzbedarfe an.	<input type="checkbox"/>					
Notizen						

* Diese Unterkategorie war nicht Gegenstand des Gesprächs, weil diese sich aus dem natürlichen Gesprächsverlauf nicht ergeben hat und deshalb nicht bewertbar ist. In diesem Fall bitte „/“ eintragen.

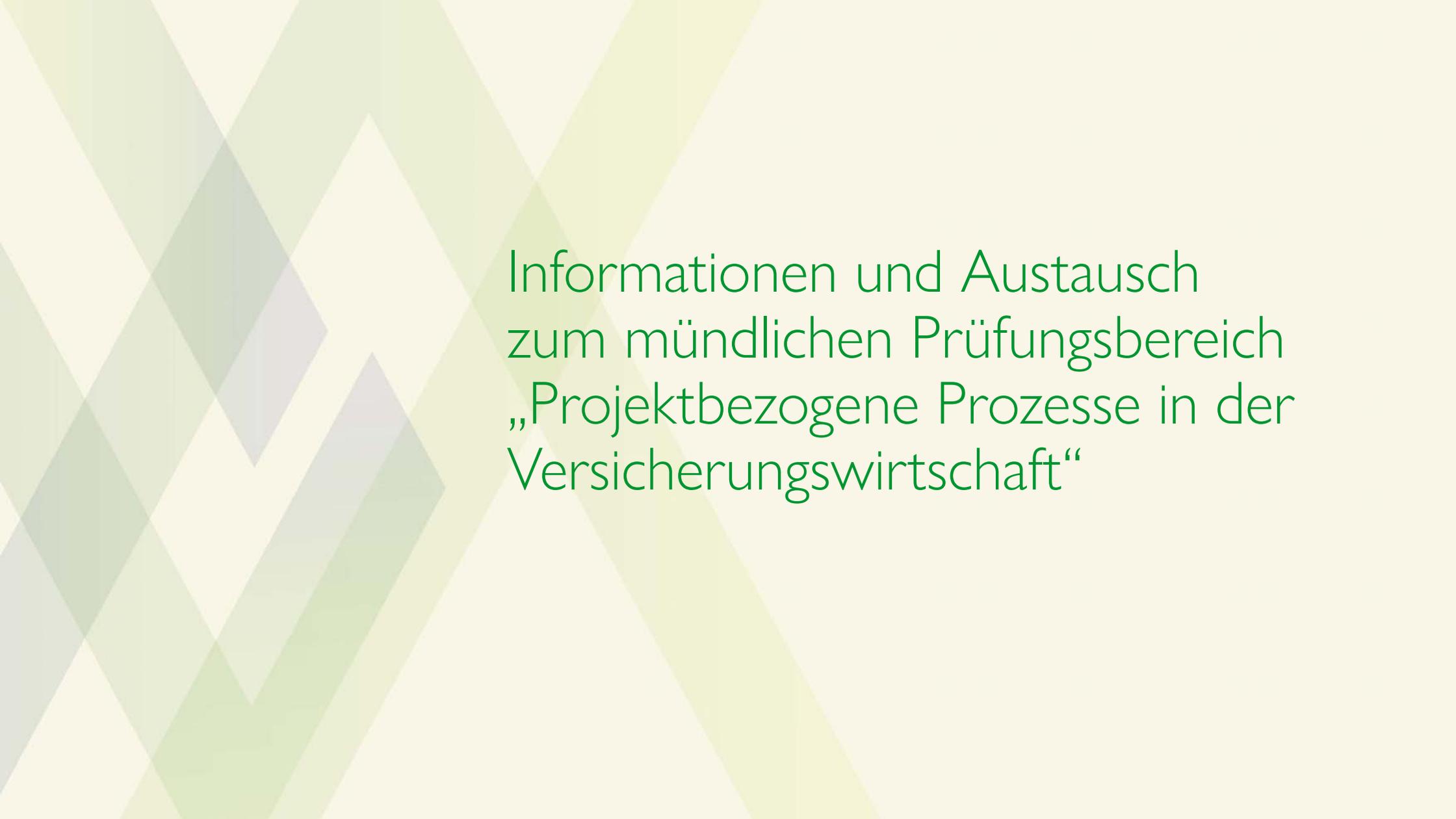




Fragerunde zum Thema
Anwendung des BB-Bogens
für das Kundengespräch



Kurze Pause
bis 11:15 Uhr



Informationen und Austausch
zum mündlichen Prüfungsbereich
„Projektbezogene Prozesse in der
Versicherungswirtschaft“

„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

Prüfungsgespräch

- Prüfung wie bisher in Form eines Fallbezogenen Fachgespräches
- das Prüfungsgespräch verlängert sich auf insgesamt 20 Minuten
- neu ist eine einleitende Darstellung durch die zu prüfende Person, die 5 Minuten nicht überschreiten soll
 - visualisierende Hilfsmittel sind explizit zugelassen
 - Audio damit implizit ausgeschlossen
 - Durchführungsrahmen (z. B. Ausstattung des Prüfungsraums, Einladungstext zur Prüfung) kann sich an anderen Berufsbildern (Fachinformatiker / Industriekaufleute / Fachwirt VF) orientieren



Tipp: Klärung mit der jeweiligen IHK!

