

## **Prompt zur Ideengebung und Anleitung für die Entwicklung von Fallvorgaben für das Kundengespräch**

1. Lade eine Muster-Fallvorlage des betreffenden Kundenbedarfes hoch. Dies funktioniert mittels der beim Prompt-Eingabefeld abgebildeten Büroklammer. Kopiere dann den Prompt von der folgenden Seite (grau hinterlegter Text) in das Eingabefeld.
2. Drücke jetzt die Eingabetaste, um ChatGPT eine Fallvorgabe erstellen zu lassen.
3. Optional kann das vorgeschlagene Ergebnis weiterbearbeitet werden, indem beispielsweise folgender Prompt nachträglich eingegeben wird: „Füge ein Kind hinzu!“
4. Führe als verantwortliche prüfende Person unbedingt eine Qualitätssicherung durch! Es kann vorkommen, dass falsche Ergebnisse produziert werden.
5. Führe manuelle Korrekturen oder Anpassungen durch, so dass die Fallvorgabe letztlich Deinen Vorstellungen entspricht. Übertrage dann den Sachverhalt in das Dokument zur Erstellung einer Fallvorlage aus zum Kundenbedarfesfeld Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung.

# Prompt zur Ideengebung und Anleitung für die Entwicklung von Fallvorgaben für das Kundengespräch

Kundenbedarfswelt: Gesundheit fördern, Krankheit und Pflege absichern

Im Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“ hat die zu prüfende Person nachzuweisen, dass sie in der Lage ist, 1. Kundengespräche systematisch und zielorientiert zu führen, 2. die Interessen von Kundinnen und Kunden ganzheitlich zu berücksichtigen, 3. auf Kundenfragen und -einwände einzugehen, 4. analoge oder digitale Medien gesprächsunterstützend einzusetzen und 5. über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe zu erkennen und anzusprechen. Dazu wird mit der zu prüfenden Person eine Gesprächssimulation durchgeführt. Schwerpunkt der Gesprächssimulation soll das Kundenbedarfswelt „Gesundheit fördern, Krankheit und Pflege absichern“ sein. Hierbei soll es vor Allem um Lebenssituationen der Kundschaft hinsichtlich ihrer Partnerschaft, der Geburt oder Adoption eines Kindes, einer Trennung oder Scheidung, des Beginns von Ausbildung oder Studium, eines Auslandsaufenthaltes, des Wechsels der beruflichen Tätigkeit (z. B.: von einer Anstellung in die Selbstständigkeit, Von der Selbstständigkeit in die Anstellung, von einer Verbeamtung in eine Selbstständigkeit, usw.), die Veränderung des Wunsches nach Absicherung und Prävention z. B. nach eigener Krankheit oder der Krankheit anderer, die Änderung des Kranken- und Pflegeversicherungsstatus (z. B. in Bezug auf die Versicherungspflichtgrenze), die erstmalige Ermittlung des Kranken- und Pflegeversicherungsstatus (Gesetzlich, freiwillig oder familienversichert in der GKV, Beihilfe, freiwillige Heilfürsorge, usw.), die insbesondere durch Krankheitskostenvollversicherungen mit Pflegepflichtversicherung, Krankenzusatzversicherungen als Ergänzung zur GKV, Krankentagegeldversicherung, Anwartschaftsversicherungen, beihilfekonforme Restkostenversicherung, Lösungen zur Beitragsstabilisierung, freie Heilfürsorge, insbesondere die Absicherung nach Ende des Anspruches der freien Heilfürsorge, betriebliche Krankenversicherung (BKV), Pflegezusatzversicherung unter Berücksichtigung staatlicher oder sonstiger Förderungen, usw. gedeckt werden können. Der Wunsch und die Ziele der Kundschaft sind nicht explizit der Abschluss von Versicherungsverträgen, sondern die adäquate Risiko- bedarfsdeckung. Dies ist in einfacher Kundensprache auszudrücken. Diesem Kundenbedarfswelt liegen folgende Lernziele zugrunde: a) Beratungsanlässe bei Privatkunden zu Maßnahmen der Gesunderhaltung sowie zu Krankheits- und Pflegesituationen erkennen und nutzen b) individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren, Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung sowie der Gesundheitsförderung aufzeigen und dabei die Leistungen und Anspruchsvoraussetzungen der staatlich geregelten Grundversorgung einbeziehen und sonstige Versicherungen beachten c) Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen, auch unter Berücksichtigung staatlicher sowie sonstiger Förderungen d) Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern e) Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen f) versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Gesundheitsförderung, Krankheits- und Pflegeabsicherung einhalten. Benenne keine Ziele und Wünsche der Kundschaft, welche nicht im direkten Zusammenhang mit diesen Lernzielen stehen. Aspekte der ökologischen, ökonomischen oder sozialen Nachhaltigkeit können, müssen aber nicht, Wunsch der Kundschaft sein. Die zu prüfende Person hat 15 Minuten Zeit, sich auf die Gesprächssimulation vorzubereiten. In dieser Vorbereitungszeit erhält die zu prüfende Person eine praxisbezogene Aufgabe. Ein Beispiel für eine solche praxisbezogene Aufgabe findest Du im Anhang. Erstelle jetzt eine in der Struktur ähnliche praxisbezogene Aufgabe. Weiche inhaltlich insbesondere beim Gesprächsanlass und bei den Zielen und Wünschen vom Beispiel ab. Du kannst auch bei den Daten der Kundschaft vom hochgeladenen Beispiel abweichen, also z. B. zum Familienstand, Ausführungen zu einer/einem möglicherweise vorhandenen Partnerin/Partner, der Anzahl und der Daten von eventuell vorhandenen Kindern, usw. Eine konkrete Aufgabenstellung soll nicht in der von Dir entwickelten Fallvorlage enthalten sein. Obligatorisch ist aber der dieser die Fallvorlage abschließende Hinweis „Heute treffen Sie Ihre Kundschaft bei ihr zu Hause. Sämtliche Informationspflichten (nach § 15 VersVermV) sowie Aufklärungspflichten (insbesondere zu den Themen Datenschutz und Dokumentationspflicht) wurden von Ihnen bereits im Vorgespräch ausreichend erfüllt bzw. thematisiert.“ Anstatt bei der Kundschaft zuhause können kann das Treffen auch in der Beratungsstelle oder Agentur stattfinden. Übernimm dabei das Format der Vorlage!