

# Prozesseinheit

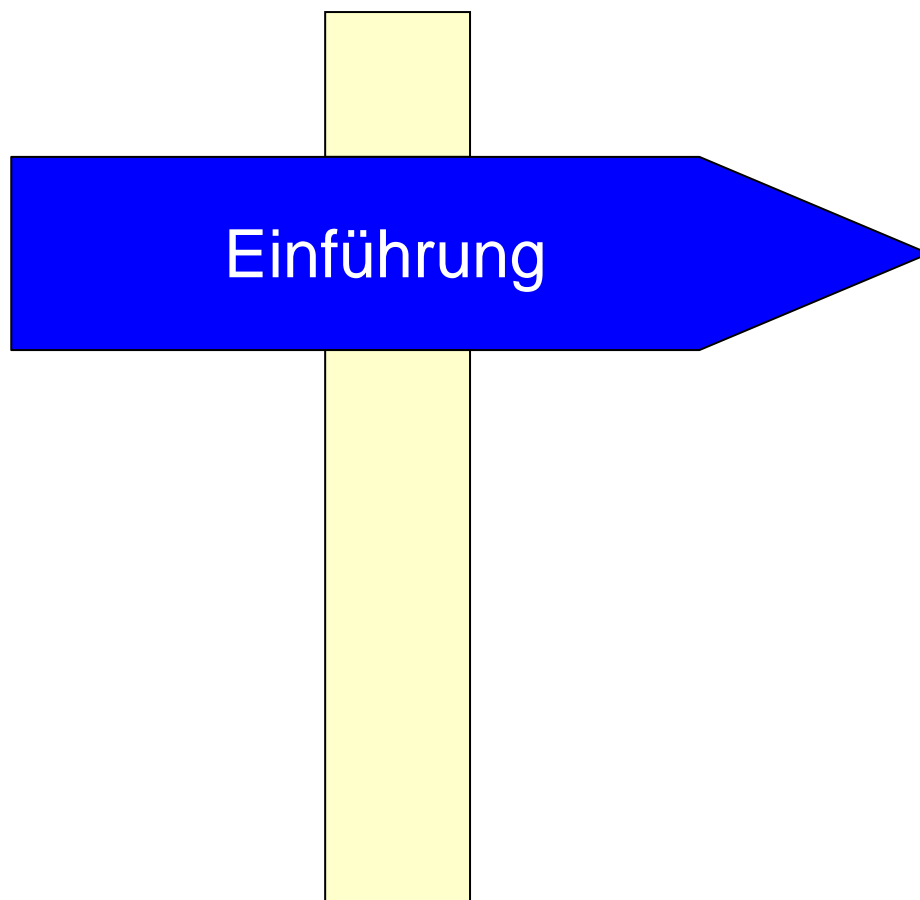
## Versicherungsprozess 3

Vom  
Versicherungsbedürfnis  
eines Kunden bis zum  
Auftrag

# Inhaltsverzeichnis

Thema	Seite
Titelblatt	1
Inhaltsverzeichnis	2
Titelblatt Einführung	3
➤ Einführung	4
➤ Terminplan und Prioritäten	5
Titelblatt Flussdiagramm	6
➤ Flussdiagramm	7/8
Titelblatt Kurzbeschreibung	9
➤ Kurzbeschreibung	10/11
Titelblatt Gesichtspunkt	12
➤ Gesichtspunkt Kundenorientierung	13
Titelblatt Abschluss	14
➤ Abschluss/ persönliche Arbeitsweise	15
Anhang	16
➤ Auswertungsbogen Lernjournal	17
➤ Fachausdrücke	18
➤ Police und Antrag	19-26

# Einführung



## Einführung

In der Einleitung möchte ich kurz die Wichtigkeit des Prozesses im Lehrbetrieb, meine persönlichen Gefühle und die Vorgehensweise der Erarbeitung der Prozesseinheit erwähnen.