„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

Prüfungsgespräch

- Empfehlung: Ein:e Prüfer:in führt das Gespräch
 - aus der im Report beschriebenen Fachaufgabe individuell abgeleitete Fragen
 - Frageentwicklung orientiert sich an den acht Unterkategorien des BB-Bogens (1.1 – 4.2)
 - individuelle Schwerpunktsetzung ist möglich
 - situativ Vertiefungs- oder Verstärkungsfragen, die sich aus der einleitenden Darstellung oder aus dem Gesprächsverlauf ergeben
- Empfehlung: weitere Prüfer:innen konzentrieren sich auf die Beobachtung
 - vorherige Kenntnis des Reports nicht notwendig/sinnvoll
 - FFG kann unvoreingenommen beobachtet und bewertet werden



Tipp: geben Sie sich im Prüfungsausschuss gegenseitig Feedback zu Fragen und Gesprächsführung.

„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

Einsatz des BB-Bogens

- Aufbau analog „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“
- Deckblatt mit Eckdaten zur zu prüfenden Person und der Wahlqualifikation
- chronologische Erfassung des Prüfungsablaufes
 - einleitende Darstellung
 - Fragen und Antworten im weiteren Prüfungsverlauf
- Bewertungsblatt
 - Bewertung der Beobachtungen in 4 Kategorien
- Zusammenfassung und abschließendes Ergebnis



siehe auch Handreichung zum BB-Bogen
„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“
<https://kvf-guide.bvw.de/pruefung/teil-2-fallbezogenes-fachgesprach/>

Seite 1

 Deutscher
Industrie- und
Handelskammer  Bildungsverband

**Beobachtung und Bewertung im Prüfungsbereich
„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“**

Vor- und Zuname der zu prüfenden Person: _____ Nummer der zu prüfenden Person: _____

Datum der Prüfung (TT.MM.JJJJ): _____ Beginn der Prüfung (HH:MM): _____ Ende der Prüfung (HH:MM): _____

Zugrunde liegende Wahlqualifikation laut Prüfungsanmeldung:

- Versicherungsfälle managen
- Risikomanagement durchführen
- Risiken für Nicht-Privatkunden absichern
- Im Vertrieb betriebswirtschaftlich arbeiten
- Digitalisierungsprozesse in der Versicherungswirtschaft initiieren und begleiten

„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

BB-Bogen – Deckblatt

Deckblatt mit Eckdaten zur zu prüfenden Person und der Wahlqualifikation

Vor- und Zuname der zu prüfenden Person:

Nummer der zu prüfenden Person:

Datum der Prüfung (TT.MM.JJJJ):

Beginn der Prüfung (HH:MM):

Ende der Prüfung (HH:MM):

Zugrunde liegende Wahlqualifikation laut Prüfungsanmeldung:

- Versicherungsfälle managen
- Risikomanagement durchführen
- Risiken für Nicht-Privatkunden absichern
- Im Vertrieb betriebswirtschaftlich arbeiten
- Digitalisierungsprozesse in der Versicherungswirtschaft initiieren und begleiten

„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

BB-Bogen - Beobachtung

- chronologische Erfassung des Prüfungsablaufes

Notizen	Zuordnung Kategorie (1.1 – 4.2)

- einleitende Darstellung mit Aussagen/Beobachtungen dokumentieren
- weitere Fragen und Antworten dokumentieren
- nach der Prüfungszeit erfolgt die Zuordnung der Aussagen/ Beobachtungen auf die Unterkategorien (in der Spalte „Zuordnung Kategorie“)

„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

BB-Bogen – Bewertung

■ Bewertungsblatt

<i>Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen</i>	<i>Eine Leistung, die ...</i>						<i>./.*</i>	Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	6		
Kategorie 1: Darstellung der Aufgabe und Einordnung in den betrieblichen Zusammenhang								
1.1 Aufgabe und Lösungsweg nachvollziehbar dargestellt (einleitende Darstellung).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	
1.2 Aufgabe in den Kontext der betrieblichen Abläufe, Organisationsstruktur und Ziele eingeordnet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<i>Notizen</i>								

- Zeile für Zeile Beobachtungen in Bewertungen überführen
- war eine Unterkategorie nicht Gegenstand im FFG, im Feld nach den Ankreuzmöglichkeiten „./.“ eintragen
- Unterkategorie 1.1 ist durch die verpflichtende einleitende Darstellung nicht abwählbar
- Kreuze aus der Bewertung der Leistungen (Schulnoten 1 bis 6) werden abschließend in Punkte überführt
- die Ableitung der Punkte kann im Feld „Notizen“ dokumentiert werden

Prüfungsmöglichkeiten der Aspekte von Nachhaltigkeit anhand des BB-Bogens für das FFG

Direkte Bezüge zur Nachhaltigkeit lt. Ausbildungsverordnung, die sich im BB-Bogen wiederfinden:

3.2 Gewählten Lösungsweg begründet, insbesondere unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Aspekte.

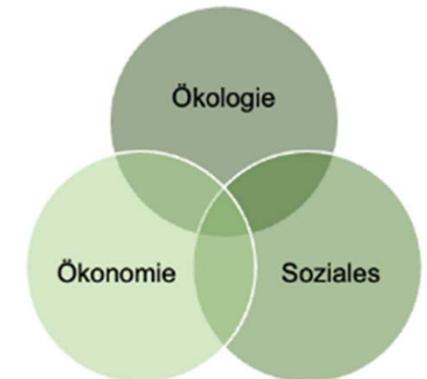
Rechtliche (Soziale) Aspekte. Hierbei ist das Recht als Ergebnis sozialer Aushandlungsprozesse zu verstehen.

4.1 Ergebnisse der Aufgabenbearbeitung, insbesondere hinsichtlich Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit, bewertet.

