

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung

der Industrie- und Handelskammern

Lösungshinweise

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

- **Handlungsbereich** Personalführung, Qualifizierung und Kommunikation
- **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 Außendienstorganisation der PROXIMUS Versicherung AG hat festgestellt, dass mittelfristig ca. 300 der derzeitigen Agenturinhaber aus Altersgründen ausscheiden werden.

Um auf diesen Generationenwechsel vorbereitet zu sein, hat der Vorstand ein einjähriges Schulungsprogramm beschlossen, mit dem Kundenberater (angestellte Verkäufer einer Agentur oder der PROXIMUS Versicherung AG) auf die zukünftigen Aufgaben eines Agenturinhabers vorbereitet werden sollen. Zunächst soll eine Pilotgruppe mit ca. 15 Kundenberatern starten.

Sie sind Mitarbeiter in der Schulungsabteilung der PROXIMUS Versicherung AG. Sie sollen bei der Auswahl der Mitarbeiter mitwirken, Weiterbildungsaktivitäten konzipieren bzw. koordinieren und auch selbst Schulungsaufgaben übernehmen.

Aufgabe 1

Der Vorstand hat beschlossen, dass die Teilnehmer an der Pilotgruppe über ein Assessment-Center ausgewählt werden sollen.

- a) Nennen Sie vier Merkmale eines Assessment-Centers.
- b) Stellen Sie für die Position eines Agenturinhabers vier geeignete Übungen dar, die bei diesem Assessment-Center eingesetzt werden. Gehen Sie besonders auf die Kompetenzen ein, die bei den von Ihnen dargestellten Aufgaben abgeprüft werden.

(4 Punkte)

(16 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 1

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 1]

(20 Punkte)

- a) ■ mehrere Teilnehmer
- ein- bis dreitägige Dauer
- mehrere Beobachter
- verschiedene Übungen
- Fach-, Methoden- und Sozialkompetenz werden überprüft.

- b) ■ Präsentation:

Der Teilnehmer bearbeitet ein fachliches Thema und präsentiert die Ergebnisse vor einer im Vorfeld definierten Zielgruppe, hier z. B. eine Produktpräsentation vor Senioren zum Thema Pflegeversicherung oder vor Mitgliedern eines Sportvereines zum Thema Unfallversicherung.

Dabei werden neben der Fachkompetenz auch die Methodenkompetenz (Präsentationstechnik) und das persönliche Auftreten bewertet.

- Rollenspiel:

Der Teilnehmer soll ein Kritikgespräch mit einem Mitarbeiter führen, weil dieser sich mehrfach nicht an getroffene Vereinbarungen gehalten hat.

Hierbei werden die Sozialkompetenz (das Gesprächsverhalten), die Methodenkompetenz (Gesprächssystematik) und die Führungskompetenz beobachtet.

(4 Punkte)

- Postkorb:

Der Teilnehmer muss unter Zeitdruck die typische Eingangspost eines Agenturhabers bearbeiten.

Bei dieser Übung wird insbesondere die Methodenkompetenz beurteilt. Der Teilnehmer muss nach Dringlichkeit und Wichtigkeit ordnen, Aufgaben delegieren und Zusammenhänge erkennen. Zusätzlich wird die Fachkompetenz überprüft.

- Gruppenarbeit:

Die Teilnehmer sollen im Rahmen einer Projektarbeit gemeinsam z. B. eine Verkaufsaktion für eine ausgewählte Zielgruppe vorbereiten.

Als Kompetenzbereiche werden hier die Teamfähigkeit, das Konfliktverhalten, die Durchsetzungsfähigkeit, die Kreativität und die Flexibilität beobachtet. Gleichzeitig kann auch die Fachkompetenz bewertet werden.

Hinweis für den Korrektor: Als Übungen weiterhin in Betracht kommen Gruppendiskussionen, Fallstudien und Interviews.

(16 Punkte)

Aufgabe 2

Nachdem die Kundenberater das Auswahlverfahren erfolgreich durchlaufen haben, beginnt das Schulungsprogramm mit einer dreitägigen Kick-off-Veranstaltung.

Hierbei ist ein Ziel dieser Veranstaltung, dass die 15 ausgewählten Kundenbetreuer zu einem Team zusammenwachsen.

Als Schulungsbeauftragter leiten Sie diese Kick-off-Veranstaltung.

a) Stellen Sie die vier Phasen des Teambuildingprozesses dar. Gehen Sie dabei auf das Verhalten der Teammitglieder und des Teamleiters in der jeweiligen Phase ein.

(16 Punkte)

b) In diesem Prozess hat der Teamleiter unter anderem die Aufgabe, Feedback zu geben.

Nennen Sie vier Feedback-Regeln, die der Feedback-Geber beachten sollte.

(4 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2

(20 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 1 Nr. 1 und Nr. 5]

a) ▪ Organisationsphase (forming):

- Mitarbeiter treten in Kontakt; erstes Kennenlernen.

- Der Teamleiter hat die Aufgabe, das Kennenlernen zu fördern, ggf. durch gemeinsame Aktivitäten; er sollte Offenheit zeigen.

- Spannungsphase (storming):

- Rollen im Team werden verteilt; es ergibt sich eine „Hackordnung“; Konflikte entstehen.

- Der Teamleiter hat die Aufgabe, Konflikte aufzudecken und Lösungshilfen anzubieten. Er muss dafür sorgen, dass die Teammitglieder zusammenarbeiten können.

- Organisationsphase (norming):

- Das Team entwickelt eine eigene Arbeitsweise, es werden Lösungsstrategien entwickelt.

- Der Teamleiter unterstützt und ermuntert die Teammitglieder mitzumachen; Hilfe zur Selbsthilfe.
- Identifikationsphase (performing):
 - Das Team hat einen hohen Grad an Selbstorganisation erreicht; die Mitarbeiter helfen sich gegenseitig.
 - Der Teamleiter ist Moderator, er ist Primus inter Pares und setzt Impulse.

(je Nennung der Phase 2 Punkte, je Verhalten 1 Punkt, max.

16 Punkte)

b) Feedback sollte

- beschreiben, nicht bewerten.
- auf konkretes Verhalten bezogen werden, nicht auf Eigenschaften.
- auf Beobachtungen bezogen werden, nicht auf Eigenschaften.
- auf veränderbares Verhalten gerichtet sein.
- eigene Empfindungen und Reaktionen benennen.
- sobald wie möglich bzw. zur richtigen Zeit erfolgen.
- nur im eigenen Namen erfolgen.

(4 Punkte)