



# Bildungsplan für die berufliche Praxis / ALS

Ausbildung Young Insurance Professional VBV

## Lernbereiche

Lernbereiche	Begründung / Nutzen des Lernbereichs	Richtziele / Leistungsziele	
<b>A) Kundenberatung und Verkauf</b>	<p><i>Ein Versicherer verkauft nicht Versicherungen, sondern bietet Lösungen für die Sicherheitsprobleme seiner Kunden an. Er erkennt, dass seine Kunden sehr unterschiedliche Sicherheitsbedürfnisse haben und bildet deshalb Kundengruppen und sorgt dafür, dass sein Sortiment an Versicherungslösungen den Kundenbedürfnissen möglichst optimal entspricht.</i></p> <p>In Anlehnung an <i>youngprofessional@insurance</i>, Kunde und Versicherung (Ziff. 4)</p>	2 2.1 2.2 2.3	Kunden beraten Kundenanfragen bearbeiten Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche vorbereiten, führen und abschliessen Kundeninformationen bearbeiten
		3. 3.1 3.2	Aufträge abwickeln Aufträge ausführen Kundenreklamationen bearbeiten
		4. 4.1 4.2	Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen Kunden gewinnen und binden Unterlagen und Werbematerialien bei der Kundenbetreuung einsetzen
		8. 8.6	Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen im gewählten Vertiefungsgebiet einsetzen

Lernbereiche	Begründung / Nutzen des Lernbereichs	Richtziele / Leistungsziele
<b>B) Betriebsorganisation und Unternehmensumfeld</b>	<i>Young Insurance Professional VbV sind in der Lage, die ihnen übertragenen Aufgaben und Tätigkeiten über das unmittelbare Arbeitsumfeld hinaus in die Zielsetzungen der Unternehmung bzw. ihrer Geschäftseinheit einzuordnen und in Zweifelsfällen oder kritischen Situationen daraus selbstverantwortlich Folgerungen für ihr Handeln gegenüber externen und internen Kunden abzuleiten.</i>	8. Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden 8.7 Kenntnisse über den Ausbildungsbetrieb einsetzen 8.8 Kenntnisse über die Branche einsetzen 8.10 Versicherungskernprozesse beschreiben 8.11 Ausgewählte Aufträge von Versicherungskernprozessen bearbeiten
<b>C) Branchenwissen</b>	<i>Young Insurance Professional VbV verfügen über eine generalistische Perspektive: sie absolvieren ihre Ausbildung typischerweise in einem Schwerpunktbereich, sind aber aufgrund der umfassenden theoretischen Branchenkenntnisse in der Lage, ihr Know-how sinnvoll mit anderen Sparten bzw. Geschäftsfeldern der Assekuranz zu verknüpfen.</i>	8. Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden 8.1 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen im Bereich Sach- und Vermögensversicherung einsetzen 8.2 Zusammenspiel der Vermögens- und/oder Sachversicherungen beschreiben 8.3 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen im Bereich Personenversicherung einsetzen 8.4 Kenntnisse über die Schweizer Sozialversicherungen einsetzen 8.5 Zusammenspiel der Sozialversicherungen und ergänzenden Personenversicherungen aufzeigen 8.9 Grundlagen und Gesetze in der Versicherungsbranche erklären

Lernbereiche	Begründung/Nutzen des Lernbereichs	Richtziele/Leistungsziele
<b>D) Informations- und Kommunikationstechnologien</b>	<p><i>Die Verbindung von Angebotsoptik und Kundenoptik* erfordert die richtige Kombination von ‚harten‘ und ‚weichen‘ Faktoren. Young Insurance Professional VBV sind in der Lage, die vorhandenen Technologien und Methoden (z. B. Data Mining, Aufbereitung von Daten in Präsentationen, Dokumentenmanagement usw.) für ihren Arbeitsbereich hinsichtlich ihrer Zweckmässigkeit zu beurteilen und sie situationsgerecht und professionell einzusetzen.</i></p> <p>*Vgl. youngprofessional@insurance, Versicherung vernetzt, Teil A (Einstieg und Leistungsziele)</p>	<p>7. Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben</p> <p>7.1 Dokumente erstellen und bearbeiten</p> <p>7.2 Daten und Dokumente schützen und verwalten</p> <p>7.3 Sitzungen und Anlässe vor- und nachbereiten</p> <p>7.4 Neue Mitarbeitende, Lernende oder Schnupperlernende einführen</p> <p>7.6 Aufgaben der internen Kommunikation ausführen</p> <p>7.10 Organisatorische und ergonomische Einrichtung des Arbeitsplatzes</p>
<b>Wirtschaftliche Rahmenbedingungen und rechtliche Grundlagen der Assekuranz</b>	<p><i>Sowohl in der Kundenberatung wie bei der Beurteilung von Geschäfts- bzw. Versicherungsfällen benötigen Young Insurance Professional VBV Hintergrundwissen über betriebswirtschaftliche Zusammenhänge und Rechtsgrundlagen des Versicherungswesens. Auf der Grundlage dieses Basiswissens eignen sie sich selbstständig weitere Kenntnisse on-the-job bzw. mit Unterstützung firmeninterner Ressourcen an.</i></p>	<p>Lernziele siehe separates Dokument!</p>

## Erläuterungen zum Bildungsplan

---

Im Bildungsplan sind einige Abkürzungen in den Spaltenbezeichnungen verwendet, die einer näheren Erklärung bedürfen und nachfolgend aufgeführt sind:

Abkürzung	Begriff	Erläuterung
BZ	Beobachtungsziel	Die Leistung kann in der Praxis beobachtet werden.
GZ	Gesprächsziel	Die Leistung kann in einer Gesprächssimulation zwischen dem Ausbildner am Arbeitsplatz und dem Lernenden geprüft werden.
PZ	Präsentationsziel	Die Leistung kann erklärt, aufgezeigt oder präsentiert werden.
O	Branchenoption	Unterziel (Teilfähigkeit), welches für verschiedene Versicherungsarten (-branchen) ausgewählt werden kann
SB	In der schulischen Bildung behandelten Unterziele (X)	Der Besuch der schulischen Bildung ist obligatorisch. Bei Verhinderung ist der Kursblock nach Möglichkeit in einer anderen Klasse nachzuholen. Ansonsten sind die entsprechenden Unterziele im Selbststudium zu erarbeiten.

## Detailbeschriebe der Richt- und Leistungsziele

---

### A) Kundenberatung und Verkauf

#### Richtziele/Leistungsziele

2. Kunden beraten
  - 2.1 Kundenanfragen bearbeiten
  - 2.2 Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche vorbereiten, führen und abschliessen
  - 2.3 Kundeninformationen bearbeiten
3. Aufträge abwickeln
  - 3.1 Aufträge ausführen
  - 3.2 Kundenreklamationen bearbeiten
4. Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen
  - 4.1 Kunden gewinnen und binden
  - 4.2 Unterlagen und Werbematerialien bei der Kundenbetreuung einsetzen
8. Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden
  - 8.6 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen im gewählten Vertiefungsgebiet einsetzen

## A) Kundenberatung und Verkauf

### 2. Richtziel – Kunden beraten

Young Insurance Professionals sind sich bewusst, dass die Kunden für die Unternehmung die wichtigste Anspruchsgruppe darstellen. Sie bearbeiten Anfragen der Kunden fach- und kundengerecht und zu deren Zufriedenheit. Sie verfügen dazu über gute Produkte- und Dienstleistungskenntnisse, eine hohe Beratungskompetenz, kundengerechte Verkaufstechniken, Dienstleistungsorientierung und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität.

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ/GZ /PZ	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<p><b>2.1. Kundenanfragen bearbeiten (K3)</b></p> <p>Ich bearbeite die Kundenanfragen gemäss den internen Vorgaben fachgerecht. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten kundengerecht und freundlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persönliche und/oder schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen</li> <li>• Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten</li> <li>• Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren</li> </ul>	<p>Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb</p>	BZ			<ul style="list-style-type: none"> <li>• trifft alle notwendigen Abklärungen, erfragt gezielt die Bedürfnisse und kann einschätzen, ob die Anfrage selbst bearbeitet werden kann oder weitergeleitet werden muss</li> <li>• beantwortet die Anfrage korrekt oder leitet sie mit den notwendigen Informationen umgehend an die zuständige Person weiter</li> <li>• erfasst die relevanten Informationen und dokumentiert die Kundenkontakte nachvollziehbar</li> </ul>	<p>Fragentypen beachten (z.B. offene Fragen, geschlossene Fragen etc.)</p>
<p><b>2.2. Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche vorbereiten, führen und abschliessen (K5)</b></p>						

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	BZ/GZ /PZ	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<p>Ich führe Kunden- und Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskennntnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundengespräch vorbereiten</li> <li>• Kundengespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Nutzen der gewählten Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände berücksichtigen, weiteres Vorgehen festlegen)</li> <li>• Kundengespräch dokumentieren und Erfolgskontrolle durchführen</li> </ul>						

	<p><b>2.2.1. Kundengespräch vorbereiten (K3)</b></p> <p>Ich stelle mittels einfacher Checklisten die notwendigen Unterlagen bereit.</p> <p>Ich notiere den vorgesehenen Gesprächsverlauf stichwortartig. Dieser Leitfaden dient der Gesprächsführung</p>	BZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verfasst selbstständig einen stichwortartigen Leitfaden für den geplanten Gesprächsablauf und hält sich dabei an die Richtlinien des Ausbildungsbetriebs</li> <li>• erstellt selbstständig eine zweckmässige Checkliste für das Bereitstellen der Unterlagen</li> <li>• baut den Gesprächsleitfaden und die Checkliste für einen Arbeitskollegen verständlich und nachvollziehbar auf</li> </ul>	
	<p><b>2.2.2. Kundengespräch führen (K4)</b></p> <p>Ich führe das Kundengespräch adressatengerecht und integriere dabei je</p>	BZ / GZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eröffnet das Kundengespräch professionell, klärt Kundenbedürfnisse ab, hört dabei aktiv zu und achtet auf ein positives Gesprächsklima</li> </ul>	