Aspekt der Wirtschaftlichkeit (Ökonomie) als Bestandteil von Nachhaltigkeit hat eine besondere Bedeutung und wird extra aufgeführt neben den Aspekten Ökologie und Soziales.

Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen	Eine Leistung, die ...					Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	
Kategorie 1: Darstellung der Aufgabe und Einordnung in den betrieblichen Zusammenhang						
1.1 Aufgabe und Lösungsweg nachvollziehbar dargestellt (einstellende Darstellung)	<input type="checkbox"/>	/				
1.2 Aufgabe in den Kontext der betrieblichen Abläufe, Organisationsstruktur und Ziele eingeordnet.	<input type="checkbox"/>					
Notizen						
Kategorie 2: Prozessorientierte Aufgabenbearbeitung und projektorientierte Arbeitsweisen						
2.1 Relevante Arbeitsschritte nachvollziehbar geplant, durchgeführt und ausgewertet.	<input type="checkbox"/>					
2.2 Einsatzmöglichkeiten projektorientierter Arbeitsweisen bei der Aufgabenbearbeitung nachvollziehbar aufgezeigt.	<input type="checkbox"/>					
Notizen						
Kategorie 3: Abgrenzung verschiedener Lösungsalternativen und Begründung des gewählten Lösungsweges						
3.1 Mögliche alternative Vorgehensweisen plausibel voneinander abgegrenzt.	<input type="checkbox"/>					
3.2 Gewählten Lösungsweg begründet, insbesondere unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Aspekte.	<input type="checkbox"/>					
Notizen						
Kategorie 4: Bewertung und Reflexion						
4.1 Ergebnisse der Aufgabenbearbeitung, insbesondere hinsichtlich Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit, bewertet.	<input type="checkbox"/>					
4.2 Gewählten Lösungsweg sowie gesamtes Vorgehen während der Aufgabenbearbeitung umfassend reflektiert.	<input type="checkbox"/>					
Notizen						

* Diese Unterkategorie war nicht Gegenstand des Gesprächs, weil der Prüfungsausschuss diese nicht angesprochen hat und sie deshalb nicht bewertbar ist. In diesem Fall bitte „/“ eintragen.



Prüfungsmöglichkeiten der Aspekte von Nachhaltigkeit anhand des BB-Bogens für das FFG

Indirekte Bezüge zur Nachhaltigkeit lt. Ausbildungsverordnung, die sich im BB-Bogen wiederfinden:

1.2 Aufgaben in den Kontext der betrieblichen Abläufe, Organisationsstruktur und Ziele eingeordnet.

Insbesondere bei den betrieblichen Zielen kann Nachhaltigkeit ein wichtiger Bestandteil sein, z. B. Nachhaltigkeit als strategisches Unternehmensziel.

4.2 Gewählten Lösungsweg sowie gesamtes Vorgehen während der Aufgabenbearbeitung umfassend reflektiert.

z. B.:

Nachhaltigkeitsaspekte waren explizite Bestandteile der durchgeführten Aufgabe und können entsprechend benannt werden.

Die Aufgabenbearbeitung kann auch dahingehend reflektiert werden, was hätte anders erfolgen können, um selbst nachhaltiger zu sein oder nachhaltigere Ergebnisse zu produzieren.

Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen	Eine Leistung, die ...					Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	
Kategorie 1: Darstellung der Aufgabe und Einordnung in den betrieblichen Zusammenhang						
1.1 Aufgabe und Lösungsweg nachvollziehbar dargestellt (einstellende Darstellung)	<input type="checkbox"/>	/				
1.2 Aufgabe in den Kontext der betrieblichen Abläufe, Organisationsstruktur und Ziele eingeordnet.	<input type="checkbox"/>					
Notizen						
Kategorie 2: Prozessorientierte Aufgabenbearbeitung und projektorientierte Arbeitsweisen						
2.1 Relevante Arbeitsschritte nachvollziehbar geplant, durchgeführt und ausgewertet.	<input type="checkbox"/>					
2.2 Einsatzmöglichkeiten projektorientierter Arbeitsweisen bei der Aufgabenbearbeitung nachvollziehbar aufgezeigt.	<input type="checkbox"/>					
Notizen						
Kategorie 3: Abgrenzung verschiedener Lösungsalternativen und Begründung des gewählten Lösungsweges						
3.1 Mögliche alternative Vorgehensweisen plausibel voneinander abgegrenzt.	<input type="checkbox"/>					
3.2 Gewählten Lösungsweg begründet, insbesondere unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Aspekte.	<input type="checkbox"/>					
Notizen						
Kategorie 4: Bewertung und Reflektion						
4.1 Ergebnisse der Aufgabenbearbeitung, insbesondere hinsichtlich Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit, bewertet.	<input type="checkbox"/>					
4.2 Gewählten Lösungsweg sowie gesamtes Vorgehen während der Aufgabenbearbeitung umfassend reflektiert.	<input type="checkbox"/>					
Notizen						

* Diese Unterkategorie war nicht Gegenstand des Gesprächs, weil der Prüfungsausschuss diese nicht angesprochen hat und sie deshalb nicht bewertbar ist. In diesem Fall bitte „/“ eintragen.



