



Kriterienkatalog für das mündliche Qualifikationsverfahren

Fachkompetenzen:	Methodenkompetenzen:
1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
1.1.2.2 Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche führen und abschliessen	2.2 Vernetztes Denken und Handeln
1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten	2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
1.1.3.1 Aufträge ausführen	2.4 Wirksames Präsentieren
1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten	2.5 Entscheidungstechniken
1.1.4.1 Markt analysieren	2.6 Problemlösungstechniken
1.1.4.2 Beratungsdokumentation einsetzen	
1.1.7.1 Korrespondenz erstellen & bearbeiten	Sozial- und Selbstkompetenzen:
1.1.8.1.1 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen	3.1 Leistungsbereitschaft
1.1.8.1.2 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen	3.2 Kommunikationsfähigkeit
1.1.8.1.3 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen	3.3 Teamfähigkeit
1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären	3.4 Umgangsformen
1.1.8.3 Kenntnisse über die Firma einsetzen	3.5 Lernfähigkeit
1.1.8.4 Merkmale der Branche einsetzen	3.6 Ökologisches Bewusstsein
1.1.8.5.1 Grundlagen und Gesetze in der Branche kennen und anwenden	
1.1.8.5.2 Grundlagen und Gesetze in der Branche kennen und anwenden	
1.1.8.6 Zusammenspiel der Personenversicherungen beschreiben	
1.1.8.7.1 Kernprozesse beschreiben und ausgewählte Aufträge bearbeiten	
1.1.8.7.2 Kernprozesse beschreiben und ausgewählte Aufträge bearbeiten	
1.1.8.7.3 Kernprozesse beschreiben und ausgewählte Aufträge bearbeiten	

Methodenkompetenzen

Kompetenz	Wird anhand von folgenden Punkten bewertet
2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Informationsquellen sind aufgabenbezogen ausgewählt - Prioritäten werden situationsgerecht gesetzt - Strukturiertes Vorgehen ist erkennbar - Wichtiges wird von Unwichtigem unterschieden - Entscheidungen werden situationsgerecht gefällt - Arbeiten werden zielorientiert ausgeführt
2.2 Vernetztes Denken und Handeln	<ul style="list-style-type: none"> - Gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge werden verständlich dargestellt - Abhängigkeiten und Schnittstellen sind erkannt - Methoden und Hilfsmittel werden angemessen eingesetzt - Verschiedene Faktoren (auch Gesetze) werden verbunden
2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln	<ul style="list-style-type: none"> - Bedürfnisse und Standpunkte werden geklärt - Offene Fragen werden zur Bedürfnisabklärung eingesetzt - Angemessene Lösungsvorschläge sind eingebracht - Es wird ein für alle Beteiligten gutes Ergebnis angestrebt
2.4 Wirksames Präsentieren	<ul style="list-style-type: none"> - Das Gesprochene wird visualisiert - Das gewählte Hilfsmittel ist geeignet - Die Hilfsmittel werden unterstützend zur Argumentation eingesetzt - Das Hilfsmittel ist für den Kunden gut lesbar
2.5 Entscheidungstechniken	<ul style="list-style-type: none"> - Verschiedene Lösungswege werden aufgezeigt - Der geeignetste Lösungsweg wird situationsgerecht gefunden - Der Kunde wird bei der Entscheidungsfindung unterstützt - Die Konsequenzen der eigenen Entscheidungen sind erkannt
2.6 Problemlösungstechniken	<ul style="list-style-type: none"> - Das Problem wird Schritt für Schritt analysiert - Die einzelnen Schritte sind klar erkennbar - Die Lösungsvorschläge sind auf das Kundenbedürfnis adaptierbar - Die Lösungsvorschläge sind begründet

Sozial- und Selbstkompetenzen

Kompetenz	Wird anhand von folgenden Punkten bewertet
3.1 Leistungsbereitschaft	<ul style="list-style-type: none"> - Auf die Erwartungen und Anliegen des Auftraggebers wird eingegangen - Die Motivation zur Resultaterreichung ist beobachtbar - Das Ziel wird auch unter schwierigen Situationen erreicht
3.2 Kommunikationsfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> - Auf die Ideen und Meinungen der Gesprächspartner wird eingegangen - Die Ausdrucksweise ist sach- und adressatengerecht - Die persönlichen Standpunkte und Vorschläge werden begründet - Missverständnisse und Standpunkte werden geklärt und Lösungen angestrebt
3.3 Teamfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> - Eigene Gedanken und Beiträge werden eingebracht - Konstruktive Kritik wird ausgesprochen und akzeptiert - Das Team und die gemeinsamen Resultate werden nach aussen vertreten
3.4 Umgangsformen	<ul style="list-style-type: none"> - Das Auftreten ist situationsgerecht - Gesprächspartner werden freundlich begrüsst und verabschiedet - Der Kunde wird mit dem Namen angesprochen - Der Blickkontakt ist angenehm - Den Gesprächspartnern wird mit Anstand und Respekt begegnet
3.5 Lernfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> - Auf Veränderungen wird flexibel reagiert - Gelerntes kann in der Praxis umgesetzt werden - Es werden geeignete Methoden und Hilfsmittel eingesetzt
3.6 Ökologisches Bewusstsein	<ul style="list-style-type: none"> - Der Umgang mit Ressourcen, wie Energie, Papier und anderen Gütern, ist sorgfältig - Die Abfallentsorgung ist umweltgerecht - Das Aufwand-Nutzen Verhältnis für das weitere Vorgehen wird berücksichtigt

Fachkompetenzen

Richtziel – Kunden beraten	
Leistungsziel	Wird anhand von folgenden Punkten bewertet
<p>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten</p> <p>Ich bearbeite die Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten kundengerecht und freundlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persönliche und/oder schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen - Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten - Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren 	<p>Kundenanfragen entgegennehmen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es werden Fragen zum besseren Verständnis eingeholt <p>Kundenanfragen bearbeiten, beantworten und weiterleiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorgebrachte Bedürfnisse werden erkannt und korrekt zusammengefasst • Die Kundenanfragen sind fachlich korrekt beantwortet • Zuständigkeiten anderer Abteilungen/Personen werden erkannt und die Anfrage weitergeleitet <p>Kundenkontakte dokumentieren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Unterlagen sind fehlerfrei und vollständig • Die Dokumentation ist verständlich • Der Kundenkontakt wird unmittelbar nach dem Gespräch dokumentiert
<p>1.1.2.2 Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche führen und abschliessen</p> <p>Ich führe Kunden- und Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskennnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritte vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundengespräch vorbereiten - Kundengespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen) - Kundengespräch dokumentieren und Erfolgskontrolle durchführen 	<p>Kundengespräch vorbereiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ein sinnvoller Vorgehensplan ist erstellt • Prioritäten werden gesetzt, strukturiertes Vorgehen erkennbar • Wichtiges wird von Unwichtigem unterschieden <p>Kundengespräch führen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Kunde wird freundlich begrüsst und verabschiedet • Der Kunde wird mit Namen angesprochen • Die Bedürfnisse des Kunden werden erfragt • Die Bedürfnisse des Kunden sind erkannt • Die Bedürfnisse des Kunden sind berücksichtigt • Ziel wird verfolgt • Im Gespräch werden überzeugende Argumente eingebracht • Die Argumente sind auf die Kundenwünsche ausgerichtet • Aufgezeigte Lösungen/Varianten sind auf das Kundenbedürfnis adaptierbar • Auf Kaufmotive wird eingegangen • Fachwörter werden vermieden oder erklärt (Kunde muss nicht mehr als 3x nachfragen) • Auf Kritik wird sachlich und ruhig eingegangen • Auf Gegenargumente wird eingegangen • Die Interessen des Lehrbetriebes werden situationsgerecht eingebracht • Der Kunde wird bei den Entscheidungsfindung unterstützt • Offene und geschlossene Fragen werden zum richtigen Zeitpunkt eingesetzt • Bei Unklarheiten werden klärende Fragen eingesetzt <p>Kundengespräch dokumentieren und Erfolgskontrolle durchführen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Weitere Arbeitsschritte nach dem Gespräch sind korrekt erkannt und werden dem Kunden mitgeteilt

