

# Einstiegsqualifizierung

## „Kundenpflege und -betreuung“

### Tätigkeitsbereiche:

- Ausbildungsunternehmen; Arbeitsorganisation
- Informations- und Kommunikationssysteme, Datenschutz
- Versicherungs- und Finanzprodukte
- Vorbereitung von Beratungs- und Verkaufsprozessen
- Kundenbetreuung
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit; Umweltschutz

## Einstiegsqualifizierung „Kundenpflege und -betreuung“

Tätigkeiten	Qualifikationen
Ausbildungsunternehmen; Arbeitsorganisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielsetzung und Geschäftsfelder des ausbildenden Betriebes beschreiben</li> <li>• Rechtsform, Aufbau- und Ablauforganisation darstellen</li> <li>• Aufgaben inhaltlich und zeitlich strukturieren</li> <li>• betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel aufgabengerecht einsetzen</li> </ul>
Informations- und Kommunikationssysteme, Datenschutz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations- und Kommunikationssysteme aufgabenorientiert einsetzen</li> <li>• Textverarbeitungsprogramme und fachbezogene Software anwenden</li> <li>• rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden</li> <li>• Daten sichern und archivieren</li> </ul>
Versicherungs- und Finanzprodukte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spartenbereiche und deren Produkte kennen lernen</li> <li>• Einflussfaktoren auf die Gestaltung von Versicherungs- und Finanzprodukten unter Berücksichtigung unterschiedlicher Kundengruppen erläutern</li> <li>• Personen- und Schadenversicherungsprodukte für Privatkunden beschreiben</li> <li>• Nutzen von Versicherungsprodukten für Privatkunden darstellen</li> <li>• Anfragen von Kunden beantworten und Aufträge bearbeiten</li> </ul>
Vorbereitung von Beratungs- und Verkaufsprozessen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vorhandene Kundenbeziehungen auf Verkaufschancen prüfen und Kundendatenbanken nutzen</li> <li>• fehlende Kundendaten erheben und in Kundendatenbanken einpflegen</li> <li>• Kundenkontakte herstellen (Grundregeln für kundenorientiertes Verhalten im Gespräch anwenden)</li> <li>• Kundenbesuche unter Nutzung von Kundendatenbanken vorbereiten</li> </ul>
Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedeutung von Bestandspflege und Vertragserhaltung für das Unternehmen begründen</li> <li>• Maßnahmen zur Bestandspflege und Vertragserhaltung planen und durchführen</li> <li>• rechtliche Vorschriften zum Schutz von Versicherungskunden erläutern</li> </ul>
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit; Umweltschutz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>• berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>• Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>• Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> <li>• zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen</li> </ul>

# Betriebliches Zeugnis

Teilnehmer/in \_\_\_\_\_

geboren am \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_

Er/Sie hat in der Zeit vom .....bis.....an der

## Einstiegsqualifizierung

### „Kundenpflege und -betreuung“

teilgenommen.

Leistungsbeurteilung:

---

---

---

---

Beurteilungskriterien:

Kriterium	Wahrnehmung der Beobachtung				
	ausgeprägt erkennbar	gut erkennbar	ausreichend erkennbar	schwach erkennbar	nicht erkennbar
Fachqualifikation					
kundenorientiertes Verhalten, Freundlichkeit					
fachgerechter Umgang mit der Informations- und Kom- munikationstechnik					
Beachtung der rechtlichen Bestimmungen					
Selbstständigkeit und Initia- tive					
Sorgfältigkeit bei der Auf- trags erledigung					

Das Qualifikationsziel ist erreicht, wenn mindestens vier der Beurteilungskriterien mit mindestens „ausreichend erkennbar“ bewertet werden.

Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_



# Zertifikat

Moritz Mustermann

geboren am 13. August 1987 in Musterstadt

hat in der Zeit vom..... bis.....

bei dem Unternehmen.....

an der **Einstiegsqualifizierung**

**Kundenpflege und -betreuung**

teilgenommen.

---

Während dieser Zeit wurde er/sie auf der Grundlage eines mit der IHK abgestimmten Konzeptes fachlich qualifiziert.

Inhalte der Einstiegsqualifizierung:

- Ausbildungsunternehmen; Arbeitsorganisation
- Informations- und Kommunikationssysteme, Datenschutz
- Versicherungs- und Finanzprodukte
- Vorbereitung von Beratungs- und Verkaufsprozessen
- Kundenbetreuung
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, Umweltschutz

Die Tätigkeiten der Einstiegsqualifizierung entsprechen Teilen der Berufsausbildung im Beruf Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen. Bei einer anschließenden Ausbildung in diesem Beruf ist eine Anrechnung von bis zu sechs Monaten möglich. Einstiegsqualifizierungen gem. § 54a SGB III sind im Deutschen und Europäischen Qualifikationsrahmen dem Niveau 2 zugeordnet.

---

Musterstadt, den

Industrie- und Handelskammer  
Musterregion I Musterstadt

Die Geschäftsführung