„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

Einsatz des BB-Bogens

- Zusammenfassung und abschließendes Ergebnis

Bereich	Punkte (0–100)	Gewichtung*	Ergebnis (Punkte × Gewichtung)
Kategorie 1			
Kategorie 2			
Kategorie 3			
Kategorie 4			
Gesamtpunkte (0–100) (Summe aus Spalte Ergebnis)			

- Punkte der Kategorien übertragen und mit dem Gewichtungsfaktor (grundsätzlich 0,25) multiplizieren
- Abweichungen sind zulässig und können im vorhandenen Feld begründet werden
- Summe der Kategorien ergibt das Gesamtergebnis des Prüfungsbereiches

„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

Einsatz des BB-Bogens

- Zusammenfassung und abschließendes Ergebnis

Ort, Datum

Unterschrift Arbeitgebervertretung,
Unterschrift Arbeitnehmervertretung,
Unterschrift Lehrkraft

- Abschließend ist das festgestellte Prüfungsergebnis durch den Prüfungsausschuss zu beschließen und dies per Unterschrift der ordentlichen Prüfungsausschussmitglieder zu bestätigen

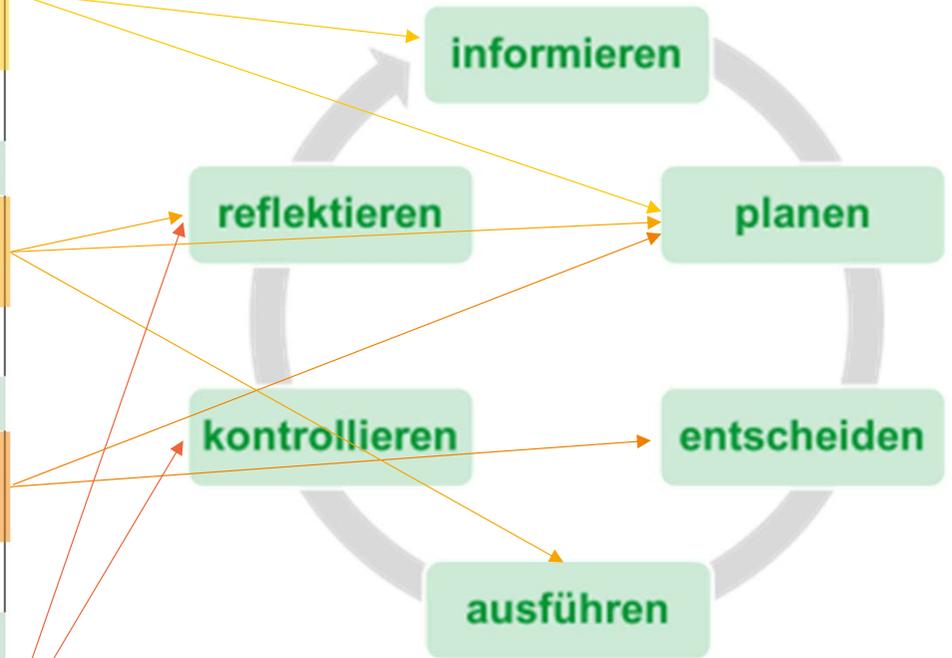


siehe auch Handreichung zum BB-Bogen
„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“
<https://kvf-guide.bvw.de/pruefung/teil-2-fallbezogenes-fachgesprach/>

„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

Bewertungskategorien und vollständige Handlung

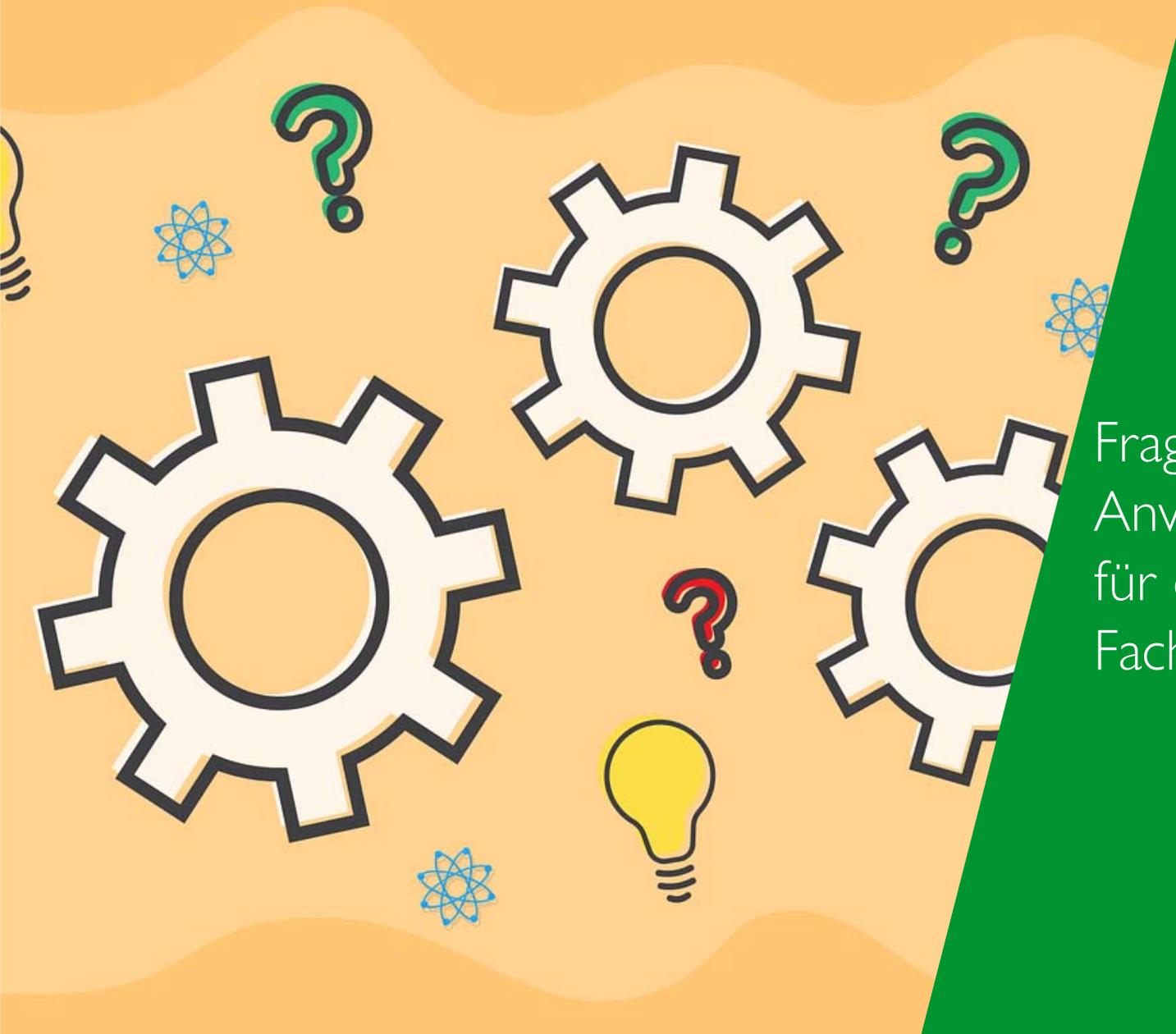
Von der zu prüfenden Person nachzuweisenden Anforderungen	Eine Leistung, die ...						Punkte der gesamten Kategorie (0–100)
	1	2	3	4	5	6	
Kategorie 1: Darstellung der Aufgabe und Einordnung in den betrieblichen Zusammenhang							
1.1 Aufgabe und Lösungsweg nachvollziehbar dargestellt (einleitende Darstellung).	<input type="checkbox"/>						
1.2 Aufgabe in den Kontext der betrieblichen Abläufe, Organisationsstruktur und Ziele eingeordnet.	<input type="checkbox"/>						
Notizen							
Kategorie 2: Prozessorientierte Aufgabenbearbeitung und projektorientierte Arbeitsweisen							
2.1 Relevante Arbeitsschritte nachvollziehbar geplant, durchgeführt und ausgewertet.	<input type="checkbox"/>						
2.2 Einsatzmöglichkeiten projektorientierter Arbeitsweisen bei der Aufgabenbearbeitung nachvollziehbar aufgezeigt.	<input type="checkbox"/>						
Notizen							
Kategorie 3: Abgrenzung verschiedener Lösungsalternativen und Begründung des gewählten Lösungsweges							
3.1 Mögliche alternative Vorgehensweisen plausibel voneinander abgegrenzt.	<input type="checkbox"/>						
3.2 Gewählten Lösungsweg begründet, insbesondere unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Aspekte.	<input type="checkbox"/>						
Notizen							
Kategorie 4: Bewertung und Reflektion							
4.1 Ergebnisse der Aufgabenbearbeitung, insbesondere hinsichtlich Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit, bewertet.	<input type="checkbox"/>						
4.2 Gewählten Lösungsweg sowie gesamtes Vorgehen während der Aufgabenbearbeitung umfassend reflektiert.	<input type="checkbox"/>						
Notizen							



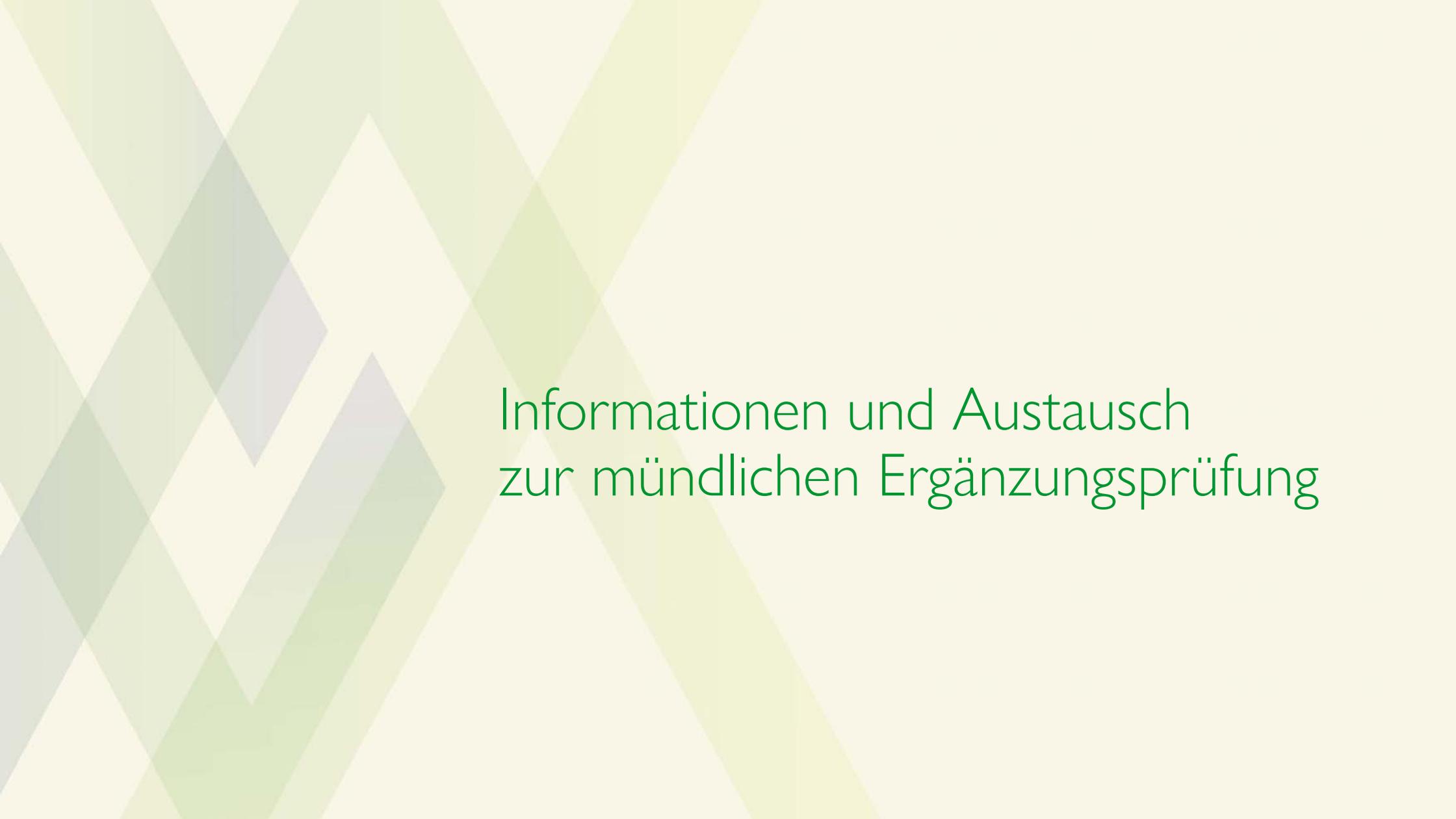
„Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ Report

