

Leistungszielkatalog Branche Privatversicherung

Hinweise:

- Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Dokument für Personen nur die männliche Schreibweise eingesetzt.
- Unter dem Begriff «Kunde» sind alle Personen und Organisationen gemeint, für die Kaufleute ausserhalb und innerhalb des Unternehmens Leistungen erbringen.
- Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen – **MSS** - sind detailliert beschrieben im Bildungsplan Grunddokument, Teil A : berufliche Handlungskompetenzen, Kap.2 „Methodenkompetenzen, Kap. 3 „Sozial-/Selbstkompetenzen“
- Die Erläuterungen zu den Taxonomiestufen **K1-K6** zur Bestimmung des Anspruchsniveaus der Leistungsziele sind in Kap. 4 beschrieben.

Regelung zu den betrieblichen Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungszielen

Der Lernbereich «Branche und Betrieb» besteht für Lernende in der Ausbildungs- und Prüfungsbranche **Privatversicherung** aus **21 betrieblichen Pflicht-Leistungszielen** die von allen Lernenden bearbeitet und erreicht werden müssen und **11 betrieblichen Wahlpflicht-Leistungszielen**; von den Wahlpflicht-Leistungszielen müssen **5** bearbeitet und erreicht werden.

Die Auswahl der Wahlpflicht-Leistungsziele erfolgt durch den Berufsbildungsverantwortlichen des Lehrbetriebs im Rahmen der Zusammenstellung des Ausbildungsprogramms individuell für jeden einzelnen Lernenden des Lehrbetriebs. Der Berufsbildungsverantwortliche trägt bei dieser Auswahl den Voraussetzungen des Lehrbetriebs und soweit möglich auch den Neigungen und Fähigkeiten des Lernenden Rechnung.

Das Ausbildungsprogramm wird für jeden Lernenden zu Beginn der Ausbildung zusammengestellt. Es kann jeweils zu Beginn eines neuen Semesters betrieblichen Veränderungen oder Erfahrungen in der Umsetzung des Programms angepasst werden. Anpassungen im Laufe eines Semesters sind nicht erlaubt.

Die für jedes Semester definierten Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungsziele bilden auch die Grundlagen für die Arbeits- und Lernsituationen sowie für die Prozesseinheiten im Rahmen des Qualifikationsbereichs «Berufspraxis Erfahrungsnote» sowie für den Qualifikationsbereich «Berufspraxis mündlich». Die betrieblichen Pflicht-Leistungsziele und die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse sind Gegenstand des Qualifikationsbereichs «Berufspraxis schriftlich».

1.1. Leitziel – **Branche & Betrieb (bzw. betriebswirtschaftliche Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse gestalten)**

Die kunden- und dienstleistungsorientierte Gestaltung und Ausführung betriebswirtschaftlicher Prozesse sind im Berufsfeld der Kaufleute von zentraler Bedeutung. Kaufleute beherrschen betriebswirtschaftliche Prozesse in ihrem Arbeitsgebiet und bewältigen die Anforderungen kompetent. Dazu setzen sie allgemeines und spezifisches Fachwissen und geeignete Arbeitsmethoden ein.

Durch professionelles Verhalten stellen sie zielorientierte Arbeitsprozesse in den Bereichen Kundenberatung, branchenspezifischer Sachbearbeitung und Administration sicher.

1.1.1 Richtziel – Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften

Kaufleute erkennen die Bedeutung einer reibungslosen und nachhaltigen Bewirtschaftung von Waren, Material oder Dienstleistungen. Sie bewältigen alle Schritte in diesem Prozess zielorientiert sowie effizient und setzen die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben um.

