



Sachkundeprüfung nach 34d GewO „Geprüfte/-r
Fachmann/-frau für Versicherungsvermittlung IHK“

**Praktischer Prüfungsteil
ab 2024**

Ziel der Prüfung

§ 4 (4) S 3 VersVermV:

„Der Prüfling hat nachzuweisen, dass er über die Fähigkeiten verfügt, kundengerechte Lösungen zu entwickeln und anzubieten.“

Protokollbogen zum praktischen Prüfungsteil für Versicherungsvermittler und -berater		Bewertung		Bewertung	
(A) Kundensituation		+	..	(C) Gesprächsführung und Systematik	
		+	..	+	..
Gestaltet die Gesprächseröffnung unter Berücksichtigung der Fallvorgabe				Erfüllt Informationspflichten nach der VersVermV	
Erfragt und erfasst persönliche Angaben und ergänzt notwendige Daten				Thematisiert die Dokumentationspflicht	
Erfragt und erfasst bestehende Versicherungen/ Vorsorge im Wahlbereich				Übermittelt notwendige Unterlagen vor Antragstellung	
Erfragt und erfasst das spartenübergreifende Anliegen				Drückt sich verständlich und kundenorientiert aus	
Teilpunkte A (0-30 Punkte)					
(B) Kundenbedarf, zielgruppen- u. kundengerechte Lösung				setzt Hilfsmittel sprachfördernd ein	
Veranschaulicht Risiken im Wahlbereich und Bedarf unter Berücksichtigung der Kundensituation				hilft den Kunden den mittelsten Bedarf kennen	
Begründet und vereinbart die Prioritäten				hilft mit Einwänden sprachfördernd um	
Ermittelt und begründet den konkreten Kundenbedarf				hört aktiv zu und nutzt notwendige Informationen	
Entwickelt passende Lösungsmöglichkeiten und deckt den Kundenbedarf				setzt Fragen situationsgerecht ein	
Nimmt den Antrag/die Anfrage auf Angebotserstellung auf				fasst Gesprächsteile zusammen und strukturiert das Gespräch	
Teilpunkte B (0-40 Punkte)				Teilpunkte C (0-30 Punkte)	
				Gesamtpunkte (Mindestanforderung für eine erfolgreiche Prüfung: 50 Punkte)	
Bewertung -- Ein Gesichtspunkt im Gespräch wurde vom Kandidaten vollständig und selbständig dargestellt. + Ein Gesichtspunkt wurde ohne wesentliche Kontrolle und ohne wesentliche Hilfestellung ausgetüftelt. .. Ein Gesichtspunkt wurde nur unvollständig oder nur mit Hilfe des „Kunden“ ausgetüftelt. - Ein notwendiger Gesichtspunkt im Ablauf des Gesprächs wurde durch den Kandidaten – auch nach Gesprächsbeginn von „Julien“ – nicht angesprochen. √ Ein Gesichtspunkt hat sich durch den Gesprächsverlauf nicht ergeben und ist deswegen weder positiv noch negativ bewertet.					

Ausgangssituation

Protokollbogen zum praktischen Prüfungsteil für Versicherungsvermittler und -berater		Bewertung	
(A) Kundensituation		(C) Gesprächsführung und Systematik	
Gestaltet die Gesprächseröffnung unter Berücksichtigung der Fallgegebenheiten		Erfüllt Informationspflichten nach der VersMöV	
Erfragt und erfasst persönliche Angaben und ergänzt notwendige Daten	regelmäßig länger	Thematisiert die Dokumentationspflicht	bis zu
Erfragt und erfasst bestehende Versicherungen/ Vorsorge im Wahlbereich	als 10 Minuten!!!	Ermittelt notwendige Unterlagen vor Antragsstellung	7 Minuten!!!
Erfragt und erfasst das spartenübergreifende Anliegen		Drückt sich verständlich und kundenorientiert aus	
Teilpunkte A (0-30 Punkte)		Setzt Hilfsmittel gesprächsfördernd ein	
(B) Kundenbedarf, zielgruppen- u. kundengerechte Lösung		Lässt den Kunden den ermittelten Bedarf erkennen	
Veranschaulicht Risiken im Wahlbereich und Bedarf unter Berücksichtigung der Kundensituation		Geht mit Einwänden gesprächsfördernd um	
Begründet und vereinbart die Prioritäten		Hört aktiv zu und nutzt notwendige Informationen	
Ermittelt und begründet den konkreten Kundenbedarf		Setzt Fragen situationsgerecht ein	
Entwickelt passende Lösungsmöglichkeiten und deckt den Kundenbedarf		Fasst Gesprächsteile zusammen und strukturiert das Gespräch	
Nimmt den Antrag/die Anfrage auf Angebotsstellung auf		Teilpunkte C (0-30 Punkte)	
Teilpunkte B (0-40 Punkte)		Gesamtpunkte (Mindestanforderung für eine erfolgreiche Prüfung: 50 Punkte)	
Bemerkungen		Bewertung	
		<ul style="list-style-type: none"> ++ Ein Gesichtspunkt im Gespräch wurde vom Kandidaten vollständig und selbständig dargestellt. + Ein Gesichtspunkt wurde ohne wesentliche Abstriche und ohne wesentliche Hilfestellung ausgefüllt. - Ein Gesichtspunkt wurde nur unvollständig oder nur mit Hilfe des „Kunden“ ausgefüllt. .. Ein notwendiger Gesichtspunkt im Ablauf des Gesprächs wurde durch den Kandidaten – auch nach Gesprächshilfen vom „Kunden“ – nicht ausgefüllt. . Ein Gesichtspunkt hat sich durch den Gesprächsverlauf nicht ergeben und ist deswegen weder positiv noch negativ bewertbar. 	