<p>1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten</p> <p>Ich verwalte die Kundeninformationen und Daten übersichtlich und nachvollziehbar. Dabei nutze ich die betrieblichen Systeme oder Instrumente zielorientiert für die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kunden und Kundengruppen analysieren - Kundendaten erfassen, ablegen und pflegen sowie nach Vorgaben strukturieren <p>Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben (Datenschutz).</p>	<p>Kunden und Kundengruppen analysieren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundengruppen werden selbständig und korrekt erkannt • Kundengruppen werden mit eigenen Worten charakterisiert • Die Zuteilungskriterien werden nachvollziehbar erläutert <p>Kundendaten erfassen, ablegen und pflegen sowie nach Vorgaben strukturieren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Kundenbedürfnisse sind stichwortartig und vollständig erfasst • Die Ablage wird regelmässig geführt • Die Kundendaten sind nach Vorgaben strukturiert • Die Kundendaten werden verständlich erfasst • Die betrieblichen Systeme zur Erfassung von Kundendaten werden korrekt eingesetzt • Die Kundendaten sind aktuell • Die Kundendaten werden innerhalb der vorgegebenen Frist erfasst <p>Datenschutz</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensible Daten werden korrekt definiert • Die gesetzlichen Grundlagen werden korrekt wiedergegeben • Die gesetzlich vorgegebenen Aufbewahrungsfristen können korrekt wiedergegeben werden • Sensible Daten werden korrekt gelagert • Die Entsorgung sensibler Daten kann verständlich und korrekt erklärt werden • Betriebliche Vorgaben sind eingehalten
<p>Richtziel – Aufträge abwickeln</p>	
<p>Leistungsziel</p>	<p>Wird anhand von folgenden Punkten bewertet</p>
<p>1.1.3.1 Aufträge ausführen</p> <p>Ich erledige bei Kundenaufträgen und mit Antragstellern, Versicherungsnehmern, Leistungserbringern, Behörden, Vermittler und anderen Versicherern, fachgerecht und selbständig die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundenanfragen entgegennehmen - Verlangte Unterlagen/Dokumente ausstellen - Kunden- und Auftragsdaten erfassen - Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen <p>Damit stelle ich sicher, dass die Kunden mit unseren eigenen und fremd beschaffte Produkten und Dienstleistungen zu ihrer Zufriedenheit bedient werden.</p> <p>Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben (Datenschutz).</p>	<p>Kundenanfragen entgegennehmen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es werden Fragen zum besseren Verständnis eingeholt <p>Verlangte Unterlagen/Dokumente ausstellen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Dokumente sind korrekt • Die Dokumente sind nach betrieblichen Vorgaben ausgestellt <p>Kunden- und Auftragsdaten erfassen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Kundendaten werden vollständig entgegengenommen • Die Anliegen sind erkannt <p>Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Aufträge werden korrekt und vollständig weitergeleitet <p>Datenschutz</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die gesetzlichen Bestimmungen werden eingehalten • Besonders schützenswerte Daten werden korrekt benannt • Es wird erkannt, welche Kundendaten an welche Stellen/Behörden weitergegeben werden dürfen und welche nicht • Zwischen vertraulichen und öffentlich zugänglichen Kundendaten kann unterschieden werden

<p>1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten</p> <p>Ich nehme die Reklamation von Kunden freundlich und angemessen auf. Ich zeige zunächst Lösungen auf und bespreche das weitere Vorgehen mit den Kunden und mit meinem Vorgesetzten.</p> <p>Ich setze im Bedarfsfall geeignete Lösungen um und überprüfe die Wirkung der Massnahmen und die Zufriedenheit der Kunden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Das Verhalten bleibt zu jedem Zeitpunkt kundenfreundlich • Es werden Fragen zum besseren Verständnis eingeholt • Das Problem wird systematisch, Schritt für Schritt analysiert • Das Problem wird erkannt • Auf Kritik wird sachlich und ruhig eingegangen • Für das Anliegen der Gesprächspartner wird Verständnis gezeigt • Das Gespräch wird konstruktiv geführt • Die Lösungsvorschläge sind nachvollziehbar • Die Lösungsvorschläge sind tragbar und realistisch • Die Beschwerde wird weitergeleitet
<p align="center">Richtziel – Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen</p>	
<p>Leistungsziel</p>	<p>Wird anhand von folgenden Punkten bewertet</p>
<p>1.1.4.1 Markt analysieren</p> <p>Ich analysiere den Markt meiner Firma nach Vorgaben. Dabei gehe ich auf folgende Bereiche ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marktumfeld - Anspruchsgruppen - Versicherungsnehmer, Versicherte - Leistungserbringer - Mitbewerber - eigene Unternehmung - externe / interne Beeinflusser - Absatzkanäle - Beziehungen / Schnittstellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Die grössten Mitbewerber/Konkurrenten sind erkannt • Die Produkte des Lehrbetriebes werden denen der Konkurrenz gegenübergestellt • Die Dienstleistungen des Lehrbetriebes werden denen der Konkurrenz gegenübergestellt • Es wird auf jeden der vorgegebenen Bereiche eingegangen • Der Kundennutzen der Produkte und Dienstleistungen wird besonders hervorgehoben • Die Aktualitäten der Branche sind berücksichtigt • Auf alle vorgegebenen Bereiche wird eingegangen
<p>1.1.4.2 Beratungsdokumentation einsetzen</p> <p>Ich dokumentiere Kunden bedarfsgerecht mit den jeweils relevanten Unterlagen des Lehrbetriebes. Dabei setze ich die Hilfsmittel (Prospekte usw.) und Distributionskanäle (Schalter, Internet, Telefonverkauf usw.) zu den relevanten Dienstleistungen sachgerecht ein und nutze deren Aussagen wirksam in meinen Kundengesprächen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Vor- und Nachteile der verschiedenen Distributionskanäle sind erkannt • Für die Nachteile der einzelnen Distributionskanäle sind Lösungsvorschläge eingebracht • Hilfsmittel sind für den Kunden gut lesbar • Das Hilfsmittel wird unterstützend zur Argumentation eingesetzt • Die Hilfsmittel werden gezielt und adressatengerecht eingesetzt • Mindestens 3 Hilfsmittel werden analysiert, Vor- und Nachteile gegenübergestellt • Komplizierte Gesetzesteile können in eigenen Worten verständlich formuliert werden

Richtziel – Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben

Leistungsziel	Wird anhand von folgenden Punkten bewertet
<p>1.1.7.1 Korrespondenz erstellen und bearbeiten</p> <p>Ich verfasse selbständig die folgenden Dokumente korrekt und gemäss Vorgaben und leite sie an die Adressaten weiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-Mails - Aktennotizen - Briefe - Berichte - Texte für Websites - Protokolle 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Korrespondenz ist fachlich korrekt verfasst • Die Korrespondenz ist grammatikalisch korrekt verfasst • Es wird ein geeignetes Kommunikationsmittel gewählt • Die Formulierungen sind verständlich • Die Dokumentation wird selbständig auf den Inhalt geprüft • Die Unterschriftenregelung wird eingehalten • Das CI des Lehrbetriebes ist eingehalten • Die Dokumente sind kreativ erstellt

Richtziel – Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden

Leistungsziel	Wird anhand von folgenden Punkten bewertet
<p>1.1.8.1.1 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen</p> <p>Ich erkläre die versicherten Leistungen und Personen im KVG und VVG sowie deren Abgrenzung zur Unfallversicherung nach UVG.</p> <p>Ich setze diese Kenntnisse in der Kundenberatung und bei den administrativen Aufgaben gezielt und überzeugend ein.</p> <p>Dabei verwende ich folgende Hilfsmittel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - AVB/ZB/ZVB/BB - Leistungsübersicht - Handbuch santésuisse - interne Firmenunterlagen 	<p>Versicherte Personen KVG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Versicherungspflicht ist mit Fristen korrekt erklärt • Die Versicherungsfähigen Personen der freiwilligen Taggeldversicherung sind genannt • Ausnahmen der Versicherungspflicht werden genannt • Die Wahl des Versicherers ist korrekt erläutert • Beginn und Ende der Versicherung sind korrekt bestimmt • Die Freizügigkeit in der freiwilligen Taggeldversicherung kann korrekt erklärt werden • Die Folgen einer verspäteten Anmeldung können korrekt genannt werden • Der Aufnahmeprozess ohne Vorversicherer wird korrekt abgewickelt • Der Aufnahmeprozess mit Vorversicherer wird korrekt abgewickelt • Der Versicherungswechsel ist vollständig erklärt • Die Beratung über den Einschluss / Ausschluss des Unfallrisikos ist korrekt erfolgt • Sistierungsmöglichkeiten werden korrekt wiedergegeben • Die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien sind erkannt • Die Kündigungsfristen sind korrekt erläutert <p>Versicherte Personen VVG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Vertragsparteien im VVG werden korrekt wiedergegeben • Die Aufnahmebedingungen sind erläutert • Beginn und Ende der Versicherung sind korrekt bestimmt • Die Kündigungsfristen sind korrekt erläutert • Die gesetzlichen Unterschiede zwischen Vertrags-Neuabschlüssen und Vertragsänderungen im VVG sind korrekt erklärt • Die Nichtigkeit eines Versicherungsvertrages im VVG kann in eigenen Worten erklärt werden • Die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien sind erkannt • Die stillschweigende Vertragserneuerung wird korrekt angewendet • Mindestens 3 Möglichkeiten für eine vorzeitige Vertragskündigung im VVG sind genannt • Die Konsequenzen einer Anzeigepflichtsverletzung können mit den Fristen korrekt aufgezeigt werden • Der Begriff Anzeigepflichtsverletzung wird korrekt erklärt

