



## Vom Fachwirt zum Bachelor

Ali Göktas ist Geprüfter Fachwirt für Versicherungen und Finanzen und im ERGO-D.A.S.-Kundenservice-Center für die Betreuung von Auszubildenden verantwortlich. Und auch er selbst bildet sich weiter: Momentan absolviert er berufsbegleitend den Studiengang „Bachelor of Insurance Management“.

### DER WEG IN DIE VERSICHERUNGSBRANCHE

#### Herr Göktas, Sie sind heute im Kundenservice-Center eines großen Versicherers tätig. Können Sie uns Ihren Weg in die Versicherungsbranche schildern?

Ich hatte zunächst ganz andere Berufspläne. Meine Idee war, nach dem Realschulabschluss zur Polizei zu gehen. Hier haben mich jedoch die unregelmäßigen Arbeitszeiten und die vielen Schichtdienste abgeschreckt. Den entscheidenden Impuls für eine Karriere in der Versicherungswirtschaft verdanke ich meinem Fußballtrainer, der selber auch hauptberuflich in der Assekuranz tätig war. Er zeigte mir die Jobperspektiven in der Branche auf und gab mir den Tipp, mich bei einem großen Unternehmen um einen Ausbildungsplatz zu bewerben.

Am 1. September 2007 konnte ich dann bei der ERGO meine Ausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen beginnen. Neben der Sparte Rechtsschutz habe ich hier auch die Bereiche Kraftfahrt, Haftpflicht und Technische Versicherungen kennengelernt. Beim Rechtsschutz konnte ich zudem erste Erfahrungen in der telefonischen Kundenberatung sammeln. Die Ausbildung selbst habe ich 2010 erfolgreich abgeschlossen.

#### Mit welcher Motivation haben Sie die Fortbildung zum Fachwirt begonnen?

Mir wurde schon während meiner Kaufmannsausbildung klar, dass ich ohne eine weitere Qualifikation nur sehr schwer eine Führungsposition erreichen würde, die ich immer angestrebt habe. Als ich „den Kaufmann“ in der Tasche hatte, habe ich deshalb unverzüglich beim BWV München mit der Fortbildung zum Fachwirt für Versicherungen und Finanzen begonnen. Spezialisiert habe ich mich dabei auf den Bereich Sachversicherungen. In meiner Fortbildung fand ich es sehr spannend, nach dem Privatkundengeschäft in der Kaufmannsausbildung den gesamten Bereich der gewerblichen Versicherungen kennenzulernen. Für meine heutige Position im Kundenservice-Center sind die erworbenen Kompetenzen in den Bereichen Personal und Kommunikation sicher besonders wichtig.

*„Ich wollte weiterkommen und eine Führungsposition erreichen. Für dieses Ziel war es auch wichtig, Kompetenzen in Personalführung zu erwerben.“*

## KOMPETENZEN FÜR PRÄSENTATION UND KOMMUNIKATION

### **Gab es in der Fachwirt-Fortbildung Themenblöcke oder Lehrveranstaltungen, die Ihnen besonders viel Freude gemacht und Sie auch fachlich besonders vorangebracht haben?**

Hier denke ich besonders gerne an Lerneinheiten zurück, in denen der Kurs als Gruppe eingebunden wurde. Es war zum Beispiel wichtig, die formalen Regeln für die Gestaltung einer Präsentation kennen zu lernen. Genauso wichtig war es aber auch, eine Präsentation selber zu entwerfen, vorzustellen und aus der Gruppe dazu ein Feedback zu erhalten. Heute sind Präsentationen für mich ein wichtiges Medium, wenn ich zum Beispiel als Fachausbilder eine Einführung in neue Produkte gebe oder auf einer Abteilungsbesprechung aktuelle Zahlen vorstelle.

Für meine heutige Aufgabe habe ich zudem viel aus Rollenspielen gelernt, in denen wir unter anderem ein Kritikgespräch führten. In dem Rollenspiel ging es um einen Mitarbeiter, der permanent zu spät zur Arbeit kam. In der Praxis hatte ich mal die Situation mit einem demotivierten Kollegen, der sich während der Arbeitszeit viel mit privaten Dingen beschäftigte. Im Rollenspiel wie in der Praxis hatte ich die gleichen Aufgaben zu bewältigen: Wie schaffe ich einen guten Gesprächseinstieg? Wie komme ich mit dem Mitarbeiter gemeinsam zu einer Lösung des Problems? Da war es für meinen Berufsalltag schon hilfreich, dass ich eine ähnliche Gesprächssituation in der Fortbildung schon einmal durchgespielt und reflektiert hatte.

