

Vorwort	3
Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten	7
1 Die Orientierung im neuen Unternehmen	9
2 Handlungskompetenzen am Arbeitsplatz	12
3 Sozialkompetenz in bestimmten beruflichen Situationen	18
4 Rechte und Pflichten in der Berufsausbildung	23
5 Die duale Berufsausbildung	30
6 Der Tarifvertrag	34
7 Arbeitsverträge	36
8 Entgeltabrechnungen	39
9 Motivation und Weiterbildung	41
10 Beendigung von Arbeitsverhältnissen	45
11 Jugendarbeitsschutzgesetz	50
12 Arbeitsschutz	52
13 Innerbetriebliche Mitbestimmung	53
Lernfeld 2: Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten	56
1 Allgemeine Rechtsgrundlagen	58
1.2 Abschluss von Rechtsgeschäften	58
1.3 Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Willenserklärungen	59
1.4 Rechtsfähigkeit und Geschäftsfähigkeit	61
2 Rechtsgrundlagen des Versicherungsvertrages	63
3 Abschluss eines Versicherungsvertrages	67
3.1 und 3.2 Informations-, Beratungs- und Informationspflichten	67
3.4 Vertragserklärung und Widerrufsrecht für Versicherungsnehmer/-innen	73
3.7 Versicherungsschein	80
4 Versicherungsbeginn	84
4.1 Formen des Versicherungsbeginns	84
4.2 Einlöseklausel	84
4.3 Sonderregelungen für den Beginn des Versicherungsschutzes	84
4.4 Vorläufige Deckungszusage	91
5 Prämienzahlungspflicht und Rechtsfolgen bei Nichtzahlung	92
6 Möglichkeiten der Vertragsbeendigung	99
7 Datensicherung und Datenschutz	102
Zusammenfassende Aufgabe zu Lernfeld 2:	
Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten	110
Lernfeld 3: Kundengewinnung über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle	112
1 Distributionspolitik	115
2 Absatzvermittler/-innen in der Versicherungsbranche	117
3 Kommunikation bei Kundenberatungsgesprächen	119
3.1 Kommunikation als Erfolgsfaktor	119
3.2 Instrumente für eine erfolgreiche Gesprächsführung	119
3.3 Kommunikationsregeln	119
3.4 Körpersprache in Kundenberatungsgesprächen	124
3.5 Sprache als Instrument in erfolgreichen Gesprächen	124
3.6 Gesprächslenkung mit Fragen	124
3.7 Verhandlungsstrategien	129
3.8 Durchführung von Kundenberatungsgesprächen	131

3.9 Kommunikation über das Telefon	131
3.11 Interkulturelle Auswirkungen auf Kundenberatungsgespräche	139
4 Kundengewinnung und Kundenpflege	141
4.1 Grundlagen des Marketings	141
4.2 Marketingmaßnahmen in der Versicherungsbranche	144
4.3 Neukundengewinnung	149
4.4 Maßnahmen der Bestandskundenbetreuung	152
4.7 Messung des betrieblichen Erfolgs von Kommunikationsaktivitäten	156
4.9 Onlinemarketing in der Versicherungsbranche	159
Lernfeld 4: Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten	162
Teil A: Kunden zu Hausratversicherungen beraten	165
1 Versicherte Sachen in der Hausratversicherung	165
2 Versicherte Gefahren in der Hausratversicherung	165
3 Geltungsbereich der Hausratversicherung	185
3.1 Versicherungsort	185
3.2 Außenversicherung	185
4 Versicherte Kosten in der Hausratversicherung	185
3.3 Wohnungswechsel	191
5 Klauseln in der Hausratversicherung	191
6 Glasversicherung	191
7 Versicherungswert und Versicherungssumme	196
8 Grundzüge der Prämienkalkulation	196
9 Obliegenheiten in der Hausratversicherung	216
10 Versicherungsfall und Entschädigung in der Hausratversicherung	216
11 Vertragsbeendigung	225
13 Kundenberatungsgespräche in der Hausratversicherung	227
Teil B: Kunden zu Wohngebäudeversicherungen beraten	230
1 Risikodeckung in der Wohngebäudeversicherung	230
2 Deckungsumfang in der Wohngebäudeversicherung	233
3 Versicherte Gefahren und Schäden	233
4 Nicht versicherte Schäden	233
5 Übernahme von Kosten bei Schadeneintritt	233
6 Erweiterbarer Versicherungsschutz durch Klauselvereinbarungen	233
7 Versicherungswert und Versicherungssumme	244
8 Tarifierung und Beitragsberechnung	248
9 Neuordnung und vorzeitige Beendigung des Wohngebäudeversicherungsvertrages	248
10 Formen des Eigentumswechsels bei versicherten Wohngebäuden	248
11 Versicherungsfall	264
13 Kundenberatungsgespräche in der Wohngebäudeversicherung	267
Lernfeld 5: Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten	272
Teil A: Kunden zu Haftpflichtversicherungen beraten	275
2 Grundlegende Haftpflichtbestimmungen	275
2.1 Reine Verschuldenshaftung	275
2.2 Gefährdungshaftung	284
2.3 Haftung aus vermutetem Verschulden	284
2.4 Amtshaftung	292
3 Gemeinsame Haftung	292
4 Vertragshaftung	292
5 Haftpflichtversicherungsarten	301
5.1 Privathaftpflichtversicherung	301

5.1.1	Mitversicherte Personen	301
5.1.2	Versicherungsschutz	301
5.1.3	Besondere Regelungen für einzelne private Risiken	304
5.1.4	Allgemeine Ausschlüsse	304
5.1.5	Forderungsausfalldeckung	304
5.1.6	Veränderungen des versicherten Risikos	304
5.2	Hundehalterhaftpflichtversicherung	317
5.3	Pferdehalterhaftpflichtversicherung	317
5.4	Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung	317
5.5	Bauherrenhaftpflichtversicherung	317
5.6	Gewässerschadenhaftpflichtversicherung	317
6	Tarifierung der Haftpflichtversicherung	318
7	Vom Schadenereignis zum Versicherungsfall	318
8	Gemeinsame Bestimmungen aller Haftpflichtversicherungsarten	318
9	Kundenberatungsgespräche in der Haftpflichtversicherung	332
Teil B: Kunden zu Rechtsschutzversicherungen beraten	334	
1	Gründe für den Abschluss einer Rechtsschutzversicherung	334
2	Gegenstand der Rechtsschutzversicherung	334
8	Leistungsumfang von Rechtsschutzversicherungen	341
11	Kundenberatungsgespräche in der Rechtsschutzversicherung	345
Bildquellenverzeichnis	347	
Abkürzungsverzeichnis	348	