# Ausbildungsleitfaden Versicherungskaufmann/ Versicherungskauffrau

Bundesministerium
Arbeit und Wirtschaft

LEHRE.FÖRDERN

Qualität in der Lehre · Qualität in der Lehre ·

ibw
Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft

# Impressum

**Medieninhaber und Herausgeber**
ibw
Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft
Rainergasse 38, 1050 Wien
www.ibw.at

**Redaktionsteam**
Markus Müllner, Stefanie Pavlovic, Birgit Worm, Josef Wallner

**Projektmitarbeit**
Rebeka Erdö

**Grafik**
Alice Gutlederer, www.designag.at

**Fachliche Unterstützung und Fotomaterial**
Bundessparte Bank und Versicherung, Wirtschaftskammer Österreich
Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft, Peter Haggenmüller, Prokurist, Leiter HUB Personal & Verwaltung West und Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft (BÖV) Landesgeschäftsführer Salzburg und Leiter Arbeitskreis Lehrlinge
Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft
DONAU Versicherung AG Vienna Insurance Group
Generali Versicherung AG
Gewerkschaft GPA
Merkur Versicherung AG
Wiener Städtische Versicherung AG Vienna Insurance Group
UNIQA Österreich Versicherungen AG

Coverfotos: shutterstock.com/vectorfusionart, shutterstock.com/BalanceFormCreative

Wien, September 2023
ISBN 978-3-903404-43-4

**Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:**
ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau 2023

# Danke für die Unterstützung!

**WIR DANKEN ALLEN UNTERNEHMEN, DIE UNS PRAKTISCHE BEISPIELE ZUR VERFÜGUNG GESTELLT UND MIT TIPPS AUS DER AUSBILDUNGSPRAXIS DAZU BEIGETRAGEN HABEN, DIESE UNTERLAGE ZU ERSTELLEN:**

**Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft**
www.allianz.at

**DONAU Versicherung AG Vienna Insurance Group**
www.donauversicherung.at

**Generali Versicherung AG**
www.generali.at

**Merkur Versicherung AG**
www.merkur.at

**Wiener Städtische Versicherung AG Vienna Insurance Group**
www.wienerstaedtische.at

**UNIQA Österreich Versicherungen AG**
www.uniqa.at

# Inhalt


**TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRLINGSAUSBILDUNG 9**
Inhalt Tool 1 10
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings 11
Die Lehrlingssuche 15
Die Lehrlingsauswahl 24
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf 28
Ausbildung in der Berufsschule 41

**TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN 45**
Inhalt Tool 2 46
Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld 49
Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten 77
Digitales Arbeiten* 86
Office Management 95
Kundenakquise und Kundenmanagement 108
Auftragsbearbeitung 117
Ausbildungsmaterialien 125

**TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG 131**
Inhalt Tool 3 132
Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP) 132
Anmeldung zum Antritt zur LAP 134
Betriebliche Unterstützung zur LAP 135
Vorbereitung auf die LAP 135
Vorbereitungsunterlagen für die LAP 136
Beurteilung der LAP 139
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP 140
Wiederholung der LAP 140
Verhinderung bei der LAP 141
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP 141

**TOOL 4: KARRIERE 143**
Karriereperspektiven nach der Ausbildung 144
Weiterbildung im Bereich Versicherungswesen 146

**ANHANG 149**
Berufsbild Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau 150

© Dragan Tatic

# Vorwort

## Sehr geehrte Lehrlingsausbilderin, sehr geehrter Lehrlingsausbilder!

Eine Lehre zu machen, zahlt sich aus! Denn eine abgeschlossene Berufsausbildung ist eine ideale Voraussetzung, um auf dem Arbeitsmarkt zu bestehen und erfolgreich am Erwerbsleben teilnehmen zu können. Junge Menschen bekommen mit einer Lehre nicht nur eine fundierte Berufsausbildung, sie profitieren auch ganz besonders von der Kombination aus Theorie und Praxis. Auch im internationalen Vergleich ist unser duales Ausbildungssystem sehr erfolgreich. Wer eine österreichische Lehrabschlussprüfung absolviert und besteht, ist bestens für den Arbeitsalltag vorbereitet, kann mit ausgezeichneten Fähigkeiten auf dem Arbeitsmarkt punkten und hat beste Chancen, seine persönlichen Ziele auf der Karriereleiter zu erreichen. Als Bundesminister für Arbeit und Wirtschaft ist es mir daher ein Anliegen, dem Lehrabschluss zu jener Anerkennung in der Gesellschaft zu verhelfen, die ihm gebührt.

Doch ohne Sie, ohne engagierte Ausbilderinnen und Ausbilder, wäre all das nicht möglich. Indem Sie junge Frauen und Männer anleiten und Ihre Erfahrungen weitergeben, öffnen Sie ihnen die Türe in eine spannende Berufswelt. Selbstverständlich muss sich die Lehrausbildung auch an die modernen Arbeitsbedingungen, den rasanten Wandel der Berufsbilder und an die digitalisierte Welt anpassen. Darauf muss sowohl beim Lehren als auch beim Lernen in Theorie und Praxis Rücksicht genommen werden.

Dieser Ausbildungsleitfaden soll Ihnen, liebe Ausbilderinnen und Ausbilder, als Unterstützung dienen und zur Strukturierung und Qualitätssicherung der Lehre beitragen. Die Zukunft der Lehre wird nicht zuletzt durch Ihre Bemühungen und Ihr Engagement gesichert. Vielen Dank für Ihren Einsatz und alles Gute für Ihre weitere Tätigkeit.

**Univ.-Prof. Dr. Martin Kocher**
*Bundesminister für Arbeit und Wirtschaft*

© Ian Ehm

# Liebe Ausbilderinnen und Ausbilder im Lehrberuf „Versicherungskaufmann/ Versicherungskauffrau“!

Die erfolgreiche Ausbildung in unserem Lehrberuf wird von vielen Faktoren bestimmt – einem praxisorientierten Berufsbild, unterstützenden Arbeitsbedingungen im Unternehmen, engagierten Lehrpersonen in den Berufsschulen - und, ganz entscheidend, von der täglichen Anleitung der Lehrlinge durch Sie, die Ausbilderinnen und Ausbilder.

Ihre Verantwortung umfasst neben der strukturierten, fachlichen Ausbildung auch eine Rolle in der Persönlichkeitsentwicklung sowie das Heranführen an berufliche Tugenden wie Kunden- und Lösungsorientierung, Verantwortungsbewusstsein, ressourcenschonendes Handeln, sich konstruktiv ins Team einzubringen und vieles mehr.

Dafür bietet die Versicherungswirtschaft ein stabiles, krisensicheres Umfeld, in dem auf die Weiterentwicklung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besonderen Wert gelegt wird.

Der Inhalt dieses Leitfadens deckt sämtliche Themen aus dem Lehrverhältnis ab – von der Einstellung über die Ausbildungsschritte bis zur Lehrabschussprüfung - ergänzt durch mögliche Karrierewege.

Wir bedanken uns damit sehr herzlich für Ihr Engagement und wünschen Ihnen viel Freude und Erfolg bei der Ausbildung unserer Lehrlinge!

Ihr
**KR Robert Bilek**
*Präsident der Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft*

# Der Ausbildungsleitfaden

## Die praktische Hilfe für die Ausbildung im Lehrbetrieb

Mit dem Ausbildungsleitfaden wollen wir die gesetzlichen Inhalte in einer praxisgerechten, leicht verständlichen Sprache darstellen.

### AN WEN RICHTET SICH DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN?

Er richtet sich an alle an der Lehrausbildung beteiligten Personen, wie Ausbilderinnen und Ausbilder, Personalverantwortliche, Betriebsrätinnen und Betriebsräte, Lehrstellenberaterinnen und Lehrstellenberater, Eltern und Lehrlinge.

### WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

**Tool 1**

**Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung**
- Vorgehensweise bei der erstmaligen Aufnahme von Lehrlingen
- Tipps für die Auswahl von Lehrstelleninteressenten

**Tool 2**

**Erfolgreich ausbilden**
- Vorgehensweise bei der Ausbildung von Lehrlingen
- Tipps und Best-Practice-Beispiele von erfahrenen AusbilderInnen

**Tool 3**

**Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung (LAP)**
- Inhalte und Ablauf der LAP
- Tipps für die Vorbereitung auf die LAP

**Tool 4**

**Karriere**
- Karriereperspektiven nach der erfolgreichen LAP
- Weiterbildung

**Hinweis**

Die Entwicklung dieses Ausbildungsleitfadens erfolgte mit Unterstützung von Versicherungsunternehmen aus mehreren Bundesländern. Der Ausbildungsleitfaden und die angeführten Best-Practice-Beispiele sollen als Orientierung und Anregung dienen. Diese können je nach betrieblichen Anforderungen individuell angepasst werden.

# Hilfreiche Websites

**AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:**

**Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft**
https://www.bmaw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System.html

**Bundessparte Bank und Versicherung**
https://www.wko.at/branchen/bank-versicherung/start.html

**Wirtschaftskammer Österreich**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/start.html

**Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft**
https://www.boev.at

**Gewerkschaft GPA – Informationen für Lehrlinge**
https://www.gpa.at/die-gpa/jugend

**Qualität in der Lehre**
https://www.qualitaet-lehre.at

**Lernunterlagen zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung**
https://www.lap.at

**Plattform für AusbilderInnen**
https://www.ausbilder.at

© shutterstock.com/tsyhun

# Tool 1
## Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung

# Inhalt Tool 1


**Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings** **Seite 11**

**Die Lehrlingssuche** **15**

Zusammenarbeit mit Schulen 16
Berufspraktische Tage 17
Inserate und Medienarbeit 20
Weitere Maßnahmen zur Lehrlingssuche 22

**Die Lehrlingsauswahl** **24**

**Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf** **28**

Die duale Berufsbildung 28
Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung 28
Vorbereitung auf den ersten Lehrtag 30
Lehrvertrag und Anmeldefristen 32
Gesetzliche Bestimmungen für Lehrlinge 34
Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung 36
Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge 37

**Ausbildung in der Berufsschule** **41**

Schwerpunkte der Berufsschule 41
Kontakt zur Berufsschule 41
Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule 43

**Sie finden im Tool 1 folgende Best-Practice-Beispiele:**

- ☐ **Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling** **19**
- ☐ **Soziale Medien** **21**
- ☐ **Interaktivität während des Recruitings** **25**
- ☐ **Job Game** **27**
- ☐ **Welcome Day** **31**
- ☐ **Checkliste: Erster Lehrtag** **38**
- ☐ **Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb** **39**

# Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

Möchten Sie erstmalig einen Lehrling ausbilden, dann gehen Sie wie folgt vor:

**Schritt 1:**
**Ihr Betrieb wird zum Lehrbetrieb**

→

**Schritt 2:**
**LehrlingsausbilderIn werden**

## SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

Jeder Betrieb, der Lehrlinge ausbilden möchte, muss ein Feststellungsverfahren durchlaufen:

**Ablauf des Feststellungsverfahrens**

Ihr Betrieb stellt einen
**Antrag auf Feststellung der Eignung zur Lehrlingsausbildung (Feststellungsantrag)**
bei der **Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands.**

↓

Die Lehrlingsstelle prüft unter Mitwirkung der Arbeiterkammer,
ob Ihr Betrieb die rechtlichen und betrieblichen Voraussetzungen für die Lehrlingsausbildung erfüllt.

↓

**Rechtliche Voraussetzung**
Ihr Betrieb muss nach der **Gewerbeordnung** berechtigt sein, jene Tätigkeiten durchzuführen, in denen der Lehrling ausgebildet werden soll.

↓

**Betriebliche Voraussetzungen**
Ihr Betrieb muss so eingerichtet sein und geführt werden, dass dem Lehrling alle im Berufsbild enthaltenen Kenntnisse und Fertigkeiten vermittelt werden können.

Im Betrieb muss eine für die **Lehrlingsausbildung geeignete Person (AusbilderIn)** zur Verfügung stehen.

↓

Sind die Voraussetzungen erfüllt, wird ein **Feststellungsbescheid** ausgestellt.
Damit wird bestätigt, dass im Betrieb Lehrlinge ausgebildet werden können.

## Hinweise

**Feststellungsantrag:**

- Das **Formular für den Feststellungsantrag** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands. Der Feststellungsantrag ist **gebührenfrei**.
- Der **Feststellungsbescheid** ist nur vor der Aufnahme des ersten Lehrlings im jeweiligen Lehrberuf notwendig. Wird mehr als ein Lehrberuf ausgebildet, ist für jeden Beruf ein Feststellungsbescheid erforderlich (Ausnahme: verwandte Lehrberufe).
- Stellen Sie keinen Lehrling ein, bevor Sie einen **positiven Feststellungsbescheid** erhalten haben.

**Betriebliche Voraussetzungen:**

- **Die Betriebsgröße** ist für die Lehrlingsausbildung **nicht entscheidend**. Auch ein Einpersonenunternehmen kann Lehrlinge ausbilden, wenn die betrieblichen Voraussetzungen erfüllt werden.

**Rechtliche Voraussetzungen:**

- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 150.
- Die rechtlichen Grundlagen für die Lehrlingsausbildung sind im **Berufsausbildungsgesetz** (BAG) festgelegt. Für Lehrlinge, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, kommt auch das **Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz** (KJBG) zur Anwendung. Einen Überblick über die **gesetzlichen Schutzbestimmungen** für Lehrlinge finden Sie auf Seite 126.

## LINKS

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

**Lehrstellenberatung:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrlingsstellen-der-wirtschaftskammern.html

**Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

**Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer:**
https://lehrling.wkoratgeber.at/

RIS

**Berufsausbildungsgesetz BAG-Novelle 2020 (Stand Jänner 2023):**
https://www.ris.bka.gv.at/eli/bgbl/I/2020/18

## SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDERIN ODER LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

Ausbilderin oder Ausbilder kann der Lehrberechtigte (InhaberIn des Gewerbes) oder eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter sein. Möglicherweise verfügen Sie oder eine Ihrer Mitarbeiterinnen bzw. einer Ihrer Mitarbeiter bereits über die notwendige Qualifikation

**Wie werden Sie Ausbilderin oder Ausbilder?**

**LehrlingsausbilderIn werden**

**Ausbilderkurs absolvieren**

- Voraussetzung: Vollendung des 18. Lebensjahrs
- Dauer: mindestens 40 Unterrichtseinheiten
- Ausbilderkurse: WIFI, bfi und andere Bildungseinrichtungen
- Abschluss: Fachgespräch als Ausbilderprüfung

**Inhalte des Fachgesprächs:**

- Festlegen von Ausbildungszielen auf Basis des Berufsbilds
- Ausbildungsplanung im Betrieb
- Vorbereitung, Durchführung und Kontrolle der Ausbildung
- Verhaltensweisen gegenüber dem Lehrling
- Kenntnisse über das Berufsausbildungsgesetz (BAG), das Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG), den Arbeitnehmerschutz und die Stellung des dualen Systems in der Berufsausbildung in Österreich

**Ersatz/Gleichhaltung des Ausbilderkurses**

Laut Verordnung des Wirtschaftsministeriums gibt es eine Reihe von Prüfungen bzw. Ausbildungen, die den Ausbilderkurs ersetzen bzw. mit diesem „gleichgehalten“ werden.

**LINKS**

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

**Infos zur Ausbilderprüfung:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/ausbilderpruefung1.html

Bundesministerium Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

**Ersatz und Gleichhaltungsantrag der Ausbilderprüfung:**
https://www.bmaw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System/Ausbilderinnen-und-Ausbilder.html

**Hinweise**

- Sie können Lehrlinge aufnehmen, auch wenn Sie oder Ihre Mitarbeiterin bzw. Ihr Mitarbeiter die Ausbilderqualifikation noch nicht besitzen. Dies kann **binnen 18 Monaten** ab Rechtskraft des Feststellungsbescheids **nachgeholt** werden.
- Bei der Einstellung mehrerer Lehrlinge sind **Verhältniszahlen** zu beachten: Im Berufsausbildungsgesetz ODER in der Ausbildungsordnung des Lehrberufs ist das Verhältnis zwischen der Anzahl der Lehrlinge und der Anzahl der Ausbilderinnen und Ausbilder genau festgelegt.
- Bei **Fragen** steht Ihnen die **Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands** zur Verfügung.

© shutterstock.com/SeventyFour

**AUS DER PRAXIS**

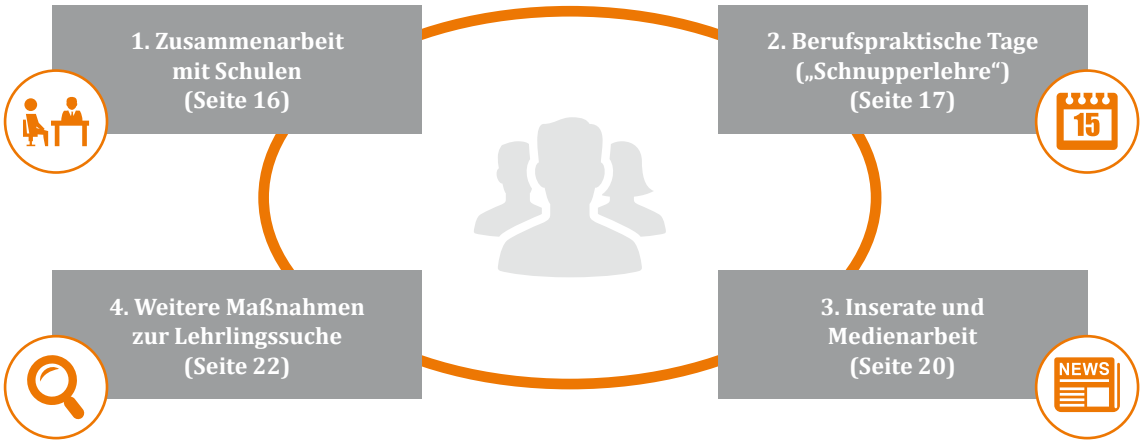
*„Wenn ich zurückblicke, macht es mich stolz junge Menschen auf eine erfolgreiche berufliche Laufbahn geführt zu haben. Heute begegne ich vielen als erfolgreiche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter."*
**Peter Haggenmüller,** Prokurist UNIQA Österreich Versicherungen AG, Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft BÖV, Leiter Arbeitskreis Lehre

*„Wir verstehen die AusbilderIn-Lehrlingsbeziehung als Generationenmodell. Besonders geeignet sind erfahrene Kundenberaterinnen und -berater, die in absehbarer Zeit in Pension gehen. Ihre Erfahrungen und ihr Fachwissen wollen wir im Unternehmen erhalten. Dabei profitieren beide Seiten voneinander: Die Ausbilderin bzw. der Ausbilder durch die Kompetenz der Lehrlinge als ‚digital natives' und die Lehrlinge durch ein breites Spektrum an Erfahrung."*
**Herbert Salzer,** Leiter Personalentwicklung Wien,
Wiener Städtische Versicherung AG Vienna Insurance Group

# Die Lehrlingssuche

Wie machen Sie Jugendliche auf Ihren Lehrbetrieb aufmerksam?

## Maßnahmen zur Lehrlingssuche




**Hinweis**

Wenn Sie mehrere der angeführten **Maßnahmen kombinieren**, erhöhen sich Ihre Chancen, den passenden Lehrling für Ihren Betrieb zu finden.

**LINKS**

**So finden Sie den richtigen Lehrling:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrstellenboerse.html

**Ausschreibung von Lehrstellen:**
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

**AUS DER PRAXIS**

*„Es ist eine Win-Win-Situation, wenn man einerseits jungen, lernwilligen Menschen eine Berufsbildung ermöglicht und anderseits langfristig und nachhaltig als Unternehmen auf gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zählen kann. Daher macht die Lehrlingsausbildung Sinn und ist in unserer Unternehmenskultur ein Fixpunkt.“*
**Peter Haggenmüller,** Prokurist UNIQA Österreich Versicherungen AG, Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft BÖV, Leiter Arbeitskreis Lehre

## SO KÖNNEN SIE JUGENDLICHE ERREICHEN, UM SIE AUF IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG AUFMERKSAM ZU MACHEN

### 1. Zusammenarbeit mit Schulen

**a) Schulbesuche**

Bauen Sie Kontakte mit Schulen auf, vor allem zu Mittelschulen, Polytechnischen Schulen bzw. AHS (Unterstufe), um auf Ihre Lehrlingsausbildung aufmerksam zu machen. Durch Kontakte zu höheren Schulen können Sie Schulabbrecherinnen und Schulabbrecher erreichen, die Interesse an einer Lehre haben.

**LINKS**

schule.at
MEIN DIGITALES SCHULPORTAL

**Schulen in Österreich:**
https://www.schule.at/schulfuehrer.html

**Tipps zur Gestaltung von Schulbesuchen:**
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

**AUS DER PRAXIS**

*„Schulkooperationen legen die Basis für ein erfolgreiches Recruiting. Unseren Partnerschulen stellen wir ein Kontingent an Ferialpraktika, Exkursionen, Vorträgen und Projektbegleitungen zur Verfügung. Dadurch gelingt es, Schülerinnen und Schülern schon früh einen guten Überblick in unsere Aufgabenbereiche zu geben. Es kommt häufig vor, dass dadurch die Basis für eine spätere Ausbildung in unserem Betrieb gelegt wird.“*
**Elke Wagner**, HR Recruiting & Employer Branding,
Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft

**b) Betriebsbesichtigungen**

Ermöglichen Sie Schulklassen, Ihren Betrieb zu besichtigen. Die Schülerinnen und Schüler lernen Ihren Betrieb kennen und Sie können erste Kontakte zu potenziellen Lehrlingen knüpfen.

Die Jugendlichen werden dadurch von Zuhörerinnen und Zuhörern zu aktiven Mitgestalterinnen und Mitgestaltern. Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, wie Sie eine Betriebsbesichtigung interessant gestalten können, wie beispielsweise:

- Durchführen von Interviews mit Lehrlingen sowie anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Beobachtung von Lehrlingen sowie anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bei deren Arbeit
- Ausprobieren einfacher ungefährlicher Tätigkeiten
- Erfahrungsaustausch

**LINK**

**Betriebsbesichtigungen bzw. Betriebserkundungen:**
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

## 2. Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)

Die berufspraktischen Tage bieten Jugendlichen die Möglichkeit, einen Einblick in die Arbeitswelt zu bekommen. Sie haben dabei die Gelegenheit, einen geeigneten Lehrling zu finden.

| Ihre Vorteile | Vorteile für Jugendliche |
|---|---|
| Sie können … | Jugendliche können abklären, ob … |
| ■ potenzielle Lehrlinge besser kennenlernen.<br>■ deren Eignung für die Ausbildung prüfen.<br>■ abklären, ob sie in Ihren Betrieb passen würden. | ■ ihre Berufsvorstellungen der Realität entsprechen.<br>■ der Beruf tatsächlich der Richtige für sie ist.<br>■ Ihr Betrieb für sie als Ausbildungsbetrieb in Frage kommt. |

Es gibt folgende Möglichkeiten, berufspraktische Tage durchzuführen:

**Möglichkeiten der Schnupperlehre für SchülerInnen und Jugendliche ab der 8. Schulstufe**

| **Als Schulveranstaltung**<br>Alle SchülerInnen einer Klasse dürfen gleichzeitig schnuppern | **Individuell während der Unterrichtszeit** | **Individuell außerhalb der Unterrichtszeit**<br>(in den Ferien oder nach dem täglichen Unterricht) |
|---|---|---|
| ↓ | ↓ | ↓ |
| Der Antrag geht von der Schule aus und dient der Ergänzung des lehrplanmäßigen Unterrichts | Den SchülerInnen kann auf ihr Ansuchen die Erlaubnis erteilt werden, zum Zweck der individuellen Berufsorientierung dem Unterricht fernzubleiben. | SchülerInnen und Jugendliche können außerhalb der Unterrichtszeit (in den Ferien) eine Schnupperlehre im Ausmaß von **höchstens 15 Tagen pro Kalenderjahr** absolvieren. |
| ↓ | ↓ | ↓ |
| Findet während der Unterrichtszeit an **einem bis zu fünf Tagen** statt. | | Diese Form der Berufsorientierung ist nicht durch das Schulunterrichtsgesetz geregelt, da sie außerhalb der Unterrichtszeit stattfindet.<br>Voraussetzung ist die Zustimmung des Erziehungsberechtigten. |
| ↓ | ↓ | ↓ |
| Grundsätzlich erfolgt die Beaufsichtigung der SchülerInnen durch die LehrerInnen. Gemäß Schulunterrichtsgesetz kann die Beaufsichtigung jedoch auch durch andere, dafür geeignete Personen erfolgen. | Für die Schnupperlehre ist vom Schnupperbetrieb eine geeignete Aufsichtsperson festzulegen. | |

## Hinweise

- Informieren Sie die **Schulen in Ihrer Umgebung** und die **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** Ihres Betriebs, dass Sie Schnupperlehrlinge aufnehmen möchten. Machen Sie auch auf Ihrer **Website,** in **sozialen Medien,** in **Infobroschüren,** bei **Vorträgen in Schulen, Berufsmessen etc.** darauf aufmerksam, dass Jugendliche in Ihrem Unternehmen schnuppern können.

- Schülerinnen und Schüler haben während der Schnupperlehre **keinen Anspruch auf Entgelt**, sie unterliegen **keiner Arbeitspflicht** und **keiner bindenden Arbeitszeit**. Sie sind jedoch **unfallversichert**.

- Schülerinnen und Schüler dürfen im Rahmen der berufspraktischen Tage **nicht in den Arbeitsprozess eingegliedert werden**. Sie dürfen jedoch **einfache ungefährliche Tätigkeiten** selbstständig und unter Aufsicht ausprobieren, um den Beruf kennenzulernen.

- Überlegen Sie sich, was Sie einem Schnupperlehrling zeigen wollen und wie die Jugendlichen am besten den Beruf kennenlernen können.

- Lassen Sie den Jugendlichen **„Tagebuch"** über die Schnupperlehre führen. Definieren Sie vorab gemeinsam, was sie darin notieren sollen.

- Machen Sie Lehrstelleninteressenten vorab bewusst, dass gewisse Krankheiten und Allergien daran hindern, den Beruf zu erlernen.

- Schicken Sie die Schnupperlehrlinge gemeinsam mit Ihren Lehrlingen auf Mittagspause. Diese kurze Auszeit unterstützt dabei, sich besser kennenzulernen und eine Vertrauensbasis im Betrieb aufzubauen.

## LINKS

**Schulveranstaltungen als Realbegegnungen zum Beispiel „Berufspraktische Tage/Wochen":**
https://portal.ibobb.at/realbegegnungen/berufspraktische-tage/

**Berufspraktische Tage (Schnupperlehre):**
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/berufspraktische-tage/?L=0

**Schnupperlehre: Die erste Begegnung am Arbeitsplatz:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/schnupperlehre.html

## AUS DER PRAXIS

*„Wir richten die Aufmerksamkeit auf unser Lehrangebot, indem wir beispielsweise ganze Schulklassen einladen und in Rahmen von Workshops unseren Lehrbetrieb vorstellen. Interessierten Schülerinnen und Schülern erklären wir, welche Inhalte die Ausbildung zu bieten hat und welche Herausforderungen in den jeweiligen Abteilungen auf sie warten. Ebenso bieten wir mehrtägige Praktika im Rahmen des Bewerbungsverfahrens an, damit die Bewerberinnen und Bewerber unser Unternehmen besser kennenlernen können."*

**Akad. Vkfm. Wolfgang Feuchter, MA MA,**
HR Business Partner, Employee Lifecycle AD, Merkur Versicherung AG

# Best Practice

## Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling

Name _____

Geburtsdatum _____

Tel. Nr. _____

Schnupperlehrberuf _____

Name der Betreuerin/des Betreuers _____

Datum der Schnupperlehre _____

*Bitte Zutreffendes ankreuzen:*

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Interesse** | ☐ sehr interessiert | ☐ interessiert | ☐ mäßig interessiert | ☐ gleichgültig |
| **Kontaktfreude/Offenheit** | ☐ sehr kontaktfreudig | ☐ kontaktfreudig | ☐ eher zurückhaltend | ☐ verschlossen |
| **Freundlichkeit** | ☐ sehr freundlich | ☐ freundlich | ☐ mäßig freundlich | ☐ eher unfreundlich |
| **Kommunikationsfähigkeit** | ☐ kann sich sehr gut ausdrücken | ☐ kann sich gut ausdrücken | ☐ kann sich mäßig ausdrücken | ☐ sprachliche Mängel |
| **Selbstständigkeit** | ☐ sehr selbstständig | ☐ selbstständig | ☐ eher unselbstständig | ☐ braucht sehr viel Führung |
| **Pünktlichkeit** | ☐ überpünktlich | ☐ pünktlich | ☐ manchmal unpünktlich | ☐ immer unpünktlich |
| **Genauigkeit** | ☐ sehr genau | ☐ ziemlich genau | ☐ mäßig genau | ☐ schlampig |
| **Auffassungsvermögen** | ☐ sehr rasch | ☐ recht zügig | ☐ eher langsam | ☐ sehr langsam |
| **Durchhaltevermögen** | ☐ kann sich sehr gut auf eine Sache konzentrieren und diese zu Ende führen | ☐ kann sich gut auf eine Sache konzentrieren und diese zu Ende führen | ☐ lässt sich leicht ablenken | ☐ kann sich schwer auf eine Sache konzentrieren |

Der Schnupperlehrling ist für den erkundeten Beruf
☐ sehr geeignet ☐ geeignet ☐ eher ungeeignet ☐ ungeeignet.

Ich würde den Schnupperlehrling
☐ sehr gerne ☐ gerne ☐ eher nicht ☐ auf keinen Fall als Lehrling in unserem Betrieb aufnehmen.

Platz für Anmerkungen:

Datum _____ Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers _____

## 3. Inserate und Medienarbeit

### Ausschreibung von Lehrstellen

**Online-Inserate**

Kostenlose Stelleninserate:
- Lehrstellenbörse powered by AMS und WKO.at

Webbasierte Jobplattformen:
- karriere.at
- stepstone.at

Mobile Jobplattform:
- hokify

**Printmedien**

Beispiele:
- regionale und überregionale Zeitungen
- Bezirksjournale
- Mitteilungen von Fachorganisationen

**Soziale Netzwerke**

Beispiele:
- Facebook
- Instagram
- TikTok
- LinkedIn

Best Practice
Soziale Medien: Seite 21

**Hinweis**

Ihr Stelleninserat ist gleichzeitig auch Werbung für Ihren Lehrbetrieb: Achten Sie darauf, dass es die **Aufmerksamkeit** der Leserinnen und Leser (der Jugendlichen) weckt.

**LINKS**

**Lehrstellenbörse:**
https://www.ams.at/unternehmen/service-zur-personalsuche/lehrstellenboerse

**Ausschreibung von Lehrstellen:**
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

**AUS DER PRAXIS**

*„Über diverse Informationskanäle informieren wir Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte darüber, dass wir Lehrlinge in unserem Unternehmen aufnehmen. Von diesen erhalten wir üblicherweise Bewerbungen für die Lehre. Das bringt den Vorteil, dass wir Interessentinnen und Interessenten haben, die über unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vorinformiert wurden und schon genauere Vorstellungen vom Tätigkeitsfeld einer Versicherungsgesellschaft sowie von den Aufgaben einer Kundenberaterin bzw. eines Kundenberaters haben. “*
**Mag. Walter Lotzer,** Gruppenleiter Personalentwicklung;
Grazer Wechselseitige Versicherung Aktiengesellschaft

# Best Practice

## Soziale Medien

Soziale Medien, wie Facebook, Instagram oder TikTok erfreuen sich großer Beliebtheit. Nützen Sie diese gezielt, um Jugendliche und Eltern bzw. Großeltern potenzieller Lehrlinge auf sich aufmerksam zu machen. Beachten Sie, dass Ihr Content die entsprechende Zielgruppe anspricht.

### Stellen Sie sich folgende Fragen:

1. Wer sind unsere Zielgruppen?
2. Welche sozialen Medien werden von welcher Zielgruppe genutzt?
3. Zu welchen Tageszeiten werden die sozialen Medien genutzt?
4. Welche Inhalte sprechen meine jeweilige Zielgruppe an?
5. Wie versuchen andere Lehrbetriebe ihre Ausbildung zu vermarkten?

© shutterstock.com/Gonzalo Aragon

Nachdem Sie sich Klarheit über Ihre Zielgruppen verschafft haben, pflegen Sie regelmäßig Ihren digitalen Auftritt. Führen Sie Umfragen durch, veranstalten Sie Gewinnspiele oder laden Sie Videos hoch. Lassen Sie sich dabei von Ihren Lehrlingen unterstützen. Sie wissen am besten welche Inhalte gerade besonders ansprechend für Ihre Zielgruppen sind.

## 4. Weitere Maßnahmen zur Lehrlingssuche

### a) Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag

Beim Tag der offenen Tür können Sie Ihren Betrieb einer breiten Öffentlichkeit vorstellen. Sie können diese Veranstaltung gezielt für die Lehrlingswerbung nutzen. Auch spezielle „Lehrlingsinfotage“ oder „Lehrlingsevents“ ermöglichen Jugendlichen einen Einblick in Ihren Betrieb und die Ausbildung.

**Hinweise**

- Achten Sie bei der **Terminplanung** darauf, dass sich dieser Tag nicht mit anderen lokalen Ereignissen, Schulferien oder Schulveranstaltungen überschneidet.
- Stimmen Sie den Termin mit der **Berufsorientierungszeit in den Schulen** und mit der Frist für Ihre interne Lehrlingsausschreibung ab.
- Machen Sie auf Ihren Tag der offenen Tür durch die **Nutzung verschiedenster Kanäle** (Website, Social Media, Kunden bzw. Klienten, MitarbeiterInnen etc.) aufmerksam.

**LINK**

**Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag im Betrieb:**
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

### b) Teilnahme an Berufsinformationsmessen

Auf Berufsinformationsmessen erreichen Sie viele Jugendliche, die vor der Berufs- und Ausbildungswahl stehen. Nutzen Sie die Möglichkeit, Kontakte zu Lehrerinnen und Lehrern zu knüpfen und mögliche Kooperationen zu besprechen.

**LINK**

**Teilnahme an Berufsinformationsmessen:**
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

**AUS DER PRAXIS**

*„Stellenanzeigen schalten wir auf Onlineportalen, Social-Media-Kanälen oder über unser internes Netzwerk. Gerne nehmen wir Empfehlungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder Geschäftspartnern, wie z. B. Versicherungsagenten, für geeignete Kandidatinnen und Kandidaten auf.“*
**Peter Haggenmüller,** Prokurist UNIQA Österreich Versicherungen AG, Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft BÖV, Leiter Arbeitskreis Lehre

### c) Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und dem AMS

Kontaktieren Sie die Berufsinfozentren der Wirtschaftskammern und WIFIs Österreich oder das AMS. Geben Sie bekannt, dass Sie auf der Suche nach einem Lehrling sind.

**Hinweise**

- Sprechen Sie auch über mögliche **Kooperationen** (Vorträge, Abhaltung von Branchentagen etc.).
- **Berufsinformationszentren der WK und WIFIs:**
  Die Angebote richten sich sowohl an Jugendliche als auch an Erwachsene. Zielsetzung ist die Information über alle relevanten Bildungswege und Berufsmöglichkeiten. Die Berufs- und Bildungsinformationsstellen der Wirtschaftskammern fungieren auch als Schnittstelle zwischen Menschen im Berufswahlprozess (und Schulen) und Wirtschaft.

