

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Prüfungsteilnehmer-Nummer

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

Handlungsbereich	Vertriebsmanagement
Prüfungstag	2. Mai 2017
Bearbeitungszeit	60 Minuten
Anzahl der Aufgaben	4

Bitte prüfen Sie vor Beginn der Prüfung die Vollständigkeit des Aufgabensatzes. Sollte der Aufgabensatz nicht vollständig sein, informieren Sie bitte die Aufsicht.

Bearbeitungshinweise:

Bitte lesen Sie die nachfolgenden Bearbeitungshinweise sorgfältig durch:

- Die zur Prüfung zugelassenen Hilfsmittel wurden Ihnen separat mit der Einladung mitgeteilt.
- Sie erhalten einen Aufgaben- und einen Lösungsteil.
- Tragen Sie auf dem Deckblatt Ihre Prüfungsteilnehmer-Nummer ein.
- Die maximale Gesamtpunktzahl der Lösungen beträgt 100 Punkte.
- Die Lösungsgänge bzw. Rechenvorgänge sind klar und nachvollziehbar im Lösungsteil darzustellen. Sollte der Platz nicht ausreichen, benutzen Sie bitte das Konzeptpapier, verweisen Sie auf die Fortsetzung und kennzeichnen Sie diese. Wir weisen darauf hin, dass eine vom Prüfungsausschuss nicht lesbare Prüfungsarbeit mit der Note „ungenügend“ (null Punkte) bewertet wird mit den Rechtsfolgen, die sich aus der Prüfungsordnung ergeben.
- Verwenden Sie für jede Aufgabe ein neues Lösungsblatt bzw. eine neue Lösungsseite.
- Falls die Lösung auf einem beigelegten Anlageblatt erfolgen soll, wird in der Aufgabenstellung darauf hingewiesen.
- Für Ihre Notizen benutzen Sie bitte ausschließlich das Konzeptpapier.
- Das Konzeptpapier ist mit dem Aufgaben- und dem Lösungsteil abzugeben.
- Bei Aufgaben, die eine Aufzählung von n-Fakten zur Lösung erfordern, werden nur die ersten n-Fakten gewertet. Alle darüber hinausgehenden Aufzählungen werden gestrichen.

Der leichteren 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 Vervielfältigung, Verbreitung oder öffentliche Wiedergabe der Publikation [der Prüfungssätze und Lösungshinweise] ist nicht gestattet (§§ 53, 54 UrhG) und strafbar (§ 106 UrhG). Im Fall der Zuwiderhandlung wird Strafantrag gestellt.

GEPRÜFTE/-R FACHWIRT/-IN FÜR VERSICHERUNGEN UND FINANZEN

Vertriebsmanagement

Ausgangssituation zu allen Aufgaben

Im Umfeld der aktuellen Zinsentwicklung steht die PROXIMUS Versicherung AG in den kommenden Jahren unter verstärktem Kostendruck. Die Gewinnmargen aus dem versicherungstechnischen Geschäft sind zu gering, um einen weiteren Kostenanstieg verkraften zu können.

Eine vom Vertriebsvorstand initiierte Projektgruppe soll, vorbereitend auf ein weiterhin anhaltendes Zinstief, vertretbare Kosteneinsparungen im Vertrieb erarbeiten.

Aufgabe 1

Im Rahmen des Projektes Kosteneinsparungen im Vertrieb wird der Themenblock Reisekosten bei angestellten Vermittlern diskutiert.

Ihre Aufgabe als Mitglied der Projektgruppe besteht darin, mögliche Kosteneinsparungen in diesem Bereich zu analysieren.

- | | |
|--|------------|
| a) Stellen Sie zwei Regelungsmöglichkeiten dar, wie die Reisekosten angestellter Vermittler erstattet werden können. | (8 Punkte) |
| b) Erläutern Sie für eine der unter a) von Ihnen dargestellten Möglichkeiten die Kostenthematik anhand je eines Vor- und eines Nachteiles. | (8 Punkte) |
| c) Stellen Sie drei Ansätze zur Kosteneinsparung bei Dienstreisen dar. | (9 Punkte) |

Lösungshinweise Aufgabe 1

(25 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 3]

