

# 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).

## 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 / Überzeugungs-fähigkeit
- 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

## 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. Handelsschule, Handelsschule) vorausgesetzt.