

Prüfungsteilnehmer-Nummer:

IHK

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

## Vertriebsmanagement

Datum: 17. Oktober 2023

Bearbeitungszeit: 75 Minuten

Anzahl Aufgaben: 4

Seiten: 4

**Bevor Sie mit der Prüfung beginnen, prüfen Sie bitte die Prüfungsunterlagen. Wenn die Prüfungsunterlagen nicht vollständig sind, informieren Sie bitte die Aufsicht.**

### Bitte lesen Sie die nachfolgenden Bearbeitungshinweise gut durch:

- Alle erlaubten Hilfsmittel wurden Ihnen mit der Einladung mitgeteilt.
- Sie erhalten einen Aufgabenteil sowie ein Heft für Ihre Lösungen.
- Sie können maximal 100 Punkte erreichen.
- Verwenden Sie je Aufgabe bitte eine neue Lösungsseite.
- Wenn Sie die Lösung einer Aufgabe auf eine Anlage schreiben sollen, wird Ihnen dies in der Aufgabe mitgeteilt.
- Stellen Sie Ihre Lösungs- und Rechenvorgänge nachvollziehbar im Lösungsteil dar. Reicht der Platz nicht aus, verwenden Sie bitte das Konzeptpapier. Weisen Sie auf die Fortsetzung hin und kennzeichnen Sie diese.
- Eine nicht lesbare Prüfungsarbeit wird mit der Note „ungenügend“ (null Punkte) bewertet. Die Konsequenzen entnehmen Sie bitte der Prüfungsordnung.
- Es gibt Aufgaben, die eine exakte Anzahl an Antworten vorgeben. Es werden nur die ersten Antworten gewertet. Was über die exakte Anzahl hinausgeht, wird gestrichen.
- Geben Sie alle Ihnen zur Verfügung gestellten Unterlagen am Ende der Prüfung ab.
- Aufgrund der besseren Lesbarkeit bevorzugen wir in diesen Texten die männliche Form. Mit diesem vereinfachten Ausdruck sind selbstverständlich alle Geschlechter gemeint.

## Ausgangssituation zu allen Aufgaben

Als sogenanntes „Kapitalsammelbecken“ übernimmt die Versicherungsbranche auch Verantwortung in Form von nachhaltigen Investitionen.

Darüber hinaus ist die Proximus Versicherung AG gefordert, die gesamte Dynamik des Themas und die sich daraus ergebenden Chancen aufzugreifen. Alle wichtigen Faktoren der Nachhaltigkeit sollen in die wesentlichen Geschäftsbereiche/Geschäftsfelder integriert werden.

Die speziell gegründete Projektgruppe „Sustainability-Distribution“ analysiert mögliche Auswirkungen auf das Vertriebsmanagement und die Kundenbeziehungen.

Sie sind Mitglied der Projektgruppe, die direkt an den Vorstand berichtet.

### Aufgabe 3

In der Projektgruppe „Sustainability-Distribution“ werden Maßnahmen diskutiert, wie in den Ausschließlichkeitsagenturen der Proximus Versicherung AG das Thema Nachhaltigkeit auch für Marketingaktionen verwendet werden kann.

Ihre Aufgabe ist es nun, die Agenturen bei regionalen Verkaufsmaßnahmen zu unterstützen. Sie bereiten einen Workshop vor, der sich mit nachhaltigen Verkaufsansätzen beschäftigt.

#### **a** Mögliche Punktzahl: 4

**Nennen Sie vier regionale Marketingmaßnahmen, die umgesetzt werden können, um das Thema Nachhaltigkeit im Kundenkreis zu platzieren.**

#### **b** Mögliche Punktzahl: 8

**Stellen Sie vier Kriterien dar, die grundsätzlich für die Auswahl von Marketingmaßnahmen wichtig sind.**

#### **c** Mögliche Punktzahl: 12

**Erläutern Sie anhand von drei unterschiedlichen Verfahren die Planung des Marketingbudgets.**

## Lösungshinweise Aufgabe 3

[VO: § 5 Absatz 3 Nr.4]

### a Mögliche Punktzahl: 4

Z. B.:

- E-Mail-Marketing – CO<sub>2</sub>-Reduktion – kein Papier
- Internetmarketing mit Hinweis auf nachhaltige Produkte
- Vermittlerhomepage mit nachhaltigen Themen
- Schaufensterdekoration mit nachhaltigen Themen
- interaktive Gewinnspiele zu nachhaltigen Produkten
- Onlinerechner zur Berechnung des persönlichen CO<sub>2</sub>-Ausstoß – „ökologischer Fußabdruck“

