

# Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Versicherungskaufmann/frau nach dem BGBl. I Nr. 32/2018 (72. Verordnung; Jahrgang 2020)

Lehrbetrieb: \_\_\_\_\_

Ausbilder/in: \_\_\_\_\_

Lehrling: \_\_\_\_\_

Beginn der Ausbildung: \_\_\_\_\_ Ende der Ausbildung: \_\_\_\_\_

## **Hinweise:**

**Ausbildungstipps, praxistaugliche Methoden und Best-Practice-Beispiele finden Sie im Tool 2 des Ausbildungsleitfadens unter:**

<https://www.qualitaet-lehre.at/>

**Ein Video zu den Ausbildungsleitfäden ist unter folgendem Link abrufbar:**

<https://www.youtube.com/watch?v=ag1kWHhKjyg>

## Durchgeführte Feedback-Gespräche zum Ausbildungsstand:

### 1. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	



## 2. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	

### 3. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓


Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	



### Infobox:

Auf den folgenden Seiten finden Sie zu jedem **Kompetenzbereich** die **Ausbildungsziele** und die dazugehörigen **Ausbildungsinhalte**.

	<b>Hinweis:</b> Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und spätestens im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen. Jeder Lehrbetrieb hat unterschiedliche Prioritäten. Der Ausbildungsleitfaden und die im Rahmen des Berufsbilds angeführten Beispiele sollen als Orientierung bzw. Anregung dienen, die nach Tätigkeit und betrieblichen Anforderungen gestaltet werden können.
---	--

### Erklärung:

- Für jeden absolvierten **Ausbildungsinhalt** können **Häkchen** in den **weißen Feldern** gesetzt werden.
- Ist ein **Feld grau** gefärbt, bedeutet dies, dass der **Ausbildungsinhalt** in diesem **Lehrjahr** nicht relevant bzw. nicht auszubilden ist.

### Beispiele:

Zielgruppengerechte Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.			

Ausstattung des Arbeitsbereichs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden.			

## Kompetenzbereich

### Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

<b>Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.			
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.			
die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche (z. B. Innendienst und Vertrieb) sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.			
die wichtigsten Verantwortlichen nennen (z. B. GeschäftsführerIn) und seine AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb erreichen.			
die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen.			
<b>Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
das betriebliche Leistungsangebot (z. B. Versicherungssparten und -formen) beschreiben.			
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.			
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben.			
Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen.			
<b>Branche des Lehrbetriebs</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (z. B. Marktanteile nach Versicherungssparten).			
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.			
verschiedene Vertriebsformen erklären.			
die Grundlagen des Versicherungswesens darstellen.			
einen Überblick über die Produkte der Branche geben.			

<b>Rechtsgrundlagen</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die für seinen Aufgabenbereich wesentlichen grundlegenden Inhalte aus allgemeinen Rechtsquellen anwenden.			
besondere Rechtsquellen anwenden.			
die Standards der IDD (Insurance Distribution Directive) in seinem betrieblichen Aufgabengebiet anwenden.			
<b>Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (z. B. Inhalte und Ausbildungsfortschritt).			
die Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären.			
die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.			
<b>Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine Aufgaben erfüllen.			
Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit seinen Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.			
sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.			
eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren.			
die für ihn relevanten Bestimmungen grundlegend verstehen.			

<b>Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
seine Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.			
den Zeitaufwand für seine Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.			
sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.			
Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.			
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.			
sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.			
in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.			
die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.			
Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.			
die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen.			
<b>Zielgruppengerechte Kommunikation</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.			
seine Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.			
berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).			



Kundenorientiertes Agieren	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.			
die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner Aufgaben berücksichtigen.			
mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.			

# Kompetenzbereich

## Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Betriebliches Qualitätsmanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.			
an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.			
die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.			
die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.			
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.			
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.			
Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.			
berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.			
sich im Notfall richtig verhalten.			
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.			
Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.			
die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.			
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.			

# Kompetenzbereich

## Digitales Arbeiten

Datensicherheit und Datenschutz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (z. B. Datenschutzgrundverordnung).			
Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.			
Gefahren und Risiken (z. B. Phishing-E-Mails, Viren) erkennen und Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten.			
Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen.			
Software und weitere digitale Anwendungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.			
Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden.			
Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten.			
mit betrieblichen Datenbanken arbeiten.			
Daten aufbereiten (z. B. Statistiken und Diagramme erstellen).			
Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.			
Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.			

<b>Digitale Kommunikation</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.			
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden.			
verantwortungsbewusst unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.			
<b>Datei- und Ablageorganisation</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (z. B. gespeicherte Dateien finden).			
in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen.			
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.			
Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen.			
<b>Informationssuche und -beschaffung</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (z. B. unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.			
nach gespeicherten Dateien suchen.			
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.			
in Datenbankanwendungen Daten filtern.			
<b>Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.			
Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.			
Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.			



