Beispiel betrieblicher Ausbildungsplan

Zusatzmaterial, ergänzt Kapitel 2.3

zu:

AUSBILDUNG GESTALTEN:

Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen/

Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen.

Umsetzungshilfen und Praxistipps.

Hrsg.: BIBB. Bonn 2022

Betrieblicher Ausbildungsplan in einer Vertriebseinheit

Schwerpunktthema	Ungefährer Zeitpunkt	Welche Kompetenzen soll er/sie in der Vertriebseinheit erfüllen können?	Haupt-Lernmethode	Bis wann erreicht?	Was wird u.a. benötigt?
1. Ausbildungsjahr: Beginn August 2022					
Willkommen bei uns	August	▪ Kennenlernen des Teams ▪ Ansprechpartner nennen können ▪ Intranet	▪ Lehrgespräche ▪ Fallstudien ▪ Bearbeitung von Tagesgeschäft	31.08.	▪ Technische Ausstattung ▪ Liste von Ansprechpartner (innen)
Bedeutung unserer Vertriebseinheit für den Kunden sowie Datenpflege	August	▪ Kunden die Bedeutung von Versicherungen beschreiben können ▪ Sinn von Kundendaten erkennen ▪ …	▪ Lehrgespräche ▪ Fallstudien ▪ Bearbeitung von Tagesgeschäft ▪ Rollenspiele	31.08.	▪ Kundenfeedbacks ▪ (Digitale) Daten-erfassungsbögen
Mobilität und Reisen absichern	August bis Dezember	▪ Kundenbedarfe für Mobilität und Reisen ermitteln können ▪ Kunden Kfz-Angebote bedarfsgerecht erstellen und erklären können – insbesondere KH, Kasko, Fahrerunfall, Schutzbrief, Rabatt-Schutz) ▪ Alle Rahmenbedingungen für die Beratung in diesen Themen einhalten ▪ Im Kfz-Jahresendgeschäft „vollwertig“ mitwirken können ▪ …	▪ Lehrgespräche ▪ Fallstudien ▪ Bearbeitung von Tagesgeschäft	30.09. 30.09. 31.10.	▪ Infomaterial ▪ Bedingungen ▪ Werbemedien ▪ Beratungssoftware
Kommunikation mit dem Kunden via …	August bis Dezember	▪ Telefon (inbound und outbound) ▪ WhatsApp ▪ E-Mail ▪ …	▪ Lehrgespräche ▪ Rollenspiele	31.12.	▪ Gesprächsleitfäden ▪ Technische Ausstattung ▪ Kommunikations-Guidelines
Zeitpunkt für eine allgemeine Standortbestimmung/ ein Mitarbeitergespräch zum Ende der Probezeit (November)					
Wohnen und Wohneigentum absichern	Januar bis Mai	▪ Kundenbedarfe für Wohnen und Wohneigentum ermitteln können ▪ Kunden Angebote für die Bedarfe bedarfsgerecht erstellen und erklären können ▪ Kunden über Besonderheiten bei Antragstellung und bei Änderungen im Vertragsverlauf aufklären (z. B. Umzug)	▪ Lehrgespräche ▪ Fallstudien ▪ Bearbeitung von Tagesgeschäft	31.05.	▪ Infomaterial ▪ Bedingungen ▪ Werbemedien ▪ Beratungssoftware

