Versicherungsfachmann / Versicherungsfachfrau

BERUFSBESCHREIBUNG

Versicherungsfachleute sind Spezialist*innen in Sachen Versicherung. Sie arbeiten bei Versicherungsgesellschaften im Innen- und Außendienst. Je nach Fach- und Aufgabengebiet sind sie z. B. für Kunden*innenberatung und -betreuung, Administration oder Inkasso zuständig. Sie informieren und beraten ihre Kund*innen, schließen mit ihnen Versicherungsverträge ab und überprüfen laufend die Erfüllung dieser Verträge. Sie arbeiten eigenständig sowie im Team mit Berufskolleg*innen und haben Kontakt zu Mitarbeiter*innen anderer Abteilungen sowie zu Behörden.

Siehe auch den Lehrberuf Versicherungskaufmann / Versicherungskauffrau (Lehrberuf).

Ausbildung

Die Ausbildung für Versicherungsfachleute ist nicht einheitlich geregelt. Im Allgemeinen wird eine versicherungswirtschaftliche Ausbildung als Versicherungskaufmann / Versicherungskauffrau (Lehrberuf) oder der Abschluss einer kaufmännischen oder wirtschaftlichen Schule (z. B. Handelsakademie, Handelsschule) vorausgesetzt.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

im Außendienst:

- neue Kund*innen akquirieren, Kund*innen beraten und betreuen
- Versicherungsverträge abschließen
- Verträge an Mitarbeiter*innen des Innendienstes weiterleiten
- Versicherungsfälle (z. B. Schadensfälle, Auszahlungen von Lebensversicherungen) abwickeln

im Innendienst:

- Akten und Verträgen (Polizzen) bearbeiten
- Schriftverkehr mit den Kund*innen führen
- Schriftverkehr mit anderen Versicherungen führen
- interne Abwicklung von Versicherungsfällen (z. B. Schadensfälle) durchführen
- bei der Kosten- und Personalverrechnung mitwirken

im Bereich Inkasso:

- Zahlungseingang der Kund*innen überwachen
- Mahnungen bei Zahlungsverzug ausstellen
- gegebenenfalls gerichtliche Maßnahmen einleiten

Anforderungen

- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- gute Deutschkenntnisse
- kaufmännisches Verständnis
- Präsentationsfähigkeit
- Zahlenverständnis und Rechnen

- Argumentationsfähigkeit / Überzeugungsfähigkeit
- Aufgeschlossenheit
- Einfühlungsvermögen
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kund*innenorientierung
- Verhandlungsgeschick
- Verkaufstalent

- Belastbarkeit / Resilienz
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Rechtsbewusstsein
- Selbstorganisation
- Selbstvertrauen / Selbstbewusstsein
- Verschwiegenheit / Diskretion

- gepflegtes Erscheinungsbild
- Mobilität (wechselnde Arbeitsorte)

- Informationsrecherche und Wissensmanagement
- Organisationsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit
- Prozessverständnis
- systematische Arbeitsweise

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft