

Nullserie 3 (Ende April 2026, angepasste Version von Ende Februar 2026)
(VBV, Version 5, 30.04.26)

Übergreifende Ausgangslage

Du konntest 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.

Teilaufgaben „Mini Cases“

Mini Case 1 „Unvollständige Schadenbearbeitung im KMU-Bereich“

Ausgangslage

Du arbeitest bei der Fortura Versicherung AG als Kauffrau/-mann im Bereich Schadenmanagement. Ein Geschäftskunde meldet telefonisch einen Wasserschaden in seinen Büroräumlichkeiten. Aufgrund hoher Arbeitsbelastung hast du den Schadenfall nur teilweise im Schadenbearbeitungssystem erfasst.

Der Kunde hat dir per E-Mail-Fotos des Schadens sowie zwei Kostenvoranschläge geschickt. Diese Unterlagen hast du jedoch nicht dem Schadenfall zugeordnet oder im System hinterlegt. Zwei Wochen später ruft der Kunde erneut an und fragt nach dem Stand der Schadenregulierung. Im System findest du nur eine unvollständige Schadenmeldung – ohne Dokumente, Bilder oder Kostenvoranschläge.

Der Kunde reagiert verärgert. Das Wasserleck ist inzwischen behoben. Die Reparaturkosten hat er aus eigener Tasche bezahlt. Er zeigt sich sehr unzufrieden mit dem Ablauf und droht, die Zusammenarbeit mit der Fortura Versicherung AG zu beenden.

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 Angebotsverhandlung mit Firmenkunden“

Ausgangslage:

Du arbeitest als Kauffrau/-mann bei der SECURA Versicherung AG im Team Firmenkunden. Du führst ein Verkaufsgespräch mit einem potenziellen Neukunden, der Mettler Maschinenbau GmbH. Es geht um eine UVG-, UVG-Zusatz- und Krankentaggeldversicherung. Der Kunde zeigt sich interessiert und verlangt spezifische Konditionen für seine kollektiven Personenversicherungen und ein auf seine Branche angepasstes Deckungskonzept.

Während des Gesprächs sicherst du dem Kunden besondere Konditionen und eine schnelle Bearbeitungszeit zu. Nach dem Gespräch stellst du fest, dass es interne Richtlinien gibt, die bestimmte Einschränkungen für diese Branche vorsehen. Dies führt dazu, dass die zugesicherten Konditionen und Fristen nicht eingehalten werden können, was dem Kunden so kommuniziert werden muss.

Der Kunde reagiert enttäuscht und zieht sein Interesse an der Offerte zurück. Deine Vorgesetzte bittet dich nun um eine gründliche Analyse der Vorfälle.

Form

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 „Sanierung einer bestehenden Versicherungspolice bei hohem Schadenverlauf“

Ausgangslage:

Du arbeitest als Kauffrau/Kaufmann EFZ im Bereich Marketing und Kommunikation bei der Privacare AG, einer mittelgrossen Versicherung.

Dein Team hat eine neue Zusatzversicherung für junge Erwachsene (18–25 Jahre) mittels Online-Kampagne beworben. Die Kampagne wurde über Instagram, TikTok und per E-Mail verschickt. Ziel war es, neue Kundschaft in dieser Altersgruppe zu gewinnen.

Kurz nach dem Start gab es jedoch zahlreiche negative Rückmeldungen: Viele potenzielle Kundinnen und Kunden kritisierten den reisserischen und unklaren Ton. Auch intern wurde festgestellt, dass die Kommunikationsrichtlinien des Unternehmens nicht eingehalten wurden. Die Botschaften wurden ohne interne Freigabe und ohne Zielgruppenprüfung veröffentlicht.

Die Leitung Marketing verlangt nun eine Analyse der Situation. Ziel ist es, mit geeigneten Massnahmen das Vertrauen der Zielgruppe zurückzugewinnen und solche Fehler künftig zu verhindern.

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 „Fehlkommunikation in Social-Media-Kampagne für Zusatzversicherung“

Ausgangslage:

Du arbeitest bei der Infacura Versicherung AG im KMU-Geschäftskundensegment. Ein langjähriger Kunde, die Nolaris Haustechnik GmbH, hat diverse Versicherungen bei deiner Versicherungsgesellschaft, aber weist in der Krankentaggeldversicherung einen deutlich überdurchschnittlichen Schadenverlauf auf.

Die Underwriting-Abteilung hat entschieden, den Vertrag bei der kommenden Erneuerung nur unter geänderten Bedingungen weiterzuführen. Geplant sind: eine Prämienerrhöhung von 20% und die Erhöhung der Wartefrist von 7 auf 14 Tage.

Deine Aufgabe ist es nun, die anstehende Policensanierung vorzubereiten. Du sollst den Kunden auf die Änderungen vorbereiten, Argumente für die Anpassungen ausarbeiten und die interne Koordination mit dem Underwriting sicherstellen. Damit die Fristen eingehalten werden können, musst du diese Aufgaben möglichst schnell vornehmen. Gleichzeitig sollst du darauf achten, dass die Kundenbindung nicht gefährdet wird.

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 „Haftung, Eigentum und digitale Abläufe – ganzheitliche Versicherungslösungen für eine Einzelperson im Alltag“

Ausgangslage:

Michael Scherrer ist 31 Jahre alt, arbeitet als Servicetechniker im Aussendienst und lebt allein in einer Mietwohnung im Kanton Zürich. In seiner Freizeit fährt er ein Motorrad und besitzt eine wertvolle Kameraausrüstung, die er häufig auf Reisen mitnimmt. Vor Kurzem kam es in seiner Wohnung zu einem Wasserschaden durch einen defekten Geschirrspüler.

Er besitzt derzeit eine Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung, eine Motorfahrzeug-Haftpflichtversicherung mit Teilkasko, und eine Rechtsschutzversicherung.

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?