

Ausbildung zum /zur Sozialversicherungsfachangestellten

**vom 31. August 2022
bis 30. August 2025**

Ausbildungsplan



**Entsprechend § 6 der VO über die Berufsausbildung zum / zur
Sozialversicherungsfachangestellten vom 18. Dezember 1996**

Inhaltsverzeichnis:

Thema	Ausbildungsjahr	Seite
Die ersten Tage in der AOK	1.	3
Bereich Kundenservice		
• Team Kundenservice	1.	4
• Team Kundenservice/FAMI	2.	8
• Team Kundenservice	3.	12
Bereich Arbeitgeberservice (Meldemanagement als Nahtstelle integriert)		
• Team Arbeitgeberservice	1.	15
• Team Arbeitgeberservice	2.	18
• Team Arbeitgeberservice	3.	21
• Team Beiträge Privatkunden	3.	24
Bereich Markt und Service		
• Team AD Privatkunden	1.-3.	26
• Team AD Arbeitgeberservice	2.	29
• Team Gesundheitsberatung	ausbildungsbegleitend	32
• Team Marktservice	ausbildungsbegleitend	34
• Team Gesundheitsberatung	ausbildungsbegleitend	36
• Team Krankengeld	2./3.	38
Geschäftsbereich (GB) Stationäre Versorgung		
• Team Krankenhausfallmanagement	2./3.	42
Geschäftsbereich (GB) Pflege, Demografie und Hilfsmittel		
• Team Pflegeleistungs-/Fallmanagement	2./3.	43
• Team HKP	2./3.	46
Anlage:		
Beobachtungskriterien für ein erfolgreiches Kundengespräch (KIVA)		48

Die ersten Tage in der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland – Die Gesundheitskasse (Pirmasens und KC)

= noch zu erledigen / = erledigt

Lernarbeitsaufgaben

- = Sicherheit am Arbeitsplatz und Umweltschutz
- = Onboarding-Portal nutzen und damit umgehen können
- = Teilnahme an Kursangeboten

Checkliste zur Selbstkontrolle vermittelter Inhalte

Kenntnis der Regeln (Gelöbnis, Dienstvereinbarungen) im Umgang mit

- = Sozialdaten
- = E-Mail und Internet
- = Arbeits-, Lehrgangs- und Krankheitszeiten sowie Urlaubszeiten

Die / Der Auszubildende wird mit Folgendem vertraut gemacht

- = Interne Abläufe im Betrieb
- = Ausbildungsverantwortliche/r und dessen/deren Aufgaben
- = Organisatorisches rund um die Ausbildung sowie
- = Aufgaben während der Ausbildung (Ordner „Wegweiser“ sowie Führen des Berichtsheftes) werden besprochen

Die / Der Auszubildende kennt die

- = Organisation der AOK (Bund, Land, Geschäftsbereiche, Bezirke, Kundencenter) sowie
- = Erwartungen des Unternehmens an sein / ihr Auftreten sowie
- = Erwartungen an die Mitarbeit im Innen- und Außendienst

Der Auszubildende erlebt, wie Lernarbeitsaufgaben zu bearbeiten sind

- = Azubis wissen, dass Eigeninitiative gefordert wird und Ergebnisse reflektiert werden



Bereich Kundenservice – Team Kundenservice

Auszubildende/r: _____

Ausbildungsjahr: _____

Zeitraum: von: _____ bis: _____

Was wurde bisher im Team Kundenservice erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
Vorgespräch zu Beginn des Ausbildungsabschnitts: _____ Datum	

Was wurde bisher im Team Kundenservice erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
Zwischengespräch nach ca. der Hälfte der Zeit: _____ Datum	

Was konnte im Team Kundenservice erlernt/bearbeitet werden?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
Abschlussgespräch: _____ Datum	

Auszubildende/r

Fachpraktischer Ausbilder

Ausbildungsleiter

Vereinbarungen der Ausbildungsleitung mit dem fachpraktischen Ausbilder um die evtl. Defizite abzubauen (z. B. erneute Hospitation, Praxisbegleitung):

⇒

⇒

⇒

* Abgleich mit den Ausbildungsinhalten des jeweiligen Ausbildungsjahres (Anlage)

Inhalte Ausbildung im Team Kundenservice > 1. Ausbildungsjahr

= noch zu erledigen / = erledigt

Lernarbeitsaufgaben im ersten Ausbildungsjahr

= Empathie für die Kunden entwickeln

Vertriebsansätze

- = Vertriebspotential erkennen (Fremdversicherte Kunden, Ehegatten, Famis)
- = Potentielle Adressen von Neukunden an den Vertrieb Privatkunden weitergeben (wenn der Nachkontakt nicht durch den PKS erfolgt).
- = Wahltarife/Zusatzversicherungen kennen und gezielt einsetzen/anbieten
- = Gesundheitskurse kennen und gezielt anbieten

Checkliste zur Selbstkontrolle vermittelter Inhalte

Voraussetzungen für Leistungsansprüche kennen und an der Versicherungsart erkennen

- = Versicherte Personen/Mitglieder
- = Besonderheiten (Betreute, nachgehender Leistungsanspruch)
- = Krankheit, Arbeitsunfähigkeit – bis zur Schnittstelle Abteilung Krankengeld
- =

Maßnahmen der primären Prävention und Möglichkeiten der Selbsthilfe aufzeigen können

- = Leistungen zur primären Prävention (insb. Vermittlung von Gesundheitsangeboten, Mailing-Aktionen Krebsfrüherkennung, Kinderuntersuchungen)

Umfang, sowie ggf. Eigenbeteiligungen / Zuzahlungen und praktische Abläufe folgender Leistungen kennen und **anwenden lernen**

- = Ärztliche, zahnärztliche Behandlung (KV-Karten, Krankenversicherungsschutz im Ausland - Abkommensländer ,..)
- = Versorgung mit Zahnersatz (Heil- und Kostenpläne entgegennehmen und weitergeben)
- = neue Leistungen (z. B. Osteopathie) kennen und erfassen
- = Arznei-, Verbands- und Heilmittel im Zusammenhang mit §62 SGB V
- = Haushaltshilfe (inklusive Satzungsleistung)
- = Formulare selbstständig ausfüllen (aus Sicht des Kunden), Geschäftsbriefe kennen

Voraussetzungen für die Übernahme von Fahr – und anderen Reisekosten erklären und die Höhe des Anspruchs feststellen können bei

- = Genehmigung von Krankenfahrten zur ambulanten Behandlung
- = Verschiedene Varianten (z. B. mit Begleitperson, öffentliches Verkehrsmittel, Taxi, Auto)
- = Rücktransport in das Inland
- = Medizinische Rehabilitation (§ 60 SGB V, § 53 SGB IV)
- = Ablehnungen positiv kommunizieren

Datenschutz beachten, d.h.

- = Vorschriften kennen und anwenden
- = Betriebliche Regelungen zur Datensicherheit bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Daten berücksichtigen

Belastungsgrenze § 62 SGB V

- = Erstattung der Zuzahlung über der Belastungsgrenze durchführen / Vorauszahlung

Umfang der Leistung, sowie ggf. Eigenbeteiligungen/Zuzahlungen kennen und praktische Abläufe beherrschen

- = Ärztliche, zahnärztliche Behandlung
- = KV-Karten bestellen, stornieren, vernichten, Adresse ändern, Vertriebsansätze berücksichtigen
- = Leistungsanspruch bei Auslandsaufenthalt, Hintergrundwissen Zusatzversicherung
- = Haushaltshilfe

Afos

- = Afos Briefe in allen aufgeführten Bereichen kennen und kundenorientiert einsetzen können

Ausführliche Beratung Wahltarife sowie Aufnahme/Anträge:

- = Krankengeld Wahltarif
- = Bonus Wahltarif Extra
- = Kinderbonus Wahltarif

Weiterer Ablauf, z.B. Erfassungen alle im Team Marketing KETA

- = Bonus →
- = Wahltarife →) CRM (Vertrieb etc.
- = Wahltarife → Fallanlage

Beitragsrechtliche Bearbeitung

- = Prämienzahlung,
- = Mahnverfahren,
- = Beendigung wegen Nichtzahlung.

