

Vorwort

Der Titel **Bachelor Professional** steht seit 2020 für die Fortbildungen auf Fachwirt- und Meisterniveau. In der Versicherungswirtschaft bildet der neue Bachelor Professional in Versicherungen und Finanzanlagen – mit seinen Prüfungsbereichen „Kundenbedarfsfelder“ (mit den Schwerpunkten Sach- und Vermögensschutz oder Vorsorge), „Kernprozesse gestalten“ sowie „Steuerung, Zusammenarbeit und Leadership“ – eine zentrale Grundlage für die Zukunftskompetenzen der Versicherungswirtschaft. Dabei rückt er Schlüsselthemen wie Kundenzentrierung, Leadership sowie den Umgang mit Nachhaltigkeit und technologischer Transformation in den Fokus.

In enger Zusammenarbeit mit führenden Expert:innen der Branche haben der **BWV Bildungsverband** und der **Verlag Versicherungswirtschaft** ein umfassendes Grundlagenwerk in mehreren Bänden geschaffen. Dieses dient als Standardwerk für die Kompetenzvermittlung in der neuen Fortbildung. Um den dynamischen Entwicklungen der Versicherungsbranche gerecht zu werden, werden die Inhalte regelmäßig überarbeitet und aktualisiert.

Der vorliegende Band ist ein praxisorientierter Begleiter für den Prüfungsbereich „Kernprozesse gestalten“ und deckt zentrale Themenfelder ab: **Kundenmanagement**, **Produktmanagement** sowie **Schaden- und Leistungsmanagement** in Versicherungsunternehmen. Ziel ist es, ein tiefes Verständnis für grundlegende Strukturen, Prozesse und deren zukunftsorientierte Weiterentwicklung zu vermitteln – stets im Kontext rechtlicher, digitaler und technologischer Entwicklungen, veränderter Kundenbedürfnisse und Aspekte der Nachhaltigkeit.

Der Fokus liegt dabei auf drei Kernbereichen:

1. Neukundenakquise und Bestandskundenbetreuung
2. Produktentwicklungsprozesse und Markteinführung von Produkten
3. Prozesse im Schaden- und Leistungsmanagement

Besonders hervorzuheben sind die Querbeziehungen zwischen diesen Bereichen, die ein ganzheitliches Verständnis der Kernprozesse ermöglichen. Die fünf Autoren dieses Bandes bringen ihre langjährige Berufserfahrung ein und stellen praxisnah alle relevanten Themen vor. Die thematische Auswahl richtet sich konsequent an den Anforderungen aus der Praxis aus und zielt darauf ab, eine kundenorientierte, nachhaltige und wirtschaftlich erfolgreiche Weiterentwicklung von Versicherungsunternehmen zu fördern.