

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung

der Industrie- und Handelskammern

Lösungshinweise

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

- Handlungsbereich Vertriebsmanagement
- Prüfungstag 14. Oktober 2015

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise und keine Musterlösungen.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingengt.
- Bei Aufgaben, die eine Aufzählung von n-Fakten zur Lösung erfordern, werden nur die ersten n-Fakten gewertet. Alle darüber hinausgehenden Aufzählungen werden gestrichen.
- Bei Berechnungen sollen Folgefehler berücksichtigt werden und somit nicht zum Punktabzug führen.
- Der leichten Lesbarkeit wegen geben wir in den Aufgaben/Texten der männlichen Form den Vorzug. Mit diesem einfacheren sprachlichen Ausdruck sind selbstverständlich immer Männer und Frauen gemeint.

Die Aufgaben mit Lösungsvorschlägen können von den Industrie- und Handelskammern oder Dritten nach einer Frist von sechs Monaten direkt bestellt werden bei:

W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG, Service-Center DIHK,
Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld
Tel.: 0521/91101-16, Fax: 0521/91101-19, E-Mail: service@wbv.de

Ausgangssituation zu allen Aufgaben:

Die PROXIMUS Versicherung AG steht im Kompositgeschäft vor großen Herausforderungen. Neben gut verlaufenden Sparten erwirtschaften vor allem die Gebäudeversicherungen seit einigen Jahren keine Erträge mehr.

Sie sind Mitglied einer speziell für diesen Geschäftsbereich einberufenen Taskforce Schadenversicherung, die Ideen und Maßnahmen zur notwendigen Ertragsorientierung erarbeiten und umsetzen soll.

Aufgabe 1

Die Taskforce analysiert auch die bestehenden Vergütungs- und Anreizsysteme der PROXIMUS Versicherung AG und untersucht detailliert alle damit zusammenhängenden Prozesse. Eine Modifizierung der existierenden Systeme ermöglicht ggf. eine Steigerung des Ertrages.

- a) Beschreiben Sie den Zweck von drei unterschiedlichen Provisionsarten des selbstständigen Außendienstes. (9 Punkte)
- b) Neben den Provisionszahlungen gehören auch Zielvereinbarungen zur vertraglichen Gestaltung der Außendiensttätigkeiten. Erklären Sie anhand eines Beispiels, wie Ziele formuliert sein müssen. (10 Punkte)
- c) Stellen Sie zwei weitere Maßnahmen dar, um die Ertragslage der Gebäudeversicherung nachhaltig zu steigern. (6 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 1

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 2]

- a) Z. B.:
 - Abschlussprovision/Courtage:
einmalige Leistung bei Abschluss des Vertrages, um die Beratung und den Aufwand der Kundenberatung abzugelten
 - Bestandsprovision:
laufende Provisionszahlung für den Betreuungsaufwand des vorhandenen Kundenstammes und den Nachverkauf von Versicherungsprodukten
 - Staffelp provision:
Steigerung des Leistungsanreizes zur Vermittlung mehrerer Verträge in Abhängigkeit von der gesamt vermittelten Bewertungssumme

Hinweis für den Korrektor: auch möglich: Verlängerungsprovision, Schadenregulierungsvergütung

- b) SMART-Formel → spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch, terminiert

Hinweis für den Korrektor: Eine kurze Erklärung zu den Begriffen anhand eines Beispiels ist für die Erreichung der vollen Punktzahl notwendig.

c) Z. B.:

- Schulungs- und Trainingsveranstaltung zur Erhöhung der Beratungsqualität
- Einführung von Diagnosetools zur Gebäudebewertung
- Auswahl geeigneter Vertriebsmitarbeiter, z. B. aus der Bauwirtschaft
- Präventivberatung, z. B. Feuerlöscher
- Ausrichtung Bonifikation auf ertragsstarke Produkte

(6 Punkte)

Aufgabe 2

Um künftig die Ertragsorientierung zu forcieren, wird in Erwägung gezogen, innerhalb des Bestandes eine konzentrierte Marketingaktion zu starten. Als Mitglied der Taskforce Schadenversicherung sollen Sie ein Konzept vorbereiten und vorstellen.

- a) Nennen Sie fünf Möglichkeiten, um Kontakt zur Zielgruppe der Gebäudebesitzer innerhalb des Bestandes aufzunehmen. (10 Punkte)
- b) Wählen Sie drei Marketingmaßnahmen aus, die präventiv durch Schadenverhütungsmaßnahmen einen positiven Einfluss auf die Ertragslage haben können, und beschreiben Sie diese. (15 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 4]

(25 Punkte)

a) Z. B.:

- Telefonaktion
- E-Mail-Aktion
- Anschreibeaktion
- eigene Kundenzeitschrift
- Freikarten für den Besuch einer regionalen Baumesse
- persönliches Übergeben von Freikarten einer regionalen Baumesse

(10 Punkte)

b) Z. B.:

- Kooperationen mit Partnern aus der Schadenverhütung, z. B. aus den Bereichen Brandmeldeanlagen, Feuerlöscher, Feuerwehr
- Objektbesichtigung mit Experten aus den Partnerbetrieben
- Aktionsstand auf regionalen Baumessen mit Informationen zur Schadensverhütung
- Kooperationstag mit der Polizei und/oder Feuerwehr
- Rauchmelder als Give-away nach Vertragsneuordnung

(15 Punkte)

Hinweis für den Korrektor: Drei Maßnahmen müssen beschrieben werden.