Kundenorientierte Gesprächsführung kennenlernen:

im 1. Halbjahr des 1. Ausbildungsjahres:

Teilnahme an mindestens 5 Gesprächen des Teamleiters/Kundenberaters

Datum	Sachverhalt/Kurzinfo	Hz. TL/KB

Datum	Sachverhalt/Kurzinfo	Hz. TL/KB

Bereich Kundenservice – Team FAMI

Auszubildende/r: _____

Ausbildungsjahr: _____

Zeitraum: von: _____ bis: _____

Was wurde bisher im Team Kundenservice erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Vorgespräch</u> zu Beginn des Ausbildungsabschnitts: _____ Datum	

Was wurde bisher im Team Kundenservice erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Zwischengespräch</u> nach ca. der Hälfte der Zeit: _____ Datum	

Was konnte im Team Kundenservice erlernt/bearbeitet werden?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Abschlussgespräch:</u> _____ Datum	

Auszubildende/r

Fachpraktischer Ausbilder

Ausbildungsleiter

Vereinbarungen der Ausbildungsleitung mit dem fachpraktischen Ausbilder um die evtl. Defizite abzubauen (z. B. erneute Hospitation, Praxisbegleitung):

⇒

⇒

⇒

* Abgleich mit den Ausbildungsinhalten des jeweiligen Ausbildungsjahres (Anlage)

Inhalte Ausbildung im Team Kundenservice > 2. Ausbildungsjahr

= noch zu erledigen / = erledigt

Lernarbeitsaufgaben im zweiten Ausbildungsjahr

- = PKV-Abwehr und Studentenbetreuung
- = Empathie für die Kunden entwickeln: hier Reha Anträge → siehe PKS 1. Jahr

Vertriebsansätze

- = Vertriebspotential erkennen (Fremdversicherte Kunden, Ehegatten, Famis)
- = Potentielle Adressen von Neukunden an den Vertrieb Privatkunden weitergeben (wenn der Nachkontakt nicht durch den PKS erfolgt).
- = Wahltarife/Zusatzversicherungen kennen und gezielt einsetzen/anbieten
- = Gesundheitskurse kennen und gezielt anbieten

Checkliste zur Selbstkontrolle vermittelter Inhalte

Feststellung der Familienversicherung

- = Beginn/Ende
- = Durchführung der Verwaltungsvereinbarung / Meldeverfahren
- = Abmeldemanagement für Familienversicherte
- = Bedeutung des morbiditätsorientierten RSA kennen lernen, verstehen und den Zusammenhang zur FAMI-Prüfung herstellen.

Aktionen und Beratungen „Rund um die Familie“

- = Künstliche Befruchtung
- = Schwangerschaft - Geburtsvorbereitungskurse
- = Mutter-Kind-Programm
- = Hebammenhilfe
- = Mutterschaftsgeld / Mutterschaftsgeldfall anlegen / Zahlung
- = Elterngeld/Elternzeit
- = Krankengeld bei Erkrankung des Kindes
- = Mitaufnahme einer Begleitperson – Elternteil bei Erkrankung eines Kindes
- = AOK-Kinderbonus

Vermittlung medizinischer Vorsorgeleistungen und anderer unter Berücksichtigung der „Einheitlichen Leistungen“

- = Einschätzung der jeweiligen Lebenssituationen, Grenzen der Beratung
- = Ambulante Vorsorgekuren (Inland und Ausland)
- = Schutzimpfungen
- = Schwangerschaftsabbruch
- = IGELE Leistungen
- = Kostenübernahme Osteopathie/Neue Leistungen

Genehmigung/Ablehnung der Behandlung durch Vertragspartner/Nichtvertragspartner
z. B. bei

- = Psychotherapie und langer Wartezeit
- = Alternative Behandlung
- = Heilpraktikern

Besondere Aufgaben/Leistungen

- = Ablehnungen kommunizieren
- = Nachgehender Leistungsanspruch
- = Feststellung und Forderung zu Unrecht gezahlter Leistungen (Abgabe an DLC)
- = Kündigungsbearbeitung/-management (Achtung: Schnittstelle zur Abteilung Markt!)
- = Anfragen von Kunden oder Leistungsträgern wegen Kundendaten (Datenschutz!)
- = Beratung/Vermittlung Prämienprogramm
- = Beratung für med. Reha (stationär und ambulant) / Sonderleistungen RV Träger beachten (Haushaltshilfe / Fahrkosten)
- = Kenntnis der Unfallfragebögen zur Beantwortung von Kundenanfragen / !!Schnittstelle zum DLC ELW → Bearbeitung der Unfallfragebögen ist komplett dort angesiedelt.
- = Ambulante Psychotherapie / Langzeitbehandlung / Kurzzeitbehandlung

Leistungsempfänger nach SGB III und SGB II

- = Beginn und Ende der Versicherung
- = Befreiung von der Kranken- und Pflegeversicherungspflicht
- = Vernetzung mit dem FKS

Kundenorientierte Gesprächsführung erlernen:

2. Ausbildungsjahr:

Der/die Auszubildende führt im Beisein eines Teamleiters/Kundenberaters mindestens 5 Gespräche selbst. Jeweils Feedback-Gespräche mit Schwerpunkt sprachl. / nichtsprachl. Verhalten (s. Anlage)

Datum	Sachverhalt/Kurzinfo	Hz. TL/KB

Bereich Kundenservice – Team Kundenservice

Auszubildende/r: _____

Ausbildungsjahr: _____

Zeitraum: von: _____ bis: _____

Was wurde bisher im Team Kundenservice erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Vorgespräch</u> zu Beginn des Ausbildungsabschnitts: _____ <div style="text-align: right; margin-right: 50px;">Datum</div>	

Was wurde bisher im Team Kundenservice erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Zwischengespräch</u> nach ca. der Hälfte der Zeit: _____ <div style="text-align: right; margin-right: 50px;">Datum</div>	

Was konnte im Team Kundenservice erlernt/bearbeitet werden?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Abschlussgespräch:</u> _____ <div style="text-align: right; margin-right: 50px;">Datum</div>	

 Auszubildende/r

 Fachpraktischer Ausbilder

 Ausbildungsleiter

Vereinbarungen der Ausbildungsleitung mit dem fachpraktischen Ausbilder um die evtl. Defizite abzubauen (z. B. erneute Hospitation, Praxisbegleitung):

⇒

⇒

⇒

* Abgleich mit den Ausbildungsinhalten des jeweiligen Ausbildungsjahres (Anlage)

Inhalte Ausbildung im Team Kundenservice > 3. Ausbildungsjahr

= noch zu erledigen / = erledigt

Lernarbeitsaufgaben im dritten Ausbildungsjahr

= Widersprüche und deren Folgen!

Vertriebsansätze

- = Vertriebspotential erkennen (Fremdversicherte Kunden, Ehegatten, Famis)
- = Potentielle Adressen von Neukunden an den Vertrieb Privatkunden weitergeben (wenn der Nachkontakt nicht durch den PKS erfolgt).
- = Wahltarife/Zusatzversicherungen kennen und gezielt einsetzen/anbieten
- = Gesundheitskurse kennen und gezielt anbieten

Checkliste zur Selbstkontrolle vermittelter Inhalte

Die bisher aufgeführten Tätigkeiten wurden alle kennen gelernt

- = Die/der Auszubildende kann sie selbständig ausführen und die Kunden kundenorientiert beraten
- = Die/der Auszubildende kann die Rechtsnormen verstehen, selbständig auslegen und anwenden
- = Besonderheit der Kostenerstattung kennen lernen

Studenten/Praktikanten ohne Arbeitsentgelt versichern*

- = Beginn der Versicherung
- = Beitragshöhe, -zuschüsse, -zahlung
- = Ende der Versicherung

Kundenorientierte Gesprächsführung erlernen:

3. Ausbildungsjahr:

Der/die Auszubildende führt im Beisein eines Teamleiters/Kundenberaters mindestens 5 Gespräche selbst. Jeweils Feedback-Gespräche mit Schwerpunkt sprachl. / nichtsprachl. Verhalten (s. Anlage)

Datum	Sachverhalt/Kurzinfo	Hz. TL/KB

Team Arbeitgeberservice (AGS)

Auszubildende/r: _____

Ausbildungsjahr: _____

Zeitraum: _____ von: _____ bis: _____

Was wurde bisher im Team AGS erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Vorgespräch</u> zu Beginn des Ausbildungsabschnitts: _____ <div style="text-align: right; margin-right: 50px;">Datum</div>	

Was wurde bisher im Team AGS erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Zwischengespräch</u> nach ca. der Hälfte der Zeit: _____ <div style="text-align: right; margin-right: 50px;">Datum</div>	

Was konnte im Team AGS erlernt/bearbeitet werden?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Abschlussgespräch:</u> _____ <div style="text-align: right; margin-right: 50px;">Datum</div>	

 Auszubildende/r

 Fachpraktischer Ausbilder

 Ausbildungsleiter

Vereinbarungen der Ausbildungsleitung mit dem fachpraktischen Ausbilder, um die evtl. Defizite abzubauen (z. B. erneute Hospitation, Praxisbegleitung):