	<p>nach Fall folgende Elemente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeignete Gesprächseröffnung</li> <li>• Abklärung der Bedürfnisse</li> <li>• Aufzeigen von Lösungen und deren Mehrwert</li> <li>• Festlegung des weiteren Vorgehens</li> <li>• Abschluss des Gesprächs</li> </ul> <p>Ich halte den Gesprächsinhalt stichwortartig fest.</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt adressatengerechte Lösungen sowie deren Mehrwert auf</li> <li>• macht sich sinnvolle Notizen und beendet das Gespräch mit einer für beide Beteiligten guten Lösung sowie klar definiertem weiteren Vorgehen</li> </ul>	
	<p><b>2.2.3. Einwände berücksichtigen (K5)</b></p> <p>In einem Kundengespräch begegne ich den Einwänden professionell, indem ich ruhig bleibe, Verständnis für die Anliegen der Kunden zeige und sachlich auf die Eigenschaften unserer Produkte/Dienstleistungen hinweise.</p>	BZ / GZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stellt offene Fragen, um den Hintergrund von Einwänden zu ermitteln, hört dabei aktiv zu und achtet auf ein positives Gesprächsklima</li> <li>• zeigt Verständnis für das Kundenanliegen und lässt sich nicht aus dem Konzept bringen</li> <li>• argumentiert sachlich und ruhig mit dem Ziel, die Einwände professionell zu entkräften</li> </ul>	<p>Einwände sind oft irrational, Kunde sagt etwas und meint etwas anderes.</p> <p>Verschiedene Arten von Einwänden kennen und im Gespräch darauf reagieren.</p>

	<p><b>2.2.4. Kundengespräch nachbereiten (K3)</b></p> <p>Die Folgearbeiten erledige ich termingerecht, korrekt und kundenorientiert, indem ich Offerten, Vertragsdokumente, Bestätigungen usw. erstelle und die Kundeninformationen nachführe.</p>	BZ			<ul style="list-style-type: none"> <li>• erledigt die Folgearbeiten zuverlässig und termingerecht</li> <li>• erstellt Dokumente gemäss den betrieblichen Vorgaben und den Vereinbarungen mit dem Kunden</li> <li>• dokumentiert die Folgearbeiten, so dass deren Stand für einen Arbeitskollegen jederzeit nachvollziehbar ist</li> </ul>	
<p><b>2.3. Kundeninformationen bearbeiten (K4)</b></p> <p>Ich bin fähig, die Kundeninformationen und -daten übersichtlich und nachvollziehbar zu verwalten. Dabei nutze ich die betrieblichen Systeme oder Instrumente zielorientiert für die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunden und Kundengruppen analysieren</li> <li>• Kundendaten erfassen, ablegen und pflegen sowie nach Vorgaben strukturieren</li> </ul>						
	<p><b>2.3.1. Kundengruppen analysieren (K4)</b></p> <p>Ich erkenne selbstständig Kundengruppen und kann sie mit eigenen Worten charakterisieren.</p> <p>Ich erläutere Sinn und Zweck der Einteilung in Kundengruppen.</p>	GZ / PZ			<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert Sinn und Zweck der Einteilung in Kundengruppen und erklärt Einteilungsmöglichkeiten von Kundengruppen eines Versicherers</li> <li>• zeigt auf, wie Kunden im Ausbildungsbetrieb eingeteilt werden</li> <li>• erklärt die Einteilung in Kundengruppen mit eigenen Worten und für einen Laien verständlich</li> </ul>	

	Meine Ausführungen sind für einen Laien nachvollziehbar.					
	<p><b>2.3.2. Kundendaten erfassen, ablegen und pflegen (K3)</b></p> <p>Ich erfasse die Kundendaten selbstständig.</p> <p>Ich aktualisiere die Kundendaten innerhalb der definierten Frist.</p> <p>Ich erläutere die Folgen mangelhafter Datenerfassung.</p>	<p>BZ /</p> <p>GZ:</p> <p>(3. Teilkrit.)</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• erfasst alle Angaben korrekt und gemäss internen Vorgaben</li> <li>• aktualisiert die Kundendaten eigenverantwortlich innerhalb der definierten Frist</li> <li>• erläutert die Folgen falscher, verspäteter und unvollständiger Datenerfassung</li> </ul>	

## A) Kundenberatung und Verkauf

### 3. Richtziel – Aufträge abwickeln

Young Insurance Professionals sind in ihrem Bereich verantwortlich für die kundengerechte Abwicklung der Aufträge. Sie führen die Teilschritte der Auftragsabwicklung nach internen Vorgabetermin und qualitätsbewusst aus. Dabei arbeiten sie selbstständig, effizient und setzen die entsprechenden Instrumente fachgerecht ein.

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>3.1. Aufträge ausführen (K3)</b> Ich führe verschiedene kleinere und grössere Aufträge aus. Dabei gehe ich wie folgt vor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufträge entgegennehmen und Details klären</li> <li>• Auftrag ausführen</li> <li>• Korrekte Auftragsabwicklung kontrollieren</li> <li>• Rückmeldung an Auftraggeber</li> </ul>	Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb	BZ			<ul style="list-style-type: none"> <li>• hält Aufträge schriftlich fest und klärt offene Punkte</li> <li>• führt Aufträge vollständig, zuverlässig und termingerecht aus und hält den Auftraggeber auf dem Laufenden, sofern sinnvoll</li> <li>• kontrolliert eigenverantwortlich die korrekte Ausführung der Aufträge und bestätigt dem Auftraggeber deren Erledigung</li> </ul>	Das Unterziel kann für allgemeine Aufträge verwendet werden (z.B. Aufträge von internen Stellen, Listen erstellen etc.)  Persönliches Arbeitshandbuch erstellen → erhöht Selbstständigkeit  Aufträge von Versicherungskernprozessen siehe Unterziel 8.11
<b>3.2. Kundenreklamationen bearbeiten (K4)</b>  Ich nehme die Reklamation von Kunden freundlich und angemessen auf. Ich entwickle Lösungen und bespreche diese sowie das weitere Vorgehen mit meinen Betreuern und mit den Kunden.						

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
Ich setze im Bedarfsfall geeignete Lösungen um und überprüfe die Wirkung der Massnahmen und die Zufriedenheit der Kunden.						
	<p><b>3.2.1. Umgang mit Kundenreklamationen aufzeigen (K2)</b></p> <p>Ich erkläre das theoretische Vorgehen bei einer Kundenreklamation und erläutere dieses anhand von praktischen Beispielen.</p> <p>Zudem zeige ich auf, welche Verhaltensweisen und Reaktionen bei einer Kundenreklamation angemessen sind.</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt das theoretische Vorgehen bei der Bearbeitung einer Reklamation und erläutert die einzelnen Vorgehensschritte</li> <li>• erläutert jeden Vorgehensschritt anhand eines anschaulichen Beispiels aus der Praxis</li> <li>• zeigt auf, welche Reaktionen bei einer Kundenreklamation passend sind, und nennt Beispiele dafür</li> </ul>	
	<p><b>3.2.2. Kundenreklamationen bearbeiten (K4)</b></p> <p>Ich reagiere auf Kundenreklamationen freundlich und angemessen.</p> <p>Ich entwickle Lösungen und berücksichtige die</p>	BZ / GZ			<ul style="list-style-type: none"> <li>• reagiert auf Kundenreklamationen freundlichen und angemessen</li> <li>• erkennt das Problem, entwickelt selbstständig Lösungen und berücksichtigt dabei die Interessen der Kunden und des Ausbildungsbetriebs</li> <li>• erledigt und dokumentiert Kundenreklamationen in Absprache mit dem</li> </ul>	<p>Auf Kommunikationsregeln achten</p> <p>Mündliche (telefonische) oder schriftliche Reklamationen</p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p>Interessen der Kunden und des Ausbildungsbetriebs.</p> <p>Ich erledige und dokumentiere die Kundenreklamationen gemäss den internen Vorgaben.</p>				<p>Betreuer und gemäss den internen Vorgaben</p>	

## A) Kundenberatung und Verkauf

### 4. Richtziel – Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen

Young Insurance Professionals sind sich der Bedeutung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für die erfolgreiche Geschäftstätigkeit bewusst. Sie setzen die entsprechenden Instrumente adressaten- und situationsgerecht ein.

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<p><b>4.1. Kunden gewinnen und binden (K3)</b></p> <p>Ich erläutere die Wichtigkeit und den Nutzen der Kundengewinnung und -bindung und nenne dazu mögliche konkrete Massnahmen.</p> <p>Ich zeige auf, wie ich in meinem Ausbildungsbetrieb durch die hohe Qualität meiner Arbeit und durch meine ausgeprägte Dienstleistungsorientierung zur Kundengewinnung und -bindung beitragen kann.</p>	<p>Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb</p>	<p>GZ / PZ</p>		<p>X</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt einem Arbeitskollegen in eigenen Worten die Wichtigkeit und den Nutzen der Kundengewinnung und -bindung für den Ausbildungsbetrieb auf</li> <li>• erläutert je drei konkrete Massnahmen des Ausbildungsbetriebs zur Kundengewinnung und -bindung</li> <li>• erklärt den eigenen Beitrag zur Kundenbindung anhand von drei Beispielen aus dem Arbeitsalltag und setzt dabei Arbeitsqualität und Dienstleistungsorientierung in den Vordergrund</li> </ul>	
<p><b>4.2. Unterlagen und Werbematerialien bei der Kundenbetreuung einsetzen (K3)</b></p>	<p>Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb</p>	<p>BZ / GZ</p>		<p>X</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stellt gezielte offene Fragen, hört aktiv zu und erfasst die Kundensituation korrekt</li> </ul>	<p>Verkaufshilfsmittel können sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prospekte</li> <li>• Konkurrenzvergleiche</li> </ul>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<p>Ich kann Kunden bedarfsgerecht mit den jeweils relevanten Unterlagen des Ausbildungsbetriebs dokumentieren.</p> <p>Dabei setze ich die Hilfsmittel (Prospekte usw.) zu den relevanten Dienstleistungen und Produkten sachgerecht ein und nutze diese wirksam bei meinen Kundenkontakten.</p>					<ul style="list-style-type: none"> <li>• stellt die Unterlagen passend zur Kundensituation zusammen</li> <li>• erläutert bei Kundenkontakt die Unterlagen adressatengerecht, so dass sie die Beratung optimal unterstützen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medienberichte</li> <li>• Schadenbeispiele</li> <li>• Factsheets</li> <li>• Grafiken/Tabellen (z.B. zum 3-Säulen-Konzept)</li> </ul>



## 8. Richtziel - Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden

Young Insurance Professionals sind sich bewusst, dass Kenntnisse über den Betrieb, die Mitbewerber und die Branche wichtige Grundlagen für ihre Arbeit darstellen. Sie nutzen diese Kenntnisse, um die Arbeitsprozesse, die Kundenberatung wie auch die administrativen Aufgaben kompetent und selbstständig zu bewältigen.