### b Mögliche Punktzahl: 8

Z. B.:

- Eignung für die Zielgruppe
- Erreichbarkeit der Zielgruppe
- Eignung des Aufhängers (Nachhaltigkeit) für das Thema
- Kosten-Nutzen-Verhältnis, teilweise hohe Kosten, vielleicht mit „Testballon“ starten
- Konzentration: Laufen mehrere Maßnahmen parallel? Analyse unter Kostengesichtspunkten

### c Mögliche Punktzahl: 12

Z. B.:

- intuitive und implizite Planung: ohne Begründung, ohne einheitliches Verfahren
- Analytische und explizite Planung am Jahresbeginn: Kosten sollen messbare Erträge entgegenstehen.
- heuristische Planung: Ableitung aus den Vorjahren, ggf. Anpassung an die neuen Ziele
- reaktive Planung (z. B. Schadenereignisse, politische Entscheidungen, gesellschaftliche Ereignisse)

Erläuterung z. B.:

Heuristische Lösungsverfahren werden dort angewendet, wo die analytischen Verfahren bei der Lösung von komplexen Planungsproblemen einen unverhältnismäßig hohen Rechen- und Zeitaufwand verursachen, der i. d. R. ökonomisch nicht mehr vertretbar ist.

Das ist z. B. bei der Marketing-Budgetplanung für Agenturen anzunehmen, da sich die Ausgaben in diesem Bereich zu anderen Aufwänden in Agenturen in Grenzen halten.

Daher ist es sinnvoll die Vorjahresausgaben als Ansatz zu berücksichtigen und ggf. Sonderaktionen und besondere Anlässe (Sportereignisse, Geburtstage etc.) zu berücksichtigen.

**Hinweis für den Korrektor:** Der Teilnehmer muss drei Verfahren näher erläutern.

## **Aufgabe 4**

In der Projektgruppe „Sustainability-Distribution“ werden verschiedene Maßnahmen zur Vertriebssteuerung im Zusammenhang mit dem Thema Nachhaltigkeit diskutiert. Zum einen sollen die selbstständigen gebundenen Vermittler der Proximus Versicherung AG zu Beratern für nachhaltige Produktlösungen im Versicherungsbereich weitergebildet werden. Zum anderen sollen Nachhaltigkeitsaspekte beim Prozess der Gewinnung neuer Vermittler verstärkt berücksichtigt werden.

### **a** Mögliche Punktzahl: 18

**Erläutern Sie anhand von sechs Elementen beispielhaft einen Weiterbildungsplan für die gebundenen Vermittler.**

### **b** Mögliche Punktzahl: 8

**Beschreiben Sie anhand von vier Beispielen, wie bei der Vermittlergewinnung Nachhaltigkeitsaspekte eingebracht werden können.**

## **Lösungshinweise Aufgabe 4**

[VO: § 5 Absatz 3 Nr.3]

### **a** Mögliche Punktzahl: 18

Z. B.:

- Ausbildungsziel, z. B.: Vermittler kennt die nachhaltigen Produktlösungen der Proximus Versicherung AG und kann passende Kundenangebote erstellen.
- Ausbildungsinhalt, z. B.: theoretische Unterweisung in den Tarifen mit Nachhaltigkeitsinhalten und Einübung von Verkaufsgesprächen
- Prüfungsteil, z. B.: digitaler Abschlusstest und bestandenes Verkaufsgespräch
- Festlegung Weiterbildungsverantwortliche, z. B.: Weiterbildungsbereich Human Resources und Verkaufstrainer aus dem Vertrieb
- Zeitplan, z. B.: Seminar zwei Tage, Verkaufstraining ein Tag, Prüfung
- Weiterbildungsort, z. B.: Seminar und Prüfung in der Hauptverwaltung der Proximus Versicherungsgruppe und Verkaufstraining dezentral

### **b** Mögliche Punktzahl: 8

Z. B.:

- Anzeigen auf Online-Stellenbörsen mit Hinweis auf Vertrieb zukunftsfähiger, nachhaltiger Versicherungsleistungen
- aktive Ansprache des künftigen Stellenwertes von Vermittlern, die nachhaltige Versicherungsleistungen bieten, z. B. im Zusammenhang mit der systematischen Einholung von geeigneten Empfehlungen
- Berufsausbildung wird angereichert durch fundierte Zusatzbausteine zu nachhaltigen Finanz- und Versicherungsprodukten.
- Praktikumsangebote für Schüler in nachhaltigen Büroräumen (Büromöbel aus Holz, energiesparende und umweltschonende Technik, Bezug von Ökostrom)
- Quereinsteiger von Arbeitsagenturen und -vermittlern durch Hinweis auf erlebbare, nachhaltige Produktlösungen für die Versicherungsvermittlung begeistern