- nur noch eine Wahlqualifikation, also auch nur ein Report ohne Auswahl in der Prüfung
 - neue Wahlqualifikationen – deutlich trennschärfer als früher
- ein bis mehrere Lernziele der Wahlqualifikation werden im Report aufgegriffen
 - Beachtung der vollständigen Handlung (<https://kvf-guide.bvv.de/ausbildungsinhalte/wahlqualifikationen/>)
- Beschreibung einer praxisbezogenen Aufgabe
 - Dokument im KVF-Guide (https://kvf-guide.bvv.de/downloads/Pruefung/2023-12-11_Reportgestaltung_final.pdf)
 - Aufgabenstellung
 - Zielsetzung
 - Planung
 - Vorgehen
 - Ergebnis
 - Reflexion des Prozesses
- keine Bewertung des Reports





Fragerunde zum Thema
Anwendung des BB-Bogens
für das Fallbezogene
Fachgespräch



Informationen und Austausch zur mündlichen Ergänzungsprüfung

Mündliche Ergänzungsprüfung (MEP)

- Nur in einem der beiden schriftlichen Prüfungsbereiche von Teil 2 der GAP möglich:
 - „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“
 - „Wirtschafts- und Sozialkunde“
- MEP ist möglich, wenn einer dieser schriftlichen Prüfungsbereiche:
 - schlechter als „ausreichend“ ist und
 - mit der MEP die Abschlussprüfung insgesamt bestanden werden kann
- nach Ablegen aller schriftlicher und mündlicher Prüfungsbereiche
- soll 15 Minuten dauern
- Ergebnisermittlung:
bisheriges Ergebnis und das Ergebnis der MEP im Verhältnis 2 : 1 gewichten



siehe auch Handreichung für Mitglieder der Prüfungsausschüsse
„Mündliche Ergänzungsprüfung“

<https://kvf-guide.bvv.de/pruefung/muendliche-ergaenzungspruefung/>

Prüfungsrechner des BWV Bildungsverbands

Es wurden 59 Punkte erreicht

Die Prüfung gilt als nicht bestanden

Mündliche Ergänzungsprüfung in „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“ (KLV) möglich. Dabei müssen mind. 69 Punkte erreicht werden, um die Prüfung insgesamt zu bestehen.

Mündliche Ergänzungsprüfung:

Mündliche Ergänzungsprüfung (Punkte (0-100):

Teil 1 GAP:

Allgemeine Versicherungswirtschaft, Punkte (0 - 100):

Teil 2 GAP:

Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung, Punkte (0 - 100):

Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt, Punkte (0 - 100):

Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft, Punkte (0 - 100):

Wirtschafts- und Sozialkunde, Punkte (0 - 100):

Rechner zurücksetzen

Berechnen



siehe Prüfungsrechner

<https://kvf-guide.bww.de/pruefung/pruefungsrechner/>

„Mündliche Ergänzungsprüfung“

Einsatz des Dokumentations- und Bewertungsbogens

Prüfungsbereich „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“

- Fragenbereiche 1a bis 1f
- Regulierung von Versicherungsfällen (Fragenbereich 1f) ausschließlich zu dem für die schriftliche Prüfung hierzu gewählten Kundenbedarfsfeld

Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“

- ausschließlich Fragebereich 2



siehe DB-Bogen „Mündliche Ergänzungsprüfung“

<https://kvf-guide.bvw.de/pruefung/muendliche-ergaenzungspruefung/>

Fragenbereiche:

