|  |  |
| --- | --- |
| WKV-LF07 | Die Kundenberatung zu bedarfsgerechtem Versicherungsschutz in der Rechtschutzversicherung unterstützen |

**Situation**

Sie sind Auszubildende/r bei der Proximus Versicherung AG und in der Landesdirektion Süd (Bezirksdirektion Ulm) eingesetzt. Derzeit sind Sie im Innendienst tätig und erhalten Einblicke in die Absicherung von Schadenersatzforderungen der Privatkunden mit dem Schwerpunkt Rechtsschutz. Heute kommt Ihr Vorgesetzter, Herr Mollzahn, auf Sie zu und bittet um Unterstützung:

Die Proximus Versicherung AG informiert alljährlich im Februar über die Verkaufs- und Umsatzzahlen des Gesamtkonzerns. Herr Mollzahn ist sehr überrascht über das Abschneiden der Bezirksdirektion Ulm im Vergleich zu den anderen Bezirksdirektionen der Landesdirektion Süd. Für das kommende Geschäftsjahr muss die Bezirksdirektion Ulm ihre Anstrengungen deshalb entsprechend anpassen, z. B. in Form geeigneter Marketingmaßnahmen. Um dafür Grundlagen zu schaffen, müssen die vorliegenden Daten schnellstmöglich ausgewertet, visualisiert und den Verantwortlichen in den Filialen in grafischer Form zur Verfügung gestellt werden.

Herr Mollzahn ist der Auffassung, dass digitale Medien besser genutzt werden müssen und möchte, dass die Rechtsschutzversicherung durch einen kurzweiligen und informativen Werbeclip auf der Homepage der Bezirksdirektion Ulm beworben wird. Dieser Werbeclip soll die Beratenden im Außendienst unterstützen und auf der Internetseite der Bezirksdirektion veröffentlicht werden.

**Aufträge**

1. Herr Mollzahn möchte die Filialen schriftlich informieren und bittet Sie um eine Vorlage für seinen Brief. Erstellen Sie aus den vorliegenden Daten aussagekräftige Diagramme für das vergangene sowie das kommende Geschäftsjahr, die in den Brief übernommen werden können.
2. Ihre Brief-Vorlage muss neben den Diagrammen auch Erklärungen zur Situation der Landes-direktion Süd und der Bezirksdirektion Ulm beinhalten sowie ein Fazit und eine Handlungs-empfehlung. Formulieren Sie diese weiteren Inhalte der Vorlage für den Brief in einer Notiz.
3. Erstellen Sie mit einem Textverarbeitungsprogramm eine Datei mit der Geschichte bzw. Handlung, die Sie in dem Werbeclip zur Unterstützung der Kundenberatung darstellen möchten. Beachten Sie dabei, dass der Werbeclip sich konkret mit den Gründen für eine Rechtsschutzversicherung und mit deren Leistungsumfang in einem Ihnen zugeordneten Lebensbereich befassen soll.
4. Erstellen Sie den Werbeclip zur Rechtschutzversicherung. Er muss eine Länge von mindestens 90 Sekunden bis maximal 180 Sekunden haben.
5. Präsentieren Sie Ihren Werbeclip.

***Lösungshinweise***

***Arbeitssauftrag 1***

***Quelle****: eigene Darstellung*

***Quelle****: eigene Darstellung*

*Quelle: eigene Darstellung*

*Quelle: eigene Darstellung*

***Arbeitsauftrag 2***

1. *Die Landesdirektion Süd ist die stärkste unter den vier Landesdirektionen der Proximus Versicherung AG – bezogen auf die Rechtsschutzversicherungen. Mit 28,112 Mio. Euro erwirtschaftete die „Süd“ im vergangenen Geschäftsjahr rund ein Drittel der Beiträge aller Landesdirektionen. Auch bei den Aufwendungen umfasst der Anteil der Süd 33%. Auf diese Direktion entfallen außerdem rund 32% aller Versicherungsverträge im vergangenen Geschäftsjahr. Um diese Spitzenposition zu halten und um die hohen Zielvorgaben zu erreichen, bedarf es von den Bezirksdirektionen, welche der Landesdirektion Süd angeschlossen sind, weiterhin großer Anstrengungen.*
2. *Die Bezirksdirektion Ulm hinkt mit den Verkaufs- und Umsatzzahlen den anderen vier Bezirksdirektionen stark hinterher. Sie rangiert deutlich abgeschlagen auf dem 5. Platz, was die Beitragseinnahmen und die Anzahl zugewiesener Verträge angeht. Aufgrund der geringen Verträge sind die Aufwendungen für Versicherungsfälle wenigstens ebenfalls gering.*
3. *Positiv anzumerken gilt es, dass die Anzahl der Versicherungsverträge im vergangenen Jahr in absoluten Zahlen zugenommen hat. Dadurch konnten sich auch die Beitragseinnahmen vermehren. Die Aufwendungen sind hingegen ebenfalls gestiegen.*
4. *Gesamtfazit: Die Bezirksdirektion Ulm muss sich solidarisch zeigen und sich deutlich stärker anstrengen als die anderen Bezirksdirektionen. Aus diesem Grund macht es sicherlich Sinn, durch die Werbeclips neue Wege zu bestreiten, um dadurch explizit die eigene Bezirksdirektion in Ulm zu bewerben.*

