

Prüfungsteilnehmer-Nummer:

IHK

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

Vertriebsmanagement

| | |
|-------------------|----------------|
| Datum: | 26. April 2023 |
| Bearbeitungszeit: | 75 Minuten |
| Anzahl Aufgaben: | 4 |
| Seiten: | 6 |

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

Digitale Newcomer (InsurTechs) drängen auf den Versicherungsmarkt, gründen inzwischen eigene Versicherer und fordern somit den klassischen Versicherungsvertrieb heraus. Dabei steht auch das veränderte Kundenverhalten im Fokus.

Der Vorstand der Proximus Versicherung AG möchte frühzeitig mit strategischen Entscheidungen diesen Herausforderungen begegnen und beauftragt eine Projektgruppe.

Zu klären ist, ob das Unternehmen hinsichtlich dieser anhaltenden Entwicklung im Vertrieb Anpassungen vornehmen muss.

Sie sind Mitglied der Projektgruppe mit dem Auftrag, geeignete Handlungsoptionen für eine zukunftsgerechte Aufstellung zu erarbeiten.

Aufgabe 3

Die Ausschließlichkeitsvermittler der Proximus Versicherung AG erfassen Kundendaten und -wünsche im Versicherungs-Check. Dieser Check kann rein digital oder über ein mit Laptop bzw. PC beschreibbares Druckstück oder in Papierform durchgeführt werden. Im Zuge der erforderlichen Digitalisierung soll innerhalb von zwei Jahren eine Quote von 90 % des ausschließlich digitalen Versicherungs-Checks bei den Ausschließlichkeitsvermittlern erreicht werden. Als Mitglied der Projektgruppe suchen Sie nach Lösungen.

a Mögliche Punktzahl: 8

Zeigen Sie vier Vorteile einer digitalen Datenerfassung im Rahmen des Versicherungs-Checks auf.

b Mögliche Punktzahl: 9

Teil des rein digitalen Versicherungs-Checks ist eine Beratungsstrecke, die der Angebotserstellung vorgeschaltet ist.

Begründen Sie den Vermittlernutzen eines digitalen Beratungsmoduls anhand von drei Gesichtspunkten.

c Mögliche Punktzahl: 9

Auch aus Kundensicht bietet ein technisch unterstützter Beratungsprozess zahlreiche Vorteile.

Erläutern Sie drei Aspekte.

Lösungshinweise Aufgabe 3

[VO: § 5 Absatz 3]

a Mögliche Punktzahl: 8

Z. B.:

- kein Nacherfassen der Daten nötig (Plausibilitäten)
- Übernahme der Daten in andere Systeme möglich
- Durchführung von Auswertungen möglich
- Aktualisierungen können schneller vorgenommen werden.
- direkte Verfügbarkeit der Kundendaten für Vermittler

b Mögliche Punktzahl: 9

Z. B.:

- Vereinfachung des Verkaufsgesprächs, da Beratungsmodul zielgerichtet zur Produktempfehlung des Vermittlers führt
- Das Haftungsrisiko des Vermittlers wird reduziert, da keine für den Beratungsprozess notwendige Information vergessen wird.
- Zeitersparnis für den Vermittler, da die Dokumentation der erfassten Informationen erleichtert wird
- rechtssichere Beratungsdokumentation, da technische Plausibilitätsprüfungen zu Widerspruchsfreiheit führen

c Mögliche Punktzahl: 9

Z. B.:

- Auch jüngere Kundenzielgruppen werden bei Beratung und Verkauf in ihrem gewohnten Umfeld „abgeholt“.
- Der Kunde erhält in kurzer Zeit eine für ihn geeignete Produktempfehlung.
- Das Beratungsgespräch wird für den Kunden transparent festgehalten.
- nachvollziehbare gemeinsame Priorisierung der Beratungsthemen
- Der Kunde kann mit dem Vermittler ohne großen Zeitaufwand die übersichtliche Beratungsdokumentation auf Vollständigkeit prüfen und gegebenenfalls Anpassungen vornehmen.

Aufgabe 4

Als Mitglied der Projektgruppe beauftragt Sie der Vorstand zu erarbeiten, wie sich die Digitalisierung auf die Prozesse im Vertriebsmanagement auswirkt.

Insbesondere die Schnittstellen Vertrieb und betriebliche Teilfunktionen, Versicherungsunternehmen und Kundenmanagement sowie Controlling des Maßnahmenenerfolgs stehen hier im Fokus.

a Mögliche Punktzahl: 9

Beschreiben Sie drei betriebliche Teilfunktionen und darin enthaltenes Potenzial, um die Zusammenarbeit des Innen- und vertrieblichen Außendienstes zu verbessern.

b Mögliche Punktzahl: 6

Unterscheiden Sie strategisches und operatives Controlling und nennen Sie zwei operative Ziele, die mit der Digitalisierung verfolgt werden können.

c Mögliche Punktzahl: 9

Erläutern Sie anhand von drei Beispielen, wie durch die Digitalisierung die Unternehmenbindung unterstützt werden kann.

Lösungshinweise Aufgabe 4

[VO: § 5 Absatz 1]

a Mögliche Punktzahl: 9

Z. B.:

- **Produktpolitik (Marketing):**
Das Vertriebsmanagement steuert die notwendigen Marktinformationen zur Produktentwicklung bei und bezieht die Erfahrungen des Außendienstes mit ein.
- **Betrieb:**
Konfliktpotenzial zwischen effizienten Prozessen vs. Individualisierung der Produkte; das Vertriebsmanagement muss Entscheidungsregeln durchsetzen und für den Außendienst transparent machen.
- **Schaden-/Leistungsmanagement:**
Kulanz vs. Preis, Aushandeln eines Kulanzmanagements
- **Personalmanagement:**
Abstimmung der Vergütung, Tarifvertrag und Bonifikationen unterliegen tarifvertraglichen (nicht beeinflussbaren) und firmeninternen (beeinflussbaren) Regeln.
- **Controlling:**
Planung von Kosten und Erlösen, Zahlenmanagement für den Vertrieb transparent gestalten
- **Revision:**
ziel- und regelkonformes Verhalten fördern

b Mögliche Punktzahl: 6

Z. B.:

- **Strategisches Controlling** bedeutet, dass das Controlling die oberste Unternehmensleitung und die strategischen Zielsetzungen unterstützt, kontrolliert und Strategieänderungen vorschlägt. Dies ist eher langfristig angelegt.
- **Operatives Controlling** befasst sich mit kurz- bis mittelfristigen, unmittelbar messbaren und damit ergebnisrelevanten Zielen.
- **Operative Ziele:** Anteil der Online-Abschlüsse steigern, Digitalisierungsoffensive in der Weiterbildung, Kundenportal mit Upload-Bereich für Kundendokumente, Vermittlerportal mit Zugang zu den eigenen Controllingdaten

c Mögliche Punktzahl: 9

Z. B.:

- Einsatz einer Leistungseinrechnungs-App für Kunden. Kundenzufriedenheit kann steigen weil Rechnungen unkompliziert und schnell eingereicht werden können.
- Digitalisierung der Leistungsabrechnung (Dunkelverarbeitung) erhöht die Geschwindigkeit der Regulierung. Das wirkt sich auf die Kundenbindung aus.
- Online Abschlussmöglichkeiten für einfache Produkte wie z. B. Auslands. Kunden können direkt und ggf. auch erst kurz vor Preisantritt einer Vertrag abschließen.