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>8.6. Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen im gewählten Vertiefungsgebiet einsetzen (K3)</b>						
Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten, zusätzlichen Möglichkeiten, Stärken der Produkte und Dienstleistungen meines Ausbildungsbetriebs im gewählten Vertiefungsgebiet. Ich zeige die aktuelle Versicherungssituation auf, erkenne speziellen Versicherungsbedarf und ordne Versicherungslösungen zu.						
	<b>8.6.1. Zusätzliche Möglichkeiten der Angebote im Vertiefungsgebiet erklären (K3)</b>  Ich erkläre spontan und in eigenen Worten in meinem Vertiefungsgebiet die verschiedenen Möglichkeiten des Angebots und deren Konsequenzen (zusätzliche Varianten, Einschlüsse, Ausschlüsse, Zusatzdeckungen,	BZ / GZ	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>nennt die verschiedenen Varianten des Versicherungsangebots im Vertiefungsgebiet vollständig und erläutert sie mit Beispielen aus der Praxis</li> <li>erklärt die verschiedenen Varianten des Versicherungsangebots im Vertiefungsgebiet fachlich korrekt</li> <li>erläutert die verschiedenen Varianten des Versicherungsangebots im Vertiefungsgebiet für den Kunden verständlich</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	Deckungsumfang und Besonderheiten).					
	<p><b>8.6.2. Prämienvarianten und -elemente im Vertiefungsgebiet beschreiben (K3)</b></p> <p>Ich beschreibe die Elemente, welche die Prämienberechnung beeinflussen.</p> <p>Ich zeige mit eigenen Worten verschiedene Prämienvarianten auf.</p>	BZ / GZ	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>• nennt die Elemente, welche die Prämienberechnung im Vertiefungsgebiet beeinflussen, vollständig und erläutert mit Beispielen</li> <li>• zeigt für den Kunden verständlich verschiedene Prämienvarianten im Vertiefungsgebiet auf</li> <li>• erklärt dem Kunden fachlich korrekt die verschiedenen Prämienvarianten und -elemente im Vertiefungsgebiet</li> </ul>	
	<p><b>8.6.3. Spezielle gesetzliche und vertragliche Bestimmungen im Vertiefungsgebiet erklären (K2)</b></p> <p>Ich erkläre in meinem Vertiefungsgebiet die speziellen gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen.</p>	BZ / GZ	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert für einen Kunden verständlich, welche gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen im Vertiefungsgebiet gelten</li> <li>• erklärt vollständig und fachlich korrekt, welche gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen im Vertiefungsgebiet gelten</li> <li>• erläutert die einzelnen gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen im</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
					Vertiefungsgebiet anhand von Beispielen	
	<p><b>8.6.4. Aktuelle Versicherungssituation klären und Bedarf im Vertiefungsgebiet aufzeigen (K3)</b></p> <p>Ich kläre in meinem Vertiefungsgebiet mit Hilfe von geeigneten Fragen die aktuelle Versicherungssituation sowie die Bedürfnisse.</p> <p>Ich zeige auf der Basis der vorgenommenen Ist-Analyse den spezifischen Versicherungsbedarf kundengerecht auf.</p>	BZ / GZ	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>• klärt mit geeigneten Fragen die Ist-Situation des Kunden sowie seine Versicherungsbedürfnisse</li> <li>• zeigt die Versicherungslücken (Bedarf) sowie allfällige Überversicherungen fachlich korrekt auf</li> <li>• erläutert die Versicherungslücken (Bedarf) sowie allfällige Überversicherungen für den Kunden nachvollziehbar und verständlich</li> </ul>	<p>Fragetypen beachten (z.B. offene Fragen, geschlossene Fragen etc.)</p> <p>Dieses Unterziel kann auch für bestehende Kunden mit veränderter Versicherungssituation verwendet werden (Abänderungsantrag).</p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.6.5. Versicherungsangebot im Vertiefungsgebiet</b></p>	BT / GZ	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellt ein Versicherungsangebot im Vertiefungsgebiet, das optimal auf die Kundensituation und den Bedarf zugeschnitten ist</li> </ul>	

	<p><b>erstellen und erklären (K3)</b></p> <p>Ich erstelle auf der Basis des Versicherungsbedarfs ein optimales Angebot.</p> <p>Ich erläutere das Angebot im Detail, zeige Varianten und deren Konsequenzen sowie den jeweiligen Kundennutzen auf.</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert das Versicherungsangebot im Vertiefungsgebiet detailliert, adressatengerecht und fachlich korrekt</li> <li>• zeigt Varianten des Versicherungsangebots im Vertiefungsgebiet und deren Konsequenzen sowie den jeweiligen Kundennutzen auf</li> </ul>	
	<p><b>8.6.6. Produkte des Ausbildungsbetriebs mit denjenigen der Mitbewerber im Vertiefungsgebiet vergleichen (K3)</b></p> <p>Ich erstelle einen Vergleich zwischen einem Produkt und den dazugehörigen Dienstleistungen des Ausbildungsbetriebs und demjenigen eines Mitbewerbers.</p> <p>Ich erläutere die zentralen Unterschiede und zeige die Stärken des Produkts des Ausbildungsbetriebs auf.</p>	GZ / PZ	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellt einen übersichtlichen, detaillierten und fachlich korrekten Vergleich zwischen dem Produkt und den dazugehörigen Dienstleistungen im Vertiefungsgebiet des Ausbildungsbetriebs und demjenigen eines Mitbewerbers</li> <li>• analysiert den Konkurrenzvergleich im Vertiefungsgebiet und erläutert die zentralen Unterschiede korrekt und für einen Kunden verständlich</li> <li>• zeigt zwei Stärken des Produkts des Ausbildungsbetriebs im Vertiefungsgebiet überzeugend auf</li> </ul>	<p>Mögliche Hilfsmittel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internetseiten der Mitbewerber</li> <li>• Vergleichsdienste wie z.B. <a href="http://www.comparis.ch">www.comparis.ch</a>.</li> </ul>

## **B) Betriebsorganisation und Unternehmensumfeld**

### **Richtziele/Leistungsziele**

- 8. Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden
- 8.7 Kenntnisse über den Ausbildungsbetrieb einsetzen
- 8.8 Kenntnisse über die Branche einsetzen
- 8.10 Versicherungskernprozesse beschreiben
- 8.11 Ausgewählte Aufträge von Versicherungskernprozessen bearbeiten

## B) Betriebsorganisation und Unternehmensumfeld

### 8. Richtziel - Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden

Young Insurance Professionals sind sich bewusst, dass Kenntnisse über den Betrieb, die Mitbewerber und die Branche wichtige Grundlagen für ihre Arbeit darstellen. Sie nutzen diese Kenntnisse, um die Arbeitsprozesse, die Kundenberatung wie auch die administrativen Aufgaben kompetent und selbstständig zu bewältigen.

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>8.7. Kenntnisse über den Ausbildungsbetrieb einsetzen (K2)</b> Ich erkläre die folgenden Aspekte meines Ausbildungsbetriebs adressatengerecht. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leitbild/Werte/Strategie</li> <li>• Geschichtlicher Hintergrund</li> <li>• Rechtsform</li> <li>• Organisationsstruktur</li> <li>• Absatzkanäle</li> <li>• Marktstellung und betriebliche Kennzahlen</li> </ul>						
	<b>8.7.1. Eckdaten des Ausbildungsbetriebs erklären (K2)</b> Ich erkläre den geschichtlichen Hintergrund, die Rechtsform und das geografische Tätigkeitsgebiet	GZ / PZ			<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert anhand von mindestens fünf zentralen Eckdaten die Geschichte des Ausbildungsbetriebs von Anfang bis heute</li> <li>• nennt die Rechtsform des Ausbildungsbetriebs; erklärt für einen Laien verständlich je einen Vor- und Nachteil dieser Rechtsform und erläutert kurz eine gesetzliche</li> </ul>	Eckdaten können z.B. sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gründung</li> <li>• Expansion ins Ausland</li> <li>• Etc.</li> </ul>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	meines Ausbildungsbetriebs.				<p>Verpflichtung, die sich aus der Rechtsform ergibt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt das geografische Tätigkeitsgebiet des Ausbildungsbetriebs (Schwerpunkt Schweiz, Ausland in knapper Form) korrekt und für einen Laien verständlich auf</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.7.2. Organisation und Innen-/Aussendienst des Ausbildungsbetriebs erklären (K2)</b></p> <p>Ich erkläre anhand von Organigrammen die Organisationsstruktur des Ausbildungsbetriebs in der Schweiz sowie der Abteilung, in der ich arbeite.</p> <p>Ich zeige die Hauptaufgaben des Innen- und des</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt anhand des Organigramms der eigenen Abteilung die Führungsverantwortung auf und erläutert die Hauptaufgaben der darin abgebildeten Teams bzw. Personen</li> <li>• erläutert anhand des Organigramms der Geschäftsleitung Schweiz den Tätigkeitsbereich der darin abgebildeten Unternehmenseinheiten</li> <li>• erläutert anhand einer vergleichenden Tabelle die Hauptaufgaben des Innen- und Aussendienstes im Ausbildungsbetrieb inhaltlich korrekt</li> </ul>	<p>Hinweis für Lernende von Brokerunternehmen:</p> <p>Bei Teilkriterium 2 das Organigramm des Hauptversicherungspartners verwenden.</p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	Aussendienstes im Ausbildungsbetrieb auf.					
	<p><b>8.7.3. Absatzkanäle aufzeigen (K2)</b></p> <p>Ich erkläre die Absatzkanäle in der Schweizer Versicherungswirtschaft, erläutere deren Vor- und Nachteile und zeige die Absatzkanäle meines Ausbildungsbetriebs auf.</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert den Unterschied zwischen direktem und indirektem Absatz anhand einer Grafik, ordnet die gängigen Absatzkanäle entsprechend zu und erklärt sie kurz und korrekt</li> <li>• zählt die Absatzkanäle des Ausbildungsbetriebs korrekt auf und erklärt für jeden Kanal, welches die Hauptkundengruppe ist bzw. welche Produkte hauptsächlich darüber vertrieben werden</li> <li>• erläutert für vier Absatzkanäle jeweils zwei konkrete Vor- und Nachteile mit Beispielen aus dem Ausbildungsbetrieb</li> </ul>	



Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.7.4. Marktstellung des Ausbildungsbetriebs erklären (K2)</b></p> <p>Ich erkläre mit Hilfe von Statistiken die Marktstellung meines Ausbildungsbetriebs im Schweizer Versicherungsmarkt und erläutere anhand verschiedener Kennzahlen die Entwicklung meines Ausbildungsbetriebs in den letzten Jahren.</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert mit Hilfe von Grafiken die Stellung des Ausbildungsbetriebs im Schweizer Versicherungsmarkt allgemein und bei drei Versicherungsarten</li> <li>• erläutert anhand von vier Kennzahlen (ausser Gewinn/Verlust) aus dem Geschäftsbericht die Entwicklung des Ausbildungsbetriebs während der letzten drei Jahre</li> <li>• vergleicht die Höhe des Geschäftsergebnisses (Gewinn oder Verlust) der letzten drei Jahre und erläutert in eigenen Worten, welche Faktoren diese Ergebnisse beeinflusst haben</li> </ul>	<p>Hilfsmittel und Informationsquellen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsberichte der letzten Jahre</li> <li>• Webseite des Ausbildungsbetriebs</li> <li>• absolute Kennzahlen wie z.B. Mitarbeitende, Prämieinnahmen etc.</li> <li>• relative Kennzahlen wie z.B. Schadensatz, Combined Ratio.</li> <li>• Informationen über den Schweizer Versicherungsmarkt:  <a href="http://www.svv.ch">www.svv.ch</a>  <a href="http://www.finma.ch">www.finma.ch</a> </li> </ul> <p>Unterziel 8.8.1 kann als Vorbereitung sinnvoll sein.</p>
	<p><b>8.7.5. Leitbild/Werte und Strategie des Ausbildungsbetriebs erläutern (K2)</b></p> <p>Ich erläutere mit eigenen Worten, was das Leitbild/die Werte meines</p>	GZ / PZ			<ul style="list-style-type: none"> <li>• fasst in eigenen Worten das Leitbild/die Werte des Ausbildungsbetriebs zusammen und zeigt an zwei konkreten Beispielen wie das Leitbild/die Werte in der eigenen Arbeit umgesetzt werden können</li> <li>• erklärt die Strategie des Ausbildungsbetriebs für einen Laien verständlich und erläutert zwei Ziele,</li> </ul>	<p>Ich beschaffe mir dazu entweder das Leitbild/die Werte, die Strategie oder gleichwertige Unterlagen des Ausbildungsbetriebs (Führungsgrundsätze, Unternehmenskultur).</p> <p>Ausserdem erhalte ich Informationen aus Gesprächen mit</p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p>Ausbildungsbetriebs für meine Arbeit bedeutet.</p> <p>Ich erkläre die Strategie des Ausbildungsbetriebs und zeige Massnahmen zu deren Umsetzung auf.</p>				<p>die in den nächsten 2-3 Jahren erreicht werden sollen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt zwei mögliche Massnahmen zur Umsetzung der Strategie auf und schätzt allfällige Konsequenzen dieser Massnahmen ab</li> </ul>	Vorgesetzten und durch eigene Beobachtungen.

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<p><b>8.8. Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2)</b></p> <p>Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Versicherungsbranche. Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aussagekräftige finanzielle Kennzahlen</li> <li>• Volkswirtschaftliche Bedeutung und Anspruchsgruppen</li> <li>• Entwicklung des Schweizer Versicherungsmarktes, Aktualitäten und Trends</li> </ul>						
	<p><b>8.8.1. Geschäftsbericht erklären (K2)</b></p> <p>Ich erkläre wichtige Kennzahlen und Begriffe aus dem Geschäftsergebnis eines Versicherers fachlich</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt die Begriffe Schadensatz und Kostensatz fachlich korrekt und für einen Arbeitskollegen verständlich</li> <li>• erklärt den Begriff Combined Ratio für einen Arbeitskollegen verständlich und zeigt anhand von Zahlenbeispielen die Bedeutung der</li> </ul>	Unterziel kann als Grundlage dienen für 8.7.4

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	korrekt und zeige deren Bedeutung auf.				Combined Ratio für das Jahresergebnis auf <ul style="list-style-type: none"> <li>erklärt die Begriffe «Technisches Ergebnis» und «Finanzielles Ergebnis» fachlich korrekt und für einen Arbeitskollegen verständlich</li> </ul>	
	<p><b>8.8.2. Volkswirtschaftliche Bedeutung der Versicherungsbranche erläutern (K2)</b></p> <p>Ich erläutere die volkswirtschaftliche Bedeutung der Versicherungsbranche anhand verschiedener Aspekte.</p> <p>Ich beschreibe die Anspruchsgruppen eines Versicherers und deren Erwartungen.</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>beschreibt fünf verschiedene Aspekte, welche die volkswirtschaftliche Bedeutung der Versicherungsbranche aufzeigen, und untermauert dies jeweils mit Zahlen und Fakten</li> <li>beschreibt die Anspruchsgruppen eines Versicherers und erläutert deren Erwartungen korrekt und für einen Laien verständlich</li> <li>zeigt anhand von vier Beispielen auf, wie sich die Erwartungen verschiedener Anspruchsgruppen zueinander verhalten</li> </ul>	<p>Eine Visualisierung kann hilfreich sein. Informationsquellen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://www.svv.ch">www.svv.ch</a></li> </ul>
	<p><b>8.8.3. Entwicklung der Versicherungsbranche erläutern (K2)</b></p> <p>Ich erläutere je eine vergangene, aktuelle und</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>erläutert für einen Arbeitskollegen verständlich eine bedeutsame Veränderung der Branche der letzten 20 Jahre und zeigt die eingetretenen</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	zukünftige bedeutende Veränderung/Entwicklung der Versicherungsbranche und beschreibe deren Auswirkungen.				Auswirkungen anhand von Beispielen auf <ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert für einen Arbeitskollegen verständlich eine aktuelle, bedeutende Veränderung der Branche; zeigt mögliche Konsequenzen auf und begründet diese</li> <li>• erläutert für einen Arbeitskollegen verständlich eine längerfristige Entwicklung/Trend der Branche; zeigt mögliche Konsequenzen auf und begründet diese</li> </ul>	
<p><b>8.10. Versicherungskernprozesse beschreiben (K2)</b></p> <p>Ich beschreibe folgende Versicherungskernprozesse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrieb und Support</li> <li>• Underwriting inkl. Produktmanagement</li> <li>• Schaden- und Leistungsfallbearbeitung, Dienstleistungsmanagement</li> </ul>						
	<p><b>8.10.1. Aufgaben und Abläufe im Bereich Vertrieb und Support beschreiben (K2)</b></p> <p>Ich erläutere die grundsätzlichen Aufgaben des</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert die grundsätzlichen Aufgaben im Bereich Vertrieb und Support fachlich korrekt und für einen Laien verständlich</li> <li>• zeigt die wichtigsten Abläufe im Bereich Vertrieb und Support im</li> </ul>	<p>Bei der ALS-Vereinbarung beachten/präzisieren:</p> <p>Prozesse/Arbeitsabläufe sind je nach Organisationseinheit unterschiedlich (z.B. Generalagentur, Broker, Hauptsitz).</p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p>Versicherungskernprozesses Vertrieb und Support und zeige mit Hilfe einer übersichtlichen Darstellung die entsprechenden Prozesse in meinem Ausbildungsbetrieb auf.</p>				<p>Ausbildungsbetrieb mit Hilfe einer übersichtlichen Darstellung auf</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bezeichnet die beteiligten Personen/Abteilungen im Bereich Vertrieb und Support inhaltlich korrekt</li> </ul>	
	<p><b>8.10.2. Aufgaben und Abläufe des Underwriting inkl. Produktmanagement beschreiben (K2)</b></p> <p>Ich erläutere die grundsätzlichen Aufgaben des Versicherungskernprozesses Underwriting inkl. Produktmanagement und zeige mit Hilfe einer übersichtlichen Darstellung den entsprechenden Prozess in meinem Ausbildungsbetrieb auf.</p>	GZ / PZ	O	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert die grundsätzlichen Aufgaben im Bereich Underwriting inkl. Produktmanagement fachlich korrekt und für einen Laien verständlich</li> <li>• zeigt die wichtigsten Abläufe im Bereich Underwriting inkl. Produktmanagement im Ausbildungsbetrieb mit Hilfe einer übersichtlichen Darstellung auf</li> <li>• bezeichnet die beteiligten Personen/Abteilungen im Bereich Underwriting inkl. Produktmanagement inhaltlich korrekt</li> </ul>	<p>Bei der ALS-Vereinbarung beachten/präzisieren:</p> <p>Prozesse/Arbeitsabläufe sind je nach Organisationseinheit unterschiedlich (z.B. Generalagentur, Broker, Hauptsitz).</p>
	<p><b>8.10.3. Aufgaben und Abläufe im Bereich Schaden- und Leistungsfallbearbeitung,</b></p>	GZ / PZ	O	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert die grundsätzlichen Aufgaben im Bereich Schaden- und Leistungsfallbearbeitung,</li> </ul>	<p>Bei der ALS-Vereinbarung beachten/präzisieren:</p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>Dienstleistungsmanagement beschreiben (K2)</b></p> <p>Ich erläutere die grundsätzlichen Aufgaben des Versicherungsprozesses Schaden- und Leistungsfallbearbeitung, Dienstleistungsmanagement und zeige mit Hilfe einer übersichtlichen Darstellung den entsprechenden Prozess in meinem Ausbildungsbetrieb auf.</p>				<p>Dienstleistungsmanagement fachlich korrekt und für einen Laien verständlich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt die wichtigsten Abläufe im Bereich Schaden- und Leistungsfallbearbeitung, Dienstleistungsmanagement im Ausbildungsbetrieb mit Hilfe einer übersichtlichen Darstellung auf</li> <li>• bezeichnet die beteiligten Personen/Abteilungen Aufgaben im Bereich Schaden- und Leistungsfallbearbeitung, Dienstleistungsmanagement inhaltlich korrekt</li> </ul>	<p>Prozesse/Arbeitsabläufe sind je nach Organisationseinheit unterschiedlich (z.B. Generalagentur, Broker, Hauptsitz).</p> <p>Je nach Versicherungsbranche wird der Begriff Schadenfall oder Leistungsfall verwendet.</p> <p>Das Dienstleistungsmanagement umfasst sowohl Dienstleistungen im Zusammenhang mit einem Schaden-/Leistungsfall (z.B. Abwehr unbegründeter Ansprüche in der Haftpflichtversicherung) als auch erweiterte Dienstleistungen (z.B. 24h-Hotline).</p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>8.11. Ausgewählte Aufträge von Versicherungskernprozessen bearbeiten (K4)</b>						
Ich bearbeite nach Vorgaben ausgewählte Aufträge in folgenden Versicherungskernprozessen:						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrieb und Support</li> <li>• Underwriting inkl. Produktmanagement</li> <li>• Schaden- und Leistungsfallbearbeitung, Dienstleistungsmanagement</li> </ul>						
	<b>8.11.1. Offerten erstellen (K3)</b>  Ich erstelle aufgrund einer konkreten Kundensituation (Ist-Situation und Bedarf) eine passende Offerte.	BZ	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>• berücksichtigt die Kundenbedürfnisse in der Offerte</li> <li>• erstellt die Offerte selbstständig und fachlich korrekt</li> <li>• stellt die Offerte mit den erforderlichen Unterlagen termingerecht und gemäss Vorgaben des Ausbildungsbetriebs zusammen</li> </ul>	
	<b>8.11.2. Offerten erklären (K2)</b>  Ich erkläre Offerten fachlich korrekt und verständlich.	GZ / PZ	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert Offerten überzeugend und für einen Kunden verständlich</li> <li>• erklärt Offerten fachlich korrekt</li> <li>• erklärt mit passenden Beispielen den Kundennutzen der in der Offerte enthaltenen Versicherungsbausteine</li> </ul>	
	<b>8.11.3. Eingehende Anträge kontrollieren und bearbeiten (K3)</b>	BZ	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>• verarbeitet den Antragsingang eigenverantwortlich und erledigt die</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	Eingehende Anträge überprüfe ich selbstständig auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit. Ich leite deren Weiterverarbeitung speditiv und korrekt in die Wege.				einzelnen Arbeitsschritte in der richtigen Reihenfolge <ul style="list-style-type: none"> <li>• klärt Unklarheiten beim Antragseingang selbstständig bei den zuständigen Stellen ab und hält die Rückmeldungen für einen Arbeitskollegen verständlich fest</li> <li>• leitet den Antrag speditiv, korrekt und gemäss internen Vorgaben weiter</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<b>8.11.4. Schadenmeldungen entgegennehmen und Schadenfall anlegen (K3)</b>  Ich nehme Schadenmeldungen entgegen und lege die Schadenfälle gemäss den internen Vorgaben selbstständig und korrekt an.	BZ			<ul style="list-style-type: none"> <li>• nimmt Schadenmeldungen eigenverantwortlich und kompetent entgegen</li> <li>• legt die Schadenfälle selbstständig, korrekt an</li> <li>• legt die Schadenfälle fristgerecht und gemäss internen Vorgaben an</li> </ul>	Leistungsziel für mündliche und schriftliche Schadenmeldungen anwendbar



Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.11.5. Einfache Schadenfälle erledigen (K3)</b></p> <p>Ich beurteile und erledige einfache Schadenfälle unter Berücksichtigung der internen Vorgaben selbstständig, speditiv und korrekt.</p>	BZ	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>• beurteilt und erledigt einfache Schadenfälle fachlich korrekt</li> <li>• trifft die notwendigen Abklärungen, erledigt einfache Schadenfälle selbstständig und speditiv</li> <li>• erledigt einfache Schadenfälle gemäss Vorgaben</li> </ul>	
	<p><b>8.11.6. Schwierigere Schadenfälle erledigen (K4)</b></p> <p>Ich beurteile und erledige schwierigere Schadenfälle unter Berücksichtigung der internen Vorgaben selbstständig, speditiv und korrekt. Dabei berücksichtige ich Kundeninteressen ebenso wie betriebliche Interessen.</p>	BZ	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>• beurteilt und erledigt schwierigere Schadenfälle fachlich korrekt</li> <li>• trifft die notwendigen Abklärungen und erledigt schwierigere Schadenfälle weitgehend selbstständig und speditiv</li> <li>• erledigt schwierigere Schadenfälle gemäss internen Vorgaben und berücksichtigt Kundeninteressen ebenso wie betriebliche Interessen</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.11.7. Komplexe Schadenfälle beurteilen (K4)</b></p> <p>Bei komplexen Schadenfällen (z.B. mehrere Versicherer involviert oder mehrere Versicherungsarten betroffen) analysiere ich die Sachlage und wäge wenn nötig verschiedene Lösungsansätze gegeneinander ab.</p> <p>Ich wähle eine fachlich korrekte Lösung nach internen Vorgaben aus und begründe die Wahl mit aussagekräftigen Argumenten, die Kundeninteressen ebenso berücksichtigen wie betriebliche Interessen.</p>	BZ oder GZ / PZ	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>• analysiert komplexe Schadenfälle detailliert und fachlich korrekt</li> <li>• wägt verschiedene Lösungsansätze gegeneinander ab und wählt eine fachlich korrekte und den internen Vorgaben entsprechende Lösung aus</li> <li>• begründet die gewählte Lösung bei komplexen Schadenfällen mit aussagekräftigen Argumenten und berücksichtigt dabei Kundeninteressen ebenso wie betriebliche Interessen</li> </ul>	

## **C) Branchenwissen**

### **Richtziele/Leistungsziele**

- 8. Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden
- 8.1 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen im Bereich Sach- und Vermögensversicherung einsetzen
- 8.2 Zusammenspiel der Vermögens- und/oder Sachversicherungen beschreiben
- 8.3 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen im Bereich Personenversicherung einsetzen
- 8.4 Kenntnisse über die Schweizer Sozialversicherungen einsetzen
- 8.5 Zusammenspiel der Sozialversicherungen und ergänzenden Personenversicherungen aufzeigen
- 8.9 Grundlagen und Gesetze in der Versicherungsbranche erklären

## C) Branchenwissen

### 8. Richtziel - Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden

Young Insurance Professionals sind sich bewusst, dass Kenntnisse über den Betrieb, die Mitbewerber und die Branche wichtige Grundlagen für ihre Arbeit darstellen. Sie nutzen diese Kenntnisse, um die Arbeitsprozesse, die Kundenberatung wie auch die administrativen Aufgaben kompetent und selbstständig zu bewältigen.

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<p><b>8.1. Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen im Bereich Sach- und Vermögensversicherung einsetzen (K3)</b></p> <p>Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Grundlagen der Produkte und Dienstleistungen meines Ausbildungsbetriebs im Bereich Sach- und Vermögensversicherung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hausratversicherungen</li> <li>• Wertsachenversicherungen</li> <li>• Privathaftpflichtversicherungen</li> <li>• Motorfahrzeugversicherungen inkl. Flotten</li> <li>• Bauversicherungen</li> <li>• Gebäudeversicherungen</li> <li>• Geschäftssachversicherungen</li> <li>• Technische Versicherungen</li> <li>• Transportversicherungen</li> <li>• Betriebshaftpflichtversicherungen</li> <li>• Rechtsschutzversicherungen</li> <li>• Reiseversicherungen</li> </ul>						

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.1.1. Kenntnisse der Sach- und Vermögensversicherungen (gesellschaftsneutral) einsetzen (K2)</b></p> <p>Ich erläutere fachlich korrekt die Ziele einer ausgewählten Sach- oder Vermögensversicherung, umschreibe die versicherten Gefahren/ Schäden sowie die Gegenstände (Sachversicherungen) bzw. Eigenschaften (Vermögensversicherungen) und zeige die Versicherungsleistungen auf.</p>	GZ / PZ	O	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert die Ziele einer Versicherungsart aus dem Bereich Sach- oder Vermögensversicherung für einen Laien verständlich und korrekt</li> <li>• umschreibt die versicherten Gefahren/Schäden sowie die Gegenstände (Sachversicherungen) bzw. Eigenschaften (Vermögensversicherungen) fachlich korrekt und verdeutlicht diese mit passenden Beispielen</li> <li>• erklärt die versicherten Leistungen verständlich und fachlich korrekt</li> </ul>	<p>Gesellschaftsneutrales Unterziel</p> <p>Kenntnisse über ein Produkt des Ausbildungsbetriebs siehe Unterziel 8.1.2</p> <p>Unter Eigenschaften in der Vermögensversicherung versteht man z.B. die Eigenschaft als Grundeigentümer oder als Familienhaupt.</p>
	<p><b>8.1.2. Produktkenntnisse im Bereich Sach und Vermögensversicherungen (gesellschaftsspezifisch) einsetzen (K3)</b></p> <p>Ich zeige bei einem ausgewählten Produkt der Sach- oder Vermögensversicherung den Kundennutzen auf, ordne</p>	GZ / PZ	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt bei den Produktbausteinen (Grund- und Zusatzdeckungen) anhand von Beispielen den Kundennutzen auf</li> <li>• ordnet für ausgewählte Kundengruppen passende Versicherungslösungen zu</li> <li>• erläutert die Dienstleistungen/Zusatzleistungen, die ein Kunde in Anspruch nehmen kann, der dieses</li> </ul>	<p>Gesellschaftsspezifisches Unterziel</p> <p>Grundlagen siehe Unterziel 8.1.1</p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p>Versicherungslösungen zu und erläutere Zusatzleistungen meines Ausbildungsbetriebs.</p>				<p>Versicherungsprodukt abgeschlossen hat</p>	
	<p><b>8.1.3. Fachausdrücke im Bereich Sach- und Vermögensversicherungen erklären (K2)</b></p> <p>Ich kann die gebräuchlichen Fachausdrücke im Bereich Sach- und Vermögensversicherung korrekt anwenden. Mindestens zehn dieser Ausdrücke kann ich spontan mit eigenen Worten erklären und sie in geeigneten Praxisbeispielen anwenden.</p>	<p>GZ / PZ</p>	<p>O</p>	<p>X</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt mindestens zehn der gebräuchlichen Fachausdrücke einer Versicherungsart spontan und korrekt</li> <li>• erläutert mindestens zehn der gebräuchlichen Fachausdrücke für einen Kunden verständlich</li> <li>• wendet die Fachausdrücke jeweils in einem geeigneten Praxisbeispiel richtig an</li> </ul>	<p>Für die Erarbeitung und auch Überprüfung eignen sich z.B. Lernkärtchen.</p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<p><b>8.2. Zusammenspiel der Vermögens- und/oder Sachversicherungen beschreiben (K3)</b></p> <p>Ich beschreibe das Zusammenspiel von Vermögens- und/oder Sachversicherungen, zeige Unterschiede in den Leistungen auf und ordne Versicherungslösungen zu.</p>	<p>Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb</p>	<p>GZ / PZ</p>	<p>O</p>	<p>X</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert das Zusammenspiel zweier ausgewählter Sach- und/oder Vermögensversicherungen verständlich und korrekt</li> <li>• kreiert für die beiden ausgewählten Sach- und/oder Vermögensversicherungen zwei realistische Kundensituationen und zeigt jeweils die optimale Versicherungslösung auf</li> <li>• erklärt die Unterschiede der Versicherungsleistungen bei Vermögens- und Sachversicherungen fachlich korrekt</li> </ul>	<p>Visualisierungen können die Verständlichkeit unterstützen.</p>
<p><b>8.3. Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen im Bereich Personenversicherung einsetzen (K3)</b></p> <p>Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Grundlagen der Produkte und Dienstleistungen meines Ausbildungsbetriebs im Bereich Personenversicherung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einzel-Krankenversicherungen</li> <li>• Kollektiv-Krankentaggeldversicherungen</li> <li>• Einzel-Unfallversicherungen</li> <li>• Kollektiv-Unfallversicherungen</li> <li>• Einzel-Lebensversicherungen</li> <li>• Kollektiv-Lebensversicherungen</li> </ul>						

	<p><b>8.3.1. Kenntnisse der Personenversicherungen (gesellschaftsneutral) einsetzen (K2)</b></p> <p>Ich erläutere fachlich korrekt die Ziele einer ausgewählten Personenversicherung, umschreibe die versicherten Personen sowie die versicherten Gefahren/Schäden und zeige die Versicherungsleistungen auf.</p>	GZ / PZ	O	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erläutert die Ziele einer ausgewählten Personenversicherung verständlich und korrekt</li> <li>umschreibt die versicherten Personen sowie die versicherten Gefahren/Schäden fachlich korrekt und verdeutlicht diese mit passenden Beispielen</li> <li>erklärt die versicherten Leistungen einer ausgewählten Personenversicherung für einen Laien verständlich und fachlich korrekt</li> </ul>	<p>Gesellschaftsneutrales Unterziel</p> <p>Kenntnisse über ein Produkt des Ausbildungsbetriebes siehe Unterziel 8.3.3</p>
--	---	---------	---	---	--	---

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.3.2. Vertragsarten in der Einzel Lebensversicherung (gesellschaftsneutral) erläutern (K2)</b></p> <p>Ich erläutere die verschiedenen Vertragsarten in den Lebensversicherungen und stelle sie grafisch dar.</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>beschreibt die verschiedenen Vertragsarten der Einzel Lebensversicherung vollständig und fachlich korrekt</li> <li>stellt die Vertragsarten der Einzel Lebensversicherung grafisch dar und erläutert sie einem Laien verständlich</li> <li>stellt gebundene und freie Vorsorge einander gegenüber und erläutert die Unterschiede korrekt</li> </ul>	<p>Vertragsarten in der Einzel Lebensversicherung sind Todesfallversicherung, Gemischte Versicherung etc.</p>



	Ich erkläre den Unterschied zwischen gebundener und freier Vorsorge.					
	<p><b>8.3.3. Produktkenntnisse im Bereich Personenversicherungen (gesellschaftsspezifisch) einsetzen (K3)</b></p> <p>Ich zeige bei einem ausgewählten Produkt der Personenversicherung den Kundennutzen auf, ordne Versicherungslösungen zu und erläutere Zusatzleistungen meines Ausbildungsbetriebs.</p>	GZ / PZ	O		<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt bei den Produktbausteinen/Vertragsarten (Grund- und Zusatzdeckungen) anhand von Beispielen den Kundennutzen auf</li> <li>• ordnet für ausgewählte Kundengruppen Versicherungslösungen zu</li> <li>• erläutert die Dienstleistungen/Zusatzleistungen, die ein Kunde in Anspruch nehmen kann, der dieses Versicherungsprodukt abgeschlossen hat</li> </ul>	Gesellschaftsspezifisches Unterziel Grundlagen siehe Unterziel 8.3.1
	<p><b>8.3.4. Fachausdrücke im Bereich Personenversicherungen erklären (K2)</b></p> <p>Ich kann die gebräuchlichen Fachausdrücke im Bereich Personenversicherungen korrekt anwenden. Mindestens 10 dieser Ausdrücke kann ich spontan mit eigenen Worten erklären und sie in geeigneten Praxisbeispielen anwenden.</p>	GZ / PZ	O	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt mindestens zehn der gebräuchlichen Fachausdrücke einer Versicherungsart spontan und korrekt</li> <li>• erläutert mindestens zehn der gebräuchlichen Fachausdrücke für einen Kunden verständlich</li> <li>• wendet die Fachausdrücke jeweils in einem geeigneten Praxisbeispiel richtig an</li> </ul>	Für die Erarbeitung und auch Überprüfung eignen sich z.B. Lernkärtchen.



Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.4.1. Grundlagen der Sozialversicherungen erläutern (K2)</b></p> <p>Ich erläutere fachlich korrekt die Ziele sowie gesetzliche Grundlagen einer ausgewählten Sozialversicherung.</p> <p>Ich beschreibe den versicherten und den beitragspflichtigen Personenkreis sowie die versicherten Leistungen.</p> <p>Ich zeige die Berechnungsgrundlagen der Beiträge und Leistungen auf.</p>	GZ / PZ	O	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert die Ziele einer ausgewählten Sozialversicherung verständlich und korrekt und zeigt deren gesetzliche Grundlagen auf</li> <li>• umschreibt den versicherten und den beitragspflichtigen Personenkreis sowie die Berechnungsgrundlagen der Beiträge fachlich korrekt</li> <li>• erklärt die versicherten Leistungen und deren Berechnungsgrundlagen fachlich korrekt und erläutert sie mit passenden Beispielen</li> </ul>	<p>Aktuelle Informationen/Zahlen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.bsv.admin.ch">www.bsv.admin.ch</a></li> <li>• <a href="http://www.bag.admin.ch">www.bag.admin.ch</a></li> </ul> <p>Berechnungsgrundlagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.ahv-iv.info">www.ahv-iv.info</a></li> </ul>
	<p><b>8.4.2. Drei-Säulen-Konzept beschreiben (K2)</b></p> <p>Ich beschreibe anhand einer eigenen Übersicht Ziele und Finanzierung des Drei-Säulen-Konzepts fachlich korrekt und erläutere Aktualitäten zu diesem Thema.</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert anhand einer Grafik das Drei-Säulen-Konzept für einen Kunden verständlich und fachlich korrekt (versicherte Risiken, Ziele der einzelnen Säulen und Zuordnung der Sozialversicherungen)</li> <li>• erklärt die Finanzierungsmodelle der einzelnen Säulen für einen Kunden verständlich und fachlich korrekt</li> </ul>	<p>Aktuelle Informationen/Zahlen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.bsv.admin.ch">www.bsv.admin.ch</a></li> <li>• <a href="http://www.bag.admin.ch">www.bag.admin.ch</a></li> <li>• <a href="http://www.svv.ch">www.svv.ch</a></li> </ul>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert in kurzer Form zwei aktuelle Themen zum Schweizer Sozialversicherungssystem und zeigt mögliche Entwicklungen auf</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--	--

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.4.3. Fachausdrücke im Bereich Sozialversicherungen erklären (K2)</b></p> <p>Ich kann die gebräuchlichen Fachausdrücke im Bereich Sozialversicherungen korrekt anwenden.</p> <p>Mindestens 10 dieser Ausdrücke kann ich spontan mit eigenen Worten erklären und sie in geeigneten Praxisbeispielen anwenden.</p>	GZ / PZ	O	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt mindestens zehn der gebräuchlichen Fachausdrücke einer Versicherungsart spontan und korrekt</li> <li>• erläutert mindestens zehn der gebräuchlichen Fachausdrücke für einen Kunden verständlich</li> <li>• wendet die Fachausdrücke jeweils in einem geeigneten Praxisbeispiel richtig an</li> </ul>	Hilfreich können Lernkärtchen sein.
<p><b>8.5. Zusammenspiel der Sozialversicherungen und ergänzenden Personenversicherungen aufzeigen (K2)</b></p> <p>Ich zeige das Zusammenspiel der Sozialversicherungen und</p>	<p>Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert für das Risiko «Alter» das Zusammenspiel der Sozial- und Personenversicherungen anhand einer Grafik fachlich korrekt und für einen Kunden verständlich</li> </ul>	

<p>ergänzenden Personenversicherungen auf. Hierbei beziehe ich die Risiken Alter, Tod und Invalidität ein.</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert für das Risiko «Tod» das Zusammenspiel der Sozial- und Personenversicherungen anhand einer Grafik fachlich korrekt und für einen Kunden verständlich</li> <li>• erläutert für das Risiko «Invalidität» (Krankheit und Unfall) das Zusammenspiel der Sozial- und Personenversicherungen anhand einer Grafik fachlich korrekt und für einen Kunden verständlich</li> </ul>	
--	--	--	--	---	--

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>8.9. Grundlagen und Gesetze in der Versicherungsbranche erklären (K2)</b>						
Ich erkläre mit aussagekräftigen Hilfsmitteln die folgenden Aspekte adressatengerecht:						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen der Versicherung (Merkmale, Abgrenzung zu gegenseitiger Hilfe, Einteilungsmöglichkeiten)</li> <li>• Risiko/Riskmanagement</li> <li>• Prämienbestandteile/-arten</li> <li>• Finanzierungssysteme (Deckungsverfahren)</li> <li>• Grundlagen des Versicherungsrechtes</li> <li>• Ombudsstelle/Gerichtsbarkeiten</li> <li>• Grundlagen des Haftpflichtrechts</li> </ul>						
	<b>8.9.1. Merkmale, Einteilungsmöglichkeiten der Versicherung und Gefahrengemeinschaft beschreiben (K2)</b>  Ich beschreibe die Merkmale der Versicherung, grenze die gegenseitige Hilfe zur Gefahrengemeinschaft ab und ordne die Versicherungsarten den Einteilungsmöglichkeiten zu.	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beschreibt die Unterschiede zwischen der gegenseitigen Hilfe und der Gefahrengemeinschaft anhand von zwei aktuellen Beispielen</li> <li>• beschreibt die Merkmale der Versicherung für einen Laien verständlich und fachlich korrekt jeweils anhand eines geeigneten Beispiels</li> <li>• erklärt die Einteilungsmöglichkeiten der Versicherung vollständig und ordnet die Versicherungsarten korrekt zu</li> </ul>	Merkmale der Versicherung sind z.B.: Gegenseitigkeit, Gesetz der grossen Zahl.  Eine Einteilungsmöglichkeit ist z.B. diejenige in Sach-, Vermögens- und Personenversicherungen.

