|  |  |
| --- | --- |
| WKV-LF04 | Eine Beratungsmappe für die Kundenberatung in der Lebensversicherung erstellen |

**Situation**

Sie sind Auszubildende/r der Generalagentur Kaul & Stratenwerth der Proximus Versicherung AG. Ihr Kunde Frank Neuer hat sich an Ihren Abteilungsleiter gewandt mit der Bitte um ein Beratungsgespräch zur Absicherung im Todesfall.

Herr Kaul möchte, dass Ihre Agentur zukünftig die Kundenberatungen digital unterstützt, damit die Beratungsgespräche strukturiert und vollständig ablaufen können. Für jedes Beratungsgespräch sollen die Unterlagen in Form einer digitalen Beratungsmappe vorliegen. Herr Kaul selbst hat für die Vorbereitung des Beratungsgesprächs und für die Erstellung der digitalen Beratungsmappe keine Zeit und beauftragt Sie damit dies zu übernehmen.

Hierfür hat er Ihnen eine E-Mail mit genauen Anforderungen und Informationen geschickt (s. Datenkranz).

**Aufträge**

1. Bearbeiten Sie die Mail des Abteilungsleiters, Herr Kaul.

2. Führen Sie eine Präsentation durch, in der Sie Ihre Ergebnisse präsentieren.

***Lösungshinweis***

Erwartete Lösung: E-Mail-Terminvereinbarung für eine Beratung der Familie Neuer zum Schutz vor finanziellen Risiken.

Guten Tag Herr Neuer,

vielen Dank für Ihre Anfrage. Sehr gerne möchten wir Ihnen auch als kompetenter Ansprechpartner in Versicherungsangelegenheiten zum Schutz vor finanziellen Risiken zur Seite stehen. Um Ihren Wünschen und Bedürfnissen gerecht zu werden, möchte ich Sie herzlich zu einem persönlichen Beratungstermin in unserer Agentur am 25.05.XX um 17:00 Uhr einladen.

Gerne können Sie uns auch einen alternativen Termin vorschlagen.

Freundliche Grüße aus Heilbronn

i.A. NAME

Generalagentur Kaul & Stratenwerth

Erwartete Lösung: Dreischichtenmodell mit Zuordnung der Situation

Paul Neuer

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Schicht 3** | **Kapitalanlageprodukte** | **RisikoLV, BUV, kapitalbildende LV, RentenV**  |
| **Schicht 2** | **Zusatzversorgung** | **Zulagenrente gem. AltZertG (Riesterrente)** |
| **Schicht 1** | **Basisversorgung** | **(Gesetzliche RV) Basisrente gem. § 10,1 Nr. 2 b aa EstG** |

Erwartete Lösung Entscheidungsbaum:

Erwartete Lösung Digitaler Beratungsleitfaden mit Entscheidungsbaum

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=zUROH4_YkEOOuHlSaQyHDJUOw99vF5BGnUTtkmYOGIBUNU1ZNDBVTlFSME1NRU85VVREWURGTEVRSC4u>



Erwartete Lösung für den Produktvorschlag und die Prämienberechnung Muster-Kunde: Frank Neuer, geb. am 22.05.1988, Eintrittsalter (2019-1988) 31 Jahre – Endalter 60, Nichtraucher. Wunsch: Versicherungssumme 400.000 Euro (zur Absicherung der Familie aufgrund der Immobilienfinanzierung)

 Erwartet Lösung Produktvorschlag:

Risikolebensversicherung, Tarif S33 (Begründung: Günstigere Lösung im Vergl. zur Kap.-LV, sichert den Todesfall (Kundenwunsch) ab.

