**Lernsituation:** Die Kundenberatung zu bedarfsgerechtem Versicherungsschutz in der Rechtschutzversicherung unterstützen

Kompetenzbereich/Fach: Berufsfachliche Kompetenz, Schwerpunkt Betriebswirtschaft

Klasse/Jahrgangsstufe: 3. Ausbildungsjahr

Schulart/Berufsfeld/Beruf: Berufsschule/Wirtschaft und Verwaltung/Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen (Fachrichtung Versicherung und Fachrichtung Finanzberatung)

Lehrplan‐/Lernfeldbezug: Kaufmann für Versicherungen und Finanzen / Kauffrau für Versicherungen und Finanzen (i. d. F. v. 1. August 2014) - auslaufend ab SJ 2022/23

LF 07 – Privatkunden gegen Schadenersatzforderungen absichern und die Durchsetzung ihrer Rechte ermöglichen

Zeitumfang: 4 Unterrichtsstunden

Betriebssystem/e: Android

Apps: Digitale Version des Proximus Bedingungswerks (BWV) (Proximus 4 VHB 2017), Textverarbeitungsprogramm, Tabellenkalkulationsprogramm, Programm zur grafischen Darstellung statistischer Daten, Synchronisationsprogramm zum Datenaustausch.

Lehrmittel: Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e. V. (2018): Proximus 4 – Versicherungsbedingungen und Tarife.

Technische Settings: Beamer, Schülertablets (1:1), WLAN

**Kurzbeschreibung und Lernziele dieser Lernsituation für den Tablet‐Einsatz**:

Die Schülerinnen und Schüler (SuS) sind in dieser Lernsituation aufgefordert, die Gründe, die für einen Abschluss einer Rechtsschutzversicherung sprechen, sowie den Leistungsumfang der Rechtsschutzversicherung zu reflektieren und zu vertiefen.

Die SuS sind im konkreten Fall mit der Aufgabe konfrontiert, vergangene, gegenwärtige und prognostizierte Verkaufs- und Umsatzzahlen grafisch und verbal auszuwerten. Diese Zahlen erfordern eine konkrete Marketingmaßnahme, die darin besteht, kurze Werbeclips zu erstellen, welche die Beratenden im Außendienst unterstützen sollen und die auf der Internetseite der entsprechenden Bezirksdirektion veröffentlicht werden.

Die Werbeclips klären darüber auf, weshalb es sinnvoll ist, eine Rechtsschutzversicherung abzuschließen und wie die zu versichernden Lebensbereiche mit den entsprechenden Leistungsarten zusammenhängen. Somit leisten diese Filmbeiträge bereits vor der eigentlichen Kundenberatung einen Beitrag und schaffen die Basis für das Beratungsgespräch.

Förderung der Fach- und Medienkompetenz (Umgang mit Tabellenkalkulation, Erstellung von Diagrammen sowie Entwicklung von kurzen Werbeclips), Förderung der Lesekompetenz und des Textverständnisses, Förderung der berufsbezogenen Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit, Problemlösefähigkeit, Strukturiertheit, Kreativität sowie Reflexionsfähigkeit.

Zielanalyse zur verbindlichen Einordnung in den Lernfeldunterricht /zur Verlaufsplanung:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| kompetenzbasierte Ziele (1:1 aus BP) | Inhalte (1:1 aus BP) | Handlungsergebnis | überfachliche Kompetenzen |
| In der Rechtsschutzversicherung ermitteln sie für Privatkunden den Versicherungsbedarf und erstellen Angebotsalternativen. | Rechtsschutzversicherung Leistungsumfang  Leistungsarten  Vertragsarten  – Verkehrsrechtsschutz  – Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz für Nichtselbstständige | Diagramme zur Aufbereitung und Visualisierung statistischer Zahlen und Fakten  Werbeclips zur Kundeninformation rund um die Rechtsschutzversicherung als Unterstützung der Kundenberatung | Fach- und Medienkompetenz (Tabellenkalkulation, Diagramme, Werbeclips)  Lesekompetenz/Textverständnis  berufsbezogene Kommunikationsfähigkeit  Kooperationsfähigkeit  Problemlösefähigkeit  strukturiertes Denken  Kreativität  Reflexionsfähigkeit |

