

Inhalt

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 Innerbetriebliche Mitbestimmung	52
Lernfeld 2: Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten	55
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
Lernfeld 3: Kundengewinnung über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle	111
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
4 Kundengewinnung und Kundenpflege	140
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
Lernfeld 4:Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten	161
Teil A: Kunden zu Hausratversicherungen beraten	164
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
Teil B: Kunden zu Wohngebäudeversicherungen beraten	227
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
Lernfeld 5:Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten	269
Teil A: Kunden zu Haftpflichtversicherungen beraten	272
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	Hundehaltehaftpflichtversicherung	314
5.3	Pferdehalterhaftpflichtversicherung	314
5.4	Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung	314
5.5	Bauherrenhaftpflichtversicherung	314
5.6	Gewässerschadenhaftpflichtversicherung	314
6	Tarifierung der Haftpflichtversicherung	315
7	Vom Schadeneignis zum Versicherungsfall	315
8	Gemeinsame Bestimmungen aller Haftpflichtversicherungsarten	315
9	Kundenberatungsgespräche in der Haftpflichtversicherung	329
	Teil B: Kunden zu Rechtsschutzversicherungen beraten	331
1	Gründe für den Abschluss einer Rechtsschutzversicherung	331
2	Gegenstand der Rechtsschutzversicherung	331
8	Leistungsumfang von Rechtsschutzversicherungen	338
11	Kundenberatungsgespräche in der Rechtsschutzversicherung	342
	Abkürzungsverzeichnis	345
	Bildquellenverzeichnis	346