⇒

⇒

⇒

* Abgleich mit den Ausbildungsinhalten des jeweiligen Ausbildungsjahres (Anlage)

Inhalte Ausbildung im Team AGS > 1. Ausbildungsjahr

= noch zu erledigen / = erledigt

Lernarbeitsaufgaben im 1. Ausbildungsjahr

- = Aufgaben des Teams **AGS**
- = Bedeutung des Teams **AGS**
- = Konzepte und Produkte
- = Neuanlage Arbeitgeberkonto
- = Folgen eines Beitragsrückstands

Vertriebsansätze

- = Fremdkundenakquise
- = Produkte des **AGS** -Bereichs anbieten
- = Ausbildungsbetriebe (Adressgewinnung, Jobbörse)

Checkliste zur Selbstkontrolle vermittelter Inhalte

Grundverständnis für die Stellung der AOK RPS – Die Gesundheitskasse im System der Sozialen Sicherung entwickeln

- = Gesundheitskasse als Arbeitgeber für eigene Mitarbeiter
- = Gesundheitskasse wird mitbestimmt durch die Selbstverwaltung (z. B. Gestaltung der Umlagesätze)
- = Gesundheitskasse als Partner der AG (Serviceleistungen, Produkte kennen lernen)
- = Gesundheitskasse als Einzugsstelle für andere Sozialversicherungsträger für Versicherungspflichtige
(gesetzliche Rahmenbedingungen einschätzen lernen)
- = Grundzüge der Versicherungspflicht und -freiheit inkl. Melderecht kennen lernen

Grundverständnis für die AOK RPS – Die Gesundheitskasse als Unternehmen im Wettbewerb entwickeln

- = Gesundheitskasse als Dienstleister, der auch unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten arbeitet („Geben und Nehmen“)
- = Zielvereinbarungen im AGS
- = Kundenservice, Kundenhaltearbeit sowie Neukunden-Akquise
- = Welches Ziel verfolgt die Gesundheitskasse mit den jeweiligen Produkten des AGS
(Kenntnis der Prod.)

Gewinnen von neuen Versicherten / Arbeitgebern sowie die Haltearbeit / Betreuung von Arbeitgebern kennen lernen (Hospitation)

- = Arbeitgeber und Arbeitnehmer über die Vorteile der Gesundheitskasse bei der Wahl als Krankenkasse informieren und als Kunden halten bzw. gewinnen (Hospitation)
- = AG- Seminare kundenorientiert anbieten können (Hospitation)

Verständnis für den Umgang mit sensiblen Daten im Team FK entwickeln, z. B.

- = Umgang mit Vorerkrankungen
- = Zweifeln des Arbeitgebers an der AU etc.
- = Gemeldete Arbeitnehmer / Beitragsrückstände

Den Firmenkunden kundenorientiert über die Gestaltungsmöglichkeiten beim Umlagesatz und bei der Erstattungshöhe beraten lernen

- = Teilnahme-Voraussetzungen am Umlageverfahren (U1 und U2) überprüfen.
- = Bei Beratungsgesprächen über die Gestaltung der Umlageversicherung hospitieren.
- = Erstattungen von fortgezahltem Arbeitsentgelt an Arbeitgeber feststellen (Achtung, Theorie wird erst im 3. Ausbildungsjahr vermittelt)

Team Arbeitgeberservice (AGS)

Auszubildende/r: _____

Ausbildungsjahr: _____

Zeitraum: _____ von: _____ bis: _____

Was wurde bisher im Team AGS erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!

Vorgespräch zu Beginn des Ausbildungsabschnitts: _____
Datum

Was wurde bisher im Team AGS erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!

Zwischengespräch nach ca. der Hälfte der Zeit: _____
Datum

Was konnte im Team AGS erlernt/bearbeitet werden?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!

Abschlussgespräch: _____
Datum

 Auszubildende/r

 Fachpraktischer Ausbilder

 Ausbildungsleiter

Vereinbarungen der Ausbildungsleitung mit dem fachpraktischen Ausbilder, um die evtl. Defizite abzubauen (z. B. erneute Hospitation, Praxisbegleitung):

⇒

⇒

* Abgleich mit den Ausbildungsinhalten des jeweiligen Ausbildungsjahres (Anlage)

Inhalte Ausbildung im Team AGS > 2. Ausbildungsjahr

= noch zu erledigen / = erledigt

Lernarbeitsaufgaben im 2. Ausbildungsjahr	Optionale Lernarbeitsaufgaben:
<input type="checkbox"/> = Von der Berufsstarter Adresse bis zur Echt-Anmeldung <input type="checkbox"/> = Fremdfirmenakquise <input type="checkbox"/> = BBA – Betreuungsbeauftragter	<input type="checkbox"/> = Marktforschung <input type="checkbox"/> = Gesundheitstag <input type="checkbox"/> = Existenzgründer

Vertriebsansätze

- = Fremdkundenakquise
- = Betreuungsbeauftragte (Ablauf/Gewinnung)
- = Produkte des Bereichs **AGS** anbieten
- = Ausbildungsbetriebe (Adressgewinnung, Jobbörse)

Checkliste zur Selbstkontrolle vermittelter Inhalte

Melderecht und Meldearten

- = Arbeitgeber kundenorientiert über Melderecht und Meldearten aufklären können und Hilfen anbieten
- = Fehler und Hinweise aus der IN-Box bearbeiten sowie Unstimmigkeiten im Inhalt der Meldungen mit dem Firmenkunden klären
- = Ausstellen von Mitgliedsbescheinigungen

Anhand von Meldungen oder Rückfragen die Versicherungspflicht / -freiheit in Regelfällen feststellen

- = Übergrenzer
- = Freiwillige Mitglieder (Firmenzahler)

Den Firmenkunden **selbständig** kundenorientiert über die Gestaltungsmöglichkeiten beim Umlagesatz und bei der Erstattungshöhe beraten

- = Teilnahme-Voraussetzungen am Umlageverfahren (U1 und U2) überprüfen
- = Gespräche über die Gestaltung der Umlageversicherung führen
- = Erstattungen von fortgezahltem Arbeitsentgelt an Arbeitgeber feststellen

Vorbereitung von Beratungsgesprächen mit Existenzgründern mit anschließender Hospitation

- = Versicherungspflicht / -freiheit von Beschäftigten und Auszubildenden, (Versicherungszweige und -träger)
- = Meldungen
- = Angebote der Gesundheitskasse: Service etc. sowie Gegenleistungen seitens des Existenzgründers (z. B. Mitgliedschaft)

Hospitation bei Gesprächen mit Existenzgründern mit folgenden Inhalten

- = Beitragsberechnungsfaktoren,
- = Inhalt des Beitragsnachweises
- = Fälligkeit der Gesamtsozialversicherungsbeiträge
- = Hilfen seitens der Gesundheitskasse und Erwartungen an den Existenzgründer

Bedeutung „Zuwanderer-Betriebe für die AOK RPS

- = www.aok-business.de
- = „Mitglied werden“ fremdsprachig
- = Medien für Zuwanderer-Betriebe

Team Arbeitgeberservice (AGS)

Auszubildende/r: _____

Ausbildungsjahr: _____

Zeitraum: _____ von: _____ bis: _____

Was wurde bisher im Team AGS erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!

Vorgespräch zu Beginn des Ausbildungsabschnitts: _____
Datum

Was wurde bisher im Team AGS erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!

Zwischengespräch nach ca. der Hälfte der Zeit: _____
Datum

Was konnte im Team AGS erlernt/bearbeitet werden?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!

Abschlussgespräch: _____
Datum

 Auszubildende/r

 Fachpraktischer Ausbilder

 Ausbildungsleiter

Vereinbarungen der Ausbildungsleitung mit dem fachpraktischen Ausbilder, um die evtl. Defizite abzubauen (z. B. erneute Hospitation, Praxisbegleitung):

⇒

⇒

⇒

* Abgleich mit den Ausbildungsinhalten des jeweiligen Ausbildungsjahres (Anlage)

Inhalte Ausbildung im Team AGS > 3. Ausbildungsjahr

= noch zu erledigen / = erledigt

Lernarbeitsaufgaben im 3. Ausbildungsjahr

= Kündigungsmanagement (Echtfall) - optional

Vertriebsansätze

- = Fremdkundenakquise
- = Betreuungsbeauftragte (Ablauf/Gewinnung)
- = Produkte des Bereichs FK anbieten
- = Ausbildungsbetriebe (Adressgewinnung, Jobbörse)

Checkliste zur Selbstkontrolle vermittelter Inhalte

Hospitation beim Kundenberater FK und kennen lernen der Bearbeitung in der IN-Box

- = Bearbeitung von säumigen Firmenkunden und Kontenklärung (Säumniszuschlagsliste) bei versicherungspflichtigen Arbeitnehmern
- = Mahnverfahren kennen lernen
- = Fehlerbearbeitung bei der Beitragsberechnung
- = Beitragsnachweise bearbeiten
- = Beiträge berechnen
- = Beitragstragung u. Beitragsschuldner bestimmen
- = Rückbelastung von Abbuchungen

- = Bei **entsprechendem Kenntnisstand Rollentausch** von Kundenberater und Azubi!