**LINKS**

**Berufs- und Bildungsberatung der Wirtschaftskammern und WIFIs:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/berufs-_und_bildungsberatung_der_wirtschaftskammern_und_wi.html

**AMS – Service für Unternehmen:**
https://www.ams.at/unternehmen

### d) Empfehlungsmarketing

Je mehr Menschen Sie darüber informieren, dass Sie einen Lehrling aufnehmen, desto größer ist Ihre Chance, interessante Bewerberinnen und Bewerber zu finden.

**Hinweise**

- Informieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Ihre Betriebsrätinnen und Betriebsräte.
- Nutzen Sie Ihr privates und berufliches Netzwerk (Netzwerkpartner, Kunden etc.).
- Legen Sie Folder oder Handzettel in Geschäfts- und Zulassungsstellen auf.
- Nutzen Sie Ihre Website oder das Intranet.
- Verschicken Sie ein Rundmail oder nutzen Sie Ihre Informationskanäle wie Newsletter, Firmenzeitung, Social-Media-Kanäle bzw. Ihre betriebseigene Kundenzeitung.

**LINK**

**Empfehlungsmarketing:**
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

# Die Lehrlingsauswahl

Bei der Lehrlingsauswahl geht es darum, zu erkennen, ob die Bewerberinnen und Bewerber den Anforderungen der Lehrlingsausbildung und Ihres Lehrbetriebs entsprechen.

## Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess

**Überlegen Sie sich, ...**

wann Sie im Bewerbungsprozess welche Schritte setzen.

Beispiele:
- schriftliche Bewerbung
- Bewerbungsgespräch
- Schnupperlehre
- Auswahltest
- Lehrlings-Assessment-Center/Lehrlingscasting

+

welche Kriterien ein/eine BewerberIn auf jeden Fall erfüllen muss, um in die engere Auswahl zu kommen.

Beispiele:
- schriftliche Bewerbung: Noten in einzelnen Unterrichtsfächern
- Bewerbungsgespräch: persönliches Auftreten, Motivation für den Beruf
- Schnupperlehre: Selbstständigkeit, Umgang mit anderen Menschen, Eignung für den Lehrberuf und den Betrieb

Rückmeldung an die BewerberInnen

Schriftlich | Telefonisch | Persönlich

**AUS DER PRAXIS**

*„Erstkontakte im Bewerbungsprozess erfolgen meistens online. Das ist zwar effizient, bringt aber auch den Nachteil mit sich, dass viele Eindrücke, wie beispielsweise Gestik, Mimik oder das gesamtheitliche Auftreten, verloren gehen. Für mich ist der persönliche Eindruck einer Kandidatin oder eines Kandidaten wesentlich. Daher sind nahezu immer zumindest zwei weitere Gespräche in Präsenz eingeplant. "*
**Elke Wagner,** HR Recruiting & Employer Branding,
Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft

*„Bereits die Rekrutierungsphase gibt Aufschlüsse darüber, ob wir den Schwerpunkt der Ausbildung auf den Innendienst oder den Außendienst legen werden. Entscheidend ist das Interesse, aber vor allem auch die Persönlichkeit der Kandidatinnen und Kandidaten. Während im Innendienst Genauigkeit und eine bestehende Grundkompetenz bei digitalen Anwendungen wesentlich ist, achten wir bei Bewerberinnen und Bewerbern für den Außendienst eher auf das kommunikative und offene Auftreten. Selbstverständlich erfüllen wir sämtliche Berufsbildpositionen des gesamten Berufsbildes."*
**Akad. Vkfm. Wolfgang Feuchter, MA MA,**
HR Business Partner, Employee Lifecycle AD, Merkur Versicherung AG

*„Wichtig, um in einer Versicherung erfolgreich zu sein, ist ein gutes Zahlenverständnis und die Fähigkeit, mit anderen Menschen eine Kommunikationsbasis aufzubauen. Im Bewerbungsprozess achten wir besonders auf diese Eigenschaften."*
**Alexandra Landsteiner,** Lehrlingsbeauftragte, DONAU Versicherung AG Vienna Insurance Group

# Best Practice

## Interaktivität während des Recruitings

Ein gewissenhaftes und genaues Recruiting ermöglicht es, jene Kandidatinnen und Kandidaten zu finden, die optimal zum Unternehmen passen.

Bei der Merkur Versicherung AG wartet auf Bewerberinnen und Bewerber eine besondere Herausforderung. Ihnen wird erklärt, dass sie sich in die Rolle einer Reporterin bzw. eines Reporters einer Schülerzeitung begeben und online über die Merkur Versicherung recherchieren sollen. Etwa zwei Stunden Zeit sind für die Recherche vorgesehen. Dabei wechselt das Unternehmen die Taktik von Jahr zu Jahr – es kann entweder offen recherchiert werden oder es erfolgt eine Steuerung durch bestimmte Fragestellungen (z. B. Unternehmensgröße, Versicherungsprodukte).

Anschließend erfolgt die Redaktionssitzung, in der die Kandidatinnen und Kandidaten ihre Ergebnisse präsentieren und offene Fragen vom Team beantwortet werden.

**AUS DER PRAXIS**

*„Bei dieser Übung im Rekrutierungsprozess können wir optimal die Arbeitshaltung, Strukturiertheit und vor allem die Selbstständigkeit der Bewerberinnen und Bewerber beobachten. Zudem können in der Redaktionssitzung offene Fragen beantwortet werden und für die Kandidatinnen und Kandidaten ist es auch eine Möglichkeit, uns besser kennenzulernen.“*
**Akad. Vkfm. Wolfgang Feuchter, MA MA,**
HR Business Partner, Employee Lifecycle AD, Merkur Versicherung AG

**LINKS**

**Lehrlingsauswahl:**
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/lehrlinge-auswaehlen/

**Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:**
https://auswahlhilfe.at/

**AUS DER PRAXIS**

*„Kandidatinnen und Kandidaten mit einem selbstbewussten Auftreten, einer positiven Ausstrahlung und guten Kommunikationsskills stechen im Bewerbungsprozess hervor. Wenn dann noch die Neugierde, Lernwille und die Fähigkeit da ist, auf Gesprächspartner einzugehen, haben wir unseren Wunschlehrling gefunden."*
**Peter Haggenmüller,** Prokurist UNIQA Österreich Versicherungen AG, Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft BÖV, Leiter Arbeitskreis Lehre

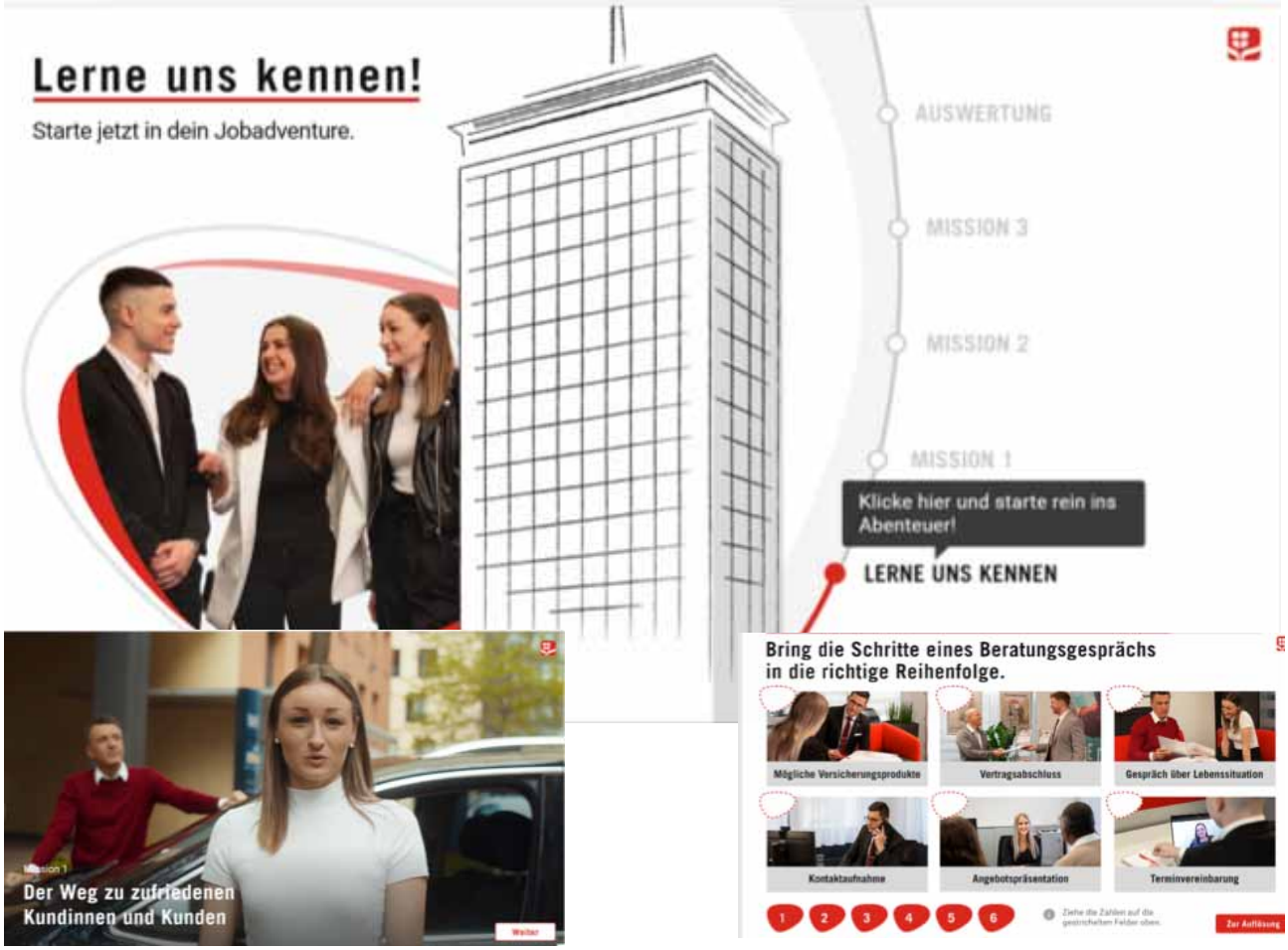
© shutterstock.com/ASDF_MEDIA

# Best Practice

## Job Game

### Welche Aufgaben erwarten Lehrlinge in der Versicherungswirtschaft?

Um jungen Menschen ein möglichst genaues Bild von ihrem künftigen Arbeitsplatz zu ermöglichen, hat die Wiener Städtische das „Check die Lehre"-Jobgame entwickelt.




Drei Lehrlinge der Wiener Städtischen führen durch ihren Arbeitsalltag. So erhalten Interessierte spannende und authentische Einblicke in den Job, zum Beispiel wie Beratungsgespräche ablaufen oder wie Versicherungsprodukte entsprechend der Risikosituationen empfohlen werden. Mit einem Intro-Video und Quizfragen nach den Missionen erfahren die Jugendlichen mehr über die Ausbildung und das Unternehmen.

*„Unser Job Game kommt bei den Jugendlichen gut an. Bei der Entwicklung war es uns wichtig, dass junge Lehrlinge aus ihrem Arbeitsalltag berichten und ihre Perspektiven einbringen – immerhin sind sie es, die die Ausbildung am besten kennen. So ist es uns auch gelungen, ein realistisches Bild des Berufs zu zeichnen. "*

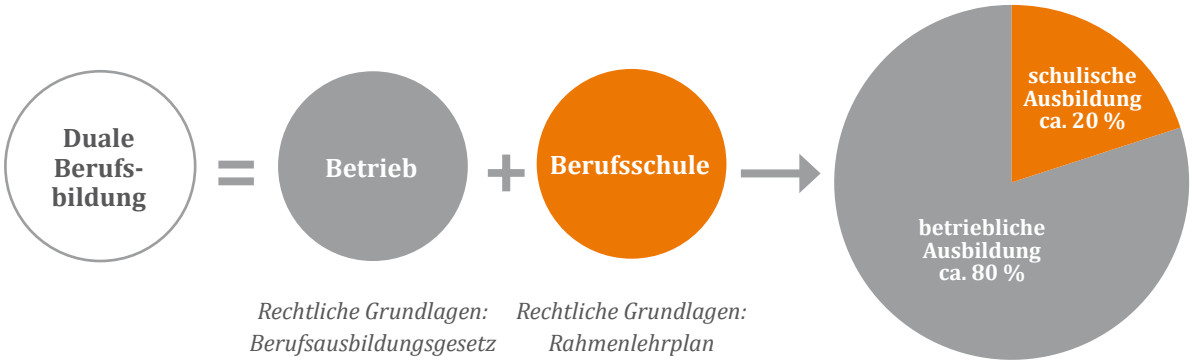
**Herbert Salzer,** Leiter Personalentwicklung Wien,
Wiener Städtische Versicherung AG Vienna Insurance Group

# Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

## 1. Die duale Berufsbildung

Die Ausbildung Ihres Lehrlings erfolgt sowohl in Ihrem Lehrbetrieb als auch in der Berufsschule.

**Die duale Berufsbildung**




*Rechtliche Grundlagen:*
*Berufsausbildungsgesetz (BAG)*
*Ausbildungsordnung*

*Rechtliche Grundlagen:*
*Rahmenlehrplan*
*Schulgesetze*

## 2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

| | |
|---|---|
| **Berufs-ausbildungs-gesetz (BAG)** | Die rechtlichen Grundlagen sind im **Berufsausbildungsgesetz (BAG)** festgelegt. |
| **Lehrberufsliste** | Sämtliche gesetzlich anerkannten gewerblichen Lehrberufe, so auch der Lehrberuf Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau, sind in der **Lehrberufsliste** festgelegt.<br>In dieser Liste werden auch die Lehrzeitdauer und die Verwandtschaft zu anderen Lehrberufen, samt Anrechnung von Lehrzeiten, geregelt. |
| **Ausbildungs-ordnung** | Für jeden Lehrberuf, wie auch für den Lehrberuf Versicherungskaufmann/Versicherungskauf-frau, erlässt das Wirtschaftsministerium eine **Ausbildungsordnung**. Sie ist für die **Ausbildung in den Lehrbetrieben verbindlich**. Die Ausbildungsordnung enthält die beruflichen Handlungskompetenzen (Berufsprofil), das Berufsbild und die Prüfungsordnung. |
| **Berufsbild** | In der Ausbildungsordnung ist das spezifische **Berufsbild** des Lehrberufs festgelegt.<br>Das Berufsbild ist der „Lehrplan" für den Lehrbetrieb.<br>Es enthält – nach Lehrjahren gegliedert – die **beruflichen Kompetenzen**, die dem Lehrling **während der betrieblichen Ausbildung vermittelt werden müssen**. |

**Hinweise**

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 150 abgedruckt.
- Es steht Ihnen frei, Lehrlinge **über das Berufsbild hinaus** auszubilden.
  Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft Skills, Förderung der Gesundheit und Fitness, Auslandspraktika sowie die Berufsmatura.
- Grundsätzlich ist es möglich, Lehrlinge zu beschäftigen, die nicht die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen. Es sind die Bestimmungen des Ausländerbeschäftigungsgesetzes (AuslBG) zu beachten. Ausführliche Informationen finden Sie in der **Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern**.

**LINKS**

**Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):**
https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=versicherungskaufmann-versicherungskauffrau_lehrberuf&id=377&cont=V

**Ausbildung über das Berufsbild hinaus:**
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-ueber-das-berufsbild-hinaus/?L=0

## 3. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

Überlegen Sie sich vor dem ersten Lehrtag, wie Sie Ihrem Lehrling einen optimalen Start in die Ausbildung ermöglichen:

| Der optimale Start in die Ausbildung | |
|---|---|
| **Willkommenstreffen für den Lehrling und dessen Eltern** | Vor dem ersten Lehrtag oder in der ersten Ausbildungswoche |
| + | |
| **Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtags** | Mögliche Überlegungen:<br>– Wer ist am ersten Tag für den Lehrling verantwortlich?<br>– Was soll dem Lehrling gezeigt bzw. übergeben werden?<br>– Welche Aufgaben/Übungen zur Arbeitseinführung bekommt der Lehrling am ersten Tag? |
| + | |
| **Lehrlingsunterlagen („Lehrlingsmappe“)** | Überreichen Sie Ihrem Lehrling zu Beginn der Ausbildung eine Lehrlingsmappe, die alle relevanten Informationen rund um das Unternehmen und die Lehrlingsausbildung enthält. Die Mappe bietet sowohl Ihrem Lehrling als auch seinen Eltern einen guten Überblick und sollte als Begleiter durch die Lehre dienen.<br><br>Mögliche Inhalte der Lehrlingsmappe sind z. B.:<br>– Ansprechpersonen<br>– Arbeitszeiten und Pausenregelungen<br>– Informationen über die Berufsschule<br>– Rechte und Pflichten des Lehrlings<br>– die Ausbildungsdokumentation |

**LINKS**

**Optimaler Start in die Ausbildung:**
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/optimaler-start-in-die-ausbildung/

**Ausbildung gestalten:**
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/

**Ausbildungsdokumentation:**
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/

**Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/ausbildungsmappe-fuer-lehrbetriebe.html

**Rechte und Pflichten von Lehrlingen:**
https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html

# Best Practice

## Welcome Day

Allianz

Der erste Tag im Lehrbetrieb ist etwas Besonderes. Alle sind aufgeregt – die Lehrlinge, die Ausbilderinnen und Ausbilder sowie das gesamte Team. Jeder freut sich über motivierten Zuwachs.

Bei der Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft soll dieser Tag unvergessen bleiben und gleichzeitig Orientierung sowie beim Abbauen der anfänglichen Unsicherheit und Scheu helfen.

Ein durchstrukturiertes Programm mit Information über den Lehrbetrieb, dynamischen Gruppenarbeiten sowie Do's and Don'ts in der Versicherungsbranche hilft den Lehrlingen beim Einfinden in ihre neue Rolle.

© Allianz Elementar Versicherungs-AG (2)

AUS DER PRAXIS

*„Idealerweise können wir im September, zeitgleich mit der Berufsschule, die Lehrlingsausbildung starten. An einem Welcome Day wird grundsätzlich das Unternehmen vorgestellt, die Lehrlinge erhalten ihre Personalnummern und werden angeleitet sich zu orientieren. Besonders die Orientierung in den ersten Wochen ist wichtig, damit die Lehrlinge an Sicherheit gewinnen und rasch eigenständig Aufgaben wahrnehmen können."*

**Elke Wagner,**
HR Recruiting & Employer Branding, Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft

## 4. Lehrvertrag und Anmeldefristen

Wenn Sie sich entschlossen haben, einen Lehrling in Ihrem Betrieb aufzunehmen, beachten Sie folgende Schritte:

Schließen Sie den **schriftlichen Lehrvertrag** ab.

Beachten Sie folgende Fristen:

**Lehrzeitbeginn**

| Vor Beginn des Lehrverhältnisses | 1. Woche | 2. Woche | 3. Woche |
|---|---|---|---|
| **Meldung an die Österreichische Gesundheitskasse**<br>Die Anmeldung des Lehrlings hat vor Beginn des Lehrverhältnisses durch den Ausbildungsbetrieb/ Lehrberechtigten zu erfolgen. | | | |
| | **Spätestens zwei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Anmeldung bei der Berufsschule**<br>Der Lehrling ist innerhalb von zwei Wochen ab Beginn des Lehrverhältnisses vom Ausbildungsbetrieb/ Lehrberechtigten bei der zuständigen Berufsschule anzumelden. | | |
| | **Spätestens drei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Lehrvertragsanmeldung bei der Lehrlingsstelle**<br>Der Lehrvertrag ist binnen drei Wochen nach Antritt der Lehre (nicht erst nach dem Ende der Probezeit) bei der Lehrlingsstelle anzumelden. | | |

**AUS DER PRAXIS**

*„Duale Ausbildung im Betrieb und in der Berufsschule setzt eine gelungene Kooperation zwischen beiden Lernorten voraus. Nur durch gute Abstimmung und engen Kontakt mit den Lehrerinnen und Lehrern sowie der Direktion gelingt es uns, Ausbildungsziele gut abzustimmen."*
**Ursula Dangl,** HR-Lehrlingsbeauftragte, Generali Versicherung AG

## Hinweise

- Um einen Jugendlichen als Lehrling beschäftigen zu können, muss er die **allgemeine Schulpflicht** (neun Schuljahre) **erfüllt** haben.
- Bei minderjährigen Lehrlingen muss der **Lehrvertrag** von den **Eltern** bzw. von der gesetzlichen Vertretung des Lehrlings **unterschrieben** werden.
- Der Inhalt des Lehrvertrags ist gesetzlich geregelt. **Verwenden** Sie die **Lehrvertragsformulare der Lehrlingsstellen**, da diese den Vorgaben des Berufsausbildungsgesetzes entsprechen.
- **Formulare für die Lehrvertragsanmeldung** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands bzw. auf deren Website. Die Lehrvertragsanmeldung kann in den meisten Bundesländern auch online durchgeführt werden.
- Für Jugendliche mit **besonderen Bedürfnissen** besteht die Möglichkeit, die Lehrzeit zu verlängern oder die Ausbildung auf bestimmte **Teile** des Berufsbilds **einzuschränken** (Teilqualifikation). Ansprechpartner sind das AMS, die Berufsausbildungsassistenz bzw. die Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands.

## LINKS

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

**Lehrvertrag:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertrag.html

**Lehrvertragsanmeldung (Download Formulare):**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertragsanmeldung-formulare.html

**Online-Lehrvertragsanmeldung:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertragsanmeldung-online-bundeslaender.html

**Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html

**Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/ausbildungsmappe-fuer-lehrbetriebe.html

## 5. Gesetzliche Bestimmungen für Lehrlinge

### a) Schutzbestimmungen

**Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge**

- Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG)
- Verordnung über Beschäftigungsverbote und -beschränkungen für Jugendliche (KJBG-VO)

**Spezielle Regelungen bei der Beschäftigung von Lehrlingen unter 18 Jahren gibt es beispielsweise in folgenden Bereichen:**

- Arbeits- und Ruhezeiten
- Gestaltung der Arbeitsstätte und der Arbeitsbedingungen
- Gefahrenbelehrung
- Beschäftigungsverbote und -beschränkungen
- Beförderung von Geld- und Sachwerten
- Verzeichnis der beschäftigten Jugendlichen

**Hinweise**

- Für Lehrlinge, die bereits 18 Jahre alt sind, gilt das Arbeitszeitgesetz. Sind die Lehrlinge noch **unter 18 Jahre**, gilt zudem das Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz mit besonderen Bestimmungen zur Arbeitszeit.
- Beachten Sie die Bestimmungen für Jugendliche und Lehrlinge im **Kollektivvertrag**.
- Ausführlichere Informationen, u. a. zu den Arbeits- und Ruhezeiten, finden Sie in der **Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern**.

**LINKS**

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

**Gesetzessammlung zum technischen Arbeitnehmerschutz und zum Arbeitszeit- und Verwendungsschutz:**
https://www.wko.at/service/arbeitsrecht-sozialrecht/aushangpflichtige-gesetze.html

**Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/ausbildungsmappe-fuer-lehrbetriebe.html

### b) Das Lehrlingseinkommen

Die Höhe des Lehrlingseinkommens ist im Kollektivvertrag für Angestellte sowie Lehrlinge geregelt. Ihre Lehrlinge haben auch Anspruch auf Urlaubs- und Weihnachtsgeld.

**LINK**

**Kollektivvertrag:**
https://www.wko.at/service/w/kollektivvertraege.html

### c) Probezeit

Die ersten drei Monate der Lehrzeit gelten als Probezeit.

Wird der Lehrling während der ersten drei Monate in eine lehrgangsmäßige Berufsschule einberufen, so gelten die ersten sechs Wochen der tatsächlichen betrieblichen Ausbildung als Probezeit. Mehr Informationen über die Ausbildung im Betrieb finden Sie in diesem Kapitel, über die Ausbildung in der Berufsschule ab Seite 41.

**Hinweise**

- In der **Probezeit** können sowohl Sie als auch Ihr Lehrling den Lehrvertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen lösen.
- Die **Auflösung** des Lehrverhältnisses muss in **schriftlicher Form** erfolgen. Wenn ein minderjähriger Lehrling den Lehrvertrag auflösen möchte, dann ist die Zustimmung der Eltern bzw. der gesetzlichen Vertretung notwendig.
- Die **Lehrlingsstelle** ist binnen **vier Wochen** über die Auflösung des Lehrverhältnisses zu informieren. Die **Berufsschule** ist **umgehend** zu verständigen.
- **Nach Ablauf der Probezeit** ist eine einseitige Auflösung des Lehrverhältnisses nur mehr aus schwerwiegenden, im Gesetz angeführten Gründen oder zu bestimmten Zeitpunkten möglich. Nutzen Sie daher die Probezeit aktiv für die Feststellung der Berufseignung des Lehrlings.
- Verwenden Sie bei einer vorzeitigen Auflösung von Lehrverhältnissen die Formulare der Wirtschaftskammer.

**LINKS**

**Probezeit in der Lehre:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/probezeit_in_der_lehre.html#

**Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/vorzeitige_aufloesung_eines_lehrverhaeltnisses.html

## 6. Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung

Lehrlinge haben die Möglichkeit, die Berufsreifeprüfung kostenfrei und parallel zur Lehre zu machen. Auch für die Lehrbetriebe fallen keine Kosten an. Es gibt grundsätzlich zwei unterschiedliche Modelle bei Lehre mit Matura.

**Besuch der Vorbereitungskurse für die Berufsreifeprüfung**

| Außerhalb der Arbeitszeit „Begleitendes Modell“ | Während der Arbeitszeit „Integriertes Modell“ |
|---|---|
| Die Vorbereitungskurse finden am Abend oder am Wochenende statt: Keine zeitliche Überschneidung zwischen der Arbeitszeit und den Vorbereitungskursen | Lehrling wird in der Zeit der Vorbereitungskurse vom Betrieb freigestellt |
| Keine Zustimmung des Lehrbetriebs notwendig | Voraussetzungen:<br>■ Zustimmung des Lehrbetriebs<br>■ Lehrbetrieb entscheidet, wie die Vorbereitungskurse in die Lehrzeit integriert werden<br>■ Vereinbarungen werden in einem speziell angepassten Lehrvertrag festgehalten |
| Keine Lehrzeitverlängerung | Mit Lehrzeitverlängerung |

**Hinweise**

- Die **Vorbereitungen auf die Berufsreifeprüfung** laufen in den Bundesländern unterschiedlich ab. Jedes Bundesland hat daher eine eigene Koordinationsstelle, die für die Beratung, Anmeldung und Organisation der Vorbereitungskurse zuständig ist.
- Um die **Vorbereitungskurse** und die Prüfungen kostenlos absolvieren zu können, muss zumindest eine Teilprüfung vor Lehrzeitende absolviert werden. Der Einstieg in die Vorbereitungskurse ist in allen Lehrberufen ab dem ersten Lehrjahr möglich.
- Informationen zur **Berufsmatura** erhalten Sie beim Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung und bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands.

**LINKS**

Bundesministerium Bildung, Wissenschaft und Forschung

**Informationen des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF):**
https://bildung.bmbwf.gv.at/schulen/bw/bm/faq.html

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

**Koordinationsstellen – Kontaktdaten:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehreundmatura_bundeslaender.html

**Der Lehrvertrag bei Lehre mit Matura:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertrag_lehreundmatura.html

**Unterstützung und Förderungen für den Lehrbetrieb im Modell Lehre und Matura:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/unterstuetzung_und_foerderungen_fuer_den_lehrbetrieb_im_mo.html

## 7. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

### Förderungen – Übersicht

**für Lehrbetriebe**

- Basisförderung
- Kostenerstattung für Internats- bzw. Unterbringungskosten gem. § 9 Abs. 5 BAG
- Lehre für Erwachsene
- Übernahmeprämie für Lehrlinge aus überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen
- Coaching und Beratung für Lehrbetriebe
- Zwischen- und überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen
  - Ausbildungsverbünde
  - Berufsbezogene Zusatzausbildungen von Lehrlingen, die über das Berufsbild hinausgehen
  - Vorbereitungskurse auf Lehrabschlussprüfungen
  - Vorbereitungskurse auf die Berufsreifeprüfung während der Arbeitszeit oder unter Anrechnung auf die Arbeitszeit
- Auslandspraktikum
- Weiterbildung der AusbilderInnen
- Maßnahmen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten
- Zusätzlicher Besuch von Berufsschulstufen
- Teilnahme an Wettbewerben

**für Lehrlinge**

- Coaching für Lehrlinge
- Lehrlingsprämie bei Sprachkurs und Auslandspraktikum
- Vorbereitungskurs auf die Lehrabschlussprüfung
- Zwei kostenfreie wiederholte Antritte zur Lehrabschlussprüfung nach einer negativen Prüfung

**LINKS**

**Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:**
http://www.lehrefoerdern.at

**Formulare zur Lehrstellenförderung:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Formulare-Lehrstellfoerderung-WKO.html

**Digi Scheck:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/digi-scheck-fuer-lehrlinge.html

**AMS – Service für Unternehmen:**
https://www.ams.at/unternehmen/service-zur-personalsuche/foerderungen/foerderung-der-lehrausbildung

**Weitere Bildungsförderungen:**
https://bildungsfoerderung.bic.at/

**Überbetriebliche Ausbildung:**
https://www.qualitaet-lehre.at/duale-berufsbildung/vielfalt-lehre/ueberbetriebliche-lehrausbildung/

# Best Practice

## Checkliste: Erster Lehrtag

| VOR LEHRBEGINN (VORBEREITUNG) | | |
|---|---|---|
| | Notizen | ✓ |
| Sind alle Vorgesetzten sowie MitarbeiterInnen über den Eintritt des Lehrlings informiert? | | ○ |
| Ist festgelegt, wer der/die verantwortliche AusbilderIn des Lehrlings sein wird? | | ○ |
| Sind für den Lehrling Arbeitsplatz, Garderobe, Unterlagen etc. vorbereitet?<br>*z. B. Lehrlingsmappe, Namensschild, Computerpasswort* | | ○ |
| Sind Programm und Ablauf für den ersten Lehrtag geplant? | | ○ |
| Ist festgelegt, welche Personen für den Lehrling am ersten Lehrtag zuständig sind?<br>*z. B. Wer nimmt den Lehrling in Empfang? Wer zeigt ihm seinen Arbeitsplatz?* | | ○ |
| Ist der/die AnsprechpartnerIn bzw. der/die AusbilderIn am ersten Lehrtag im Dienst? | | ○ |

| AM ERSTEN LEHRTAG | | |
|---|---|---|
| | Notizen | ✓ |
| **Begrüßung des Lehrlings**<br>Nehmen Sie sich Zeit, um den Lehrling in Empfang zu nehmen. Bedenken Sie, dass er wahrscheinlich nervös sein wird. Versuchen Sie, die Situation durch ein persönliches Gespräch aufzulockern. | | ○ |
| **Betriebsführung/Räumlichkeiten zeigen**<br>Machen Sie einen Rundgang, damit Ihr Lehrling einen ersten Eindruck vom Lehrbetrieb bekommt. Zeigen Sie ihm auch die Toiletten. Eventuell ist Ihr Lehrling in den ersten Tagen noch schüchtern und die Frage danach ist ihm peinlich. | | ○ |
| **Vorstellen im Team**<br>Stellen Sie dem Lehrling alle für ihn wichtigen MitarbeiterInnen vor. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling weiß, wer seine Ansprechpartner Innen sind. | | ○ |
| **Einführung in die Lehrlingsausbildung**<br>Besprechen Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und die wichtigsten Punkte der betriebsinternen Regelungen (Hausordnung, Pausen, Mittagessen etc.). | | ○ |
| **Einführung in den Arbeitsplatz und erste berufliche Tätigkeiten**<br>Übergeben Sie dem Lehrling alles, was er für die Ausbildung im Betrieb braucht (Passwörter etc.). Zeigen Sie dem Lehrling seinen Arbeitsplatz und führen Sie eine Sicherheitsunterweisung durch. Binden Sie den Lehrling in erste interessante, aber auch bewältigbare berufliche Aufgaben ein. | | ○ |
| **Abschluss: Nachbesprechung und Ausblick**<br>Lassen Sie den Tag noch einmal Revue passieren. Beantworten Sie Fragen. Geben Sie einen Einblick, was den Lehrling in den kommenden Tagen erwartet. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling Ihr Unternehmen mit einem positiven Gefühl verlässt. | | ○ |

# Best Practice

## Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

**AUFGABE**
Mach dich mit diesem Blatt auf den Weg und erkunde deinen Lehrbetrieb!

- **Was macht dein Lehrbetrieb?**
  **(Welche Versicherungsprodukte und/oder welche Dienstleistungen werden angeboten?)**

- **Zu welcher Branche gehört dein Lehrbetrieb?**

- **Welche Abteilungen gibt es in deinem Lehrbetrieb?**

- **Wie heißt/heißen der Vorstand/die Vorstände deines Lehrbetriebs?**

- **Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat dein Lehrbetrieb?**

- **Werden in deinem Lehrbetrieb noch andere Lehrlinge ausgebildet? Wenn ja, wie viele?**

- **Welche Lehrberufe werden in deinem Lehrbetrieb ausgebildet?**

- **Wie heißt deine Ausbilderin oder dein Ausbilder?**

- **Was tust du, wenn du morgens aufwachst und merkst, dass du krank bist?**

- **Beschreibe die wichtigsten Tätigkeiten deines Lehrberufs:**

**Mögliche Themen für weitere Fragen:**

- Wann wurde das Versicherungsunternehmen gegründet?
- Welche weiteren Standorte bzw. Geschäfts- und Zulassungsstellen hat dein Lehrbetrieb?
- Wer sind die Verantwortlichen in den verschiedenen Abteilungen? (AbteilungsleiterIn etc.)
- Fragen zu einzelnen Versicherungssparten oder -produkten, wie beispielsweise:
  Welche Zusatzbausteine bieten wir bei der Rechtsschutzversicherung an?
- Fragen zum Unternehmensnamen: Wofür steht der Unternehmensname? Warum heißt das Unternehmen ...?
- Wie lautet unsere allgemeine E-Mail-Adresse?
- Wie lautet unser aktueller Werbeslogan?

# Ausbildung in der Berufsschule

## 1. Schwerpunkte der Berufsschule

Die Schwerpunkte der Berufsschule setzen sich überblicksartig wie folgt zusammen (Details finden Sie im Rahmenlehrplan der Berufsschule):

**Schwerpunkte der Berufsschule**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Vermittlung der grundlegenden theoretischen Kenntnisse** | + | **Förderung und Ergänzung der betrieblichen oder berufspraktischen Ausbildung** | + | **Erweiterung der Allgemeinbildung** |

**Hinweise**

- Ihr Lehrling ist spätestens **zwei Wochen** nach **Lehrzeitbeginn** in der Berufsschule anzumelden. Dabei wird geklärt, ab welchem Zeitpunkt und in welcher Form Ihr Lehrling die Berufsschule besucht.
- Für die Zeit des Berufsschulbesuchs ist das **Lehrlingseinkommen weiterzuzahlen**.
- Sollten durch den Berufsschulbesuch **Kosten für die Unterbringung der Lehrlinge in einem Lehrlingshaus oder Internat** entstehen, hat diese der **Lehrbetrieb** zu begleichen. Der **Ersatz** dieser Kosten kann **bei der Lehrlingsstelle beantragt** werden.

## 2. Kontakt zur Berufsschule

Die Zusammenarbeit zwischen Lehrbetrieb und Berufsschule sichert die Qualität der Lehrlingsausbildung.