### **Wichtigkeit des Prozesses:**

Die Ausgangslage für diesen Prozess ist der Versicherungsbedarf eines Kunden. Es wird gezeigt, wie der Versicherungsbedarf eines Kunden versichert wird, bis zur Versicherungsvertragsunterzeichnung. Für eine Versicherung ist dieser Prozess sehr wichtig, denn ohne das Kundenbedürfnis zu erfüllen und den Versicherungsschutz für einen Versicherungsnehmer zu gewährleisten, würde eine Versicherung nicht existieren. Dem Kunden ist somit geholfen und die Versicherung hat wieder Geld damit sie allgemeine Schäden bezahlen kann.

### **Persönliche Gefühle:**

Meine Gefühle während der Erarbeitung waren unterschiedlich. Jedoch waren sie grösstenteils positiv, denn ich arbeitete schon 2 mal auf einer Generalagentur, wo dies der Hauptprozess des täglichen Arbeitsgeschäft ist. Ich wusste ziemlich schnell wie ich was erarbeiten soll und wo ich mir noch die nötigen Informationen besorgen kann.

### **Vorgehensweise der Erarbeitung:**

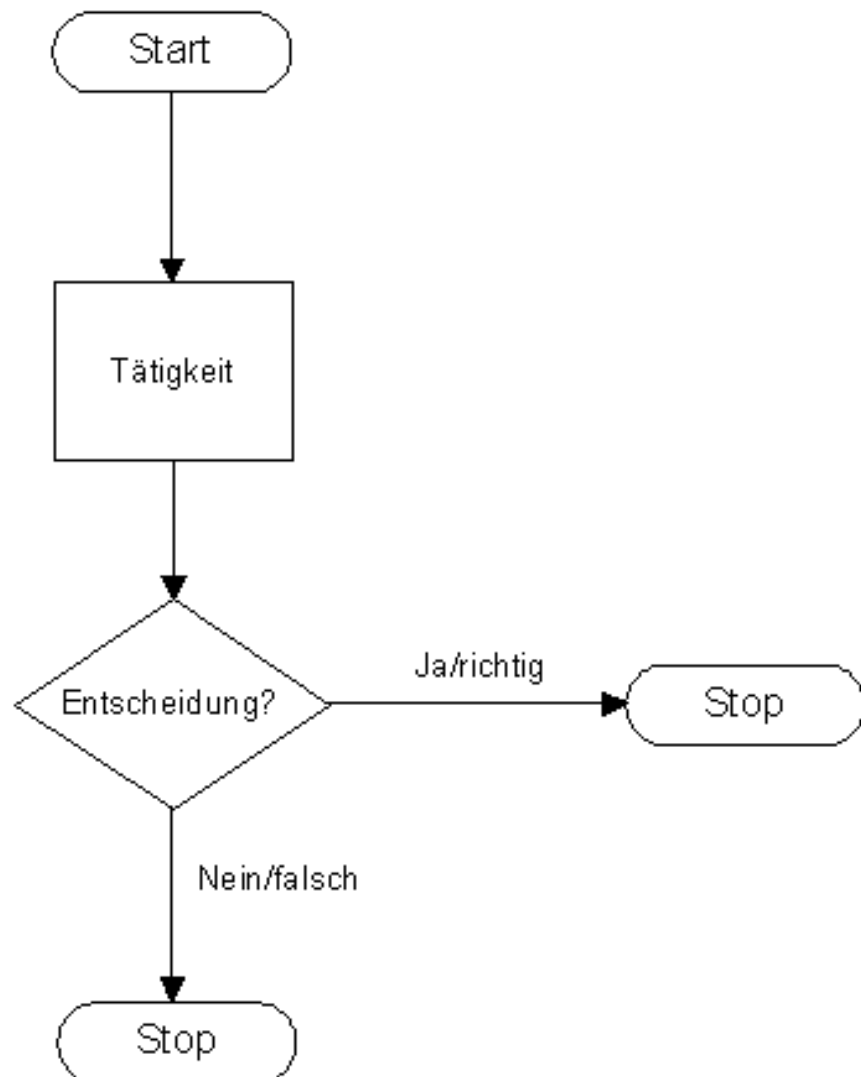
Nach der Erstellung meines Zeitplans war alles viel einfacher. Ich wusste, was ich bis wann zu erledigen hatte und somit kam ich gut voran. Ansonsten war die Erarbeitung auch nicht besonders schwer, da ich, wie schon erwähnt, in einer Abteilung tätig war, in der ich diesen Prozess in der Tagesanwendung hatte.