Gewinnen von neuen Versicherten / Arbeitgebern sowie die Haltearbeit / Betreuung von Arbeitgebern kennen lernen (Hospitation)

- = Arbeitgeber und Arbeitnehmer über die Vorteile der Gesundheitskasse bei der Wahl als Krankenkasse informieren und als Kunden halten bzw. gewinnen
- = AG-Seminare kundenorientiert anbieten sowie ggf. durchführen (hospitieren), z.B. Fachseminare zu den Themen:
 - = Beiträge
 - = EFZ
 - = Webinare
- = Vorteile der fachlichen Beratung herausstellen können (z. B. Pauschalversteuerung, steuerfreies Entgelt etc.)
- = Bei telefonischer Kundenberatung mitwirken
- = Firmenkunden-Konten (Beitragskonten) selbständig eröffnen und schließen
- = Ausbildungsbetrieb – ja / nein / Jobbörse – Teilnahme klären -
- = Anschriftengewinnung (Berufsstarter / Bewerberadressen)

Versicherungspflicht und -freiheit sowie Befreiungsmöglichkeiten von besonderen Personen prüfen / beraten können

- = Besondere Arbeitnehmergruppen, z. B. Auszubildende, Praktikanten, beschäftigte Studenten, Fragebogen über Beschäftigungen
- = Geringfügig Beschäftigte
- = Befreiungen ausstellen (Mithilfe) – ggf. in einem anderen Bereich des Unternehmens zugeordnet? – bitte im Ausbildungsplan dort selbständig zuordnen

Den Firmenkunden auch über schwere Fälle im Melderecht informieren / beraten

- = Adressaten gerechte Hilfen, z. B. Praxis aktuell, SV- Net classic oder online anbieten
- = Fehlerhafte Meldungen nach DEÜV selbständig auswerten und bearbeiten (unter Aufsicht)
- = Unstimmigkeiten im Inhalt der Meldungen mit dem Firmenkunden klären
- = Fehler und Hinweise aus IN-Box selbständig und vollständig bearbeiten (in Abstimmung mit dem KB unter Aufsicht)

Über Berechnung und Zahlung der Gesamtsozialversicherungsbeiträge beraten

- = Hilfen anbieten, z. B. Hinweis auf Arbeitgeberseminare (siehe zuvor)
- = Soll-Stellung, Zu- und Absetzungen der Höhe nach selbständig festlegen und auf dem Firmenkundenkonto buchen
- = Beitragskontenpflege (säumige Zahler; Guthaben und Rückstände klären → bei Forderung und Erlass von Säumniszuschlägen mitwirken)
- = Beiträge freiwilliger Mitglieder - von Firmenkunden auf Beitragskonten gezahlt – maschinellen Abgleich auswerten; → SV Tage zu Beitrag
- = Rückbelastungen von Abbuchungen/Schecks auf Firmenkundenkonten bearbeiten und versuchen diese Probleme zusammen mit den Firmenkunden zu lösen
- = Mahnhistorie bearbeiten

Bereich Arbeitgeberservice Team Beiträge Privatkunden

Auszubildende/r: _____

Ausbildungsjahr: _____

Zeitraum: _____ von: _____ bis: _____

Was wurde bisher im Team Beiträge Privatkunden erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
Vorgespräch zu Beginn des Ausbildungsabschnitts: _____ Datum	

Was wurde inzwischen erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
Zwischengespräch nach ca. der Hälfte der Zeit: _____ Datum	

Was konnte im Team Beiträge Privatkunden erlernt/bearbeitet werden?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
Abschlussgespräch: _____ Datum	

Auszubildende/r

Fachpraktischer Ausbilder

Ausbildungsleiter

Vereinbarungen der Ausbildungsleitung mit dem fachpraktischen Ausbilder, um die evtl. Defizite abzubauen (z. B. erneute Hospitation, Praxisbegleitung):

⇒

⇒

⇒

* Abgleich mit den Ausbildungsinhalten des jeweiligen Ausbildungsjahres (Anlage)

**Inhalte Ausbildung im Team Beiträge Privatkunden
> 3. Ausbildungsjahr**

Lernarbeitsaufgabe im dritten Ausbildungsjahr (standortabhängig)

- = Selbstzahler und andere Personengruppen
- = Widersprüche und deren Folgen – hier mit beitragsrechtlichem Hintergrund

Freiwillige Versicherung durchführen

- = Versicherungsberechtigung
- = Beginn der Versicherung
- = Beitragshöhe, -zuschüsse, -zahlung, entsprechend der einheitlichen Grundsätze des GKV-Spitzenverbandes zur Beitragsbemessung bei freiwilligen Mitgliedern
- = Beitragserstattung
- = Ende der Versicherung
- = Kündigungsbearbeitung
- = Leistungsruhen bei Zahlungsverzug
- = Mahnverfahren (auch bei Studenten)
- = § 5,1,13 / Obligatorische Anschlussversicherung (OAV) bearbeiten – Nahtstelle zu Meldemanagement berücksichtigen

- = Beitragsrechtliche Bearbeitung,
- = Prämienzahlung,
- = Mahnverfahren,
- = Beendigung wegen Nichtzahlung.



Bereich Markt und Service – Team AD Kundenservice

Auszubildende/r: _____

Ausbildungsjahr: _____

Zeitraum: von: _____ bis: _____

Was wurde bisher im Team AD Kundenservice erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Vorgespräch</u> zu Beginn des Ausbildungsabschnitts: _____ Datum	

Was wurde bisher im Team AD Kundenservice erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Zwischengespräch</u> nach ca. der Hälfte der Zeit: _____ Datum	

Was konnte im Team AD Kundenservice erlernt/bearbeitet werden?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Abschlussgespräch:</u> _____ Datum	

Auszubildende/r

Fachpraktischer Ausbilder

Ausbildungsleiter

Vereinbarungen der Ausbildungsleitung mit dem fachpraktischen Ausbilder um die evtl. Defizite abzubauen (z. B. erneute Hospitation, Praxisbegleitung):

⇒

⇒

* Abgleich mit den Ausbildungsinhalten des jeweiligen Ausbildungsjahres (Anlage)

Inhalte Ausbildung im Team AD Kundenservice 1. Ausbildungsjahr – 3. Ausbildungsjahr

= noch zu erledigen / = erledigt

Lernarbeitsaufgaben

- = Handlungsanleitung „Junge Familie“ (1. Ausb.jahr)
- = Vertrieb kennenlernen – VPM begleiten (1.Ausb.jahr)
- = Wahlrechtserklärung (2. Ausb.jahr)

Optionale Lernarbeitsaufgabe

- = „Betreuungskonzept Studenten“ (Sonderaufgabe) (1. Ausbildungsjahr)

Checkliste zur Selbstkontrolle

Teilnahme an der Umsetzung des Konzeptes Vertrieb

- = Teilnahme an Bewerbertrainings sowie ggf. Praktikumsbörsen in Schulen
- = Hausbesuche bei Fremdversicherten inkl. aller Vorarbeiten und Vorbereitungen auf das Gespräch
- = Hausbesuche bei jungen Familien inkl. Vor – und Nachbereitung
- = Berufsstarter familien- und fremdversichert als Mitglieder akquirieren, Akquiseansätze im familiären Umfeld prüfen und ggf. nutzen
- = Freiwillige Mitglieder akquirieren
- = Kündigungsbearbeitung/Kündigungsrücknahmegespräche
- = Mitgliederhaltarbeit (Zielgruppenbesuche)
- = Studenten als Mitglieder gewinnen
- = Gewinnung Zuwanderer
- = Milieuhintergründe und Gewohnheiten von Kunden kennen
- = Persönliche Situation von Jugendlichen kennen, besonderes Gesprächsverhalten
- = Vertriebliche Produkte kennen: Wahltarife, Zusatzversicherungen, Prämienprogramm, Kinderderbonus, Internetangebote, Gesundheitsprogram...