**Kontaktmöglichkeiten zwischen Ihnen und der Berufsschule:**

- Kontaktieren Sie die Berufsschule (DirektorIn, Klassenvorstand bzw. BerufsschullehrerIn) und erkundigen Sie sich über die Leistungen Ihres Lehrlings.
  – Sprechen Sie sich z. B. über Fördermaßnahmen bei lernschwachen Lehrlingen bzw. höhere Anforderungen bei leistungsstarken Lehrlingen ab.
- Vereinbaren Sie, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit Ihnen Kontakt aufnimmt.
  – z. B. bei starkem Leistungsabfall sowie der Gefahr eines „Nicht genügend“
- Führen Sie gemeinsam Projekte durch.
  – z. B. Auslandspraktika, gemeinsame Organisation oder Unterstützung von Lehrlingswettbewerben

**LINKS**

**Informationen zur Berufsschule:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/berufsschule.html

**Informationen zum Ersatz der Unterbringungskosten:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/kostenersatz-internats-unterbringungskosten-lehrlinge.html

**Lehrplan der Berufsschule:**
https://www.abc.berufsbildendeschulen.at/downloads/?kategorie=7

**Ausbildungspartner Berufsschule:**
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/kooperationen/ausbildungspartner-berufsschule/

© shutterstock.com/wavebreakmedia

## 3. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

Ihrem Lehrling ist zur Erfüllung der Berufsschulpflicht die erforderliche Zeit freizugeben. Die Unterrichtszeit in der Berufsschule ist auf die Dauer der wöchentlichen Arbeitszeit anzurechnen.

| Regelungen beim Besuch einer ganzjährigen Berufsschule: | |
|---|---|
| **Unterrichtsdauer an einem Berufsschultag** | **Regelung (Grundlage: KJBG)** |
| Mindestens acht Stunden<br>(das sind in der Regel neun Unterrichtsstunden) | Eine Beschäftigung des Lehrlings im Betrieb ist danach nicht mehr zulässig. |
| Weniger als acht Stunden | Der Lehrling hat nach der Schule zu arbeiten, wenn es ihm auf Grund des Verhältnisses der Wegzeit zur Arbeitszeit zumutbar ist und die gesetzlich zulässige (tägliche und wöchentliche) Arbeitszeit dadurch nicht überschritten wird. |
| Entfallen eine oder mehrere Unterrichtsstunden | Der Lehrling muss nur dann im Betrieb arbeiten, wenn es ihm zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen. Ist die Anreisezeit gleich lang oder länger als die noch zu verbringende Arbeitszeit im Betrieb, dann kann die Rückkehr in den Betrieb nicht verlangt werden. |

| Regelungen beim Besuch einer lehrgangsmäßigen Berufsschule: | |
|---|---|
| **Unterrichtszeit** | **Regelung (Grundlage: KJBG)** |
| Generell gilt | Während des Besuchs der Lehrgangsberufsschule dürfen Lehrlinge nicht im Betrieb beschäftigt werden. |
| Unterricht entfällt an bis zu zwei aufeinander folgenden Werktagen | Die Arbeitsverpflichtung hängt davon ab, ob es dem Lehrling in Bezug auf die Wegzeit zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen.<br>Das ist z. B. nicht der Fall, wenn nur ein Unterrichtstag entfällt und der Lehrling eine Berufsschule außerhalb seines Bundeslands besucht. Bei drei oder mehreren aufeinander folgenden unterrichtsfreien Tagen besteht Arbeitspflicht. |
| Mehr als 40 Stunden Unterricht pro Woche | Der Lehrling hat dem Betrieb gegenüber keinen Anspruch auf Freizeitausgleich. |

AUS DER PRAXIS

*„Ich fahre regelmäßig in die Berufsschule, um mit der Direktion und den Lehrerinnen und Lehrern über unsere Lehrlinge und Herausforderungen der Zukunft (Veränderungen in der Branche, Projekte etc.) zu sprechen. Der persönliche und direkte Draht zur Schule ist wichtig, denn so kann eine Verschränkung von schulischem und beruflichem Kompetenzaufbau in abgestimmter Form erfolgen. Davon profitieren unsere Lehrlinge und als Unternehmen bemerken wir auch, dass gemeinsam wesentlich bessere Ergebnisse erzielt werden können."*
**Peter Haggenmüller,** Prokurist UNIQA Österreich Versicherungen AG, Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft BÖV, Leiter Arbeitskreis Lehre

*„Die wichtigsten Informationen erhalten unsere Lehrlinge gleich zu Beginn während des On-Boarding-Prozesses. Fragen zur Kleidung, der richtige Umgang mit Kolleginnen und Kollegen oder auch wichtige Daten und Fakten über unser Unternehmen werden in Workshops aufgearbeitet. Dabei übernehmen Lehrlinge im dritten Lehrjahr eine wichtige Funktion, indem sie tatkräftig unterstützen und mit ihrem Know-how die Neuankömmlinge begleiten."*
**Akad. Vkfm. Wolfgang Feuchter, MA MA,**
HR Business Partner, Employee Lifecycle AD, Merkur Versicherung AG

© shutterstock.com/ASDF_MEDIA

# Tool 2
## Erfolgreich Ausbilden

# Inhalt Tool 2

Das Tool 2 gliedert sich in die **sechs Kompetenzbereiche** lt. Berufsbild:


**1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld**

- Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation 50
- Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs 53
- Branche des Lehrbetriebs 55
- Rechtsgrundlagen 57
- Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten 58
- Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten 62
- Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung 64
- Zielgruppenorientierte Kommunikation 67
- Kundenorientiertes Agieren 69

**2 Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten**

- Betriebliches Qualitätsmanagement 78
- Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz 79
- Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln 81

**3 Digitales Arbeiten**

- Datensicherheit und Datenschutz 87
- Software und weitere digitale Anwendungen 88
- Digitale Kommunikation 90
- Datei- und Ablageorganisation 91
- Informationssuche und -beschaffung 92
- Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen 93

**4 Office Management**

- Ausstattung des Arbeitsbereichs 96
- Kommunikation 97
- Terminmanagement 99
- Organisation von Dienstreisen 100
- Beschaffung 101
- Marketing 102
- Datenaufbereitung 103
- Betriebliches Rechnungswesen 104

## 5 Kundenakquise und Kundenmanagement


- ☐ Beratung und Verkauf 109
- ☐ Angebote erstellen 112
- ☐ Umgang mit Beschwerden und Reklamationen 114


## 6 Auftragsbearbeitung


- ☐ Auftragsprüfung 118
- ☐ Bestandspflege 119
- ☐ Schadensbearbeitung 120
- ☐ Auflösen von Versicherungsverträgen 122


**Sie finden im Tool 2 folgende Best-Practice-Beispiele sowie Ausbildungsmaterialien und Checkliste:**


- ☐ Selbstorganisiert Wissen aneignen 70
- ☐ Versicherungsprodukte nach Risiko einteilen 71
- ☐ Lösungen für auftretende Konfliktsituationen 72
- ☐ Auslandsmobilität 75
- ☐ Selbsteinschätzung zur Beurteilung und Dokumentation der persönlichen und sozialen Belastung des Lehrlings 82
- ☐ Digitale Grundkompetenzen 94
- ☐ Kompetent im Office 106
- ☐ Vienna Trainee Challenge der kaufmännischen Jugend Wiens 107
- ☐ Verständnis über Versicherungsprodukte 115
- ☐ Projektarbeit 123
- ☐ Ausbildungsmaterialien & Checkliste 125

**Handhabung Tool 2**
Das nachfolgende Beispiel erklärt, wie die Inhalte im Tool 2 dargestellt sind:

Ausbildungsziel

| Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.** | | |
| *z. B.*<br>*– einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen (Recycling, Maßnahmen zur effizienten Energienutzung etc.) geben*<br>*– betriebliche Maßnahmen (Förderung der Benutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln etc.) erklären*<br>*– die Bedeutung von Corporate Social Responsibility für das Unternehmen darstellen* | | |
| **die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.** | | |
| *z. B.*<br>*– Abfall fachgerecht trennen (Papier, Kunststoff, Metall etc.)*<br>*– Problemstoffe (Batterien, Druckerpatronen etc.) fachgerecht entsorgen* | | |

**Ausbildungsinhalt:** Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen.

**Glühbirne:** Die Glühbirne weist darauf hin, dass es zu diesem Ausbildungsinhalt einen Ausbildungstipp gibt.

**Beispiele:** Komplexere Ausbildungsziele werden mittels Beispielen erläutert.

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3

**Berufsbildpositionen:** Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Ausbildungsordnung.

**Hinweise**

- Gliederung und Wording des Ausbildungsleitfadens müssen nicht unbedingt mit dem Berufsbild übereinstimmen. Selbstverständlich finden sich aber alle Ausbildungsinhalte des Berufsbilds im Ausbildungsleitfaden wieder.
- Die Gliederung wurde auf Basis zahlreicher Gespräche mit Ausbilderinnen und Ausbildern sowie diverser Betriebsbesuche entwickelt.

# 1. Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld


| | |
|---|---|
| Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation | 50 |
| Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs | 53 |
| Branche des Lehrbetriebs | 55 |
| Rechtsgrundlagen | 57 |
| Ziel und Inhalte der Lehrlingsausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten | 58 |
| Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten | 62 |
| Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung | 64 |
| Zielgruppengerechte Kommunikation | 67 |
| Kundenorientiertes Agieren | 69 |


**Hinweis**

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.

© shutterstock.com/SeventyFour

| Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.** | | 1 |
| **die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.**<br>*die zentralen Tätigkeiten wie z. B.*<br>*– Kundenberatung*<br>*– Vertragsbearbeitung*<br>*– Schadenregulierung*<br>*erklären* | | 2 |
| | **die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche (z. B. Innendienst und Vertrieb) sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.**<br>*z. B.*<br>*– abteilungsübergreifende Prozessorganisation (Zusammenspiel zwischen Prozessabwicklung, Marketing und Kundenberatung etc.) darstellen*<br>*– erforderliche Vorgehensweisen (gemeinsame Zielabstimmungen der Abteilungen, Vermeiden von Insellösungen, Kommunikation, Selbstorganisation, Konfliktmanagement etc.) beschreiben*<br>*– den Nutzen der effizienten Zusammenarbeit von Betriebsbereichen (reibungsloser Informationsfluss, Verminderung von Prozesszeiten und -kosten etc.) erklären* | |
| **die wichtigsten Verantwortlichen nennen (z. B. GeschäftsführerIn) und seine AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb erreichen.** | | 3 |
| **die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen.**<br>*z. B.*<br>*– wissen, wie Aufgaben und Befugnisse verteilt sind*<br>*– betriebliche Regeln bei der Aufgabenerfüllung einhalten (Kommunikation mit Kunden, Terminplanung, Ressourcenplanung etc.)*<br>*– Zeitpläne einhalten und bei Verzug rechtzeitig Meldung an Vorgesetzte erstatten* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5

**AUS DER PRAXIS**

*„Das erste Lehrjahr dient der Orientierung und zum Aneignen der wichtigsten Basics, weshalb die Lehrlinge in sämtlichen Vertrags- und Schadenabteilungen ausgebildet werden. Im zweiten Lehrjahr legen wir in einem Gespräch mit den Lehrlingen das Haupteinsatzgebiet fest. Die Lehrlinge werden dabei einer bestimmten Abteilung zugewiesen und erhalten dort eine vertiefende Ausbildung im entsprechenden Aufgabengebiet."*
**Mag. Walter Lotzer,** Gruppenleiter Personalentwicklung;
Grazer Wechselseitige Versicherung Aktiengesellschaft

## Ausbildungstipps

1. Besprechen Sie anhand des **Unternehmensorganigramms** oder **Büroplans** die **Organisationsstruktur** im Lehrbetrieb. Möchten Sie eine tiefere Auseinandersetzung erreichen, können Sie auch einzelne Abteilungen oder Personen im Organigramm frei lassen, welche die Lehrlinge dann selbstständig recherchieren müssen.

2. Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, Einblicke in verschiedene Bereiche (z. B. Innendienst, Vertrieb) des Lehrbetriebs zu gewinnen. Dadurch kann ein tieferes **Verständnis für unternehmensinterne Prozesse** aufgebaut werden und die Vernetzung zu Kolleginnen und Kollegen wird gefördert.

3. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wann und über welche Kanäle sie ihre **Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner** erreichen können: z. B. Vertretung der Ausbilderin bzw. des Ausbilders im Fall von Urlaub oder Krankenstand.
   Legen Sie ein **Verzeichnis** mit den Abteilungen, Aufgaben, E-Mail-Adressen und Telefondurchwahlen der wichtigsten Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner an und stellen Sie dieses den Lehrlingen zur Verfügung. Dadurch wissen sie, wen sie bei verschiedenen Fragen kontaktieren können.

© shutterstock.com/Monkey Business Images

# Wie gehe ich mit Lehrlingen richtig um?

Durch den richtigen Umgang mit Ihren Lehrlingen stärken Sie deren Selbstvertrauen und fördern die Sozialkompetenz.

### AusbilderIn = Vorbild

- Vorbild für die Lehrlinge sein: Das erwartete Verhalten selbst vorleben.
- Lehrlinge so behandeln, wie man selbst gerne behandelt werden möchte.
- Vertrauen schaffen und das persönliche Gespräch suchen: Lehrlingen das Gefühl geben, dass sie bei Schwierigkeiten und Unklarheiten um Rat fragen können.
- Sich Zeit für die Fragen der Lehrlinge nehmen.

### Auf die Lehrlinge und ihre Stärken eingehen und Lücken schließen

- Auf das Lerntempo, das Alter und die Lebenserfahrung der Jugendlichen Rücksicht nehmen.
- Spielraum für Entwicklung geben.
- Lehrlingen etwas zutrauen und mit der Zeit immer mehr Verantwortung übergeben – immer so viel, wie sie übernehmen können.
- Fragen stellen und Lehrlinge zum Mitdenken ermutigen und auffordern.
- Die Stärken der Jugendlichen nutzen und weiterentwickeln.
- Unterstützung und Lernhilfen anbieten, wo Lehrlinge Schwächen aufweisen.

### Motivieren durch Feedback

- Mehr positives Feedback: Nicht nur zu Fehlern Feedback geben, sondern auch anerkennen, was Lehrlinge gut können.
- Positives Feedback fördert das Selbstbewusstsein: Es kann ruhig auch einmal vor anderen ausgesprochen werden.
- Nachhaltig und richtig Feedback geben: Begründung gehört dazu, damit Feedback einen Wert bekommt.
- Regelmäßig Feedback zur Arbeitsleistung und vor allem auch zu den Lernfortschritten geben.
- Fehler als Lernchancen zulassen: Auch aus Fehlern lernen Lehrlinge.
- Bei Fehlern richtig Feedback geben: Kritik im Vier-Augen-Gespräch anbringen. Nicht persönlich werden, sondern sachlich bleiben. Besprechen, wie es besser umgesetzt werden kann.
- Feedback der Lehrlinge zur Ausbildung einholen und ernst nehmen.

**LINK**

**Tipps zum richtigen Umgang mit Lehrlingen:**
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/richtiger-umgang-mit-dem-lehrling/?L=0

| Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **das betriebliche Leistungsangebot (z. B. Versicherungssparten und -formen) beschreiben.**<br>*z. B.*<br>*– Leistungsspektrum (Sach- und Personenversicherung, Kfz-An- und Abmeldeservice etc.)*<br>*– Projekte (digitale Schadenbearbeitung, Großkundenprojekte etc.)*<br>*– Produkte für den privaten Bereich und gewerbliche Bereiche*<br>*– Spezialrisken und Versicherungen für landwirtschaftliche Betriebe* | | 1 |
| **das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.**<br>*z. B.*<br>*– Wofür stehen wir? (Vision/Selbstverständnis)*<br>*– Was wollen wir erreichen? (Mission/Ziel)*<br>*– Wie wollen wir es erreichen? (Grundsätze/Strategie)* | | |
| **die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben.**<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.*<br>*– Größenordnung*<br>*– Tätigkeitsfelder*<br>*– Rechtsform*<br><br>*Weitere Beispiele:*<br>*– wichtige Unternehmensstandorte (im In- und Ausland, Außendienststellen, Headquarter etc.)*<br>*– wesentliche Absatzmärkte (im In- und Ausland etc.)*<br><br>*Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen anhand des Organigramms die organisatorischen Einheiten (Kundendienst, Innen- und Außendienst etc.) des Lehrbetriebes.* | | |

| Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | **Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen.**<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.*<br>*– Marktbedingungen*<br>*– Zielgruppen*<br><br>*Weitere Faktoren: z. B.*<br>*– Kundenstruktur (B2B, B2C etc.)*<br>*– gesetzliche Grundlagen*<br>*– Qualitätsgrundsätze*<br>*– Erfassung und Bewertung von Sachwerten*<br>*– Bestands- und Risikoanalysen*<br>*– Risikomanagement*<br>*– Tarifgestaltung* | 2 |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4

**Ausbildungstipps**

1. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die wichtigsten aktuellen und abgeschlossenen Projekte. Sollten Sie eine Projektdokumentation verfügbar haben, können Sie den Lehrlingen einzelne Aufgaben daraus stellen, die sie durch Recherche lösen sollen.

2. Besonders im B2B Bereich ist es wichtig Kundenansprüche besser zu verstehen. Ihr Lehrling kann auf den Websites ausgewählter Kunden Recherchen zu deren Daten (z. B. MitarbeiterInnenzahl, Standort, Produktportfolio) anstellen, um dadurch das Wissen über die Zielgruppe zu erweitern.

**AUS DER PRAXIS**

*„Allroundtalente bildet man aus, indem während der Ausbildung ein umfassender Überblick über das ganze Unternehmen gegeben wird. Daher arbeiten unsere Lehrlinge entsprechend eines Rotationssystems in den verschiedensten Abteilungen, wie z. B. im Marketing, wo sie unterstützend bei der Bestellung von Werbematerialien eingebunden sind.“*
**Mag. Walter Lotzer,** Gruppenleiter Personalentwicklung;
Grazer Wechselseitige Versicherung Aktiengesellschaft

*„Diskretion und der korrekte Umgang mit vertraulichen Daten ist in der Versicherungsbranche oberstes Gebot. Es ist mir wichtig, die Jugendlichen gleich zu Beginn darauf zu sensibilisieren und auch darauf hinzuweisen, dass gerade in den sozialen Medien keine sensiblen Daten verbreitet werden dürfen.“*
**Peter Haggenmüller,** Prokurist UNIQA Österreich Versicherungen AG, Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft BÖV, Leiter Arbeitskreis Lehre

| Branche des Lehrbetriebs | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (z. B. Marktanteile nach Versicherungssparten).**<br>*Weitere Faktoren: z. B.*<br>*– Organisationen der Branche (Fachverbände, Fortbildungsmöglichkeiten etc.)*<br>*– Partner der Branche (Rückversicherung, Versicherungsmakler, Versicherungsagenten etc.)*<br>*– Marketingmaßnahmen der Branche*<br>*– technologische Standards der Branche (online Versicherungsabschlüsse, digitale Schadensmeldung etc.)* | | 1 |
| **die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.**<br>*z. B.*<br>*– Vergleich zum Mitbewerber hinsichtlich Leistungsangebot, Tarifgestaltung etc. anstellen*<br>*– den Marktanteil und Spezialisierungen (Fokus auf Sach- oder Personenversicherung oder gewerbliche bzw. private Kunden etc.) des Lehrbetriebs darstellen*<br>*– Kooperationen mit anderen Unternehmen darstellen (Banken, Immobilienmakler etc.)* | | |
| **verschiedene Vertriebsformen erklären.**<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.*<br>*– Exklusivvertrieb*<br>*– Makler*<br>*– Online-Abschlüsse*<br><br>*Weitere Vertriebsformen: z. B.*<br>*– Mehrfachagenten*<br>*– sonstige Vertriebspartner (Kfz-Händler, Reisebüros, Banken etc.)* | | |
| **die Grundlagen des Versicherungswesens darstellen.**<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.*<br>*– Versicherungsprinzip*<br>*– Sozialversicherung und private Versicherungen*<br>*– Rückversicherung* | | |

| Branche des Lehrbetriebs | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **einen Überblick über die Produkte der Branche geben.**<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.*<br>*– Sach- und Personenversicherungen*<br>*– Finanzdienstleistungs- und Sparprodukte (insbesondere fondsgebundene Lebensversicherungen)*<br><br>*Weitere Produkte der Branche: z. B. Serviceprodukte (Gesundheitsvorsorge, Pannendienste für Fahrzeuge, Assistence-Leistungen)* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 1.3.4, 1.3.5

**Ausbildungstipp**

Nutzen Sie **digitale Medien,** um Ihre Lehrlinge am Laufenden zu halten. Senden Sie den Lehrlingen aktuelle **Nachrichten (z. B. Newsletter) aus Ihrer Branche** zu und führen Sie am nächsten Tag ein Gespräch über die Inhalte der Nachrichten. So können Sie das Interesse von Lehrlingen fördern und ihnen Hintergründe von Geschehnissen in der Branche erklären.

**AUS DER PRAXIS**

*„Unter dem Schlagwort CSR findet man auf YouTube verschiedene Filme über das Thema. Ich verwende sehr gerne den Beitrag von Herrn Prof. Thomas Beschorner, Universität St. Gallen, zum Thema CSR.*
*Dazu stelle ich nachfolgende Fragen:*
*– Welche Praktiken sind in der Wirtschaft von Unternehmen zu vermeiden?*
*– Warum ist CSR für Unternehmen interessant?*
*– Mit welchen Schritten könnte CSR idealerweise in Unternehmen umgesetzt werden?*
*– Gibt es Probleme, die mit CSR auftreten können? Wenn ja, welche?*
*Zuerst schauen sich die Lehrlinge die Filme an, um einen besseren Überblick zu bekommen. Zur Beantwortung der Fragen können die jeweiligen Sequenzen mehrfach abgespult werden. Die Ergebnisse der Lehrlinge werden dann mit mir besprochen und zusammengefasst.“*
**Akad. Vkfm. Wolfgang Feuchter, MA MA,**
HR Business Partner, Employee Lifecycle AD, Merkur Versicherung AG

*„Um unsere Lehrlinge perfekt vorzubereiten, haben wir ein eigenes Schulungs- und Seminarprogramm entwickelt. Dabei werden abwechselnd persönlichkeitsbildende Seminare und Fachseminare abgehalten.“*
**Alexandra Landsteiner,** Lehrlingsbeauftragte, DONAU Versicherung AG Vienna Insurance Group

*„Locker leger oder doch das Business-Outfit? Für viele Jugendliche ist es nicht einfach, den passenden Kleidungsstil zu finden. Wir besprechen daher anhand von Situationen, wie zum Beispiel eines Termins bei einem Kunden oder eines Office-Tags, wie Kleidung passend ausgewählt werden kann.“*
**Peter Haggenmüller,** Prokurist UNIQA Österreich Versicherungen AG, Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft BÖV, Leiter Arbeitskreis Lehre

| Rechtsgrundlagen | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **die für seinen Aufgabenbereich wesentlichen grundlegenden Inhalte aus allgemeinen Rechtsquellen anwenden.** 1<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.*<br>*– ABGB*<br>*– UGB*<br>*– KSchG*<br>*– DSGVO*<br>*– GewO*<br>*– MaklerG* | | |
| | **besondere Rechtsquellen anwenden.** 2<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.*<br>*– VersVG*<br>*– VAG*<br>*– AVB* | |
| **die Standards der IDD (Insurance Distribution Directive) in seinem betrieblichen Aufgabengebiet anwenden.** 3<br>*z. B.*<br>*– persönliche Voraussetzungen (Aus- und Weiterbildungsnachweis etc.)*<br>*– Erfordernisse (To-Do's) bei der Versicherungsvermittlung*<br>*– Auskunftsblatt, Beratungs- und Vermittlungsprozess*<br>*– Beschwerdemanagement*<br>*– Interesseskonflikt-Policy* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3

**Ausbildungstipps**

1. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die verschiedenen Rechtsquellen und Anwendungsgebiete. Beispielsweise können Sie ausführen, dass für Geschäfte zwischen Konsumenten und Unternehmen das KSchG die passende Rechtsquelle ist, während Geschäfte zwischen Unternehmen grundlegend im ABGB und UGB geregelt sind.

2. Erklären Sie Ihren Lehrlingen die Rechtsquellen anhand von anschaulichen Beispielen und besprechen Sie, dass z. B.
   – das VersVG die Reglungen des Versicherungsvertrages im speziellen behandelt,
   – das VAG inhaltlich das betriebliche Agieren des Versicherungsunternehmens behandelt und
   – das AVB spezielle Versicherungssparten (KFZ-Versicherung etc.) behandelt.

3. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen anhand von Checklisten welche Standards der IDD zu erfüllen sind. Erklären Sie auch mögliche Konsequenzen, wenn die Standards nicht eingehalten werden.

**AUS DER PRAXIS**

*„Unsere Beratung beruht auf umfassender, rechtlicher Basis. Ein entsprechendes Grundwissen ist gerade für Jugendliche oft schwierig zu erfassen und in den richtigen Kontext zu bringen. Auf unserer E-Learning-Plattform haben wir daher Lerneinheiten entsprechend empfängerfreundlich aufgebaut und z. B. IDD in Form eines Comics aufbereitet. Dadurch wird die Rechtsmaterie verständlicher und weniger trocken vermittelt."*
**Peter Haggenmüller,** Prokurist UNIQA Österreich Versicherungen AG, Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft BÖV, Leiter Arbeitskreis Lehre

| Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (z. B. Inhalte und Ausbildungsfortschritt).** | | |
| **die Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären.**<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.*<br>*– Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule*<br>*– Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung* | | |
| **die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.** | | |
| *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen u. a. Folgendes:*<br>*– Warum ist lebenslange Weiterbildung für das Unternehmen und die MitarbeiterInnen wichtig?*<br>*– Welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es innerhalb des Unternehmens (interne Schulungsmaßnahmen etc.)?*<br>*– Welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es außerhalb des Unternehmens (Lehre mit Matura etc.)?* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.5.1, 1.5.2, 1.5.3

**AUS DER PRAXIS**

*„Die Ausbildung von Lehrlingen gelingt am besten durch gegenseitigen Respekt und einer Kommunikation auf Augenhöhe. Dazu gehört aber auch ein authentischer und ehrlicher Umgang miteinander, wobei offen über Herausforderungen gesprochen wird.“*
**Peter Haggenmüller,** Prokurist UNIQA Österreich Versicherungen AG, Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft BÖV, Leiter Arbeitskreis Lehre

**Ausbildungstipps**

Gehen Sie mit Ihren neuen Lehrlingen die **Ziele und Schwerpunkte der Ausbildung** durch. Nehmen Sie den Ausbildungsleitfaden zur Hand und zeigen Sie Ihren Lehrlingen die wichtigsten Ausbildungsinhalte.

**LINKS**

**Dieser Ausbildungsleitfaden steht auch zum Download zur Verfügung:**
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/

https://www.ausbildungsleitfaden.at

**Ausbildungsordnung Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau:**
https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2020_II_72/BGBLA_2020_II_72.pdfsig

## Ausbildungstipps

Führen Sie mit Ihren Lehrlingen regelmäßig **Feedbackgespräche** über den Stand der Ausbildung: Was haben Ihre Lehrlinge schon gelernt? Wo brauchen sie noch Unterstützung? Besprechen Sie im Rahmen des Gesprächs auch die nächsten Ausbildungsziele und fordern Sie sie auf, ihre Ausbildung zu dokumentieren.

**LINK**

**Leitfaden für Feedbackgespräche:**
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblaetter-checklisten-und-vorlagen/

Für Lehrlinge werden zahlreiche **fachliche und persönlichkeitsbildende Zusatzausbildungen** (z. B. wirtschaftliches Denken, Umgangsformen für Lehrlinge) sowie **Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung** angeboten. Einen Überblick über die Anbieterinnen und Anbieter von Vorbereitungskursen erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands.

**LINKS**

**Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html

**Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfung:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsfoerderung-Vorbereitungskurs-Lehrabschlusspruefung.html

Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können **Förderungen** für Nachhilfekurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 37.

**LINK**

**Förderungen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt_-_Massnahmen_fuer_Lehrlinge_mit_Lernschwierigkei.html

## Ausbildungstipps

Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen über **Weiterbildungsmöglichkeiten** während der Lehre (z. B. Lehre mit Matura) und **Karrieremöglichkeiten** im Anschluss an die Lehrlingsausbildung. Zeigen Sie anhand von Beispielen aus Ihrem Betrieb, welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten es nach der Lehre gibt. Mehr dazu finden Sie in Tool 4 des Ausbildungsleitfadens ab Seite 144.

Die **Verantwortung** für eine erfolgreiche Ausbildung liegt nicht nur bei der Ausbilderin oder beim Ausbilder, sondern auch beim Lehrling. Dem Lehrling kann sein Teil der Verantwortung bewusst gemacht werden, indem man ihn immer wieder nach seiner Selbsteinschätzung fragt:

- Was kannst du schon?
- Wo bist du dir noch unsicher?
- Was musst du noch üben?
- Was willst du noch lernen?

**Dokumentieren** Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen regelmäßig, was bereits gelernt wurde, beispielsweise mit Hilfe folgender Ausbildungsdokumentation:

**Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:**

# Ausbildungsdokumentation

### für den Lehrberuf Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau

| Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs | 1. Lj. | 2. Lj. | 3. Lj. |
|---|---|---|---|
| **Ihr Lehrling kann ...** | | | |
| | | | |
| das betriebliche Leistungsangebot (z. B. Versicherungssparten und -formen) beschreiben. | ✓ | | |
| das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären. | ✓ | | |
| die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben. | ✓ | | |
| Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen. | | ✓ | |

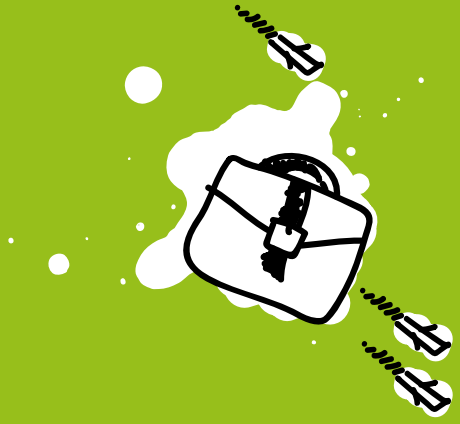
## LINKS

**Hilfreiche Dokumente und Tipps für**
- **die Lehrlingssuche,**
- **die Ausbildung,**
- **den richtigen Umgang mit Lehrlingen und**
- **die Ausbildungsdokumentation „Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau“**

**finden Sie unter** https://www.qualitaet-lehre.at.

**Ablauf der Lehrabschlussprüfung:**
https://www.gpa.at/die-gpa/jugend/lehrlinge/infos-zur-lap

**Coaching für Lehrlinge:**
https://www.lehre-statt-leere.at/



# LEHRE STATT LEERE.

**LEHRLINGS + LEHRBETRIEBS COACHING**

## Der Weg zum attraktiven Lehrbetrieb

Das Lehrbetriebscoaching berät und begleitet Sie bei Herausforderungen rund um die Lehrlingsausbildung.

Gern unterstützen wir Sie auf Ihrem Weg zu einem attraktiven Ausbildungsbetrieb – vom Recruiting bis hin zur Führung und Entwicklung von Lehrlingen.

Die Coaches stehen Ihnen kostenlos mit Rat und Tat zur Seite – wobei Sie Ort, Zeitpunkt und Dauer des Coachings bestimmen.

Detaillierte Informationen finden Sie auf
**www.lehre-statt-leere.at**

Eine Initiative von

Bundesministerium Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

Bundesministerium Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz

www.LEHRE-STATT-LEERE.AT

## Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine Aufgaben erfüllen.** 1<br>*z. B.*<br>*– Bestimmungen des Lehrvertrags einhalten (Arbeitszeiten, Berufsschulpflicht etc.)*<br>*– entsprechend der DSGVO und der Compliance-Bestimmungen agieren* | | |
| **Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit seinen Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.** 2<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild:*<br>*– Sorgfalt*<br>*– Zuverlässigkeit*<br>*– Verantwortungsbewusstsein*<br>*– Pünktlichkeit etc.* | | |
| **sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.**<br>*z. B. Einhaltung*<br>*– der Arbeitszeiten (Zeitdokumentation, Urlaubs- und Krankenstandsmeldungen etc.)*<br>*– des betrieblichen Ablaufplanes bzw. der betrieblichen Prozesse*<br>*– der Aufzeichnungs- und Dokumentationspflichten*<br>*– der Corporate Communication nach Innen und Außen* | | |
| | **eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren.** 3<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild: Eine Lohn- und Gehaltsabrechnung anhand*<br>*– seines Lehrlingseinkommens interpretieren (Brutto- und Nettobezug, Sozialversicherungsbeiträge etc.) sowie*<br>*– eines anonymisierten Personalverrechnungs- bzw. Abrechnungsbeleges einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb interpretieren* | |
| **die für ihn relevanten Bestimmungen grundlegend verstehen.**<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild:*<br>*– KJBG (minderjährige Lehrlinge)*<br>*– AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge)*<br>*– GlBG* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.6.1, 1.6.2, 1.6.3, 1.6.4, 1.6.5

**AUS DER PRAXIS**

*„Vertrauen aufbauen und Freiheiten zulassen: Lehrlinge wissen es wertzuschätzen, wenn ich ihnen Freiheiten bei der Bearbeitung von Fällen zugestehe oder auch, wenn sie selbstständig Arbeitszeiten im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten festlegen können. Das wirkt sich positiv auf die Motivation aus und stärkt dabei auch die Selbstständigkeit der Lehrlinge.“*
**Stefan Leistner,** Referent Leistung-Lehrlingscoach, Generali Versicherung AG

## Ausbildungstipps

1. Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 126.

2. **Welche Folgen kann ein Fehler durch z. B. mangelnde Sorgfalt haben?** Wie wird dadurch die gesamte Arbeitsablauf beeinflusst? Erklären Sie Ihren Lehrlingen anhand Ihrer Erfahrungen die **häufigsten Fehlerquellen**. Achten Sie aber auch darauf, dass Sie Ihre Lehrlinge trotzdem zur **Selbstständigkeit** ermutigen. Lehrlinge sollen lernen, Fehler zu erkennen und daraus zu lernen.

3. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen insbesondere die provisionsabhängige Vertriebsentlohnung und deren Bestandteile anhand eines anonymisierten Abrechnungsbeleges.

