

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

Vertriebsmanagement

Lösungshinweise

Datum: 9. Oktober 2019

Bearbeitungszeit: 75 Minuten

Anzahl Aufgaben: 4

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingeengt.
- 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 alle Geschlechter gemeint.

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

wbv Media 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

Die neue DSGVO, die zunehmende Digitalisierung und die Ausrichtung der Versicherer auf weitere Finanzdienstleistungen haben eine Neuausrichtung der Bildungsstrategie der Proximus Versicherung AG zur Folge.

Das Unternehmen möchte langfristig die Inhalte der Berufsbilder und die Qualität der Bildung an die geänderten Rahmenbedingungen anpassen.

Sie sind Mitglied der hierfür gegründeten Projektgruppe Bildungs-Offensive Proximus Versicherung AG (BIO-PRO) und stellen Ihre Ergebnisse regelmäßig dem Lenkungsausschuss (Vorstand und Abteilungsleiter Personal) vor.

Aufgabe 3

Ein Bestandteil des Projektes könnte auch ein Schulungsprogramm zum Einsatz neuer Beratungsansätze über elektronische Medien sein. Sie werden gebeten, erste Überlegungen zu diesem Themenbereich für eine bevorstehende Projektsitzung vorzubereiten.

a Mögliche Punktzahl: 9

Zum Auftakt der Projektsitzung wird das Thema „Termingenerierung – Soll-Ist-Vergleich“ betrachtet.

Beschreiben Sie drei mögliche Adresspotenziale zur Terminvereinbarung.

b Mögliche Punktzahl: 8

Beschreiben Sie je zwei Vor- und Nachteile elektronischer Medien beim Einsatz im Agenturmarketing anhand aktueller Anforderungen/Erkenntnisse.

c Mögliche Punktzahl: 8

Stellen Sie zwei elektronische Medien zur Kontaktaufnahme dar und beschreiben Sie die Voraussetzungen für den vertrieblichen Erfolg.

Lösungshinweise Aufgabe 3

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 4]

a **Mögliche Punktzahl: 9**

Wege der Adressbeschaffung/Terminierung sind unter Berücksichtigung der datenschutzrechtlichen Vorschriften z. B.:

- Folgetermine aus Beratungsgesprächen, Zwei-Phasen-Verkauf bzw. Cross-Selling-Ansätze verfolgen
- eigene Bestandskunden, Aktualisierungsgespräch zu vorhandenen Verträgen
- zugewiesener Bestandskunde, Kennenlernen und Zusammenarbeit festlegen
- Empfehlungsadresse aus Bestand, Erstansprache
- Adresse aus Schadenbearbeitung Haftpflicht, Regulierungsgespräch
- Adressen von Kooperationspartnern, Vorstellung des Vorsorgeangebotes
- Kaltakquise, spontane Kontaktaufnahme zum Kennenlernen/zur Vorstellung

b **Mögliche Punktzahl: 8**

- Vorteile elektronischer Medien sind z. B.:
 - preiswerter Einsatz im Vergleich zu Printmedien
 - schneller Austausch der Inhalte
 - großer Radius der Erreichbarkeit
 - breites Spektrum bei der optischen Aufmachung (Multimedia)
 - selbstständige Erstellung und Pflege der Medien möglich
- Nachteile elektronischer Medien können z. B. sein:
 - Reizüberflutung durch Überladung der Inhalte/der Taktfrequenz
 - technische Einschränkung beim Empfänger (Firewalls, Virens Scanner usw.)
 - Inhalte sind durch mangelhafte Pflege nicht mehr attraktiv/aktuell.
 - Gefahr einer Eigendynamik > Online-Absatz am Vermittler vorbei
 - Missbrauch der Medien (Spam-Mails, Viren, Pishing usw.) verdirbt das Image.

c **Mögliche Punktzahl: 8**

Elektronische Medien zur Kontaktaufnahme können z. B. sein:

- Eigene Homepage
- E-Mail
- Facebook
- Twitter
- Foren
- Chatrooms

(je Nennung 1 Punkt, max. 2 Punkte)

