



Praktische Arbeit Kauffrau/-mann EFZ, Branche Privatversicherungen Musterprüfung / Nullserie

Geleitete Fallarbeit

**Generelle
Ausgangslage:**

Du konntest dich in deiner beruflichen Grundbildung, Branche Privatversicherung ausgiebig mit den Aufgaben und Tätigkeiten im Versicherungswesen auseinandersetzen und entsprechende Handlungskompetenzen entwickeln. Im Rahmen der letzten beiden üK-Circles hast du deinen Kompetenzstand lernortübergreifend reflektiert und dich mit den Prüfungsmethoden der betrieblichen Abschlussprüfung praktische Arbeit vertraut gemacht.

Die Aufgaben erwarten von dir, dass du auf deine Erfahrungen aus deinem eigenen Lehrbetrieb zurückgreifst, um die Prüfung erfolgreich zu absolvieren. In drei voneinander unabhängigen Teilaufgaben wird deine praxisorientierte Expertise als angehende Berufsperson im Versicherungswesen gefordert.

Vorbereitungszeit für alle 3
Teilaufgaben 1 = ca. 12 Minuten

Teilaufgabe 1a (Prüfungszeit 7 Minuten, 9 Punkte)

Ausgangslage:	<p>Du bist Versicherungskaufmann/-kauffrau bei einer Versicherung im Vertrieb. Ein Kunde ruft an und hat eine Beschwerde zur Bearbeitung seines Versicherungsantrags. Der Kunde hatte vor sechs Wochen einen Antrag auf eine neue Versicherungspolice gestellt und bisher keine Rückmeldung erhalten. Er ist sehr unzufrieden mit der langen Bearbeitungszeit und der fehlenden Kommunikation. Bei einem letzten Kontakt mit einem deiner Arbeitskollegen hat er zudem erfahren, dass seine Unterlagen angeblich unvollständig waren, und ihm wurde eine umgehende Kontaktaufnahme durch den zuständigen Berater versprochen.</p> <p>Im Kundeninformationssystem findest du jedoch keine Informationen über die Offerte oder den Kundenkontakt. Du entschuldigst dich, dass du nicht weiterhelfen kannst und versprichst dem Kunden, eine Kontaktaufnahme durch den Berater in den nächsten drei Tagen.</p> <p>Der Kunde ist wenig erfreut und entgegnet, dass er sich bei einem Mitbewerber um eine Offerte bemühen wird.</p>
Aufgabe:	<ol style="list-style-type: none">1. Wo sind deiner Meinung nach Fehler passiert? (Beachte die Sicht der handelnden Person, jene des Kollegen und des Beraters)2. Welche Gründe haben dazu geführt, dass Fehler bzw. Mängel passiert sind?3. Welche Massnahmen musst du als Fachperson ergreifen, um eine solche Situation künftig zu verhindern?
Leitfragen:	<ul style="list-style-type: none">• Erkennt die kandidierende Person die zentralen Fehler in der Situation?• Begründet die kandidierende Person die zentralen Fehler bzw. Mängel in dieser Situation nachvollziehbar und fundiert?• Schildert die kandidierende Person geeignete Massnahmen, um die Situation künftig zu vermeiden?

Vorbereitungszeit für alle 3
Teilaufgaben 1 = ca. 12 Minuten

Teilaufgabe 1b (Prüfungszeit 7 Minuten, 9 Punkte)

Ausgangslage:	<p>Du bist Versicherungskaufmann/-kauffrau bei einer Versicherung im Schadenbereich. Ein Kunde meldet telefonisch einen Hagelschaden an seinem Auto an. Du erfasst den Fall korrekt, bestätigst dem Kunden die Versicherungsdeckung und bittest den Kunden noch Fotos einzureichen.</p> <p>Nach Erhalt der Fotos übergibst du den Fall an die Fahrzeugexperten zur Prüfung. Zwei Wochen später meldet sich der Kunde wieder telefonisch und ist erzürnt, da sein Schadenfall abgelehnt wurde. Du prüfst die erfassten Notizen im Tool und findest keinen Hinweis auf eine Ablehnung. Ebenso prüfst du nochmals die Versicherungsdeckung und versicherst dem Kunden, dass er für einen Hagelschaden die entsprechende Versicherungsdeckung hat und es sich um ein Missverständnis handelt. Du versprichst dem Kunden die Zahlung der Reparaturrechnung in den nächsten zwei Arbeitstagen auszulösen.</p> <p>Im Austausch mit den Fahrzeugexperten stellt sich jedoch heraus, dass bei der Prüfung des Schadens festgestellt wurde, dass es sich unmöglich um einen Hagelschaden handelt, da die Dellen eindeutig andere Spuren aufweisen als von Hagelkörnern.</p>
Aufgabe:	<ol style="list-style-type: none">1. Wo sind deiner Meinung nach Fehler passiert? Beachte die Sicht der handelnden Person und andere am Ablauf/Prozess beteiligten Personen.2. Welche Gründe haben dazu geführt, dass Fehler bzw. Mängel passiert sind?3. Welche Massnahmen musst du als Fachperson ergreifen, um eine solche Situation künftig zu verhindern?
Leitfragen:	<ul style="list-style-type: none">• Erkennt die kandidierende Person die zentralen Fehler in der Situation?• Begründet die kandidierende Person die zentralen Fehler bzw. Mängel in dieser Situation nachvollziehbar und fundiert?• Schildert die kandidierende Person geeignete Massnahmen, um die Situation künftig zu vermeiden?

Vorbereitungszeit für alle 3
Teilaufgaben 1 = ca. 12 Minuten

Teilaufgabe 1c (Prüfungszeit 7 Minuten, 9 Punkte)

Ausgangslage:	<p>Du bist seit drei Jahren als Fachspezialist ohne Führungserfahrung in einem mittelgrossen Versicherungsunternehmen tätig. Die Geschäftsleitung hat die Combined Ratio, also das Verhältnis von Schaden- und Kostenaufwendungen zu den Prämieinnahmen, im Auge. Zurzeit liegt die Combined Ratio deines Unternehmens bei 105% (75% Schadensatz, 30% Kostensatz), was im Vergleich zum Durchschnitt der Mitbewerber um 7% schlechter ist.</p> <p>Die Geschäftsleitung hat dich als Versicherungskauffrau/-kaufmann beauftragt, diese Situation zu analysieren und geeignete Massnahmen vorzuschlagen, um die Combined Ratio zu verbessern. Dabei sollst du vor allem die internen Prozesse und die Schadenbearbeitung in Betracht ziehen, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren.</p>
Aufgabe:	<ol style="list-style-type: none">1. Was könnten mögliche Ursachen für diese Ausgangslage sein?2. Worin liegen die möglichen Gründe für die Fehler, Probleme oder Herausforderungen in dieser Situation?3. Welche Massnahmen leitest du ein, um das Problem zu lösen? Mini-Cases prüfen nicht die Konstruktion von Lösungen
Leitfragen:	<ul style="list-style-type: none">• Erkennt die kandidierende Person die möglichen Ursachen für die Fehler, Probleme oder Herausforderungen in dieser Situation?• Begründet die kandidierende Person die möglichen Ursachen für die Fehler, Probleme oder Herausforderungen in dieser Situation nachvollziehbar und fundiert?• Leitet die kandidierende Person geeignete Massnahmen ein, um das Problem zu lösen?

Critical Incident

Vorbereitungszeit für Teilaufgabe 2
Critical Incident = ca. 8 Minuten

Teilaufgabe 2 (Prüfungszeit 9 Minuten, 12 Punkte)