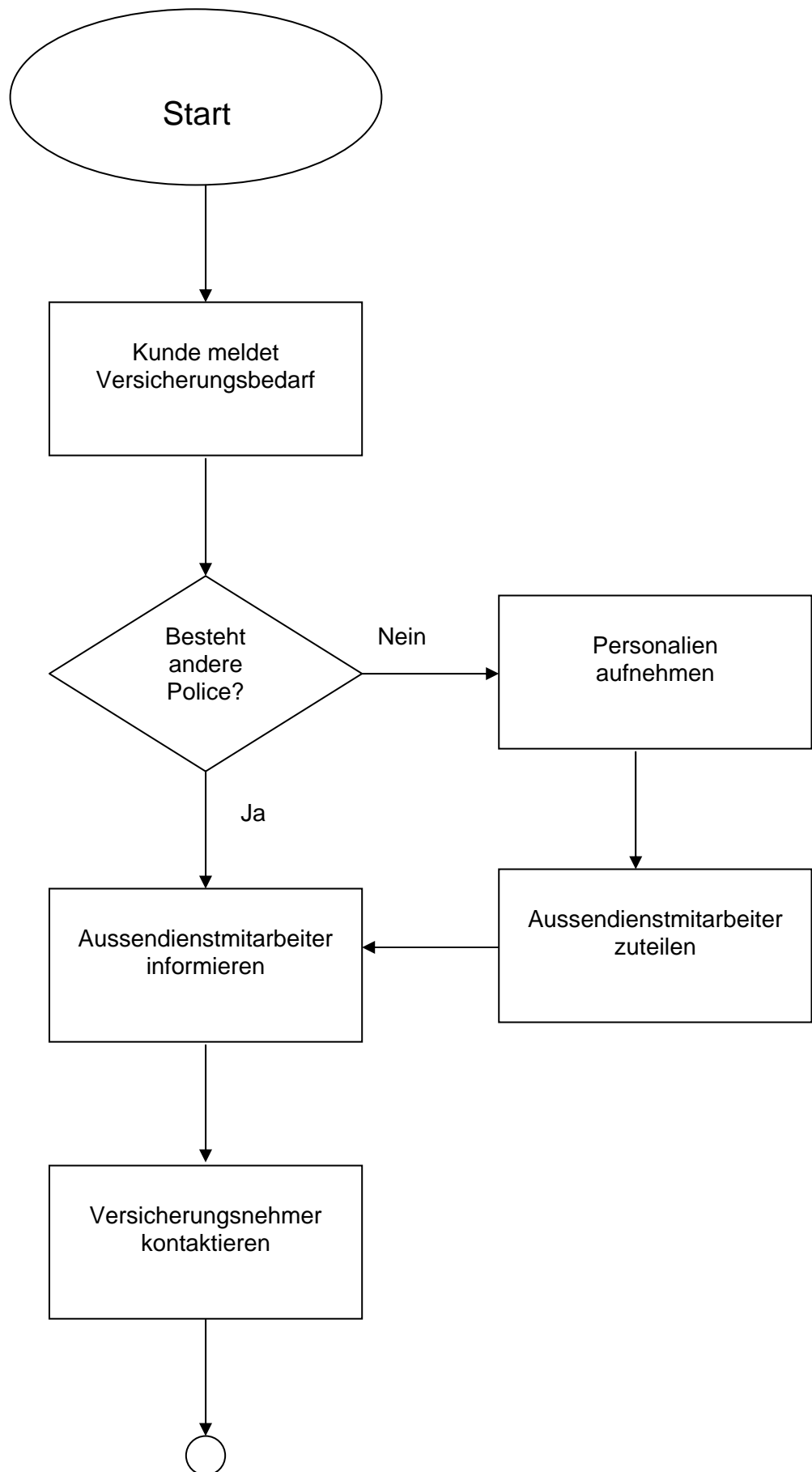
## Terminplan und Prioritäten

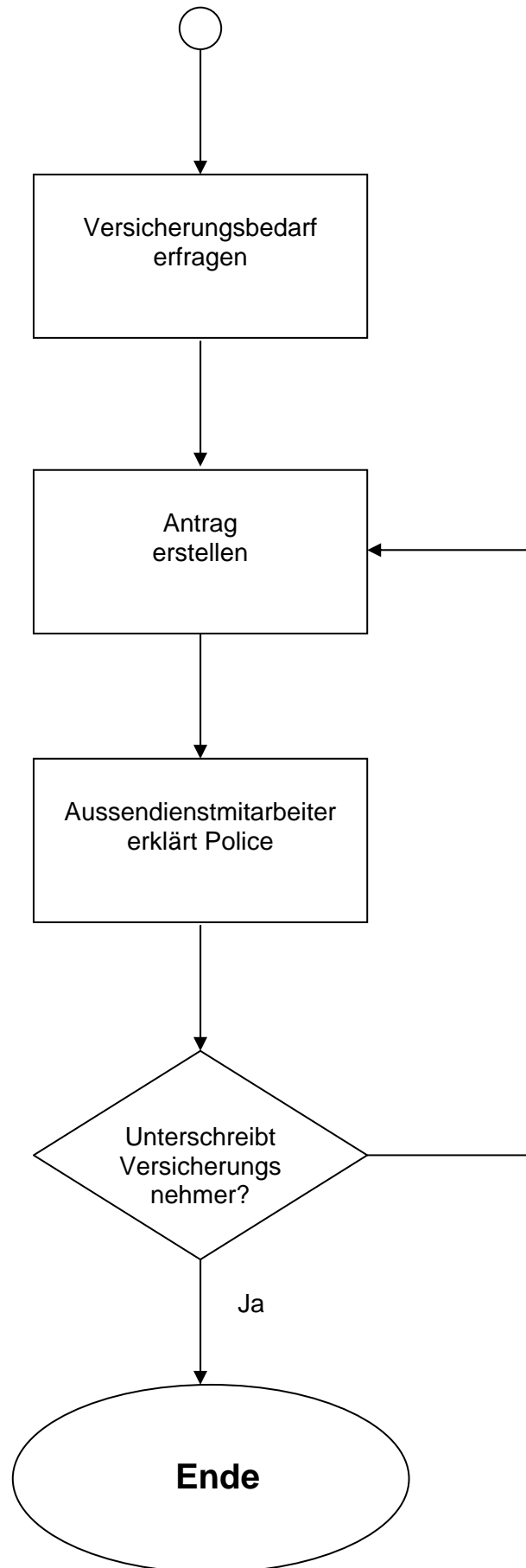
In dieser Tabelle habe ich mir den Zeitplan erstellt und sogleich noch die Prioritäten der einzelnen Tätigkeiten gesetzt. Die Prioritäten habe ich nach meinem Ermessen bewertet. Ich bin dem Zeitplan und den Prioritäten gefolgt, bis ich schliesslich die ganze Präsentation fertig stellen konnte.