|  |
| --- |
| Verlaufsplanung |
|  |

Verlaufsplanung

Methodisch-didaktische Hinweise

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dauer** | **Phase** | **Was wird gelernt?**  Angestrebte Kompetenzen | **Wie wird gelernt?**  Handeln der Lehrkraft Handeln der SuS | | **Medien** | **Material** | **Kooperation, Hinweise, Erläuterungen** |
| 5 | E | Lesekompetenz und Textverständnis | Besprechung der Lernsituation Vorgabe von Terminen bzw. Meilensteinen | SuS informieren sich über die Situation. | B | Lern-situation | P |
| 40 | ERA | Fachkompetenz  Medienkompetenz (Tabellenkalkulation, Grafiken)  berufsbezogene Kommunikationsfähigkeit  Kooperationsfähigkeit  strukturiertes Denken | Hilfestellung bei Rückfragen, Unterstützung schwacher und starker SuS | SuS informieren sich über die statistischen Daten und Fakten.  SuS planen gemeinsam, welche Diagramme in Frage kommen und entscheiden sich für die Diagramme.  Die SuS erstellen Diagramme, welche die Verkaufs- und Umsatzzahlen visuell vergleichbar machen, und formulieren die weiteren Inhalte der Vorlage für das Schreiben. | TT  (Tabel­lenkalku­lations­pro­gramm) | Lern-situation | PA |
| 10 | Z, Ü, R | Kommunikationsfähigkeit  Reflexionsfähigkeit | Moderation der Präsentationen und des Feedback-Prozesses | SuS präsentieren die erstellten Brief-Vorlagen einschließlich der Diagramme.  SuS kontrollieren gegenseitig die Ergebnisse hinsichtlich der Inhalte.  Sie bewerten die ausgewählten Diagramme hinsichtlich ihrer Eignung. | TT  B |  | P |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 35 | ERA | Fachkompetenz Medienkompetenz Problemlösefähigkeit  Kommunikationsfähigkeit  Kooperationsfähigkeit | Einteilung der Gruppen und Zuordnung der Leistungsbereiche (P, B, Vk, F oder D)  Erläuterung der organisatorischen Rahmenbedingungen  Hilfestellung bei Fragen | SuS informieren sich über die relevanten fachlichen Inhalte.  SuS planen gemeinsam die Handlung für den Werbeclip und entscheiden sich für eine Alternative.  SuS notieren ihre Alternative in digitaler Form. | TT  (u. a. Textver-arbei-tungs-  programm). | Proximus 4 Bedin-gungs-werk | GA |
| 70 | ERA | Medienkompetenz  Problemlösefähigkeit  Kommunikationsfähigkeit  Kooperationsfähigkeit | Hilfestellung bei Fragen;  Organisation von Utensilien (Papier, Stifte, Scheren, etc.) und weiteren Arbeitsräumen. | SuS informieren sich über das Vorgehen beim Erstellen eines Werbeclips.  Sie planen ihren Werbeclip und entscheiden sich für eine Variante.  Sie erstellen den Werbeclip. | TT | Anlei-tung | GA |
| 20 | Z, Ü, R | Kommunikationsfähigkeit  Reflexionsfähigkeit  Fachkompetenz  Medienkompetenz | Moderation der Vorstellung der Werbeclips und der Feedback- und Reflexionsphase  L stellt die Filme über eine entsprechende Plattform allen SuS zur Verfügung. | SuS stellen ihren Werbeclip vor.  Sie geben sich gegenseitig Feedback hinsichtlich der Inhalte, der Handlung und der Ausgestaltung des Werbeclips.  Sie reflektieren ihre Erfahrungen und Emotionen, die sie während der Zusammenarbeit in der Gruppe gesammelt haben. | TT, B |  | P |

## Abkürzungen:

**Phase:**

**Medien:**

**Weitere Abkürzungen:**

**Lernphase:**

BA = Bearbeitung, E = Unterrichtseröffnung, ERA = Erarbeitung, FM = Fördermaßnah‐ me, K = Konsolidierung, KO = Konfrontation, PD = Pädagogische Diagnose, Z = Zusam‐ menfassung, R = Reflexion, Ü = Überprüfung, O = Organisation

AP = Audio‐Player, ATB = Apple TV‐Box, B = Beamer, D = Dokumentenkamera, LB = Lehrbuch, O = Overheadprojektor, PC = Computer, PW = Pinnwand, T = Tafel, TT = Tablet, WB = Whiteboard, SPH = Smartphone

AA = Arbeitsauftrag, AB = Arbeitsblatt/Lernsituation, AO = Advance Organizer, D = Datei, DK = Dokumentation, EA = Einzelarbeit, FK = Fachkompetenz, FOL = Folie, GA = Gruppenarbeit, HA = Hausaufgaben, HuL= Handlungs‐ und Lernsituation, I = Informa‐ tion, IKL = Ich‐Kann‐Liste, KR = Kompetenzraster, L = Lehrkraft, LAA = Lösung Arbeits‐ auftrag, LF = Lernfeld, O = Ordner, P = Plenum PA = Partnerarbeit, PPT = PowerPoint‐ Präsentation, PR = Präsentation, SuS = Schülerinnen und Schüler, TA = Tafelanschrieb,

UE = Unterrichtseinheit, ÜFK = Überfachliche Kompetenzen, V = Video k = kollektiv, koop = kooperativ, i = individuell