» Bewusstes oder unbewusstes Überdehnen der Datenerfassung

» „Legale“ Möglichkeit des Zeitschindens

» Für das Ziel der Prüfung, die Beratungskompetenz nachzuweisen (B), bleibt kaum Zeit

Ausgangssituation

Bewertung		Bewertung	
++		++	
+		+	
-		-	
--		--	
(A) Kundensituation		(C) Gesprächsführung und Systematik	
Gestaltet die Gesprächseröffnung unter Berücksichtigung der Fallvorgabe		Erfüllt Informationspflichten nach der VersVermV	
Erfragt und erfasst persönliche Angaben und ergänzt notwendige Daten		Thematisiert die Dokumentationspflicht	
Erfragt und erfasst bestehende Versicherungen/ Vorsorge im Wahlbereich		Übermittelt notwendige Unterlagen vor Antragstellung	
Erfragt und erfasst das spartenübergreifende Anliegen		Drückt sich verständlich und kundenorientiert aus	
Teilpunkte A (0-30 Punkte)		Teilpunkte C (0-30 Punkte)	
(B) Kundenbedarf, zielgruppen- u. kundengerechte Lösung		Setzt Hilfsmittel gesprächsfördernd ein	
Veranschaulicht Risiken im Wahlbereich und Bedarf unter Berücksichtigung der Kundensituation		Lässt den Kunden den ermittelten Bedarf erkennen	
Begründet und vereinbart die Prioritäten		Geht mit Einwänden gesprächsfördernd um	
Ermittelt und begründet den konkreten Kundenbedarf		Hört aktiv zu und nutzt notwendige Informationen	
Entwickelt passende Lösungsmöglichkeiten und deckt den Kundenbedarf		Setzt Fragen situationsgerecht ein	
Nimmt den Antrag/die Anfrage auf Angebotserstellung auf		Fasst Gesprächsteile zusammen und strukturiert das Gespräch	
Teilpunkte B (0-40 Punkte)		Teilpunkte C (0-30 Punkte)	
Bemerkungen		Gesamtpunkte (Mindestanforderung für eine erfolgreiche Prüfung: 50 Punkte)	
		Bewertung ++ Ein Gesichtspunkt im Gespräch wurde vom Kandidaten vollständig und selbständig dargestellt. + Ein Gesichtspunkt wurde ohne wesentliche Abstriche und ohne wesentliche Hilfestellung ausgefüllt. - Ein Gesichtspunkt wurde nur unvollständig oder nur mit Hilfe des „Kunden“ ausgefüllt. -- Ein notwendiger Gesichtspunkt im Ablauf des Gesprächs wurde durch den Kandidaten – auch nach Gesprächshilfen vom „Kunden“ – nicht ausgefüllt. 0 Ein Gesichtspunkt hat sich durch den Gesprächsverlauf nicht ergeben und ist deswegen weder positiv noch negativ bewertbar.	

» Von insgesamt 19 Anforderungskriterien beziehen sich 2 auf den Antrag, zu dem es i.d.R. selten kommt

» Die Übermittlung notwendiger Unterlagen vor Antragstellung gehört von der Struktur her in den Bereich B

» Unklare Strukturen schaffen Interpretationsspielräume

Ausgangssituation

Protokollbogen zum praktischen Prüfungsteil für Versicherungsvermittler und -berater

