

Nullserie 2 (Ende April 2026, angepasste Version von Ende Januar 2026)
(VBV, Version 4, 30.04.2026)

Übergreifende Ausgangslage

Du könntest dich in deiner beruflichen Grundbildung, Branche Privatversicherung ausgiebig mit den Aufgaben und Tätigkeiten im Versicherungswesen auseinandersetzen und entsprechende Handlungskompetenzen entwickeln. Im Rahmen der letzten beiden üK-Circles hast du deinen Kompetenzstand lernortübergreifend reflektiert und dich mit den Prüfungsmethoden der betrieblichen Abschlussprüfung praktische Arbeit vertraut gemacht.

Die Aufgaben erwarten von dir, dass du auf deine Erfahrungen aus deinem eigenen Lehrbetrieb zurückgreifst, um die Prüfung erfolgreich zu absolvieren. In drei voneinander unabhängigen Teilaufgaben (Mini Cases (3), Critical Incident (1), Fachgespräch (1)) wird deine praxisorientierte Expertise als angehende Berufsperson im Versicherungswesen gefordert.

Teilaufgabe „Mini Cases“

Mini Case 1 „Verpasste Zielgruppe bei Marketingkampagne“

Ausgangslage:

Du arbeitest als Kauffrau/-mann in der Marketingabteilung der Viva Versicherungen AG. Vor vier Wochen wurde eine neue Online-Marketingkampagne für Zusatzversicherungen gestartet. Ziel war es, Neukunden aus dem KMU-Bereich zu gewinnen. Die Kampagne wurde auf mehreren Kanälen publiziert – u. a. auf LinkedIn, Facebook und per E-Mail-Newsletter.

Nach der ersten Auswertung zeigt sich, dass die Rücklaufquote sehr tief ist. Zudem haben sich mehrere bestehende Privatkunden gemeldet, die die Inhalte nicht verstanden oder sich nicht angesprochen fühlten. Es kam zu Verwirrung, weil die Kampagnenbotschaft nicht klar zwischen Privat- und Geschäftskunden unterschieden hat.

Die Geschäftsleitung fordert eine Analyse, warum die Kampagne ihr Ziel nicht erreicht hat und wie du in Zukunft solche Fehler vermeiden würdest.

Aufgaben:

1. Wo sind deiner Meinung nach Fehler passiert?
2. Welche Gründe haben dazu geführt, dass diese Fehler bzw. Mängel passiert sind?
3. Welche Massnahmen musst du als Fachperson ergreifen, um eine solche Situation künftig zu verhindern?

Leitfragen:

- Erkennt die kandidierende Person die zentralen Fehler in der Situation?
- Begründet die kandidierende Person die zentralen Fehler bzw. Mängel in dieser Situation fundiert?
- Schildert die kandidierende Person geeignete Massnahmen, um eine solche Situation künftig zu vermeiden?

Mini Case 2 „Fehlerhafte Kundeninformation bei bevorstehender Vertragssanierung“

Ausgangslage:

Du arbeitest als Kauffrau/-mann EFZ bei der AssuraNova GmbH im Innendienst. Im Rahmen einer Vertragssanierung wurden diverse Kundenverträge überprüft, um nicht mehr rentable Risiken zu identifizieren. Ziel war es, für betroffene Verträge neue Offerten mit angepassten Bedingungen oder höheren Selbstbehalten auszustellen.

Deine Aufgabe war es, die betroffenen Vertriebspartner und Endkundinnen rechtzeitig zu informieren. Eine Kundin, Frau Eveline Küng, hat sich kürzlich beim Kundendienst gemeldet, da sie ohne Vorwarnung eine stark erhöhte Prämienrechnung erhalten hat. Erst auf telefonische Nachfrage hat sie erfahren, dass ihr Vertrag saniert wurde. Die zuständige Brokerfirma war ebenfalls überrascht, da sie keine Information erhalten hat.

Bei der internen Analyse stellst du fest, dass du die Koordination mit dem zuständigen Aussendienst nicht eingeplant hattest und die Serien-E-Mails zur Vorabinformation wegen eines technischen Fehlers nicht korrekt versendet wurden. Es wurde auch kein Kontrollschritt eingebaut, um die Informationsweitergabe zu überprüfen.

Aufgaben:

1. Wo sind deiner Meinung nach Fehler passiert?
2. Welche Gründe haben dazu geführt, dass diese Fehler bzw. Mängel passiert sind?
3. Welche Massnahmen musst du als Fachperson ergreifen, um eine solche Situation künftig zu verhindern?

Leitfragen:

- Erkennt die kandidierende Person die zentralen Fehler in der Situation?
- Begründet die kandidierende Person die zentralen Fehler bzw. Mängel in dieser Situation fundiert?
- Schildert die kandidierende Person geeignete Massnahmen, um eine solche Situation künftig zu vermeiden?

Mini Case 3 „Fehlgeschlagenes Verhandlungsgespräch mit KMU-Kunden“

Ausgangslage:

Du arbeitest als Kauffrau/Kaufmann EFZ im Verkauf Innendienst der Alvora Versicherungen AG. Vor zwei Wochen hattest du ein Verhandlungsgespräch mit einem Vertreter eines KMU-Kunden, welcher seinen Flottenversicherungsvertrag verlängern wollte. Die Firma hatte ein Konkurrenzangebot mit deutlich günstigeren Prämien und erwartete von dir ein attraktives Gegenangebot.