Bundesinstitut für Berufsbildung

Betrieblicher Ausbildungsplan in einer Vertriebseinheit

Schwerpunktthema	Ungefährer Zeitpunkt	Welche Kompetenzen soll er/sie in der Vertriebseinheit erfüllen können?	Haupt-Lernmethode	Bis wann erreicht?	Was wird u.a. benötigt?
Kommunikation mit dem Kunden via …	Januar bis Mai	▪ Videoberatung ▪ Persönliches Gespräch	▪ Lehrgespräche ▪ Rollenspiele	31.05.	▪ Gesprächsleitfäden ▪ Technische Ausstattung
Zeitpunkt für eine allgemeine Standortbestimmung/ ein Mitarbeitergespräch					
Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern	Juni bis Dezember	▪ Kundenbedarfe für Berufsausübung und Freizeitgestaltung ermitteln können ▪ Kunden Angebote für die Bedarfe bedarfsgerecht erstellen und erklären können ▪ …	▪ Lehrgespräche ▪ Fallstudien ▪ Bearbeitung von Tagesgeschäft	31.12.	▪ Infomaterial ▪ Bedingungen ▪ Werbemedien ▪ Beratungssoftware
2. Ausbildungsjahr: Beginn August 2023					
Kommunikation mit dem Kunden via …	Juni bis Dezember	▪ Vertiefung persönliches Gespräch strukturiert und verständlich führen	▪ Lehrgespräche ▪ Rollenspiele	31.12.	▪ Gesprächsleitfäden ▪ Kommunikations-Guidelines
Digitale Social-Media-Kanäle der Vertriebseinheit pflegen	Ab Dezember laufend	▪ Notwendigkeit von Social-Media-Aktivitäten für unsere Vertriebseinheit erkennen ▪ …	▪ Lehrgespräche ▪ Projekt	31.12.	▪ Technische Ausstattung ▪ Kommunikations-Guidelines
Prüfungsvorbereitung	Januar bis März	▪ Prüfungsbereich „Allgemeine Versicherungswirtschaft“ => In der schriftlichen Prüfung – Teil 1 – gut abschneiden	▪ Vorbereitungskurs des regionalen BWV ▪ Durchsprechen bisheriger Klausuren	IHK-Prüfungstermin	▪ Bildungsprogramm des regionalen BWV ▪ Bisherige Klausuren
Gestreckte Abschlussprüfung – Teil 1					
Zeitpunkt für eine allgemeine Standortbestimmung/ ein Mitarbeitergespräch (möglicherweise 1. Gespräch zum Thema „Zeit nach der Ausbildung“)					
Versicherungsfälle regulieren	Ab April laufend	▪ Versicherungsfälle bei Mobilität und Reisen von Kunden fallabschließend begleiten ▪ Versicherungsfälle bei Wohnen und Wohneigenturm von Kunden fallabschließend begleiten ▪ Versicherungsfälle bei Berufsausübung und	▪ Lehrgespräche ▪ Fallstudien ▪ Bearbeitung von Tagesgeschäft	31.05. 31.07.	▪ Technische Ausstattung ▪ Regulierungs-richtlinien

Bundesinstitut für Berufsbildung

Betrieblicher Ausbildungsplan in einer Vertriebseinheit

Schwerpunktthema	Ungefährer Zeitpunkt	Welche Kompetenzen soll er/sie in der Vertriebseinheit erfüllen können?	Haupt-Lernmethode	Bis wann erreicht?	Was wird u.a. benötigt?
		Freizeitgestaltung von Kunden fallabschließend begleiten			
Im Vertrieb betriebswirtschaftlich arbeiten	April bis Juli	▪ Wichtige Erfolgskennzahlen unserer Vertriebseinheit kennenlernen und bewerten ▪ Erste Vertriebsaktion im Bestand planen und durchführen ▪ Einen Report dazu anfertigen ▪ Ein Fallbezogenes Fachgespräch dazu führen ▪ …	▪ Projekt – Vertriebsaktion ▪ Fallbezogenes Fachgespräch	31.07.	▪ Zugriff auf Datenbanken ▪ Material für die Durchführung ▪ Budget
Gesundheit fördern, Krankheit und Pflege absichern	April bis August	▪ Kundenbedarfe für Gesundheitsförderung, Krankheit und Pflege ermitteln können ▪ Kunden Angebote für die Bedarfe bedarfsgerecht erstellen und erklären können ▪ …	▪ Lehrgespräche ▪ Fallstudien ▪ Bearbeitung von Tagesgeschäft	31.08.	▪ Infomaterial ▪ Bedingungen ▪ Werbemedien ▪ Beratungssoftware
Kommunikation mit dem Kunden via …	April bis August	▪ Vertiefung Videoberatung auf Wunsch des Kunden durchführen	▪ Lehrgespräche ▪ Rollenspiele	31.08.	▪ Gesprächsleitfäden ▪ Technische Ausstattung ▪ Kommunikations-Guidelines
Versicherungsfälle regulieren	Ab Juli laufend	▪ Versicherungsfälle bei Gesundheit, Krankheit und Pflege von Kunden fallabschließend begleiten	▪ Lehrgespräche ▪ Fallstudien ▪ Bearbeitung von Tagesgeschäft	31.08.	▪ Technische Ausstattung ▪ Regulierungs-richtlinien
3. Ausbildungsjahr: Beginn August 2024					
Zeitpunkt für eine allgemeine Standortbestimmung/ ein Mitarbeitergespräch (Spätestens jetzt Gespräch zum Thema „Zeit nach der Ausbildung“)					
Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen	September bis Dezember	▪ Kundenbedarfe für Einkommens- und Hinterbliebenenabsicherung ermitteln können ▪ Kunden Angebote für die Bedarfe bedarfsgerecht erstellen und erklären können ▪ …	▪ Lehrgespräche ▪ Fallstudien ▪ Bearbeitung von Tagesgeschäft	31.12.	▪ Infomaterial ▪ Bedingungen ▪ Werbemedien ▪ Beratungssoftware
Versicherungsfälle regulieren	Ab November laufend	▪ Versicherungsfälle bei Unfällen oder Berufsunfähigkeit und im Todesfall von Kunden fallabschließend	▪ Lehrgespräche ▪ Fallstudien	31.12.	▪ Technische Ausstattung