	<p><b>8.9.2. Risiko und Riskmanagement erklären (K2)</b></p> <p>Ich beschreibe den Begriff «Risiko» und erläutere das Riskmanagement aus Sicht des Kunden.</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt die verschiedenen Bedeutungen des Begriffs «Risiko» für einen Laien verständlich und nennt geeignete Beispiele</li> <li>• zeigt in einer Grafik die fünf Schritte und die vier Stufen der Sicherungsmassnahmen des Riskmanagements auf</li> <li>• erklärt die fünf Schritte und die vier Stufen der Sicherungsmassnahmen des Riskmanagements anhand je eines Beispiels eines Privatkunden und einer Unternehmung</li> </ul>	
	<p><b>8.9.3. Riskmanagement des Versicherers erklären (K2)</b></p> <p>Ich erkläre verständlich wie der Versicherer mit Risiken umgeht und welche Massnahmen er dabei einsetzt. Dabei kann ich auch zwischen primärer und sekundärer Risikobegrenzung unterscheiden.</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt für einen Kunden verständlich anhand von Beispielen, wie der Versicherer mit Risiken umgeht und welche Mittel er dabei einsetzt</li> <li>• erwähnt die Massnahmen des Versicherers vollständig und fachlich korrekt</li> <li>• erklärt den Unterschied zwischen primärer und sekundärer Risikobegrenzung des Versicherers und ordnet die Massnahmen korrekt zu</li> </ul>	
	<p><b>8.9.4. Sinn, Zweck und Vertragsarten der</b></p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert Sinn und Zweck der Rückversicherung fachlich korrekt und für einen Laien verständlich</li> </ul>	

	<p><b>Rückversicherung erläutern (K2)</b></p> <p>Ich erläutere Sinn und Zweck der Rückversicherung und stelle die Möglichkeiten der Vertragsgestaltung übersichtlich dar.</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt die fakultative und die obligatorische Rückversicherung fachlich korrekt und nennt je ein Beispiel</li> <li>• stellt den Unterschied zwischen der proportionalen und der nichtproportionalen Rückversicherung übersichtlich dar und erläutert fachlich korrekt</li> </ul>	
	<p><b>8.9.5. Prämienbestandteile/-arten erklären (K2)</b></p> <p>Ich erkläre in einer Grafik die verschiedenen Prämienbestandteile/-arten und bringe sie in die korrekte Reihenfolge.</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellt eine übersichtliche und verständliche Grafik zu den verschiedenen Prämienbestandteilen/-arten</li> <li>• erklärt die verschiedenen Prämienbestandteile/-arten korrekt und in der richtigen Reihenfolge</li> <li>• erklärt die verschiedenen Prämienbestandteile/-arten anhand eines Beispiels</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.9.6. Finanzierungssysteme (Deckungsverfahren) beschreiben (K2)</b></p> <p>Ich beschreibe anhand von Beispielen die drei wichtigsten</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beschreibt die drei wichtigsten Finanzierungssysteme fachlich korrekt</li> <li>• stellt jedes Finanzierungssystem bildlich dar, ordnet jedem Finanzierungssystem Versicherungsarten zu</li> </ul>	



	<p>Finanzierungssysteme (Deckungsverfahren) in der Privat- und Sozialversicherung.</p>				<p>und erklärt sie für einen Kunden verständlich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stellt die Unterschiede der Finanzierungssysteme anhand geeigneter Beispiele dar</li> </ul>	
	<p><b>8.9.7. Versicherungsaufsicht und deren gesetzliche Regeln beschreiben (K2)</b></p> <p>Ich beschreibe den Zweck und die gesetzlichen Grundlagen der Versicherungsaufsicht und zeige die Voraussetzung für den Versicherungsbetrieb auf.</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellt eine übersichtliche Tabelle über das Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) und erklärt dessen Zweck in einfachen Worten</li> <li>• erklärt die vier Schritte der Bewilligungserteilung in der richtigen Reihenfolge und konkretisiert die Voraussetzungen zur Bewilligungserteilung durch die FINMA</li> <li>• erläutert die vier Schritte der Bewilligungserteilung fachlich korrekt und für einen Kunden verständlich</li> </ul>	
	<p><b>8.9.8. Aufbau des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) erklären (K2)</b></p> <p>Ich erkläre den Aufbau des VVG in Stichworten, zeige den Unterschied zwischen zwingenden, relativ zwingenden und dispositiven Gesetzesbestimmungen auf und ordne</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beschreibt den Aufbau des VVG fachlich korrekt und für einen Arbeitskollegen verständlich</li> <li>• erklärt die drei Kategorien von Bestimmungen des VVG</li> <li>• wählt zu den Kategorien von Bestimmungen des VVG geeignete Beispiele und erklärt diese für einen Arbeitskollegen verständlich</li> </ul>	

	einzelne Gesetzesartikel den drei Kategorien zu.					
--	--	--	--	--	--	--

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.9.9. Abschnitte des VVG erklären - 1 (K2)</b></p> <p>Ich erkläre folgende Bestimmungen (Themenbereiche) des VVG und deren praxisrelevanten Inhalt anhand von Beispielen aus dem geschäftlichen Alltag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechte und Pflichten der Parteien</li> <li>• Versicherungsantrag, Police, Hauptpunkte des Versicherungsvertrages</li> <li>• Fälligkeit und Verzug der Prämie</li> </ul>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nennt zu den einzelnen Bestimmungen (Themenbereiche) des VVG die passenden Gesetzesartikel</li> <li>• fasst die wichtigsten Gesetzesartikel des VVG in eigenen Worten korrekt zusammen und stellt den Zusammenhang zu den internen Regelungen (Bsp. AVB) dar</li> <li>• wählt für jede Bestimmung (Themenbereich) des VVG ein geeignetes Beispiel aus und erklärt diese einem Kunden nachvollziehbar</li> </ul>	Achtung: Oftmals werden in der Praxis andere Fristen gewährt und eingesetzt als die Gesetzgebung vorschreibt.
	<p><b>8.9.10. Abschnitte des VVG erklären - 2 (K2)</b></p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nennt zu den einzelnen Bestimmungen (Themenbereiche) des VVG die passenden Gesetzesartikel</li> </ul>	

	<p>Ich erkläre folgende Bestimmungen (Themenbereiche) des VVG und den praxisrelevanten Inhalt anhand von Beispielen aus dem geschäftlichen Alltag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werte; Unter-, Über- und Doppelversicherung und deren Folgen</li> <li>• Versicherungswert / Ersatzwert</li> <li>• Versicherungsleistung</li> <li>• Auflösung des Versicherungsvertrages</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• fasst die wichtigsten Gesetzesartikel des VVG in eigenen Worten korrekt zusammen und stellt den Zusammenhang zu den internen Regelungen (Bsp. AVB) dar</li> <li>• wählt für jede Bestimmung (Themenbereich) des VVG ein geeignetes Beispiel aus und erklärt diese für einem Kunden verständlich</li> </ul>	
--	--	--	--	--	---	--

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>8.9.11. Ombudsstelle / Gerichtsbarkeiten erläutern (K2)</b></p> <p>Ich erläutere die Funktion, Aufgaben und Zuständigkeit der Ombudsstelle auf dem Gebiet der Privatversicherungen und der Suva und erläutere anhand von</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt die Funktion, Aufgaben und Zuständigkeit der Ombudsstelle in eigenen Worten und fachlich korrekt</li> <li>• erläutert den Verfahrensweg und die Instanzen bei Gerichtsprozessen in der Privat- sowie in der Sozialversicherung fachlich korrekt mit je einem passenden Beispiel</li> </ul>	<p>Aktuelle Informationen:</p> <p><a href="http://www.ombudsmanassurance.ch">www.ombudsmanassurance.ch</a></p>

	geeigneten Beispielen den gerichtlichen Verfahrensweg der Privat- und Sozialversicherung.				<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt drei Unterschiede auf zwischen der Ombudsstelle und den Zivilgerichten</li> </ul>	
	<p><b>8.9.12. Haftungsgründe aufzeigen (K2)</b></p> <p>Ich stelle die verschiedenen vertraglichen und ausservertraglichen Haftungsgründe dar, erläutere diese anhand von praktischen Beispielen und zeige den Unterschied von Haftung und Deckung auf.</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stellt die verschiedenen Gründe für eine Haftpflicht grafisch dar und erklärt sie fachlich korrekt und für einen Kunden verständlich</li> <li>• erläutert jeden Haftungsgrund anhand eines praxisnahen Beispiels</li> <li>• zeigt den Unterschied von Haftung und Deckung fachlich korrekt auf</li> </ul>	
	<p><b>8.9.13. Haftungsvoraussetzungen erklären (K2)</b></p> <p>Ich erkläre an praktischen Beispielen die Haftungsvoraussetzungen, die Beweislast und die Möglichkeiten der Haftungsbefreiung bei den verschiedenen Haftungsgründen.</p>	GZ / PZ		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt den Inhalt des Grundsatzartikels OR 41 fachlich korrekt und für einen Kunden verständlich</li> <li>• erläutert die Haftungsvoraussetzungen in je fünf Fällen der milden und der scharfen Kausalhaftung in eigenen Worten</li> <li>• erklärt für OR 41 und je fünf Fälle der milden und scharfen Kausalhaftung die Beweislast und die Möglichkeiten der Haftungsbefreiung fachlich korrekt</li> </ul>	



## **D) Informations- und Kommunikationstechnologien**

### **Richtziele/Leistungsziele**

- 7. Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben
  - 7.1 Dokumente erstellen und bearbeiten
  - 7.2 Daten und Dokumente schützen und verwalten
  - 7.3 Sitzungen und Anlässe vor- und nachbereiten
  - 7.4 Neue Mitarbeitende, Lernende oder Schnupperlernende einführen
  - 7.6 Aufgaben der internen Kommunikation ausführen
  - 7.10 Organisatorische und ergonomische Einrichtung des Arbeitsplatzes

## D) Informations- und Kommunikationstechnologien

### 7. Richtziel - Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben

Young Insurance Professionals sind sich bewusst, dass administrative und organisatorische Aufgaben effizient und genau erledigt werden müssen. Sie übernehmen ihre Aufgaben und Funktionen bei diesen Arbeiten pflichtbewusst und setzen Vorgaben und Instrumente korrekt, effizient und ressourcenschonend um.

