

## Was ist neu?

- **Das Berufsbild ist anders formuliert:**

statt Schlagworten (zB einschlägige Schriftverkehrsarbeiten, Grundkenntnisse über den Datenschutz, Arbeiten mit Formularen und Vordrucken) wird der „Ausbildungsplan“ für den Betrieb kompetenzorientiert formuliert.

**Was heißt kompetenzorientiert formuliert?**

Das Berufsbild beschreibt, welche Kompetenzen der Lehrling im Rahmen der Ausbildung zu erwerben hat. Das heißt,

- **welche Aufgaben** der Lehrling ausführen kann,
- auf Basis welcher **Kenntnisse** er/sie das kann (wenn das zur Spezifizierung bzw. besseren Veranschaulichung geboten ist) und
- **in welchem Grad der Eigenständigkeit und Verantwortungsübernahme** er es tut (selbständig, mitwirken etc.), sofern dies aus der Tätigkeitsbeschreibung nicht logisch ersichtlich ist.

- **Das Berufsbild ist in Kompetenzbereiche gegliedert:**

fachübergreifende Kompetenzbereiche	fachliche Kompetenzbereiche
<ul style="list-style-type: none"><li>• Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld</li><li>• Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten</li><li>• Digitales Arbeiten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kundenakquise und Kundenmanagement</li><li>• Auftragsbearbeitung</li><li>• Office-Management</li></ul>

Mit der Ausbildung im Lehrberuf Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau kann ab 1. Mai 2020 begonnen werden.  
Die Ausbildungsordnung finden Sie im Internet unter:  
<https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/lexicon.html>

Wesentliche inhaltliche Änderungen/Neuerungen zur bisherigen Ausbildungsordnung sind grau hervorgehoben.

## Im Rahmen der betrieblichen Ausbildung sind folgende zentralen fachlichen Ausbildungsziele zu erreichen:

### Kundenakquise und Kundenmanagement

- Kundenanfragen beantworten bzw. weiterleiten
- die Deklaration entsprechend den Vorgaben der IDD umsetzen
- den Bedarf an Versicherungssparten und Versicherungsformen entsprechend der Kundenwünsche erheben und den gewünschten Versicherungsschutz abklären
- bei speziellen Versicherungsprodukten zusätzliche erforderliche Beratungsschritte durchführen
- Deckungs-/Leistungsumfang der Versicherungsprodukte unter verantwortlicher Betreuung durch den Vorgesetzten, Betreuer oder Ausbilder präsentieren
- Zusatzprodukte bzw. Bausteine zum jeweiligen Versicherungsprodukt anbieten
- auf vertragsrechtliche Fragen des Kunden eingehen und kompetent beantworten oder recherchieren und Versicherungsausschlüsse erklären
- die Dokumentation der Kundenwünsche und der Gründe für die Produktempfehlung erstellen
- zur Vorgehensweise im Schadensfall beraten
- Einwände und Vorwände im Kundengespräch situationsbezogen behandeln
- Prämienhöhe und Prämienanpassungen argumentieren
- Versicherungsprämien ermitteln
- versicherungsrelevante Steuern und Abgaben berechnen
- Beschwerden und Reklamationen bearbeiten bzw. weiterleiten

### Auftragsbearbeitung

- die Angaben des Antragsstellers prüfen
- besondere Sachverhalte prüfen oder betriebsintern zur Prüfung weiterleiten
- die Versicherbarkeit besonderer Kundenanliegen prüfen
- bei der Polizzen-Erstellung oder Antragsablehnung mitwirken
- Vertragsänderungen, Anpassungen oder Ergänzungen durchführen
- bestehende Kunden über neue Produkte oder veränderte Rahmenbedingungen informieren und Bestandsverträge an gegenwärtige Kundensituation anpassen
- die Rechtspflichten und Obliegenheiten des Versicherungsnehmers darstellen und Folgen der Verletzung dem Kunden erklären
- Schadensmeldungen aufnehmen und dabei schadensrelevante Sachverhalte klären
- Schadensmeldungen dokumentieren
- Schadensmeldungen prüfen und/oder zur Überprüfung die Schadensmeldung an Dritte weiterleiten
- bei der Beurteilung des Versicherungsschutzes mitwirken
- den Leistungsumfang im Schadensfall berechnen
- bei der Schadensregulierung mitwirken oder einen Schaden ablehnen und entsprechend begründen
- Versicherungsverträge auf vertraglich vereinbarte Laufzeiten sowie ordentliche und außerordentliche Kündigungs- und Rücktrittsmöglichkeiten prüfen
- Versicherungsverträge auflösen oder deren Kündigung begründet ablehnen

### Office Management

- Ausstattung des Arbeitsbereichs kompetent nutzen
- Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren und nötigenfalls bearbeiten
- Auskünfte geben und einholen
- Schriftverkehrsarbeiten erledigen
- Termine und Dienstreisen organisieren
- einfache Kennzahlen interpretieren und Statistiken auswerten
- die Grundsätze des unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln
- Belege bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten
- Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen

## Im Rahmen der betrieblichen Ausbildung sind folgende zentralen fachübergreifenden Ausbildungsziele zu erreichen:

### Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

- innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation agieren
- Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs darstellen
- wesentliche Merkmale der Branche darstellen
- Aufgaben selbstorganisiert, lösungsorientiert und situationsgerecht bearbeiten
- projektbezogen arbeiten
- zielgruppengerecht kommunizieren
- kundenorientiert\* agieren

### Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

- qualitätsorientiert arbeiten
- gesundheitsschonend und sicher arbeiten
- nachhaltig und ressourcenschonend handeln

### Digitales Arbeiten

- Software und weitere digitale Anwendungen verwenden
- digital kommunizieren
- Dateien und Ablagen organisieren
- Informationen suchen und beschaffen
- Daten und Informationen bewerten und auswählen
- Datensicherheit und Datenschutz bei den jeweiligen Aufgaben beachten

\* Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.

## Gegenüberstellung wesentlicher Ausbildungsinhalte alt – neu im Bereich Buchführung

Bisherige Inhalte:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.3.1	Grundkenntnisse über Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens	Kenntnis der Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens	
4.3.2	–	Grundkenntnisse über rechnergestützte Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen	Kenntnis der rechnergestützten Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen
4.3.6	Vorbereiten von Unterlagen für die Verrechnung		–
4.4.2	Grundkenntnisse über Kassaführung und Kassabuch	Kenntnis der Kassaführung	
4.5.1	Grundkenntnisse über die betriebliche Buchführung und die betrieblichen Buchungsunterlagen	–	–
4.5.2	Grundkenntnisse über Buchungen und Kontierungen; Durchführen einfacher einschlägiger Arbeiten	Betriebliche Buchungsarbeiten und Erstellen von Auswertungen und Statistiken	
4.5.3	–	Kenntnis des Einheitskontenrahmens	

Neue Inhalte:

Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.8.1 die Grundsätze des unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
4.8.2 die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
4.8.3 übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart) und für die Verbuchung vorbereiten (auch digital).			
4.8.4 die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben und im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken (zB Artikel mit höherem Deckungsbeitrag empfehlen).			