Nullserie 1 (Oktober 2026)

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 (2 Mini Cases, 1 Critical Incident und 1 Fachgespräch) wird deine praxisorientierte Expertise als angehende Berufsperson im Versicherungswesen gefordert.

Teilaufgabe „Mini Cases" (ca. 16 Minuten)

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 von dir eine Analyse bis Ende Woche, warum die Kampagne ihr Ziel nicht erreicht hat und wie du in Zukunft solche Fehler vermeiden würdest.

Aufgaben:
1. In welchen Abläufen erkennst du Schwachstellen und welche Auswirkungen haben diese?
2. Was hat zu den erkannten Schwachstellen geführt?
3. Welche Massnahmen musst du als Fachperson ergreifen, um solche Situation künftig zu verhindern?

Leitfragen:
- Erkennt die kandidierende Person die Schwachstellen und deren Auswirkungen?

- Begründet die kandidierende Person die erkannten Schwachstellen in dieser Situation fundiert?
- Schildert die kandidierende Person geeignete Massnahmen, um eine solche Situation künftig zu verhindern?

Mini Case 2 „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 von dir bis Ende Woche eine Analyse des Gesprächsverlaufs damit du künftig solche Verhandlungen besser führen kannst.

Aufgaben:
1. In welchen Abläufen erkennst du Schwachstellen und welche Auswirkungen haben diese?
2. Was hat zu den erkannten Schwachstellen geführt?
3. Welche Massnahmen musst du als Fachperson ergreifen, um solche Situation künftig zu verhindern?

Leitfragen:
- Erkennt die kandidierende Person die Schwachstellen und deren Auswirkungen?
- Begründet die kandidierende Person die erkannten Schwachstellen in dieser Situation fundiert?
- Schildert die kandidierende Person geeignete Massnahmen, um eine solche Situation künftig zu verhindern?

Teilaufgabe „Critical Incident“ (ca. 9 Minuten)

Critical Incident „Unklare Kundenanfrage mit interner Schnittstellenproblematik“

Ausgangslage:
Du arbeitest bei einer Versicherungsgesellschaft in der Abteilung Kunden- und Partner-Support. Am Montagmorgen um 8.15 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 jetzt 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:
- Analysiert die kandidierende Person die Situation fundiert und korrekt?
- Trifft die kandidierende Person eine fachlich fundierte und situationsgerechte Entscheidung darüber, welche Massnahmen ergriffen werden müssen?
- Bringt die kandidierende Person die Massnahmen in eine logische, systematische Reihenfolge?
- Stellt die kandidierende Person die Lösungsansätze überzeugend dar?

Teilaufgabe „Fachgespräch“ (ca. 25 Minuten)

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?