

# Inhalt

Vorwort .....	3
<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 Innerbetriebliche Mitbestimmung .....	52
<b>Lernfeld 2:Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten .....</b>	<b>55</b>
1 Allgemeine Rechtsgrundlagen .....	57
1.2 Abschluss von Rechtsgeschäften .....	57
1.3 Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Willenserklärungen .....	58
1.4 Rechtsfähigkeit und Geschäftsfähigkeit .....	60
2 Rechtsgrundlagen des Versicherungsvertrages .....	62
3 Abschluss eines Versicherungsvertrages .....	66
3.1 und 3.2 Informations-, Beratungs-und Informationspflichten .....	66
3.4 Vertragserklärung und Widerrufsrecht für Versicherungsnehmer/-innen .....	72
3.7 Versicherungsschein .....	79
4 Versicherungsbeginn .....	83
4.1 Formen des Versicherungsbeginns .....	83
4.2 Einlöseklausel .....	83
4.3 Sonderregelungen für den Beginn des Versicherungsschutzes .....	83
4.4 Vorläufige Deckungszusage .....	90
5 Prämienzahlungspflicht und Rechtsfolgen bei Nichtzahlung .....	91
6 Möglichkeiten der Vertragsbeendigung .....	98
7 Datensicherung und Datenschutz .....	101
Zusammenfassende Aufgabe zu Lernfeld 2:	
Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten .....	109
<b>Lernfeld 3:Kundengewinnung über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle .....</b>	<b>111</b>
1 Distributionspolitik .....	114
2 Absatzvermittler/-innen in der Versicherungsbranche .....	116
3 Kommunikation bei Kundenberatungsgesprächen .....	118
3.1 Kommunikation als Erfolgsfaktor .....	118
3.2 Instrumente für eine erfolgreiche Gesprächsführung .....	118
3.3 Kommunikationsregeln .....	118
3.4 Körpersprache in Kundenberatungsgesprächen .....	123
3.5 Sprache als Instrument in erfolgreichen Gesprächen .....	123
3.6 Gesprächslenkung mit Fragen .....	123
3.7 Verhandlungsstrategien .....	128
3.8 Durchführung von Kundenberatungsgesprächen .....	130
3.9 Kommunikation über das Telefon .....	130

3.11 Interkulturelle Auswirkungen auf Kundenberatungsgespräche .....	138
<b>4 Kundengewinnung und Kundenpflege .....</b>	<b>140</b>
4.1 Grundlagen des Marketings .....	140
4.2 Marketingmaßnahmen in der Versicherungsbranche .....	143
4.3 Neukundengewinnung .....	148
4.4 Maßnahmen der Bestandskundenbetreuung .....	151
4.7 Messung des betrieblichen Erfolgs von Kommunikationsaktivitäten .....	155
4.9 Onlinemarketing in der Versicherungsbranche .....	158
<b>Lernfeld 4:Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten .....</b>	<b>161</b>
<b>Teil A: Kunden zu Hausratversicherungen beraten .....</b>	<b>164</b>
1 Versicherte Sachen in der Hausratversicherung .....	164
2 Versicherte Gefahren in der Hausratversicherung .....	164
3 Geltungsbereich der Hausratversicherung .....	184
3.1 Versicherungsort .....	184
3.2 Außenversicherung .....	184
4 Versicherte Kosten in der Hausratversicherung .....	184
3.3 Wohnungswechsel .....	190
5 Klauseln in der Hausratversicherung .....	190
6 Glasversicherung .....	190
7 Versicherungswert und Versicherungssumme .....	195
8 Grundzüge der Prämienkalkulation .....	195
9 Obliegenheiten in der Hausratversicherung .....	215
10 Versicherungsfall und Entschädigung in der Hausratversicherung .....	215
11 Vertragsbeendigung .....	222
13 Kundenberatungsgespräche in der Hausratversicherung .....	225
<b>Teil B: Kunden zu Wohngebäudeversicherungen beraten .....</b>	<b>227</b>
1 Risikodeckung in der Wohngebäudeversicherung .....	227
2 Deckungsumfang in der Wohngebäudeversicherung .....	230
3 Versicherte Gefahren und Schäden .....	230
4 Nicht versicherte Schäden .....	230
5 Übernahme von Kosten bei Schadeneintritt .....	230
6 Erweiterbarer Versicherungsschutz durch Klauselvereinbarungen .....	230
7 Versicherungswert und Versicherungssumme .....	241
8 Tarifierung und Beitragsberechnung .....	245
9 Neuordnung und vorzeitige Beendigung des Wohngebäudeversicherungsvertrages .....	245
10 Formen des Eigentumswechsels bei versicherten Wohngebäuden .....	245
11 Versicherungsfall .....	261
13 Kundenberatungsgespräche in der Wohngebäudeversicherung .....	264
<b>Lernfeld 5:Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten .....</b>	<b>269</b>
<b>Teil A: Kunden zu Haftpflichtversicherungen beraten .....</b>	<b>272</b>
2 Grundlegende Haftpflichtbestimmungen .....	272
2.1 Reine Verschuldenshaftung .....	272
2.2 Gefährdungshaftung .....	281
2.3 Haftung aus vermutetem Verschulden .....	281
2.4 Amtshaftung .....	289
3 Gemeinsame Haftung .....	289
4 Vertragshaftung .....	289
5 Haftpflichtversicherungsarten .....	298
5.1 Privathaftpflichtversicherung .....	298
5.1.1 Mitversicherte Personen .....	298

5.1.2	Versicherungsschutz .....	298
5.1.3	Besondere Regelungen für einzelne private Risiken .....	301
5.1.4	Allgemeine Ausschlüsse .....	301
5.1.5	Forderungsausfalldeckung .....	301
5.1.6	Veränderungen des versicherten Risikos .....	301
5.2	Hundehalterhaftpflichtversicherung .....	314
5.3	Pferdehalterhaftpflichtversicherung .....	314
5.4	Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung .....	314
5.5	Bauherrenhaftpflichtversicherung .....	314
5.6	Gewässerschadenhaftpflichtversicherung .....	314
<b>6</b>	<b>Tarifierung der Haftpflichtversicherung .....</b>	<b>315</b>
<b>7</b>	<b>Vom Schadenereignis zum Versicherungsfall .....</b>	<b>315</b>
<b>8</b>	<b>Gemeinsame Bestimmungen aller Haftpflichtversicherungsarten .....</b>	<b>315</b>
<b>9</b>	<b>Kundenberatungsgespräche in der Haftpflichtversicherung .....</b>	<b>329</b>
	<b>Teil B: Kunden zu Rechtsschutzversicherungen beraten .....</b>	<b>331</b>
<b>1</b>	<b>Gründe für den Abschluss einer Rechtsschutzversicherung .....</b>	<b>331</b>
<b>2</b>	<b>Gegenstand der Rechtsschutzversicherung .....</b>	<b>331</b>
<b>8</b>	<b>Leistungsumfang von Rechtsschutzversicherungen .....</b>	<b>338</b>
<b>11</b>	<b>Kundenberatungsgespräche in der Rechtsschutzversicherung .....</b>	<b>342</b>
	<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>345</b>
	<b>Bildquellenverzeichnis .....</b>	<b>346</b>