Nr.	Fragenbereich
1	Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung <ul style="list-style-type: none">• Für die Beratung individuelle Bedarfe analysieren und erläutern;• individuelle, bedarfsgerechte Lösungen entwickeln und dabei Anforderungen der Kundin oder des Kunden mit anderen Arbeits- und Geschäftsbereichen abstimmen;• Chancen und Risiken von Finanzanlageformen beurteilen;• Angebote erstellen;• ergänzende Serviceleistungen und weitere Schritte zur Vertragsschließung aufzeigen;• Auswirkungen von Geschäftsfällen auf das Unternehmen, auf betriebliche Kennzahlen sowie auf die Kosten- und Leistungsrechnung darstellen und zwar im Hinblick auf die ...
1a	... Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung
1b	... Absicherung von Mobilität und Reisen
1c	... Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege
1d	... Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung
1e	... Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung
1f	Versicherungsfälle regulieren und zwar im Hinblick auf die ... <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Absicherung von Wohnen und Wohneigentum<input type="checkbox"/> Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung<input type="checkbox"/> Absicherung von Mobilität und Reisen<input type="checkbox"/> Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege<input type="checkbox"/> Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung<input type="checkbox"/> Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung
2	Wirtschafts- und Sozialkunde

Kundenbedarfsfelder im schriftlichen Prüfungsbereich GAP 2 („Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“)

	Wohnen und Wohneigentum absichern	Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern	Mobilität und Reisen absichern	Gesundheit fördern, Krankheit und Pflege absichern	Für das Alter vorsorgen und Vermögen bilden	Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen	
Individuelle Bedarfe analysieren und erläutern							Prüfungsrelevant
Individuelle, bedarfsgerechte Lösungen entwickeln							nicht Prüfungsrelevant
Chancen und Risiken von Finanzanlageformen beurteilen							Wählbar (1 von 6 Kundenbedarfsfelder auszuwählen)
Angebote erstellen							Prüfungsrelevant aber aktuell in keinem Proximus vorhanden
Ergänzende Serviceleistungen und weitere Schritte zur Vertragsschließung aufzeigen							schon in GAP 1 abgeprüft, aber womöglich in GAP 2 erneut relevant, insbesondere wenn für weiterführende Aufgaben relevant
Auswirkungen von Geschäftsfällen auf das Unternehmen, auf betriebliche Kennzahlen sowie die Kosten- und Leistungsrechnung darstellen							
Versicherungsfälle regulieren							

„Mündliche Ergänzungsprüfung“ Erstellung von Fragen

Fragenkatalog des BWV Bildungsverbands
zur Orientierung, um sich als Prüfer:in einer MEP
einen eigenen Katalog zu erstellen.

Frage-Nr.	Frage	Antworthorizont	Erreichbare Punktzahl
1a.2	Wieso bietet Proximus in der PHV die Mitversicherung für unter 7 Jahre alte Kinder verursachte Schäden an?	<ul style="list-style-type: none"> Für Deliktsunfähige keine Haftung Haftung der Erziehungsberechtigten möglicherweise aus Verletzung der Aufsichtspflicht VR müsste Schadensersatzansprüche ggf. abwehren Interesse des VN oft der Erhalt des sozialen Friedens zu den Geschädigten 	1P. 1P. 1P. 2P. = max. 5 P.
1a.3	Welcher örtliche Geltungsbereich liegt der Rechtsschutzversicherung bei Proximus zugrunde?	<ul style="list-style-type: none"> Europa Außereuropäische Anliegerstaaten des Mittelmeers Kanarische Inseln Madeira Ausnahme: Steuer-, Sozial- und Opferrechtsschutz nur vor deutschen Gerichten 	Je 1 P. = max. 4 P.
1b	... Absicherung von Mobilität und Reisen (§11 Abs. 2 Nr. 2 VersFinKfIAusbV)		
1b.1	Wieso unterliegt die Vollkaskoversicherung der SF-Stufung und die Teilkaskoversicherung nicht?	Die Verwirklichung der versicherten Gefahren ist in der Vollkasko ist (zumindest teilweise) vom Verhalten des VN abhängig, in der Teilkasko eher nicht.	2 P.
1b.2	Wieso ist für GKV-Versicherte der Abschluss einer Auslandsreisekrankenversicherung sinnvoll?	<ul style="list-style-type: none"> - Die GKV leistet im Ausland nur eingeschränkt oder gar nicht. - Insbesondere ist der medizinisch notwendige Rücktransport aus dem Ausland von enormer Bedeutung. - Behandlungen der Ärzte im Ausland unterliegen nicht den deutschen Gebührenordnungen und können sehr kostenintensiv werden. 	2P. 2 P. 2 P. = max. 5 P.
1b.3	Als Vermittler haben Sie Werbematerial eingekauft, um die Produkte im Bereich Mobilität beim Kunden besser verkaufen zu können. Für Drucksachen haben Sie insgesamt 100 EUR vom Agenturkonto überwiesen. Erfreulicherweise könnten Sie bei einer durchgeführten Aktion in Ihrem Bestand zahlreiche Kfz-Versicherungen verkaufen und insgesamt 850 EUR Provision auf dem gleichen Bankkonto	<ul style="list-style-type: none"> - Drucksachen sind gewerblicher Aufwand - Die Überweisung ist eine Minderung auf Seiten der Aktiva (Bankkonto) - Provisionseinnahmen sind Erträge; gleichzeitig Erhöhung des Bankkontos - Drucksachen und Provisionen werden auf dem GUV-Konto gebucht - Saldo des GUV-Kontos (750 EUR) wird über das Konto Eigenkapital 	Jeweils 1P.



siehe Fragenkatalog „Mündliche Ergänzungsprüfung“
<https://kvf-guide.bwv.de/pruefung/muendliche-ergaenzungspruefung/>