**Arbeitsaufträge 3, 4 und 5**

|  |
| --- |
| *schülerindividuelle Handlung bzw. Geschichte**Mögliche Inhalte der Werbeclips:**Die Rechtsschutzversicherung der Proximus Versicherung AG ist nach dem Baukastenprinzip aufgebaut. Die jeweils separat versicherbaren Lebensbereiche enthalten meist unterschiedliche und teilweise gleiche Leistungsarten. Die Lebensbereiche können vom Versicherungsnehmer aber auch kombiniert werden, um beispielsweise weitere Leistungsarten in Anspruch nehmen zu können. In den Werbeclips soll aber keine Kombination der Lebensbereiche erfolgen, sondern jeweils nur ein Lebensbereich mit den dazugehörigen Leistungsarten in Gänze oder wenigstens teilweise abgebildet werden.* |
| *Gruppe* | *Inhalte bzw.* ***Lebensbereiche*** *mit den möglichen Leistungsarten:* |
| *1* | ***Privat-Rechtsschutz (P)****Schadenersatz-Rechtsschutz, Rechtsschutz in Vertrags- und Sachenrecht, Steuer-Rechtsschutz vor Gerichten, Sozialgerichts-Rechtsschutz, Straf-Rechtsschutz, Ordnungswidrigkeiten-Rechtsschutz, Beratungs-Rechtsschutz im Familien-, Lebenspartnerschafts- und Erbrecht, Opfer-Rechtsschutz.* |
| *2* | ***Berufs-Rechtsschutz (B)****Schadenersatz-Rechtsschutz, Arbeits-Rechtsschutz, Disziplinar- und Standes-Rechtsschutz.* |
| *3* | ***Verkehrs-Rechtsschutz (Vk)****Schadenersatz-Rechtsschutz, Rechtsschutz in Vertrags- und Sachenrecht, Steuer-Rechtsschutz vor Gerichten, Verwaltungs-Rechtsschutz in Verkehrssachen, Straf-Rechtsschutz, Ordnungswidrigkeiten-Rechtsschutz.* |
| *4* | ***Fahrzeugs-Rechtsschutz (F)****Schadenersatz-Rechtsschutz, Rechtsschutz in Vertrags- und Sachenrecht, Steuer-Rechtsschutz vor Gerichten, Verwaltungs-Rechtsschutz in Verkehrssachen, Straf-Rechtsschutz, Ordnungswidrigkeiten-Rechtsschutz.* |
| *5* | ***Fahrer-Rechtsschutz (D)****Schadenersatz-Rechtsschutz, Steuer-Rechtsschutz vor Gerichten, Verwaltungs-Rechtsschutz in Verkehrssachen, Straf-Rechtsschutz, Ordnungswidrigkeiten-Rechtsschutz.* |

**Datenkranz**

|  |  |
| --- | --- |
| **Von …** | steiner-hauptdirektion@proximus.de |
| **An …** | bezirksdirektion-ulm@proximus.de |
| **Cc …** |       |
| **Betreff:** | Verkaufszahlen und Umsatzstatistik der vergangenen Jahre und Ausblick |
| Sehr geehrte Damen und Herren,anbei erhalten Sie die statistischen Daten rund um die Verkaufs- und Umsatzzahlen in der Rechtsschutzversicherung der vergangenen Jahre.Allgemein gilt anzumerken, dass wir direktionsübergreifend ein umsatzstarkes Geschäftsjahr hinter uns haben. Dies ist nur dank Ihres Einsatzes und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort möglich. Dafür bedanken wir uns recht herzlich. Teilen Sie dies bitte Ihrer Belegschaft vor Ort entsprechend mit. Um weiterhin konkurrenzfähig und erfolgreich sein zu können, dürfen wir uns dennoch nicht auf dem gegenwärtigen Erfolg ausruhen. Im Gegenteil: Wir müssen auch heuer mit mindestens gleich großem Einsatz und Engagement den Verkauf unserer Produkte vorantreiben.Für das kommende Geschäftsjahr haben wir eine Prognose bzw. Zielvorgabe ausgegeben, welche Sie den Daten entnehmen können. Diese sind wie immer ambitioniert und herausfordernd. Nehmen Sie diese Herausforderung an und seien Sie offen für Neues und gerne auch kreativ, wenn es um die Ansprache und Beratung Ihrer Kunden geht.Es grüßt Sie aus MünchenFranziska SteinerVorstand FinanzmanagementProximus Rechtsschutzversicherung AGProximus-Platz 180333 München |