## LINKS

**Kollektivvertrag:**
https://www.wko.at/service/w/kollektivvertraege.html

**Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:**
https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Lehre/index.html

**Rechte und Pflichten von Lehrlingen (mit Video):**
https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html

**Rechte und Pflichten von Lehrlingen, Lehr- und Erziehungsberechtigten:**
https://www.gpa.at/die-gpa/jugend/lehrlinge/rechte---pflichten-in-der-berufsausbildung

**Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG):**
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008632

**Arbeitszeitgesetz (AZG):**
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008238

**Arbeitsruhegesetz (ARG):**
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008541

**Gleichbehandlungsgesetz (GlBG):**
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20003395

| Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **seine Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.** 1 | | |
| *z. B.*<br>*– Prioritäten setzen*<br>*– feststellen, bis wann Aufgaben erledigt sein müssen* | | |
| **den Zeitaufwand für seine Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.** 1 | | |
| *z. B.*<br>*– To-Do-Listen erstellen und die Aufgaben nach Plan abarbeiten*<br>*– Zeiten von Standardaufgaben dokumentieren, um die zukünftige Planung zu optimieren* | | |
| **sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.** | | |
| *z. B.*<br>*– Dringlichkeiten von Arbeitsaufträgen einschätzen*<br>*– KollegInnen bei Bedarf unterstützen*<br>*– eigene Kompetenzen einschätzen und im Bedarfsfall um Unterstützung bitten*<br>*– bei kleinen Problemen lösungsorientiert und webbasierend recherchieren* | | |
| **Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.** | | |
| *z. B.*<br>*– einschätzen, ob Probleme selbstständig gelöst werden können oder KollegInnen um Unterstützung gebeten werden*<br>*– betriebliche Vorgehensweisen und Richtlinien bei der Problemlösung einhalten* | | |
| **in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.** | | |
| *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.*<br>*– Interessenkonflikte bei Verkaufsgesprächen*<br>*– Vermittlerwechsel*<br>*– Ausnahmetarifierungen*<br>*Weitere Beispiele:*<br>*– die Ursache von Konflikten erkennen*<br>*– gesetzliche Grundlagen und betriebliche Vorgaben einhalten (IDD, Compliance etc.)*<br>*– Kritik von Vorgesetzten, KollegInnen oder Kunden reflektieren*<br>*– Konflikte durch angemessene Kommunikationsmaßnahmen mit AusbilderInnen und KollegInnen lösen* | | |
| | **sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.** | |
| | *z. B.*<br>*– mithilfe von Suchwortkombinationen online recherchieren*<br>*– in branchenspezifischen Journalen oder Zeitschriften recherchieren*<br>*– gezielt nach Informationen in Datenbanken suchen* | |
| **in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.** | | |
| *z. B.*<br>*– seinen Verantwortungsbereich im Team wahrnehmen*<br>*– auf die Wünsche und Anforderungen von KollegInnen eingehen*<br>*– die Verantwortung für das eigene Handeln übernehmen* | | |
| | **die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.** | 2 |

| Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | **Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.** | |
| | *z. B.*<br>*– Termine koordinieren*<br>*– Protokolle verfassen*<br>*– Auswertungen unter Verwendung der betriebsinternen Software aufbereiten*<br>*– Projektergebnisse dokumentieren und präsentieren* | |
| **die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen.** 3 | | |
| *z. B.*<br>*– anhand von Checklisten den eigenen Lernfortschritt kontrollieren*<br>*– Probleme bei der Durchführung von Tätigkeiten dokumentieren und mit dem/der AusbilderIn besprechen* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.7.1, 1.7.2, 1.7.3, 1.7.4, 1.7.5, 1.7.6, 1.7.7, 1.7.8, 1.7.9, 1.7.10

**AUS DER PRAXIS**

*„Lehrlinge brauchen Aufgaben, die sie selbstständig bewältigen können und gleichzeitig bei Fehlern keine schwerwiegenden Konsequenzen entstehen. Terminvereinbarungen mit Kunden, Anrufe weiterleiten oder einfacher und standardisierter Schriftverkehr eignen sich zu Beginn der Ausbildung, um Routineabläufe kennenzulernen.“*
**Peter Haggenmüller,** Prokurist UNIQA Österreich Versicherungen AG, Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft BÖV, Leiter Arbeitskreis Lehre

**Ausbildungstipps**

1. Am Ende des Arbeitstags sollen Lehrlinge fünf **Aufgaben**, die sie am kommenden Tag zu erledigen haben, auf ein Blatt Papier schreiben und **nach Priorität ordnen**. Zusätzlich schätzen die Lehrlinge die erforderliche Zeit zur Bewältigung der Aufgaben. Am darauffolgenden Arbeitstag erledigen die Lehrlinge die Aufgaben entsprechend ihrer Planung und beurteilen selbst, ob der Zeitaufwand und die Prioritätenreihung angemessen waren.

2. Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
   – fachgerechte Verwendung von Kommunikationstools (E-Mail, Meeting etc.)
   – Kommunikationsregeln (transparenter Informationsfluss, Verwendung von betriebsüblichen Fachbegriffen etc.)
   – Dokumentation von Projektmeilensteinen und Aufgabenverteilung
   – Projektlaufzeiten und -fristen

3. Bieten Sie Lehrlingen einen Rahmen, in dem sie Probleme mit Ausbilderinnen bzw. Ausbildern oder Führungskräften besprechen können. Zum Beispiel bei einem **regelmäßigen Mitarbeitergespräch** in angenehmer Atmosphäre.

# Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen, ist bislang zentrale Lernmethode in der Lehrlingsausbildung.

Eine weitere zielführende Möglichkeit ist, den Lehrlingen eine **Arbeitsaufgabe zur selbstständigen Bearbeitung** zu überlassen. Dadurch werden wichtige Kompetenzen gefördert: sich Informationen selbstständig beschaffen, Arbeitsschritte planen, Lösungsstrategien entwickeln, sich die Zeit einteilen, Arbeitsergebnisse beurteilen etc.

**Wichtig:**

- Die Aufgabe soll die Lehrlinge herausfordern, aber nicht überfordern.
- Die Lehrlinge sollen die Arbeitsaufgabe selbstständig planen, durchführen und kontrollieren können.
- Die Aufgabenstellung muss klar definiert sein.
- Geben Sie einen zeitlichen Rahmen vor.
- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, ihre Leistungen selbst einzuschätzen.

**Auf den Lehrling und seine Stärken eingehen und Lücken schließen:**

- Wie bist du vorgegangen?
- Würdest du nächstes Mal etwas anders machen?
- Was hast du gelernt?

## Zielgruppengerechte Kommunikation

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.** | | |
| *Dazu zählt lt. Berufsbild die zielgruppengerechte Kommunikation mit: z. B.*<br>*– AusbilderInnen*<br>*– Führungskräften*<br>*– KollegInnen*<br>*– Kunden*<br>*– Sachverständige*<br><br>*Achten Sie dabei u.a. auf Folgendes:*<br>*– Ihr Lehrling sieht Sie als Vorbild und wird zumindest teilweise Ihr Kommunikationsverhalten übernehmen. Achten Sie daher auch besonders auf Ihr eigenes Verhalten.*<br>*– Motivieren Sie Ihre Lehrlinge aktiv zu kommunizieren und sprechen Sie Lob aus bzw. geben Sie konkrete Tipps wie Ihr Lehrling sein Kommunikationsverhalten verbessern könnte* | | |
| **seine Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.** | | |
| *z. B.*<br>*– angemessen begrüßen und verabschieden*<br>*– Auskünfte von Geschäftspartnern einholen*<br>*– angemessene Kleidung wählen* | | |
| | **berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).** | |
| | *z. B.*<br>*– E-Mails in englischer Sprache verfassen*<br>*– berufsspezifische Gespräche mit Kunden in englischer Sprache führen*<br>*– englische Fachausdrücke oder Abkürzungen (insbesondere bei Geschäftstätigkeit mit internationalen Unternehmen) im richtigen Kontext verwenden* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.8.1, 1.8.2, 1.8.3

**AUS DER PRAXIS**

*„Lehrlinge müssen über die Lehrzeit hinweg lernen, in der Sprache der Kundinnen und Kunden zu sprechen. Dabei gibt es erhebliche Unterschiede in der Gesprächsführung, die teils gesellschaftlich oder auch entsprechend des Vorwissens des Gegenübers geprägt sind. In Gesprächs- und Telefontrainings lernen die Lehrlinge auf die verschiedenen Anforderungen einzugehen. Aber auch die Praxis mit raschem Feedback durch die Ausbilderin oder den Ausbilder ermöglicht eine nachhaltige Qualifizierung in der Beratung.“*
**Petra Lier,** HR - Success Factors LMS Specialist, Trainerin, Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft

*„Vom Lehrling zur Kundenberaterin bzw. zum Kundenberater ist es ein langer Weg, der immer individuell und abgestimmt auf die Persönlichkeit des Auszubildenden angepasst werden muss. Zum einen ist es das fachliche Know-How und die Beratungskompetenz, zum anderen ist es die Fähigkeit, sich emotional auf den Kunden einstellen zu können und die Bedürfnisse zu erkennen.“*
**Peter Haggenmüller,** Prokurist UNIQA Österreich Versicherungen AG, Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft BÖV, Leiter Arbeitskreis Lehre

**Ausbildungstipps**

**Zielgruppengerechte Gespräche:**

- Üben Sie mit Ihren Lehrlingen, wie sie sich richtig bei GeschäftspartnerInnen vorstellen.
- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, bei Gesprächen dabei zu sein.
  Dabei können diese viel über den Umgang mit GeschäftspartnerInnen lernen.
- Jugendliche sind es nicht gewohnt, geschäftliche Telefonate zu führen. Üben Sie mit Ihren Lehrlingen verschiedene Standardgespräche in Rollenspielen:
  - sich am Telefon korrekt melden
  - Gespräche weiterverbinden
  - was sagt man, wenn man den GesprächspartnerInnen nicht weiterhelfen kann
  - nach dem Anliegen fragen und dieses notieren
  - sich Namen buchstabieren lassen

# Auslandspraktikum – FAQs

Ein Auslandspraktikum ermöglicht, die sprachlichen, fachlichen und interkulturellen Kompetenzen von Lehrlingen zu erweitern. Unternehmen, die ihren Lehrlingen während der betrieblichen Ausbildungszeit ein Auslandspraktikum ermöglichen, können für die Praktikumszeit einen Ersatz des Lehrlingseinkommens beantragen. Einrichtungen wie **IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch** helfen Unternehmen und Lehrlingen bei der Organisation der Auslandsaufenthalte.

## WAS BRINGT EIN AUSLANDSPRAKTIKUM DEM LEHRLING?

Beruflich bringt ein Auslandspraktikum viele Vorteile: Neben dem Kennenlernen neuer Arbeitsprozesse tauchen die Lehrlinge auch in eine fremde Unternehmenskultur ein. Was im einheimischen Lehrbetrieb selbstverständlich ist, sorgt im Ausland vielleicht für Verwirrung und lässt die Lehrlinge das eigene Verhalten reflektieren.

## WAS BRINGT EIN AUSLANDSPRAKTIKUM DEM UNTERNEHMEN?

**Mundpropaganda:**
Ihre Lehrlinge haben nach einem Auslandspraktikum sicher viel zu erzählen. In diesem Zusammenhang wird der Name Ihres Unternehmens sehr oft fallen, weil Sie diese Erfahrung ermöglicht haben. Dies wird vor allem bei anderen Jugendlichen den Imagewert als Arbeitgeber erhöhen.

**Betriebsblindheit bekämpfen:**
Es gibt viele Wege zum Ziel, aber meist macht man die Dinge, wie man sie eben schon immer gemacht hat. Lassen Sie sich von Ihren Lehrlingen berichten, was sie im Auslandspraktikum gelernt haben. Bestimmt sind sie sehr stolz, wenn die eine oder andere Idee im Lehrbetrieb auch ausprobiert wird.

**LINKS**

**IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch:**
https://ifa.or.at/

**Erasmus und Berufsbildung:**
https://erasmusplus.at/de/berufsbildung/

| Kundenorientiertes Agieren | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.** | | 1 |
| **die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner Aufgaben berücksichtigen.** | | 2 |
| *z. B.*<br>*– betriebliche Kommunikationsstrategien anwenden*<br>*– Kunden aktiv zuhören*<br>*– Kundendaten entsprechend den betrieblichen Vorgaben aufnehmen* | | |
| | **mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kundenoptimierte Lösungen finden.** | |
| | *z. B.*<br>*– Kundenbedürfnisse und -wünsche (Produktberatung, Risikobewertung etc.) erkennen*<br>*– auf die individuellen Wünsche und Bedürfnisse von Kunden eingehen (Einschlüsse, Deckungsumfang etc.)*<br>*– betriebsinterne und angemessene Kommunikationsstrategien anwenden* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.9.1, 1.9.2, 1.9.3

**Ausbildungstipps**

1. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass z. B.
   – Kunden bzw. Klienten den Umsatz für das Unternehmen bringen und Arbeitsplätze sichern.
   – ein positives Image des Unternehmens ein entscheidender Faktor für den Abschluß weiterer Versicherungsverträge ist.

2. **Lernen durch Beobachten und Nachahmen** des Verhaltens der Ausbilderinnen und Ausbilder ist eines der wichtigsten Lernprinzipien in der Lehrlingsausbildung. Lassen Sie Ihre Lehrlinge bei Gesprächen mit Kunden bzw. Klienten als „stille Beobachterinnen bzw. Beobachter" dabei sein. Geben Sie vorab Anregungen, worauf sie besonders achten sollen. Fragen Sie Ihre Lehrlinge im Anschluss nach den Beobachtungen. Besprechen Sie gemeinsam die wichtigsten Umgangs- und Höflichkeitsformen.

**AUS DER PRAXIS**

*„Besonders im ländlichen Bereich ist der gute Ruf einer Versicherungsberaterin bzw. eines Versicherungsberaters sehr wichtig. Wir erklären unseren Lehrlingen, dass ihre Persönlichkeit, ihre Ehrlichkeit und das Vertrauen, das wir ihnen entgegenbringen, entscheidend für den späteren Karriereweg sind."*
**Alexandra Landsteiner,** Lehrlingsbeauftragte, DONAU Versicherung AG Vienna Insurance Group

*„Klassische Rollenspiele mit anschließender Analyse und Manöverkritik eignen sich methodisch am besten, um Lehrlinge auf das Kundengespräch vorzubereiten. Es ist wichtig, in einem geschützten Rahmen verschiedenste Situationen durchzuspielen, bevor mit echten Kundinnen und Kunden gearbeitet wird. "*

*„Jede Kundensituation ist anders. Das mag mit dem Alter, dem Bildungsstand oder auch den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden zusammenhängen. Daher ist es besonders wichtig, dass sich unsere Mentorinnen und Mentoren ausreichend Zeit für eine gemeinsame Reflexion mit den Lehrlingen nehmen und die Eindrücke miteinander besprechen sowie auch Verbesserungspotenziale für ihre Arbeit ableiten."*
**Herbert Salzer,** Leiter Personalentwicklung Wien, Wiener Städtische Versicherung AG Vienna Insurance Group

# Best Practice

## SELBSTORGANISIERT WISSEN ANEIGNEN

Die Merkur Versicherung AG setzt beim Lernen von neuen Inhalten auf selbstgesteuertes und kooperatives offenes Lernen. Dabei werden Themengebiete vorgegeben und Unterlagen bzw. Rechercheplattformen zur Verfügung gestellt. Anhand der Informationen vertiefen sich die Lehrlinge in die Materie und arbeiten selbstständig an den Aufgabenstellungen, die sich an typischen Problemstellungen (z. B. häufige Kundenanfragen) aus der Praxis orientieren. Dabei ist es gewünscht, dass sich die Lehrlinge untereinander austauschen und Erfahrungen teilen. Die Themengebiete werden anhand einer vorgegebenen Struktur (siehe Abbildung) mit anschließender Feedbackschleife durch die Ausbilderinnen und Ausbilder erarbeitet.

**Arbeitsplan**

| Auftrag: | Klasse: 1. Lehrjahr | Fach: Vorbereitung | AE.: | Name: |
|---|---|---|---|---|
| Ausgabetermin: | | Abgabetermin: | | Kontrolle: |

Thema: **Versicherung Basiswissen**

Wurde das Lernziel erreicht? 3 = zur Gänze; 2 = weitgehend; 1 = ansatzweise; 0= nicht

**Lernziele:**
Ich ...

| | |
|---|---|
| 1. kann wichtige versicherungstechnische Begriffe erklären. | 3 2 1 0 |
| 2. kenne die unterschiedlichen Versicherungs-Arten. | 3 2 1 0 |
| 3. kann die Beteiligten am Versicherungsvertrag nennen. | 3 2 1 0 |
| 4. weiß, was eine Risikoprüfung ist und wie sie abläuft. | 3 2 1 0 |
| 5. kenne die Geschichte und Philosophie der Merkur. | 3 2 1 0 |

| **Aufgabenstellungen:** | Pflicht-/Wahl-aufgabe Punkte | Sozialform |
|---|---|---|
| 1. Erarbeite anhand der Unterlagen die Definitionen nachfolgender Begriffe:<br>- versichern<br>- Versicherer<br>- Versicherungsnehmer/n<br>- Versicherte Person<br>- Begünstigter | **Pflicht**<br>**5 P.** | **EA** |
| 2. Ein Vater schließt für seinen Sohn eine Unfallversicherung bei der Merkur Versicherung ab. Benenne die Beteiligten! | **3 P.** | **EA** |
| 3. Welche Arten von Versicherungen gibt es und welche bietet die Merkur Versicherung Ihren Kunden? | **4 P.** | **EA** |
| 4. Zeichnet ein (grobes) Organigramm der Merkur Versicherung und zeichnet ein, wo Ihr Euch befindet. | **3 P.** | **GA** |
| | | |
| **Punkte gesamt und Feedback (max.: 17 P.)** | | |
| **Punkte korrigiert** | | |

**Feedback: (2 Punkte)** Wie ist es Dir bei den Aufgaben gegangen? Was hat Spaß gemacht, was war schwierig? Welche neuen Erkenntnisse hast Du in dieser Stunde gewonnen?

© Merkur Versicherung AG

**AUS DER PRAXIS**

*„Wir haben die Erfahrung gemacht, dass durch die selbstständige Recherche und Erarbeitung wesentlich mehr Wissen aufgenommen wird, als wenn wir lediglich erklären würden. Darüber hinaus lernen die Lehrlinge sich zu organisieren und sie gewöhnen sich eine selbstständige Arbeitsweise an."*
**Akad. Vkfm. Wolfgang Feuchter, MA MA,**
HR Business Partner, Employee Lifecycle AD, Merkur Versicherung AG

### Was ist der Mehrwert des selbstorganisierten Wissensaufbaus?

- Lehrlinge lernen sich selbst zu organisieren und zu strukturieren.
- Das zielgerichtete Filtern von Informationen wird geübt.
- Die Selbstständigkeit der Lehrlinge wird gefördert und sie können dabei ihre bevorzugten Lernstrategien individuell einsetzen.

Die Auseinandersetzung mit den Lerninhalten ist tiefergehender als bei einer bloßen Erklärung. Die Informationen bleiben länger im Gedächtnis und der Lernertrag ist höher. Durch Feedbackschleifen können Irrtümer korrigiert werden und Ausbilderinnen und Ausbilder erhalten einen guten Überblick über den Leistungsstand der Lehrlinge.

# Best Practice

## Versicherungsprodukte nach Risiko einteilen

Einen Überblick über die verschiedenen Versicherungsarten und -sparten zu bekommen ist für Lehrlinge gar nicht so einfach. Vieles entspricht nicht ihrer Lebensrealität und die gemachten Erfahrungen sind noch nicht ausreichend, um die Risiken den entsprechenden Produkten zuzuordnen.

Daher empfiehlt die DONAU Versicherung AG Lehrlinge gerade zu Beginn der Ausbildung nicht mit zu vielen Fachausdrücken oder Versicherungsprodukten zu überfordern. Stattdessen wird angeraten, die verschiedenen Versicherungsprodukte allmählich und durch ausgiebiges Üben den Lehrlingen näherzubringen.

Anbei ersehen Sie eine beispielhafte Aufgabenstellung für Lehrlinge.

### Aufgabenstellung

Bestimmen Sie anhand der Ausgangssituation (Fallbeispiel – Zeitungsschnipsel) welches Versicherungsprodukt bzw. welche Versicherungsprodukte den Schaden decken würden. Ordnen Sie anschließend die Versicherungsprodukte den jeweiligen Versicherungssparten zu.

Beispielhafte Situationen:

Das Haus von Herrn Wagner wird von einem Blitz getroffen. Dabei wird der Fernseher zerstört.

Während eines Schiurlaubes kommt Andreas Gruber (38 Jahre) zu Fall. Sein Bein ist gebrochen und er muss 4 Wochen im Krankenstand verbringen.

Maria Kranzinger hat unabsichtlich beim Ausparken ein Motorrad umgestoßen.

Frau Mastal möchte für eine Eigentumswohnung einen Kredit aufnehmen. Die Bank hat sie aufgefordert eine Versicherung abzuschließen.

Weil der Sohn von Frau Weninger plötzlich Fieber bekommen hat, können sie die gebuchte Reise in die Karibik nicht wahrnehmen.

Sebastian Kraus (28) wird verdächtigt einen Diebstahl begangen zu haben. Er bekommt eine Vorladung vom Gericht zugestellt und macht sich große Sorgen um die Gerichts- und Anwaltskosten.

• Das Haus von Herrn Wagner wird von einem Blitz getroffen. Dabei wird der Fernseher zerstört
Versicherungsprodukt(e): _____

| Personenversicherungen | Sachversicherungen |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

# Best Practice

## Lösungen für auftretende Konfliktsituationen

Konfliktsituationen sind für niemanden angenehm. In allen Fällen ist es hilfreich, einen kühlen Kopf zu bewahren und sachlich zu bleiben.

### Konfliktlösung durch persönliches Gespräch

| | |
|---|---|
| **Wie?** | Bereiten Sie sich auf das Gespräch vor. Führen Sie ein Gespräch erst, nachdem die Emotionen abgekühlt sind. Im Affekt wird oft voreilig emotional gehandelt und der Fokus auf eine konstruktive Kommunikation ist nicht mehr möglich. |
| **Wann?** | Planen Sie das Gespräch zu einer Zeit, die für alle Beteiligten gut möglich ist. Kündigen Sie den Gesprächspartnerinnen bzw. den Gesprächspartnern das Gespräch davor an. |
| **Wo?** | Suchen Sie einen möglichst neutralen Ort aus, an dem sich jeder wohlfühlen kann (z. B. der Aufenthaltsraum). Störungen durch Unbeteiligte sollten hier vermieden werden können. |
| **Wer?** | Am Gespräch sollten nur direkt Beteiligte teilnehmen. Womöglich kann die Situation auch im Vieraugengespräch gelöst werden. |
| **Was?** | Überlegen Sie vor dem Gespräch, welche Inhalte für Sie die wichtigsten sind. Beschränken Sie sich dabei auf maximal zwei unterschiedliche Themen. Kündigen Sie diese den Gesprächspartnerinnen bzw. den Gesprächspartnern an. Ziehen Sie auch in Erwägung, dass es für die Konfliktsituation eine unerwartete Erklärung geben kann. |

**Tipp: Ich-Botschaften können Konfrontationen entschärfen und Wertvolles beitragen:**
– Der Empfänger erfährt etwas über die tatsächlichen Bedürfnisse und Gefühle des Senders.
– Der Empfänger muss sich nicht verteidigen, weil er nicht angegriffen wird.
– Eine Diskussion darüber, wer Recht hat, wird vermieden.

*Du-Botschaft: „Du erzählst Blödsinn!“*
*Ich-Botschaft: „Ich verstehe nicht, was du damit meinst.“*

**Ausbildungstipp**

Als Ausbilderin bzw. Ausbilder müssen und können Sie nicht alle Probleme der Lehrlinge lösen! Bieten Sie bei Bedarf den Jugendlichen professionelle Beratung an.

## Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch

### 1. Schritt: Faktencheck

Was genau hat stattgefunden? Beschreiben Sie die konkrete Situation.

**Tipp:**

- Beschreiben Sie nur das **konkrete Verhalten**, das Sie beobachtet haben.
- Bleiben Sie nur bei **einer** Situation – machen Sie keine Generalisierungen (wie z. B. „immer", „nie", „typisch für dich").
- Beurteilen Sie in diesem Schritt nicht und weisen Sie keine Schuld zu.
- Beschreiben Sie hier noch keine Folge (z. B. Gefühle) Ihrer Beobachtung.

*Beispiel: „Wir haben vereinbart, dass wir heute um 14 Uhr Wichtiges besprechen. Wir haben uns aber erst kurz vor 14 Uhr 30 gesehen."*

### 2. Schritt: Resultat

Was war/ist die Folge? Beschreiben Sie genau, was sich durch die beobachtete Situation ergeben hat. Hier passt auch die Nennung von Gefühlen.

**Tipp:**

- Ihre Information über die konkrete Konsequenz ist besonders wertvoll.
- Weisen Sie weiterhin keine Schuld zu.
- Wenn es um Gefühle geht: Überlegen Sie vorher, um welche genau es geht und nennen Sie diese auch.

*Beispiel: „Diese halbe Stunde war für dich reserviert. Durch deine Verspätung wären uns davon nur fünf Minuten geblieben. Jetzt müssen wir uns einen weiteren Termin ausmachen. Das ärgert mich und auch, dass du nicht Bescheid gegeben hast, dass du erst später kommen kannst."*

### 3. Schritt: Notwendigkeit/Wunsch

Was ist Ihnen wichtig und warum? Warum genau soll die Situation anders sein? Hier passt auch die Nennung von persönlichen Wünschen.

**Tipp:** Erklären Sie ernsthaft und informativ, ohne Sarkasmus oder Rüge (ungünstig ist z. B. „Du machst das, weil ich's sage!"). Dies kann der entscheidende Punkt sein für eine reibungslose Kooperation in Zukunft.

*Beispiel: „Ich möchte uns beiden genügend Zeit für jede Besprechung geben, damit wir auch alle Fragen klären können. Fünf Minuten sind dafür zu kurz. Außerdem möchte ich mich darauf verlassen können, dass du vereinbarte Termine einhältst oder Bescheid gibst, wenn das einmal nicht geht."*

### 4. Schritt: Lösung in Zukunft (gemeinsamer Beschluss)

Wie kann die Situation in Zukunft anders aussehen? Welche Lösung wünschen Sie sich?

**Tipp:** Auch die Gesprächspartnerin bzw. der Gesprächspartner soll etwas vorschlagen dürfen. Das macht ihre bzw. seine Mitverantwortung klar und erhöht die Chance, dass die Situation in Zukunft besser funktioniert.

*Beispiel: „Wenn sich in Zukunft bei dir ein Termin nicht ausgeht, gib mir bitte davor Bescheid, damit wir einen anderen finden können. Was sagst du dazu? Könnte noch etwas anderes helfen?"*

### 5. Schritt: Follow-up

Abhängig davon, wie umfangreich und wichtig die neue Lösung ist, kann nach einiger Zeit ein Rückblick hilfreich sein. So können Sie nachschärfen, damit die neue Lösung auch weiterhin hält.

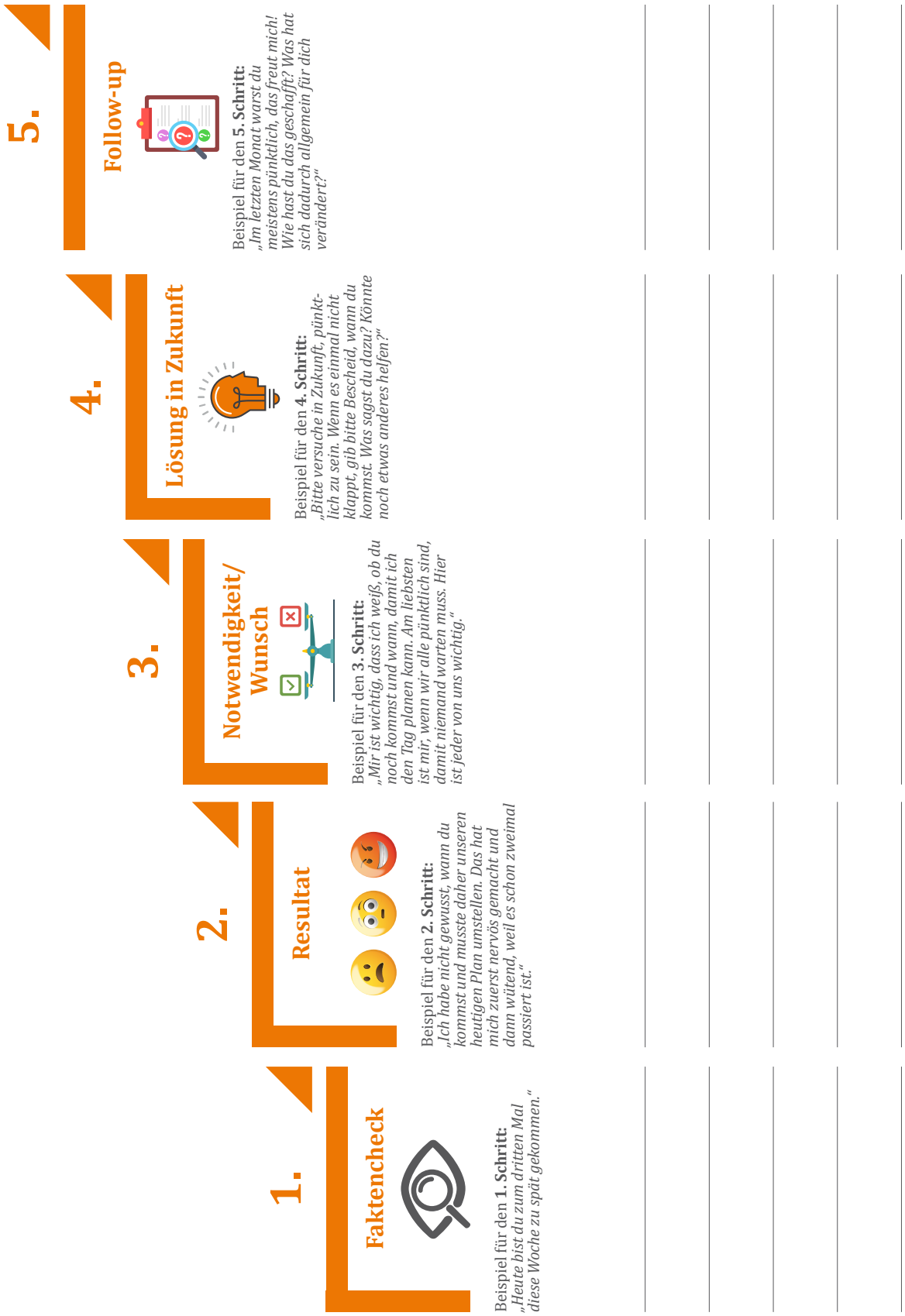
**Tipp:** Diese Fragen können Sie sich und den Beteiligten stellen:

- Ist die erwünschte Veränderung eingetreten?
- Kann sie auch fortbestehen? Fehlt noch etwas, um das Fortbestehen zu begünstigen?
- Ist die Veränderung für alle Beteiligten in Ordnung oder hat sie unbeabsichtigte Nebenwirkungen?

*Beispiel: „Im letzten Monat habe ich bei keinem Termin uninformiert auf dich warten müssen, das freut mich! Wie hast du das geschafft? Was hat sich dadurch allgemein für dich verändert?"*

Das folgende Arbeitsblatt können Sie für die Gesprächsvorbereitung auch für Jugendliche nützen.

# Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch



# Best Practice

## Auslandsmobilität

**Welcome, Bienvenidos, Benvenuto, Dobrodošli – überall werden Lehrlinge bei einem Auslandspraktikum herzlich willkommen geheißen.**

### Wie kann ein Auslandspraktikum aussehen?

- Lehrlinge können bis zu sechs Monate pro Lehrjahr im Ausland verbringen. Voraussetzung ist, dass die im Ausland erworbenen Kenntnisse den im österreichischen Lehrberuf vermittelten Kenntnissen gleichwertig sind (BAG §27c Abs. 1 und 2). Die durchschnittliche Praktikumsdauer beträgt **meist vier bis sechs Wochen**.

- **Förderinitiativen** wie IFA – internationaler Fachkräfteaustausch oder regionale Förderinitiativen (Let's Walz, Xchange etc.) **übernehmen die Suche von Praktikumsplätzen**, die Organisation der Reise und begleiten die Lehrlinge ins Ausland.

- Förderinitiativen helfen bei der Organisation eines Sprachkurses und der Festlegung von Praktikumsinhalten mit den Partnerunternehmen.

- **Finanzielle Fördermittel** umfassen unter anderem folgende Bereiche:
  – Pauschale Zuschüsse zu den Aufenthalts- und Reisekosten
  – Übernahme der Kosten für den Sprachkurs
  – Taggeld für Lehrlinge (zusätzlich zu den Aufenthaltskosten)
  – Ersatz des Lehrlingseinkommens: Die Lehrlinge erhalten während der Zeit des Praktikums weiter ihr Lehrlingseinkommen. Den Betrieben wird das Bruttolehrlingseinkommen für die Zeit des Praktikums ersetzt.

- Bei einem Auslandsaufenthalt von drei bis sechs Wochen - inklusive Sprachkurs – kann man bei Inanspruchnahme der Förderungen mit **Kosten zwischen 200 und 650 Euro** rechnen – abhängig vom Zielland. Zusätzlich kann eine **Erfolgsprämie** beantragt werden, durch welche sich auch diese Kosten verringern.

## Was bringt ein Auslandspraktikum?

Ein Auslandspraktikum stellt eine Win-win-Situation für Lehrlinge und Ausbildungsbetriebe dar. Neben der Erweiterung der sprachlichen, fachlichen und interkulturellen Kompetenzen ist es vor allem die persönliche Entwicklung der Lehrlinge, die für beide Seiten einen großen Mehrwert bringt. Die Erfahrung, sich auf ein Abenteuer eingelassen zu haben, „alleine" im Ausland gelebt zu haben und internationale Erfahrung vorweisen zu können, macht die Lehrlinge selbstbewusst und stolz. Dies wiederum fördert die Selbstständigkeit und Motivation, die sich Ausbilderinnen und Ausbilder, Eltern und Berufsschullehrerinnen und -lehrer von den Lehrlingen wünschen.

LINK

**Auslandspraktika für Lehrlinge:**
https://youtu.be/juoFKfgzKrs

## Auslandsaufenthalte von Ausbilderinnen und Ausbildern

Ein Auslandsaufenthalt bringt nicht nur Lehrlinge weiter, sondern zahlt sich auch für Lehrende aus. Gefördert werden Ausbilderinnen und Ausbilder, Personalverantwortliche, Lehrerinnen und Lehrer in berufsbildenden Schulen sowie Bildungsexpertinnen und Bildungsexperten. Während eines Auslandsaufenthaltes besuchen sie Betriebe, Schulen und andere Ausbildungseinrichtungen – dabei lernen sie neue Herangehensweisen und andere Ausbildungsmethoden kennen. Durch den Erfahrungsaustausch entstehen oft nachhaltige Partnerschaften mit anderen Betrieben, die nicht nur die Ausbilderinnen und Ausbilder persönlich bereichern, sondern auch das Unternehmen und den Wirtschaftsstandort stärken.

LINK

**Internationaler Fachkräfteaustausch:**
https://ifa.or.at

# 2. Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten


| | |
|---|---|
| Betriebliches Qualitätsmanagement | 78 |
| Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz | 79 |
| Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln | 81 |


**Hinweis**

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.

## Betriebliches Qualitätsmanagement

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.** | | |
| *z. B.*<br>*– Vorlagen für E-Mails (Angebote, Schadensregulierung etc.) verwenden und erforderlichenfalls anpassen*<br>*– betriebsinterne Vorgaben beim elektronischen Schriftverkehr einhalten (Anfragen innerhalb der betrieblichen Zeitvorgaben beantworten, Formvorgaben einhalten etc.)*<br>*– Dokumentation, Ablage etc. nach betrieblichen Qualitätsstandards durchführen* | | |
| | **an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.** 1 | |
| | *z. B.*<br>*– interne Prozesse hinterfragen*<br>*– Verbesserungsvorschläge einbringen*<br>*– bei der permanenten Reflexion des Ausbildungsplans einbinden* | |
| **die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.** | | |
| *z. B.*<br>*– die Einhaltung betrieblicher Vorgaben mithilfe von Checklisten überprüfen*<br>*– benötigte Arbeitszeit mit Zeitvorgaben vergleichen* | | |
| **die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.** 2 | | |
| *z. B.*<br>*– erhaltenes Feedback von Vorgesetzten, Kunden und KollegInnen analysieren*<br>*– bei Unklarheiten Rückfragen stellen*<br>*– eigene Arbeitsprozesse entsprechend der Rückmeldungen anpassen* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4

### Ausbildungstipps

1. Fragen Sie Ihre Lehrlinge nach **Ideen und Verbesserungsvorschlägen** z. B. in den Bereichen Lehrlingsausbildung, Qualität oder Arbeitsplatzgestaltung. Dafür eignen sich beispielsweise Ideen- und Verbesserungskarten, auf denen Ihre Lehrlinge Vorschläge und Anregungen notieren können.
2. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, was zu tun ist, **wenn bei der Arbeit einmal etwas schief geht**. Vermitteln Sie ihnen: Jedem kann einmal ein Fehler passieren. Wichtig ist jedoch, den Fehler sofort zu melden – so kann der Schaden oft noch begrenzt bzw. eine Lösung gefunden werden. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die Konsequenzen, die durch das Geheimhalten eines Fehlers entstehen können. Erklären Sie ihnen, was zu tun ist, damit der Fehler nicht mehr vorkommt (Verbesserungs- und Vorbeugemaßnahmen).

### AUS DER PRAXIS

*„Dokumentation ist besonders wichtig. Den Lehrlingen müssen wir jedoch am Anfang noch bei der Strukturierung helfen. Hierbei spielt oft die richtige Reihenfolge eine große Rolle: Zuerst die Dokumente ausfüllen lassen, einscannen und im richtigen Dokumentenordner ablegen. Es dauert und braucht die Aufmerksamkeit der Ausbilderin oder des Ausbilders, aber wenn die Prozesse automatisiert sind, ist auch die Fehlerquote gering.“*
**Alexandra Landsteiner,** Lehrlingsbeauftragte, DONAU Versicherung AG Vienna Insurance Group

*„Interne Qualitätsstandards, wie beispielsweise die Anfragen von Kfz-Werkstätten innerhalb eines vorgegebenen Zeitrahmens zu bearbeiten, sind wichtige Vorgaben, die eingehalten werden müssen. Wichtig dabei ist, die Lehrlinge darüber aufzuklären und sie dann eigenständig arbeiten zu lassen. Ich sehe mir nur den Abschlussakt an und stehe bei Fragen natürlich zur Verfügung.“*
**Stefan Leistner,** Referent Leistung-Lehrlingscoach, Generali Versicherung AG

## Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.** | | |
| *z. B.*<br>*– Hard- und Software (PC, Drucker, Anwenderprogramme etc.) sachgemäß verwenden*<br>*– mit Fachliteratur richtig umgehen* | | |
| **die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.** 1 | | |
| *z. B.*<br>*– Fluchtwege, Notausgänge freihalten*<br>*– Brandschutzregeln einhalten* | | |
| **Aufgaben von mit Sicherheits-agenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.** | | |
| *z. B. wissen, wer im Lehrbetrieb die Aufgabe als*<br>*– Brandschutzbeauftragte/r, Brandschutzwart*<br>*– Sicherheitsvertrauensperson*<br>*– ErsthelferIn*<br>*– BetriebsärztIn*<br>*– Datenschutzbeauftragte/r*<br>*wahrnimmt und welche Zuständigkeiten damit verbunden sind* | | |
| **berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.** 2 | | |
| *z. B.*<br>*– Brandgefahr erkennen (Kabelbrand etc.)*<br>*– Aufstiegshilfen sachgerecht verwenden (Leiter statt Hocker etc.)*<br>*– Stolperfallen beseitigen* | | |
| **sich im Notfall richtig verhalten.** 3 | | |
| *Dazu zählt lt. Berufsbild bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen zu ergreifen.* | | |
| **die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.** 4 | | |
| *z. B.*<br>*– die individuell ergonomisch passende Arbeitsposition (Sitz- und Tischhöhe) einnehmen*<br>*– für eine passende Sehdistanz bei Bildschirmarbeiten sorgen*<br>*– Helligkeit, Kontraste und Ausrichtung des Bildschirms an Aufgaben und Arbeitsplatzsituationen anpassen*<br>*– aktivierende Übungen nach langem Sitzen durchführen* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6, 2.2.7

**AUS DER PRAXIS**

*„Versicherungsprodukte, die der Gesundheit förderlich sind, sind nicht nur unsere Ausrichtung als Versicherer, sondern Teil unserer Philosophie. Unsere Lehrlinge können vergünstigt das hauszugehörige Fitnesscenter benutzen, im Rahmen des firmeneigenen BGM (Betriebliches Gesundheitsmanagement) an Vorträgen und Workshops zum gesunden Lifestyle inkl. gesunder Ernährung teilnehmen oder sich gesundheitsfördernde Tipps in unseren Webinaren holen. Darüber hinaus motivieren wir durch Sponsoring unsere Lehrlinge bei Sportveranstaltungen wie z. B. City-Läufen teilzunehmen.“*
**Akad. Vkfm. Wolfgang Feuchter, MA MA,**
HR Business Partner, Employee Lifecycle AD, Merkur Versicherung AG

## Ausbildungstipps

1. **Betriebliche Sicherheitsvorschriften:**
   - Sprechen Sie darüber, wie sich Unfälle auswirken können. Dadurch wird den Lehrlingen erst richtig bewusst, welche schwerwiegenden Folgen es haben kann, wenn Sicherheitsvorschriften nicht eingehalten werden. **Gehen Sie mit gutem Beispiel voran** und vermitteln Sie Ihren Lehrlingen: Sicheres Arbeiten lohnt sich!
   - Die **Checkliste „Sichere Lehrzeit“** gibt Ihnen einen Überblick über sicherheitsrelevante Maßnahmen von Beginn bis zum Ende der Lehrzeit Ihrer Lehrlinge.
   - Die AUVA bietet verschiedene **Broschüren und Folder** an, in denen sicheres Arbeiten anschaulich erklärt wird. Nutzen Sie diese Unterlagen für die Unterweisung Ihrer Lehrlinge. Wiederholen Sie die für Ihren Betrieb relevanten Inhalte ruhig öfter im Laufe der Ausbildung.

2. Geben Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, bei einem **Rundgang durch den Lehrbetrieb/die Abteilung** auf Gefahrenquellen zu achten. Lassen Sie sich die Beobachtungen erzählen und besprechen Sie gemeinsam mögliche Maßnahmen zur Vermeidung von Unfällen bzw. zur Verbesserung von Arbeitsbedingungen.

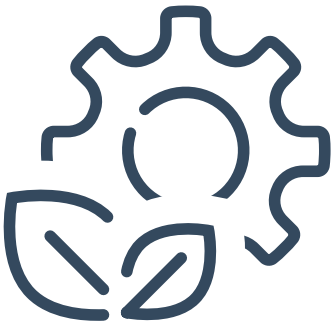
3. **Richtiges Verhalten im Notfall:**
   - Vereinbaren Sie einen Termin zwischen Ihren Lehrlingen und den betrieblichen Ersthelferinnen und Ersthelfern, um grundlegende Notfallsituationen zu besprechen.
   - Erklären Sie Ihren Lehrlingen welche grundlegenden Erste-Hilfe-Maßnahmen in Notfällen zu ergreifen sind (betriebliche Ersthelferinnen und Ersthelfer verständigen, Rettungskette auslösen, stabile Seitenlage etc.).

4. Achten Sie darauf, dass Ihre Lehrlinge bei **Bildschirmarbeiten** die **richtige Arbeitshaltung** einnehmen und korrigieren Sie eine etwaige fehlerhafte Haltung. Erklären Sie ihnen wichtige Hilfsmittel (Ergopult etc.) und zeigen Sie den Lehrlingen, wie sie den Bürostuhl und den Schreibtisch richtig einstellen können.

## LINKS

**Checkliste „Sichere Lehrzeit“:**
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblaetter-checklisten-und-vorlagen/

**Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:**
https://www.auva.at/cdscontent/?contentid=10007.670875&viewmode=content



| Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.** | | |
| *z. B.*<br>*– einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen (Recycling, Maßnahmen zur effizienten Energienutzung etc.) geben*<br>*– betriebliche Maßnahmen (Förderung der Benutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln etc.) erklären*<br>*– die Bedeutung von Corporate Social Responsibility für das Unternehmen darstellen* | | |
| **die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.** | | |
| *z. B.*<br>*– Abfall fachgerecht trennen (Papier, Kunststoff, Bio etc.)*<br>*– Problemstoffe (Batterien, Druckerpatronen etc.) fachgerecht entsorgen* | | |
| **energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.** | | |
| *z. B.*<br>*– Energie (Strom etc.) sparsam einsetzen*<br>*– durchdachte Touren- bzw. Terminplanung von Kundenbesuchen, um Streckenabschnitte zu verkürzen*<br>*– mit Ausdrucken/Papier sparsam umgehen* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3

**Ausbildungstipp**

Machen Sie Ihre Lehrlinge auf die **Corporate-Social-Responsibility-Aktivitäten** Ihres Lehrbetriebs neugierig: In welchen Bereichen engagiert sich das Unternehmen für das Allgemeinwohl? Gibt es spezielle Umweltprojekte oder werden soziale Vereine unterstützt? Und warum ist CSR für das Unternehmen von Bedeutung? Ein kurzes Referat bei einem Jour fixe über das Projekt, das den Lehrlingen am besten gefallen hat, wird auch das Team begeistern.

**AUS DER PRAXIS**

*„Digitale IT-Lösungen helfen dabei Papier zu sparen. Unsere Lehrlinge lernen von Beginn an mit den verschiedenen Systemen umzugehen. So gelingt uns auch ein nachhaltiges und ressourcenschonendes Arbeiten."*
**Elke Wagner,** HR Recruiting & Employer Branding, Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft

# Best Practice

## Selbsteinschätzung zur Beurteilung und Dokumentation der persönlichen und sozialen Belastung des Lehrlings

Wie geht es Ihrem Lehrling wirklich? Soziale Aspekte spielen in der Lehrlingsausbildung eine wichtige Rolle. Das persönliche Wohlbefinden des Lehrlings und seine Akzeptanz im Team sind das Fundament einer gelungenen betrieblichen Ausbildung.

Wie können Sie Ihren Lehrling bestmöglich unterstützen? Im abgebildeten Fragebogen kann sich Ihr **Lehrling selbst einschätzen**. Anschließend können Sie die Ergebnisse mit dem Lehrling – wenn von ihm gewünscht – besprechen und gegebenenfalls gemeinsam Maßnahmen erarbeiten.

***Hinweis:*** Das Ausfüllen und die Besprechung der Selbsteinschätzung erfolgt immer auf freiwilliger Basis. Erklären Sie dem Lehrling, dass Sie durch diese Maßnahme die Möglichkeit bekommen, besser auf seine Wünsche, Ängste oder Vorstellungen einzugehen.

**Tipps:**

- Bei tiefergehenden Themen kann die Anbindung des Jugendlichen an eine externe Beratung sinnvoll sein:
  – Die Coaches von www.lehre-statt-leere.at stehen dafür ebenso zur Verfügung wie
  – facheinschlägige (meist kostenlose) Beratungsstellen, zu finden unter www.beratungsstellen.at.
- Der Fragebogen kann vom Jugendlichen selbstständig ausgefüllt und auch ausgewertet werden. Eine Anleitung zur Auswertung für den Jugendlichen ist enthalten.
- Wenn Ihr Lehrling den Fragebogen mehrfach ausfüllt, z. B. am Beginn und Ende jedes Ausbildungsjahres, können auch Veränderungen im Befinden des Lehrlings sichtbar gemacht werden.
- Der Fragebogen steht auch digital unter www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/ zur Verfügung und ermöglicht eine automatische Auswertung per Knopfdruck.

## Wie geht's mir eigentlich?

Manchmal kann man diese Frage gar nicht so einfach beantworten...

Um einen herum tut sich viel: Arbeit, Schule, Familie, Freunde – unterschiedliche Personen, Aufgaben und Situationen.

Dieser Fragebogen soll dir dabei helfen, ein Bild davon zu bekommen, wie es dir aktuell geht. Das soll dich und deine Ausbilderin bzw. deinen Ausbilder dabei unterstützen, Stolpersteine für deine Lehrlingsausbildung so weit wie möglich aus dem Weg zu räumen. Wenn du z. B. überhaupt nicht gern in die Berufsschule gehst, gibt es bestimmt einen oder mehrere Gründe dafür, warum das so ist. Um gemeinsam eine Lösung zu finden, kannst du mit deiner Ausbilderin bzw. deinem Ausbilder darüber sprechen. Sie oder er unterstützt dich dabei oder findet mit dir jemanden, der das kann. Wahlweise stehen auch die Lehrlingscoaches von www.lehre-statt-leere.at für dich bereit, wenn du möchtest (eine Terminvereinbarung funktioniert für dich am einfachsten online).

**Wichtig:** Ob und mit wem du über deine Antworten sprichst, entscheidest du ganz allein.

Beantworte den Fragebogen ehrlich und aus dem Bauch heraus, es gibt hier keine richtigen und falschen Antworten.
Die einzige Person, die du belügen würdest, bist du selbst.

Du kannst deine Antworten auch selbst auswerten – die Anleitung dazu findest du im Anschluss an den Fragebogen.

| Nr. | Wie geht's mir eigentlich? | So stark treffen die Aussagen auf mich zu: | | | | Mögliche Gesprächsthemen |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | über-haupt nicht | eher nicht | eher schon | ganz sicher | |
| 1 | Ich gehe gerne zur Arbeit. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | Im Team fühle ich mich wohl. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | In der Arbeit fühle ich mich überfordert. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | Ich bin oft müde und unausgeschlafen. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5 | Auf meine KollegInnen kann ich mich verlassen. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6 | Mit meinen KollegInnen habe ich häufig Streit. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7 | Mein/e AusbilderIn und ich haben genügend Zeit, um Wichtiges zu besprechen. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8 | Ich bekomme in der Arbeit Anerkennung für das, was ich leiste. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9 | In der Arbeit bekomme ich hilfreiche Rückmeldungen, wie ich etwas noch besser machen kann. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 10 | Was ich lerne, empfinde ich als sinnvoll. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 11 | Meine Arbeit langweilt mich. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12 | Mit meiner Lehrberufswahl bin ich unzufrieden. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 13 | Mit meinem Ausbildungsbetrieb bin ich im Großen und Ganzen zufrieden. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 14 | Ich habe vor, meine Lehrlingsausbildung bis zum Schluss komplett zu absolvieren. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 15 | Ich überlege, meinen Lehrberuf zu ändern. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 16 | Ich überlege, meine Lehrlingsausbildung abzubrechen. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 17 | Was ich in meiner Ausbildung lerne, interessiert mich. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 18 | Ich gehe gerne in die Berufsschule. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 19 | Mit meinen KlassenkollegInnen in der Berufsschule verstehe ich mich gut. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 20 | Mit meinen LehrerInnen in der Berufsschule komme ich gut zurecht. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 21 | In bestimmten Bereichen meiner Ausbildung wünsche ich mir mehr Unterstützung, damit ich meine Aufgaben besser verstehe. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 22 | Zu bestimmten Themen habe ich in meiner Ausbildung noch zu wenig erfahren. Ich möchte dazu gerne noch mehr lernen und zusätzliche Kurse besuchen. (Beispiele: eine weitere Sprache lernen, ein PC-Programm, spezielle Tipps zur Kommunikation mit Kunden, wie man ein Projekt managt oder Ähnliches). | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 23 | Für die Lehrlingsausbildung allgemein fühle ich mich noch nicht wirklich bereit. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 24 | Wenn ich noch einmal die Wahl hätte, würde ich mich für eine andere Ausbildung entscheiden (z. B. für einen anderen Lehrberuf oder eine andere Schule). | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 25 | Meine Lehrlingsausbildung ist mir wichtig. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 26 | Meine Lehrlingsausbildung ist für jemanden in meiner Familie wichtig. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 27 | Jemand in meiner Familie unterstützt mich bei Problemen. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 28 | Mit jemandem in meiner Familie (mit einer/mehreren Person/en) habe ich Ärger. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 29 | Ich fühle mich zu Hause wohl. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 30 | Ich kann mich gut erholen, wenn ich Freizeit habe. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 31 | Ich habe zu wenig Freizeit, um mich genügend zu erholen. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 32 | Mein Freundeskreis hilft mir bei der Erholung. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 33 | Mit jemandem in meinem Freundes- oder Bekanntenkreis habe ich Ärger. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 34 | Ich habe allgemein Stress in meinem Leben. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 35 | Um ein oder mehrere Themen mache ich mir Sorgen. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 36 | Geld ist bei mir ein Problemthema. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 37 | Ich habe Fragen zur Gesundheit, die ich gerne mit jemandem besprechen möchte. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 38 | Mit meiner Laune geht es drunter und drüber. Das ist für mich anstrengend. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 39 | Im Großen und Ganzen bin ich mit mir zufrieden und finde mich okay, so wie ich bin. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 40 | Ich wünsche mir ein vertrauliches Gespräch mit einem Erwachsenen, um Persönliches zu besprechen. (Ich entscheide selbst, mit wem ich sprechen möchte.) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

## Anleitung zur Auswertung:

- Vergleiche deine angekreuzten Antworten mit der **Hilfstabelle** →

- Die färbigen Felder in der **Hilfstabelle** zeigen dir, welche Nummer du mit einem Erwachsenen deiner Wahl besprechen solltest (z. B. mit deiner Ausbilderin bzw. deinem Ausbilder oder einem Lehrlingscoach von www.lehre-statt-leere.at). Wenn du bei einer bestimmten Nummer im Fragebogen ein Antwortfeld angekreuzt hast, das in der Hilfstabelle färbig ist, kann sich daraus ein Gesprächsthema ergeben.

***Beispiel:***

*Fragebogen:* *Nummer 18: „Ich gehe gerne in die Berufsschule." angekreuztes Antwortfeld z. B.: „überhaupt nicht"*

*Hilfstabelle:* *Nummer 18: färbig sind hier die Antwortfelder „überhaupt nicht" und „eher nicht". Daher solltest du dieses Thema mit jemandem besprechen.*

- Vergleiche nun im Fragebogen für jede Nummer dein angekreuztes Antwortfeld mit den färbigen Feldern in der **Hilfstabelle** bei der gleichen Nummer. Wenn ein Feld in beiden Tabellen markiert ist, kannst du die Nummer im Fragebogen in der Spalte ganz rechts markieren. Wenn du alle Nummern fertig verglichen hast, ergibt sich so für dich eine Übersicht, worüber du mit einem Erwachsenen sprechen solltest.

**Wichtig:** Ob du ein bestimmtes Thema mit jemandem besprechen möchtest, entscheidest du ganz allein. Du musst nicht über alle markierten Aussagen in deinem Fragebogen sprechen.

| Nr. | Hilfstabelle für die Auswertung | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 10 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 11 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 13 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 14 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 15 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 16 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 17 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 18 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 19 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 20 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 21 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 22 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 23 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 24 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 25 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 26 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 27 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 28 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 29 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 30 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 31 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 32 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 33 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 34 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 35 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 36 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 37 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 38 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 39 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 40 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

# 3. Digitales Arbeiten*


| | |
|---|---|
| Datensicherheit und Datenschutz | 87 |
| Software und weitere digitale Anwendungen | 88 |
| Digitale Kommunikation | 90 |
| Datei- und Ablageorganisation | 91 |
| Informationssuche und -beschaffung | 92 |
| Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen | 93 |


* Die Berufsbildpositionen in diesem Kompetenzbereich schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.

**Hinweis**

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.

## Datensicherheit und Datenschutz

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|

**Ihr Lehrling kann ...**

**die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (z. B. Datenschutzgrundverordnung).**

*Weitere Beispiele:*
*– mit personenbezogenen und anderen schützenswerten Daten umgehen (Weiterleitung, Speicherung etc.)*
*– betriebsspezifische Regelungen im Umgang mit Social Media und Bewertungsplattformen beachten*

**Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.**

*z. B.*
*– grundlegende Verstöße gegen Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen erkennen*
*– Copyrights von Texten und Bildrechten im Internet beachten*
*– Impressum von Websites prüfen*

**Gefahren und Risiken (z. B. Phishing-E-Mails, Viren) erkennen und Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten.** 1

*Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die rasche Verständigung der/des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration.*

**Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen.** 2

*Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. der sorgsame Umgang mit Passwörtern und Hardware.*

*Weitere Maßnahmen:*
*– qualitativ hochwertige Passwörter vergeben*
*– PC vor Verlassen des Raums sperren*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5

### Ausbildungstipps

1. Zeigen Sie Ihren Lehrlingen, wie sie **Spam-E-Mails** inkl. enthaltener Spy- oder Adware beim Betreiber **melden** können, sodass ähnliche E-Mails in Zukunft nicht mehr in ihr Postfach gelangen. Darüber hinaus ist es sinnvoll eine Einschulung bei der **Datenschutzbeauftragten bzw. beim Datenschutzbeauftragten** zu vereinbaren, um auf das Thema zusätzlich zu sensibilisieren.

2. Um sich **sichere Passwörter** merken zu können, können sich Lehrlinge ein System überlegen. Zum Beispiel könnten sie für jedes Programm das gleiche Passwort verwenden und am Ende die letzten drei Buchstaben des verwendeten Programms hinzufügen. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, dass die Verwendung von Sonderzeichen die Sicherheit des Passworts erhöht.

### AUS DER PRAXIS

*„Nicht alle digitalen Kommunikationskanäle, die im privaten Gebrauch eingesetzt werden, eignen sich auch für den Datenaustausch mit unseren Kunden. Hier geht es um Datensicherheit und die Einhaltung unserer betrieblichen Standards. Wir müssen Lehrlingen erklären, welche Kommunikationskanäle für die Kundenberatung verwendet werden dürfen und welche nicht in Frage kommen."*
**Peter Haggenmüller,** Prokurist UNIQA Österreich Versicherungen AG, Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft BÖV, Leiter Arbeitskreis Lehre

## Software und weitere digitale Anwendungen

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|---|---|
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.** | | |
| *z. B.*<br>*– entsprechend der Verfügbarkeit und der Aufgabenstellung die passende Softwarelösung auswählen*<br>*– verfügbare Softwarelösungen hinterfragen und Alternativen recherchieren* | | |
| **Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden.** | | |
| *Dazu zählt lt. Berufsbild die Verwendung z. B. in folgenden Bereichen:*<br>*– Kundenmanagement*<br>*– Terminmanagement* | | |
| | | **Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhanden Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten.** |
| | | *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.*<br>*– Texte*<br>*– Kalkulationen*<br>*– Präsentationen*<br>*unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen.*<br><br>*Weitere Beispiele:*<br>*– Tarif- und Angebotsprogramme fachgerecht bedienen*<br>*– App-Anwendungen zur Schadensmeldung bedienen und auf Wunsch erklären* |
| | **mit betrieblichen Datenbanken arbeiten.** | |
| | *Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Erfassen, Aktualisieren und Löschen von Daten.*<br><br>*Weitere Aufgaben z. B.*<br>*– Daten korrigieren*<br>*– Daten abfragen und filtern*<br>*– erfasste Daten interpretieren (Versicherungsbeginn und -ende, Daten zu Schadensfällen etc.)* | |
| | **Daten aufbereiten (z. B. Statistiken und Diagramme erstellen).** | |
| | *Weitere Beispiele:*<br>*– Zuwachs/Abgänge von Versicherungspolizzen im Zeitverlauf aufbereiten*<br>*– Schadensgründe übersichtlich darstellen*<br>*– Risikodiagramme erstellen*<br>*– Statistiken zu Deckungsbeiträgen erstellen*<br>*– Gründe für Kundenbeschwerden in einem Diagramm darstellen* | |

| Software und weitere digitale Anwendungen | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | **Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.**<br>*z. B.*<br>*– Gesamtbetrachtung von Kundensegmenten (Jugendliche etc.) oder nachgefragten Leistungen (landwirtschaftliche Versicherungsprodukte etc.) erstellen*<br>*– Umsatzerlöse entsprechend der Versicherungsprodukte und Kundensegmente aufbereiten* | |
| | **Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.**<br>*Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.*<br>*– Hilfefunktion nutzen*<br>*– im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.6, 3.2.7

**AUS DER PRAXIS**

*„Der gekonnte Umgang mit der Tabellenkalkulations- und Textverarbeitungssoftware ist wesentlich für die tägliche Arbeit. Bei Aufholbedarf fördern wird gezielt durch Schulungsmaßnahmen und machen auch regelmäßig praktische Übungen, um das Wissen und die Fertigkeiten zu vertiefen."*

*„Im Tabellenkalkulationsprogramm addieren, subtrahieren, Diagramme erstellen – das muss immer und immer wieder trainiert werden, um den routinierten Umgang mit der Software zu festigen. Nach der Datenaufbereitung ist es noch viel wichtiger, dass Lehrlinge die Diagramme richtig lesen und interpretieren. Dazu braucht es uns als Ausbilderinnen bzw. Ausbilder, Diskussionspartnerinnen bzw. -partner, die mit den Lehrlingen die Grundlagen von Kennzahlen besprechen."*
**Alexandra Landsteiner,** Lehrlingsbeauftragte, DONAU Versicherung AG Vienna Insurance Group

**Ausbildungstipp**

Lassen Sie Ihre Lehrlinge eine **Selbsteinschätzung über ihre Kompetenz bei Softwarelösungen** treffen. Manchmal reicht es anhand weniger Beispiele (Suchfunktion bei Datenbanken etc.) vorzuführen, wie sie zielgerichteter und effizienter die verschiedenen Tools bedienen können.

| Digitale Kommunikation | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | **eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.**<br>*z. B.*<br>*– E-Mails verfassen, mit Anhängen versehen und versenden*<br>*– telefonieren und Aktennotizen machen*<br>*– Videokonferenzen abhalten (Einladungen vorbereiten, Codes zum Einwählen verschicken etc.)*<br>*– Social-Media-Plattformen verwalten* | |
| **ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden.**<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.*<br>*– E-Mail*<br>*– Telefon*<br>*– Videokonferenz*<br>*– Social Media* | | |
| **verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.**<br>*z. B.*<br>*– Datenschutzrichtlinien einhalten*<br>*– betriebliches Wording verwenden (Key Words, Hashtags etc.)*<br>*– mit Beschwerden und Reklamationen umgehen* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3

| Datei- und Ablageorganisation | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **sich in der betrieblichen Datei- und Ablagestruktur zurechtfinden (z. B. gespeicherte Dateien finden).** | | |
| *Weitere Beispiele:*<br>*– Daten speichern, verschieben und löschen und dabei betriebliche Vorgaben einhalten*<br>*– auf betriebsinternen Servern arbeiten und Dateien nachvollziehbar strukturieren* | | |
| | **in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen.**<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.*<br>*– Ordner anlegen bzw. löschen*<br>*– Dateinamen vergeben*<br><br>*Weitere Beispiele:*<br>*– Datenstrukturen nach Projekten, Auftraggebern und Themen aufbauen*<br>*– Ordner archivieren* | |
| **sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.** | | |
| *z. B.*<br>*– Daten von Kunden und Geschäftspartnern entsprechend der DSGVO verwalten*<br>*– Kunden auf die Verwendung und Speicherung von Daten hinweisen* | | |
| | **Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen.**<br>*Dazu zählt lt. Berufsbild die Verwendung von: z. B.*<br>*– Cloud-Diensten*<br>*– VPN*<br>*– Intranet*<br>*– Extranet*<br>*Weitere Aufgaben: z. B.*<br>*– geteilte Ordner nachvollziehbar benennen*<br>*– Berechtigungen und Passwörter für Cloud-Ordner vergeben* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.4.1, 3.4.2, 3.4.3, 3.4.4

**AUS DER PRAXIS**

*„Soziale Medien sind aus der Kommunikation nicht mehr wegzudenken. Aber gerade deswegen ist der richtige Umgang und die Verantwortung, die man beim Posten von Beiträgen hat, besonders wichtig. Wir arbeiten mit positiven und negativen Beispielen und sensibilisieren unsere Lehrlinge von Beginn an und fortlaufend über mögliche Konsequenzen bei falsch verstandener Handhabung. “*
**Elke Wagner,** HR Recruiting & Employer Branding,
Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft

| Informationssuche und -beschaffung | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | **Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (z. B. unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.**<br>*Weitere Beispiele:*<br>*– Suchwortkombinationen verwenden*<br>*– Phrasensuche durchführen*<br>*– Suchergebnisse nach Aktualität und Zuverlässigkeit filtern* | |
| **nach gespeicherten Dateien suchen.**<br>*z. B.*<br>*– die Suchfunktion (auf der Festplatte, am Server, im Netzwerk etc.) verwenden*<br>*– Dateien anhand von Attributen suchen*<br>*– nach Kunden bzw. Klienten oder GeschäftspartnerInnen suchen* | | |
| **in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.**<br>*z. B.*<br>*– Schlüsselwörter in der Suchfunktion verwenden*<br>*– sich am Inhaltsverzeichnis von Dokumenten orientieren und Informationen filtern* | | |
| | **in Datenbankanwendungen Daten filtern.**<br>*z. B.*<br>*– Kriterien sinnvoll auswählen*<br>*– Abfragen erstellen*<br>*– gefilterte Daten aufbereiten* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.5.1, 3.5.2, 3.5.3, 3.5.4

| Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | **die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.**<br>*z. B.*<br>*– Inhalte auf Aktualität prüfen (z. B. Versicherungsbedingungen)*<br>*– Zertifizierungen von Quellen überprüfen*<br>*– Inhalte mehrerer Quellen miteinander vergleichen* | |
| | | **Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.**<br>*z. B. Daten und Informationen anhand von Kriterien wie*<br>*– Relevanz für den Lehrbetrieb*<br>*– Aussagekraft*<br>*– Glaubwürdigkeit*<br>*beurteilen und auswählen* |
| | **Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.**<br>*z. B.*<br>*– Rechercheergebnisse in einer Präsentation übersichtlich aufbereiten*<br>*– Tabellen übersichtlich gestalten*<br>*– aussagekräftige Grafiken erstellen*<br>*– Schlussfolgerungen unter Anwendung von Fachausdrücken kontextbezogen aufbereiten* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.6.1, 3.6.2, 3.6.3

# Best Practice

## Digitale Grundkompetenzen

### Digitales Lernangebot für alle Lehrberufe

Mit dem E-Learning-Tool „Digitale Grundkompetenzen“ können Lehrlinge ihre **digitalen Kompetenzen** individuell stärken. Das kostenlose Lernangebot beinhaltet insgesamt 17 verschiedene Online-Kurse, in welchen anhand von kompetenzorientierten Aufgabenstellungen, Videos, Hotspot-Grafiken und vielem mehr digitale Inhalte vermittelt werden. Basierend auf Entscheidungen der Userinnen und User werden unterschiedliche Lernpfade und Inhalte angezeigt und Kompetenzen gezielt gefördert.

**Das E-Learning-Tool ...**

- kann in Lehrbetrieben, Berufsschulen und überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen sowie im privaten Umfeld eingesetzt werden.
- besteht aus den fünf Modulen Datenverarbeitung, Kommunikation, Erstellung von Inhalten, Sicherheit und Problemlösung mit insgesamt 17 Online-Kursen.
- kann sowohl am PC als auch auf mobilen Geräten aufgerufen werden.
- ist für folgende Desktop Browser optimiert:
  – Google Chrome
  – Apple Safari (für Mac)
  – Mozilla Firefox
  – Microsoft Edge

- unterstützt folgende Browser bei mobilen Endgeräten (Android und iOS):
  – Google Chrome (Android)
  – Apple Safari (iOS)

Das E-Learning-Tool „Digitale Grundkompetenzen“ finden Sie in der Toolbox auf ausbilder.at:

**Toolbox**

ausbilder.at

**Auf ausbilder.at finden Sie Anregungen rund um das Thema „digital lernen und ausbilden“. Die Toolbox enthält Links zu Online-Lernplattformen, Lernapps, Tools für Distance Learning, Tipps zur Erstellung von Videos uvm.**

**Wir freuen uns auf Ihren Linktipp aus der Ausbilderpraxis.**
**Kontaktieren Sie uns dazu auf ausbilder@ibw.at**

**www.ausbilder.at**

# 4. Office-Management


| | |
|---|---|
| Ausstattung des Arbeitsbereichs | 96 |
| Kommunikation | 97 |
| Terminmanagement | 99 |
| Organisation von Dienstreisen | 100 |
| Beschaffung | 101 |
| Marketing | 102 |
| Datenaufbereitung | 103 |
| Betriebliches Rechnungswesen | 104 |


**Hinweis**

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.

© shutterstock.com/Gaudil.ab

| Ausstattung des Arbeitsbereichs | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden.**<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.*<br>*– PC/Laptop*<br>*– Drucker*<br>*– Telefonanlage*<br>*typische Tätigkeiten sind: z. B.*<br>*– Softwarelösungen bedienen und Updates durchführen*<br>*– Dateien in passenden Formaten speichern (PDF erstellen etc.)*<br>*– Telefongespräche verbinden* | | |
| **die im Rahmen seiner Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen.**<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.*<br>*– Papierstau beseitigen*<br>*– Toner austauschen*<br>*Weitere Tätigkeiten: z. B.*<br>*– den Bedarf an Büromaterialien prüfen und ggf. nachbestellen*<br>*– Besprechungen bei Terminkollisionen neu koordinieren* | | |
| **bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.**<br>*Achten Sie dabei u. a. auf Folgendes:*<br>*– Erklären Sie Ihren Lehrlingen z. B. in Form eines Office-Leitfadens, was in konkreten Situationen zu tun ist.*<br>*– Schaffen Sie ein Arbeitsklima, in dem es Lehrlingen jederzeit möglichst ist, Fragen an KollegInnen und Vorgesetzte zu stellen.* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3

**AUS DER PRAXIS**

*„Ein internes Bestellsystem ermöglicht den Abteilungen, das erforderliche Büromaterial zu besorgen. In manchen Abteilungen wird den Lehrlingen diese Aufgabe übertragen. Dabei lernen sie von der korrekten Inventur bis hin zur zeitpunktgerechten Bestellung den Umgang mit unseren internen Systemen.“*

**Peter Haggenmüller,** Prokurist UNIQA Österreich Versicherungen AG, Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft BÖV, Leiter Arbeitskreis Lehre

| Kommunikation | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **die betrieblichen Kommunikations-vorgaben einhalten.**<br>*z. B.*<br>*– Freigabeprozesse einhalten*<br>*– E-Mail Vorlagen nutzen (Signatur etc.)*<br>*– Vorlagen für Anfragen, Angebote etc. nutzen*<br>*– betriebsübliche Kommunikations-kanäle verwenden (Hauspost, E-Mail-Verteiler etc.)*<br>*– Abwesenheitsnotiz bei Urlaub oder Krankheit einstellen* | | |
| **Informationen (z. B. Vertragsbestandteile, Verkaufsargumente) sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten.**<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild das sinngemäße Erfassen von: z. B.*<br>*– Schadensmeldungen*<br>*– Beratungsprotokollen*<br>*Weitere Beispiele:*<br>*– Kundenanfragen bearbeiten und an zuständige Abteilungen weiterleiten*<br>*– einen längeren Schriftverkehr chronologisch sortieren und strukturieren*<br>*– E-Mails an mehrere EmpfängerInnen weiterleiten und entsprechend der betrieblichen Vorgaben die Empfänger-E-Mail-Adressen (an, cc, bcc) verwenden* | | |
| **Auskünfte geben und einholen.**<br>*z. B.*<br>*interne Auskünfte in den entsprechenden Abteilungen einholen oder erteilen (Versicherungsmathematik, Vertragsabteilung etc.)* | | |
| **interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (z. B. betriebsinterne Informationen aufbereiten).**<br>*Weitere Beispiele:*<br>*– Offertausschreibungen vorbereiten*<br>*– Externe SpezialistInnen, Unternehmen und ProfessionistInnen beauftragen und abrechnen*<br>*– Schulungsunterlagen und Präsentationen vorbereiten*<br>*– KundenbetreuerInnen im Außendienst administrativ unterstützen* | | |
| **externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.**<br>*z. B.*<br>*– Schriftstücke sachlich richtig, verständlich und möglichst knapp formulieren*<br>*– externe eingehende E-Mails an die entsprechende Abteilung des Lehrbetriebs weiterleiten*<br>*Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen das Vorgehen anhand konkreter Beispiele wie z. B.*<br>*– Versicherungsofferten*<br>*– Korrespondenz mit Versicherungsmaklern oder -agenten*<br>*– Deckungszu- bzw. -absagen*<br>*– Rückmeldung auf kundenspezifische Anfragen*<br><br>*Versuchen Sie Ihre Lehrlinge auf eine besonders sorgfältige Arbeitsweise zu sensibilisieren und machen sie Ihnen die Konsequenzen von Fehlern bewusst.* | | |

| Kommunikation | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.** | | |
| *z. B.*<br>*– Vorlagen des Lehrbetriebs verwenden (Firmenschriftzug, Firmenfarben, E-Mail-Signatur etc.)*<br>*– Firmenlogo auf Schriftstücken richtig positionieren*<br>*– Typografie: Hausschriften, Systemschrift und typographische Hierarchien beachten* | | |
| **in Bezug auf Rechtschreibung und Grammatik fehlerfreie Texte erstellen und überprüfen.** | | |
| *z. B.*<br>*– Rechtschreib- und Grammatikprüfung mithilfe des Textverarbeitungsprogramms durchführen*<br>*– Präsentationen Korrektur lesen*<br>*– E-Mails vor dem Versenden gründlich überprüfen*<br>*– bei Unsicherheiten (Grammatik, Rechtschreibung etc.) online recherchieren* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.6, 4.2.7

**Ausbildungstipp**

Erklären Sie Ihren Lehrlingen die **Gestaltungsmerkmale von Schriftstücken** (Briefköpfe, Platzierung von Logos in Präsentationen etc.). Machen Sie den Lehrlingen bewusst, dass durch die einheitliche Gestaltung (Corporate Design) der Wiedererkennungswert des Unternehmens gefördert wird.