*„Theorie und Praxis sind beim Fachwirt gut verknüpft. Die Erfahrungen aus Rollenspielen in der Fortbildung helfen mir heute sehr bei der Führung von Personalgesprächen.“*

Die Rollenspiele im Bereich Kommunikation sind nach meiner Einschätzung auch ein gutes Bewerbungstraining für ein Assessment-Center. Hier werden sie oft mit Fragen konfrontiert wie: „Sie sind jetzt der Vorgesetzte. Wie würden Sie reagieren?“

### **Sie haben sich berufsbegleitend zum Fachwirt für Versicherungen und Finanzen fortgebildet. War es für Sie in dieser Zeit schwer, Fortbildung, Beruf und Privatleben „unter einen Hut“ zu bringen?**

Die Unterstützung durch Partner und Familie ist schon wichtig. Ich habe während meiner Fachwirt-Fortbildung geheiratet und wir haben uns immer vor Augen gehalten, dass ich mit dieser beruflichen Qualifikation auch in unsere gemeinsame Zukunft investiere. Dadurch stand meine Partnerin hinter mir, wenn ich zweimal die Woche abends einen Kurs besuchte und auch an Wochenenden zusätzlich lernen musste. Als ich dann zum Schluss die Fachwirt-Urkunde in den Händen hielt, waren meine Frau und ich davon überzeugt, dass der Abschluss die Mühe wert war.

*„Ein besseres Leben für meine Familie. Das ist auch ein Ziel, das ich mit meiner Fortbildung verfolgt habe.“*

### **Gab es für Ihre Fortbildung eine Förderung?**

Ja. Ich habe von meinem Arbeitgeber ERGO nach dem erfolgreichen Abschluss die Kosten für den Fachwirt-Lehrgang zurückerstattet bekommen. Außerdem war mein Arbeitgeber bei der Urlaubsplanung sehr flexibel und ich konnte den Urlaub zum Beispiel so legen, dass ich an der Blockwoche teilnehmen konnte. Auch das war für mich eine wichtige Unterstützung.

### **Können Sie uns Ihre jetzige berufliche Tätigkeit schildern?**

Ich bin hauptsächlich Fachausbilder im Kundenservice-Center der ERGO-D.A.S., vorwiegend in der Sparte Rechtsschutz. Darüber hinaus auch in anderen klassischen Sparten des Komposit-Bereichs wie Haftpflicht, Hausrat, Kraftfahrt und Unfall. Ich wirke mit an der Auswahl der Auszubildenden und begleite sie dann durch die Ausbildung. Das heißt: Ich führe Schulungen durch und mir obliegt zudem das Qualitätsmanagement in der Azubi-Arbeit. Ich kontrolliere Postbearbeitung und Telefongespräche der Azubis mit den Kunden. Ich bin außerdem ihr individueller Coach und Ansprechpartner in allen Fragen der Ausbildung in der Abteilung und wirke an Beurteilungsverfahren mit. An Zwischenzeugnissen ebenso wie an der abschließenden Beurteilung. Die Tätigkeit als Fachausbilder macht ungefähr 70 Prozent meiner beruflichen Tätigkeit aus, die übrigen 30 Prozent arbeite ich selbst als telefonischer Berater im Kundenservice-Center.

*„Die Auszubildenden nicht nur fachlich zu schulen, sondern auch persönlich zu begleiten, das ist eine Aufgabe, die mir sehr viel Freude bereitet.“*

## **VOM FACHWIRT ZUM BACHELOR**

### **Sie gehen auf Ihrem Bildungsweg noch einen Schritt weiter und streben jetzt einen Hochschulabschluss an. Welches Ziel verbinden Sie mit dem „Bachelor of Insurance Management“?**

Ich finde es wichtig, beim Lernen keine längere Pause einzulegen, wenn man weiter vorankommen will. Deshalb habe ich gleich nach meinem Fachwirt-Abschluss im Jahr 2012 mit dem Bachelor-Studium begonnen, das ich hoffentlich 2016 erfolgreich abschließen werde. Von dem Studium selbst verspreche ich mir ein vertieftes Wissen über die betriebswirtschaftlichen Prozesse in einem Versicherungsunternehmen, zum Beispiel bei der Kalkulation von Versicherungstarifen. In meiner weiteren beruflichen Laufbahn möchte ich mich auch als Abteilungs- oder Bereichsleiter bewerben können. Dafür ist der Bachelor eine gute Grundlage.

### **Welche Bedeutung hat der Fachwirt für Ihr Studium? Können Sie auf Ihrem Wissen und Ihren Kompetenzen aufbauen?**

Die Fachwirt-Fortbildung ist wirklich eine gute Vorbereitung für ein betriebswirtschaftliches Studium, da sie – bezogen auf die einzelnen Sparten – gute Kenntnisse über Geschäftsprozesse in Versicherungsunternehmen vermittelt. Ein großer Pluspunkt ist natürlich, dass meine Fachwirt-Qualifikation formal auf das Studium angerechnet wird.

#### **INFO**

*Vorteil als Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen: Für den berufsbegleitenden Studiengang Bachelor of Insurance Management reduziert sich die reguläre Studiendauer auf fünf Semester, da drei Semester angerechnet werden!*  
<http://www.versicherungsakademie.de/bildungsangebot/lehr-und-studiengaenge/bachelor>

**Herr Göktas, wir wünschen Ihnen für Ihr Studium weiterhin viel Erfolg und danken Ihnen für dieses Interview!**

Oktober 2014