	<p>Versicherte Leistungen KVG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die grundsätzlichen Voraussetzungen für eine Kostenübernahme von Leistungen werden korrekt genannt und angewendet • Die Voraussetzungen für eine Kostenübernahme von im Ausland erbrachten Leistungen sind genannt • Die grundsätzlichen Voraussetzungen für eine Kostenübernahme von Taggeldleistungen werden korrekt aufgezeigt • Der grobe Leistungsumfang kann ohne Hilfsmittel wiedergegeben werden • Zugelassene Leistungserbringer sind korrekt erkannt • Die Kostenbeteiligung wird vollständig und korrekt erklärt • Der Tarfschutz wird korrekt erläutert • Die Verjährung ist berücksichtigt <p>Versicherte Leistungen VVG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die grundsätzlichen Voraussetzungen für eine Kostenübernahme von Leistungen wird korrekt genannt und angewendet • Nicht versicherte Leistungen werden erkannt und können begründet werden • Die Verjährung ist korrekt erklärt
<p>1.1.8.1.2 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen</p> <p>Ich berechne die versicherten Leistungen im KVG und VVG korrekt.</p> <p>Dabei berücksichtige ich die versicherten Risiken Krankheit, Unfall und Mutterschaft.</p> <p>Ich setze die Kenntnisse in der Kundenberatung, in den Arbeitsprozessen und bei den administrativen Aufgaben gezielt und überzeugend ein.</p> <p>Dabei verwende ich folgende Hilfsmittel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - AVB/ZVB/BVB/BB - Leistungsübersicht - Handbuch santésuisse - interne Firmenunterlagen 	<p>Versicherte Leistungen KVG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die grundsätzlichen Leistungsvoraussetzungen (WZW) werden korrekt erklärt und angewendet • Im Ausland erbrachte Leistungen werden korrekt abgewickelt • Die Leistungsdauer der freiwilligen Taggeldversicherung wird korrekt berechnet • Die Ausschöpfung und Aussteuerung der freiwilligen Taggeldversicherung werden erkannt • Die Massnahmen bei Fehlen eines Tarifvertrages KVG werden erläutert • Der Tarfschutz wird korrekt erklärt • Nicht versicherte Leistungen werden erkannt und können begründet werden • Die Verjährung wird korrekt aufgezeigt und angewendet • Die Wahlfreiheit des Leistungserbringers im KVG ist in einer Leistungsabrechnung korrekt geprüft • Die Kostenbeteiligung wird korrekt berechnet • Die Leistungsprüfung wird vollständig durchgeführt • Der Leistungsanspruch ist korrekt berechnet • Die drei Schadenarten (Krankheit, Unfall und Mutterschaft) sind korrekt angewendet <p>Versicherte Leistungen VVG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die versicherten Leistungen können korrekt ermittelt und berechnet werden • Die Verjährung wird korrekt angewendet • Die Leistungsprüfung wird vollständig durchgeführt • Der Leistungsanspruch ist korrekt berechnet • Die drei Schadenarten (Krankheit, Unfall und Mutterschaft) sind korrekt angewendet • Eine allfällige Beteiligung des Kunden ist korrekt berechnet • Mindestens 3 Gründe für Leistungsverweigerungen sind genannt • Die Leistungsausschlüsse sind korrekt beurteilt • Leistungskürzungen werden korrekt erkannt und berechnet • Die Folgen der Nichtbezahlung der Prämien sind korrekt erläutert