PE-Terminplan			Melanie Hueber		
Ziele	erledigt bis... ?	Priorität?	Zeitaufwand geschätzt	Zeitaufwand effektiv	Erledigt am?
Prozess kennen lernen	16.03.2005	1	2 Std.	1 Std.	09.03.2005
Raum reservieren/ Einladungen senden	18.11.2004	3	30 min.	45 min.	17.11.2004
Flussdiagramm entwerfen	18.03.2005	2	2 Std.	1 Std.	15.03.205
Flussdiagramm definitiv	24.03.2005	1	1 Std.	2 Std.	16.03.2005
Prozessbeschreibung	06.04.2005	2	2 Std.	2.5 Std.	17.03.2005
Gesichtspunkt	13.04.2005	2	1 Std.	35 min.	13.04.2005
Präsentation vorbereiten	15.04.2005	1	2 Std.	2 Std.	
Lernjournal	regelmässig			20 min.	immer wieder
Abschluss	14.04.2005	3	30 min.	30 min.	13.04.2005
Abgabe schriftliche Dokumentation	15.04.2005	1		keine	
Priorität	1= hoch	2= mittel	3=tief		

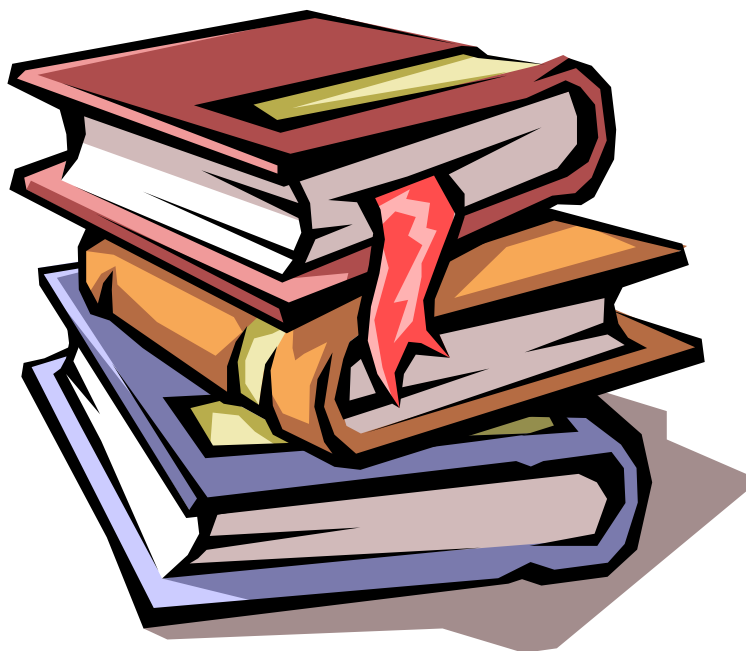
# Flussdiagramm







# Kurzbeschriftung



## Kurzbeschreibung

### Kunde meldet Versicherungsbedarf

Der Kunde ruft bei der Versicherung an oder kommt persönlich am Schalter vorbei und meldet seinen Bedarf dem Versicherungsangestellten. Somit fragt der Innendienst nach, ob er eventuell schon eine Versicherungspolice bei unserer Gesellschaft hat.

### Besteht andere Police?

#### **JA:**

Der Innendienst fragt den Versicherungsnehmer nach einer bestehenden Policennummer, damit er nachsehen kann, wer der zuständige Aussendienstmitarbeiter ist. (Vereinfachung des Prozesses)

#### **NEIN:**

Der Innendienst nimmt die Personalien des Bedürftigen auf und sucht anhand dieser Angaben den zuständigen Aussendienstmitarbeiter in dessen Wohnregion.

### Aussendienstmitarbeiter informieren:

Der Aussendienstmitarbeiter wird durch den Innendienst über den Versicherungsbedarf des Kunden informiert.

### Versicherungsnehmer kontaktieren:

Der Aussendienstmitarbeiter kontaktiert den Kunden, um mit ihm ein Termin zu vereinbaren. Dieser Termin ist meistens beim Kunden zu Hause, kann jedoch auch in der Agentur stattfinden.