Du bist während des Gesprächs kaum auf die individuellen Bedürfnisse des Kunden eingegangen, sondern hast hauptsächlich auf die bestehenden Leistungen verwiesen und betont, dass euer Service hochwertiger sei.

Zudem hast du dem Kunden keine flexiblen Anpassungen angeboten und das Gespräch vorzeitig beendet, weil ein Folgetermin anstand. Einige Tage später hat sich der Kunde für den Wechsel zur Konkurrenz entschieden. Dein Vorgesetzter fordert eine Analyse des Gesprächsverlaufs und will von dir wissen, wie du künftig solche Verhandlungen besser führen würdest.

Aufgaben:

1. Wo sind deiner Meinung nach Fehler passiert?
2. Welche Gründe haben dazu geführt, dass diese Fehler bzw. Mängel passiert sind?
3. Welche Massnahmen musst du als Fachperson ergreifen, um eine solche Situation künftig zu verhindern?

Leitfragen:

- Erkennt die kandidierende Person die zentralen Fehler in der Situation?
 - Begründet die kandidierende Person die zentralen Fehler bzw. Mängel in dieser Situation fundiert?
 - Schildert die kandidierende Person geeignete Massnahmen, um eine solche Situation künftig zu vermeiden?
-

Teilaufgabe „Critical Incident“

Critical Incident 1 „Unklare Kundenanfrage mit interner Schnittstellenproblematik“

Ausgangslage:

Du arbeitest bei einer Versicherungsgesellschaft in der Abteilung Kunden- und Partner-Support. Am frühen Nachmittag ruft ein Broker an, der im Namen einer Firmenkundin eine dringende Vertragsänderung verlangt. Er behauptet, er habe bereits vor einer Woche ein entsprechendes E-Mail mit allen Unterlagen an die Gesellschaft geschickt. Im System findest du aber weder eine erfasste Anfrage noch die erwähnten Dokumente. Der Broker wirkt verärgert und betont, dass die Kundin auf die sofortige Bestätigung angewiesen sei, da sie sonst den Auftrag an einen Mitbewerber weitergeben werde. Während des Gesprächs merkst du, dass die Unterlagen möglicherweise in einem anderen Posteingang gelandet oder intern falsch triagiert worden sind. Gleichzeitig zeigt dir dein Kalender, dass in 30 Minuten ein internes Meeting ansteht, für das du noch Unterlagen vorbereiten musst. Du musst nun entscheiden, wie du mit der Beschwerde und der unklaren Datenlage umgehst, wie du die richtigen internen Stellen einbeziehst und gleichzeitig sicherstellst, dass deine eigenen administrativen Aufgaben nicht liegen bleiben.

Aufgaben:

1. Beschreibe die Herausforderung resp. Problemstellung in dieser Ausgangslage.
2. Beschreibe vier Massnahmen, die du in dieser Situation umgehend ergreifst und bringe sie in eine chronologische/geeignete Reihenfolge.
3. Begründe bei jeder Massnahme, warum du diese ergreifst.

Leitfragen:

- Analysefähigkeit: Analysiert die kandidierende Person die Situation fundiert und korrekt?
 - Entscheidungsfähigkeit sowie Planungs- und Organisationsfähigkeit: Trifft die kandidierende Person eine fachlich fundierte und situationsgerechte Entscheidung darüber, welche Massnahmen ergriffen werden müssen?
 - Entscheidungsfähigkeit sowie Planungs- und Organisationsfähigkeit: Bringt die kandidierende Person die Massnahmen in eine logische, systematische Reihenfolge?
 - Argumentationsfähigkeit: Präsentiert die kandidierende Person nachvollziehbare Gründe für die gewählten Massnahmen?
-

Teilaufgabe „Fachgespräch“

Fachgespräch 1 „Rundum abgesichert – Versicherungsanalyse für die CreativMotion GmbH“

Ausgangslage:

Die **CreativeeMotion GmbH** ist ein Werbe- und Kommunikationsunternehmen mit Sitz in Winterthur und beschäftigt fünf Mitarbeitende, darunter zwei Teilzeitangestellte und einen Lernenden im dritten Lehrjahr. In den letzten Jahren ist das Unternehmen gewachsen, hat neue technische Geräte sowie eigene Server angeschafft und plant künftig auch externe Filmaufträge mit eigenem Equipment.

Neben den obligatorischen Versicherungen bestehen folgende weitere Policen: Betriebshaftpflichtversicherung, Geschäftssachversicherung, Cyberversicherung.

Aufgaben:

1. Beschreibe die aktuelle Versicherungssituation: Welche Versicherungen bestehen und welcher Versicherungsumfang ist abgedeckt?
2. Analysiere den bestehenden Versicherungsschutz: Welche Herausforderungen inkl. Versicherungslücken erkennst du in der aktuellen Situation?
3. Entwickle aufgrund deiner Analyse fachlich begründete Vorschläge für Massnahmen und Lösungen. Berücksichtige dabei je eine Sach-, Vermögens-, Personen- und Sozialversicherung.

Leitfragen:

- Argumentiert die kandidierende Person logisch?
- Formuliert die kandidierende Person fachlich korrekte Argumente?
- Analysiert die kandidierende Person präzise, um Herausforderungen zu erkennen?
- Stellt die kandidierende Person Lösungsansätze und/oder Massnahmen überzeugend dar?
- Kommuniziert die kandidierende Person verständlich und geht sie auf Rückfragen ein?
- Versteht die kandidierende Person die fachlichen Zusammenhänge und wendet sie fachliche Begriffe korrekt an?