Oscare

Spezialprogramme kennenlernen und damit arbeiten

- = Oscare/CRM
- = Webkalender
- = Nacharbeit zur Mitgliedergewinnung (Erfassung ME´s)

Arbeitsabläufe beherrschen

- = Umgang mit Terminvereinbarungen durch das Call-Center einschließlich der Berücksichtigung eigener Termine (z.B. bei Kündigungen, etc...)
- = Umgang mit der eigenen Terminvereinbarung (Leitfaden kennen, selbst Termine vereinbaren, Zusammenhang von Zeitmanagement /Planung und Kosten erkennen)
- = Eigenständige Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung aller Kundengespräche ab Terminbestätigung durch Call-Center bis Eintrag in Web-Kalender und Eintrag in das Besucherblatt beherrschen
- = Erfolg oder Misserfolg überdenken und für sich nutzen
- = Zielvereinbarungen und Berichtswesen/Statistiken kennen

Bereich Markt und Service – Team AD Arbeitgeberservice (AGS)

Auszubildende/r: _____

Ausbildungsjahr: _____

Zeitraum: _____ von: _____ bis: _____

Was wurde bisher im Team AD AGS erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!

Vorgespräch zu Beginn des Ausbildungsabschnitts: _____
Datum

Was wurde bisher im Team AD AGS erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!

Zwischengespräch nach ca. der Hälfte der Zeit: _____
Datum

Was konnte im Team AD AGS erlernt/bearbeitet werden?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!

Abschlussgespräch: _____
Datum

Auszubildende/r

Fachpraktischer Ausbilder

Ausbildungsleiter

Vereinbarungen der Ausbildungsleitung mit dem fachpraktischen Ausbilder, um die evtl. Defizite abzubauen (z. B. erneute Hospitation, Praxisbegleitung):

⇒

⇒

⇒

* Abgleich mit den Ausbildungsinhalten des jeweiligen Ausbildungsjahres (Anlage)

Inhalte im Team AD AGS 2. Ausbildungsjahr

= noch zu erledigen / = erledigt

Lernarbeitsaufgabe (optional)

= Frauenärzte – Konzept „Junge Familie“

Checkliste zur Selbstkontrolle vermittelter Inhalte

Vorbereitung von Beratungsgesprächen mit Existenzgründern mit anschließender Hospitation

- = Versicherungspflicht / -freiheit von Beschäftigten und Auszubildenden (Versicherungszweige und -träger)
- = Meldungen
- = Angebote der Gesundheitskasse: Service etc. sowie Gegenleistungen seitens des Existenzgründers (z. B. Mitgliedschaft)

Hospitation bei Gesprächen mit Existenzgründern mit folgenden Inhalten

- = Beitragsberechnungsfaktoren,
- = Inhalt des Beitragsnachweises
- = Fälligkeit der Gesamtsozialversicherungsbeiträge
- = Hilfen seitens der Gesundheitskasse und Erwartungen an den Existenzgründer

Gewinnen von neuen Versicherten / Arbeitgebern sowie die Haltearbeit / Betreuung von Arbeitgebern kennen lernen (Hospitation)

- = Arbeitgeber und Arbeitnehmer über die Vorteile der Gesundheitskasse bei der Wahl als Krankenkasse informieren und als Kunden halten bzw. gewinnen
- = AG-Seminare kennen und kundenorientiert anbieten können
- = An AG-Seminaren mitwirken und daran teilnehmen, vor allem „Vertriebsseminare“, z.B.
 - = Jahreswechselfseminare
 - = ...
- = Vorteile der fachlichen Beratung herausstellen können (z. B. Pauschalversteuerung, steuerfreies Entgelt etc.)
- = Bei Betriebsberatung mitwirken
- = Bei Antrittsbesuchen beim Arbeitgeber (nach Kontenueuanlage) mitwirken
- = Bearbeitung „Kampagne Ausbildungsbetrieb“ (Jobbörse)
- = Anschriftengewinnung (Berufsstarter / Bewerberadressen)
- = ...

Bereich Markt und Service – Team Gesundheitsberatung

Auszubildende/r: _____

Ausbildungsjahr: _____

Zeitraum: von: _____ bis: _____

Was wurde bisher im Team Gesundheitsberatung erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!

Vorgespräch zu Beginn des Ausbildungsabschnitts: _____
Datum

Was wurde bisher im Team Gesundheitsberatung erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!

Zwischengespräch nach ca. der Hälfte der Zeit: _____
Datum

Was konnte im Team Gesundheitsberatung erlernt/bearbeitet werden?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!

Abschlussgespräch: _____
Datum

 Auszubildende/r

 Fachpraktischer Ausbilder

 Ausbildungsleiter

Vereinbarungen der Ausbildungsleitung mit dem fachpraktischen Ausbilder, um die evtl. Defizite abzubauen (z. B. erneute Hospitation, Praxisbegleitung):

⇒

⇒

⇒

* Abgleich mit den Ausbildungsinhalten des jeweiligen Ausbildungsjahres (Anlage)

Inhalte Team Gesundheitsberatung **ausbildungsbegleitend
Dauer des Einsatzes ergibt sich aus der Lernarbeitsaufgabe**

= noch zu erledigen / = erledigt

Lernarbeitsaufgaben im ersten Ausbildungsjahr

- = Teilnahme an Kursangeboten (siehe Einführungswoche)
 = Hotline Gesundheitsberatung

Vertriebsansätze

- = Vertriebspotential bei Kursen mit Teilnahme Fremdversicherter
 = Präsentation der AOK-Vorteile incl. „Mitglieder werben Mitglieder“ und Wahltarife

Checkliste zur Selbstkontrolle vermittelter Inhalte

Gesundheitsangebote / Schnittstelle zum PKS kennenlernen und aktiv mitarbeiten

- = Organisation des regionalen Gesundheitsprogrammes
 = Aktive Teilnahme an Präventionsangeboten
 = Vermittlung von Angeboten der Gesundheitsförderung, z. B. mit Hilfe der Kursanmeldehotline
 = Mithilfe bei Aktionstagen in Schulen und Kindergärten (z. B. Schulanzen- TÜV, Tigerkids, Gesundes Schulfrühstück)
 = Beratung über Mitgliedschaft im Fitness-Studio als Ergänzungsangebot zum Gesundheitsprogramm
 = Beratung über Ergänzungsangebote im Sportverein
 = Kennenlernen von Gesetzesgrundlagen für den Präventionsbereich (SGB V und Präventionsleitfaden)



Bereich Markt und Service – Team Marktservice

Auszubildende/r: _____

Ausbildungsjahr: _____

Zeitraum: von: _____ bis: _____

Was wurde bisher im Team Marktservice erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Vorgespräch</u> zu Beginn des Ausbildungsabschnitts: _____ Datum	

Was wurde bisher im Team Marktservice erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Zwischengespräch</u> nach ca. der Hälfte der Zeit: _____ Datum	

Was konnte im Team Marktservice erlernt/bearbeitet werden?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Abschlussgespräch:</u> _____ Datum	

Auszubildende/r

Fachpraktischer Ausbilder

Ausbildungsleiter

Vereinbarungen der Ausbildungsleitung mit dem fachpraktischen Ausbilder, um die evtl. Defizite abzubauen (z. B. erneute Hospitation, Praxisbegleitung):

⇒

⇒

⇒

* Abgleich mit den Ausbildungsinhalten des jeweiligen Ausbildungsjahres (Anlage)

Inhalte Team Marktservice **ausbildungsbegleitend
Dauer des Einsatzes ergibt sich aus der Lernarbeitsaufgabe**

= noch zu erledigen / = erledigt

Vertriebsansätze

- = Vertriebspotential erkennen und nutzen
- = AOK-Produkte kennen und anbieten

Checkliste zur Selbstkontrolle vermittelter Inhalte

Vertriebsservice (kennenlernen und aktiv mitarbeiten)

- = Übernahme von Arbeitsaufträgen, die mit den Aktionen zusammenhängen (z. B. Organisation Familientag,
- = Teilnahme an Messen
- = Teilnahme an Handwerkstagen
- = Mithilfe bei PR Aktionen, z. B. beim Gesundheitsprogramm
- = Betreuung von Informationsständen, z. B. bei Sportaktionen, Marathon
- = Mitarbeit bei der Pressearbeit (verfassen von redaktionellen Beiträgen für Tageszeitungen, Anzeigengestaltung und Schaltung)
- = Verfassen und verschicken von Mailings für Gesundheitsaktionen
- = Auswahl und Bestellabwicklung von Giveaways
- = Auswahl und Bestellabwicklung von Gesundheitsbroschüren
- = Mithilfe bei der Verwaltung der regionalen Werbebudgets
- = Betreuung und Gestaltung der Kundenbereiche mit Postern, Flyern und Broschüren
- = Abrechnung von:
 - Bonus
 - Selbstbehalttarife
- = Erfassungen Vertriebscontrolling (CRM, Besucherblätter)



Bereich Markt und Service Gesundheitsberatung

Auszubildende/r: _____

Ausbildungsjahr: _____

Zeitraum: von: _____ bis: _____

Was wurde bisher bei Gesundheitsberatung erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Vorgespräch</u> zu Beginn des Ausbildungsabschnitts: _____ <div style="text-align: right; font-size: small;">Datum</div>	

Was wurde bisher bei Gesundheitsberatung erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Zwischengespräch</u> nach ca. der Hälfte der Zeit: _____ <div style="text-align: right; font-size: small;">Datum</div>	

Was konnte bei Gesundheitsberatung erlernt/bearbeitet werden?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Abschlussgespräch:</u> _____ <div style="text-align: right; font-size: small;">Datum</div>	

 Auszubildende/r

 Fachpraktischer Ausbilder

 Ausbildungsleiter

Vereinbarungen der Ausbildungsleitung mit dem fachpraktischen Ausbilder, um die evtl. Defizite abzubauen (z. B. erneute Hospitation, Praxisbegleitung):

⇒

⇒

* Abgleich mit den Ausbildungsinhalten des jeweiligen Ausbildungsjahres (Anlage)

Inhalte Gesundheitsberatung „Betriebliche Gesundheitsförderung“ ausbildungsbegleitend

= noch zu erledigen / = erledigt

Vertriebsansätze

- = Nutzen der persönlichen Kontakte für vertriebliche Aktivitäten (Neukundenakquise, Haltearbeit, Produktverkauf) Wichtig: Hochwertige Produkte der AOK für Firmenkunden. Daher: Leistung und Gegenleistung!

Checkliste zur Selbstkontrolle vermittelter Inhalte

Betriebliche Gesundheitsförderung (kennenlernen und aktiv teilnehmen)

- = Kennen lernen der verschiedenen Krankenstandsanalysen (Kurzprofil, Betriebsprofil, Gesundheitsbericht, Branchenbericht, Halbjahresauswertung)
- = Kennen lernen und Mitwirken bei weiteren Analysemöglichkeiten (Mitarbeiterbefragung, Arbeitssituationsanalyse, Ergonomische Arbeitsplatzanalyse, Analyse der Verpflegungssituation, Gesundheitszirkel)
- = Teilnehmer / Zuhörer bei Arbeitskreisen, Präsentationen (z.B. im Rahmen einer Betriebsversammlung), im BGM-Forum; Auditierung „Gesundes Unternehmen“.
- = Zusammenstellen von Unterlagen (Broschüren, Auswertungen, Seminarunterlagen usw.) für Unternehmen
- = Zuhörer bei der Vorstellung von Analysen, Sondierungsgesprächen, Angebotspräsentationen in Unternehmen
- = Wissen zum Projektmanagement (Kennen der Projektphasen und deren Inhalte)
- = Organisation und Teilnahme an Aktions- Gesundheitstagen in Unternehmen im Rahmen der Betrieblichen Gesundheitsförderung
- = Teilnahme und Kenntnisse von den Seminarangeboten im Rahmen der BGF (Kommunikation, Stress, Sucht,...)
- = Kennen lernen der Gesundheitsangebote für die Mitarbeiter der Unternehmen
- = Kennen lernen der vorhandenen Medien (Broschüren, Internetangebote,...) im Rahmen der BGF
- = Erstellung von Flyern, Präsentationen, Plakaten, Anschreiben
- = Kennen lernen von Gesetzesgrundlagen für den Präventionsbereich (SGB V und Präventionsleitfaden, hier gemeinsame und einheitliche Handlungsfelder)
- = Sonstiges



Bereich MuS – Team Krankengeld

Auszubildende/r: _____

Ausbildungsjahr: _____

Zeitraum: von: _____ bis: _____

Was wurde bisher in der Abteilung Krankengeld erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Vorgespräch</u> zu Beginn des Ausbildungsabschnitts: _____ Datum	

Was konnte in der Abteilung Krankengeld erlernt/bearbeitet werden?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Abschlussgespräch:</u> _____ Datum	

Auszubildende/r

Fachpraktischer Ausbilder

Ausbildungsleiter

Vereinbarungen der Ausbildungsleitung mit dem fachpraktischen Ausbilder um die evtl. Defizite abzubauen (z. B. erneute Hospitation, Praxisbegleitung):

⇒

⇒

⇒

* Abgleich mit den Ausbildungsinhalten des jeweiligen Ausbildungsjahres (Anlage)

KFM

> 2. und 3. Ausbildungsjahr

= noch zu erledigen / = erledigt

Lernarbeitsaufgaben im zweiten Ausbildungsjahr

- = Lebenssituation von Krankengeldempfängern (Erstellen eines konkreten Gesprächsleitfadens)
- = Fallsteuerung mittels Steuerpfad (Entwicklung einer Strategie im jeweiligen Einzelfall)

Vertriebsansätze

- = Empfehlung von Gesundheitskursen (Ernährung, Entspannung, Bewegung)
- = Empfehlung von Zusatzleistungen (AOK Bonus Wahltarif, Wahltarif Zahnersatz / Ausland, Leistungsvorteile Gesundheitskonto)

Checkliste zur Selbstkontrolle vermittelter Inhalte

Fallanlage (Kenntnis der Abläufe)

- = AU- Fallführung (AU- Bescheinigung)
- = Prüfen der Vorerkrankungszeiten (Schnittstelle mit FKS)
- = Prüfungen und Besonderheiten hinsichtlich Arbeitsunfall/Wegeunfall/Berufskrankheit
- = Beachten eines Fremdverschuldens (Schnittstelle Unfallfragebogen – Prüfung im ELW)
- = Bearbeitung von AU- Abweisungen
- = Beginn AU wegen Aufnahme im Krankenhaus (AU- Bescheinigung liegt nicht vor)

Prüfung des KG-Anspruchs

- = Personenkreis sowie Sinn und Zweck von KG erläutern können (auch für SGB III- Leistungsempfänger)
- = Krankengeldunterlagen auf Plausibilität prüfen
- = Kennen der AU- Richtlinien
- = Beschäftigungsverbote kennen lernen (Mutterschutzgesetz)

Krankengeldberechnung

- = Ohne PC anhand der VB die Höhe des KG errechnen
- = EDV-technische Umsetzung der VB-Daten
- = Prüfung der Richtigkeit der EFZ und Schnittstelle zum FKS (AG-Mitteilungsverfahren)
- = Zahlungsfreigabe (vorbereiten und zuschauen)
- = Besonderheiten bei Verletztengeld
- = Beitragspflicht von Lohnersatzleistungen kennen und berechnen
- = Feststellung der Höchstbezugsdauer und Zahlung von Krankengeld
- = Sonderfälle (Zusammentreffen mit Renten, Wiedereingliederung)

Möglichkeiten der Steuerung des Krankengeldfalles kennen

- = Vorhandene Steuerpfade kennenlernen und deren Umsetzung verstehen
- = Fallbearbeitung und Fallführung
- = Festlegung von Maßnahmen im KG-Fallmanagement anhand eines praktischen Falles und entsprechende Umsetzung im Beratungsgespräch
- = Einsatz einer differenzierten und fallbezogenen Gesprächsführung erlernen
- = Hospitation bei Beratungsgesprächen (Erstgespräch, bzw. Folgegespräche)
- = Umsetzung der individuellen Beratung nach § 44 Abs.4 SGB V
- = Ende Arbeitsunfähigkeit
- = Umgang mit Widersprüchen
- = Einleitung von erforderlicher Facharztbehandlung
- = Einleitung med. Reha- Maßnahmen
- = Anwendung der Mitwirkungspflichten
- = Auswertung des Reha- Entlassungsberichtes (z. B. weitere Maßnahmen wie z. B. stufenweise Wiedereingliederung)
- = Ergänzende Leistungen zur Rehabilitation
- = Selbsthilfegruppen

Kostensteuerungsmöglichkeiten des KFM kennen, vor allem

- = Nochmalige Prüfung Arbeitsunfall/Berufskrankheit
- = Medizinisches Grundwissen aneignen und sinnvoll einsetzen (AOK Hilfsmittel wie z.B. PAUL nutzen)
- = Fallvorbereitung für MDK und Hospitation in der sozialmedizinischen Fallberatung
- = Ergebnisse der sozialmedizinischen Fallberatung in die Praxis umsetzen
- = Negativszenarien im Fallmanagement anwenden
- = Besprechung der Folgen eines Reha- Antrages
- = Beschleunigungsmöglichkeiten im Reha- Verfahren kennen lernen
- = Innerbetriebliche Umsetzung
- = Stufenweise Wiedereingliederung
- = Berufliche Reha
- = Umgang mit Zweifel des Arbeitgebers an der AU