Branche Privatversicherung: Keine Leistungsziele

1.1.2 Richtziel – Kunden beraten

Kaufleute sind sich bewusst, dass die Kunden für die Unternehmung die wichtigste Anspruchsgruppe darstellen. Sie bearbeiten Anfragen der Kunden fach- und kundengerecht und zu deren Zufriedenheit. Sie verfügen dazu über gute Produkte- und Dienstleistungskenntnisse, eine hohe Beratungskompetenz, kundengerechte Verkaufstechniken, Dienstleistungsorientierung und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K3) Pflicht</p> <p>Ich bearbeite die Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten kundengerecht und freundlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persönliche und/oder schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen - Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten - Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren 		<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.2.2 Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche vorbereiten, führen und abschliessen (K5) Pflicht</p> <p>Ich führe Kunden- und Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskenntnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundengespräch vorbereiten - Kundengespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände berücksichtigen, weiteres Vorgehen festlegen) - Kundengespräch dokumentieren und Erfolgskontrolle durchführen 	<p>1.1.2.2 Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche vorbereiten, führen und abschliessen (K5)</p> <p>Ich führe Kunden- und Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskenntnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundengespräch vorbereiten - Kundengespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände berücksichtigen, weiteres Vorgehen festlegen) - Kundengespräch dokumentieren und Erfolgskontrolle durchführen 	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>
<p>1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten (K4) Pflicht</p> <p>Ich bin fähig, die Kundeninformationen und -daten übersichtlich und nachvollziehbar zu verwalten. Dabei nutze ich die betrieblichen Systeme oder Instrumente zielorientiert für die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kunden und Kundengruppen analysieren - Kundendaten erfassen, ablegen und pflegen sowie nach Vorgaben strukturieren - Kundeninformationen behandle ich gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben (Datenschutz) 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

1.1.3 Richtziel – Aufträge abwickeln

Kaufleute sind in ihrem Bereich verantwortlich für die kundengerechte Abwicklung der Aufträge. Sie führen die Teilschritte der Auftragsabwicklung nach betriebsinternen Vorgaben termin- und qualitätsbewusst aus. Dabei arbeiten sie selbstständig, effizient und setzen die entsprechenden Instrumente fachgerecht ein.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.3.1 Aufträge ausführen (K3) Pflicht</p> <p>Ich führe verschiedene kleinere und grössere Aufträge aus. Dabei gehe ich wie folgt vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aufträge entgegennehmen und Details klären - Aufträge ausführen - Korrekte Auftragsabwicklung kontrollieren - Rückmeldung an Auftraggeber 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten (K4) Pflicht</p> <p>Ich nehme die Reklamationen von Kunden freundlich und angemessen auf. Ich entwickle Lösungen und bespreche diese sowie das weitere Vorgehen mit meinem Vorgesetzten und mit den Kunden.</p> <p>Ich setze im Bedarfsfall geeignete Lösungen um und überprüfe die Wirkung der Massnahmen und die Zufriedenheit der Kunden.</p>	<p>1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten (K4)</p> <p>Ich nehme die Reklamationen von Kunden freundlich und angemessen auf. Ich entwickle Lösungen und bespreche diese sowie das weitere Vorgehen mit meinem Vorgesetzten und mit den Kunden.</p> <p>Ich setze im Bedarfsfall geeignete Lösungen um und überprüfe die Wirkung der Massnahmen und die Zufriedenheit der Kunden.</p>	<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>

1.1.4 Richtziel – Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen
 Kaufleute sind sich der Bedeutung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für die erfolgreiche Geschäftstätigkeit bewusst. Sie setzen die entsprechenden Instrumente adressaten- und situationsgerecht ein.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.4.1 Kunden gewinnen und binden (K3) Wahlpflicht</p> <p>Ich erläutere die Wichtigkeit und den Nutzen der Kundengewinnung und –bindung und nenne dazu mögliche konkrete Massnahmen.</p> <p>Ich zeige auf, wie ich in meinem Lehrbetrieb durch die hohe Qualität meiner Arbeit und durch meine ausgeprägte Dienstleistungsorientierung zur Kundengewinnung und –bindung beitragen kann.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.2 Lernfähigkeit</p>
<p>1.1.4.2 Unterlagen und Werbematerialien einsetzen (K3) Pflicht</p> <p>Ich kann Kunden bedarfsgerecht mit den jeweils relevanten Unterlagen des Lehrbetriebes dokumentieren.</p> <p>Dabei setze ich Hilfsmittel (Prospekte usw.) zu den relevanten Dienstleistungen und Produkten sachgerecht ein und nutze diese wirksam in meinen Kundenkontakten.</p>	<p>1.1.4.2 Unterlagen und Werbematerialien einsetzen (K3)</p> <p>Ich kann Kunden bedarfsgerecht mit den jeweils relevanten Unterlagen des Lehrbetriebes dokumentieren.</p> <p>Dabei setze ich Hilfsmittel (Prospekte usw.) zu den relevanten Dienstleistungen und Produkten sachgerecht ein und nutze diese wirksam in meinen Kundenkontakten.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