Beispiel einer Beschreibung:

Auch dem Zusenden einer E-Mail sollte der Empfänger vorweg formell zugestimmt haben. Die Adresse sollte noch vorhanden bzw. aktuell sein, und der Adressat sollte regelmäßig seine Mails empfangen und lesen. Das Medium ist mittlerweile in nahezu allen Zielgruppen angekommen bzw. etabliert, hier kann von einer hohen Marktdurchdringung ausgegangen werden. Durch die stetig steigende Menge an Mails ist die Wirkung allerdings schon wieder rückläufig; viele Mails werden offensichtlich ungelesen gelöscht. Im regionalen Markt ist die Wirkung daher, wie bei Konzern-Mailings, ohne konkretes Nachbearbeiten eher gering.

(je Beschreibung 3 Punkte, max. 6 Punkte)

Aufgabe 4

Zusammen mit einem anderen Mitglied der Projektgruppe Bildungs-Offensive Proximus Versicherung AG (BIO-PRO) bereiten Sie für die nächste Sitzung des Lenkungsausschusses einige Themenstellungen auf.

a

Zunächst befassen Sie sich mit der DSGVO. Die Proximus Versicherung AG und ihre Vermittler müssen die datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen beachten.

aa **Mögliche Punktzahl: 3**

Nennen Sie drei kundenbezogene Dokumente, bei denen Datenschutzbestimmungen zu beachten sind.

ab **Mögliche Punktzahl: 2**

Beschreiben Sie, wie beim Abschluss von Versicherungsverträgen die datenschutzrechtlichen Bestimmungen umgesetzt werden.

b **Mögliche Punktzahl: 16**

Zur Themenstellung Digitalisierung befassen Sie sich mit dem Beratungs-, Dokumentations- und Antragsprozess. Produktkomplexität und Risikoprüfung erfordern hier in besonderem Maß eine digitale Unterstützung.

Nennen und erläutern Sie vier Schritte eines Verkaufs-/Beratungsprozesses mit digitaler Unterstützung.

c **Mögliche Punktzahl: 4**

Im Zusammenhang mit der Ausweitung der Vermittlung auf weitere Finanzdienstleistungen prüfen Sie, welche besonderen Erlaubnisse nach der Gewerbeordnung für die Vermittlung von Immobilien und Immobiliendarlehen für die selbstständigen gebundenen Vermittler der Proximus Versicherung AG erforderlich sind.

Geben Sie zu jeder Erlaubnis die gesetzliche Fundstelle an.

Lösungshinweise Aufgabe 4

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 3]

a

aa Mögliche Punktzahl: 3

Z. B.:

- persönliches Angebot
- Versicherungsantrag
- Beratungsdokumentation
- individuelles Kundens Schreiben

ab Mögliche Punktzahl: 2

Im Rahmen des Abschlusses von Versicherungsverträgen erhebt, speichert und nutzt der Versicherer Kundendaten. Deshalb enthält der Versicherungsantrag eine Datenschutzerklärung, der der Versicherungsnehmer zustimmt und die er mitunterzeichnet.

b Mögliche Punktzahl: 16

Z. B.:

- Bedarfsermittlung:
medial unterstütztes Aufzeigen des Risikos, der Lösung und des Kundennutzens (z. B. Video)
- Angebot:
schnelle Angebotsermittlung mit wenigen Kundenangaben zur Errechnung des Beitrages (z. B. Rechentool)
- Beratung:
Beratungstrecke zur Online-Beratung (z. B. Chatfunktion, Callcenter mit persönlichen Beratern)
- Vertragsabschluss:
digitale Abschlussmöglichkeit nach dem Antragsmodell (VVG-relevante Unterlagen vor Abgabe der Willenserklärung)

Hinweis für den Korrektor: Auch andere nachvollziehbare Lösungen mit geeigneten Prozessschritten sind möglich.

c Mögliche Punktzahl: 4

- Immobilienvermittlung: Erlaubnis nach § 34c GewO
- Immobiliendarlehensvermittlung: Erlaubnis nach § 34i GewO