



# Sachsparten

Muster

## Ausgangssituation:

Persönliche Daten:	Ihr Kunde, verheiratet, 13-jähriger Sohn
Kundenart:	Zugewiesener Kfz-Neukunde
Versichertes Risiken:	Kfz-Haftpflichtversicherung mit Mindestdeckungssumme, Kfz-Rechtsschutz
Versicherter Gegenstand:	PKW (Neuwagen), Ford Fiesta, vor drei Wochen vom Kunden selbst angemeldet weitere Versicherungen unbekannt

Sie besuchen Ihren Kunden nach einer telefonischen Terminvereinbarung. Im Zuge der Bedarfsermittlung haben Sie oben stehende Informationen erhalten.

## Bereiten Sie sich auf folgende Fragen und Aussagen vor. Berücksichtigen Sie die persönliche Situation Ihres Kunden.

- Ich habe noch immer keine Polizze erhalten. Bin ich überhaupt versichert?
- Habe ich ausreichenden Versicherungsschutz?
- Welche weiteren Möglichkeiten des Versicherungsschutzes gibt es?
- Wann muss ich die Prämie zahlen?

---

## Beurteilung: (für Prüfungskommission - keine vollständige Aufzählung der möglichen Lösungen)

### **Unterbereich: Kfz-Versicherungen / vorläufige Deckung / Erstprämie**

#### **Kundenorientierung (z.B. erkannt, erklärt, dargestellt, empfohlen):**

- ◆ **spezielle Kundensituation** (Versicherungsschutz gegeben und ist dieser ausreichend),
- ◆ **Kundennutzen** (Bedarf höherer Haftpflichtversicherungssummen, Kasko-, bzw. Insassenunfallversicherung),
- ◆ **auf den Kunden zugeschnittene Beispiele, oder nur allgemeine Erklärungen?**
- ◆ **Bedeutung einer nicht zeitgerechten Bezahlung der Erstprämie.**

#### **Gesprächsverhalten:**

- ◆ Sind die **Ausführungen** auch für einen Laien verständlich?
- ◆ Sucht der Berater eine **partnerschaftliche Gesprächsebene** (zuhören, Dialog aktiv gesucht)?
- ◆ War das **Gespräch strukturiert und logisch** aufgebaut?
- ◆ Wurden **Fachausdrücke** (z.B. VB, Kasko, Deckungssumme) verständlich erklärt?
- ◆ Hat der Berater die Anliegen des Kunden verstanden?
- ◆ Hat der Berater sich **verständlich ausgedrückt**?
- ◆ Ist es dem Berater gelungen, ein **Vertrauensverhältnis** aufzubauen?

#### **Fachliche Richtigkeit und Erklärung:**

- ◆ **vorläufige Deckung – VB Besonderheit bei KFZ,**
- ◆ **höhere Deckungssummen in der Kfz-Haftpflichtversicherung,**
- ◆ **Insassenunfall** (namentliches, Pauschal-, Platzsystem),
- ◆ **Kaskoversicherungen** (Elementar-/Kollisionskasko),
- ◆ **VersVG § 38 – Erstprämie** (qualifizierte Aufforderung und Konsequenzen, Zahlungsziel 14 Tage).