# Kompetenzbereich

## Office-Management

Ausstattung des Arbeitsbereiches	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden.			
die im Rahmen seiner Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen.			
bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
Informationen (z. B. Vertragsbestandteile, Verkaufsargumente) sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten.			
Auskünfte geben und einholen.			
interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (z. B. betriebsinterne Informationen aufbereiten).			
externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
in Bezug auf Rechtschreibung und Grammatik fehlerfreie Texte erstellen und überprüfen.			
Terminmanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Termine und Terminänderungen koordinieren (z. B. unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.			
Informationen zu Terminen und erforderliche Unterlagen verschicken.			

<b>Organisation von Dienstreisen</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
eine Tourenplanung für ein definiertes Vertriebsgebiet durchführen			
eine realistische Einschätzung von Beratungs- und Wegzeiten vornehmen und Termine entsprechend planen.			
<b>Beschaffung</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
den Ablauf des betrieblichen Beschaffungsprozesses beschreiben (z. B. Zuständigkeiten).			
die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.			
die betrieblichen Regelungen bei der Beschaffung anwenden.			
<b>Marketing</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Ziele des betrieblichen Marketings erklären.			
einen Überblick über das betriebliche Marketing geben.			
<b>Datenaufbereitung</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
einfache Kennzahlen (z. B. Storno und Schadenquote) interpretieren.			
Statistiken (z. B. Absatzstatistiken) auswerten.			
<b>Betriebliches Rechnungswesen</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner Aufgaben berücksichtigen.			
übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten (auch digital).			
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.			
die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen (auch digital).			

# Kompetenzbereich

## Kundenakquise und Kundenmanagement

Beratung und Verkauf	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten.			
häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten.			
die Deklaration entsprechend den Vorgaben der IDD umsetzen.			
Bedingungen und Erfordernisse für das Zustandekommen eines Versicherungsvertrages darstellen.			
den Bedarf an Versicherungssparten und Versicherungsformen entsprechend der Kundenwünsche erheben und den gewünschten Versicherungsschutz (z. B. Deckungsumfang) abklären.			
bei speziellen Versicherungsprodukten (z. B. Anlageprodukten) zusätzlich 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 (z. B. Obliegenheiten des Versicherungsnehmers) 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 unter Anwendung von Kommunikationstechniken situationsbezogen behandeln.			
Prämienhöhe und Prämienanpassungen argumentieren.			

Angebote erstellen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.			
die Grundlagen der Tarifikalkulation erklären			
Versicherungsprämien unter Einbezug von allgemeinen und speziellen Berechnungs- und Risikoparametern und Prämienzahlungsformen (z. B. monatlich) und der Tarifgestaltung ermitteln.			
versicherungsrelevante Steuern und Abgaben berechnen und begründen.			
Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (z. B. komplexe Kundenanliegen).			





# Kompetenzbereich

## Auftragsbearbeitung

Auftragsbearbeitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Angaben des Antragsstellers prüfen (z. B. auf Vollständigkeit).			
besondere Sachverhalte (z. B. Hochwasserzone) oder Risikokriterien (z. B. Vorerkrankungen) prüfen oder betriebsintern zur Prüfung weiterleiten.			
die Versicherbarkeit besonderer Kundenanliegen (z. B. Einschlüsse) prüfen.			
bei der Polizzen-Erstellung oder Antragsablehnung mitwirken.			
Bestandspflege	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Vertragsänderungen, Anpassungen oder Ergänzungen entsprechend den betrieblichen Vorgaben durchführen.			
bestehende Kunden über neue Produkte oder veränderte Rahmenbedingungen informieren und Bestandsverträge an gegenwärtige Kundensituationen anpassen.			
die Rechtspflichten (z. B. Prämienzahlungspflicht) und Obliegenheiten des Versicherungsnehmers (z. B. Schadenminderungspflicht) darstellen und Folgen der Verletzung den jeweiligen Kunden erklären.			

Schadensbearbeitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Schadensmeldungen aufnehmen und dabei schadensrelevante Sachverhalte klären.			
Schadensmeldungen entsprechend den betrieblichen Vorgaben dokumentieren.			
Schadensmeldungen prüfen und/oder zur Überprüfung der Sachverhalte die Schadensmeldung an Dritte weiterleiten.			
bei der Beurteilung des Versicherungsschutzes auf Basis des jeweiligen Versicherungsvertrages und der Schadensmeldung mitwirken.			
den Leistungsumfang im Schadensfall berechnen.			
bei der Schadensregulierung mitwirken oder einen Schaden ablehnen und entsprechend begründen.			
Auflösung von Verträgen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
sämtliche Beendigungsmöglichkeiten von Versicherungsverträgen darstellen.			
Versicherungsverträge auf vertraglich vereinbarte Laufzeiten sowie ordentliche und außerordentliche Kündigungs- und Rücktrittsmöglichkeiten prüfen.			
Versicherungsverträge auflösen oder deren Kündigung begründet ablehnen.			