(A) Kundensituation		Bewertung	(C) Gesprächsführung und Systematik		Bewertung
Gestaltet die Gesprächseröffnung unter Berücksichtigung der Fallvorgabe			Erfüllt Informationspflichten nach der VersVermV		
Erfragt und erfasst persönliche Angaben und ergänzt notwendige Daten			Thematisiert die Dokumentationspflicht		
Erfragt und erfasst bestehende Versicherungen/ Vorsorge im Wahlbereich			Übermittelt notwendige Unterlagen vor Antragstellung		
Erfragt und erfasst das spartenübergreifende Anliegen			Drückt sich verständlich und kundenorientiert aus		
Teilpunkte A (0-30 Punkte)			Setzt Hilfsmittel gesprächsfördernd ein		
(B) Kundenbedarf, zielgruppen- u. kundengerechte Lösung			Lässt den Kunden den ermittelten Bedarf erkennen		
Veranschaulicht Risiken im Wahlbereich und Bedarf unter Berücksichtigung der Kundensituation			Geht mit Einwänden gesprächsfördernd um		
Begründet und vereinbart die Prioritäten			Hört aktiv zu und nutzt notwendige Informationen		
Ermittelt und begründet den konkreten Kundenbedarf			Setzt Fragen situationsgerecht ein		
Entwickelt passende Lösungsmöglichkeiten und deckt den Kundenbedarf			Fasst Gesprächsteile zusammen und strukturiert das Gespräch		
Nimmt den Antrag/die Anfrage auf Angebotsstellung auf			Teilpunkte C (0-30 Punkte)		
Teilpunkte B (0-40 Punkte)			Teilpunkte C (0-30 Punkte)		
Bemerkungen			Gesamtpunkte (Mindestanforderung für eine erfolgreiche Prüfung: 50 Punkte)		
			Bewertung		
			<ul style="list-style-type: none"> ++ Ein Gesichtspunkt im Gespräch wurde vom Kandidaten vollständig und selbständig dargestellt. + Ein Gesichtspunkt wurde ohne wesentliche Abstriche und ohne wesentliche Hilfestellung ausgefüllt. - Ein Gesichtspunkt wurde nur unvollständig oder nur mit Hilfe des „Kunden“ ausgefüllt. -- Ein notwendiger Gesichtspunkt im Ablauf des Gesprächs wurde durch den Kandidaten – auch nach Gesprächshilfen vom „Kunden“ – nicht ausgefüllt. ∅ Ein Gesichtspunkt hat sich durch den Gesprächsverlauf nicht ergeben und ist deswegen weder positiv noch negativ bewertbar. 		

zu kleine Fläche für
Protokollierung

- » zu wenig Platz für handschriftliche Eintragungen
- » stichwortartige Protokollierung anstatt Festhalten konkreter Beobachtungen
- » schlechte Lesbarkeit



**Der neue Protokollbogen
ab 01.01.2024**

Protokollbogen zum praktischen Prüfungsteil für Versicherungsvermittler und -berater

(A) Kundensituation		Bewertung ++ + - - - J
Erfragt das spartenübergreifende Anliegen, ergänzt und erfasst dafür notwendige Angaben		
Erfragt, ergänzt und erfasst bestehende Versicherungen / Vorsorge im Wahlbereich		
Teilpunkte A (0-20 Punkte)		
(B) Kundenbedarf und kundengerechte Lösung		Bewertung ++ + - - - J
Veranschaulicht anhand der Kundensituation die Risiken im Wahlbereich		
Begründet und vereinbart sinnvolle Prioritäten		
Zeigt bestehende Ansprüche auf und ermittelt die individuelle Versicherungs-/Versorgungslücke		
Empfiehlt und begründet eine kundengerechte Lösung und erläutert ggf. die weiteren Schritte zur Vertragsschließung		
Teilpunkte B (0-50 Punkte)		

(C) Gesprächsführung und Systematik		Bewertung ++ + - - - J
Gestaltet die Gesprächseröffnung unter Berücksichtigung der Fallvorgabe und erfüllt bei den Fällen 7-12 die Informationspflichten		
Drückt sich verständlich und kundenorientiert aus, fasst sinnvoll zusammen		
Setzt Hilfsmittel gesprächsfördernd ein		
Geht mit Kundenreaktionen gesprächsfördernd um		
Setzt Fragen situationsgerecht ein		
Hört aktiv zu und nutzt notwendige Informationen		
Strukturiert das Gespräch kunden- und situationsgerecht		
Teilpunkte C (0-30 Punkte)		
Gesamtpunkte (Mindestanforderung für eine erfolgreiche Prüfung: 50 Punkte)		
Bemerkungen und Ergänzungen		
Bewertung ++ Ein Gesichtspunkt im Gespräch wurde vom Kandidaten vollständig und selbständig dargestellt. + Ein Gesichtspunkt wurde ohne wesentliche Abstriche und ohne wesentliche Hilfestellung ausgefüllt. - Ein Gesichtspunkt wurde nur unvollständig oder nur mit Hilfe des „Kunden“ ausgefüllt. -- Ein notwendiger Gesichtspunkt im Ablauf des Gesprächs wurde durch den Kandidaten – auch nach Gesprächshilfen vom „Kunden“ – nicht ausgefüllt. J. Ein Gesichtspunkt hat sich durch den Gesprächsverlauf nicht ergeben und ist deswegen weder positiv noch negativ bewertbar.		

Wesentliche Änderungen

- » Auslagerung der Dokumentationspflichten und teils der Informationspflichten in die Fallvorgaben
- » In Teil A reduziert sich die erreichbare Punktzahl von 30 auf 20
- » In Teil B erhöht sich die erreichbare Punktzahl von 40 auf 50. Dadurch erfolgt eine stärkere Gewichtung des Teils B
- » Klarer formulierte Anforderungskriterien
- » Sinnvolle Kürzung der Anforderungskriterien von 19 auf 13
- » Mehr Platz für die Protokollierung

Protokollbogen zum praktischen Prüfungsteil für Versicherungsvermittler und -berater		
(A) Kundensituation		Bewertung ++ + · · · · ·
Erfragt das spartenübergreifende Anliegen, ergänzt und erfasst dafür notwendige Angaben		
Erfragt, ergänzt und erfasst bestehende Versicherungen / Vorsorge im Wahlbereich		
Teilpunkte A (0-20 Punkte)		
(B) Kundenbedarf und kundengerechte Lösung		Bewertung ++ + · · · · ·
Veranschaulicht anhand der Kundensituation die Risiken im Wahlbereich		
Begründet und vereinbart sinnvolle Prioritäten		
Zeigt bestehende Ansprüche auf und ermittelt die individuelle Versicherungs-/Versorgungslücke		
Empfeht und begründet eine kundengerechte Lösung und erläutert ggf. die weiteren Schritte zur Vertragsschließung		
Teilpunkte B (0-50 Punkte)		
(C) Gesprächsführung und Systematik		Bewertung ++ + · · · · ·
Gestaltet die Gesprächseröffnung unter Berücksichtigung der Fallvorgabe und erfüllt bei den Fällen 7-12 die Informationspflichten		
Drückt sich verständlich und kundenorientiert aus, fasst sinnvoll zusammen		
Setzt Hilfsmittel gesprächsfördernd ein		
Geht mit Kundenreaktionen gesprächsfördernd um		
Setzt Fragen situationsgerecht ein		
Hört aktiv zu und nutzt notwendige Informationen		
Strukturiert das Gespräch kunden- und situationsgerecht		
Teilpunkte C (0-30 Punkte)		
Gesamtpunkte (Mindestanforderung für eine erfolgreiche Prüfung: 50 Punkte)		
Bemerkungen und Ergänzungen		
Bewertung ++ Ein Gesichtspunkt im Gespräch wurde vom Kandidaten vollständig und selbständig dargestellt. + Ein Gesichtspunkt wurde ohne wesentliche Abstriche und ohne wesentliche Hilfestellung ausgeführt. · Ein Gesichtspunkt wurde nur unvollständig oder nur mit Hilfe des „Kunden“ ausgeführt. · · Ein notwendiger Gesichtspunkt im Ablauf des Gesprächs wurde durch den Kandidaten – auch nach Gesprächshilfen vom „Kunden“ – nicht ausgeführt. · · · Ein Gesichtspunkt hat sich durch den Gesprächsverlauf nicht ergeben und ist deswegen weder positiv noch negativ bewertbar.		

Informationspflichten: Auslagerung in Fallvorgaben rechtlich unproblematisch

Gemäß § 15 (1) und 16 (1) VersVermV sind die Informationspflichten mit der Aushändigung einer Mitteilung in Papierform zu erfüllen – mit Zustimmung des Versicherungsnehmers (VN) auch mittels eines dauerhaften Datenträgers (z. B. PDF per Mail), falls dies angemessen erscheint (§ 16 Abs. 2 VersVermV).

Unproblematisch, wenn der VN seine E-Mail-Adresse für den geschäftlichen Kontakt mitteilt.

Wer hingegen nur mündlich die Informationen mitteilt, die Informationspflichten aber nicht wie beschrieben überreicht, handelt nach § 26 Abs. 1 Nr. 3 (VersVermV) ordnungswidrig.

In Fallvorgaben 1-6 wird vorausgesetzt, dass der Kunde über Informationspflichten bereits informiert wurde

§ 15

Information des Versicherungsnehmers

(1) Der Gewerbetreibende hat dem Versicherungsnehmer beim ersten Geschäftskontakt folgende Angaben nach Maßgabe des § 16 Absatz 1 mitzuteilen:
(...)

§ 16

Einzelheiten der Mitteilung

(1) Die Mitteilung nach § 15 Absatz 1 hat wie folgt zu erfolgen:

1. auf Papier,
2. in klarer, genauer und für den Versicherungsnehmer verständlicher Weise,

(...)

(2) Abweichend von Absatz 1 Nummer 1 darf die Mitteilung dem Versicherungsnehmer auch ...erteilt werden:

1. über einen anderen dauerhaften Datenträger als Papier, (...)

Dokumentationspflichten: Auslagerung in Fallvorgaben rechtlich unproblematisch

Gemäß § 61 (1) S 2 VVG kommt es beim Beratungsprotokoll nicht darauf an, darüber zu sprechen, sondern zu dokumentieren.

Gemäß § 62 (1) VVG hat die Übermittlung der Dokumentation nach dem Gespräch zu erfolgen („...vor dem Abschluss des Vertrags klar und verständlich in Textform zu übermitteln.“)

In allen Fallvorgaben wird vorausgesetzt, dass der Kunde über Dokumentationspflichten bereits informiert wurde.

§ 61

Beratungs- und Dokumentationspflichten des Versicherungsvermittlers

(1) Der Versicherungsvermittler hat den Versicherungsnehmer (...) zu beraten sowie die Gründe für jeden zu einer bestimmten Versicherung erteilten Rat anzugeben. Er hat dies unter Berücksichtigung der Komplexität des angebotenen Versicherungsvertrags nach § 62 zu dokumentieren.

(2) (...)

§ 62

Zeitpunkt und Form der Information

(1) Dem Versicherungsnehmer sind die Informationen nach § 60 Abs. 2 vor Abgabe seiner Vertragserklärung, die Informationen nach § 61 Abs. 1 vor dem Abschluss des Vertrags klar und verständlich in Textform zu übermitteln.

(2) (...)

Fallvorgaben I-6

„Hinweis: Im Vorfeld des heutigen Termins wurde/n bereits...

- 1) die Informationspflichten nach VersVermV erfüllt
- 2) die Dokumentationspflichten nach VVG thematisiert
- 3) die Einwilligung zur Datenschutzerklärung eingeholt“

Sachkundeprüfung		IHK	
"Geprüfte/-r Fachmann/-frau für Versicherungsvermittlung IHK"			
Vorgabe zum Kundengespräch (1) – Wahlbereich Vorsorge			
Prüfungsdatum	[]		
Prüfungsnr.	[]	Prüfer-Nr.	[]
Wahlbereich	Vorsorge		
Vorgabe zum Kundengespräch (1)			
Familie [] ist in ein Reihenhaus in Ihr Wohngebiet gezogen. Bekannte Ihres Kunden/Ihrer Kundin haben Sie empfohlen. Der Termin wurde über Ihre Servicestelle vereinbart (siehe auch Hinweis* unten). Ihnen liegen nur die folgenden Angaben vor:			
Adresse			
Strasse	[]	PLZ	[]
		Ort	[]
Wohnverhältnisse Reihenhaus			
Ehepartner 1			
Vorname	[]	37	gest. in Deutschland geboren
	Geburtsdatum	Alter	Beruf
Ehepartner 2			
Vorname	[]	32	zurzeit nicht berufstätig
	Geburtsdatum	Alter	Beruf
Kinder			
Vorname	[]	8	
	Geburtsdatum	Alter	
Vorname	[]	1	
	Geburtsdatum	Alter	
Versicherungen im Bestand			
Keine			
*Hinweis: Sie lernen Ihre(n) KundIn in heute erstmals kennen. Im Vorfeld des heutigen Termins wurden bereits ...			
1) die Informationspflichten nach VersVermV erfüllt.			
2) die Dokumentationspflichten nach VVG thematisiert und			
3) die Einwilligung zur Datenschutzerklärung eingeholt.			

Fallvorgaben 7-12

„**Hinweis:** Im Vorfeld des heutigen Termins wurde/n bereits...

- 1) die Dokumentationspflichten nach VVG thematisiert
- 2) die Einwilligung zur Datenschutzerklärung eingeholt“

Sachkundeprüfung			IHK
"Geprüfte/-r Fachmann/-frau für Versicherungsvermittlung IHK"			
Vorgabe zum Kundengespräch (7) – Wahlbereich Vorsorge			
Prüfungsdatum	<input type="text"/>		
Prüfungsnr.	<input type="text"/>	Prüfer-Nr. <input type="text"/>	
Wahlbereich	Vorsorge		
<hr/>			
Vorgabe zum Kundengespräch (7)			
Bitte auswählen: <input type="text"/>			
wurde nach erfolgreich abgeschlossener Berufsausbildung von ihrem Arbeitgeber Vollzeit übernommen. Sie ist nun in ihre erste eigene Wohnung eingezogen.			
Sie hat über das Internet einen Besuchstermin vereinbart (siehe auch Hinweis* unten). Es wurden folgende Angaben festgehalten.			
Adresse			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<small>Straße</small>	<small>PLZ</small>	<small>Ort</small>	
Wohnverhältnisse Wohnung (gemietet)			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<small>Vorname</small>	<small>Geburtsdatum</small>	<small>25</small> <small>angest. Informatikkaufmann/-frau</small>	
	<small>Alter</small>	<small>Beruf</small>	
Kinder Keine			
Versicherungen im Bestand Keine			
*Hinweis: Sie lernen Ihre(n) Kunden/-in heute erstmals kennen. Im Vorfeld des heutigen Termins wurden bereits ... 1) die Dokumentationspflichten nach VVG thematisiert und 2) die Einwilligung zur Datenschutzerklärung eingeholt.			



**Der neue Protokollbogen:
Struktur und
Beobachtungskriterien**

Struktur

- » Bereich A und B:
„Was sagt der Teilnehmer?“
- » Zu erwartender Gesprächs-
ablauf ist von oben nach unten
aufgeführt (i.d.R. roter Faden im
Gespräch erkennbar)
- » Mehr Platz zum Protokollieren
als im Bereich C

Protokollbogen zum praktischen Prüfungsteil für Versicherungsvertreter und -berater			
(A) Kundensituation		Bewertung ++ + . - - - /	
Erfragt das spartenübergreifende Anliegen, ergänzt und erfasst dafür notwendige Angaben			
Erfragt, ergänzt und erfasst bestehende Versicherungen / Vorsorge im Wahlbereich			
Teilpunkte A (0-20 Punkte)			
(B) Kundenbedarf und kundengerechte Lösung		Bewertung ++ + . - - - /	
Veranschaulicht anhand der Kundensituation die Risiken im Wahlbereich			
Begründet und vereinbart sinnvolle Prioritäten			
Zeigt bestehende Ansprüche auf und ermittelt die individuelle Versicherungs-/ Versorgungslücke			
Empfeht und begründet eine kundengerechte Lösung und erläutert ggf. die weiteren Schritte zur Vertragsschließung			
Teilpunkte B (0-50 Punkte)			
(C) Gesprächsführung und Systematik		Bewertung ++ + . - - - /	
Gestaltet die Gesprächseröffnung unter Berücksichtigung der Fallvorgabe und erfüllt bei den Fällen 7-12 die Informationspflichten			
Drückt sich verständlich und kundenorientiert aus, fasst sinnvoll zusammen			
Setzt Hilfsmittel gesprächsfördernd ein			
Geht mit Kundenreaktionen gesprächsfördernd um			
Setzt Fragen situationsgerecht ein			
Hört aktiv zu und nutzt notwendige Informationen			
Strukturiert das Gespräch kunden- und situationsgerecht			
Teilpunkte C (0-30 Punkte)			
Gesamtpunkte (Mindestanforderung für eine erfolgreiche Prüfung: 50 Punkte)			
Bemerkungen und Ergänzungen			
Bewertung			
<ul style="list-style-type: none"> ++ Ein Gesichtspunkt im Gespräch wurde vom Kandidaten vollständig und selbständig dargestellt. + Ein Gesichtspunkt wurde ohne wesentliche Abstriche und ohne wesentliche Hilfeleistung ausgefüllt. . Ein Gesichtspunkt wurde nur unvollständig oder nur mit Hilfe des „Kandidaten“ ausgefüllt. - Ein notwendiger Gesichtspunkt im Ablauf des Gesprächs wurde durch den Kandidaten – auch nach Gesprächshilfen vom „Kandidaten“ – nicht ausgefüllt. / Ein Gesichtspunkt hat sich durch den Gesprächsverlauf nicht ergeben und ist deswegen weder positiv noch negativ bewertbar. 			

W
A
S

WIE

- » Bereich C:
„Wie sagt es der Teilnehmer?“
- » Protokollierung der Beobachtungen
erfolgt parallel zu A+B
- » Das Feld "Bemerkungen" wurde
um das Wort „Ergänzungen“
erweitert. Damit soll verdeutlicht
werden, dass das Feld auch zur
Ergänzung der Protokollierung
verwendet werden kann, wenn der
Platz in den einzelnen Feldern
nicht ausreicht.



**Erläuterung der
Beobachtungskriterien am
Beispiel einer Fallvorgabe
und Legende**

Sachkundeprüfung
"Geprüfte/-r Fachmann/-frau für Versicherungsvermittlung IHK"
 Vorgabe zum Kundengespräch (1) – Wahlbereich Vorsorge

IHK

Prüfungsdatum: 12.01.2024

Prüfungsnr.: [] Prüfer-Nr.: [] 1234

Wahlbereich: Vorsorge

Vorgabe zum Kundengespräch (1)

Familie Lehnhammer ist in ein Reihenhäuser in Ihr Wohngebiet gezogen. Bekannte Ihres Kunden/Ihrer Kundin haben Sie empfohlen. Der Termin wurde über Ihre Servicestelle vereinbart (siehe auch Hinweise* unten). Ihnen liegen nur die folgenden Angaben vor:

Adresse
 Poststraße 15 [] 68115 Mannheim []
 Straße PLZ Ort

Wohnverhältnisse Reihenhäuser

Ehepartner 1
 Alexander [] 15.12.1986 [] 37 [] angest. Industriekaufmann/-frau
 Vorname Geburtsdatum Alter Beruf

Ehepartner 2
 Antonella [] 19.12.1991 [] 32 [] zurzeit nicht berufstätig
 Vorname Geburtsdatum Alter Beruf

Kinder
 Robin [] 06.01.2016 [] 8 []
 Vorname Geburtsdatum Alter
 Niklas [] 01.2023 [] 1 []
 Vorname Geburtsdatum Alter

Versicherungen im Bestand
 Keine

***Hinweis:** Sie lernen Ihre(n) Kunden/In heute erstmals kennen. Im Vorfeld des heutigen Termins wurden bereits ...
 1) die Informationspflichten nach VersVermV erfüllt,
 2) die Dokumentationspflichten nach VVG thematisiert und
 3) die Einwilligung zur Datenschutzerklärung eingeholt.

Sachkundeprüfung
"Geprüfte/-r Fachmann/-frau für Versicherungsvermittlung IHK"
 Vorgabe zum Kundengespräch (1) – Wahlbereich Vorsorge

IHK

Prüfungsnr.: [] Prüfer-Nr.: []

Legende

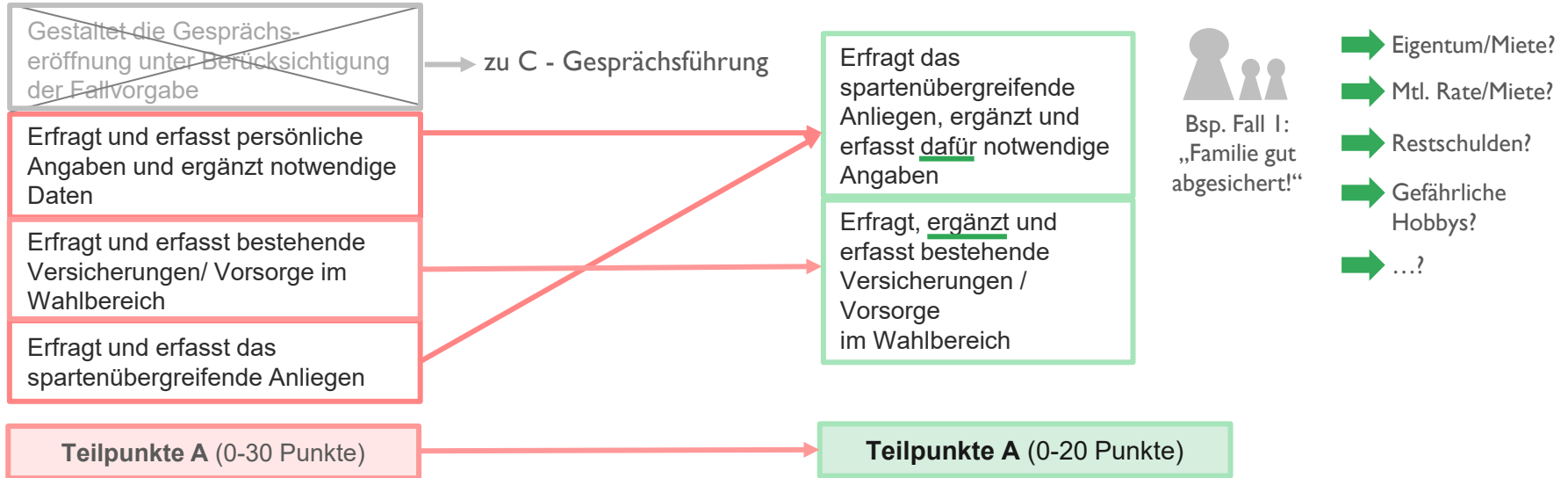
Berufliche Situation und Perspektive	Er: Spezialist im Bereich Personal für die Lohnbuchhaltung (Manager Payroll bei John Deere AG); berufliche Perspektive zurzeit keine; Sie: ab September 12 Std./Wo. bei Otto-Schmidt Verlag (Lektorat) mit überwiegend Homeoffice; Perspektive: bis 2035 stufenweise auf Vollzeit		
Einkommen	Er: Bruttogehalt 4.725 EUR, Nettogehalt 3.192 EUR, 14 Gehälter; Sie: zurzeit noch Elterngeld 1.450 EUR + 250 EUR Kindergeld; Bruttogehalt: 1.537 EUR, Nettogehalt: 1.042 EUR, 13 Gehälter; 2 x 40 EUR VL in gemeinsamen Bausparvertrag		
Besitz- und Eigentumsverhältnisse	Reihenhäuser	finanziert	Eigentum, Restschuld Darlehen 220.000 EUR, Zins 4,1 %, Tilgung 1,63 %, Rate: 1.050 EUR, Laufzeit: 32 Jahre
ggf. Fahrzeuge	Auto	bezahlt	VW Passat, BJ 2019
Weitere Angaben	Betriebliche Altersversorgung John Deere (AG, finanziert): 800 EUR Altersrente		
Weitere bestehende Versicherungen im Wahlbereich	Kranken-/Pflegeversicherung	Techniker Krankenkasse ohne Wahltarife	
	Kranken-/Pflegeversicherung	Krankentagegeld 25 EUR bei Pfeifferminzia	
	Lebensversicherung	Riesterrente Er: ca. 400 EUR Rente ab 67; Riesterrente Sie: ca. 300 EUR ab 65	
Hobbys/Freizeit	beide gemeinsam: Tennis und Tanzen		
Spartenübergreifendes Anliegen des Kunden im Wahlbereich	Ich möchte, dass meine Familie in Zukunft abgesichert ist. Was können wir tun?		

© DIHK/BWV Bildungsverband 2024 Version 2024.1 (Stand Januar 2024)

(A) Kundensituation

Der aktuelle Protokollbogen

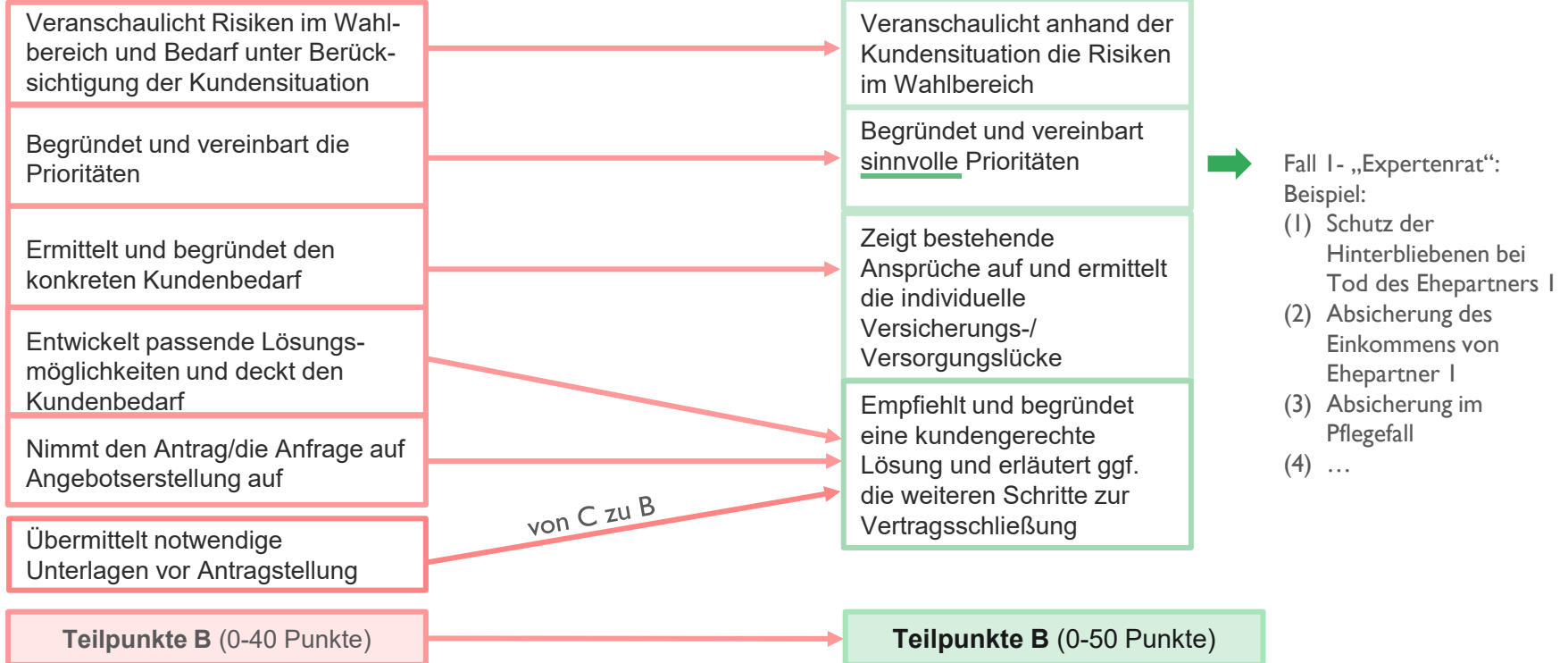
Der neue Protokollbogen



(B) Kundenbedarf und kundengerechte Lösung

Der aktuelle Protokollbogen

Der neue Protokollbogen



C: Gesprächsführung und Systematik

Der aktuelle Protokollbogen

Der neue Protokollbogen

Gestaltet die Gesprächseröffnung unter Berücksichtigung der Fallvorgabe

Erfüllt Informationspflichten nach der VersVermV

~~Thematisiert die Dokumentationspflicht~~

~~Übermittelt notwendige Unterlagen vor Antragstellung~~

Drückt sich verständlich und kundenorientiert aus

Setzt Hilfsmittel gesprächsfördernd ein

von A zu C

Gestaltet die Gesprächseröffnung unter Berücksichtigung der Fallvorgabe und erfüllt bei den Fällen 7-12 die Informationspflichten

Drückt sich verständlich und kundenorientiert aus, fasst sinnvoll zusammen

Setzt Hilfsmittel gesprächsfördernd ein

C: Gesprächsführung und Systematik

Der aktuelle Protokollbogen

Setzt Hilfsmittel gesprächsfördernd ein

~~Lässt den Kunden den ermittelten Bedarf erkennen~~

Geht mit Einwänden gesprächsfördernd um

Hört aktiv zu und nutzt notwendige Informationen

Setzt Fragen situationsgerecht ein

Fasst Gesprächsteile zusammen und strukturiert das Gespräch

Der neue Protokollbogen

Setzt Hilfsmittel gesprächsfördernd ein

Geht mit Kundenreaktionen gesprächsfördernd um

Setzt Fragen situationsgerecht ein

Hört aktiv zu und nutzt notwendige Informationen

Strukturiert das Gespräch kunden- und situationsgerecht

Was bringt der neue Protokollbogen ?

Änderungen	Ergebnis
Dokumentationspflicht wurde für alle 12 Fälle aus dem Protokollbogen herausgenommen Informationspflichten sind in den Fallvorgaben 1 - 6 schon als erfüllt ausgewiesen	<ul style="list-style-type: none">✓ 20 Min. Prüfungszeit sind dann ausreichend für das eigentliche Beratungsgespräch✓ Der vermehrt geäußerte Wunsch nach Verlängerung der Prüfungszeit wird somit indirekt umgesetzt
Reduzierung der Punkte im Teil A von 30 auf 20	<ul style="list-style-type: none">✓ Die Datenerfassung wird sinnvoll begrenzt✓ Klare Verteilung der Gewichtung für die Leistungsbeurteilung
Erhöhung der Punkte im Teil B von 40 auf 50	<ul style="list-style-type: none">✓ Kundengerechte Lösungen werden entscheidender
Zusammenfassung und Umformulierung von Anforderungskriterien Reduzierung von 19 auf 13 Kriterien	<ul style="list-style-type: none">✓ Aufbau ist übersichtlicher✓ Neue Benennung der Kriterien schärft den Beobachtungsfokus des Prüfers✓ Das Protokoll bietet mehr Platz für Beobachtungen