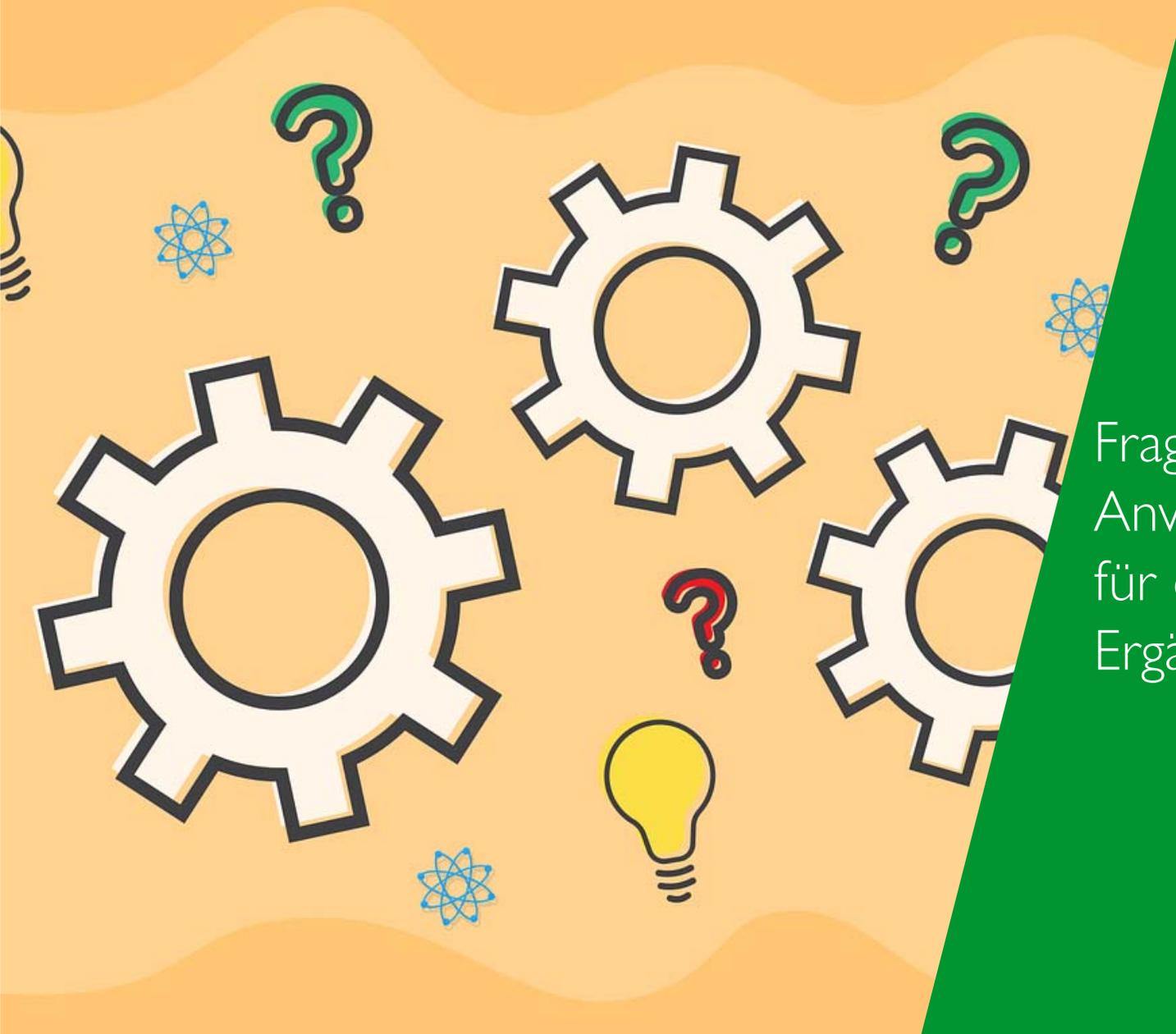
Filme für die mündlichen Prüfungsbereiche

Mündliche Prüfungsbereiche in Originallänge und mit Erklärtexten

- Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt
- Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft
- Mündliche Ergänzungsprüfung (MEP)

Noch in diesem Jahr im KVF-Guide erhältlich!





Fragerunde zum Thema
Anwendung des DB-Bogens
für die mündliche
Ergänzungsprüfung

Vertiefungsmodul für Prüfer:innen mit Schwerpunkt Nachhaltigkeit in den mündlichen Prüfungsbereichen

Inhalte der digitalen Schulung (90 Min.)

- Grundlagen der Nachhaltigkeit: Erfahren Sie, wie zentrale Begriffe der Nachhaltigkeit in die Prüfungsanforderungen einfließen.
- Nachhaltigkeit in Prüfungsformaten: Lernen Sie die Relevanz der Nachhaltigkeit in der gestreckten Abschlussprüfung kennen.
- Praxisnahe Prüfungsdialoge: Entdecken Sie direkte und indirekte Einbindung von Nachhaltigkeitsaspekten in das fallbezogene Fachgespräch unter Verwendung des BB-Bogens.
- Anwendung im Kundengespräch: Gestalten Sie Gespräche so, dass nachhaltige Werte integriert und unter Verwendung des BB-Bogens beurteilt werden können.

Termin: Freitag, 07. Februar 2025, 9.30 -11.00 Uhr

ANMELDUNG: <https://kvf-guide.bww.de/veranstaltungen>

Haben Sie Wünsche oder Fragen zum Modul für Prüfer:innen?

Wenden Sie sich gerne an: Simone Gutmann, 089 922001-849, simone.gutmann@bww.de



A scenic autumn forest with a dirt path winding through trees with vibrant orange and red foliage. The path is covered in fallen leaves and leads into the distance. The trees are tall and thin, with dense canopies of colorful leaves. The overall atmosphere is warm and peaceful.

*Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!*