

Beruf / Bildungsgang		
Bankkaufmann und Bankkauffrau Neuordnung 2020 / Banken		
Lernsituation		
LS 11: Neukunden ein Konto empfehlen		
Lernfeld Nr.		
LF 02 Konten für Privatkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln		
Curricularer Bezug		
Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Bankkaufmann und Bankkauffrau (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 13.12.2019)		
Zeitbedarf	Ersteller	Erstelldatum
4 Std.	Nicole Haas, Nicole.Haas@rlsb.de	Januar 2021

Informationen zur Handlungssituation

Die Eheleute Kurz haben neue Jobs in Hannover gefunden und ziehen deshalb mit ihren zwei Kindern von Bad Homburg nach Hannover. Auch ihre Konten sollen „umziehen“. Die Eheleute kennen sich im Bankensektor und mit Kontoarten überhaupt nicht aus und suchen eine neue Bankverbindung mit den für sie passenden Konten.

Die Schüler und Schülerinnen werden in die Rolle eines Kundenberaters versetzt. Sie analysieren die Kundensituation, empfehlen den Eheleuten die passende Bank und das passende Kontomodell. Die zentrale Fragestellung lautet daher:

Welche Bank und welches Konto empfehlen Sie den Kunden?

Dazu erstellen die Schüler und Schülerinnen zunächst einen Flyer, als ein Hilfsmittel in der Kundenberatungssituation, der die institutsspezifischen Geschäftsfelder und Leistungsangebote der jeweiligen Bank darstellt. Abschließend erstellen sie gemeinsam eine Übersicht über das Bankensystem und den Bankgeschäften nach § 1 KWG.

Fachkompetenzen	Personale Kompetenzen
<p>Die Schüler und Schülerinnen analysieren die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse der Kunden und wählen für sie Kontoarten und -modelle aus.</p> <p>Sie versetzen sich in die Lage der Kunden und ermitteln durch gezielte Fragestellungen deren Bedürfnisse und Präferenzen.</p> <p>Sie empfehlen Kunden Konten (Einzel- und Gemeinschaftskonto) und informieren über deren Verfügungsmöglichkeiten, Kosten sowie Nutzungsmöglichkeiten.</p> <p>Sie beziehen Zusatzangebote und Serviceleistungen der Kreditinstitute in die Kundenkommunikation für einen erfolgreichen Vertragsabschluss und Anschlussgeschäfte ein.</p> <p>Sie stellen den Nutzen der Produkte für die Kunden dar.</p>	<p>Die Schüler und Schülerinnen entwickeln selbständige eine Vorgehensweise bei der Erstellung eines Flyers und der gemeinsamen Übersicht zum Bankensystem in Deutschland.</p> <p>Sie reflektieren anschließend sowohl die Ergebnisse als auch den Erstellungsprozess.</p> <p>Sie leiten Ideen und Grundsätze zur zukünftigen Arbeit mit digitalen Endgeräten und deren Programme ab.</p>

Organisatorische Hinweise

Einführungstage: Anmeldung im Lernmanagementsystem und WLAN-Zugang

vorherige Hausaufgabe:

- Anlegen eines xxx-Kontos
- Anmeldedaten + Passwort kennen
- Installation einer digitalen Arbeitsmappe und Anmeldung auf dem digitalen Endgerät

Lerninhalte

- Geschäftsfelder
 - Bankensystem
 - Ort (Regionalbanken)
 - Angebote (Aktiv-/Passivgeschäft / Dienstleistungen) nach § 1 KWG
 - Spezialbanken
 - Verbundpartner
- Kundenanalyse
- Leistungsangebote
 - Online- vs. Filialkonten
 - Serviceleistungen
 - Zusatzangebote
 - Kosten
- Einzelkonto vs. Gemeinschaftskonto
- Vollmachten
- Umfang der Verfügungsberechtigung
- Preisaushang / Preisverzeichnis
- Arbeit mit einem Textverarbeitungsprogramm