Ausgangslage:	<p>Du arbeitest als Kauffrau/-mann in einer Versicherungsgesellschaft im Bereich Vertragsmanagement. Ein Kunde, Herr Weber, hat einen Antrag auf eine Lebensversicherung eingereicht, aber einige Angaben fehlen oder sind unklar. Herr Weber hat den Antrag in Eile ausgefüllt, da er kurzfristig beruflich ins Ausland reisen musste und die Versicherung schnell abschliessen wollte. In der Vergangenheit wurden in Deiner Abteilung häufig Anträge nicht sorgfältig geprüft, was zu Fehlern und Verzögerungen geführt hat. Mehrere Kunden haben sich darüber beschwert, dass ihre Anträge nicht vollständig bearbeitet wurden und wichtige Informationen fehlten.</p> <p>Beim Durchsehen des aktuellen Antrags fällt dir auf, dass wichtige Informationen zur Gesundheitsgeschichte und den aktuellen Lebensumständen fehlen. Zudem sind einige Angaben widersprüchlich, was auf eine Verwechslung oder einen Fehler beim Ausfüllen hinweisen könnte. Es ist unklar, ob Herr Weber die erforderlichen medizinischen Untersuchungen bereits durchgeführt hat.</p> <p>Du musst den Antrag schnellstmöglich prüfen und die fehlenden Informationen einholen, um den Versicherungsfall zeitnah bearbeiten zu können und die Probleme der Vergangenheit zu vermeiden.</p>
Aufgabe:	<ol style="list-style-type: none">1. Beschreibe die Ausgangslage und Herausforderung und Problemstellung in dieser Situation.2. Beschreibe die ersten 4 Massnahmen, die du in dieser Situation umgehend ergreifst.3. Bringe die Massnahmen in eine chronologische/geeignete Reihenfolge4. Begründe bei jeder Massnahme, warum du diese ergreifst.
Leitfragen:	<ul style="list-style-type: none">• Analysiert die kandidierende Person die Situation fundiert und korrekt?• Trifft die kandidierende Person eine fachlich fundierte und situationsgerechte Entscheidung darüber, welche Massnahmen ergriffen werden müssen?• Bringt die kandidierende Person die Massnahmen in eine logische, systematische Reihenfolge?• Präsentiert die kandidierende Person nachvollziehbare Gründe für die gewählten Massnahmen?

Vorbereitungszeit für Fachgespräch
= ca. 10 Minuten

Teilaufgabe 3 (Prüfungszeit 20 Minuten, 30 Punkte)

Ausgangslage:	<p>Herr Müller ist ein 45-jähriger Familienvater, der als Ingenieur in einem mittelständischen Unternehmen Vollzeit angestellt ist. Er lebt mit seiner Frau und seinen zwei Kindern (16-jährig im 1. Lehrjahr und 9-jährig, noch schulpflichtig) in einem Einfamilienhaus am Stadtrand im Kanton Aargau. Seine Frau arbeitet Teilzeit 10 Stunden pro Woche als Lehrerin. Die Familie hat kürzlich einen neuen Hund adoptiert und plant, in den nächsten Jahren eine grössere Renovierung am Haus vorzunehmen.</p> <p>Herr Müller möchte sich über den optimalen Versicherungsschutz für seine Familie und sein Eigentum informieren. Er hat bereits einige Grundversicherungen, ist sich aber unsicher, ob diese ausreichen und ob es weitere Versicherungen gibt, die für seine Situation und der der gesamten Familie sinnvoll wären. Ausserdem möchte er wissen, wie er seine Versicherungen anpassen muss, um den geplanten Umbau des Hauses und den neuen Hund abzudecken.</p>
Aufgabe:	<p>Lege bei der Beantwortung der Aufgaben den Fokus auf vier unterschiedliche Versicherungssituationen/-bedürfnisse und berücksichtige dabei je einmal eine Sach-, Vermögens-, Personen- und Sozialversicherung:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Beschreibe die aktuelle Ausgangslage der Familie Müller in Bezug auf die Versicherungssituation der Familie Müller.2. Welche Herausforderungen oder Verbesserungspotentiale siehst du für einen optimalen Versicherungsschutz?3. Welche konkreten Versicherungslösungen schlägst du Familie Müller vor? Begründe deine Empfehlungen logisch und strukturiert?
Leitfragen:	<ul style="list-style-type: none">• Argumentiert die kandidierende Person strukturiert und logisch?• Formuliert sie fachlich korrekte und fundierte Argumente?• Analysiert die kandidierende Person präzise und erkennt Herausforderungen (Schwächen) und Verbesserungspotentiale?• Stellt die kandidierende Person Lösungsansätze und/oder Massnahmen überzeugend dar?• Kommuniziert die kandidierende Person klar, verständlich und geht auf Rückfragen ein?• Versteht die kandidierende Person die fachlichen Zusammenhänge und wendet sie fachliche Begriffe korrekt an.

