

Welchen Vorteil hat das Einliniensystem in Versicherungsunternehmen nicht?

1. Unterstützung durch Stabsstellen
2. leichte Kontrollierbarkeit
3. klare Zuständigkeiten
4. Begrenzung von Konfliktpotenzialen

# Antwort

Lösung: 1

- Unterstützung durch Stabsstellen

Beim Kundenkontakt spielt das richtige Deuten von Informationen eine wesentliche Rolle. Eine Botschaft/ Information kann vier Seiten haben.

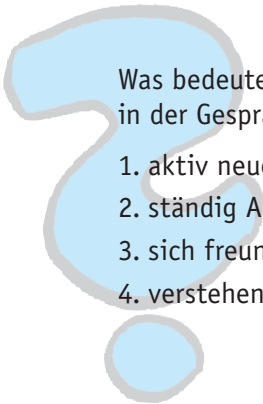
Welche gehört nicht dazu?

1. Inhaltsebene
2. Appellebene
3. Menschlichkeitsebene
4. Beziehungsebene

# Antwort

Lösung: 3

- Menschlichkeitsebene



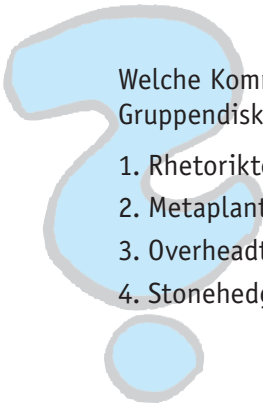
Was bedeutet der Begriff „Aktives Zuhören“  
in der Gesprächsführung?

1. aktiv neue Termine vereinbaren
2. ständig Aussagen zu verbessern
3. sich freundlich mit Namen zu melden
4. verstehen, erfassen und Signale geben

# Antwort

Lösung: 4

- verstehen, erfassen und Signale geben



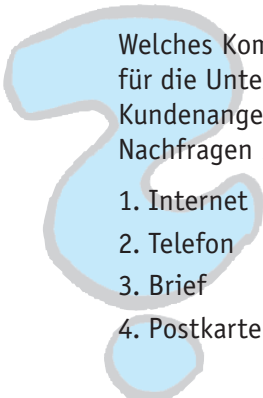
Welche Kommunikationstechnik hat sich für Gruppendiskussion und Workshops bewährt?

1. Rhetoriktechnik
2. Metaplantchnik
3. Overheadtechnik
4. Stonehedgetechnik

# Antwort

Lösung: 2

- Metaplantchnik



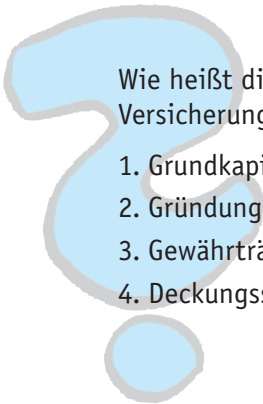
Welches Kommunikationsmittel eignet sich für die Unterbreitung von individuellen Kundenangeboten und ermöglicht sofortiges Nachfragen bei Unklarheiten?

1. Internet
2. Telefon
3. Brief
4. Postkarte

# Antwort

Lösung: 2

- Telefon



Wie heißt die Haftungsbasis einer  
Versicherungsaktiengesellschaft?

1. Grundkapital
2. Gründungsstock
3. Gewährträgerkapital
4. Deckungsstock

# Antwort

Lösung: 1

- Grundkapital

Ihr Ausbilder befragt Sie, weshalb eine Sparten-trennung sinnvoll ist, obwohl ein gemeinsames Unternehmen viel kostensparender wäre.

1. zum Verbraucherschutz
2. für mehr Vorstandsposten
3. zum Erhalt von Arbeitsplätzen
4. auf Anweisung des Bundes der Versicherten

# Antwort

Lösung: 1

- zum Verbraucherschutz

Was soll mit der Vorschrift, dass die Rechtsschutzschadenabwicklung rechtlich selbstständig von anderen Sparten zu betreiben ist, verhindert werden?

1. Vertragsdurcheinander
2. schlechter Service
3. ein Interessenkonflikt
4. unklare Leistungen

# Antwort

Lösung: 3

- ein Interessenkonflikt



Warum schließen private Haushalte und Unternehmen Versicherungsverträge ab?

1. weil es so üblich ist
2. weil es ihnen wirtschaftlichen Nutzen bringt
3. weil es der Staat vorschreibt
4. weil es Verbraucherschützer empfehlen

# Antwort

Lösung: 2

- weil es ihnen wirtschaftlichen Nutzen bringt

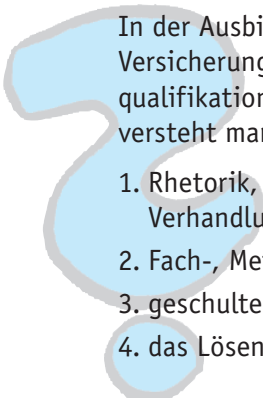
Was bedeutet der Begriff Risikotransfer in der Versicherungswirtschaft?

1. Abwälzung wirtschaftlicher Risiken auf den Versicherer
2. Zahlung von Prämien an den Versicherer
3. Abschluss von Versicherungsverträgen
4. Abwälzung von ökonomischen Risiken auf den Versicherungsnehmer

# Antwort

Lösung: 1

- Abwälzung wirtschaftlicher Risiken auf den Versicherer



In der Ausbildung zum/zur Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen spielen Schlüsselqualifikationen eine wesentliche Rolle. Was versteht man unter Schlüsselqualifikationen?

1. Rhetorik, Kommunikation und Verhandlungsgeschick
2. Fach-, Methoden- und Sozialkompetenz
3. geschulte Mimik und Gestik
4. das Lösen von schwierigen Rechenproblemen

# Antwort

Lösung: 2

- Fach-, Methoden- und Sozialkompetenz

In der Praxis gibt es verschiedene Führungsstile. Wie kann man die Art des Führungsstils einteilen?

1. in aufgaben- und personenbezogene Führungsstile
2. in gute und schlechte Führungsstile
3. in zielerfüllungs- und erfolgsorientierte Führungsstile
4. nach Qualitätskriterien

# Antwort

Lösung: 1

- in aufgaben- und personenbezogene Führungsstile

Was ist ein wesentlicher Vorteil des kooperativen Führungsstils?

1. Alle Mitarbeiter sprechen den Vorgesetzten mit Vornamen an
2. Jeder Mitarbeiter hat volle Entscheidungsfreiheit
3. Alle Entscheidungen werden im Team getroffen
4. Der Vorgesetzte berät Entscheidungen zusammen mit den Mitarbeitern

# Antwort

Lösung: 4

- Der Vorgesetzte berät Entscheidungen zusammen mit den Mitarbeitern.

Was kann ein wesentlicher Nachteil beim autoritären Führungsstil sein?

1. unzufriedene Mitarbeiter, die ständig kontrolliert und nicht in Entscheidungsprozesse eingebunden werden
2. keine Prämien- oder Bonussysteme
3. der Vorgesetzte hat nie Zeit für seine Mitarbeiter
4. Kritik am Vorgesetzten darf nur in Teamsitzungen geäußert werden.

# Antwort

Lösung: 1

- unzufriedene Mitarbeiter, die ständig kontrolliert und nicht in Entscheidungsprozesse eingebunden werden