Bundesinstitut für Berufsbildung

Betrieblicher Ausbildungsplan in einer Vertriebseinheit

Schwerpunktthema	Ungefährer Zeitpunkt	Welche Kompetenzen soll er/sie in der Vertriebseinheit erfüllen können?	Haupt-Lernmethode	Bis wann erreicht?	Was wird u.a. benötigt?
		begleiten ▪ …	▪ Bearbeitung von Tagesgeschäft		▪ Regulierungs-richtlinien
Für das Alter vorsorgen und Vermögen bilden	Januar bis Ausbildungs-ende	▪ Kundenbedarfe für die Altersvorsorge und Vermögensbildung ermitteln können ▪ …	▪ Lehrgespräche ▪ Fallstudien ▪ Bearbeitung von Tagesgeschäft	30.06.	▪ Infomaterial ▪ Bedingungen ▪ Werbemedien ▪ Beratungssoftware
Versicherungsfälle regulieren	Ab Februar laufend	▪ Auskünfte zu Depotbeständen bzw. „Kontoständen“ ▪ …	▪ Lehrgespräche ▪ Fallstudien ▪ Bearbeitung von Tagesgeschäft	31.03.	▪ Technische Ausstattung ▪ Regulierungs-richtlinien
Im Vertrieb betriebswirtschaftlich arbeiten	Januar bis März	▪ Vertiefung der Bewertung wichtiger Erfolgskennzahlen unserer Vertriebseinheit ▪ …	▪ Projekt – Vertriebsaktion ▪ Fallbezogenes Fachgespräch	31.03.	▪ Zugriff auf Datenbanken ▪ Material für die Durchführung ▪ Budget
Prüfungsvorbereitung schriftlich	März bis April	▪ Prüfungsbereich „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“ => In der schriftlichen Prüfung – Teil 2 – gut abschneiden	▪ Vorbereitungskurs des regionalen BWV ▪ Durchsprechen bisheriger Klausuren	IHK-Prüfungs-termin	▪ Bildungsprogramm des regionalen BWV ▪ Bisherige Klausuren
Gestreckte Abschlussprüfung – Teil 2 schriftlich					
Prüfungsvorbereitung mündlich	Mai (nach der schriftlichen Prüfung)	▪ Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“ => In der Gesprächssimulation gut abschneiden ▪ Prüfungsbereich „projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ => Im fallbezogenen Fachgespräch gut abschneiden	▪ Vorbereitungskurs des regionalen BWV ▪ Gesprächssimu-lationen mit Kolleg(inn)en	IHK-Prüfungste rmin	▪ Fallvorgaben ▪ Mindestens 1 abgabefähiger Report
Gestreckte Abschlussprüfung – Teil 2 mündlich					
Zeitpunkt für ein Abschlussgespräch zur Ausbildung					

Bundesinstitut für Berufsbildung