

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Lösungshinweise

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

Handlungsbereich

Vertriebsmanagement

Prüfungstag

8. Oktober 2018

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 eingeeengt.
- 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:

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

Dem Vorstand der Proximus Versicherung AG wurde durch die Interessenvertretung der Ausschließlichkeitsvermittler zugetragen, dass sich nach Einführung der 2. EU-Vermittlerrichtlinie (IDD) die Kostensituation der Vermittler durch z. B. erhöhten Beratungsaufwand und Qualifizierungsmaßnahmen für die Agenturmitarbeiter deutlich verschlechtert hat.

Sie werden als Mitarbeiter der Abteilung Vertriebsunterstützung zu einem Arbeitskreis eingeladen, der die aktuellen Kostenfaktoren analysieren soll, um nach der Analyse geeignete Gegenmaßnahmen zur Verbesserung der Kostensituation vorzuschlagen.

Aufgabe 2

Neben den erhöhten Qualifizierungsmaßnahmen stellen die vereinbarten Provisionssätze einen weiteren Kostenfaktor dar, den es zu analysieren gilt. Der Arbeitskreis wird beauftragt, das Vergütungs- und Anreizsystem zu untersuchen, um Möglichkeiten zur Kostenreduzierung vorzuschlagen.

- | | |
|---|------------|
| a) 1. Grenzen Sie materielle von immateriellen Anreizen anhand von zwei Merkmalen ab. | (4 Punkte) |
| 2. Stellen Sie materielle und immaterielle Anreize anhand von jeweils zwei Beispielen dar. | (4 Punkte) |
| b) Erläutern Sie drei unterschiedliche Vergütungsformen im Vertrieb. | (9 Punkte) |
| c) Materielle Anreize sind nur bis zu einem bestimmten Grad als Mittel zur Motivation einsetzbar. | |
| Erläutern Sie stichwortartig zwei verschiedene Motivationsmodelle (Motivationstheorien). | (8 Punkte) |

Lösungshinweise Aufgabe 2

(25 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 2]

- | | |
|---|------------|
| a) 1. ■ materielle Anreize: Mehrung des Vermögens/Einkommens, objektiver Wert, direkt messbar | (4 Punkte) |
| ■ immaterielle Anreize: keine Mehrung des Vermögens, subjektiver Wert, wirken i. d. R. nur innerhalb des Unternehmens als tatsächlicher Anreiz | |
| 2. ■ materielle Anreize, z. B.: Geld, Dienstwagen, Incentives, Bonifikationen, betriebliche Altersversorgung (AG finanziert) | (4 Punkte) |
| ■ immaterielle Anreize, z. B.: Titel, Beförderungen, Clubzugehörigkeiten, Einladungen zu Veranstaltungen, Ranking der Bezirksdirektionen, Teamwettbewerbe | |
| b) Z. B.: | |
| ■ Fixum:
Ein Fixum ist eine regelmäßige erfolgsunabhängige Zahlung. Im angestellten Außendienst entspricht das Fixum einem Zeitlohn und dient dem Ausgleich der nicht direkt messbaren Tätigkeiten (z. B. Organisation, Schadenregulierung). | |
| ■ Provision:
Erfolgsabhängige Vergütung, die der typischsten Vergütungsform im Außendienst des Versicherungsgewerbes entspricht; die Provision ist in der Regel am Umsatz | |

orientiert, demnach wird für teure Produkte auch eine hohe Provision fällig.

■ Betriebliche Altersversorgung:

Zusätzliche Zahlungen in Richtung der Altersvorsorge durch das Unternehmen; das Unternehmen sorgt dabei für den Mitarbeiter vor und leistet einen Anteil für den späteren Rentenbezugszeitraum.

Hinweis für den Korrektor: Auch andere Vergütungsformen (Incentives, Bonifikationen, Dienstwagen usw.) können mit entsprechenden Beschreibungen erläutert werden.

(9 Punkte)

c) Motivationsmodelle, z. B.:

■ Bedürfnis-Pyramide (Maslow)

■ Zwei-Faktoren-Modell (Herzberg)

■ Erläuterung Bedürfnis-Pyramide (Maslow), z. B.:

■ Bedürfnispyramide

■ aufsteigende Reihenfolge der Bedürfnisse

■ Erst wenn die Bedürfnisse einer Stufe erfüllt sind, treten die Bedürfnisse der nächsten Stufe in den Vordergrund.

■ Erläuterung Zwei-Faktoren-Modell (Herzberg), z. B.:

■ Unterscheidung nach Hygienefaktoren

■ Motivatoren

■ intrinsische Motivation

■ extrinsische Motivation

(8 Punkte)

Aufgabe 4

Bisher werden von den Ausschließlichkeitsvermittlern Kundendaten und -wünsche im Versicherungscheck der Proximus Versicherung AG erfasst. Dieses Druckstück wurde vor zehn Jahren in der Vermittlerschaft eingeführt und der Vermittler ergänzt handschriftlich die Kundendaten. Trotz des Angebotes einer für die Proximus Versicherung AG kostengünstigeren technischen Lösung des Versicherungschecks halten noch viele Ausschließlichkeitsvermittler an der Papierlösung fest und führen den Beratungsverkauf mit eigenen Unterlagen durch. Als Mitglied des Arbeitskreises suchen Sie nach Lösungen.

- a) Zeigen Sie vier datentechnische Vorteile eines digitalen Versicherungschecks auf. (8 Punkte)
- b) Aufgrund erhöhter Informations- und Beratungspflichten soll der Beratungsprozess künftig stärker technisch unterstützt und vereinheitlicht werden. Eine Beratungs-App bzw. ein Beratungsmodul wird der Angebotserstellung vorgeschaltet.
Begründen Sie den Vermittlernutzen anhand von drei Gesichtspunkten. (9 Punkte)
- c) Auch aus Kundensicht bietet ein technisch unterstützter Beratungsprozess zahlreiche Vorteile.
Beschreiben Sie vier Aspekte. (8 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 4

(25 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 3]

- a) Z. B.:
- kein Nacherfassen der Daten nötig
 - Übernahme der Daten in andere Systeme möglich
 - Datensicherung gewährleistet
 - Durchführung von Auswertungen schnell möglich, da Daten verfügbar
 - verbesserte Verfügbarkeit der Kundendaten für Vermittler
- (8 Punkte)
- b) 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 zur Widerspruchsfreiheit führen
- (9 Punkte)
- c) 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.
 - Der Kunde kann mit dem Vermittler ohne großen Zeitaufwand die übersichtliche Beratungsdokumentation auf Vollständigkeit prüfen und gegebenenfalls Anpassungen vornehmen.
 - Bei nachfolgenden Beratungsgesprächen kann auf bisherige Gesprächsinhalte zurückgegriffen werden.
- (8 Punkte)