

## **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

Kundenbedarfsweld: Mobilität und Reisen 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 Kundenbedarfsweld „Mobilität und Reisen absichern“ sein. Hierbei soll es vor Allem um Lebenssituationen der Kundschaft hinsichtlich ihrer Mobilität (z. B. Anschaffung (z. B. Kauf oder Leasing) des ersten/eines neuen oder gebrauchten Kfz (z. B. Mofa, Auto), Anschaffung eines Fahrrades, E-Bikes oder E-Scooters, Umzug an einen anderen Ort und Reisen (z. B. Urlaub im In- und Ausland, dienstlich oder beruflich veranlasste Reisen möglicherweise in Kombination mit privaten Reisen) gehen, aus welchen Risikolagen entstehen, die insbesondere mittels Kfz-Versicherungen (z. B. Kfz-Haftpflichtversicherung, Teil- und Vollkaskoversicherung, Fahrer-Rechtsschutzversicherung, Fahrzeugrechtsschutzversicherung, Verkehrs-Rechtsschutzversicherung, Fahrerunfallversicherung, Insassenunfallversicherung, Kfz-Schutzbrief) und/oder Reiseversicherungen (z. B. Reiserücktrittsversicherung, Reiseabbruchversicherung, Reisegepäckversicherung, Auslandsreisekrankenversicherung) und/oder die Versicherung von Fahrrädern, E-Bikes, E-Scootern usw. gedeckt werden können. Der Wunsch und die Ziele der Kundschaft sind nicht explizit der Abschluss von Versicherungsverträgen, sondern die adäquate Risikobedarfsdeckung. Dies ist in einfacher Kundensprache auszudrücken. Diesem Kundenbedarfsweld liegen folgende Lernziele zugrunde: a) Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere die motorisierte und nicht-motorisierte Teilnahme am Straßenverkehr sowie das Reisen b) individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen c) Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen d) Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen, auch im Hinblick auf Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter, sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern e) Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen f) versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Mobilität und Reisen 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 die 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!