Erwartete Lösung Prämienberechnung;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Modell-VS | 573.319 Euro |  |
| Gewünschte VS | 400.000 Euro |  |
| Berechnung jährlich | 400.000 \* 1176573.319Plus Stückkosten jährlichGesamt | 820,49 Euro24 Euro844,49 Euro |
| Berechnung monatlich | 820,49 : 11,428571Plus Stückkosten monatlichGesamt  | 71,79 Euro2 Euro73,79 Euro |
| Berücksichtigung der Überschussbeteiligung durch Beitragsverrechnung | 30 % von 820,49 Euro = 246,15 EuroBeitrag jährlich (inkl. Stückkosten)Beitrag monatlich (inkl. Stückkosten) | 820,49 – 246,15 =574,34 + 24,- =598,34 Euro574,34 : 11,428571 =50,25 Euro + 2,- = 52,25 Euro |

Erwartete Lösung zum konstruktiven Feedback

Schülerindividuelle Lösung (z. B. Strukturierte Feedback-Bögen, freies Feedback wie die 5-Finger-Methode).

**Datenkranz**

E-Mail des Abteilungsleiters

|  |  |
| --- | --- |
| Von: | p.kaul@proximus-k&s.de |
| An: | azubi@proximus-k&s.de |
| Betreff: | **Arbeitsauftrag für die aktuelle Woche** |
| Liebe/r Auszubildende/r,der Bestandskunde Frank Neuer hat uns eine Anfrage gesendet und wünscht einen Beratungstermin. Den Nachrichtenverlauf hierzu können Sie am Ende der E-Mail entnehmen.Bitte übernehmen Sie folgende Aufgaben:* Beantworten Sie die **E-Mail** von Herrn Neuer und vereinbaren Sie einen Beratungstermin für ein Beratungsgespräch.
* Erstellen Sie zur Vorbereitung des Beratungsgespräches eine **digitale Beratungsmappe** mit folgenden Inhalten:
	+ **Darstellung des** **Dreischichtenmodells**, in dem Sie kennzeichnen, auf welcher Schicht die Beratung von Frank Neuer ansetzt
	+ **Skizze eines** **Entscheidungsbaums** zum Thema „Lebensversicherung“ mit den verschiedenen Risikovarianten
	+ ein auf diese Skizze aufbauender **digitaler** **Beratungsleitfaden** für die Kundenberatung, welcher die Kundenantworten automatisch dokumentiert. Bitte erstellen Sie diesen Leitfaden mit einem geeigneten Programm. Als Programmvorschlag liegt eine Anleitung zum Umfragetool bei (s. Datenkranz). Diese Dokumentation benötigen wir als Bestandteil des Beratungsprotokolls.
	+ **Produktvorschlag und Berechnung der Prämie** für Herrn Neuer; nutzen Sie hierfür bitte das Bedingungswerk unseres Versicherers, der Proximus Versicherungs-AG und verwenden Sie die vorliegenden Informationen aus der Kundenkartei im Anhang der E-Mail (Excel-Spreadsheet im Datenkranz).
* Holen Sie sich von Ihren Kolleginnen und Kollegen ein konstruktives **Feedback** zu Ihrer digitalen Beratungsmappe ein, bevor Sie mir den Produktvorschlag präsentieren.

Herzliche GrüßePaul Kaul+++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++++RE: Anfrage VersicherungsschutzSehr geehrte Damen und Herren,vor einem halben Jahr hat unsere Familie ein Grundstück geerbt, das wir demnächst bebauen wollen. Wir planen ein freistehendes Einfamilienhaus mit Einliegerwohnung. Dafür werden wir einen Kredit in Höhe von etwa 400.000 Euro aufnehmen müssen. Als Alleinverdiener liegt dabei die Verantwortung für die Zahlungsverpflichtungen voll bei mir. Deshalb bitte ich Sie um eine Beratung, welche Versicherung für mich sinnvoll wäre, um meine Familie abzusichern für den Fall, dass ich versterbe, bevor der Kredit abgezahlt ist.Freundliche GrüßeF. Neuer |
| Anhang: | KundenkarteiAnleitung Formularerstellungsprogramm |

Kundenkartei



**Anleitung für ein Formularerstellungsprogramm**

Individuelle Auswahl einer geeigneten Software möglich.