- | | |
|---|------------|
| a) Z. B.: | (8 Punkte) |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Einzelkostenerstattung:
Pauschale Fahrkosten mit dem eigenen Fahrzeug und pauschaler Verpflegungsmehraufwand werden erstattet. Dies gilt ebenso für nachgewiesene Kosten für Übernachtungen oder Fahrkosten mit öffentlichen Verkehrsmitteln. ■ Reisekostenpauschale:
Vereinbarung von Pauschalbeträgen, die monatlich gezahlt werden und mit denen alle Reisekosten als abgegolten gelten ■ Mischsystem:
Mit der Reisekostenpauschale werden alle Reisekosten innerhalb des Betreuungsgebietes abgegolten. Wird das Betreuungsgebiet verlassen, erfolgt eine Einzelkostenerstattung. | |
| b) Z. B.: | (8 Punkte) |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Einzelkostenerstattung: <ul style="list-style-type: none"> ■ Vorteil:
Transparente, für alle gültige Regelungen zu den erstattungsfähigen Kosten vermindern die Anzahl von Rückfragen. Außerdem ermöglichen Erfassungstools eine technische Abwicklung. ■ Nachteil:
Erstellungsaufwand für das Regelwerk; vor allem höherer Abrechnungsaufwand (z. B. Genehmigung, Controlling) führt zu laufenden Verwaltungskosten. | |

- Reisekostenpauschale:
 - Vorteil:
 - kein Aufwand für Genehmigung, Abrechnungen und Controlling
 - Nachteil:
 - Pauschalen können zu einer Ungleichbehandlung der Vermittler und zu verstärkten Rückfragen und Auseinandersetzungen führen. Außerdem wird die Reisekostenpauschale als Lohnbestandteil behandelt (Lohnsteuer, Sozialversicherung).

(je Vor- bzw. Nachteil 4 Punkte, max.)

8 Punkte)

c) Z. B.:

- Bahnreisen in der zweiten Klasse statt in der ersten Klasse
- Bildung von Fahrgemeinschaften
- Videokonferenzen zur Vermeidung von Dienstreisen
- festgelegte Fahrzeuggruppen bei Mietwagen/Dienstwagen
- definierte Hotelkategorien/maximale Hotelkosten
- Rahmenvereinbarungen mit Mietwagenunternehmen bzw. Hotels

(9 Punkte)

Aufgabe 2

Die Projektgruppe analysiert die Kostenstrukturen im Vertrieb, um mögliche Prozessoptimierungen und ein daraus resultierendes Einsparpotenzial abzuleiten. Insbesondere die Vergütungsformen und Anreizsysteme werden detailliert untersucht und die damit zusammenhängenden Faktoren (z. B. Motivation) geprüft. Sie stellen dem Vertriebsvorstand die Ergebnisse der Analyse vor.

- a) Nennen Sie die fünf Stufen der Maslowschen Bedürfnispyramide unter Berücksichtigung der richtigen Reihenfolge. (6 Punkte)
- b) Erläutern Sie drei unterschiedliche Vergütungsformen/Anreizsysteme im Vertrieb. (9 Punkte)
- c) Entwickeln Sie zwei konkrete Vorschläge zur Kostenreduzierung im Vertrieb, die sich nicht nachteilig auf die Vergütung des Vermittlers auswirken. (10 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2

(25 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 2]

- a) 1. Grundbedürfnisse (Essen, Trinken, Schlafen usw.)
2. Bedürfnis nach Sicherheit
3. Beziehungen
4. soziale Anerkennung
5. Selbstverwirklichung

(je Nennung 1 Punkt, für die Reihenfolge 1 Punkt, max.)

(6 Punkte)

b) Z. B.:

- Fixum:

Im angestellten Außendienst entspricht das Fixum einem Zeitlohn und dient dem Ausgleich der nicht direkt messbaren Tätigkeiten (z. B. Organisation, Schadenregulierung).

- Provisionen:

erfolgsabhängige Vergütung, die der typischsten Vergütungsform im Außendienst des Versicherungsgewerbes entspricht

Die Provision ist häufig am Umsatz orientiert.

- Betriebliche Altersversorgung:

zusätzliche Zahlungen in Richtung der Altersvorsorge durch das Unternehmen

Das Unternehmen sorgt dabei für den Mitarbeiter vor und leistet einen Anteil/Ausgleich für den späteren Rentenbezugszeitraum.

- Incentives:

Preise oder Bonifikationen für in bestimmten Zeiträumen erreichte Vertriebsergebnisse

Hinweis für den Korrektor: Auch andere Vergütungsformen/Anreizsysteme sind möglich (Karrieremodelle, Bonifikationen, Dienstwagen usw.), entsprechende Erläuterungen sind notwendig.

(9 Punkte)

c) Z. B.:

- Reduzierung im Incentive-Bereich: Anzahl der Teilnehmer, Veranstaltungsrhythmus (z. B. nur noch alle zwei Jahre), Auswahl der Veranstaltungsorte

- Anpassung bei den Dienstwagen (Down-Sizing)

- Budgetkürzungen im Marketingbereich (Umfang der Messebeteiligungen, Umfang der Werbemittel)

- Kürzung der Anzahl der Ansprechpartner (Spezialisten) im dezentralen Vertrieb

(10 Punkte)