<p>1.1.8.1.3 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen</p> <p>Ich erkläre die versicherten Leistungen und Personen der anderen Sozialversicherungen:</p> <p>- AHV/IV/EO/ALV/BVG/UVG</p> <p>Ich setze diese Kenntnisse in der Kundenberatung, in den Arbeitsprozessen und bei den administrativen Aufgaben gezielt und überzeugend ein.</p> <p>Dabei verwende ich folgende Hilfsmittel:</p> <p>- Handbuch santésuisse - Merkblätter Sozialversicherungen</p>	<p>Versicherte Personen AHV/IV/EO/ALV/BVG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der obligatorisch versicherte Personenkreis wird ohne Hilfsmittel aufgezählt • Freiwillig versicherte Personen sind genannt • Nicht versicherbare Personen sind erkannt <p>Versicherte Personen UVG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Unterschied zwischen Vollzeit- und Teilzeitangestellten ist verständlich erklärt • Die Pflichten des Arbeitgebers sind genannt • Der freiwillig versicherte Personenkreis ist erkannt • Beginn und Ende der Versicherung sowie Verlängerungsmöglichkeiten sind aufgezeigt • Berufsgattungen welche der SUVA unterstellt sind, sind erkannt • Nicht versicherbare Personen sind erkannt <p>Versicherte Leistungen AHV/IV/EO/ALV/BVG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der grobe Leistungsumfang der jeweiligen Sozialversicherung ist aufgezeigt • Es wird zwischen Geld- und Sachleistungen unterschieden • In Schadenfällen ist die Zuständigkeit einer anderen Sozialversicherung erkannt <p>Versicherte Leistungen UVG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der grobe Leistungsumfang ist erkannt • Es wird zwischen Geld- und Sachleistungen unterschieden • Es wird erklärt, welche Versicherung für den Schaden aufkommt und warum • Der Unfallbegriff ist mit eigenen Worten erklärt und die Fallbeispiele korrekt beurteilt • Die versicherten Risiken im UVG werden korrekt erklärt und angewendet • In Schadenfällen ist die Zuständigkeit einer anderen Sozialversicherung erkannt
<p>1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären</p> <p>Ich zeige anhand von aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Mitbewerber auf.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Vorzüge der Produkte des Lehrbetriebes gegenüber den Konkurrenzprodukten sind aufgezeigt • Die Vorzüge der Konkurrenzprodukte gegenüber den Produkten des Lehrbetriebes sind erkannt • Die selbst gewählten Produkte der Mitbewerber werden analysiert und die Vor- und Nachteile aufgeführt • Übereinstimmungen und Unterschiede zwischen eigenen und Konkurrenzprodukten sind erkannt • Dienstleistungen des Lehrbetriebes werden mit den Dienstleistungen der Mitbewerber kritisch verglichen

<p>1.1.8.3 Kenntnisse über die Firma einsetzen</p> <p>Ich erkläre einem Aussenstehenden die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anspruchsgruppen und ihre Anliegen - Leitbild / Philosophie / Strategie - Geschichtlicher Hintergrund - Rechtsform / Eigentumsverhältnisse - Aufbauorganisation - Ablauforganisation - Marktstellung - Betriebliche und finanzielle Kennzahlen - Wesentliche Stärken - Qualitätsmanagement und -Standards <p>Diese erkläre ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die fünf wichtigsten Etappen aus der Entwicklung der sozialen Krankenversicherung sind genannt • Mindestens drei wichtige Etappen der Geschichte des Lehrbetriebes sind erläutert • Die Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit ist erkannt • Die Aufbauorganisation wird graphisch dargestellt • Mindestens drei Qualitätsstandards des Lehrbetriebes sind genannt • Die Massnahmen zur Qualitätssicherung werden erklärt • Die möglichen Geschäftsformen für Krankenversicherer nach KVG sind aufgezählt • Die Marktstellung des Lehrbetriebes ist anhand von zwei selbst gewählten Kriterien aufgezeigt • Die finanzielle Situation des Lehrbetriebes wird korrekt aufgezeigt
<p>1.1.8.4 Merkmale der Branche einsetzen</p> <p>Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche, in welcher mein Lehrbetrieb tätig ist.</p> <p>Dabei berücksichtige ich:</p> <ul style="list-style-type: none"> - soziale Bedeutung - gesetzliche Grundlagen - Beteiligte - Marktgrösse (Kantone / Regionen) - Aktualitäten, Entwicklungen/Trends 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Aufgaben der Aufsichtsbehörden KVG und VVG sind korrekt genannt • Eine einfache Grafik der Hierarchie im KVG und VVG ist korrekt erstellt • Die Aufgaben und Zuständigkeiten von Behörden, Aufsichtsorganen und Organisationen werden korrekt wiedergegeben • Die einzelnen Organisationen im KVG können in einem einfachen Schema dargestellt werden • Die Funktion der Organisationen im KVG wird korrekt wiedergegeben • Die sozialpolitischen Ziele des KVG sind erkannt • Die Aktualitäten der Branche und deren Auswirkungen sind erkannt • Der Datenschutz in der Krankenversicherung wird korrekt erklärt
<p>1.1.8.5.1 Grundlagen und Gesetze in der Branche kennen und anwenden</p> <p>Ich gebe einem Aussenstehenden über folgende Aspekte Auskunft:</p> <ul style="list-style-type: none"> - versicherte Risiken Krankheit, Unfall und Mutterschaft - Prämienberechnung - Ausgabenumlageverfahren - Versicherungsmöglichkeiten KVG, VVG <p>Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>	<p>Versicherte Risiken Krankheit, Unfall und Mutterschaft</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Versicherten Risiken werden mit einem Beispiel erklärt • Die Definition der versicherten Risiken erfolgt korrekt • Die versicherten Risiken werden in Fallbeispielen korrekt angewendet <p>Prämienberechnung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Erklärung, wie Prämien in den Zusatzversicherungen festgelegt werden, ist erfolgt und korrekt • Die Erklärung, wie Prämien in der Grundversicherung festgelegt werden, ist erfolgt und korrekt • Die Erklärung, wie Prämien in der Unfallversicherung festgelegt werden, ist erfolgt und korrekt • Die Funktionsweise sowie Sinn und Zweck der Prämienverbilligung im KVG kann korrekt erklärt werden • Es ist erkannt, welche Personen Anspruch auf Prämienverbilligung haben • Der Risikoausgleich wird in korrektem Zusammenhang mit der Prämienberechnung erwähnt