### Versicherungsbedarf erfragen:

Der Aussendienstmitarbeiter überlegt sich was der Versicherungsnehmer für Deckungen und Vertragsbedingungen benötigt. Er bereitet sich intensiv für den Kundenbesuch vor. Darunter fällt auch das Aufladen des Laptops, wichtige Fragen aufschreiben, sich genau informieren wo der Kunde wohnt, der Zivilstand, Beruf, ect.

**Antrag stellen:**

Der Aussendienstmitarbeiter erscheint pünktlich und gepflegt zum Termin. Während der Unterredung stellt er die wichtigen Fragen, damit er genau weiss, was der Kunde alles braucht. Parallel zu den Fragen erklärt er dem Kunden was man im Produkt alles ein- oder ausschliessen kann. Es wird ihm auch erklärt, wieso er diesen Baustein benötigt oder wieso er ihn ausschliessen darf. Aufgrund von diesem Erarbeiten erstellt der Aussendienstmitarbeiter mit dem Kunden einen Antrag, der die Bedürfnisse des Kunden deckt. Falls der Aussendienstmitarbeiter keine besonderen Abklärungen mit dem Hauptsitz treffen muss, druckt er den Antrag direkt beim Versicherungsnehmer aus.

**Aussendienstmitarbeiter erklärt Police:**

Nachdem der Aussendienstmitarbeiter die Police entsprechend ausgestellt und ausgedruckt hat, erklärt er dem Versicherungsnehmer noch einmal, was er jetzt alles für Deckungen hat. Sie gehen alle Details gemeinsam durch.

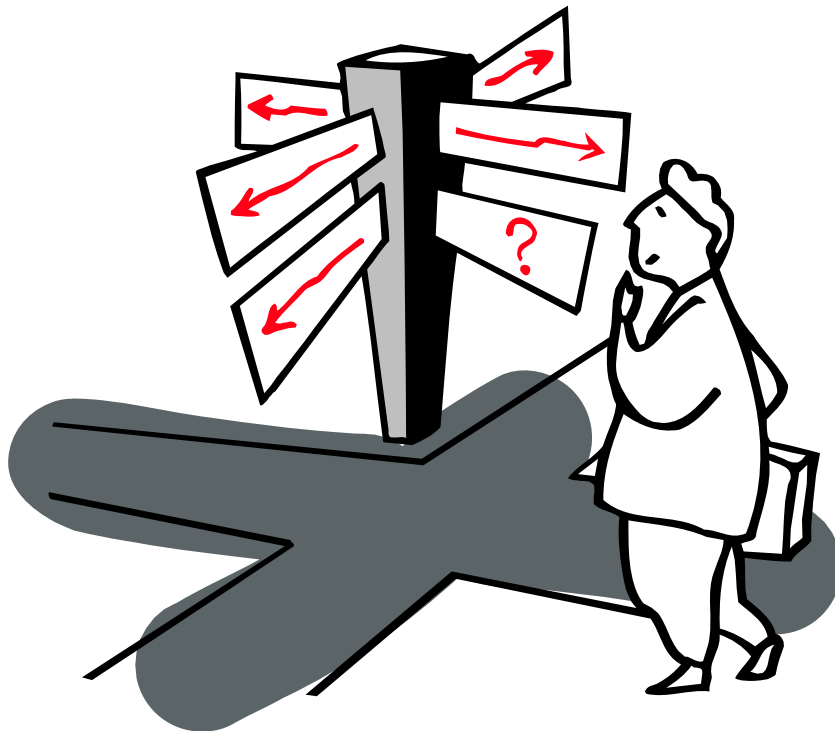
**Unterschreibt der Versicherungsnehmer?:****JA:**

Der Vertrag ist abgeschlossen.

**NEIN:**

Falls der Kunde nicht unterschreibt, überarbeitet der Kundenberater mit dem Kunden die einzelnen Punkte, die für den Versicherungsnehmer noch nicht klar sind (den Bedürfnissen nicht entsprechend) und überlegt, wie Verbesserungen anzubringen sind. Zusammen versuchen sie eine Lösung zu finden. Der Aussendienstmitarbeiter druckt den neuen Antrag aus und legt ihn dem Kunden noch einmal zum Unterschreiben vor.

