

---

**Modell 2**

**Mündliche Prüfung Branche santésuisse, – Datum / Kandidat**

---

**Fall:                    Verkaufsgespräch Neukunde**

**Name/Vorname  
des Kandidaten:**

**Lernende der Branche santésuisse – Die Schweizer  
Krankenversicherer**

**Prüfungskreis:**

**Bellinzona, Bern, Lausanne, Luzern, Martigny, Zürich**

**Lehrbetrieb:**

**Krankenversicherung XY**

---

**Bitte beachten Sie Folgendes:**

1. Die Prüfung besteht aus zwei Gesprächssituationen.
2. Lesen Sie die Fallvorgabe ganz genau, bevor Sie mit der Vorbereitung beginnen.
3. Alle Hilfsmittel werden - sofern erforderlich - direkt von den Experten zur Verfügung gestellt.
4. Beachten Sie in der Fallvorgabe welche Anforderungen an das Gespräch gestellt werden.  
Die Bewertungskriterien, die zur Benotung herangezogen werden, umfassen Fach-, Methoden- sowie Sozial- und Selbstkompetenzen.
5. Sie haben pro Gesprächssituation jeweils 5 Minuten Zeit für die Vorbereitung des Gesprächs.
6. Jedes der zwei Prüfungsgespräche dauert 15 Minuten.

**Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!**

---

**Verkaufsgespräch Neukunde****Fallvorgabe, Situation:**

Herr X, erscheint nach telefonischer Anmeldung zum vereinbarten Termin.

Aus dem Telefongespräch von vergangener Woche ist Ihnen bekannt, dass Herr X nach längerem Auslandsaufenthalt per 01.01.XXXX in die Schweiz zurückgekehrt ist und per diesen Zeitpunkt Wohnsitz genommen hat. Herr X ist ledig und Wohnhaft in Solothurn.

Von der Gemeinde wurde er bei der Anmeldung angehalten, sich eine Grundversicherung zu suchen.

**Aufgabe:**

Führen Sie nun das Beratungsgespräch so durch, dass Sie folgende Punkte berücksichtigen:

- Erläutern Sie Herrn X die Versicherungspflicht.
- Zeigen Sie die Folgen einer verspäteten Anmeldung auf.
- Erklären Sie die verschiedenen Versicherungsformen der OKP und unterlegen Sie Ihre Ausführungen mit Vor- und Nachteilen zu den jeweiligen Produkten.
- Zeigen Sie sämtliche Möglichkeiten zur Prämieinsparung auf.

**Hilfsmittel (werden zentral durch die Prüfungsorganisation zur Verfügung gestellt)**

Sie dürfen Ihre, während der Vorbereitungszeit erstellten, Handnotizen sowie **Ihr persönliches Handbuch der schweizerischen Krankenversicherung** im Kundengespräch einsetzen. Die folgenden von den Experten zur Verfügung gestellten Hilfsmittel dürfen Sie ebenfalls einsetzen.

Leistungsübersicht Ihrer Unternehmung

**Vorbereitungszeit:**

5 Minuten

**Dauer des Beratungsgesprächs:**

15 Minuten

**Bewertung:**

Für das Beratungsgespräch nach obiger Fallbeschreibung werden die Punkte wie folgt verteilt:

**15 Punkte Sozial- und Selbstkompetenzen:**

Leistungsbereitschaft, Kommunikationsfähigkeit, Umgangsformen

**15 Punkte Methodenkompetenzen:**

Effizientes und systematisches Arbeiten, Entscheidungstechniken, wirksames Präsentieren

**18 Punkte Fachkompetenzen aus der Branchenkunde.**

Die Bewertung pro Kriterium erfolgt nach folgender Skala:

3 Punkte: gut erfüllt

2 Punkte: erfüllt

1 Punkt: teilweise erfüllt

0 Punkte: nicht erfüllt