



## Transferauftrag – Der erste Eindruck zählt

### Thema

Dir steht eine Erstberatung bevor. Du bereitest den Gesprächseinstieg und insbesondere deine Vorstellung beim Kunden bzw. bei der Kundin vor.

Welche Punkte musst du dabei beachten und wie gehst du dabei vor?

### Handlungskompetenzen/Leistungskriterien

- ✓ Den Gesprächseinstieg vorbereiten
- ✓ Sich und das Unternehmen beim Kunden vorstellen
- ✓ Sich beim Kunden korrekt identifizieren (B1/2)

### Bearbeitungszeit

60 bis 90 Minuten

### Ausgangslage

In deinem Arbeitsalltag wirst du immer wieder ein Beratungsgespräch mit neuen Kunden führen. Dabei ist ein professioneller Gesprächseinstieg essenziell. Dieser Transferauftrag legt den Fokus auf denjenigen Teil innerhalb des Gesprächseinstiegs, indem du **dich und dein Unternehmen einem Neukunden/einer Neukundin vorstellst**. Bearbeite dazu die nachfolgenden Aufgaben.

### Lernbegleitung

Finde innerhalb deiner Organisation eine Person, die dich während des Lernprozesses begleitet und dir Feedback zu den Ergebnissen deines Transferauftrags geben kann. Dies können deine Vorgesetzte/dein Vorgesetzter oder eine Kollegin/ein Kollege sein. Vereinbare mit dieser Person einen Termin fürs Feedback.

## Transferauftrag

Schreibe deine Ergebnisse direkt in dieses Formular und lade deine Lösung in MyVBV hoch.

(Prozess mit MyVBV wird noch angepasst.)

### Meine Angaben

Vorname:

Name:

Organisation:

Ich habe den Transferauftrag mit meiner Lernbegleitung besprochen und ein Feedback erhalten:

Vorname/Name

Lernbegleitung:

Datum des  
Gesprächs:

### Aufgabe 1 – Vorbereitung Unterlagen

Welche Unterlagen  
brauchst du allgemein  
für den  
Gesprächseinstieg?

- Gesprächsagenda
- VAG45
- Visitenkarte
- Evtl. weitere Folien zum Unternehmen und der eigenen Person

Was bedeutet VAG45?

- Versicherungsaufsichtsgesetz, Art. 45

Was ist im VAG45  
enthalten und wann  
musst du dieses  
anwenden?

- Identifikation des Beratenden
- Partnerunternehmen
- Haftung
- Datenschutz

Die Übergabe dieser Beratungsinformationen ist beim Erstkontakt Pflicht gemäss Art. 45 des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG). Das Formular schafft gegenüber den Kunden/Kundinnen Transparenz und Vertrauen.

Alle aufgeführten Angaben sind gesetzlich notwendig. Sobald sich diese ändern, muss das Dokument beim nächsten Kundentreffen erneut mit den aktuellen Angaben abgegeben werden.

Warum bringst du deine Visitenkarte mit?

Ich muss mich einerseits persönlich identifizieren und andererseits haben die Kundinnen/Kunden gleich meine Kontaktdaten und können mich bei Fragen erreichen.

Welche Unterlagen/Vorlagen stellt deine Organisation zu Verfügung, um dich und das Unternehmen vorzustellen?

- Je nach Organisation unterschiedlich

Passe diese Vorlagen so an, dass sie auf dich personalisiert sind. Falls keine Vorlagen vorhanden sind, erstelle je eine Folie (oder anderes), um dich und deine Organisation vorzustellen.

### Aufgabe 3 – Ablauf Gesprächseinstieg

In welcher Reihenfolge willst du die Visitenkarte abgeben, die Gesprächsagenda präsentieren, das Gespräch mit Smalltalk eröffnen, deine Organisation vorstellen und das VAG45 abgeben?

- |             |                                  |
|-------------|----------------------------------|
| 1. Schritt: | Gesprächseröffnung mit Smalltalk |
| 2. Schritt: | Gesprächsagenda präsentieren     |
| 3. Schritt: | Mich vorstellen mit Visitenkarte |
| 4. Schritt: | Meine Organisation vorstellen    |
| 5. Schritt: | VAG45 erläutern und abgeben      |

Dies ist der idealtypische Ablauf.

#### Aufgabe 4 – Vorbereitung

Schaue dir das Mustervideo «**Thierry stellt sich vor**» nochmals an.



Video

Wie willst du selbst bei der nächsten Beratung vorgehen? Notiere dir hier was du einerseits gleich wie Thierry und andererseits anders als Thierry machen willst. Welches sind deine Überlegungen dazu?

#### Aufgabe 5 – Rollenspiel und Videoaufzeichnung

Nun bist du dran! Finde eine zweite Person, die in einem Rollenspiel die Rolle deines Kunden/deiner Kundin spielt.

Erkläre dieser Person die oben beschriebene Ausgangslage. Stelle dich und dein Unternehmen dieser Person vor, wie wenn es eine Neukundin/ein Neukunde wäre.

Nimm diese Sequenz als Video mit deinem Smartphone auf (max. 3 Minuten).

Halte die Unterlagen und Notizen bereit, welche du in obigen Aufgaben vorbereitet hast, und stelle dich und deine Unternehmung deinem Gegenüber korrekt vor (ohne Smalltalk und Gesprächsagenda).

Lass die Videoaufnahme deines Rollenspiels deiner Lernbegleitung zukommen und bitte sie um ein Feedback.

(Vorgehen wird in MyVBV noch integriert.)

## Aufgabe 6 – Reflexion und Learnings

Wie ist dir deine Vorstellung gelungen?  
Was verlief gut und was verlief weniger gut? Begründe deine Einschätzung.

Leite daraus deine Learnings ab. Was hat sich bewährt? Was machst du das nächste Mal anders?  
Was hast du neu dazu gelernt?