1.1.5 Richtziel – Aufgaben der Personaladministration ausführen
 Kaufleute erkennen die Bedeutung und den Nutzen einer effizienten Personaladministration. Sie führen die ihnen übertragenen Aufgaben nach Vorgaben diskret und korrekt aus. Dabei setzen sie die entsprechenden Dokumente und Instrumente zielorientiert ein.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.5.1 Personalein- und -austritte bearbeiten (K3) Wahlpflicht</p> <p>Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stellenausschreibungen auf Basis der Stellenbeschreibung- - Arbeitsverträge - Arbeitszeugnisse - Dokumente für die Sozialversicherungen 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p>
<p>1.1.5.2 Personaldaten im System erfassen und mutieren (K3) Wahlpflicht</p> <p>Ich erfasse Daten der Personaladministration termingerecht, vollständig und korrekt. Dazu gehören Daten zur Person, zum Arbeitsvertrag, zum Lohn, zu Sozialversicherungen, zu Absenzen usw. Im Umfang mit Personaldaten halte ich jederzeit die gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben zum Datenschutz ein.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p>

1.1.6 Richtziel – Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen

Kaufleute erkennen die Bedeutung einer korrekten Verarbeitung von finanziellen Informationen. Sie führen Arbeiten im finanziellen Bereich nach Vorgaben pflichtbewusst durch.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K3) Wahlpflicht</p> <p>Ich erledige im Bereich des Rechnungswesens die folgenden Arbeiten und setze die entsprechenden Dokumente und elektronischen Hilfsmittel nach Vorgaben ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kreditorenrechnungen verarbeiten - Debitorenrechnungen ausstellen und verarbeiten - Rechnungs- und Buchungsfehler bearbeiten - Mahnungen und Betreibungen bearbeiten 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
<p>1.1.6.2 Das Zahlungssystem des Lehrbetriebes erklären und Kostenstellen nennen (K2) Wahlpflicht</p> <p>Ich erkläre einem Laien verständlich die für die Bezahlung von Rechnungen erforderlichen Arbeitsschritte in meinem Lehrbetrieb.</p> <p>Ich nenne ohne Hilfsmittel drei Kostenstellen aus meinem Lehrbetrieb und zeige die dort anfallenden wesentlichen Kosten auf.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>

1.1.7 Richtziel - Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben

Kaufleute sind sich bewusst, dass administrative und organisatorische Aufgaben effizient und genau erledigt werden müssen. Sie übernehmen ihre Aufgaben und Funktionen bei diesen Arbeiten pflichtbewusst und setzen Vorgaben und Instrumente korrekt, effizient und ressourcenschonend um.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.7.1 Dokumente gestalten und verfassen (K3) Pflicht</p> <p>Ich verfasse selbständig Dokumente korrekt und gemäss betrieblichen Vorgaben und leite sie an die Adressaten weiter: z.B. E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites, Protokolle, Präsentationen, Listen.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
<p>1.1.7.2 Daten und Dokumente schützen und verwalten (K2) Wahlpflicht</p> <p>Ich verwalte Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar. Dabei setze ich das betriebliche Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben ein.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe vor- und nachbereiten (K3) Wahlpflicht</p> <p>Ich bereite Sitzungen und Anlässe vor und erledige dabei die folgenden Arbeiten, die ich fachgerecht und effizient ausführe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sitzungen und Anlässe planen - Teilnehmende einladen - Infrastruktur bereitstellen - Protokolle / Auswertungen erstellen - Teilnehmende angemessen dokumentieren 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.7.4 Neue Mitarbeitende, Lernende oder Schnupperlernende einführen (K3) Wahlpflicht</p> <p>Ich informiere alle nötigen Stellen über den Eintritt neuer Mitarbeitender, Lernender oder Schnupperlernender.</p> <p>Ich bereite alle nötigen Unterlagen für den ersten Arbeitstag vor und erstelle gemäss den betrieblichen Vorgaben ein Einführungsprogramm.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p>
<p>1.1.7.5 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3) Wahlpflicht</p> <p>Ich bearbeite den Posteingang und Postausgang und erledige dabei zuverlässig die folgenden Arbeiten für die Brief- und Paketpost:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entgegennahme - Scanning/Sortierung - Verteilung - Verpackung - Frankierung 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.7.6 Aufgaben der internen Kommunikation ausführen (K3) Wahlpflicht</p> <p>Ich erledige gemäss den betrieblichen Vorgaben Aufgaben der internen Kommunikation wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Newsletter - Anschlagbrett - Intranet - Hauszeitung 		<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
<p>1.1.7.7 Büromaterial beschaffen und verwalten (K3) Pflicht</p> <p>Ich beschaffe Mobiliar, Büromaterial nach betrieblichen Vorgaben und ökologischen Gesichtspunkten. Dieses verwalte ich fachgerecht gemäss den betrieblichen Vorgaben.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
<p>1.1.7.8 Termine planen und verwalten (K2) Pflicht</p> <p>Ich beherrsche Instrumente für die Terminplanung und -umfragen (z.B. Outlook, Schulplaner, Doodle). Die von mir geführten Terminplaner sind korrekt und aussagekräftig.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.7.9 Telefon und elektronische Datenübermittlungsgeräte bedienen (K2) Pflicht</p> <p>Ich bediene die wichtigsten Funktionen des Telefons und des Druckers (inkl. Scanner und Kopierer) sicher und erkläre diese Schnupperlernenden verständlich.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.7.10 Organisatorische und ergonomische Einrichtung des Arbeitsplatzes (K4) Wahlpflicht</p> <p>Ich betrachte Arbeitsplätze mit Tisch, Stuhl, Bildschirm, Computertastatur, Telefon, Papierablage und anderen Arbeitsmitteln in meinem Umfeld. Diese analysiere ich nach je drei selbstgewählten organisatorischen und ergonomischen Gesichtspunkten.</p> <p>Ich erstelle eine übersichtliche Tabelle und erkläre mit ihr die Gesichtspunkte verständlich.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

1.1.8 Richtziel - Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden

Kaufleute sind sich bewusst, dass Kenntnisse über den Betrieb, die Konkurrenz und die Branche wichtige Grundlagen für ihre Arbeit darstellen. Sie nutzen diese Kenntnisse, um die Arbeitsprozesse, die Kundenberatung wie auch die administrativen Aufgaben kompetent und selbständig zu bewältigen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.8.1 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen im Bereich Sach- und Vermögensversicherung einsetzen (K3) Pflicht</p> <p>Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Grundlagen und Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes im Bereich Sach- und Vermögensversicherung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hausratversicherungen - Wertsachenversicherungen - Privathaftpflichtversicherungen - Motorfahrzeugversicherungen inkl. Flotten - Bauversicherungen - Gebäudeversicherungen - Geschäftsversicherungen - Technische Versicherungen - Transportversicherungen - Betriebshaftpflichtversicherungen - Rechtsschutzversicherungen - Reiseversicherungen 	<p>1.1.8.1 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen im Bereich Sach- und Vermögensversicherung einsetzen (K3)</p> <p>Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Grundlagen und Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes im Bereich Sach- und Vermögensversicherung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hausratversicherungen - Wertsachenversicherungen - Privathaftpflichtversicherungen - Motorfahrzeugversicherungen inkl. Flotten - Bauversicherungen - Gebäudeversicherungen - Geschäftsversicherungen - Technische Versicherungen - Transportversicherungen - Betriebshaftpflichtversicherungen - Rechtsschutzversicherungen - Reiseversicherungen 	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.8.2 Zusammenspiel der Vermögens- und Sachversicherungen beschreiben (K3) Pflicht</p> <p>Ich beschreibe die Zusammenhänge der Vermögens- und/oder Sachversicherungen, zeige Unterschiede in den Leistungen auf und ordne Versicherungslösungen zu.</p>	<p>1.1.8.2 Zusammenspiel der Vermögens- und Sachversicherungen beschreiben (K3)</p> <p>Ich beschreibe die Zusammenhänge der Vermögens- und/oder Sachversicherungen, zeige Unterschiede in den Leistungen auf und ordne Versicherungslösungen zu.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>
<p>1.1.8.3 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen im Bereich Personenversicherung einsetzen (K3) Pflicht</p> <p>Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Grundlagen der Produkte und Dienstleistungen meiner Firma im Bereich Personenversicherung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einzel-Krankenversicherungen - Kollektiv-Krankenversicherungen - Einzel-Unfallversicherungen - Kollektiv-Unfallversicherungen - Einzel-Lebensversicherungen - Kollektiv-Lebensversicherung 	<p>1.1.8.3 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen im Bereich Personenversicherung einsetzen (K3)</p> <p>Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Grundlagen der Produkte und Dienstleistungen meiner Firma im Bereich Personenversicherung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einzel-Krankenversicherungen - Kollektiv-Krankenversicherungen - Einzel-Unfallversicherungen - Kollektiv-Unfallversicherungen - Einzel-Lebensversicherungen - Kollektiv-Lebensversicherung 	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.8.4 Kenntnisse über die Schweizer Sozialversicherungen einsetzen (K2) Pflicht</p> <p>Ich erkläre das Drei-Säulen-Konzept und die Grundlagen der folgenden Sozialversicherungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - AHV (Alters- und Hinterlassenenversicherung) - IV (Invalidenversicherung) - EO/MSE (Erwerbsersatzordnung/Mutterschaftsentschädigung) - ALV (Arbeitslosenversicherung und Insolvenzschutzversicherung) - BVG (Berufliche Alters-, Invaliden- und Hinterlassenenversicherung) - UVG (Unfallversicherungsgesetz) - KVG (Krankenversicherungsgesetz) 	<p>1.1.8.4 Kenntnisse über die Schweizer Sozialversicherungen einsetzen (K23)</p> <p>Ich erkläre das Drei-Säulen-Konzept und die Grundlagen der folgenden Sozialversicherungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - AHV (Alters- und Hinterlassenenversicherung) - IV (Invalidenversicherung) - EO/MSE (Erwerbsersatzordnung/Mutterschaftsentschädigung) - ALV (Arbeitslosenversicherung und Insolvenzschutzversicherung) - BVG (Berufliche Alters-, Invaliden- und Hinterlassenenversicherung) - UVG (Unfallversicherungsgesetz) - KVG (Krankenversicherungsgesetz) 	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p>1.1.8.5 Zusammenspiel der Sozialversicherungen und ergänzenden Personenversicherungen aufzeigen (K2) Pflicht</p> <p>Ich zeige das Zusammenspiel der Sozialversicherungen und ergänzenden Personenversicherungen auf. Hierbei beziehe ich die Risiken Alter, Tod und Invalidität ein.</p>	<p>1.1.8.5 Zusammenspiel der Sozialversicherungen und ergänzenden Personenversicherungen aufzeigen (K2)</p> <p>Ich zeige das Zusammenspiel der Sozialversicherungen und ergänzenden Personenversicherungen auf. Hierbei beziehe ich die Risiken Alter, Tod und Invalidität ein.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.8.6 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen im gewählten Vertiefungsgebiet einsetzen (K3) Pflicht</p> <p>Ich erkläre einem Kunden mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten, zusätzlichen Möglichkeiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes im gewählten Vertiefungsgebiet.</p> <p>Ich zeige dem Kunden seine aktuelle Versicherungssituation auf, erkenne speziellen Versicherungsbedarf und ordne Versicherungslösungen zu.</p> <p>Gewähltes Vertiefungsgebiet für die mündliche Abschlussprüfung: </p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p>1.1.8.7 Kenntnisse über den Lehrbetrieb einsetzen (K2) Pflicht</p> <p>Ich erkläre einem Aussenstehenden die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes adressatengerecht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leitbild/Werte/Strategie - Geschichtlicher Hintergrund - Rechtsform - Organisationsstruktur - Absatzkanäle- Marktstellung und Betriebliche und Kennzahlen 		<p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.8.8 Kenntnisse über die Versicherungsbranche einsetzen (K2) Pflicht</p> <p>Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Versicherungsbranche.</p> <p>Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aussagekräftige finanzielle Kennzahlen - Volkswirtschaftliche Bedeutung und Anspruchsgruppen - Entwicklung des Schweizer Versicherungsmarktes, Aktualitäten und Trends 	<p>1.1.8.8 Kenntnisse über die Versicherungsbranche einsetzen (K2)</p> <p>Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Versicherungsbranche.</p> <p>Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aussagekräftige finanzielle Kennzahlen - Volkswirtschaftliche Bedeutung und Anspruchsgruppen - Entwicklung des Schweizer Versicherungsmarktes, Aktualitäten und Trends 	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p>1.1.8.9 Grundlagen und Gesetze in der Versicherungsbranche erklären (K2) Pflicht</p> <p>Ich erkläre einem Aussenstehenden mit aussagekräftigen Hilfsmitteln die folgenden Aspekte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen der Versicherung (Merkmale, Abgrenzung zu gegenseitiger Hilfe, Einteilungsmöglichkeiten) - Risiko/Riskmanagement - Prämienbestandteile/-arten - Finanzierungssysteme (Deckungsverfahren) - Grundlagen des Versicherungsrechtes - Ombudsstelle/Gerichtsbarkeiten - Grundlagen des Haftpflichtrechts 	<p>1.1.8.9 Grundlagen und Gesetze in der Versicherungsbranche erklären (K2)</p> <p>Ich erkläre einem Aussenstehenden mit aussagekräftigen Hilfsmitteln die folgenden Aspekte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen der Versicherung (Merkmale, Abgrenzung zu gegenseitiger Hilfe, Einteilungsmöglichkeiten) - Risiko/Riskmanagement - Prämienbestandteile/-arten - Finanzierungssysteme (Deckungsverfahren) - Grundlagen des Versicherungsrechtes - Ombudsstelle/Gerichtsbarkeiten - Grundlagen des Haftpflichtrechts 	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.8.10 Versicherungskernprozesse beschreiben (K23) Pflicht</p> <p>Ich beschreibe folgende Versicherungskernprozesse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vertrieb und Support - Underwriting/Produktmanagement - Schaden- und Leistungsfallbearbeitung, Dienstleistungsmanagement 	<p>1.1.8.10 Versicherungskernprozesse beschreiben (K23) Pflicht</p> <p>Ich beschreibe folgende Versicherungskernprozesse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vertrieb und Support - Underwriting/Produktmanagement - Schaden- und Leistungsfallbearbeitung, Dienstleistungsmanagement 	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.8.11 Ausgewählte Aufträge von Versicherungskernprozessen bearbeiten (K3) Pflicht</p> <p>Ich bearbeite nach Vorgaben ausgewählte Aufträge in folgenden Versicherungskernprozessen::</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vertrieb und Support - Underwriting/Produktmanagement - Schaden- und Leistungsfallbearbeitung, Dienstleistungsmanagement 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Der vorliegende Leistungszielkatalog der Ausbildungs- und Prüfungsbranche *Privatversicherung* tritt am 1. Januar 2012 in Kraft.

Bern, 23.09.2011

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Christine Davatz
Präsidentin

Roland Hohl
Geschäftsleiter

Dieser Leistungszielkatalog wird durch das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie nach Artikel 12 Absatz 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung für Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26.09.2011 genehmigt.

Bern, 26.09.2011

BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE (BBT)
Die Direktorin

Prof. Dr. Ursula Renold