

Protokollbogen zum praktischen Prüfungsteil für **Versicherungsvermittler und -berater**

(A) Kundensituation	Bewertung + +, +, -, -, /.
Erfragt das spartenübergreifende Anliegen, ergänzt und erfasst dafür notwendige Angaben	
Erfragt, ergänzt und erfasst bestehende Versicherungen / Vorsorge im Wahlbereich	
Teilpunkte A (0-20 Punkte)	
(B) Kundenbedarf und kundengerechte Lösung	Bewertung + +, +, -, -, /.
Veranschaulicht anhand der Kundensituation die Risiken im Wahlbereich	
Begründet und vereinbart sinnvolle Prioritäten	
Zeigt bestehende Ansprüche auf und ermittelt die individuelle Versicherungs-/ Versorgungslücke	
Empfiehl und begründet eine kundengerechte Lösung und erläutert ggf. die weiteren Schritte zur Vertragsschließung	
Teilpunkte B (0-50 Punkte)	

(C) Gesprächsführung und Systematik	Bewertung + +, +, -, -, /.
Gestaltet die Gesprächseröffnung unter Berücksichtigung der Fallvorgabe und erfüllt bei den Fällen 7-12 die Informationspflichten	
Drückt sich verständlich und kundenorientiert aus, fasst sinnvoll zusammen	
Setzt Hilfsmittel gesprächsfördernd ein	
Geht mit Kundenreaktionen gesprächsfördernd um	
Setzt Fragen situationsgerecht ein	
Hört aktiv zu und nutzt notwendige Informationen	
Strukturiert das Gespräch kunden- und situationsgerecht	
Teilpunkte C (0-30 Punkte)	
Gesamtpunkte (Mindestanforderung für eine erfolgreiche Prüfung: 50 Punkte)	
Bemerkungen und Ergänzungen	
Bewertung + + Ein Gesichtspunkt im Gespräch wurde vom Kandidaten vollständig und selbständig dargestellt. + Ein Gesichtspunkt wurde ohne wesentliche Abstriche und ohne wesentliche Hilfestellung ausgefüllt. - Ein Gesichtspunkt wurde nur unvollständig oder nur mit Hilfe des „Kunden“ ausgefüllt. - - Ein notwendiger Gesichtspunkt im Ablauf des Gesprächs wurde durch den Kandidaten – auch nach Gesprächshilfen vom „Kunden“ – nicht ausgefüllt. / Ein Gesichtspunkt hat sich durch den Gesprächsverlauf nicht ergeben und ist deswegen weder positiv noch negativ bewertbar.	