	<p>Ausgabenumlageverfahren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das Finanzierungssystem der sozialen Krankenversicherung wird korrekt erklärt • Mindestens 2 Einnahmen und 2 Ausgaben der Krankenversicherung werden genannt • Die Vorschriften über Rückstellungen in der Krankenversicherung sind berücksichtigt • Die Vorschriften über die Sicherheitsreserven sind genannt <p>Versicherungsmöglichkeiten KVG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die unterschiedlichen Prämien trotz gleichem Leistungsumfang können verständlich erklärt werden • Die 3 Versicherungsformen der OKP werden kritisch miteinander verglichen • Die Vor- und Nachteile der 3 Versicherungsformen OKP werden erklärt • Alle möglichen Formen der Prämieinsparung werden aufgezeigt • Die verschiedenen Anspruchsgruppen einer Taggeldversicherung werden richtig beraten • Die Lohnfortzahlungspflicht oder anderweitige Versicherungslösungen werden bei der freiwilligen Taggeldversicherung berücksichtigt <p>Versicherungsmöglichkeiten VVG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die drei Hauptversicherungsgruppen VVG sind genannt • Den drei Hauptversicherungsgruppen VVG können mindestens zwei Versicherungsarten zugewiesen werden • Drei Hauptprodukte aus den Zusatzversicherungen des Lehrbetriebes können korrekt erklärt werden • Die Zielgruppen der Zusatzversicherungen werden analysiert • Den Zielgruppen wird ein passendes Produkt zugewiesen • Der Gestaltungsfreiraum für dispositive, halbzwingende und zwingende Gesetzesbestimmungen kann korrekt erklärt werden
<p>1.1.8.5.2 Grundlagen und Gesetze in der Branche kennen und anwenden</p> <p>Ich erkläre den Rechtsweg im KVG und VVG in einfachen Worten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Der Rechtsweg bei Streitigkeiten zwischen Krankenversicherern und den Versicherten im KVG ist korrekt und vollständig aufgezeigt • Der Rechtsweg bei Streitigkeiten zwischen Krankenversicherern und Leistungserbringern im KVG ist korrekt und vollständig aufgezeigt • Der Rechtsweg der Zusatzversicherungen zur OKP wird vollständig und korrekt aufgezeigt • Der Rechtsweg der übrigen Zusatzversicherungen nach VVG wird vollständig und korrekt aufgezeigt • Der Rechtsweg im Bereich Krankenversicherung (KVG und VVG) wird vollständig dargestellt • Die Abweichung vom KVG zum Rechtsweg der anderen Sozialversicherungen ist erkannt • Die Fristen werden richtig genannt • Die Kostenfolgen sind erkannt • Die Aufgaben und Kompetenzen der Ombudsstelle werden beschrieben • Die Grundsätze der Rechtspflege werden korrekt wiedergegeben • Die zuständigen Gerichte werden korrekt ermittelt

