

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

Vertriebsmanagement

Lösungshinweise

Datum: 23. April 2021

Bearbeitungszeit: 75 Minuten

Anzahl Aufgaben: 4

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingeengt.
- 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 alle Geschlechter gemeint.

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

wbv Media 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

Der Vorstand der Proximus Versicherung AG hat beschlossen, neben der laufenden digitalen Transformation auch eine Neuausrichtung des Service-Leitbildes durch einen Projektauftrag zu starten.

Die zukünftige „5-Sterne-Service-Qualität“ soll in der Projektgruppe mit Inhalten versehen werden, die den Kunden spürbare Mehrwerte bieten sollen.

Sie sind Mitglied der Projektgruppe und haben den Auftrag, die fünf Sterne mit konkreten Inhalten zu belegen.

Aufgabe 3

Die Projektgruppe „5-Sterne-Service-Qualität“ hat auch die Aufgabe, die Auswirkungen der digitalen Transformation auf den Vertrieb und den Betrieb zu analysieren.

a Mögliche Punktzahl: 9

Beschreiben Sie drei mögliche Auswirkungen der Digitalisierung auf die prozessuale Steuerung eines von Ihnen ausgewählten Vertriebsweges.

b Mögliche Punktzahl: 7

Unterscheiden Sie strategisches und operatives Controlling und nennen Sie ein strategisches Ziel, das mit der Digitalisierung verfolgt werden kann.

c Mögliche Punktzahl: 9

Erläutern Sie anhand von jeweils einem Beispiel, wie drei Kundenbindungsinstrumente des Unternehmens durch die Digitalisierung unterstützt werden können.

Lösungshinweise Aufgabe 3

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 1]

a Mögliche Punktzahl: 9

Vertriebsweg, z. B.:

Einfirmenvertreter (§ 84 HGB), Mehrfachvertreter, Makler, Angestellter im Außendienst, Direktvertrieb

Auswirkungen, z. B.:

- Auswirkungen auf Kundenkontaktmanagement: Kontaktaufnahme über Social Networks, Online-Beratungen
- Terminplanung: effektive Gestaltung über Online-Tools
- Weitere Auswirkungen, z. B.: Terminakquise, Telefonakquise, Routenplanung, Wiedervorlagen und Vorbereitung von Verkaufsaktionen

b **Mögliche Punktzahl: 7**

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.
- **Strategische Ziele, z. B.:**
Marktanteil der Online-Abschlüsse steigern, Digitalisierungsoffensive in der Weiterbildung, Kostenoptimierung

c **Mögliche Punktzahl: 9**

Z. B.:

- Regulierungsverhalten, z. B. Abrechnungs-Apps, Online-Schadenmeldung
- Einsatz von Kundenbindungsmaßnahmen, z. B. Rabatte bei Online-Abschlüssen
- Flexibilität auf der Produktseite, z. B. Ausschnittsdeckungen (Kasko, Unfall, Auslandsreisekrankenversicherung)
- Kommunikationsverhalten, z. B. Newsletter, digitale Kundenakte, Kundenportal

Aufgabe 4

Sie planen einen Workshop mit ausgewählten Ausschließlichkeitsvertretern der Proximus-Versicherungsgruppe. Im ersten Teil Ihres Workshops wollen Sie den Vertretern die Bedeutung einer kundenorientierten Beratung im Zusammenhang mit der zukünftigen „5-Sterne-Service-Qualität“ näher bringen. Anschließend möchten Sie mit den Vertretern verschiedene Möglichkeiten der Messung der Servicezufriedenheit diskutieren.

a Mögliche Punktzahl: 4

Stellen Sie die drei handelsrechtlichen Grundtypen von Versicherungsvermittlern dar und ordnen Sie den Ausschließlichkeitsvertreter ein.

b Mögliche Punktzahl: 15

Eine anlassbezogene Kundenberatung ist ein Aspekt hoher Servicequalität und deren Schulung ein wichtiger Teil der Vermittlerausbildung von Versicherungsunternehmen.

Erläutern Sie den Ausschließlichkeitsvertretern die Notwendigkeit kundenorientierter Beratungen aus Compliance-Gründen oder Geschäftsinteressen der Proximus-Versicherungsgruppe anhand von drei Beispielen.

c Mögliche Punktzahl: 6

Beschreiben Sie zwei Möglichkeiten der Messung der Kundenzufriedenheit hinsichtlich der Servicequalität.

Lösungshinweise Aufgabe 4

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 3]

a Mögliche Punktzahl: 4

Handelsrechtlich wird bei Versicherungsvermittlern unterschieden zwischen

- angestellten Versicherungsvermittlern,
- selbstständigen Versicherungsvertretern und
- Maklern.

Der Ausschließlichkeitsvertreter zählt zu den selbstständigen Versicherungsvertretern.

b **Mögliche Punktzahl: 15**

Z. B.:

- Nach Compliance-Gesichtspunkten ist das Versicherungsunternehmen dafür verantwortlich, dass seine Vermittler das geltende Recht zu den Beratungspflichten umsetzen und nicht dagegen verstoßen. Durch Schulungs- und Kontrollmaßnahmen ist dies sicherzustellen.
- Bei schweren und wiederholten Verstößen der Vermittler (Erfüllungsgehilfen des Versicherungsunternehmens) gegen Beratungspflichten kann die Aufsichtsbehörde (BaFin) in Form von Aufsichtsmaßnahmen auch gegen den betroffenen Versicherer vorgehen.
- Falsch oder schlecht beratene Kunden kommunizieren ihre Erfahrungen weiter. Vermittler von Mitbewerbern nutzen das schlechte Image des Versicherungsunternehmens in ihren Kundengesprächen und das Ansehen dieses Versicherungsunternehmens leidet darunter.
- Eine umfassende kundenorientierte Beratung führt zu bedarfsgerechteren Abschlüssen und damit zu mehr Bestandsfestigkeit.

c **Mögliche Punktzahl: 6**

Z. B.:

- Messung der Kundenzufriedenheit durch selbst initiierte Befragungen der Proximus-Versicherungsgruppe
- Kundenbefragungen durch externe Dienstleister zur Ermittlung von Promotern/Fans und Kritikern
- Auswertungen aus dem Bereich des Beschwerdemanagements (Vorstandsbeschwerden, Ombudsmann-Beschwerden, BaFin-Beschwerden usw.)
- Aufzeichnung von Telefonaten mit vorheriger Zustimmung des Anrufers