

Inhaltsverzeichnis

1	Handlungsorientierung in Ausbildung und Prüfung	7
2	Rahmenbedingungen in den Ländern	9
2.1	Lernfeldkonzept	9
2.2	Berufsschule	12
2.3	IHK	14
3	Zwischenprüfung	14
3.1	Aktuelle Regelung	14
3.2	Exkurs: Die Prüfung im Umbruch	16
4	Anmeldeverfahren zur Abschlussprüfung	18
4.1	Allgemeines zur Anmeldung	18
4.2	Erweiterungen durch die Teilnovellierung der AO (Ausbildungsordnung) 2002	22
4.3	Beteiligte und Termine	23
4.4	Auswahl der Prüfungsgebiete für den Prüfungsbereich Versicherungswirtschaft	24
4.5	Auswahl der Gebiete und Produkte für den Prüfungsbereich Kundenberatung	32
5	Der schriftliche Teil der Abschlussprüfung	35
5.1	Ziel der Prüfung	35
5.2	Prüfungsbereiche	35
5.3	Gliederung der Prüfungsbereiche	42
5.3.1	Arbeitsorganisation und Rechnungswesen	42
5.3.2	Versicherungswirtschaft	42
5.3.3	Wirtschafts- und Sozialkunde	44
5.4	Erlaubte Hilfsmittel, Struktur der Prüfungsaufgaben und Bewertungsmaßstäbe	45
5.5	Aufgabenerstellung	46
6	Mündliche Prüfung: Das Kundenberatungsgespräch	48
6.1	Die Intention des Kundenberatungsgesprächs	48
6.2	Der formale Ablauf des Kundenberatungsgesprächs	49
6.3	Phasen des Kundenberatungsgesprächs	51
6.4	Die Fallaufgaben	53
6.5	Der Beobachtungs- und Bewertungsbogen	59
6.6	Beobachtungskriterien	66
6.7	Das Kundenberatungsgespräch in der Praxis – ein Beispiel in Kürze	70
7	Feststellung des Prüfungsergebnisses	77
7.1	Bestehensregel	77
7.2	Ergänzungsprüfung	80

7.3	Nichtbestehen, Rücktritt, Nichtteilnahme	82
7.4	Anfechtungs- und Widerspruchsmöglichkeiten	83
8	Der Prüfungsausschuss sowie Ihre Rolle und Verantwortung als Prüfer	85
8.1	Anforderungen und Voraussetzungen	85
8.2	Der Prüfungsausschuss	86
8.3	Die Rollen und Aufgaben der Prüfer	86
8.3.1	Erfahrungsberichte	89
8.3.2	Ergebnisfindung des Prüfungsausschusses	89
8.4	Aufgabenverteilung beim Ablauf der Abschlussprüfung	90
8.4.1	Aufgaben bei der schriftlichen Abschlussprüfung	91
8.4.2	Aufgaben beim Kundenberatungsgespräch	92
8.5	Qualifizierung von Prüfern	96
	Stichwortverzeichnis	97
9	Anhang	A-1
	Das Ausbildungsprofil in deutscher, englischer und französischer Sprache	A-2
	Beispielzeugnisse	A-3
	Finanzprodukte Leistung, Kundenspiegel	A-7
	Formulierung der Fragestellung in den unterschiedlichen Aufgabetypen	A-9
	Prüferschulung	A-12
	Formular zur Ermittlung der Prüfungsleistung und Überprüfung der Bestehensregelung	A-13
	Prüfer-Erfassungsbogen	A-15
	Kundenberatungsgespräch	A-16
	Beobachtungs- und Bewertungsbogen zum Kundenberatungsgespräch – Versicherungskaufleute	A-19
	Teilnahmebescheinigung	A-20
	Niederschrift	A-21
	Zusatzblatt Versicherungskauffrau	A-22
	Hinweise zur Angabe der Ausbildungsschwerpunkte für das Kundenberatungsgespräch	A-23
	Niederschrift der Abschlussprüfung Sommer 2004	A-24
	Bescheinigung der Abschlussprüfung Sommer 2004	A-24
10	Ausbildungshilfen	A-26