1.1.8.6 Zusammenspiel der Personenversicherungen beschreiben

Ich beschreibe das 3-Säulen-Konzept und die Zusammenhänge der Privat- und Sozialversicherungen. Dabei berücksichtige ich folgende Aspekte:

- Zielsetzungen
- Versicherungsträger
- Versicherte Personen
- Leistungen
- Finanzierungen
- Koordinationen

Zielsetzungen

- Die Merkmale und Zielsetzungen der einzelnen Sozialversicherungen sind korrekt erklärt
- Die Ziele der einzelnen Säulen sind erläutert
- Ziel und Zweck der sozialen Sicherheit in der Schweiz werden korrekt genannt
- Die Zuordnung der Sozialversicherungen zu den 3 Säulen erfolgt korrekt

Versicherungsträger

- Es wird aufgezeigt, welcher Versicherungsträger zuständig ist, wenn sich bei einem krankheitsbedingten Spitalaufenthalt ein Unfall ereignet
- Es wird aufgezeigt, welcher Versicherungsträger zuständig ist, wenn bei einem unfallbedingten Spitalaufenthalt eine Krankheit eintritt
- Die Leistungspflicht anderer Sozialversicherer wird erkannt
- Die Zuständigkeit der Sozialversicherer wird korrekt ermittelt

Versicherte Personen

- Für jede der drei Säulen sind die obligatorisch versicherten Personen korrekt genannt
- Für jede der drei Säulen sind die freiwillig versicherten Personen korrekt genannt

Leistungen

- Die Leistungen der Sozialversicherungen werden kritisch verglichen
- Gleiche Leistungen aus mehreren Sozialversicherungen sind erkannt und können koordiniert werden

Finanzierungen

- Die Finanzierung der einzelnen Sozialversicherungen in der Schweiz ist korrekt genannt
- Der Unterschied zwischen dem Ausgabenumlageverfahren und dem Kapitaldeckungsverfahren ist korrekt erläutert

Koordinationen

- Die Vorleistungspflicht unter den Sozialversicherern kann korrekt erklärt werden
- Regressmöglichkeiten sind erkannt
- Der Begriff Koordination ist mit einfachen Worten erklärt

<p>1.1.8.7.1 Kernprozesse beschreiben und ausgewählte Aufträge bearbeiten</p> <p>Ich beschreibe den Kernprozess</p> <p>- Vertrieb und Support.</p> <p>Ich bearbeite nach Vorgaben dazugehörige, ausgewählte Aufträge.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Versicherungsberatung erfolgt adressatengerecht • Für die jeweiligen Kundengruppen wird die beste Versicherungsvariante ermittelt • Das Aufnahme- und Beitrittsprozedere für einen Neukunden ist korrekt aufgezeigt • Gesetzliche und Firmeninterne Fristen sind berücksichtigt
<p>1.1.8.7.2 Kernprozesse beschreiben und ausgewählte Aufträge bearbeiten</p> <p>Ich beschreibe den Kernprozess</p> <p>- Underwriting und Produktemanagement</p> <p>Ich bearbeite nach Vorgaben dazugehörige, ausgewählte Aufträge.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Gründe für das Nichtzustandekommens eines Versicherungsvertrages VVG sind genannt • Der Versicherungsantrag ist auf Vollständigkeit geprüft • Die Risikoprüfung findet aufgrund eigener definierten Kriterien statt • Der Unterschied zwischen Vorbehalten und Ausschlüssen ist erkannt
<p>1.1.8.7.3 Kernprozesse beschreiben und ausgewählte Aufträge bearbeiten</p> <p>Ich beschreibe den Kernprozess</p> <p>- Schaden- und Leistungsmanagement</p> <p>Ich bearbeite nach Vorgaben dazugehörige, ausgewählte Aufträge.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Kostenbeteiligung der OKP wird korrekt und vollständig erklärt • Die drei verschiedenen Tarifarten KVG sind korrekt genannt • Für jede der drei Tarifarten KVG ist ein Beispiel formuliert • Die Vergütungssystem tiers payant und tiers garant werden erklärt und graphisch dargestellt • Die Vor- und Nachteile der Vergütungssysteme tiers payant und tiers garant sind erklärt • Sinn und Zweck von tiers soldant ist erkannt • Die Massnahmen bei Fehlen eines Tarifvertrages KVG sind korrekt erläutert • Es sind mindestens zwei Funktionen des vertrauensärztlichen Dienstes genannt • Die Leistungsprüfung wird vollständig und korrekt durchgeführt