Mitwirken bei der Vermittlung einer konkreten Reha-Maßnahme seitens des KFM's oder TL-Krankengeld

- = Antragsverfahren bei Reha zu Lasten anderer Kostenträger (inkl. Vorrangigkeit prüfen)
- = Aufforderung zum Reha- Antrag
- = Stationäre med. Reha-Maßnahme
- = Kenntnis besonderer Reha-Verfahren, z. B. Anschluss-Reha, amb. Reha, teilstationäre Reha, med. Reha Abhängigkeitskranker, CA-Nachsorge



Krankenhausfallmanagement (KHFM)

Auszubildende/r: _____

Ausbildungsjahr: _____

Zeitraum: _____ von: _____ bis: _____

Kontaktaufnahme mit/durch Auszubildenden (14 Tage vor Beginn)

Mail versendet am: _____
Datum

Was wurde bisher im KH-Fallmanagement erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
Vorgespräch zu Beginn des Ausbildungsabschnitts: _____ <small>Datum</small>	

Was wurde bisher im KH-Fallmanagement erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
Zwischengespräch (nach der 2. Woche): _____ <small>Datum</small>	

Was konnte im KH-Fallmanagement erlernt/bearbeitet werden?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
Abschlussgespräch: _____ <small>Datum</small>	

 Auszubildende/r

 Fachpraktischer Ausbilder

 Ausbildungsleiter

Vereinbarungen der Ausbildungsleitung mit dem fachpraktischen Ausbilder, um die evtl. Defizite abzubauen (z. B. erneute Hospitation, Praxisbegleitung):

⇒

⇒

* Abgleich mit den Ausbildungsinhalten des jeweiligen Ausbildungsjahres (Anlage)

Inhalte Ausbildung im Krankenhausfallmanagement (KHFM) > 2. Ausbildungsjahr (Regeleinsatzzeit 3 Wochen)

= noch zu erledigen / = erledigt

Lernarbeitsaufgabe im zweiten Ausbildungsjahr

= Lernbrief

= E-Learning-Tool (DRG -Grundlagen und Abrechnung)

Link: https://wbt.bv.aok.de/drg_grundlagen/layout/layout_aok_2016/frames.htm

Umfang, sowie ggf. Eigenbeteiligungen / Zuzahlungen und praktische Abläufe der Leistung Krankenhausbehandlung kennen und anwenden lernen:

= Verordnung von Krankenhausbehandlung

= Vollstationäre, teilstationäre Krankenhausbehandlung (DRG, PEPP, **BPfIV**)

= Vor- und nachstationäre Krankenhausbehandlung

= Ambulante OP nach § 115 b SGB V

Kostenübernahmeverfahren / Möglichkeiten der Kostensteuerung kennen lernen:

= Prüfung der Vorabanträge auf Krankenhausbehandlung (Anspruch, Notwendigkeit, Verweildauer anhand der Diagnose) im Einzelfall

= Folgen der Verweigerung der Kostenübernahme - Einzelfälle

= Bearbeitung von Verlängerungsanträgen bei psychiatrischen Fachstationen

Inhaltliche Prüfung der Krankenhausabrechnung:

= Anspruch auf Krankenhausbehandlung

= Prüfgegenstände (NW, UGVD, MVD, OGVD, ...) und mögliche Prüfpotentiale (z.B. Mitwirkungspflichten des KHs) erkennen.

= Ggf. weiterer Schritte kennen/einleiten:

Beratung MDK/AOK-Arzt

Fallvorbereitung für Falldialoge ggf. Teilnahme

Prüfauftrag an MDK erteilen

Rückbearbeitung von MDK-Gutachten:

= Prüfung der Gutachten auf Vollständigkeit und Plausibilität

= Entscheidung über Aufwandspauschale treffen

Teilnahme an:

= Sozialmedizinischer Fallberatung durch den MDK (SFB)

= Fallbesprechungen mit dem AOK-Arzt

Optional: *

= Teilnahme an Teambesprechungen

= Teilnahme an regionalen Veranstaltungen (bspw. Virtuelle Fallkonferenz, reg. Leiterunde, usw.)

= Teilnahme an AOK-internen Schulungen (bspw. Schulungen durch AOK-Arzt)

= Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen des MDK (medizinische Grundlagen, usw.)

(*falls während der Einsatzzeit durchführbar/möglich)



GB Pflege und Demografie – Team Pflegeversicherung

Auszubildende/r: _____

Ausbildungsjahr: _____

Zeitraum: von: _____ bis: _____

Was wurde bisher in der PV erlernt/bearbeitet?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Vorgespräch</u> zu Beginn des Ausbildungsabschnitts: _____	
Datum	

Was konnte in der PV erlernt/bearbeitet werden?	Was ist noch zu erlernen/zu bearbeiten?
⇒ siehe Anlage*, bitte abhaken!	⇒ siehe Anlage*, ohne Haken!
<u>Abschlussgespräch:</u> _____	
Datum	

 Auszubildende/r

 Fachpraktischer Ausbilder

 Ausbildungsleiter

Vereinbarungen der Ausbildungsleitung mit dem fachpraktischen Ausbilder, um die evtl. Defizite abzubauen (z. B. erneute Hospitation, Praxisbegleitung):

⇒

⇒

⇒

* Abgleich mit den Ausbildungsinhalten des jeweiligen Ausbildungsjahres (Anlage)

Inhalte Ausbildung im Team Pflegeversicherung > 2./3. Ausbildungsjahr

= noch zu erledigen / = erledigt **K= nur kennen** **E= erarbeiten**

Vertriebsansätze

- = Vertriebspotential erkennen (Fremdversicherte Kunden, Ehegatten, Famis, Pflegepersonen)
- = Potentielle Adressen von Neukunden an den Vertrieb Privatkunden weitergeben (wenn der Nachkontakt nicht durch das Pflegeteam erfolgt).
- = Wahltarife/Zusatzversicherungen kennen und gezielt einsetzen/anbieten

Checkliste zur Selbstkontrolle vermittelter Inhalte

Die Kunden bzw. deren Betreuer informieren können

- = Kenntnis der Fragen, die zur umfassenden Beratung gehören (inkl. Formulierung)
- = Welche Infos braucht der Kundenberater Pflege (z. B. bei Antragsaufnahme)?
- = Beihilfeansprüche klären (Anmerkung: hierzu nicht einfach nur fragen, ob ein Anspruch besteht, da dies viele Versicherte /Angehörige nicht wissen. Besser ist es zu fragen, welche Zusatzrenten und von wem diese gezahlt werden.)
- = Wie läuft das Antragsverfahren „Pflegegrade“?

- = Kenntnisse darüber, welche Leistungen die Pflegeversicherung umfasst sowie Bearbeitung dieser Fälle
 - = Sachleistungen (Häusliche Pflegehilfe durch Pflegekräfte im Vertragsverhältnis) **K**
 - = Gutachtenaufträge und -eingänge anlegen **E**
 - = Geldleistungen – Pflegegeld –Kombileistung **K**
 - = Änderung der Leistung **K**
 - = Verhinderungspflege **E**
 - = Teilstationäre Pflege (Tages-/oder Nachtpflege) **K**
 - = Kurzzeitpflege **E**

 - = Stationäre Pflege **K**
 - = Behinderdertenhilfe **K**
 - = Nachweis über Beratungsbesuche ggf. Rechnung erfassen
 - = Kostenzuschuss zur Verbesserung des Wohnumfeldes **K**
 - = zusätzliche Betreuungsleistungen **E**
 - = Rechnungen über Pflegesachleistungen anlegen und bezahlen **K**
 - = Rechnungen über stationäre/teilstationäre Pflegeleistungen anlegen, bearbeiten und bezahlen **K**
 - = Rechnungen über Verhinderungs-/Kurzzeitpflege anlegen, bearbeiten und bezahlen **E**

 - = Inwiefern wird das Wirtschaftlichkeitsgebot beachtet?

