

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung

der Industrie- und Handelskammern

Lösungshinweise

Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen

- **Handlungsbereich** Personalführung, Qualifizierung und Kommunikation
- **Prüfungstag** 29. April 2015

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise und keine Musterlösungen.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingengt.
- Bei Aufgaben, die eine Aufzählung von n-Fakten zur Lösung erfordern, werden nur die ersten n-Fakten gewertet. Alle darüber hinausgehenden Aufzählungen werden gestrichen.
- Bei Berechnungen sollen Folgefehler berücksichtigt werden und somit nicht zum Punktabzug führen.
- Der leichten Lesbarkeit wegen geben wir in den Aufgaben/Texten der männlichen Form den Vorzug. Mit diesem einfacheren sprachlichen Ausdruck sind selbstverständlich immer Männer und Frauen gemeint.

Die Aufgaben mit Lösungsvorschlägen können von den Industrie- und Handelskammern oder Dritten nach einer Frist von sechs Monaten direkt bestellt werden bei:

W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG, Service-Center DIHK,
Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld
Tel.: 0521/91101-16, Fax: 0521/91101-19, E-Mail: service@wbv.de

Ausgangssituation zu allen Aufgaben:

Sie sind Mitarbeiter in der Akademie der PROXIMUS Versicherung AG. Für das neue Bildungsprogramm werden zurzeit die Schulungsmaßnahmen für das kommende Jahr konzipiert. Da Sie sich im Rahmen Ihrer Weiterbildung zum Fachwirt für Versicherungen und Finanzen mit der Planung und Organisation von Personalentwicklungsmaßnahmen vertieft beschäftigt haben, sollen Sie die Referenten bzw. Trainer bei Bedarf beraten.

Einige Kollegen nutzen dieses Angebot und bitten um Unterstützung.

Aufgabe 1

Da im Ausbildungszentrum bei der Konzeption von Bildungsmaßnahmen häufig in Projektgruppen gearbeitet wird, führen Sie mit einigen neuen Referenten ein Moderationstraining durch.

a) Grenzen Sie

- die Rolle des Moderators von
 - der Rolle des Präsentators
- ab.

(4 Punkte)

b) Der klassische Ablauf einer Moderation gliedert sich in sechs Abschnitte.

Beschreiben Sie die Vorgehensweise in den einzelnen Abschnitten.

(12 Punkte)

c) Bei einer Moderation kommt es auf eine gute Visualisierung an.

Nennen Sie vier Visualisierungsregeln.

(4 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 1

(20 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 6 und 7]

- a)
- Der Moderator steuert den Prozess. Er ist Methodenspezialist und muss nicht inhaltlicher Experte sein. Er trägt die Verantwortung für den Prozess, aber nicht für dessen inhaltliche Qualität. Er muss an der richtigen Stelle die richtigen Fragen stellen können und die Antworten verstehen.
 - Der Präsentator präsentiert einen Sachverhalt oder eine Idee. Er will überzeugen und die Teilnehmer/Zuhörer für seine ‚Sache‘ gewinnen. Eine gute inhaltliche Vorbereitung und eine ansprechende visuelle Darstellung sind wichtige Eckpfeiler für den Erfolg eines Präsentators.

(4 Punkte)

- b)
- Im Einstieg geht es um die Schaffung eines positiven Arbeitsklimas, die Hinführung zum Thema und um das gegenseitige Kennenlernen. Spielregeln werden vereinbart.
 - Beim Themensammeln werden alle Ideen zur Fragestellung i. d. R. mithilfe einer Kartenabfrage gesammelt. Dabei werden alle Teilnehmer mit einbezogen. Hierbei steht die Konzentration auf die Zielsetzung im Vordergrund.
 - Danach werden die Themen geclustert, d. h., gleichartige Karten werden zusammengefasst. Anschließend werden diese in einen Themenspeicher übertragen und durch eine Punktabfrage priorisiert.
 - Nun können die Themen behandelt werden. In diesem Schritt sind die Analyse und das Erarbeiten von Lösungen sehr wichtig.
 - In einem Maßnahmenplan wird festgelegt, wer was bis zu welchem Termin macht.
 - Die abschließende Reflexion bezieht sich auf das inhaltliche Ergebnis der Moderation, auf die Gefühle der Teilnehmer und die Erfüllung ihrer Erwartungen.

(je 2 Punkte, max.)

12 Punkte)

c) Z. B.:

- zwei, maximal drei Schriftgrößen einsetzen
- Druckschrift verwenden
- Groß- und Kleinbuchstaben benutzen
- Farben dezent und gezielt einsetzen, nicht zu bunt
- Absätze beachten
- Buchstaben eng aneinander schreiben

(4 Punkte)

Aufgabe 2

Das Vertriebsmanagement hat beschlossen, alle neuen Kundenberater auf ein einheitliches Kommunikationsverhalten vorzubereiten. Sie haben die Aufgabe, ein Seminar zu konzipieren.

- a) Nennen Sie vier gesprächsfördernde Verhaltensweisen.
- b) Ein weitverbreitetes Kommunikationsmodell ist das Eisbergmodell von Watzlawick. Erläutern Sie die wesentlichen Inhalte dieses Modells.
- c) Die künftigen Kundenberater sollen lernen, Kundengespräche systematisch zu analysieren. Dazu hilft ihnen das Kommunikationsmodell „Vier Seiten einer Nachricht“.

Beschreiben Sie das Modell aus Sicht

- des Empfängers und
- des Senders.

(4 Punkte)

(8 Punkte)

(8 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 1]

(20 Punkte)

a) Z. B.

- Ich-Botschaften
- Interesse zeigen
- Blickkontakt halten
- offene Körperhaltung einnehmen
- freundliche Mimik/Gestik verwenden
- Aufmerksamkeit signalisieren
- Fragen stellen
- positive Atmosphäre herstellen
- verständliche Sprache
- positive Formulierungen verwenden

(4 Punkte)

b) ▪ Grundannahme:

Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei der Beziehungsaspekt i. d. R. den Inhaltsaspekt stark beeinflusst.

- Inhaltsebene: 1/7 des Eisberges liegt über Wasser; dies ist die Sachebene, hier werden Informationen, Zahlen, Daten, Fakten besprochen.
- Beziehungsebene: 6/7 liegen unter Wasser; hier geht es um die Gefühle, Emotionen, Bedürfnisse der Gesprächspartner:
 - die emotionale Form
 - das „Wie“ einer Mitteilung
 - Wie stehen die Gesprächspartner zueinander?
- Kommunikation gelingt, wenn Einigkeit über Sach- und Beziehungsaspekte vorliegt.
- Wenn die Beziehungsebene gestört ist, kommt es i. d. R. auf der Sachebene zu keinem Konsens.

(8 Punkte)

c) ▪ Empfänger:

- Jede Nachricht enthält vier Seiten (Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehung und Appell).
- Jeder Empfänger hört entsprechend auf vier verschiedenen Ohren. Daher kann jede Aussage unterschiedlich verstanden werden.
- Je nachdem, welches „Ohr“ am stärksten ausgeprägt ist, hört der Empfänger eine andere Botschaft heraus und reagiert unterschiedlich.

▪ Sender:

- Der Sender kann über vier Ebenen Botschaften unterschiedlich ausprägen und einen Inhalt dadurch beeinflussen.
- Der Sender sollte sich vorher vergewissern, welche Botschaft er wirklich abgeben will, sonst kann es zu Kommunikationsstörungen kommen.

(8 Punkte)