

Ausgangssituation zu allen Aufgaben:

Innerhalb der PROXIMUS Versicherungs-AG gibt es die Abteilung „Vertriebsunterstützung“, die für die Betreuung von Versicherungsmaklern zuständig ist. Vor ca. einem halben Jahr wurde eine neue Gruppe für die Unterstützung von Maklern im „gewerblichen Sach-/Haftpflichtgeschäft“ eingerichtet. In dieser Gruppe sind zehn Mitarbeiter tätig.

Sie sind Mitarbeiter der Personalabteilung und betreuen Führungskräfte und Mitarbeiter verschiedener Abteilungen. Sie haben die Aufgabe, den Abteilungsleiter „Vertriebsunterstützung“ bei allen personalbezogenen Fragen zu unterstützen.

Aufgabe
1

Mit Gründung der Gruppe haben die Mitarbeiter zunächst schwerpunktmäßig in ihrer bisherigen Versicherungssparte die Makler betreut.

Nach Ablauf eines halben Jahres sollen nun alle Mitarbeiter auch in weiteren Sparten qualifiziert werden.

Beschreiben Sie vier Instrumente der Personalentwicklung, die dazu geeignet sind, dieses Vorhaben innerhalb der nächsten drei Monate erfolgreich umzusetzen. **(20 Punkte)**

Lösungshinweise Aufgabe 1

(RP: 3.2.3)

20 Punkte

- Einarbeitung durch andere Kollegen am Arbeitsplatz
- Bildung von Patenschaften (gegenseitige Einarbeitung und Unterstützung)
- Erweiterung des Aufgabengebietes durch Job-Enlargement, (später auch Job-Enrichment)
- interne Schulungen/Seminare
- ggf. externe Seminare (z. B. bei BWV, DVA)
- Empfehlung der Weiterbildung zum „Geprüften Fachwirt für Versicherungen und Finanzen“
- Hospitation in anderen Abteilungen

(je 5 Punkte, max. **20 Punkte**)

Hinweis für den Korrektor: Vier Instrumente müssen näher beschrieben werden.

Aufgabe
4

Um den zukünftigen Personalbedarf decken zu können, überlegt der Abteilungsleiter, sich im Rahmen der Erstausbildung zu engagieren. Er kann sich vorstellen, dass Auszubildende des Unternehmens für Zeiträume von bis zu drei Monaten in der Abteilung eingesetzt werden. In einem Gespräch mit dem Personalreferenten bittet er um nähere Informationen zum Thema Ausbildung.

- a) Erläutern Sie das Berufsbild „Kaufmann für Versicherungen und Finanzen“ und die vorgegebene Prüfungsstruktur. **(16 Punkte)**
- b) Geben Sie an, aus welchen Teilen des Ausbildungsrahmenplanes in der Abteilung „Maklerbetreuung“ konkrete Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt werden können. **(4 Punkte)**

Lösungshinweise Aufgabe 4

(RP: 3.3.3)

20 Punkte

- a) Es handelt sich um einen staatlich anerkannten Ausbildungsberuf.
- Fachrichtungen Versicherung und Finanzen
 - Ausbildung gliedert sich wie folgt:
 - gemeinsame Qualifikationseinheiten, z. B. Ausbildungsbetrieb, Rechtsform, Arbeitsgestaltung, Kundenberatung usw. **(3 Punkte)**
 - fachrichtungsbezogene Qualifikationseinheiten Versicherungen (§ 4 Abs. 2 AO):
 - 1) Schaden- und Leistungsmanagement
 - 2) zwei festzulegende Wahlqualifikationen **(3 Punkte)**
 - fachrichtungsbezogene Qualifikationseinheiten Finanzen (§ 4 Abs. 3 AO):
 - 1) Private Immobilienfinanzierung und Versicherungen
 - 2) Vertrieb und Finanzprodukte
 - 3) Vertrieb von Produkten der Betrieblichen Altersvorsorge **(4 Punkte)**
- Prüfungsstruktur: je nach Fachrichtung, z. B. Versicherung
- Versicherungswirtschaft und Leistungsmanagement
 - Wirtschafts- und Sozialkunde
 - Kundenberatungsgespräch
 - fallbezogenes Fachgespräch **(3 Punkte)**
- Alternativ: Fachrichtung Finanzberatung
- Versicherungswirtschaft und Immobilienfinanzierung
 - identisch mit Fachrichtung Versicherung **(3 Punkte)**
- b) Z. B.:
- Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen, z. B. Kundensituation analysieren, kundengerechte Lösungsvorschläge erstellen
 - Kundenbetreuung, z. B. Bestandspflege
 - Kundengewinnung, z. B. Neukunden
 - Arbeits- und Selbstorganisation, z. B. Einsatz von betrieblichen Arbeits- und Organisationsmitteln **(4 Punkte)**

Aufgabe
2

Von mehreren Maklern wurden Sie informiert, dass einer Ihrer Mitarbeiter am Telefon immer wieder ein unangenehm behrendes Verhalten zeigt. Die Makler kommen sich regelrecht bevormundet vor.

