

|  |            |
|--|------------|
| <b>Vorwort</b> .....   | <b>3</b>   |
| <br><b>Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten</b> .....             | <b>7</b>   |
| 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         |
| <br><b>Lernfeld 2: Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten</b> .....        | <b>56</b>  |
| 1 <b>Allgemeine Rechtsgrundlagen</b> .....   | <b>58</b>  |
| 1.2 Abschluss von Rechtsgeschäften .....   | 58         |
| 1.3 Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Willenserklärungen .....                                    | 59         |
| 1.4 Rechtsfähigkeit und Geschäftsfähigkeit .....   | 61         |
| 2 <b>Rechtsgrundlagen des Versicherungsvertrages</b> .....   | <b>63</b>  |
| 3 <b>Abschluss eines Versicherungsvertrages</b> .....  | <b>67</b>  |
| 3.1 und 3.2 Informations-, Beratungs- und Informationspflichten .....                              | 67         |
| 3.4 Vertragserklärung und Widerrufsrecht für Versicherungsnehmer/-innen .....                      | 73         |
| 3.7 Versicherungsschein .....  | 80         |
| 4 <b>Versicherungsbeginn</b> .....   | <b>84</b>  |
| 4.1 Formen des Versicherungsbeginns .....  | 84         |
| 4.2 Einlöseklausele .....  | 84         |
| 4.3 Sonderregelungen für den Beginn des Versicherungsschutzes .....                                | 84         |
| 4.4 Vorläufige Deckungszusage .....  | 91         |
| 5 <b>Prämienzahlungspflicht und Rechtsfolgen bei Nichtzahlung</b> .....                            | <b>92</b>  |
| 6 <b>Möglichkeiten der Vertragsbeendigung</b> .....  | <b>99</b>  |
| 7 <b>Datensicherung und Datenschutz</b> .....  | <b>102</b> |
| <b>Zusammenfassende Aufgabe zu Lernfeld 2:</b>   |            |
| <b>Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten</b> .....                        | <b>110</b> |
| <br><b>Lernfeld 3: Kundengewinnung über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle</b> ..... | <b>112</b> |
| 1 <b>Distributionspolitik</b> .....  | <b>115</b> |
| 2 <b>Absatzvermittler/-innen in der Versicherungsbranche</b> .....                                 | <b>117</b> |
| 3 <b>Kommunikation bei Kundenberatungsgesprächen</b> .....   | <b>119</b> |
| 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        |
| <b>4</b> | <b>Kundengewinnung und Kundenpflege .....</b>   | <b>141</b> |
| 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        |
|          | <b>Lernfeld 4: Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten .....</b>                                     | <b>162</b> |
|          | <b>Teil A: Kunden zu Hausratversicherungen beraten .....</b>                                      | <b>165</b> |
| 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        |
|          | <b>Teil B: Kunden zu Wohngebäudeversicherungen beraten .....</b>                                  | <b>230</b> |
| 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        |
|          | <b>Lernfeld 5: Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten .....</b> | <b>272</b> |
|          | <b>Teil A: Kunden zu Haftpflichtversicherungen beraten .....</b>                                  | <b>275</b> |
| 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        |
| <b>6</b>  | <b>Tarifierung der Haftpflichtversicherung .....</b>                     | <b>318</b> |
| <b>7</b>  | <b>Vom Schadenereignis zum Versicherungsfall .....</b>                   | <b>318</b> |
| <b>8</b>  | <b>Gemeinsame Bestimmungen aller Haftpflichtversicherungsarten .....</b> | <b>318</b> |
| <b>9</b>  | <b>Kundenberatungsgespräche in der Haftpflichtversicherung .....</b>     | <b>332</b> |
| <b>Teil B: Kunden zu Rechtsschutzversicherungen beraten .....</b> |  | <b>334</b> |
| <b>1</b>  | <b>Gründe für den Abschluss einer Rechtsschutzversicherung .....</b>     | <b>334</b> |
| <b>2</b>  | <b>Gegenstand der Rechtsschutzversicherung .....</b>                     | <b>334</b> |
| <b>8</b>  | <b>Leistungsumfang von Rechtsschutzversicherungen .....</b>              | <b>341</b> |
| <b>11</b>   | <b>Kundenberatungsgespräche in der Rechtsschutzversicherung .....</b>    | <b>345</b> |
| <b>Bildquellenverzeichnis .....</b>                               |  | <b>347</b> |
| <b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>                                |  | <b>348</b> |