Möglicher Handlungsablauf

Handlungsphasen	Präsenz- unterricht	Distanz- unterricht	Unterrichtsmethoden / Medien / Materialien
<p>1 Informieren</p> <p>Die Schüler und Schülerinnen informieren sich über das Bankensystem in Deutschland und über die Kontomodelle der unterschiedlichen Institutsgruppen.</p>	☒	☒	<p>Einzelarbeit</p> <p>Präsenz- und Distanzunterricht digitales Endgerät und digitales Lehrbuch (gilt für die gesamte LS)</p> <p>nur bei Präsenzunterricht Beamer mit Übertragungsbox (gilt für die gesamte LS)</p> <p>nur bei Distanzunterricht</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nutzung eines Videokonferenztools (gilt für die gesamte LS) • Handbuch nichtfachliche Kompetenzen „Videokonferenzen“
<p>2 Planen</p> <p>Die Schüler und Schülerinnen überlegen sich eine geeignete Vorgehensweise zur Erstellung eines Flyers mit einem Textverarbeitungsprogramm und den jeweiligen Kriterien für diesen. Sie planen ihren Arbeitsprozess hinsichtlich der erforderlichen Aufgaben und der notwendigen Zeit.</p>	☒	☒	<p>Präsenz- und Distanzunterricht</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterrichtsgespräch • Unterrichtsmaterialien
<p>3 Entscheiden</p> <p>Die Schüler und Schülerinnen bilden Gruppen, legen die notwendigen Inhalte, die gewählte Flyer-Form, den Zeitrahmen sowie die konkrete Vorgehensweise fest und einigen sich auf das vorzustellende Kreditinstitut.</p>	☒	☒	<p>Präsenz- und Distanzunterricht</p> <p>Einzelarbeit, Gruppenarbeit</p> <p>Lehrerhinweis: Die Gruppen sollen folgende Institute widerspiegeln:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deutsche Bank / Commerzbank • Sparkasse / Nord LB

4	<p>Durchführen</p> <p>Die Schüler und Schülerinnen legen für das Lernfeld 02 in ihrer digitale Arbeitsmappe einen Abschnitt für das Lernfeld 02 an und übertragen die Unterrichtsmaterialien aus dem Schulmanagementsystem in diesen.</p> <p>Sie absolvieren ein Tutorial zum Textverarbeitungsprogramm und testen anschließend ihr Wissen mit einer kleinen Prüfung. (Badge)</p> <p>Sie erstellen einen institutsspezifischen Flyer.</p> <p>Anschließend fertigen sie gemeinsam eine Übersicht zum Bankensystem mit einem Programm ihrer Wahl an.</p>	☒	☒	<ul style="list-style-type: none"> • Volksbank / Sparda-Bank • ING / andere Direktbank • TARGOBANK / Santander / Postbank <p>nur bei Distanzunterricht</p> <p>Einrichtung von Arbeitsräumen im Video-Konferenztool</p>
5	<p>Kontrollieren / Bewerten</p> <p>Die Schüler und Schülerinnen präsentieren ihre Arbeitsergebnisse. Die Ergebnisse werden hinsichtlich der Inhalte und der Gestaltung des Flyers reflektiert.</p> <p>Die Übersicht zum Bankensystem wird vorgestellt und ggf. ergänzt / korrigiert.</p>	☒	☒	<p>Präsenz- und Distanzunterricht</p> <p>Präsentation, Unterrichtsgespräch</p> <p>Lehrkraft: Kontrolle des Badges</p> <ul style="list-style-type: none"> • bei Präsenzunterricht: Vorlage des Badges auf dem digitalen Endgerät • bei Distanzunterricht: Einstellen als pdf-Datei in das Aufgabenmodul im Schulmanagementsystem <p>nur bei Distanzunterricht</p> <p>Freigabe der Bildschirmteilstfunktion</p>
6	<p>Reflektieren</p> <p>Die Ergebnisse werden auf die Ausgangssituation bezogen.</p> <p>Die Schüler und Schülerinnen wählen das geeignete Kreditinstitut für die Eheleute aus und stellen kurz den Beratungsablauf in ihrem Kreditinstitut dar.</p> <p>Die Schüler und Schülerinnen empfehlen abschließend eine Bank, eine Kontoart, ein Kontomodell und ggf. weitere Serviceleistungen, indem sie die Arbeitsaufträge bearbeiten. (Phase der Durchführung und Kontrolle integrativ)</p> <p>Die Empfehlungen werden vorgestellt und reflektiert.</p> <p>Die Schüler und Schülerinnen geben ein kurzes Feedback zum Arbeitsprozess mit dem digitalen Endgerät und dem Textverarbeitungsprogramm.</p>	☒	☒	<p>Präsenz- und Distanzunterricht</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einzelarbeit, Unterrichtsgespräch • Unterrichtsmaterialien (s. Anlage) • Hinweis: Die Durchführung und Reflektion der Kundenberatungsgespräche erfolgen im Deutschunterricht.

Handlungsergebnis im Präsenz- und Distanzunterricht

eine dokumentierte Handlungsempfehlung (passende Bank inkl. Konto) für die Kunden