- a) Beschreiben Sie die drei verschiedenen Ich-Zustände und zwei mögliche Ausprägungen von Ich-Zuständen im Kommunikationsmodell der Transaktionsanalyse. Geben Sie jeweils ein Beispiel an. **(10 Punkte)**
- b) Stellen Sie zwei mögliche Transaktionen zwischen Sender und Empfänger dar. **(6 Punkte)**
- c) Erklären Sie dem Mitarbeiter, in welchem Ich-Zustand er seine Gespräche vermutlich führt und welche Auswirkungen dieses auf das Verhalten des Empfängers haben kann. **(4 Punkte)**

Lösungshinweise Aufgabe 2

(RP: 3.1.1.3)

20 Punkte

- a) Eltern-Ich:

Das Eltern-Ich kann in zwei unterschiedlichen Ausprägungen vorkommen:

- dem „beschützenden“ Eltern-Ich, z. B.: „Kind, pass auf, wenn Du über die Straße gehst“ oder „achten Sie darauf, bevor Sie das Dokument xyz verschicken, dass Sie vorher mit dem Abteilungsleiter Meier Rücksprache halten“
- dem moralisierenden/bestrafenden Eltern-Ich: „Solange Du Deine Füße unter meinen Tisch stellst ...“ oder „Herr Schulze, wie sieht denn Ihr Schreibtisch schon wieder aus, können Sie denn keine Ordnung halten?“

Erwachsenen-Ich:

Das Erwachsenen-Ich ist durch eine sachliche Umgangsweise geprägt.

„Frau Schmidt, lassen Sie uns gemeinsam die Ergebnisse der Kundenbefragung analysieren.“

Kind-Ich:

Das Kind-Ich kann in drei unterschiedlichen Ausprägungen vorkommen:

- das angepasste Kind-Ich: „Jawohl Chef, ich räume sofort meinen Schreibtisch auf!“
- das rebellische Kind-Ich: „Solange ich meine Arbeit ordentlich mache, kann es Ihnen egal sein, wie mein Schreibtisch aussieht!“
- das freie Kind-Ich: Hier lässt die Person ihren Gefühlen und ihrer Ausdrucksweise „freien Lauf“.

(10 Punkte)

- b) Parallele Transaktionen:

Beide Gesprächspartner kommunizieren im gleichen Ich-Zustand. Bei parallelen Transaktionen kommt es selten zu Kommunikationsstörungen. Im Berufsleben sollten beide Partner im Erwachsenen-Ich kommunizieren.

Gekreuzte Transaktionen:

Ein Gesprächspartner spricht den anderen z. B. aus dem „moralisierenden Eltern-Ich“ an. Der Partner wird nun aus dem Kind-Ich antworten. „Herr Schulze, wie sieht denn Ihr Schreibtisch schon wieder aus, können Sie denn keine Ordnung halten?“ (moralisierendes Eltern-Ich). Der Mitarbeiter Schulze hat nun die Möglichkeit, angepasst zu reagieren: „Jawohl Chef, ich räume gleich auf!“. Hier gibt es vordergründig keinen Konflikt. Der Chef ist zufrieden. Möglicherweise ist Herr Schulze unterschwellig unzufrieden.

Der Mitarbeiter könnte auch rebellisch reagieren: „Solange ich meine Arbeit ordentlich mache, kann es Ihnen egal sein, wie mein Schreibtisch aussieht.“ Nun wird der Chef mit seiner Antwort in „Zugzwang“ stehen und beide tragen einen offenen Konflikt aus.

(6 Punkte)

- c) – Ziele: Feststellen:
- aus welchem Ich-Zustand der Reiz des Senders kam
 - aus welchem Ich-Zustand der Empfänger reagierte
 - Stärken des Erwachsenen-Ich
- Vorgehen: Beobachten:
- Wortwahl
 - Stimmlage
 - Mimik (Lächeln am Telefon)
- Lösungen:
- offene Fragen stellen
 - ♦ Warum reagiert Eltern-Ich oder Kind-Ich?
 - ♦ Was ist wichtig?
 - ♦ Wie hoch ist der Wahrheitsgehalt?
 - kontrollierter Dialog
 - paraphrasieren
 - Emotionen ansprechen
 - Ich-Botschaft
 - Ich bin o. k., Du bist o. k.

(4 Punkte)