- = Auskünfte über Pflegehilfsmittel geben können (reine Beratung)
 - = Pflegehilfsmittel/technische Hilfen
 - = zum Verbrauch bestimmte Pflegehilfsmittel
 - = Schnittstelle zum DLC Hilfsmittel (Saarlouis) beachten

Unterstützung von Pflegenden

- = Pflegekurse
- = Reibungslose Zusammenarbeit zwischen Team Pflegeversicherung und Team PKS
- = Leistungen zur sozialen Sicherung der Pflegeperson (RV-Pflicht)
- = Pflegezeit (für Berufstätige)



Inhalte Ausbildung im Team HKP > 2./3. Ausbildungsjahr

= noch zu erledigen / = erledigt

Vertriebsansätze

- = Vertriebspotential erkennen (Fremdversicherte Kunden, Ehegatten, Famis)
- = Potentielle Adressen von Neukunden an den Vertrieb Privatkunden weitergeben (wenn der Nachkontakt nicht durch das HKP-Team erfolgt).
- = Wahltarife kennen und gezielt einsetzen/anbieten

Checkliste zur Selbstkontrolle vermittelter Inhalte

Häusliche Krankenpflege

- = Antragsbearbeitung (Fallführung), Verordnung (teil-) genehmigen bzw. ablehnen
- = Vernetzungen mit anderen Bereichen erkennen und kundenorientiert lösen, z. B. ambulante ärztliche Behandlung mit gleichzeitiger häuslicher Krankenpflege, daneben ggf. Haushaltshilfe, PV
- = Verordnung über HKP anlegen
- = Gutachten anlegen
- = Rechnungsprüfung einschließlich Erstattungen anlegen, bearbeiten und zahlen
- = Unterscheidung von Grund- und Behandlungspflege
- = Unterscheidung von Grundpflege (KV) und Pflegesachleistungen (PV)



Kriterium	Positive Ausprägung	Negative Ausprägung
1 – 4 KIVA		
1. <u>Kontaktphase/</u> <u>Beziehungsmanagement:</u> Schafft eine angenehme Atmosphäre	<ul style="list-style-type: none"> • stellt sich / Unternehmen vor • geht aktiv auf andere zu • ist freundlich / locker • bezieht sich auf den aktuellen Gesprächsanlass • signalisiert Interesse für seinen Gesprächspartner • ist in seinem Auftreten und seinen Aussagen authentisch und findet dadurch Akzeptanz • schafft eine positive Gesprächsatmosphäre (Beziehungsebene) 	<ul style="list-style-type: none"> • beginnt Gespräch ohne Kontakt- bzw. Eröffnungsphase • verhält sich abwartend/reserviert • steif / unfreundlich / gelangweilt • nutzt aktuelle Gesprächsanlässe nicht • kein Interesse für seinen Gesprächspartner • wirkt unglaubwürdig • beachtet Beziehungsebene nicht
2. <u>Informationsphase:</u> Analysiert die Situation des Kunden und versetzt sich in die Situation des Kunden	<ul style="list-style-type: none"> • erkennt durch Fragen und Zuhören den Bedarf, die Wünsche und Erwartungen des Kunden • informiert sich umfassend • situationsgerechter Einsatz der verschiedenen Fragearten (offen, geschlossen, alternativ) 	<ul style="list-style-type: none"> • stellt keine bzw. falsche Fragen • hört nicht zu / überhört Aspekte • stellt nicht alle wichtigen Fragen • nutzt Suggestivfragen • benutzt Killerphrasen • belehrt den Kunden

Kriterium	Positive Ausprägung	Negative Ausprägung
1 – 4 KIVA		
3. <u>Verhandlungs- / Angebotsphase/ Beratungs- /Dienstleistungsfähigkeit und Verkaufsfähigkeit:</u> Erkennt Kundenbedürfnisse / -interessen sowie Kaufmotive/-signale und geht darauf ein	<ul style="list-style-type: none"> • bedarfsgerechte Argumentation / Angebote aufgrund der Analyse • unterstützt den Kunden bei der Entscheidungsfindung (Kunden- Nutzen- Argumentation) • erkennt Kaufmotive und bezieht diese sprachlich in die Argumentation ein • zeigt Alternativen und mehrere Lösungsvorschläge auf • weist auf Konsequenzen hin 	<ul style="list-style-type: none"> • Argumente / Angebote „von der Stange“ • drängt Kunden in eine bestimmte Richtung • ignoriert Bedürfnisse und Erwartungen des Kunden • erkennt Kaufmotive nicht bzw. geht nicht darauf ein • keine oder zu wenig Lösungsvorschläge, keine Alternativen • verschweigt Konsequenzen
4. <u>Abschlussphase:</u> Schließt das Gespräch erfolgreich ab	<ul style="list-style-type: none"> • fasst zusammen • führt Entscheidung herbei • bestätigt gute Entscheidung • trifft Vereinbarungen • verabschiedet auch auf der Beziehungsebene 	<ul style="list-style-type: none"> • fasst nicht zusammen • führt kein Ergebnis herbei • bestätigt die Entscheidung des Kunden nicht • trifft keine bzw. unklare Vereinbarungen • verabschiedet nicht auf der Beziehungsebene

Kriterium	Positive Ausprägung	Negative Ausprägung
5 – 9 Weitere Dimensionen		
5. <u>Ergebnisorientiertes Handeln:</u> Führt Gespräch zielorientiert	<ul style="list-style-type: none"> • setzt die Aufgabenstellung um • klare Linie / Struktur erkennbar • logischer Aufbau • setzt Schwerpunkte • führt aktiv zu Lösungen hin • trifft notwendige Entscheidungen • hält Ergebnisse fest • verliert Ziel nicht aus den Augen • behält auch in schwierigen Situationen den Überblick • Gesprächsführung beim Berater, nicht beim Kunden 	<ul style="list-style-type: none"> • Erkennt Aufgabenstellung nicht bzw. nur teilweise • Gesprächskonzept nicht erkennbar • verliert roten Faden / „verzettelt“ sich • lässt Gespräch „treiben“ • ist unverbindlich, trifft notwendige Entscheidungen nicht • hält Ergebnisse nicht fest • lässt sich aus dem Konzept bringen • lässt sich Gesprächsführung aus der Hand nehmen
6. <u>Konfliktmanagement:</u> Erkennt Konflikte/ Einwände und bearbeitet sie	<ul style="list-style-type: none"> • geht notwendige Konflikte ein und stellt sich ihnen • Konflikt- und Einwand-Behandlung durch: <ol style="list-style-type: none"> 1. nachfragen, wenn unklar 2. positive Aufnahme 3. Klärung auf Sach- oder Beziehungsebene 4. Kundenreaktion einholen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ignoriert Einwände • kein Einfühlungsvermögen bei Einwänden • wertet Einwände ab • Einwandbehandlung nicht erkennbar

Kriterium	Positive Ausprägung	Negative Ausprägung
<p>7. <u>Nichtsprachliche Kommunikationsfähigkeit:</u> Nutzt nichtsprachliche Kommunikationsmittel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mimik angemessen • Gestik angemessen • Blickkontakt • aktives Zuhören • lässt Partner ausreden • Handschlag • äußeres Erscheinungsbild angemessen 	<ul style="list-style-type: none"> • keine angemessene Mimik • keine angemessene Gestik • kein Blickkontakt, schaut auf Blatt oder in die Gegend • ignoriert Fragen und Aussagen des Gesprächspartners • fällt Partner ins Wort • kein Handschlag • äußeres Erscheinungsbild unangemessen
<p>8. <u>Sprachliche Kommunikationsfähigkeit:</u> Nutzt sprachliche Kommunikationsmittel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • argumentiert strukturiert und nachvollziehbar • trifft verbindliche Aussagen • bringt Beispiele zum besseren Verstehen/Überzeugen • Positivformulierungen • befehlsfreie Formulierungen • partnerorientierte Formulierungen • personifizierte Formulierungen • Stimme / Sprechen (Klarheit / Lautstärke) • positive Reaktionen 	<ul style="list-style-type: none"> • Begründungen/Ergebnisse für Partner nicht nachvollziehbar • formuliert unverbindlich • bringt keine Beispiele • Negativformulierungen • Befehlsformulierungen • Fachsprache / Abkürzungen • Spricht den Gesprächspartner nicht mit Namen an, nutzt „ich...für Sie...gerne“-Formulierung nicht • Stimme / Sprechen (zu laut, zu leise, undeutlich)

Kriterium	Positive Ausprägung	Negative Ausprägung
9. <u>Unternehmerisches/ganzheitliches Denken:</u> Erkennt und vertritt Unternehmensziele und -interessen	<ul style="list-style-type: none"> • hat eine positive Grundeinstellung zum Unternehmen • argumentiert auf der Basis der Unternehmensinteressen • vertreibt aktiv das Produktportfolio (Service, Mehrwert, Zusatznutzen etc.) des Unternehmens • schafft Transparenz für Beraterhaltung • betreibt aktiv Kundenhaltarbeit und Kundengewinnung 	<ul style="list-style-type: none"> • nicht authentisch • vertritt keine Unternehmensinteressen • geht auf Service, Mehrwert, Zusatznutzen nicht ein • schafft keine Transparenz • nutzt Marktchancen nicht