# Gesichtspunkt



## Gesichtspunkt: Kundenorientierung

### a) Vertragsbedingungen

Ich finde die neuen Vertragsbedingungen etwas unmotivierend. Es ist alles grau, blau aber auch die Anzahl Seiten finde ich zu hoch. Eigentlich möchte man so wenig wie möglich lesen müssen und wenn es dann so viele Seiten sind, überfliegen die meisten Leute den Text nur oder lesen sie nur durch wenn sie etwas bestimmtes suchen.

*Verbesserungsvorschlag:*

Ich würde die Vertragsbedingungen farbiger gestalten und eine kleinere Zusammenfassung der Branche schreiben. Natürlich noch eine ausführliche Ausgabe, die aber dann nur zu schicken ist, wenn sie auch wirklich gewünscht wird.

### b) Offerten

Die Offerten finde ich eigentlich gut gegliedert. Mit den Überschriften und dem Inhaltsverzeichnis findet man sich gut zu recht. Es ist alles sehr übersichtlich gestaltet und gut verständlich! Auch die Zahlen, wie Versicherungssummen sind gut dargestellt. Somit denke ich kann auch ein Kunde damit sehr gut umgehen.

### c) Aussendienstmitarbeiter

Den Job des Aussendienstmitarbeiter finde ich toll! Somit haben die Kunden eine kompetente Beratung. Der Versicherungsnehmer kann sich immer mit dem Aussendienstmitarbeiter in Verbindung setzen und mit ihm seine Anliegen klären. Meistens kennen sich der Versicherungsnehmer und der Kundenberater selber oder bauen ein Vertrauensverhältnis auf und können so noch gezieltere Arbeit leisten.

# Abschluss



## Abschluss:

Wenn ich meine Arbeit noch einmal betrachte, sehe ich, dass es einige wichtige Schritte dieses Prozesses gibt.

Einige davon sind zum Beispiel:

### **Der Kunde meldet den Versicherungsbedarf:**

Denn ohne diesen Schritt, würde der ganze Prozess gar nicht statt finden. Die Versicherung hätte weniger Versicherungsnehmer und somit kleinere Einnahmen. Es gäbe jedoch weniger Schadenfälle, deshalb würden die Leistungen und Kosten tiefer ausfallen.

### **Antrag erstellen:**

Dieser Schritt ist auch sehr wichtig, denn da wird die eigentliche Arbeit verrichtet. Der Aussendienstmitarbeiter bespricht mit dem Versicherungsnehmer die einzelnen Deckungen, für welche dann die Versicherungsgesellschaft Leistung erbringen muss.

### **Versicherungsnehmer unterschreibt den Antrag?!**

Auch dieser Teilschritt ist wichtig, denn ohne die Unterschrift ist der Vertrag nicht gültig. Mit der Unterzeichnung zeigt sich der Kunde mit den Bedingungen einverstanden. Die Versicherung ist im Schadenfall nicht verpflichtet den Schaden zu übernehmen, falls die Unterschrift fehlt. Bei Streitigkeiten kann sich die Gesellschaft auf den unterschriebenen Vertrag stützen.

### **Zusammenarbeit des Innen- und Aussendienstes:**

Der Aussendienst gibt sich mehr mit der Persönlichkeit des Kunden ab, als der Innendienst. Er versucht das Vertrauen des Versicherungsnehmers zu gewinnen. Der Innendienst unterstützt den Aussendienstmitarbeiter mit seinem Wissen und nimmt ihm so gut es geht Arbeit ab. Das Zusammenspiel der beiden Parteien ist sehr wichtig, denn sonst könnte es bei dem Kunden schnell mal zur Verwirrung kommen.

### **Meine persönliche Arbeitsweise:**

Im Gegensatz zu meiner letzten Prozesseinheit arbeitete ich immer wieder an der Dokumentation. Immer wenn ich kurz Zeit hatte, erarbeitete ich wieder einen Punkt und kam somit dem Ziel immer ein Stück näher. Mit meinem aufgestellten Zeitplan war alles kein Problem. Bei Schwierigkeiten fragte ich die zuständigen Mitarbeiter, ob sie mir bei meinen Angelegenheiten behilflich sein könnten und mit mir die Lösung suchen würden. Durch diese Prozesseinheit konnte ich mein Wissen der letzten 3 Semester unter Beweis stellen. Diese Erarbeitung hat mir sehr geholfen, damit ich jetzt auch wirklich besser Bescheid weiss, wie es genau abläuft, bis der Antrag weiterverarbeitet wird.

# Anhang



## Auswertungsbogen

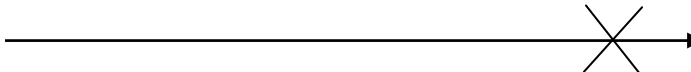
---

### (Zusammenfassung der Lernjournale) zur Prozesseinheit

---

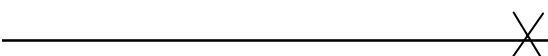
Nehmen Sie Ihre Lernjournalbogen zu dieser Prozesseinheit zur Hand und vergleichen Sie die entsprechenden Einträge zu den untenstehenden Fragen.

#### **Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt**

tief —————  hoch

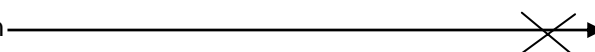
weil ich jetzt bereits wusste, was auf mich zu kommen würde. Ich setzte mich locker an die Erarbeitung der Dokumentation und somit war ich immer motiviert und kam dementsprechend gut voran.

#### **Das Erlernen des Prozesses war für mich**

schwierig —————  einfach

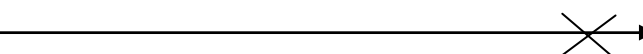
weil ich schon mehrere Male auf einer Agentur tätig war, wo dieser Prozess eine der Haupttätigkeiten war.

#### **Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich...**

unzufrieden —————  sehr zufrieden

sehr zufrieden. Denn ich habe die Dokumentation sehr schnell erarbeitet gehabt und ich denke die Arbeit habe ich gut gemeistert. Ich bin eigentlich sehr zufrieden mit der schriftlichen Dokumentation. Meiner Meinung nach, habe ich alles erwähnt und beigefügt, was verlangt wird.

#### **Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen**

nichts —————  alles

weil ich grundsätzlich mit der Zeiteinteilung und der Erarbeitung zufrieden bin.

## Fachausdrücke:

### **Aussendienstmitarbeiter (ADM):**

Dies ist der Mann der die Versicherung vertritt und die Kundenbesuche absolviert.

### **Hauptsitz (HS):**

Der ist von der Basler Versicherungs-Gesellschaft in Basel. Dort werden die Verträge weiterverarbeitet und die Abklärungen zu speziellen Deckungen überarbeitet.

### **Agentur (GA):**

Das ist die Geschäftsstelle. Die Aussendienstmitarbeiter haben dort ihr Büro. Es hat auch einen Innendienst, der am Schalter für allgemeine Fragen zur Versicherung zur Verfügung steht.

### **Versicherungsnehmer (VN):**

Das ist der Kunde. Er hat das Bedürfnis einer Versicherung.

### **Antrag:**

Der Antrage ist die erste Willenserklärung eines Vertrages. Mit ihm erklärt der Kunde seinen Abschlusswillen für eine Versicherung und zwar endgültig (verbindlich). Er muss alle wesentlichen Vertragspunkte erhalten, wie:

- Versicherte Gefahr
- Versicherter Gegenstand
- Versicherungsleistung
- Prämie
- Begin und Dauer der Versicherung
- ...