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<b>7.1. Dokumente erstellen und bearbeiten (K3)</b> Ich verfasse selbstständig Dokumente korrekt und gemäss internen Vorgaben und leite diese an die Adressaten weiter: z.B. E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites, Protokolle, Präsentationen, Listen.						
	<b>7.1.1. Dokumente gestalten (K3)</b> Ich gestalte ansprechende Dokumente. Dabei berücksichtige ich folgende Elemente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typografie (z.B. ansprechende Schriften, Schriftgrösse, Schriften, die zueinander passen)</li> <li>• Zweckmässige Illustrationen (z.B. Tabellen, Grafiken, Bilder usw.)</li> </ul>	BZ			<ul style="list-style-type: none"> <li>• gestaltet Dokumente hinsichtlich Typografie ansprechend und hält sich an die Vorgaben des Ausbildungsbetriebs</li> <li>• ergänzt Dokumente mit aussagekräftigen und auf den Inhalt abgestimmten Illustrationen</li> <li>• gestaltet Dokumente hinsichtlich Layout ansprechend und hält sich an die Vorgaben des Ausbildungsbetriebs</li> </ul>	Dokumentarten können sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenbriefe</li> <li>• Mitteilungen</li> <li>• Protokolle</li> <li>• Einladungen</li> <li>• Berichte</li> <li>• Skizzen</li> <li>• Entwürfe für Prospekte</li> <li>• E-Mails allgemein</li> <li>• interne Schriftstücke</li> <li>• Präsentationen</li> </ul>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Layout (allgemeine Gestaltung, z.B. Zeilenabstand, Rand, Farbe usw.)</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>usw.</li> </ul>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>7.1.2. Dokumente verfassen und überprüfen (K3)</b></p> <p>Ich verfasse und überprüfe meine Dokumente selbstständig. Dabei berücksichtige ich folgende Elemente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rechtschreibung</li> <li>Grammatik</li> <li>Adressatengerechte Formulierung</li> </ul>	BZ			<ul style="list-style-type: none"> <li>verfasst Dokumente selbstständig und benutzt vorhandene Vorlagen gemäss internen Vorgaben</li> <li>überprüft Dokumente selbstständig auf korrekte Rechtschreibung und Grammatik und leitet sie fehlerfrei weiter</li> <li>formuliert die Dokumente inhaltlich korrekt, verständlich und adressatengerecht</li> </ul>	Die Rechtschreibung und Grammatik kann mit Hilfe von Textverarbeitungsprogrammen überprüft werden.



Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<p><b>7.2. Daten und Dokumente schützen und verwalten (K2)</b></p> <p>Ich verwalte Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar. Dabei setze ich das betriebliche Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss internen und rechtlichen Vorgaben ein.</p>						
	<p><b>7.2.1. Datenschutz erklären (K2)</b></p> <p>Mit eigenen Worten erkläre ich das Ziel des Datenschutzgesetzes (DSG).</p> <p>Dabei führe ich mindestens je drei Bereiche auf, in denen das Gesetz</p> <p>a) dem Ausbildungsbetrieb und seinen Betriebsdaten Schutz bietet</p> <p>b) dem Ausbildungsbetrieb Grenzen setzt, Daten von Personen zu benutzen</p>	GZ / PZ			<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt das Ziel des Datenschutzes für einen Arbeitskollegen verständlich</li> <li>• zeigt drei Bereiche auf, in denen der Ausbildungsbetrieb und seine Betriebsdaten durch das Gesetz geschützt werden, und erläutert dies jeweils anhand eines Beispiels</li> <li>• zeigt drei Bereiche auf, in denen das Gesetz dem Ausbildungsbetrieb bei der Verwendung von Personendaten Grenzen setzt, und erläutert dies jeweils anhand eines Beispiels</li> </ul>	<p>Aktuelle Informationen:</p> <p><a href="http://www.edoeb.admin.ch">www.edoeb.admin.ch</a></p>

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>7.2.2. Datensicherheit im Ausbildungsbetrieb erklären (K2)</b></p> <p>Ich erkläre, welchen Gefahren die elektronischen Daten ausgesetzt sind. Zudem zeige ich, wie Daten und Unterlagen in meinem Ausbildungsbetrieb geschützt werden.</p>	GZ / PZ			<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt für einen Arbeitskollegen verständlich, welchen Gefahren die elektronischen Daten ausgesetzt sind, und zeigt dies anhand von drei Beispielen auf</li> <li>• zeigt anhand von drei Beispielen auf, wie Daten und Papierunterlagen im Ausbildungsbetrieb geschützt werden</li> <li>• erklärt anhand von drei Beispielen, was er selbst im Arbeitsalltag zum Schutz von Daten und Papierunterlagen beitragen kann</li> </ul>	Vertraulichkeit gegen Innen und Aussen berücksichtigen
<p><b>7.3. Sitzungen und Anlässe vor- und nachbereiten (K3)</b></p> <p>Ich bereite Sitzungen und Anlässe vor und erledige dabei die folgenden Arbeiten, die ich fachgerecht und effizient ausführe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitzungen und Anlässe planen</li> <li>• Teilnehmende einladen</li> <li>• Infrastruktur bereit stellen</li> <li>• Protokolle / Auswertungen erstellen</li> <li>• Teilnehmende angemessen dokumentieren</li> </ul>						

	<p><b>7.3.1. Sitzungen/Anlässe vorbereiten (K3)</b></p> <p>Ich plane selbstständig Sitzungen oder Anlässe. Dabei gehe ich strukturiert vor und behalte stets den Überblick.</p> <p>Ich organisiere die der Sitzung/dem Anlass entsprechende Infrastruktur und überprüfe sie.</p>	BZ			<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellt selbstständig einen praxisnahen Vorgehensplan (Checkliste) und geht gemäss dieser Planung vor</li> <li>• lädt Teilnehmende zeitgerecht und in geeigneter Form ein und erfasst die An-/ Abmeldungen systematisch und korrekt</li> <li>• organisiert die Infrastruktur termingerecht und überprüft sie vor der Sitzung/dem Anlass</li> </ul>	
--	--	----	--	--	--	--

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
	<p><b>7.3.2. Protokolle führen (K3)</b></p> <p>Auf der Basis der Traktandenliste und der eingeladenen Personen erstelle ich vor der Sitzung eine elektronische Protokollvorlage.</p> <p>Während der Sitzung mache ich mir geeignete Notizen auf Papier oder direkt in der Protokollvorlage.</p>	BZ			<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellt vor der Sitzung auf der Basis der Traktandenliste und der eingeladenen Personen eine elektronische Protokollvorlage und nimmt diese an die Sitzung mit</li> <li>• macht sich während der Sitzung geeignete Notizen auf Papier oder direkt in der elektronischen Protokollvorlage</li> <li>• verfasst nach der Sitzung zeitnah ein gut strukturiertes, verständliches, korrektes und vollständiges Protokoll gemäss Vorgaben</li> </ul>	<p>Sich vorgängig erkundigen, wie ausführlich das Protokoll erstellt werden muss</p> <p>Wesentliches von Unwesentlichem unterscheiden.</p>

	<p>Nach der Sitzung verfasse ich zeitnah ein gut strukturiertes, verständliches, korrektes und vollständiges Protokoll gemäss Vorgaben.</p>					
	<p><b>7.3.3. Sitzungen/Anlässe nachbereiten (K3)</b></p> <p>Nach der Sitzung/dem Anlass kümmere ich mich um die Folgearbeiten. Dazu gehören z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation durchführen</li> <li>• Auswertungen erstellen</li> <li>• Listen nachführen</li> <li>• Infrastruktur zurückbringen bzw. wiederherrichten</li> <li>• Folgetermine setzen bzw. nachführen</li> </ul>	BZ			<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellt selbstständig eine praxisnahe Auflistung aller nach der Sitzung/dem Anlass zu erledigenden Tätigkeiten</li> <li>• wertet die Sitzung/den Anlass systematisch aus und listet allfällige Verbesserungsmassnahmen auf</li> <li>• erledigt Folgearbeiten (z.B. Listen nachführen, Infrastruktur zurückbringen bzw. wieder herrichten, Folgetermine setzen bzw. nachführen) zeitgerecht und korrekt</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Unterziele (Teilfähigkeiten)	B/G/P	O	SB	Teilkriterien für ALS	Tipps und Tricks
<p><b>7.4. Neue Mitarbeitende, Lernende oder Schnupperlernende einführen (K3)</b></p> <p>Ich informiere alle nötigen Stellen über den Eintritt neuer Arbeitskollegen, Lernender oder Schnupperlernender.</p> <p>Ich bereite alle nötigen Unterlagen für den ersten Arbeitstag vor und erstelle gemäss den internen Vorgaben ein Einführungs- resp. Schnupperlehrprogramm.</p>	<p>Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb</p>	BZ			<ul style="list-style-type: none"> <li>• stellt den reibungslosen Ablauf bei Neueintritt eines Arbeitskollegen/ Lernenden oder Schnupperlernenden sicher.</li> <li>• alle nötigen Unterlagen für den Eintritt sind vorbereitet</li> <li>• ein sinnvolles Einführungsprogramm inkl. Themen, Ansprechperson, Ort und Zeit ist zusammengestellt</li> </ul>	<p>Eine Checkliste kann hilfreich sein.</p>
<p><b>7.6. Aufgaben der internen Kommunikation ausführen (K3)</b></p> <p>Ich erledige gemäss den internen Vorgaben Aufgaben der internen Kommunikation wie etwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Newsletter</li> <li>• Anschlagbrett</li> <li>• Intranet</li> <li>• Hauszeitung</li> </ul>	<p>Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb</p>	BZ			<ul style="list-style-type: none"> <li>• hält bei Aufgaben der internen Kommunikation die internen Vorgaben ein (z.B. Form, Layout)</li> <li>• führt die Aufgaben effizient und termingerecht aus und hält die Kommunikationsmittel auf dem aktuellen Stand</li> <li>• prüft die Qualität der Kommunikationsmassnahmen in Bezug auf Rechtschreibung, Grammatik und Adressatenbezug und nimmt die nötigen Korrekturen selbstständig vor</li> </ul>	<p>Falls vorhanden können die Vorgaben des CI/CD hilfreich sein.</p> <p>CI: Corporate Identity</p> <p>CD: Corporate Design</p>

<p><b>7.10. Organisatorische und ergonomische Einrichtung des Arbeitsplatzes (K4)</b></p> <p>Ich betrachte Arbeitsplätze mit Tisch, Stuhl, Bildschirm, Computertastatur, Telefon, Papierablage und anderen Arbeitsmitteln in meinem Umfeld.</p> <p>Diese analysiere ich nach je drei selbstgewählten organisatorischen und ergonomischen Gesichtspunkten.</p> <p>Ich erstelle eine übersichtliche Tabelle und erkläre damit die selbstgewählten Gesichtspunkte verständlich.</p>	<p>Unterziel (Teilfähigkeit) entspricht Leistungsziel Betrieb</p>	<p>GZ / PZ</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• wählt je drei sinnvolle organisatorische und ergonomische Gesichtspunkte selbstständig aus</li> <li>• erstellt eine übersichtliche Tabelle und erklärt damit für einen Laien verständlich die Gesichtspunkte</li> <li>• analysiert Einrichtungsgegenstände / Arbeitsmittel nach je drei organisatorischen und ergonomischen Gesichtspunkten und macht, wo sinnvoll Verbesserungsvorschläge</li> </ul>	<p>Aktuelle Informationen:</p> <p><a href="http://www.suva.ch">www.suva.ch</a></p>
--	---	----------------	--	--	--	--