

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

Vertriebsmanagement

Lösungshinweise

Datum: 20. April 2020

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

Die Vielseitigkeit der Zugangswege zu Versicherungsprodukten (Stichwort „Multikanal“) stellt auch die Proximus Versicherung AG vor große Herausforderungen.

Neben Vergleichsportalen, professionellen Websites und versicherungsfremden Anbietern genießen die klassischen Points of Sale (Geschäftsstellen, Vermittler usw.) nach wie vor einen hohen Stellenwert bei Versicherungsinteressenten.

Das Projekt „AQUA-PRO“ (Akquisitionsanalyse Proximus Versicherung AG) untersucht verschiedene Möglichkeiten, potenzielle Versicherungsinteressenten auch künftig über die klassischen Points of Sale zu binden, um den persönlichen Kontakt als Vertrauensbasis hervorzuheben und weiterhin zu fokussieren.

Sie sind Mitglied des Projektteams.

Aufgabe 2

In der Projektgruppe diskutieren Sie den Einsatz von Vergütungs- bzw. Anreizsystemen sowie die Vorgabe von Umsatz- und Ertragszielen für den „klassischen“ Außendienst.

a Mögliche Punktzahl: 5

Beschreiben Sie die Führungstechnik Management by Objectives und gehen Sie dabei auch auf den Einfluss der Mitarbeiter auf die Zielgestaltung ein.

b Mögliche Punktzahl: 10

An Ziele werden grundsätzliche Anforderungen gestellt, die immer erfüllt sein sollten.

Erläutern Sie diese Anforderungen.

c Mögliche Punktzahl: 10

Stellen Sie fünf Elemente dar, die bei Zielvereinbarungsgesprächen zu berücksichtigen sind.

Lösungshinweise Aufgabe 2

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 2]

a Mögliche Punktzahl: 5

Z. B.:

Das Führen durch Ziele geht davon aus, dass das Setzen von Zielen die Identifikation des Mitarbeiters mit seiner Tätigkeit fördert und Motivation bewirkt. Der Mitarbeiter behält dabei

die Entscheidungsfreiheit bezüglich der Wahl der Mittel zur Umsetzung und Erreichung dieser Ziele. Es besteht Klarheit, woran der Mitarbeiter gemessen und beurteilt wird. Auch Anreize oder Vergütungen können daran geknüpft werden.

(3 Punkte)

Je nach Grad der Mitarbeiterbeteiligung und Hierarchieebene hat der Mitarbeiter mehr oder weniger Einfluss auf die Zielgestaltung. Hiervon hängt auch die Akzeptanz der Ziele ab.

(2 Punkte)

b Mögliche Punktzahl: 10

Z. B.:

S.M.A.R.T.-Formel:

- spezifisch: eindeutig definiert und nicht nur vage beschrieben
- messbar: mit Zahlen unterlegt (Umsatz, Ertrag, Stornoquote usw.)
- angemessen: im Verhältnis zum Aufwand und den Rahmenbedingungen akzeptabel
- realistisch: für den Zieladressaten tatsächlich erreichbar
- terminiert: mit einem eindeutigen Zeitbezug unterlegt

c Mögliche Punktzahl: 10

Z. B.:

- Vorbereitungszeit planen:
dient der sorgfältigen Vorbereitung auf beiden Seiten
- Informationsbeschaffung:
Kenntnis der Unternehmens- bzw. Detailziele und Rahmenbedingungen im Handlungsbereich
- Transparenz:
Vorstellung entwickeln: „welche Ziele“ und „welche Höhe“?
- Rollenklärung:
Information zu den Verantwortlichkeiten des Mitarbeiters
- Flexibilität:
keine reine Zielvorgabe; eigene Vorstellungen des Mitarbeiters
- Unterstützung:
konkrete Maßnahmen verabreden
- Gesprächsumgebung:
störungsfreies Zielvereinbarungsgespräch sicherstellen
- Protokollierung:

Besprechungsergebnisse dokumentieren und mit Unterschriften anerkennen

- Zielhierarchie:
Klarheit über Zielhierarchie verschaffen

Aufgabe 3

Im Projektteam herrscht Einigkeit darüber, dass der Vertriebsservice für die Agenturinhaber der Ausschließlichkeitsorganisation der Proximus Versicherung AG vor Ort auch in Zukunft wichtig ist. Die verkaufsaktive Zeit der Versicherungsvertreter soll optimiert werden, dem Kunden soll auch der persönliche Kontakt vor Ort erhalten bleiben. Als Mitglied des Projektteams bereiten Sie verschiedene Themenstellungen auf.

a Mögliche Punktzahl: 10

Stellen Sie fünf rechtliche Merkmale der Tätigkeit eines angestellten Innendienstmitarbeiters dar.

b Mögliche Punktzahl: 6

Beschreiben Sie drei konkrete Tätigkeitsbereiche, bei denen angestellte Innendienstmitarbeiter den Agenturinhaber unterstützen können.

c Mögliche Punktzahl: 9

Schildern Sie drei Situationen, in denen das Vertriebsmanagement Agenturinhaber zum Thema „Mitarbeiteranstellung und Einsatz von angestellten Innendienstmitarbeitern im Agenturbetrieb“ unterstützen kann, um eine effiziente Unternehmensführung zu gewährleisten.

Lösungshinweise Aufgabe 3

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 3]

a Mögliche Punktzahl: 10

Z. B.:

- Anstellung zur Leistung kaufmännischer Dienste gegen Entgelt
- Unterwerfung unter Weisungsrecht des Arbeitgebers
- Eingliederung in Arbeitsorganisation des Arbeitgebers
- keine im Wesentlichen freie Gestaltung der Tätigkeit

- keine im Wesentlichen freie Bestimmung der Arbeitszeit
- Arbeitsvertrag mit Anforderungen zur Mindestqualifizierung

b **Mögliche Punktzahl: 6**

Z. B.:

- Vereinbarung von Kundenterminen
- Vorbereitung von Kundenterminen, z. B. Angebotserstellung bei aufwendig zu berechnenden Versicherungsprodukten
- Nachbereitung von Kundenterminen, z. B. Kundendatei aktualisieren
- Anfragen an Fachabteilungen der Hauptverwaltung, z. B. Vertragsänderungen einleiten
- Übernahme von Kundenrückfragen, z. B. zu Kundenschriften der Hauptverwaltung
- Erstellung von Marktvergleichen
- Sofortschadenregulierung
- allgemeine Telefonie
- fachliche Unterstützung im gehobenen Geschäft

c **Mögliche Punktzahl: 9**

Z. B.:

- Suche und Ausbildung neuer Agenturmitarbeiter: Anzeigen, Ausbildungspläne, Basisausbildung in der Hauptverwaltung
- Anleitung, Kontrolle und Beurteilung von Agenturmitarbeitern: Führungsseminare, Gesprächstraining
- Beratung hinsichtlich Lohnabrechnung und Sozialversicherung: Abrechnungsprogramme, Informationen zur Korrespondenz mit Sozialversicherungsträgern
- Sensibilität für Mitarbeiter beim Agenturinhaber schaffen: feste Arbeitszeiten von Arbeitnehmern, Identifikation des Arbeitnehmers mit Agenturbetrieb, Einarbeitungszeit neuer Mitarbeiter beachten
- temporäre bzw. dauerhafte finanzielle Unterstützung der Agentur: abhängig von der Agenturgröße