**AUS DER PRAXIS**

*„Beratungsprotokolle und schriftliche Aufzeichnungen sind wichtig. Oft kommt es Jahre nach dem Abschluss einer Versicherung zu Unstimmigkeiten. Sowohl für die Kundin oder den Kunden als auch für uns muss langfristig nachvollziehbar sein, welche Produkte und welcher Zusatzbaustein gewünscht oder abgelehnt wurden. Lehrlinge können bei Beratungsgesprächen zuerst Protokoll führen, während die Ausbilderin oder der Ausbilder das Gespräch leitet. So erleben sie von Beginn an, dass Protokollierung Teil des Jobs ist.“*
**Petra Lier,** HR - Success Factors LMS Specialist, Trainerin,
Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft

*„Im Schriftverkehr arbeiten wir überwiegend mit bereits vorgefertigten Textbausteinen. Dabei liegt die Herausforderung darin, das Kundenanliegen zu erfassen und mit Hilfe der Textbausteine, die entsprechend auszuwählen sind, punktgenau, service- und kundenorientiert antworten zu können.“*
**Akad. Vkfm. Wolfgang Feuchter, MA MA,**
HR Business Partner, Employee Lifecycle AD, Merkur Versicherung AG

| Terminmanagement | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | **Termine und Terminänderungen koordinieren (z. B. unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).**<br>*z. B.*<br>*– Projektmeetings mithilfe von Terminumfragen koordinieren*<br>*– Termineinladungen, -verschiebungen oder -absagen versenden und Rückmeldungen koordinieren*<br>*– Raumreservierungen elektronisch erfassen* | |
| | **Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.**<br>*z. B.*<br>*– Kalender aktuell halten (Termine eintragen, Terminänderungen vornehmen etc.)*<br>*– Termine im Intranet ankündigen* | |
| | **Informationen zu Terminen und erforderliche Unterlagen verschicken.** | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3

**Ausbildungstipp**

Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen,
– welche Informationen eine Termineinladung beinhalten muss (Besprechungsgrund, Datum, Zeit, Ort etc.)
– welche Unterlagen einer Termineinladung beigefügt werden können (Agenda, Informationsblatt etc.)

© shutterstock.com/Kaspars Grinvalds

| Organisation von Dienstreisen | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | **eine Tourenplanung für ein definiertes Vertriebsgebiet durchführen.**<br>*z. B.*<br>*– Termine nach Prioritäten reihen*<br>*– betriebliche Planungstools verwenden*<br>*– Rücksprache mit dem Außendienst halten* | |
| | **eine realistische Einschätzung von Beratungs- und Wegzeiten vornehmen und Termine entsprechend planen.**<br>*z. B.*<br>*– effiziente Wegplanung bei der Terminvergabe berücksichtigen*<br>*– Dauer der Termine und Wegzeiten entsprechend des voraussichtlichen Verkehrsaufkommens berücksichtigten* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.4.1, 4.4.2

**AUS DER PRAXIS**

*„Gespräche mit Kunden können nicht oft genug stattfinden. Erst dadurch lernen die Lehrlinge die Vielzahl von Versicherungsprodukten kennen und können die Wünsche der Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer auf unser Angebot abstimmen. Wichtig dabei ist es, die Lehrlinge erfahrenen Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeitern anzuvertrauen, die sie in die Gesprächsführung mit den Kunden einbinden und Erfahrungen sammeln lassen.“*
**Mag. Walter Lotzer,** Gruppenleiter Personalentwicklung;
Grazer Wechselseitige Versicherung Aktiengesellschaft

*„Das richtige Zeitmanagement bei Kundenterminen ist ein wichtiges Lernziel für unsere Lehrlinge. Ihre Aufgabe besteht darin, Termine einzuplanen und Pausen sowie etwaige naheliegende Routen sowie verkehrsbedingte Stoßzeiten zu berücksichtigen. “*
**Herbert Salzer,** Leiter Personalentwicklung Wien,
Wiener Städtische Versicherung AG Vienna Insurance Group

| Beschaffung | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **den Ablauf des betrieblichen Beschaffungsprozesses beschreiben (z. B. Zuständigkeiten).**<br>*z. B.*<br>*– betriebsinterne Zuständigkeiten kennen*<br>*– Vorgehensweisen bei der Beschaffung von Büromaterial berücksichtigen* | | |
| **die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.**<br>*z. B.*<br>*– die gesetzlichen Grundlagen erklären (übereinstimmende Willenserklärung, Möglichkeit, Erlaubtheit, Freiwilligkeit, Geschäftsfähigkeit, UGB, KSchG etc.)*<br>*– Inhalte von Kaufverträgen beschreiben*<br>*– die Rechten und Pflichten des Käufers und Verkäufers bei der Erfüllung des Kaufvertrages darstellen*<br>*– allgemeine Geschäftsbedingungen interpretieren* | | |
| **die betrieblichen Regelungen bei der Beschaffung anwenden.**<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.*<br>*– Freigabeprozesse*<br>*– Kontrollmechanismen* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3

| Marketing | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | **die Ziele des betrieblichen Marketings erklären.**<br>*z. B.*<br>*Werbeziele:*<br>*– Bekanntheit*<br>*– Image*<br>*– Marktpositionierung*<br>*– Produktinformationsblätter über neue Versicherungsprodukte bzw. -bausteine*<br>*Werbebotschaften:*<br>*– Darstellung des Kundennutzens*<br>*– Werbeslogans* | 1 |
| | **einen Überblick über das betriebliche Marketing geben.**<br>*Dazu zählt lt. Berufsbild ein Überblick über folgende Punkte: z. B.*<br>*– Zielgruppen*<br>*– Marketinginstrumente*<br>*– Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit* | 2 |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.6.1, 4.6.2

**Ausbildungstipps**

1. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen auch die absatzhemmenden Eigenschaften von Versicherungsprodukten (z. B. lange Laufzeiten, hoher Erklärungsbedarf) sowie negativ besetzte Lebensumstände/Risken (Ableben, Unfall etc.). Wichtig dabei ist, dass Sie den Lehrlingen aus Ihrer Erfahrung passende Kommunikationsstrategien im Kundengespräch vermitteln, um Beratungsgespräche erfolgreich zu führen.

2. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen welche Werbemittel (Website, Prospekte, Infobroschüren etc.) für die Präsentation und das Erklären von Versicherungsprodukten während Beratungsgesprächen eingesetzt werden.

**AUS DER PRAXIS**

*„Es ist mir wichtig, dass unsere Lehrlinge unsere Werbebotschaften verstehen und unser CD richtig umsetzen. Gemeinsam schauen wir diese an, besprechen unsere Kundenversprechen und wie wir gegenüber unseren Kunden auftreten."*
**Alexandra Landsteiner,** Lehrlingsbeauftragte, DONAU Versicherung AG Vienna Insurance Group

| Datenaufbereitung | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | | **einfache Kennzahlen (z. B. Storno- und Schadenquote) interpretieren.**<br>*z. B.*<br>*– anhand von Kennzahlen Veränderungen im Zeitverlauf feststellen*<br>*– den Zielerreichungsgrad anhand von Kennzahlen ablesen und erkennen welche Maßnahmen zur Zielerreichung beitragen* |
| | | **Statistiken (z. B. Absatzstatistiken) auswerten.**<br>*z. B.*<br>*– Daten kontrollieren und ordnen (Stornoquoten in einem Quartal etc.)*<br>*– fehlerhafte Daten identifizieren*<br>*– Daten elektronisch aufbereiten und mit Tabellen und Grafiken veranschaulichen* |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.7.1, 4.7.2

| Betriebliches Rechnungswesen | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.**<br>*Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen u. a. Folgendes:*<br>*– Wie kann der eigene Aufgabenbereich so effizient wie möglich organisiert werden?*<br>*– Welche Unternehmensinteressen sollen berücksichtigt werden?*<br>*– Wie setzt man die richtigen Prioritäten?*<br>*– Durch welche Maßnahmen können Kosten eingespart werden?* | | |
| **die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner Aufgaben berücksichtigen.**<br>*Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen u. a. Folgendes:*<br>*– Mit welchen Abteilungen bzw. externen Dienstleistern arbeitet das Rechnungswesen zusammen?*<br>*– Wie ist der Informationsfluss organisiert?* | | |
| **übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten (auch digital).**<br>*Dazu zählt lt. Berufsbild die Bearbeitung nach folgenden Kriterien: z. B.*<br>*– Datum*<br>*– interne und externe Herkunft*<br>*– Belegart* | | |

| Betriebliches Rechnungswesen | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben und im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken.**<br>*Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.*<br>*Artikel mit höherem Deckungsbeitrag (unter Beachtung der IDD-Richtlinien) empfehlen*<br>*Weitere Beispiele:*<br>*– Tourenplanungen kosten- und zeiteffizient vornehmen*<br>*– Anträge etc. elektronisch übermitteln* | | |
| **die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen (auch digital).**<br>*z. B*<br>*– bei der Inventur von Kfz-Kennzeichen und Prüfplaketten in Zulassungsstellen mitwirken*<br>*– Inventarinventur durchführen* | | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.8.1, 4.8.2, 4.8.3, 4.8.4, 4.8.5

**AUS DER PRAXIS**

*„Das Rechnungswesen ist eine wichtige Abteilung, in der es vor allem auf Genauigkeit ankommt. Wir erwarten von unseren Lehrlingen, dass sie sich die Fähigkeit zur schnellen und korrekten Überprüfung von Belegen aneignen. Es ist besonders wichtig, dass den Lehrlingen nach kurzer Zeit ins Auge sticht, wenn z. B. ein Skonto falsch berechnet wurde oder gesetzlich vorgeschriebene Rechnungsinhalte auf den Belegen nicht aufscheinen."*

**Mag. Walter Lotzer,** Gruppenleiter Personalentwicklung;
Grazer Wechselseitige Versicherung Aktiengesellschaft

# Best Practice

## Kompetent im Office

### Digitales Lernangebot für kaufmännische Lehrlinge

Mit **Kompetent im Office** können Lehrlinge ihre **kaufmännischen** und **betriebswirtschaftlichen Kompetenzen** spielerisch testen und weiter stärken. Das kostenlose Lernangebot beinhaltet zwei Module mit unterschiedlichen virtuellen Trainingsszenarien. Das Modul **Auftragsabwicklung** enthält **Aufgaben zum Kaufvertrag** (Angebot, Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung und Bezahlung). Im zweiten Modul können verschiedene Aufgaben zum **Rechnungswesen** (Angebote vergleichen, Belege verbuchen) bearbeitet werden.

Nach dem Durchlauf jedes Trainingsszenarios erhält die Spielerin bzw. der Spieler Feedback im Rahmen eines virtuellen Mitarbeitergesprächs.

**Kompetent im Office ...**

- bietet auch eine gute Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung.
- kann in Lehrbetrieben, Berufsschulen und überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen sowie im privaten Umfeld eingesetzt werden.
- kann sowohl am PC als auch auf mobilen Geräten aufgerufen werden.
- ist für folgende Desktop Browser optimiert:
  - Google Chrome
  - Apple Safari (für Mac)
  - Mozilla FireFox
  - Microsoft Edge

- unterstützt folgende Browser bei mobilen Endgeräten (Android und iOS):
  - Google Chrome (Android)
  - Apple Safari (iOS)

LINK **Kompetent im Office**
https://kompetent-im-office.ovosplay.com/

# Best Practice

## Vienna Trainee Challenge der kaufmännischen Jugend Wiens

VIENNA TRAINEE CHALLENGE

Für kaufmännische Professionals von morgen.

Die Vienna Trainee Challenge der kaufmännischen Jugend Wiens, die seit vielen Jahren durchgeführt wird, ist mit mehr als 10.000 Teilnehmerinnen und Teilnehmern eine der größten Jugendveranstaltungen Wiens. Die Schülerinnen und Schüler von 15 Schulen, davon acht Berufsschulen und sieben berufsbildende mittlere und höhere Schulen, nehmen an diesem Wettbewerb teil. Bei dieser Leistungsschau präsentiert die kaufmännische Jugend ihr Allgemeinwissen und ihr fachspezifisches Know-how.

Die Siegerinnen und Sieger werden im Rahmen einer Abschlussveranstaltung im Wiener Rathaus geehrt und dürfen sich über Preise im Gegenwert von bis zu 250 Euro freuen. Doch nicht nur die materiellen Preise stellen einen Wert für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer dar. Durch den Wettbewerb zeigen sie die Qualität der Ausbildung ihrer Schulen. Für die Abschlussklassen ist es gleichzeitig eine gute Vorbereitung auf die Lehr- bzw. Abschlussprüfung.

AUS DER PRAXIS

*„Mit diesen Veranstaltungen leisten wir einen Beitrag für die Qualität der Berufsausbildung und vermitteln ein positives Feedback an die Jugendlichen. So gesehen ist der Wettbewerb Teil einer Gesamtstrategie zur Verbesserung der Ausbildung, die wir gemeinsam mit unserem Sozialpartner umsetzen."*
**LAbg. Peter Florianschütz**, Sekretär der Fachausschüsse der Gewerkschaft der Privatangestellten (Gewerkschaft GPA)

© Denke/Weisserrabe.at

AK CAMPUS
Wir bilden weiter. Und aus.

gpa

AK WIEN

# 5. Kundenakquise und Kundenmanagement


| | |
|---|---|
| Beratung und Verkauf | 109 |
| Angebote erstellen | 112 |
| Umgang mit Beschwerden und Reklamationen | 114 |


**Hinweis**

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.

© shutterstock.com/Song_about_summer

| Beratung und Verkauf | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten.**<br>*Dazu zählt lt. Berufsbild die Beantwortung von Kundenanfragen: z. B.*<br>*– telefonisch*<br>*– per E-Mail*<br>*weitere Tätigkeiten:*<br>*– auf Kundenwünsche eingehen*<br>*– Informationsmaterialien versenden*<br>*– Kontakte zu entsprechenden Abteilungen oder Vermittlern herstellen* | | |
| | **häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten.**<br>*z. B.*<br>*– Auskünfte über die Versicherungsprodukte des Lebetriebes geben*<br>*– Auskünfte über erforderliche Dokumente und Formulare für den Abschluss oder das Auflösen einer Versicherung geben*<br>*– Prämien- und Inkassoauskünfte erteilen*<br>*– Auskünfte über Versicherungslaufzeiten und Deckungsumfänge geben*<br>*– Auskünfte über den Versicherungsstatus (Wer ist versichert? Was ist versichert? etc.) geben*<br>*– Anfragen an entsprechende Fachabteilung weiterleiten* | |
| | | **die Deklaration entsprechend den Vorgaben der IDD umsetzen.**<br>*Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Vorstellung als KundenberaterIn einer Versicherung, VersicherungsagentIn oder VersicherungsmaklerIn* |
| | **Bedingungen und Erfordernisse für das Zustandekommen eines Versicherungsvertrages darstellen.**<br>*z. B.*<br>*– Beratungsprozess entsprechend den Vorgaben der IDD durchführen*<br>*– Unterfertigen des Versicherungsangebots*<br>*– Risikoprüfung durch die Fachabteilung (Annahme & Polizzierung)*<br>*– Zahlungen der Erstprämie durch den Kunden* | |
| | **den Bedarf an Versicherungssparten und Versicherungsformen entsprechend der Kundenwünsche erheben und den gewünschten Versicherungsschutz (z. B. Deckungsumfang) abklären.**<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild folgende Versicherungssparten: z. B.*<br>*– Unfallversicherung*<br>*– Lebensversicherung*<br>*und folgende Versicherungsformen: z. B.*<br>*– Einzelunfallversicherung*<br>*– Ablebensversicherung* | |

| Beratung und Verkauf | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | | **bei speziellen Versicherungsprodukten (z. B. Anlageprodukten) zusätzlich erforderliche Beratungsschritte durchführen.**<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild folgende Beratungsschritte: z. B.*<br>*– zur finanziellen Situation*<br>*– Verlusttragfähigkeit*<br>*– Anlageziele*<br>*– Risikobereitschaft* |
| | | **Deckungs-/Leistungsumfang der Versicherungsprodukte unter verantwortlicher Betreuung durch den Vorgesetzten, Betreuer oder Ausbilder präsentieren.**<br>*z. B.*<br>*– die Präsentation strukturieren (Einleitung – Problembewusstsein erzeugen, Hauptteil – Lösungen präsentieren, Schluss – zum Abschluss anregen etc.)*<br>*– Präsentationen interaktiv durchführen (über elektronische Medien etc.)*<br>*– eigene Präsentationsleistung kritisch reflektieren* |
| | | **Zusatzprodukte bzw. Bausteine zum jeweiligen Versicherungsprodukt anbieten.**<br>*z. B.*<br>*– Einschlüsse (Familienmitglieder etc.)*<br>*– bestimmte Risiken*<br>*– höhere Deckungen im Schadensfall* |
| | | **auf vertragsrechtliche Fragen des Kunden (z. B. Obliegenheiten des Versicherungsnehmers) eingehen und kompetent beantworten oder recherchieren und Versicherungsausschlüsse erklären.**<br>*z. B.*<br>*– auf Melde- und Anzeigepflicht hinweisen (den Sicherheitsbehörden, dem Versicherer etc.)*<br>*– die Auskunfts- und Belegpflicht erklären (Dokumentation des Schadensherganges etc.)*<br>*– Schadensabwendungs- und Minderungspflicht darstellen* |

| Beratung und Verkauf | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | | **die Dokumentation der Kundenwünsche und der Gründe für die Produktempfehlung erstellen.**<br>*– Dokumentation des Kundenbedarfs*<br>*– Dokumentation etwaiger ergänzender Produktempfehlungen (Abschluss einer 2-Rad Versicherung und Unfall etc.)*<br>*– Darstellung der Empfehlungsgründe (finanzielle Situation etc.)* |
| | **zur Vorgehensweise im Schadensfall beraten.**<br>*z. B.*<br>*– erforderliche Dokumentation (Unfallhergang etc.) besprechen*<br>*– Obliegenheiten im Schadensfall erklären (zeitliche Fristen, polizeiliche Anzeigenpflicht etc.)*<br>*– weitere Abläufe bis hin zur Schadenregulierung erklären* | |
| | **Einwände und Vorwände im Kundengespräch unter Anwendung von Kommunikationstechniken situationsbezogen behandeln.**<br>*z. B.*<br>*– Verständnis zeigen*<br>*– rückfragen – hinterfragen*<br>*– bestätigen – Puffermethode*<br>*– aktiv zuhören* | |
| | **Prämienhöhe und Prämienanpassungen argumentieren.**<br>*z. B.*<br>*– rechtliche und betriebliche Vorgaben einbringen*<br>*– Grundlagen für die Erhöhung nachvollziehbar und schlüssig erklären*<br>*– ggf. Kundenvorteile hervorheben (höherer Deckungsumfang etc.)* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4, 5.1.5, 5.1.6, 5.1.7, 5.1.8, 5.1.9, 5.1.10, 5.1.11, 5.1.12, 5.1.13

**AUS DER PRAXIS**

*„Kundenbesuche sind ein wichtiger Teil der Ausbildung. Ich achte darauf, dass sich erfahrene Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter den Lehrlingen annehmen. Zuerst kennenlernen und die Spielregeln für gemeinsame Besuche abstecken. Stimmt die Chemie, dann können die Lehrlinge vom Fachwissen bis hin zum richtigen Verkaufsgespräch sehr viel während dieser Zeit lernen."*
**Alexandra Landsteiner,** Lehrlingsbeauftragte, DONAU Versicherung AG Vienna Insurance Group

*„Um das Interesse der Lehrlinge zu wecken, arbeiten wir mit echten Fällen. Beispielsweise mit Fotos von KFZ-Schäden, Sachverständigengutachten und Unfallprotokollen. Wichtig dabei ist, dass die Lehrlinge die Informationen über den gesamten Sachverhalt zur Verfügung haben. Gemeinsam erläutern wir die Zusammenhänge und die erforderlichen Schritte in der Schadensbearbeitung."*
**Stefan Leistner,** Referent Leistung-Lehrlingscoach, Generali Versicherung AG

*„Häufig ergibt sich die Situation, dass die Kinder unserer Kundinnen und Kunden aufgrund ihrer Volljährigkeit Bedarf an Versicherungsprodukten haben. Das bietet gerade für unsere Lehrlinge eine gute Möglichkeit Erfahrungen zu sammeln. Die Beratung im selben Alterssetting und innerhalb der gleichen Generation ist ein entscheidender Faktor, Mentorinnen und Mentoren dienen vor Ort als Backup bei Unsicherheiten."*
**Herbert Salzer,** Leiter Personalentwicklung Wien,
Wiener Städtische Versicherung AG Vienna Insurance Group

| Angebote erstellen | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| **die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.**<br>*z. B.*<br>*– relevante Informationen (Daten VersicherungsnehmerIn, Daten Versicherungsobjekt etc.) einholen*<br>*– Kundenbedürfnisse analysieren, Risiko und Deckungsumfang abgrenzen*<br>*– Versicherungsprodukte und ggf. alternative Produkte zusammenstellen* | | |
| **die Grundlagen der Tarifkalkulation erklären.**<br>*z. B.*<br>*– Zu- und Abschläge*<br>*– Versicherungssteuern*<br><br>*Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen anhand der jeweiligen Versicherungssparte die Berechnungsgrundlagen, z. B. Versicherungsprämien setzen sich zusammen nach versichertem Objekt (Kilometerleistung pro Jahr, Wohnfläche etc.) oder nach versicherter Person (Alter, Risikogruppe etc.) sowie dem Sicherheitszuschlag. Erklären Sie anhand welcher Kriterien Risikoauf- bzw. -abschläge berechnet werden.* | | |
| | **Versicherungsprämien unter Einbezug von allgemeinen und speziellen Berechnungs- und Risikoparametern und Prämienzahlungsformen (z. B. monatlich) und der Tarifgestaltung ermitteln.**<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild folgende Risikoparameter: z. B.*<br>*– Alter/Gesundheitszustand einer Person*<br>*– Lage eines Objektes* | |
| | **versicherungsrelevante Steuern und Abgaben berechnen und begründen.**<br>*z. B.*<br>*– Versicherungssteuern und die jeweiligen Sätze (KFZ-Versicherung, Krankenversicherung etc.)*<br>*– Abgaben (Normverbrauchsabgaben etc.)* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4

AUS DER PRAXIS

*„Offertanfragen von Vertriebspartnern, beispielsweise von einer KFZ-Versicherung, werden von unseren Lehrlingen selbstständig anhand der verschiedenen Kennzahlen (Schadstoffwerte, Alter, PS etc.) ins Versicherungsprogramm eingegeben. Das Verständnis reift mit der Zeit und die Lehrlinge erkennen, an welche Parameter die Prämienberechnung geknüpft ist.“*
**Alexandra Landsteiner,** Lehrlingsbeauftragte, DONAU Versicherung AG Vienna Insurance Group

*„‘Was ist das Anliegen des Kunden?‘ Lehrlinge müssen lernen, punktgenau auf die unterschiedlichen Bedürfnisse einzugehen und entsprechend dem Wissen und der Vorerfahrung der Gesprächspartnerinnen und -partner Beratungen durchzuführen. Das setzt ein tiefes Wissen über unsere Versicherungsprodukte voraus. Unsere Lehrlinge eignen sich diese notwendigen Grundvoraussetzungen im täglichen Tun in der Ausbildungsstation sowie in Schulungen an.“*
**Ursula Dangl,** HR-Lehrlingsbeauftragte, Generali Versicherung AG

*„Die Lehrlingsausbildung ist in Österreich etabliert und akzeptiert. Unsere Kundinnen und Kunden stehen auch Beratungen durch unsere Lehrlinge sehr positiv gegenüber, insbesondere dann, wenn eine erfahrene Mitarbeiterin oder ein erfahrener Mitarbeiter bei schwierigen Fragestellungen jederzeit eingreifen kann. Solang sich die angehenden Versicherungsprofis noch in der Lehre befinden, werden sie immer von ihren Mentorinnen und Mentoren zu Kundenterminen begleitet “*
**Herbert Salzer,** Leiter Personalentwicklung Wien,
Wiener Städtische Versicherung AG Vienna Insurance Group

*„Die Berechnung von Versicherungsprämien ist komplex und erfolgt daher nacheinander entsprechend der jeweiligen Versicherungssparten. Wir beginnen meist bei der Sparte Kfz-Versicherung. Hier ist die Identifikation – z. B. bei der Versicherung eines Mopeds – am größten und die Lehrlinge können sich in die Vertragsbestandteile und damit verbundenen Kosten am besten hineinversetzen.“*
**Peter Haggenmüller,** Prokurist UNIQA Österreich Versicherungen AG, Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft BÖV, Leiter Arbeitskreis Lehre

© shutterstock.com/fizkes

| Umgang mit Beschwerden und Reklamationen | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | **die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.**<br>*z. B.*<br>*– Kundenzufriedenheit sicherstellen*<br>*– zeitnah auf Anliegen der Kunden reagieren*<br>*– Lehrbetrieb vor Imageschaden bewahren* | |
| | **Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (z. B. komplexe Kundenanliegen).**<br>*– Vertragsgrundlagen prüfen und feststellen, ob die Beschwerde begründet ist*<br>*– auf Sachverhalte eingehen*<br>*– Kundenanliegen selbstständig beantworten oder an eine andere Fachabteilung zur Beantwortung weiterleiten* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.3.1, 5.3.2

# Best Practice

## Verständnis über Versicherungsprodukte

### Situationen, die das Leben schreibt – Lehrlingspräsentationen anhand von Fallbeispielen

Um Lehrlingen oder Kunden den Nutzen von Versicherungsprodukten näher zu bringen, ist es wichtig, lebensnahe Situationen zu analysieren. Fallbeispiele oder Situationen, die sich jeder vorstellen kann, ermöglichen es, die oft schwer verständlichen Angebote von Versicherungen greifbar zu machen. Durch eine tiefergehende Auseinandersetzung mit verschiedenen Szenarien als Einzel- oder Gruppenarbeit sowie durch die Aufbereitung als Präsentation vertiefen Lehrlinge ihr Wissen und lernen, auf die wesentlichen Punkte zu achten.

Ein mögliches Fallbeispiel könnte folgendermaßen aussehen:

Max steht mit seinen 23 Jahren mitten im Leben. Nach einem erfolgreichen Lehrabschluss als KFZ-Mechaniker möchte er sich weiterbilden und demnächst zur Meisterprüfung antreten.

© shutterstock.com/Alexander Ishchenko

© shutterstock.com/Galina Chet

### Die Gruppenarbeiten könnten mit folgenden konkreten Aufgabenstellungen erfolgen:

### Aufgabenstellung: Versicherungsberatung für Max's Unfallfolgen

Ihr seid ein Team von Versicherungsexperten, und eure Aufgabe ist es, die verschiedenen Versicherungsaspekte im Zusammenhang mit Max's Unfall zu analysieren und mögliche Lösungen vorzuschlagen. Berücksichtigt dabei seine aktuellen Umstände, sein Alter und seine beruflichen Pläne. Eure Analyse und Empfehlungen sollten die folgenden Fragen abdecken:

**In der Lehrlingspräsentation beantworten Lehrlinge folgende Fragen:**
- Welche Kosten sind durch den Unfall entstanden?
- Welche Kosten sind durch die gesetzliche Sozialversicherung abgedeckt?
- Wie hoch sind die Kosten der gesetzlichen Sozialversicherung?
- Welche Kosten werden über private Versicherungsprodukte abgedeckt?
- Mit welcher Prämienhöhe wäre bei privaten Versicherungsprodukten zu rechnen?

Lehrlinge haben bei der **Gestaltung der Präsentation freie Wahl** und organisieren sie selbstständig. Oft wird eine klassische PowerPoint-Präsentation gewählt, manche Lehrlinge lassen jedoch ihrer Kreativität freien Lauf. Zum Beispiel können Flip Charts, kurze Videoclips oder ähnliches ebenfalls zugelassen werden.

## Eine mögliche Fortsetzung des Fallbeispiels könnte folgendermaßen erfolgen:

Besprechen Sie anschließend unter Anleitung der Ausbilderin/des Ausbilders welche Folgen der Unfall für Max und seine berufliche Zukunft hat.

Wie dargestellt, können Sie als Unterstützung zur Erklärung der gesetzlichen Sozialversicherung auch eine Lohn-/Gehaltsabrechnung hinzuziehen.

**LOHN/GEHALTSABRECHNUNG Dezember 2023**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Unternehmen | : 984 | Max Kremser | DVR-Nr.: 9856427 |
| Kostenstelle | : | | |
| Person | : 05 | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Max Kremser | Beruf | : | KFZ-Mechaniker |
| Mariazellergasse 54 | Eintritt | : | 2019/08/01 |
| 2344 Ma. Enzersdorf | Austritt | : | |

| LSt-Tage | SV-Tage | Freibetrag | AVAB | Pendlerb. | Verw.gruppe | Einstufung |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 30 | 30 | - | NEIN | / | | 1 |

| BA Bezeichnung | Einheiten | Satz | Betrag |
|---|---|---|---|
| 20 Lohn | | | 2 300,00 |
| | **Brutto** | | **2 300,00** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| BMG SV lfd | 2 300,00 | SV-Beitrag lfd | 285,25 | |
| BMG SV SZ | | SV-Beitrag SZ | | |
| BMG LSt lfd | 2 014,75 | Lohnsteuer lfd | 78,73 | |
| BMG LST SZ | | Lohnsteuer SZ | | |
| | | **Abzüge Gesamt** | | **363,98** |
| | | **Netto** | | **1 936,02** |

IBAN: AT919860010013598261 BIC: FINAATW1

## Was ist der Mehrwert der Präsentation?

- Ausbilderinnen und Ausbilder können beobachten, was Lehrlinge in den jeweiligen Abteilungen gelernt haben und wie umfassend das Wissen über Versicherungsprodukte ist.
- Die Analysefähigkeit von Lehrlingen wird gefördert, indem sie einen komplexen Unfallhergang mit kurz- und langfristigen Folgen aufbereiten müssen.
- Die Kreativität der Lehrlinge wird gefördert, indem möglichst viel Gestaltungsfreiraum für das Aufbereiten der Präsentation gegeben wird.
- Die Beratungskompetenz wird geschult, indem Lehrlinge Faktenwissen aus der Versicherungswirtschaft in konkreten Situationen anwenden lernen und gleichzeitig übersichtlich, korrekt und kundenfreundlich aufbereiten.

*„Um Verständnis für Versicherungsprodukte herzustellen, ist es wichtig, mit greifbaren und lebensnahen Beispielen zu beginnen. Das ist meistens die KFZ-Versicherung. Aber auch über die gesetzliche Sozialversicherung gelingt es, Leistungen und Leistungslücken zu erklären. Praktische Fallbeispiele, z. B. ein Unfall beim Schifahren, helfen verschiedene Produkte darzustellen und verständlich aufzubereiten."*

**Petra Lier,** HR - Success Factors LMS Specialist, Trainerin,
Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft

# 6. Auftragsbearbeitung


| | |
|---|---|
| Antragsprüfung | 118 |
| Bestandspflege | 119 |
| Schadensbearbeitung | 120 |
| Auflösung von Versicherungsverträgen | 122 |


**Hinweis**

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.

| Antragsprüfung | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | **die Angaben des Antragsstellers prüfen (z. B. auf Vollständigkeit).**<br>*zur Vollständigkeit können zählen: z. B.*<br>*– vollständige Angaben zum Risiko*<br>*– vollständige Angaben zum Versicherungsbeginn, Deckungsumfang etc.*<br>*– vollständige Angaben von personenbezogenen Daten (Telefon, E-Mail etc.)* | |
| | | **besondere Sachverhalte (z. B. Hochwasserzone) oder Risiko-kriterien (z. B. Vorerkrankungen) prüfen oder betriebsintern zur Prüfung weiterleiten.**<br>*z. B.*<br>*– Gutachten und Befunde einholen und die Angaben einer Risikoanalyse unterziehen*<br>*– Schlussfolgerungen aus ähnlich gelagerten Risikoprüfungen ableiten* |
| | | **die Versicherbarkeit besonderer Kundenanliegen (z. B. Einschlüsse) prüfen.**<br>*z. B.*<br>*– Einschluss von Extremsportarten*<br>*– Hochwasserzonen*<br>*– besonders hohe Deckungsumfänge* |
| | **bei der Polizzen-Erstellung oder Antragsablehnung mitwirken.**<br>*z. B.*<br>*– Polizze auf Richtigkeit (Schreibweise von Namen etc.) prüfen*<br>*– Polizzen für den Versand vorbereiten*<br>*– Antragsablehnungen begründen*<br>*– Datenerfassung überprüfen* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4

| Bestandspflege | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | **Vertragsänderungen, Anpassungen oder Ergänzungen entsprechend den betrieblichen Vorgaben durchführen.**<br>*Dazu zählen lt. Berufsbild folgende Anpassungen: z. B.*<br>*– Deckungsumfangserweiterung*<br>*– Adressänderungen*<br>*Weitere Aufgaben: z. B.*<br>*– Änderungen in den Datenbanken vornehmen*<br>*– Dateiablagen aktualisieren* | |
| | | **bestehende Kunden über neue Produkte oder veränderte Rahmenbedingungen informieren und Bestandsverträge an gegenwärtige Kundensituationen anpassen.**<br>*z. B.*<br>*– telefonische Kontaktaufnahme und Beratung*<br>*– elektronische oder postalische Versendung von Produktinformationen und Vertragsbedingungen* |
| | **die Rechtspflichten (z. B. Prämienzahlungspflicht) und Obliegenheiten des Versicherungsnehmers (z. B. Schadenminderungspflicht) darstellen und Folgen der Verletzung den jeweiligen Kunden erklären.**<br>*z. B.*<br>*– über die Folgen bei Prämienverzug beraten*<br>*– Rechte & Pflichten, die sich aus dem Versicherungsvertrag ergeben, darstellen*<br>*– zwischen Risikoausschluss und Obliegenheitsverletzungen abgrenzen*<br>*– Obliegenheiten vor bzw. nach einem Schadensfall darstellen* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3

**Ausbildungstipp**

Erklären Sie Ihren Lehrlingen welche Änderungen (Adressänderungen, Risikoänderungen etc.) Vertragsneuausstellungen erforderlich machen.

**AUS DER PRAXIS**

*„Aufmerksamkeit ist in der Bestandspflege oberstes Gebot. ‚Haben sich die Familienverhältnisse geändert oder sind beispielsweise Kinder volljährig geworden?' Viele Informationen können Lehrlinge aus bestehenden Datensätzen gewinnen, andere entstehen durch den regelmäßigen Austausch mit den Kundinnen und Kunden. Achtsamkeit lernen und auf geänderte Lebensumstände eingehen, ist hier besonders wichtig."*

**Petra Lier,** HR - Success Factors LMS Specialist, Trainerin,
Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft

| Schadensbearbeitung | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | **Schadensmeldungen aufnehmen und dabei schadensrelevante Sachverhalte klären.**<br>*z. B.*<br>*– Versicherungsnummer*<br>*– Zeitpunkt und Ort des Schadens*<br>*– Daten des Schadensverantwortlichen*<br>*– Beschreibung des Schadenshergangs* | |
| | **Schadensmeldungen entsprechend den betrieblichen Vorgaben dokumentieren.**<br>*z. B.*<br>*– relevante Daten in das Schadensprogramm einpflegen und bei Unklarheiten rückfragen*<br>*– Schadensnummer und SchadensreferentIn bekanntgeben* | |
| | | **Schadensmeldungen prüfen und/oder zur Überprüfung der Sachverhalte die Schadensmeldung an Dritte weiterleiten.**<br>*z. B.*<br>*– durch interne ExpertInnen oder Sachverständige beurteilen/prüfen lassen*<br>*– mit Vertragspartnern (Kfz-Werkstätten etc.) zusammenarbeiten* |
| | | **bei der Beurteilung des Versicherungsschutzes auf Basis des jeweiligen Versicherungsvertrages und der Schadensmeldung mitwirken.**<br>*z. B.*<br>*auf Basis der vertraglichen Versicherungseinschlüsse bzw. -ausschlüsse eine Deckungszusage erteilen/ausschließen* |
| | | **den Leistungsumfang im Schadensfall berechnen.**<br>*z. B.*<br>*– Wiederbeschaffungs- und Restwert berücksichtigen*<br>*– Wertminderungen berechnen*<br>*– Selbstbehalte berücksichtigen* |

| Schadensbearbeitung | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | | **bei der Schadensregulierung mitwirken oder einen Schaden ablehnen und entsprechend begründen.**<br>*z. B.*<br>*auf Basis der vertraglichen Versicherungseinschlüsse bzw. -ausschlüsse den Schaden regulieren bzw. ablehnen und dabei betriebsinterne Vorgaben berücksichtigen* |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.6

**Ausbildungstipp**

Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die betriebsinternen Vorgehensweisen (z. B. ab welcher Schadenshöhe eine Überprüfung durch einen Sachverständigen erfolgt).

**AUS DER PRAXIS**

*„Im Servicecenter lernen Lehrlinge die Abwicklung von Schadensfällen. Sobald der Umgang mit den Systemen gekonnt und der Fragenleitfaden für das Aufnehmen von Schadensfällen verstanden wird, können die Lehrlinge Schadensfälle bis zu einer gewissen Schadenssumme aufnehmen. Dabei werden sie von ausgebildeten Fachkräften unterstützt."*
**Peter Haggenmüller,** Prokurist UNIQA Österreich Versicherungen AG, Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft BÖV, Leiter Arbeitskreis Lehre

| Auflösung von Verträgen | | |
|---|---|---|
| **1. Lehrjahr** | **2. Lehrjahr** | **3. Lehrjahr** |
| **Ihr Lehrling kann ...** | | |
| | **sämtliche Beendigungsmöglichkeiten von Versicherungsverträgen darstellen.**<br>*z. B.*<br>*Kündigungsmöglichkeiten für den Versicherungsnehmer:*<br>*– lt. VersVG (Antragsbindung nicht eingehalten, Polizze weicht vom Antrag ab etc.)*<br>*– lt. KSchG (Haustürgeschäfte etc.)*<br><br>*Kündigungsmöglichkeiten für den Versicherer:*<br>*– Zahlungsverzug*<br>*– Kündigung zum Ablauf*<br>*– vorsätzliche Schadensherbeiführung* | |
| | **Versicherungsverträge auf vertraglich vereinbarte Laufzeiten sowie ordentliche und außerordentliche Kündigungs- und Rücktrittsmöglichkeiten prüfen.**<br>*z. B.*<br>*– Laufzeiten prüfen und dabei Laufzeitrabatte berücksichtigen*<br>*– bei der Bearbeitung von Rücktritten auf Fristen achten und die Rücktrittsgründe auf Sachlichkeit prüfen* | |
| | **Versicherungsverträge auflösen oder deren Kündigung begründet ablehnen.**<br>*z. B.*<br>*– Kündigung verfassen und auf den Postweg bringen*<br>*– Kündigungen auf Qualifizierung prüfen und ggf. Ablehnungsschreiben erstellen und ausstellen* | |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3

# Best Practice

## Projektarbeit: Lehrlinge beraten Lehrlinge

UNIQA Lehrlinge schließen ihre Lehrausbildung mit einem Projekt ab. Sie dürfen das Thema des Projekts selber wählen, jedoch sollte inhaltlich das Thema Versicherungsprodukte behandelt werden. Die Lehrlinge müssen diese Projektarbeit am Ende ihrer Lehrzeit vor ihren Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzten und Ausbilderinnen und Ausbildern präsentieren.

Für die Lehrlinge ist die intensive Auseinandersetzung mit zielgruppenspezifischen Versicherungsprodukten und die akribische Vorbereitung auf mögliche Fragen ein wichtiger und wertvoller Lernaspekt. Vor allem das Präsentieren und die Übung, in unerwarteten Situationen schlagkräftig mit Argumenten punkten zu können, sind eine wichtige und wertvolle Erfahrung für die Lehrlinge, an der sie wachsen können.

UNIQA Lehrlinge haben in einem Projekt die Idee entwickelt, auch Lehrlingen anderer Branchen Versicherungswissen zu vermitteln.

© shutterstock.com/BalanceFormCreative

© shutterstock.com/Robert Kneschke

Die Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft (BÖV) hat diese Idee aufgegriffen und in einem Pilotprojekt im Bundesland Salzburg damit begonnen, den Berufsschulen diese Informationen in Form von Vorträgen anzubieten.

**AUS DER PRAXIS**

*„Das Projekt hat viele positive Impulse hervorgebracht. Jugendliche verstehen und kommunizieren untereinander anders. Sie trauen sich Fragen zu stellen, die zwischen einer erwachsenen Versicherungsberaterin bzw. einem erwachsenen Versicherungsberater und ihnen nicht aufkommen würden.“*
**Peter Haggenmüller,** Prokurist UNIQA Österreich Versicherungen AG, Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft BÖV, Leiter Arbeitskreis Lehre

# Ausbildungsmaterialien

# Rechte und Pflichten

## Infoblatt für Lehrlinge

**Durch den Lehrvertrag übernehmen sowohl der Lehrberechtigte als auch der Lehrling gewisse Rechte und Pflichten. Diese sind im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt.**

### PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

- Fertigkeiten und Kenntnisse des Lehrberufs sind dem Lehrling vom Lehrberechtigten selbst oder durch andere geeignete Personen (AusbilderIn) zu vermitteln.
- Dem Lehrling dürfen keine berufsfremden Arbeiten bzw. Arbeiten, die seine Kräfte übersteigen, zugeteilt werden.
- Der Lehrling darf nicht körperlich gezüchtigt werden; er ist auch vor Misshandlungen durch Betriebsangehörige zu schützen.
- Eltern und Erziehungsberechtigte sind von wichtigen Vorkommnissen zu verständigen.
- Für den Berufsschulbesuch ist dem Lehrling die erforderliche Zeit unter Fortzahlung des Lehrlingseinkommens freizugeben.
- Der Lehrberechtigte hat die Internatskosten für seinen Lehrling zu tragen.
- Für die Ablegung der Lehrabschlussprüfung ist die dafür erforderliche Zeit freizugeben.
- Während der Lehrzeit müssen dem Lehrling beim erstmaligen Prüfungsantritt die Prüfungstaxe und allfällige Materialkosten ersetzt werden.

| PFLICHTEN DES LEHRLINGS LAUT BAG | ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT |
|---|---|
| Der Lehrling muss sich bemühen, die Fertigkeiten und Kenntnisse seines Lehrberufs zu erlernen. | *Die Verantwortung für eine erfolgreiche Ausbildung liegt auch bei dir! Du hast ein Recht auf eine umfassende Ausbildung (siehe „Rechte“). Achte auch selbst darauf, dass dir alle Fertigkeiten und Kenntnisse beigebracht werden.* |
| Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen. | *Vor allem am Anfang müssen Lehrlinge auch einfache Hilfstätigkeiten übernehmen, die nicht so viel Spaß machen. Aber auch diese Aufgaben gehören zu deinem Beruf und tragen dazu bei, dass der Betrieb gut läuft. Lass dir erklären, warum diese Aufgaben für den Betrieb wichtig sind. Du kannst deinem Betrieb wirtschaftlich schaden, wenn du Arbeiten nicht ordnungsgemäß durchführst. Bedenke, dass deine Lehrstelle und dein Lehrlingseinkommen davon abhängen, dass es deinem Lehrbetrieb wirtschaftlich gut geht.* |
| Mit seinem Verhalten ist der Eigenart des Betriebs Rechnung zu tragen. | *In jedem Betrieb gibt es Leitsätze oder Verhaltensrichtlinien, die eingehalten werden müssen.* |
| Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind zu wahren. | *Wichtig: Dies gilt auch für das Internet. Zitiere keine Personen, die du vorher nicht um Erlaubnis gefragt hast und verrate keine Betriebsgeheimnisse!* |
| Mit Werkzeug und Material muss sorgsam umgegangen werden. | *Wichtig: Durch Beschädigung von Werkzeugen und Materialien fügst du deinem Betrieb wirtschaftlichen Schaden zu.* |
| Bei Krankheit oder sonstiger Verhinderung ist der/die Lehrberechtigte oder der/die AusbilderIn sofort zu verständigen oder verständigen zu lassen. | *Tipp: Speichere die Telefonnummer am besten gleich im Handy ein! Wenn du an einem Schultag krank bist, musst du auch die Schule verständigen.* |

Quelle: Berufsausbildungsgesetz (BAG) § 9 und § 10; Erklärung zum Gesetzestext: ibw

# Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung

| Qualitätsfaktoren | haben/ machen wir | sollten wir andenken |
|---|---|---|
| **AUSBILDER/IN** | | |
| Qualifikation der AusbilderInnen | ☐ | ☐ |
| Fachliche Weiterbildung der AusbilderInnen | ☐ | ☐ |
| Didaktische Weiterbildung der AusbilderInnen | ☐ | ☐ |
| Erfahrungsaustausch (Treffen der AusbilderInnen im Betrieb; Vernetzung der AusbilderInnen mit AusbilderInnen anderer Betriebe; Auslandspraktikum für AusbilderInnen) | ☐ | ☐ |
| Überbetriebliches Engagement der AusbilderInnen (Prüfertätigkeit bei der Lehrabschlussprüfung; Arbeitskreise; Lehrlingswart etc.) | ☐ | ☐ |
| **DIE LEHRLINGSSUCHE – DAS INTERESSE AM LEHRBETRIEB WECKEN** | | |
| Kooperationen mit Schulen (Betriebsbesichtigungen, Vorträge in Schulen, Teilnahme an Elternabenden, Schulprojekte etc.) | ☐ | ☐ |
| Berufspraktische Tage (Schnupperlehre) | ☐ | ☐ |
| Tag der offenen Tür im Betrieb für Jugendliche, Eltern und LehrerInnen | ☐ | ☐ |
| Teilnahme an Berufsinformationsmessen, Branchentagen oder Aktionstagen | ☐ | ☐ |
| Zusammenarbeit mit den Berufsinformationszentren und dem AMS | ☐ | ☐ |
| Ausschreibung von Lehrstellen (Lehrstellenbörse, Online-Plattformen, Anzeigen etc.) | ☐ | ☐ |
| Mundpropaganda (berufliche und private Kontakte nutzen) | ☐ | ☐ |
| Info- und Werbematerialien (Imagefolder, Plakate, Imagevideo etc.) | ☐ | ☐ |

| Qualitätsfaktoren | haben/ machen wir | sollten wir andenken |
|---|---|---|
| Infobereich auf der Unternehmenswebsite mit Infos zur Ausbildung/Bewerbung etc. oder eigene Lehrlingswebsite | ☐ | ☐ |
| Social-Media-Aktivitäten (Facebook, YouTube, Twitter etc.) | ☐ | ☐ |
| Berichte in regionalen und überregionalen Medien (Print, Radio, Fernsehen) | ☐ | ☐ |
| | | |
| **LEHRLINGSAUSWAHL** | | |
| Auswahlverfahren für den Bewerbungsprozess auswählen (schriftliche Bewerbung, Bewerbungsgespräch, Schnuppertage, Eignungstest etc.) | ☐ | ☐ |
| Reihenfolge der einzelnen Auswahlverfahren festlegen | ☐ | ☐ |
| Kriterien für die Lehrlingsauswahl festsetzen (Zeugnisnoten, Testergebnisse, Selbstständigkeit, Motivation etc.) | ☐ | ☐ |
| Rückmeldung an alle BewerberInnen über die Zu- bzw. Absage | ☐ | ☐ |
| | | |
| **DER OPTIMALE START IN DIE AUSBILDUNG** | | |
| Willkommenstreffen vor/zu Beginn der Lehrzeit für Lehrlinge und deren Eltern | ☐ | ☐ |
| Lehrlingsunterlagen für alle aufgenommenen Lehrlinge mit Infos zur Ausbildung | ☐ | ☐ |
| Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtags | ☐ | ☐ |
| | | |
| **AUSBILDUNG IN BETRIEB UND SCHULE** | | |
| Kontakte zum/zur BerufsschuldirektorIn, Klassenvorstand und den BerufsschullehrerInnen pflegen | ☐ | ☐ |
| Berufsschule kontaktieren und sich über die Leistungen des Lehrlings erkundigen | ☐ | ☐ |
| Vereinbaren, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit dem Betrieb Kontakt aufnimmt | ☐ | ☐ |
| BerufsschullehrerInnen in den Betrieb einladen | ☐ | ☐ |
| Bei Schwierigkeiten in der Berufsschule und/oder im Betrieb: Kontakt mit den Eltern aufnehmen | ☐ | ☐ |

| Qualitätsfaktoren | haben/ machen wir | sollten wir andenken |
|---|---|---|
| **AUSBILDUNG GESTALTEN** | | |
| Berufsbild als Grundlage für die Ausbildungsplanung und -gestaltung heranziehen | ☐ | ☐ |
| Ausbildungsplan erstellen | ☐ | ☐ |
| Ausbilden (Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen; Lehrlinge selbstständig arbeiten lassen) | ☐ | ☐ |
| Lehrlinge in betriebliche Aufträge einbinden | ☐ | ☐ |
| Jobrotation (regelmäßiger Wechsel der Aufgabenbereiche und/oder Abteilungen) | ☐ | ☐ |
| Andere Ausbildungsmethoden (Lehrlingsprojekte, E-Learning etc.) | ☐ | ☐ |
| Zusätzliches Ausbildungsangebot im Rahmen des Berufsbilds (zusätzliche praktische Übungsmöglichkeiten; Lehrlingsunterricht, Nachhilfe etc.) | ☐ | ☐ |
| Ausbildungsdokumentation (AusbilderInnen und/oder Lehrlinge dokumentieren in einem Ausbildungsheft oder einer Ausbildungsmappe, was gelernt wurde) | ☐ | ☐ |
| Ausbildungsfortschritte feststellen (beobachten während der Arbeit; Ergebnisse von Arbeitsaufträgen oder praktische Arbeitsproben bewerten; Feedback von AusbilderIn, KollegInnen etc. einholen; praxisnahe Tests durchführen etc.) | ☐ | ☐ |
| Feedback geben (Rückmeldungen während der Arbeit; regelmäßig Feedback-gespräche führen) | ☐ | ☐ |
| Einbindung der Lehrlinge in die Qualitätssicherung des Betriebs (Lehrlinge können Ideen- und Verbesserungsvorschläge einbringen; kontinuierlicher Verbesserungsprozess [KVP] etc.) | ☐ | ☐ |
| Unterstützung bei der Vorbereitung auf die LAP (besprechen, was bei der LAP geprüft wird; zusätzliche Übungsmöglichkeiten im Betrieb; interne oder externe Vorbereitungstrainings; Prüfungssituationen durchspielen; LAP-Unterlagen etc.) | ☐ | ☐ |
| **RICHTIGER UMGANG MIT DEM LEHRLING** | | |
| AusbilderIn = Vorbild für den Lehrling (Vorbildfunktion ernst nehmen; sich Zeit nehmen für den Lehrling; als AnsprechpartnerIn zur Verfügung stehen) | ☐ | ☐ |
| Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen (Lerntempo des Jugendlichen berücksichtigen; Lehrlinge fordern und fördern) | ☐ | ☐ |
| Lehrlinge loben und gute Leistungen sowie Lernfortschritte anerkennen | ☐ | ☐ |

| Qualitätsfaktoren | haben/ machen wir | sollten wir andenken |
|---|---|---|
| Regelmäßig Rückmeldungen zur Arbeit und den Lernleistungen geben | ☐ | ☐ |
| Fehler als Lernchancen zulassen | ☐ | ☐ |
| Feedback der Lehrlinge einholen und ernst nehmen | ☐ | ☐ |
| | | |
| **KOOPERATION MACHT STARK** | | |
| Exkursionen in andere Betriebe | ☐ | ☐ |
| Durchführung gemeinsamer Projekte | ☐ | ☐ |
| | | |
| **(AUS)BILDUNG ÜBER DAS BERUFSBILD HINAUS** | | |
| Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen | ☐ | ☐ |
| Berufsübergreifende Ausbildungen (EDV, Fremdsprachen, betriebswirtschaftliches Know-how, Erste Hilfe etc.) | ☐ | ☐ |
| Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft Skills (Teamtrainings, Kommunikationsseminare, Selbstsicherheitstrainings etc.) | ☐ | ☐ |
| Berufsmatura (Lehre mit Matura) | ☐ | ☐ |
| Auslandspraktikum | ☐ | ☐ |
| Förderung der Gesundheit und Fitness (Fitness- und Sportangebote, Sporttage, allgemeine Gesundheitsvorsorge, Gesundheitsprojekte, Suchtprävention etc.) | ☐ | ☐ |
| | | |
| **ERFOLGSMESSUNG** | | |
| Erfolgsquoten bei der Lehrabschlussprüfung | ☐ | ☐ |
| Teilnahme an nationalen und internationalen Lehrlingswettbewerben | ☐ | ☐ |
| Belohnungen für gute Leistungen (gute Berufsschulnoten; bestandene LAP; betriebliche Leistungen; Wettbewerbserfolge etc.) | ☐ | ☐ |
| | | |
| **QUALITÄTSSIEGEL FÜR DIE LEHRE** | | |
| Staatlich ausgezeichneter Ausbildungsbetrieb | ☐ | ☐ |
| Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“ | ☐ | ☐ |
| Regionale und branchenspezifische Auszeichnungen | ☐ | ☐ |

© shutterstock.com/Olena Yakobchuk

# Tool 3

## Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

# Inhalt Tool 3


| | |
|---|---|
| Inhalt Tool 3 | 132 |
| Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP) | 132 |
| Anmeldung zum Antritt zur LAP | 134 |
| Betriebliche Unterstützung zur LAP | 135 |
| Vorbereitung auf die LAP | 135 |
| Vorbereitungsunterlagen für die LAP | 136 |
| Beurteilung der LAP | 139 |
| Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP | 140 |
| Wiederholung der LAP | 140 |
| Verhinderung bei der LAP | 141 |
| Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP | 141 |


# Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP)

## WIE IST DIE LAP AUFGEBAUT?

| Prüfungsteile | Prüfungsgegenstände |
|---|---|
| **Theoretische Prüfung**<br>*entfällt bei positivem Berufsschulabschluss* | Berufliche Basiskompetenzen |
| **Praktische Prüfung** | Kaufmännische Grundkompetenzen<br>Geschäftsprozesse<br>Fachgespräch |

Die **theoretische Prüfung** entfällt für die meisten der Kandidatinnen und Kandidaten. Sie muss bei einer **negativen Beurteilung im Berufsschulzeugnis** bzw. (meist) **bei einer ausnahmsweisen Zulassung** zur Lehrabschlussprüfung abgelegt werden.

| Prüfungsgegenstand | Prüfungsinhalte | Zeit |
|---|---|---|
| **Kaufmännische Grundkompetenzen**<br>(mündlich) | Das Prüfungsgespräch bezieht sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag.<br>Es behandelt zumindest zwei der folgenden Bereiche:<br>• unternehmerisches Denken<br>• Grundlagen des Rechnungswesens:<br>- Bearbeitung von üblichen Belegen des Lehrberufs<br>- Inventur<br>- betriebliches Verfahren zur Erfolgsermittlung (in Grundzügen)<br>• Lohn- oder Gehaltsabrechnung<br>• Grundlagen des Beschaffungsprozesses | im Regelfall<br>15 bis 20 Minuten* |
| **Geschäftsprozesse**<br>(schriftlich und mündlich) | **schriftlicher Teil:**<br>Die Prüfungskommission stellt je zwei Aufgaben aus den Bereichen:<br>• Kundenakquise und Kundenmanagement<br>• Auftragsbearbeitung<br>sowie eine Aufgabe aus dem Bereich:<br>• Office-Management | 150 Minuten<br>(Die Prüfung ist nach 180 Min. zu beenden.) |
| | **mündlicher Teil:**<br>Ausgangspunkt ist die schriftliche Arbeit. Damit zusammenhängende Aufgabenstellungen werden geprüft. | im Regelfall<br>10 bis 15 Minuten** |
| **Fachgespräch**<br>(mündlich) | Das Fachgespräch ist ein Rollenspiel.<br>Es bezieht sich zumindest auf eine der folgenden Situationen:<br>• Gespräch mit (potenziellen) Kunden/Abnehmern der betrieblichen Leistung<br>• Gespräch mit einer Person aus dem Betrieb bzw. betrieblichen Umfeld<br>• Gespräch mit Versicherungsnehmern | im Regelfall<br>10 bis 15 Minuten*** |

* lt. Prüfungsordnung für kaufmännisch-administrative Lehrberufe § 5 Abs. 5: „Das Prüfungsgespräch soll für jeden Prüfungskandidaten/jede Prüfungskandidatin zumindest 15 Minuten dauern. Es ist nach 20 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin nicht möglich ist."

** lt. Prüfungsordnung für kaufmännisch-administrative Lehrberufe § 6 Abs. 7: „Der mündliche Prüfungsteil soll für jeden Prüfungskandidaten/jede Prüfungskandidatin zumindest zehn Minuten dauern. Er ist nach 15 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin nicht möglich ist."

*** lt. Prüfungsordnung für kaufmännisch-administrative Lehrberufe § 7 Abs. 3: „Das Fachgespräch soll für jeden Prüfungskandidaten/jede Prüfungskandidatin zumindest zehn Minuten dauern. Es ist nach 15 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin nicht möglich ist."

Die Prüfungsordnung Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau ist seit 01. 05. 2022 in Kraft und unter folgendem Link zu finden:

LINK

RIS

**Prüfungsordnung Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau:**
https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2021_II_203/BGBLA_2021_II_203.pdfsig

# Anmeldung zum Antritt zur LAP

## ANTRITTSMÖGLICHKEITEN ZUR LAP

Jeder Lehrling hat die Möglichkeit, am Ende der Lehrzeit die Lehrabschlussprüfung (LAP) abzulegen. Das Ablegen der LAP ist für den Lehrling freiwillig. Alle Antrittsmöglichkeiten entnehmen Sie dem Berufsausbildungsgesetz § 23 und § 27. Im Folgenden werden zentrale Antrittsmöglichkeiten dargestellt.

**Antrittsmöglichkeiten zur Lehrabschlussprüfung**

**aufgrund des Lehrvertrags**

Aufrechtes Lehrverhältnis + regelmäßiger Besuch der Berufsschule (Antragstellung maximal sechs Monate vor Lehrzeitende)

*oder*

vorzeitiger Prüfungsantritt (Antragsstellung zu Beginn des letzten Lehrjahres):

- Berufsschule erfolgreich abgeschlossen + aufrechtes Lehrverhältnis mit Zustimmung des Lehrberechtigten

*oder*

- Lehrverhältnis einvernehmlich *oder* ohne Verschulden des Lehrlings vorzeitig aufgelöst

**ausnahmsweise Zulassung zur Prüfung**

mind. 18 Jahre + erforderliche Fertigkeiten und Kenntnisse wurden auf andere Art und Weise angeeignet

*oder*

mind. die Hälfte der Lehrzeit absolviert + keine Möglichkeit, Lehrvertrag für die restliche Zeit abzuschließen

*oder*

mind. 22 Jahre + Absolvierung einer geeigneten Bildungsmaßnahme

Die Lehrlingsstelle kann nach erfolgter Prüfung der Qualifikation einen Teil oder die gesamte theoretische Prüfung erlassen.

**Zusatzprüfung**

LAP wurde bereits in einem anderen, verwandten Lehrberuf abgelegt

*oder*

erfolgreicher Abschluss einer fachlich einschlägigen Schule

Linktipp:
In der Lehrberufsliste finden Sie die Verwandtschaften von Lehrberufen: https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=versicherungskaufmann-versicherungskauffrau_lehrberuf&id=377&cont=V

In den **meisten Berufsschulen** werden die **Anmeldeformulare für die Lehrabschlussprüfung** durch die Lehrkräfte verteilt. Darüber hinaus kann ein Antragsformular auf der Website der Lehrlingsstelle beantragt werden bzw. steht ein Formular zum Download zur Verfügung.

Zuständig ist immer die Lehrlingsstelle jenes Bundeslands, in dem der Lehrbetrieb ansässig ist oder in dem sich der ordentliche Hauptwohnsitz des Lehrlings befindet.

**LINK**

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

**Die Lehrabschlussprüfung (LAP):**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrabschlusspruefung.html

# Betriebliche Unterstützung zur LAP

Beim erstmaligen Antritt zur Lehrabschlussprüfung trägt der Ausbildungsbetrieb die entstandenen Kosten, sofern der Lehrling innerhalb der Lehrzeit (siehe Seite 134) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 121 Euro (Stand 2023). Dem Lehrling ist die Zeit für die Prüfung unter Fortzahlung der Bezüge freizugeben. Besteht der Lehrling die Lehrabschlussprüfung beim ersten Antritt nicht, so besteht die Möglichkeit diese zweimal kostenlos zu wiederholen.

# Vorbereitung auf die LAP

Je nach Bundesland wird von verschiedenen Anbietern eine Reihe von Vorbereitungskursen angeboten. Einen Überblick über das Angebot erhalten Sie bei Ihrer Lehrlingsstelle oder unter www.lap.at.

**Ausbildungstipps**

- Viele Lehrlinge sind vor der Abschlussprüfung besonders nervös und aufgeregt. Versuchen Sie Ihren Lehrlingen durch Lob und positives Feedback den **Rücken zu stärken**.
- Führen Sie mit jedem Lehrling vor der Lehrabschlussprüfung ein **Feedback-Gespräch**. Heben Sie dabei Stärken und Erfolge besonders hervor.
- Durch **Erfolge** wird das **Selbstbewusstsein** verbessert. Geben Sie herausfordernde Aufgaben, die aber gut zu bewältigen sind.
- Rollenspiele eignen sich, um sich auf die ungewohnte Prüfungssituation vorzubereiten. Versuchen Sie die **Prüfungssituation nachzustellen** und geben Sie Ihren Lehrlingen **Tipps**, wie sie sich noch **besser vorbereiten** können.
- Nutzen Sie die **Erfahrungen** und **Eindrücke** von **früheren Kandidatinnen und Kandidaten**. Oft ist der Austausch eine wichtige Unterstützung in der Vorbereitungsphase.
- Nutzen Sie die **jährlichen Sprechtage** in der Berufsschule. Der Kontakt zu den Lehrerinnen und Lehrern unterstützt mögliche Schwächen des Lehrlings frühzeitig zu erkennen. **Beziehen** Sie gegebenenfalls die **Eltern** in die Vorbereitung **ein**.

**AUS DER PRAXIS**

*„Entscheidend ist, ob die Lehrzeit und die dabei gemachten Erfahrungen jene Kompetenz ausgebildet haben, die bei der LAP gefordert wird. Dafür ist es wichtig, dass sich Lehrlinge nicht nur kurz vor der Prüfung zielgerichtet vorbereiten, sondern über die gesamte Ausbildungszeit intensiv mit der Branche auseinandergesetzt haben. Um einen optimalen Transfer von der Theorie in die Praxis zu schaffen, werden branchenbezogene Zeitungsartikel und Fernsehbeiträge (z. B. ORF Konkret) heranzogen oder es erfolgen selbstständige Recherchen im Internet."*
**Akad. Vkfm. Wolfgang Feuchter, MA MA,**
HR Business Partner, Employee Lifecycle AD, Merkur Versicherung AG

*„Als LAP-Prüferin möchte ich allen Lehrlingen raten, auf das zu vertrauen, was sie gelernt haben. Besonderes Augenmerk sollten die Lehrlinge auf den Schriftverkehr legen. Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit sind gefragt und neben der fachlichen Richtigkeit ist auch auf die Form zu achten. Trockentrainings in Form von Rollenspielen, bei denen typische Kundensituationen nachgestellt werden, helfen bei der Vorbereitung auf die mündliche Prüfung. Durch eine gute Vorbereitung schwindet auch die Nervosität bei der Prüfung."*
**Petra Lier,** HR - Success Factors LMS Specialist, Trainerin;
Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft

# Vorbereitungsunterlagen für die LAP

Die **Vorbereitung** auf die Lehrabschlussprüfung beginnt man am besten **mit einem Rückblick auf die Erfahrungen**, die während der Ausbildung gemacht wurden. Lassen Sie Ihre Lehrlinge die gesamte Lehrzeit Revue passieren. Dabei kann es hilfreich sein, die Erfahrungen zuerst niederzuschreiben. Alleine das Nachdenken und Niederschreiben, was während der Lehrzeit alles gelernt und erlebt wurde, hat schon einen Lerneffekt.

Durch die **anschließende Strukturierung der Erfahrungen** entsteht eine **individuelle Lernunterlage**. Idealerweise orientieren sich die Lehrlinge an den Themengebieten der praktischen LAP:
- Kundenakquise und Kundenmanagement
- Auftragsbearbeitung
- Office-Management

Darüber hinaus bieten das ibw (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft) und andere Anbieter wie z. B. der BÖV **eine Reihe von Skripten** zur Vorbereitung auf die LAP an.

.

*Vorbereitung für die theoretische* Lehrabschlussprüfung

*Vorbereitung für die praktische* Lehrabschlussprüfung

**LINKS**

**fit4LAP:**
https://www.lap.at/

**Berufsverband Österreichischer Versicherungsträger (BÖV)**
https://www.boev.at/

# Best Practice

## Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

**VORBEREITUNGSPHASE**

**1. SEI ORGANISIERT**

Schreibe einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

**2. SEI GEWISSENHAFT**

Versuche, allen Themen, die dir nicht klar sind, auf den Grund zu gehen. Jetzt ist der Zeitpunkt aus Fehlern zu lernen.

**3. SEI TRAINIERT**

Versetze dich gedanklich in die Prüfungssituation und löse Musteraufgaben. Dadurch gewinnst du an Sicherheit.

**4. HÖRE AUF DICH SELBST**

Du selbst weißt am besten, wann du gut vorbereitet bist. Vergiss die Zurufe von anderen, die behaupten, gar nicht für die Prüfung gelernt zu haben.

© shutterstock.com/goodluz

## KURZ VOR DER PRÜFUNG

**1. HÖRE AUF ZU LERNEN**

Stresse dich nicht mit Dingen, bei denen du dir nicht sicher bist. Versuche, dich auf deine Stärken zu konzentrieren.

**2. LASSE DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN**

Höre nicht auf die Kommentare von KollegInnen, die gerade geprüft wurden. Diese sind gerade genauso aufgeregt wie du. Versuche dich auf dich selbst zu konzentrieren und zur Ruhe zu kommen.

**3. DENK POSITIV**

Die Prüfung ist kein Hindernis, sondern eine Herausforderung. Denke an die Erfolge, die du schon geschafft hast (z. B. Führerschein).

© shutterstock.com/NakoPhotography

## WÄHREND DER PRÜFUNG

**1. FANGE RICHTIG AN**

Beginne mit jenen Aufgaben, die du am besten kannst. Hast du erst einmal den Anfang geschafft, fällt dir das Weitere viel leichter.

**2. VERJAGE DEINE ANGST**

Kommt die Angst in dir hoch, hole tief Luft und sage innerlich „Stopp!“ Danach sage dir: „Ich schaffe das.“

© shutterstock.com/ Maksvil

# Beurteilung der LAP

Bei der Gesamtbeurteilung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

## Mit Auszeichnung bestanden

„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Sehr gut“ bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Gut“ erfolgte.“ (BAG § 25.(5a))

**Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:**

| Theoretische Prüfung* | Praktische Prüfung | | |
|---|---|---|---|
| **BBK** | **KGK** | **GP** | **FG** |
| entfallen | „Sehr gut“ | | |
| max. „Gut“ | „Sehr gut“ | | |

**Das heißt:**

- Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen **alle** mit „Sehr gut“ bewertet sein.
- In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Note als „Gut“ vergeben werden.
- Insgesamt muss **mindestens die Hälfte** der Prüfungsgegenstände (also praktische und theoretische) **mit „Sehr gut“** bewertet werden.

## Mit gutem Erfolg bestanden

„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Gut“ oder „Sehr gut“ bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend“ erfolgte.“ (BAG § 25.(5b))

**Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:**

| Theoretische Prüfung* | Praktische Prüfung | | |
|---|---|---|---|
| **BBK** | **KGK** | **GP** | **FG** |
| entfallen | „Sehr gut“ | „Sehr gut“ | „Gut“ |
| max. „Befriedigend“ | „Sehr gut“ | „Sehr gut“ | „Gut“ |

**Das heißt:**

- Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen **alle** mit „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet sein.
- In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Beurteilung als „Befriedigend“ vergeben werden.
- Insgesamt muss **mindestens die Hälfte** der Prüfungsgegenstände **mit „Sehr gut“ oder „Gut“** bewertet sein.

## Bestanden

„Wenn kein Prüfungsgegenstand mit „Nicht genügend“ bewertet wurde.“ (BAG § 25.(5c))

**Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:**

| Theoretische Prüfung* | Praktische Prüfung | | |
|---|---|---|---|
| **BBK** | **KGK** | **GP** | **FG** |
| entfallen | kein „Nicht genügend“ | | |
| kein „Nicht genügend“ | kein „Nicht genügend“ | | |

**Das heißt:**
Es wurde **kein** Gegenstand mit **„Nicht genügend“** benotet.

## Nicht bestanden

„Wenn ein oder mehrere Prüfungsgegenstände mit „Nicht genügend“ bewertet wurden.“ (lt. BAG § 25.(5d))

**Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:**

| Theoretische Prüfung* | Praktische Prüfung | | |
|---|---|---|---|
| **BBK** | **KGK** | **GP** | **FG** |
| mind. ein „Nicht genügend“ | | | |

**Das heißt:**
**Ein oder mehrere** Gegenstände wurden mit **„Nicht genügend“** benotet.

Hinweis:
Lt. BAG § 24.(2) sind bei der Wiederholungsprüfung nur die Gegenstände zu wiederholen, die mit „Nicht genügend“ beurteilt wurden.

**) Die theoretische Prüfung entfällt für die meisten Kandidatinnen und Kandidaten. Sie muss bei einer negativen Beurteilung im Berufsschulzeugnis bzw. in den meisten Fällen bei einer ausnahmsweisen Zulassung zur Lehrabschlussprüfung abgelegt werden.*

***Abkürzungen:*** *BBK = Berufliche Basiskompetenzen, KGK = Kaufmännische Grundkompetenzen, GP = Geschäftsprozesse, FG = Fachgespräch*

# Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

An den Lehrbetrieb wird für gute Leistungen der Lehrlinge eine Prämie ausbezahlt:

- bei gutem Erfolg EUR 200,00
- bei ausgezeichnetem Erfolg EUR 250,00

Der Antrag für die Förderleistung ist bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands zu stellen.

LINK

**Förderungen für Lehrbetriebe:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/merkblatt_-_ausgezeichnete_und_gute_lehrabschluss-pruefunge.html

# Wiederholung der LAP

Hat die Kandidatin bzw. der Kandidat die Lehrabschlussprüfung nicht bestanden, kann diese beliebig oft wiederholt werden. Es sind keine Sperrfristen vorgesehen.

Die Lehrabschlussprüfung kann zweimal kostenlos wiederholt werden.

LINK

**Förderungen für Lehrlinge:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/merkblatt---kostenfreier-wiederholter-antritt-zur-lehrabs.html

# Verhinderung bei der LAP

Ist bereits eine Anmeldung erfolgt und kann der Lehrling den Termin nicht wahrnehmen,

- ist bis spätestens zehn Tage vor dem Termin die Lehrlingsstelle über die Verhinderung schriftlich per Einschreiben zu verständigen oder
- der Lehrling kann nachweisen (z. B. durch eine Krankenstandsbestätigung), dass er unverschuldet nicht zur Prüfung antreten konnte.

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

# Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP

Nach Beendigung der Lehrzeit bzw. nach der erfolgreich abgelegten Lehrabschlussprüfung (falls diese vor Lehrvertragsende abgelegt wird) ist der Lehrling im Versicherungsunternehmen noch sechs Monate weiter zu beschäftigen. Diese Zeit wird als Weiterbeschäftigungszeit bezeichnet.

Darüber hinaus gelten für ausgelernte Lehrlinge die Bestimmungen des § 18 Abs. 1 BAG.

LINK

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

**Kollektivvertrag:**
https://www.wko.at/service/w/kollektivvertraege.html

© shutterstock.com/Billion Photos

# Tool 4
## Karriere

# Karriereperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre zur Versicherungskauffrau bzw. zum Versicherungskaufmann ist eine hervorragende Ausgangsbasis und bietet zahlreiche Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

Die Versicherungsbranche bietet für karrierebewusste und engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter interessante Zukunftsperspektiven im Innen- und Außendienst mit guten Rahmenbedingungen.

**Fachliche Vertiefung**
Während der Lehrzeit entwickeln sich die Lehrlinge auch persönlich weiter. Neue Vorlieben entfalten sich und ein Talent in einem bestimmten Gebiet (Kommunikation, genaues Arbeiten und Recherchieren etc.) kommt stärker zum Vorschein. Bieten Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, fachliche Kenntnisse durch spezialisierte Zusatzausbildungen und Seminare (z. B. Schwerpunkt Personen- oder Sachversicherungen) zu vertiefen. Dadurch können sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Expertinnen und Experten sowie Fachkräfte in einer bestimmten Versicherungssparte etablieren.

**Zweitausbildung**
Eine zweite Ausbildung in einem verwandten Lehrberuf kann sowohl für die Lehrlinge als auch für das Unternehmen sinnvoll sein. Durch die zweite Ausbildung sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter breiter im Betrieb einsetzbar und erhalten vertiefende Einblicke in die Unternehmenszusammenhänge.

**Trainee-Programm**
Weiterbildung im beruflichen Arbeitsalltag mit ergänzenden theoretischen Lehreinheiten bietet die Möglichkeit einer starken Mitarbeiterbindung und Qualifizierung. Die talentiertesten und ehrgeizigsten Lehrlinge sollten Sie im Auge behalten und ihnen Perspektiven zum innerbetrieblichen Aufstieg anbieten.

**Selbstständigkeit**
Viele Lehrlinge streben früher oder später die Selbstständigkeit an. Dafür bietet sich z. B. die Befähigungsprüfung zum Versicherungsagenten oder Versicherungsmakler an.

**Ausbilderqualifikation**
Das Ziel einer Ausbilderqualifikation mag als Perspektive direkt nach dem Abschluss der Ausbildung etwas unangebracht wirken. Es gibt jedoch zahlreiche junge Menschen mit didaktischem Geschick und Talent, die sich eine Laufbahn als Ausbilderin bzw. Ausbilder vorstellen können. Dass sie vor Beginn dieser Laufbahn Berufserfahrung sammeln sollten, versteht sich von selbst.

**Auslandserfahrung**
Die österreichische Lehrlingsausbildung wird in vielen Ländern geschätzt. Ehemalige Lehrlinge können eine hilfreiche Unterstützung bei der Erschließung neuer Märkte sein. Wenn Ihr Unternehmen darüber hinaus Niederlassungen bzw. Kooperationen mit Betrieben in anderen Ländern hat, sind Austauschprogramme für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sinne eines Wissens- und Erfahrungstransfers von großem Wert. Mehr Informationen zu Auslandspraktika von Lehrlingen finden Sie auf Seite 68.

**Berufsmatura**
Für die Berufsreifeprüfung ist es nie zu spät. Sie entspricht einer „normalen Matura". Besprechen Sie die Möglichkeit einer Berufsmatura mit Ihren Lehrlingen.

**Ausbildungstipp**

Einer der häufigsten Gründe, warum Lehrabsolventinnen und -absolventen den Ausbildungsbetrieb verlassen, ist die fehlende Perspektive. Der Aufstieg im Betrieb ist in den meisten Fällen gegeben, jedoch den Lehrlingen zu wenig bekannt. Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen rechtzeitig über die Zukunft und machen Sie diese auf **weitere Stationen im Betrieb** aufmerksam. Gehen Sie dabei auf die individuellen Bedürfnisse und die Zukunftsplanung der Lehrlinge ein.

**AUS DER PRAXIS**

*„Jene Lehrlinge, die karriereorientiert sind, nutzen nicht nur die firmeninternen Weiterbildungsmöglichkeiten der Merkur Akademie inklusive Auslandsaufenthalte im Konzern, sondern auch externe berufsbegleitende Möglichkeiten. Der erste Schritt ist die Matura und darauf aufbauend bieten Fachhochschulen oder auch Universitäten umfassende Weiterbildungsprogramme mit Schwerpunkt auf den Herausforderungen der Versicherungswirtschaft an. Mit dem entsprechenden Engagement sind viele Führungspositionen erreichbar."*
**Akad. Vkfm. Wolfgang Feuchter, MA MA,**
HR Business Partner, Employee Lifecycle AD, Merkur Versicherung AG

*„Lehrlinge, die sich anstrengen, haben in unserer Branche eine Zukunft und alle Chancen verdient, die ein großes Unternehmen bieten kann. Dazu gehören Aufstiegschancen oder auch die Möglichkeit, im Ausland zu arbeiten. Selbst wenn in unserem Unternehmen keine passende Stelle frei wird, haben wir ein großes Partnernetzwerk, mit dem wir unterstützen können."*
**Elke Wagner,** HR Recruiting & Employer Branding,
Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft

# Weiterbildung im Bereich Versicherungswesen

Aufgrund der Durchlässigkeit der Bildungs- und Qualifikationslandschaft steht den Lehrabsolventinnen und -absolventen das gesamte Spektrum der Weiterqualifizierung in nahezu allen Bereichen offen.

Mithilfe der Bildungspfade von BILDUNG DER WIRTSCHAFT können Lehrabsolventinnen und -absolventen ihre Bildungs- und Karriereverläufe planen. Die Bildungspfade zeigen exemplarisch, welche Entwicklungsmöglichkeiten es für verschiedene Branchen und Berufsfelder gibt.

**LINKS**

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

**Bildungspfade im Bereich Innendienst und Außendienst-Prüfung:**
https://www.bildungderwirtschaft.at/versicherungskaufmann-frau/

**Bildungspfade für VersicherungsmaklerInnen:**
https://www.bildungderwirtschaft.at/versicherungsmaklerin/

## BILDUNGSAKADEMIE DER ÖSTERREICHISCHEN VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT

Der BÖV ist die gemeinsame Ausbildungsplattform der österreichischen Versicherungswirtschaft. Gezielte branchenrelevante Fort- und Weiterbildungen aus einem breiten Spektrum an praxisorientieren Kursen und Seminaren ermöglichen in die berufliche Zukunft zu investieren.

Vorbereitung und eine Reihe von interessanten Möglichkeiten sind, u.a.:
- Lehrberuf: „Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau"
- BÖV–Prüfung: „Geprüfte/r Versicherungsfachfrau/-fachmann BÖV"
- Universitätslehrgang: „Akademische/r Versicherungskauffrau/-kaufmann"

**LINK**

B•V

**Berufsverband Österreichischer Versicherungsträger (BÖV)**
https://www.boev.at/

**AUS DER PRAXIS**

*„Spaß muss es machen – dann stellt sich auch der Erfolg ein. Wir haben Lehrlinge, die unter den Top 50 Kundenberaterinnen und Kundenberater sind und gerade das sind jene, denen wir umfangreiche Weiterbildungs- und Aufstiegsmöglichkeiten anbieten können."*
**Herbert Salzer,** Leiter Personalentwicklung Wien,
Wiener Städtische Versicherung AG Vienna Insurance Group

## AUSBILDERIN WERDEN

Der Weiterbildung nach der Lehre sind keine Grenzen gesetzt. Sowohl von öffentlichen als auch privaten Bildungsanbietern wird eine Reihe von Kursen und Ausbildungen angeboten. Lehrabsolventinnen und Lehrabsolventen eignen sich beispielsweise aufgrund ihrer persönlichen Erfahrungen als künftige Ausbilderinnen und Ausbilder im Unternehmen (siehe Tool 1, Seite xx). Lehrgänge für Ausbilderinnen und Ausbilder beinhalten zum Beispiel Themen wie Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation und Gesprächsführung, Präsentation, soziale Kompetenz, Diversity, Methodik/Didaktik der Ausbildung, Beurteilungsmethoden, Konfliktbewältigung, Motivation, Selbst- und Zeitmanagement, Coaching sowie Sozial- und Arbeitsverhalten.

LINK

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

**AusbilderIn im Versicherungswesen:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/ausbilder.html

# Anhang

# BUNDESGESETZBLATT
## FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

**Jahrgang 2020** **Ausgegeben am 28. Februar 2020** **Teil II**

**72. Verordnung:** **Versicherungskaufmann/Versicherungskaufrau-Ausbildungsordnung**

### 72. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Versicherungskaufmann/ Versicherungskaufrau (Versicherungskaufmann/Versicherungskaufrau-Ausbildungsordnung) erlassen werden

Auf Grund des § 8 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 32/2018, wird verordnet:

### Lehrberuf Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau

**§ 1.** (1) Der Lehrberuf Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

(2) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Versicherungskaufmann bzw. Versicherungskauffrau) zu bezeichnen.

**Berufsprofil**

**§ 2.** (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Versicherungskaufmann/die Versicherungskauffrau über folgende berufliche Kompetenzen:

**1. Fachliche Kompetenzbereiche:**

**a) Kundenakquise und Kundenmanagement**

Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau übernimmt vielfältige mit der jeweiligen Kundenanfrage oder dem -auftrag verbundene Aufgaben. Er/Sie führt entsprechend den jeweiligen Kundenbedürfnissen eine Bedarfserhebung und Risikoeinschätzung durch und empfiehlt Versicherungsprodukte aus dem Portfolio des Versicherungsunternehmens. Dabei berät er/sie Kunden bei der Auswahl der Produkte, geht auf vertragsrechtliche Bestimmungen ein und argumentiert Versicherungsleistungen. Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau ermittelt auf Basis des jeweiligen Kundenauftrages den Deckungsumfang und die Versicherungsprämien und erstellt entsprechend rechtlicher und betrieblicher Vorgaben das Versicherungsangebot. Beschwerden und Reklamationen können vom Versicherungskaufmann/von der Versicherungskauffrau entsprechend rechtlicher und betrieblicher Vorgaben bearbeitet werden.

**b) Auftragsbearbeitung**

Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau prüft Versicherungsanträge entsprechend betriebsinternen Vorgaben und berücksichtig dabei versicherungsrelevante Sachverhalte und Kundenanliegen. Er/Sie wirkt bei der Antragsannahme bzw. -ablehnung mit und führt bei bestehenden Verträgen die Bestandspflege durch, indem der Versicherungskaufmann/die Versicherungskauffrau Vertragsänderungen, Anpassungen oder Auflösungen entsprechend rechtlicher und betrieblicher Vorgaben vornimmt. Der Versicherungskaufmann/die Versicherungskauffrau dokumentiert Schadensmeldungen entsprechend betrieblicher Vorgaben und beurteilt den Versicherungsschutz auf Basis vertraglicher Grundlagen sowie rechtlicher und betrieblicher Vorgaben oder veranlasst eine Prüfung der Sachverhalte durch Dritte. Er/Sie wirkt bei der Schadensregulierung mit und berät Kunden über die Obliegenheiten der Vertragsparteien.

**c) Office-Management**

Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Kommunikation. Dazu zählt insbesondere der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr, bei dem er/sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung betriebsinterner Vorgaben (zB Corporate Design) erledigt.

Er/Sie übernimmt das Terminmanagement und organisiert Tourenplanungen für ein Vertriebsgebiet. Kennzahlen und Statistiken werden vom Versicherungskaufmann/von der Versicherungskauffrau ausgewertet und kompetent interpretiert. Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau setzt im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit die betrieblichen Vorgaben des Marketings um. Er/Sie korrespondiert mit internen und externen Schnittstellen (zB bei Beschaffungsprozessen, zur Erstellung von Sachverständigengutachten). Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent.

**2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:**

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben, setzt der Versicherungskaufmann/die Versicherungskauffrau folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

**a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld**

Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebs- und volkswirtschaftlicher sowie ökologischer Zusammenhänge, um seine/ihre Tätigkeiten effizient und nachhaltig zu organisieren und auszuführen. Er/Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihm/ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis seines/ihres Verständnisses für Intrapreneurship. Darüber hinaus kommuniziert er/sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

**b) Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten**

Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Er/Sie reflektiert sein/ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in seinem/ihrem Aufgabenbereich. Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für seine/ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht. Im Rahmen seines/ihres Aufgabenbereiches berücksichtigt er/sie wesentliche ökologische Auswirkungen seiner/ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

**c) Digitales Arbeiten**

Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau wählt im Rahmen der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben die für seine/ihre Aufgaben am besten geeignete/n digitalen Geräte, betriebliche Software und digitalen Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Er/Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabenbearbeitung erforderlichen betriebsinternen und -externen Informationen. Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau agiert auf Basis seiner/ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (zB Datenschutzgrundverordnung).

## Berufsbild

**§ 3.** (1) Zum Erwerb der im Berufsprofil angeführten beruflichen Kompetenzen wird das folgende Berufsbild mit Kenntnissen und Fertigkeiten in Form von Ausbildungszielen festgelegt.

(2) Das Berufsbild gliedert sich in fachübergreifende und fachliche Kompetenzbereiche.

(3) Die fachlichen Kompetenzbereiche sind nach Lehrjahren gegliedert. Die in den Kompetenzbereichen angeführten Kenntnisse und Fertigkeiten sind spätestens bis zum Ende des jeweils angeführten Lehrjahres zu vermitteln.

(4) Die fachübergreifenden Kompetenzbereiche sind während der gesamten Lehrzeit zu berücksichtigen und zu vermitteln.

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

| **1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld** |
|---|
| **1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation** |
| Er/Sie kann… |
| 1.1.1 sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden. |
| 1.1.2 die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären. |
| 1.1.3 die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche (zB Innendienst und Vertrieb) sowie der betrieblichen Prozesse darstellen. |
| 1.1.4 die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen. |

| | |
|---|---|
| 1.1.5 | die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen. |
| **1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs** | |
| Er/Sie kann… | |
| 1.2.1 | das betriebliche Leistungsangebot (zB Versicherungssparten und -formen) beschreiben. |
| 1.2.2 | das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären. |
| 1.2.3 | die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform). |
| 1.2.4 | Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Marktbedingungen, Zielgruppen). |
| **1.3 Branche des Lehrbetriebs** | |
| Er/Sie kann… | |
| 1.3.1 | einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Marktanteile nach Versicherungssparten). |
| 1.3.2 | die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen. |
| 1.3.3 | verschiedene Vertriebsformen (zB Exklusivvertrieb, Makler, Online-Abschlüsse) erklären. |
| 1.3.4 | die Grundlagen des Versicherungswesens darstellen (zB Versicherungsprinzip, Sozialversicherung und private Versicherungen, Rückversicherung). |
| 1.3.5 | einen Überblick über die Produkte der Branche (zB Sach- und Personenversicherungen, Finanzdienstleistungs- und Sparprodukte) geben. |
| **1.4 Rechtsgrundlagen** | |
| Er/Sie kann… | |
| 1.4.1 | die für seinen/ihren Aufgabenbereich wesentlichen grundlegenden Inhalte aus allgemeinen Rechtsquellen (zB ABGB, UGB, KSchG, DSGVO, GewO, MaklerG) anwenden. |
| 1.4.2 | besondere Rechtsquellen (zB VersVG, VAG, AVB) anwenden. |
| 1.4.3 | die Standards der IDD (Insurance Distribution Directive) in seinem/ihrem betrieblichen Aufgabengebiet anwenden. |
| **1.5 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten** | |
| Er/Sie kann… | |
| 1.5.1 | den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt). |
| 1.5.2 | Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung). |
| 1.5.3 | die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkrete Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen. |
| **1.6 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten** | |
| Er/Sie kann… | |
| 1.6.1 | auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen. |
| 1.6.2 | Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit usw. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren. |
| 1.6.3 | sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten. |
| 1.6.4 | eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbeleges einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb). |
| 1.6.5 | die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GlBG grundlegend verstehen. |
| **1.7 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung** | |
| Er/Sie kann… | |
| 1.7.1 | seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen. |
| 1.7.2 | den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen. |
| 1.7.3 | sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der |

| | |
|---|---|
| | notwendigen Flexibilität reagieren. |
| 1.7.4 | Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen. |
| 1.7.5 | in Konfliktsituationen (zB Interessenkonflikte bei Verkaufsgesprächen, Vermittlerwechsel, Ausnahmetarifierungen) konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird. |
| 1.7.6 | sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen. |
| 1.7.7 | in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten. |
| 1.7.8 | die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen. |
| 1.7.9 | Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen. |
| 1.7.10 | die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen. |
| **1.8 Zielgruppengerechte Kommunikation** | |
| Er/Sie kann… | |
| 1.8.1 | mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden, Sachverständige) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten. |
| 1.8.2 | seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten. |
| 1.8.3 | berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden). |
| **1.9 Kundenorientiertes Agieren**<br>(Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.) | |
| Er/Sie kann… | |
| 1.9.1 | erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen. |
| 1.9.2 | die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen. |
| 1.9.3 | mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kundenoptimierte Lösungen finden. |
| **2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten** | |
| **2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement** | |
| Er/Sie kann… | |
| 2.1.1 | betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen. |
| 2.1.2 | an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken. |
| 2.1.3 | die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen. |
| 2.1.4 | die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen. |
| **2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz** | |
| Er/Sie kann… | |
| 2.2.1 | Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen. |
| 2.2.2 | die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten. |
| 2.2.3 | Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben. |
| 2.2.4 | berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten. |
| 2.2.5 | sich im Notfall richtig verhalten. |
| 2.2.6 | bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen. |
| 2.2.7 | die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden. |
| **2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln** | |
| Er/Sie kann… | |
| 2.3.1 | die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen. |
| 2.3.2 | die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen. |

| | |
|---|---|
| 2.3.3 | energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen. |
| **3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten**<br>(Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.) | |
| **3.1 Datensicherheit und Datenschutz** | |
| Er/Sie kann… | |
| 3.1.1 | die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (zB Datenschutzgrundverordnung). |
| 3.1.2 | Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten. |
| 3.1.3 | Gefahren und Risiken erkennen (zB Phishing-E-Mails, Viren). |
| 3.1.4 | Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration). |
| 3.1.5 | Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware). |
| **3.2 Software und weitere digitale Anwendungen** | |
| Er/Sie kann… | |
| 3.2.1 | Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen Kundenmanagement, Terminmanagement). |
| 3.2.2 | die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen. |
| 3.2.3 | Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten (zB Texte, Kalkulationen, Präsentationen unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen). |
| 3.2.4 | Daten aufbereiten (zB Statistiken und Diagramme erstellen). |
| 3.2.5 | mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren). |
| 3.2.6 | Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen. |
| 3.2.7 | Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren). |
| **3.3 Digitale Kommunikation** | |
| Er/Sie kann… | |
| 3.3.1 | ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Videokonferenz, Social Media). |
| 3.3.2 | eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen. |
| 3.3.3 | verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren. |
| **3.4 Datei- und Ablageorganisation** | |
| Er/Sie kann… | |
| 3.4.1 | sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden). |
| 3.4.2 | in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen). |
| 3.4.3 | sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten. |
| 3.4.4 | Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen (zB unter Nutzung von VPN, Intranet, Extranet). |
| **3.5 Informationssuche und -beschaffung** | |
| Er/Sie kann… | |
| 3.5.1 | Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen. |
| 3.5.2 | nach gespeicherten Dateien suchen. |

| | |
|---|---|
| 3.5.3 | in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen. |
| 3.5.4 | in Datenbankanwendungen Daten filtern. |
| **3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen** | |
| Er/Sie kann… | |
| 3.6.1 | die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen. |
| 3.6.2 | Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden. |
| 3.6.3 | Daten und Informationen strukturiert aufbereiten. |

(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:

| **4. Kompetenzbereich: Office-Management** | | | |
|---|---|---|---|
| **4.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs** | | | |
| Er/Sie kann… | Lehrjahr | | |
| | 1 | 2 | 3 |
| 4.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage). | | | |
| 4.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen). | | | |
| 4.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen. | | | |
| **4.2 Kommunikation** | | | |
| Er/Sie kann… | Lehrjahr | | |
| | 1 | 2 | 3 |
| 4.2.1 die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten. | | | |
| 4.2.2 Informationen (zB Vertragsbestandteile, Verkaufsargumente) sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Schadensmeldungen, Beratungsprotokoll). | | | |
| 4.2.3 Auskünfte geben und einholen. | | | |
| 4.2.4 interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB betriebsinterne Informationen aufbereiten). | | | |
| 4.2.5 externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen. | | | |
| 4.2.6 bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten. | | | |
| 4.2.7 in Bezug auf Rechtschreibung und Grammatik fehlerfreie Texte erstellen und überprüfen. | | | |
| **4.3 Terminmanagement** | | | |
| Er/Sie kann… | Lehrjahr | | |
| | 1 | 2 | 3 |
| 4.3.1 Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten). | | | |
| 4.3.2 Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten. | | | |
| 4.3.3 Informationen zu Terminen und erforderliche Unterlagen verschicken. | | | |
| **4.4 Organisation von Dienstreisen** | | | |
| Er/Sie kann… | Lehrjahr | | |
| | 1 | 2 | 3 |
| 4.4.1 eine Tourenplanung für ein definiertes Vertriebsgebiet durchführen. | | | |
| 4.4.2 eine realistische Einschätzung von Beratungs- und Wegzeiten vornehmen und Termine entsprechend planen. | | | |

| 4.5 Beschaffung | | | |
|---|---|---|---|
| Er/Sie kann… | Lehrjahr | | |
| | 1 | 2 | 3 |
| 4.5.1 den Ablauf des betrieblichen Beschaffungsprozesses beschreiben (zB Zuständigkeiten). | | | |
| 4.5.2 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen. | | | |
| 4.5.3 die betrieblichen Regelungen bei der Beschaffung anwenden (zB Freigabeprozesse, Kontrollmechanismen). | | | |
| **4.6 Marketing** | | | |
| Er/Sie kann… | Lehrjahr | | |
| | 1 | 2 | 3 |
| 4.6.1 Ziele des betrieblichen Marketings erklären. | | | |
| 4.6.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit). | | | |
| **4.7 Datenaufbereitung** | | | |
| Er/Sie kann… | Lehrjahr | | |
| | 1 | 2 | 3 |
| 4.7.1 einfache Kennzahlen (zB Storno- und Schadenquote) interpretieren. | | | |
| 4.7.2 Statistiken (zB Absatzstatistiken) auswerten. | | | |
| **4.8 Betriebliches Rechnungswesens** | | | |
| Er/Sie kann… | Lehrjahr | | |
| | 1 | 2 | 3 |
| 4.8.1 die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln. | | | |
| 4.8.2 die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen. | | | |
| 4.8.3 übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart) und für die Verbuchung vorbereiten (auch digital). | | | |
| 4.8.4 die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben und im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken (zB Artikel mit höherem Deckungsbeitrag empfehlen). | | | |
| 4.8.5 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen (auch digital). | | | |
| **5. Kompetenzbereich: Kundenakquise und Kundenmanagement** | | | |
| **5.1 Beratung und Verkauf** | | | |
| Er/Sie kann… | Lehrjahr | | |
| | 1 | 2 | 3 |
| 5.1.1 allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (zB telefonisch, per E-Mail). | | | |
| 5.1.2 häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten. | | | |
| 5.1.3 die Deklaration entsprechend den Vorgaben der IDD umsetzen (zB Vorstellung als Kundenberater einer Versicherung, Versicherungsagent oder Versicherungsmakler). | | | |
| 5.1.4 Bedingungen und Erfordernisse für das Zustandekommen eines Versicherungsvertrages darstellen. | | | |
| 5.1.5 den Bedarf an Versicherungssparten (zB Unfallversicherung, Lebensversicherung) | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| und Versicherungsformen (zB Einzelunfallversicherung, Ablebensversicherung) entsprechend der Kundenwünsche erheben und den gewünschten Versicherungsschutz (zB Deckungsumfang) abklären. | | | |
| 5.1.6 bei speziellen Versicherungsprodukten (zB Anlageprodukten) zusätzlich erforderliche Beratungsschritte durchführen (zB zur finanziellen Situation, Verlusttragfähigkeit, Anlageziele, Risikobereitschaft). | | | |
| 5.1.7 Deckungs-/Leistungsumfang der Versicherungsprodukte unter verantwortlicher Betreuung durch den Vorgesetzten, Betreuer oder Ausbilder präsentieren. | | | |
| 5.1.8 Zusatzprodukte bzw. Bausteine zum jeweiligen Versicherungsprodukt anbieten. | | | |
| 5.1.9 auf vertragsrechtliche Fragen des Kunden (zB Obliegenheiten des Versicherungsnehmers) eingehen und kompetent beantworten oder recherchieren und Versicherungsausschlüsse erklären. | | | |
| 5.1.10 die Dokumentation der Kundenwünsche und der Gründe für die Produktempfehlung erstellen. | | | |
| 5.1.11 zur Vorgehensweise im Schadensfall beraten. | | | |
| 5.1.12 Einwände und Vorwände im Kundengespräch unter Anwendung von Kommunikationstechniken situationsbezogen behandeln. | | | |
| 5.1.13 Prämienhöhe und Prämienanpassungen argumentieren. | | | |
| **5.2 Angebote erstellen** | | | |
| Er/Sie kann… | Lehrjahr 1 | 2 | 3 |
| 5.2.1 die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen. | | | |
| 5.2.2 die Grundlagen der Tarifkalkulation erklären. | | | |
| 5.2.3 Versicherungsprämien unter Einbezug von allgemeinen und speziellen Berechnungs- und Risikoparametern (zB Alter/Gesundheitszustand einer Person, Lage eines Objektes) und Prämienzahlungsformen (zB monatlich) und der Tarifgestaltung ermitteln. | | | |
| 5.2.4 versicherungsrelevante Steuern und Abgaben berechnen und begründen. | | | |
| **5.3 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen** | | | |
| Er/Sie kann… | Lehrjahr 1 | 2 | 3 |
| 5.3.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären. | | | |
| 5.3.2 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen). | | | |
| **6. Kompetenzbereich: Auftragsbearbeitung** | | | |
| **6.1 Antragsprüfung** | | | |
| Er/Sie kann… | Lehrjahr | | |
| 3.1.1 | 1 | 2 | 3 |
| 6.1.1 die Angaben des Antragsstellers prüfen (zB auf Vollständigkeit). | | | |
| 6.1.2 besondere Sachverhalte (zB Hochwasserzone) oder Risikokriterien (zB Vorerkrankungen) prüfen oder betriebsintern zur Prüfung weiterleiten. | | | |
| 6.1.3 die Versicherbarkeit besonderer Kundenanliegen (zB Einschlüsse) prüfen. | | | |
| 6.1.4 bei der Polizzen-Erstellung oder Antragsablehnung mitwirken. | | | |
| **6.2 Bestandspflege** | | | |
| Er/Sie kann… | Lehrjahr 1 | 2 | 3 |
| 6.2.1 Vertragsänderungen, Anpassungen oder Ergänzungen (zB Deckungsumfangserweiterung, Adressänderungen) entsprechend den betrieblichen Vorgaben durchführen. | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 6.2.2 bestehende Kunden über neue Produkte oder veränderte Rahmenbedingungen informieren und Bestandsverträge an gegenwärtige Kundensituationen anpassen. | | | |
| 6.2.3 die Rechtspflichten (zB Prämienzahlungspflicht) und Obliegenheiten des Versicherungsnehmers (zB Schadenminderungspflicht) darstellen und Folgen der Verletzung den jeweiligen Kunden erklären. | | | |
| **6.3 Schadensbearbeitung** | | | |
| Er/Sie kann… | Lehrjahr | | |
| | 1 | 2 | 3 |
| 6.3.1 Schadensmeldungen aufnehmen und dabei schadensrelevante Sachverhalte klären. | | | |
| 6.3.2 Schadensmeldungen entsprechend den betrieblichen Vorgaben dokumentieren. | | | |
| 6.3.3 Schadensmeldungen prüfen und/oder zur Überprüfung der Sachverhalte die Schadensmeldung an Dritte weiterleiten. | | | |
| 6.3.4 bei der Beurteilung des Versicherungsschutzes auf Basis des jeweiligen Versicherungsvertrages und der Schadensmeldung mitwirken. | | | |
| 6.3.5 den Leistungsumfang im Schadensfall berechnen. | | | |
| 6.3.6 bei der Schadensregulierung mitwirken oder einen Schaden ablehnen und entsprechend begründen. | | | |
| **6.4 Auflösung von Verträgen** | | | |
| Er/Sie kann… | Lehrjahr | | |
| | 1 | 2 | 3 |
| 6.4.1 sämtliche Beendigungsmöglichkeiten von Versicherungsverträgen darstellen. | | | |
| 6.4.2 Versicherungsverträge auf vertraglich vereinbarte Laufzeiten sowie ordentliche und außerordentliche Kündigungs- und Rücktrittsmöglichkeiten prüfen. | | | |
| 6.4.3 Versicherungsverträge auflösen oder deren Kündigung begründet ablehnen. | | | |

(7) Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, in der geltenden Fassung, und der KJBG-VO, BGBl. II Nr. 436/1998, in der geltenden Fassung, zu entsprechen.

**Inkrafttreten und Schlussbestimmungen**

**§ 4.** (1) Diese Verordnung tritt mit 1. Mai 2020 in Kraft.

(2) Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Versicherungskaufmann/Versicherungskaufrau, BGBl. II Nr. 15/2004, in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 177/2005, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

(3) Lehrlinge, die am 30. April 2020 im Lehrberuf Versicherungskaufmann/Versicherungskaufrau ausgebildet werden, können gemäß der in Abs. 2 angeführten Ausbildungsordnung weiter ausgebildet werden.

(4) Die Lehrzeiten, die im Lehrberuf Versicherungskaufmann/Versicherungskaufrau gemäß den in Abs. 2 angeführten Ausbildungsvorschriften zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Versicherungskaufmann/Versicherungskaufrau gemäß dieser Verordnung voll anzurechnen.

**Schramböck**


| | | |
|---|---|---|
| REPUBLIK ÖSTERREICH BUNDESKANZLERAMT AMTSSIGNATUR | Unterzeichner | serialNumber=932783133,CN=Bundeskanzleramt,C=AT |
| | Datum/Zeit | 2020-02-28T12:15:19+01:00 |
| | Prüfinformation | Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels bzw. der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at<br>Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung |
| | Hinweis | Dieses Dokument wurde amtssigniert. |

# Ihr erster Ansprechpartner

Bei Fragen rund um die Lehrlingsausbildung wenden Sie sich an die Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands.

**Wirtschaftskammer Burgenland**
Robert-Graf-Platz 1
7000 Eisenstadt
T: 05 90 907-5411
E: lehrlingsstelle@wkbgld.at
W: wko.at/bgld/bildung-lehre

**Wirtschaftskammer Kärnten**
Koschutastraße 3
9020 Klagenfurt am Wörthersee
T: 05 90 904-855
E: lehrlingsstelle@wkk.or.at
W: wko.at/ktn/lehrlingsstelle

**Wirtschaftskammer Niederösterreich**
Wirtschaftskammer-Platz 1
3100 St. Pölten
T: 02742 851-17900
E: lehrlingsstelle@wknoe.at
W: wko.at/noe/bildung

**Wirtschaftskammer Oberösterreich**
Wiener Straße 150
4020 Linz
T: 05 90 909-2000
E: lehrvertrag@wkooe.at
W: www.lehrvertrag.at

**Wirtschaftskammer Salzburg**
Julius-Raab-Platz 2a
5027 Salzburg
T: 0662 88 88
E: lehrlingsstelle2@wks.at
W: wko.at/sbg/lehrlingsstelle

**Wirtschaftskammer Steiermark**
Körblergasse 111-113
8010 Graz
T: 0316 601
E: lehrlingsstelle@wkstmk.at
W: wko.at/stmk/lehrlingsstelle

**Wirtschaftskammer Tirol**
Egger-Lienz-Straße 118
6020 Innsbruck
T: 05 90 905-7302
E: lehrling@wktirol.at
W: www.tirol-lehrling.at

**Wirtschaftskammer Vorarlberg**
WIFI-Campus Trakt B
Bahnhofstraße 24, 6850 Dornbirn
T: 05522 305-1155
E: lehre@wkv.at
W: wko.at/vlbg/ba

**Wirtschaftskammer Wien**
Straße der Wiener Wirtschaft 1
1020 Wien
T: 01 514 50-2010
E: lehrlingsstelle@wkw.at
W: wko.at/wien/lehrling

**Wirtschaftskammer Österreich**
Wiedner Hauptstraße 63
1045 Wien
T: 05 90 900
E: bp@wko.at
W: wko.at/bildung

www.qualitaet-lehre.at