|  |
| --- |
| **Umsatz- und Verkaufszahlen Proximus Versicherung AG**  |
|  |

|  |
| --- |
| **Umsatz- und Verkaufszahlen der Landesdirektion Süd** |
|  |

***Ergänzende Hinweise***

* ***Arbeitsaufträge 1 und 2****:*

*Die praktizierte Sozialform ist hier die Partnerarbeit. Die Schülerinnen und Schüler werden damit konfrontiert, statistische Daten und Fakten zu visualisieren und zu interpretieren. Sie bekommen somit einen Einblick in die Arbeitsweise des Managements, welches für die getroffenen Entscheidungen und den daraus resultierenden Konsequenzen im betrieblichen Alltag eine nicht unerhebliche Verantwortung trägt.*

*Die Schülerinnen und Schüler präsentieren Ihre Ergebnisse, kontrollieren sich gegenseitig und bewerten die entstandenen Diagramme hinsichtlich ihrer Eignung für die Darstellung der Daten. Hierbei ist auf wertschätzendes Feedback zu achten.*

* ***Arbeitsaufträge 3 bis 5****:*

*Die Filialdirektion ist aufgrund der bisherigen Geschäftszahlen gezwungen im Bereich der Rechtsschutzversicherung neue und kreative Wege zu gehen, um entsprechende Aufmerksamkeit bei den Kundinnen und Kunden zu wecken. Die Schülerinnen und Schüler sind deshalb nun gefordert einen Werbeclip von mindestens 90 Sekunden bis maximal 180 Sekunden zu drehen.*

*Die Einteilung der jeweiligen Gruppen (Gruppenstärke idealerweise 3 Personen) nimmt die Lehrkraft vor. Dies kann in analoger oder digitaler Form erfolgen. Jede Gruppe erhält eine Vertragsart bzw. zu versichernden Lebensbereich zugelost, welche sie dann konkret in ihrem Werbeclip thematisieren soll. Aus zeitlichen Gründen sollte sich diese Unterrichtssequenz als abschließende Lerneinheit an den zuvor behandelten Leistungsumfang der Rechtsschutzversicherung anschließen. Die Grundlagen sind somit bereits in vorherigen Unterrichtsstunden thematisiert und besprochen worden und bedürfen lediglich einer Auffrischung.*

*Die erste Erarbeitungsphase rund um die Werbecliperstellung dient der Ideensammlung und des Austauschs innerhalb der einzelnen Gruppen. Außerdem können die Schülerinnen und Schüler Anregungen und Ideen mit Hilfe des Internets sammeln, welche sie auf ihren Werbeclip anwenden können. Dennoch sollten die Schülerinnen und Schüler auch auf die inhaltlichen Aspekte hingewiesen werden, welche sie sich mit Hilfe des Bedingungswerkes nochmals bewusst machen sollen. Die zur Verfügung stehende Zeit ist somit nicht nur zur „Internetrecherche“ zu verwenden.*

*Es kann vorkommen, dass die Lernenden bereits Erfahrungen mit dem Drehen von Kurzfilmen oder Erklärvideos gemacht haben. Diese Kenntnisse sollen genutzt und in der Phase der Zusammenfassung im Plenum angesprochen und thematisiert werden. Da der Großteil wahrscheinlich noch nicht die Möglichkeit hatte, einen Werbeclip zu produzieren, kann im Plenum die Herangehensweise mit Hilfe des unten stehenden Informationsblattes vorgestellt werden.*

*Die Phase der Planung und endgültigen Erstellung des Werbeclips wird den einzelnen Gruppen selbst überlassen. Die Lehrkraft steht beratend und zur Organisation von Utensilien und Hilfsmitteln zur Verfügung. Die Schülerinnen und Schüler lernen somit auftretende Konflikte und Unstimmigkeiten zielorientiert zu lösen.*

*Schließlich stellen die Lernenden ihre Ergebnisse vor. Dabei nehmen Sie für die anderen Gruppen eine Kontrollfunktion ein und überprüfen, ob der Arbeitsauftrag auch entsprechend den Anweisungen durchgeführt wurde und ob es fachinhaltliche Mängel gibt, die es zu korrigieren gibt. Außerdem reflektieren die Schülerinnen und Schüler abschließend die Erfahrungen, die sie in der Gruppe gesammelt haben (u.a. aufgekommene Fragen und Konflikte und deren Lösungen).*

**

***Quelle****: eigene Darstellung*