

EUROPA-FACHBUCHREIHE  
für wirtschaftliche Bildung

# Privates Vermögensmanagement

Zusatzqualifikation

Bank – Versicherung – Immobilien

Behmann Cipriano Engel Johann Stumpf

Verlag Europa-Lehrmittel  
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG  
Düsselberger Straße 23  
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 92676



---

**Verfasser:**

Markus Behmann, Stuttgart  
Maico Ferreira Cipriano, Radolfzell am Bodensee  
Günter Engel, Massenbachhausen  
Sebastian Johann, Weil am Rhein  
Björn Stumpf, Stuttgart

**Lektorat:**

Günter Engel, Massenbachhausen

1. Auflage 2025

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern identisch sind.

ISBN 978-3-7585-9267-6

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2025 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten  
[www.europa-lehrmittel.de](http://www.europa-lehrmittel.de)

Umschlaggestaltung, Satz und Grafiken:

Typework Layoutsatz & Grafik GmbH, 86153 Augsburg

Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10999 Berlin

Umschlagfoto: © InfiniteFlow – stock.adobe.com

Druck: SIA ITC Communications, LV 3801 Saldus

# Vorwort

Das vorliegende Lehrwerk „Privates Vermögensmanagement“ für die Zusatzqualifikation in den Bereichen Bank, Versicherung und Immobilien ist ein handlungsorientiertes Lern- und Arbeitsbuch.

Der Inhalt des Lehrwerks basiert auf dem **Lehrplan des Landes Baden-Württemberg „Zusatzqualifikation für Privates Vermögensmanagement“** für das Kaufmännische Berufskolleg in Teilzeitform vom 1. August 2022.

Zielgruppen des Lehrbuchs sind

1. Auszubildende der besonderen Bildungsgänge für Abiturientinnen und Abiturienten in Form des Kaufmännischen Berufskollegs in Teilzeitform in Baden-Württemberg. Diese Bildungsgänge führen zu einer Zusatzqualifikation in den Bereichen Finanzdienstleistungen (Schwerpunkte Banken und Versicherungen) und Immobilien. Das vorliegende Lehr- und Fachbuch bildet die Lernfelder des Bildungsplans der Zusatzqualifikation Privates Vermögensmanagement (ZQ PVM) vollumfänglich (Lernfelder 1 bis 5) ab.
2. Schülerinnen und Schüler an Fachoberschulen, Berufsoberschulen und vergleichbaren Schulformen für einschlägige Wahlinhalte.
3. Teilnehmende an Seminaren zur Fort- und Weiterbildung sowie zur Umschulung für Themen aus dem Bereich Privates Vermögensmanagement.
4. Studierende in Fachbereichen des Finanzwesens.

Das Lehrbuch folgt inhaltlich dem genannten Bildungsplan für fünf Lernfelder.

Lernfeld	Kapitel	Inhalt
	A	Gesprächsführung und Beratungsgespräche
Lernfeld 1	B	Kunden zur Absicherung wirtschaftlicher Risiken durch Individualversicherungen beraten
Lernfeld 2	C	Kunden bei Investitionsentscheidungen für Immobilien unterstützen
Lernfeld 3	D	Kunden zu Baufinanzierungen beraten
Lernfeld 4	E	Kunden bei ihrer Vermögensplanung beraten
Lernfeld 5	F	Kunden über Produkte der Vorsorge und zu Hausrat- und Wohngebäudeversicherungen beraten

In den Kapiteln der einzelnen Lernfelder sind praxisorientierte Situationen mit Lösungsvorschlägen enthalten.

Am Ende eines Kapitels werden die Kerninhalte in einer kurzen **Zusammenfassung** im Überblick dargestellt.

Zur Vertiefung schließen sich an die Zusammenfassung **Aufgaben zur Lernkontrolle** an.

Die **Sachdarstellung** enthält praxisnahe Beispiele sowie grafische Darstellungen, welche die Inhalte einprägsam strukturieren und Zusammenhänge deutlich machen. Situativ werden QR-Codes angegeben, die weiterführende Informationen bereithalten.

Ein ausführliches **Inhaltsverzeichnis** erleichtert die Orientierung und ein umfangreiches **Stichwortverzeichnis** erlaubt das gezielte Aufsuchen einzelner Sachverhalte.

Der Rechtsstand entspricht der Gesetzeslage 2024.

Ihr Feedback ist uns wichtig. Wenn Sie mithelfen möchten, dieses Lehrwerk für die kommenden Auflagen zu verbessern, schreiben Sie uns unter [lektorat@europa-lehrmittel.de](mailto:lektorat@europa-lehrmittel.de).

Frühjahr 2025, die Autoren

# Übersicht

Lernfelder nach dem Bildungsplan „Zusatzqualifikation Privates Vermögensmanagement“.

Übersicht über die Lernfelder				
Nr.	Lernfeld	Bereich Finanzdienstleistungen		Bereich Immobilien
		Schwerpunkt		
		Banken	Versicherungen	
01	Kunden zur Absicherung wirtschaftlicher Risiken durch Individualversicherungen beraten	✓		✓
02	Kunden bei Investitionsentscheidungen für Immobilien unterstützen	✓	✓	
03	Kunden zu Baufinanzierungen beraten		✓	
04	Kunden bei ihrer Vermögensplanung beraten	✓	✓	✓
05	Kunden über Produkte der Vorsorge und zu Hausrat- und Wohngebäudeversicherungen beraten			✓

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	3
<b>Übersicht</b> .....	4
<b>A Gesprächsführung und Beratungsgespräche</b> .....	15
<b>1 Gesprächsführung</b> .....	15
<b>1.1 Grundlagen</b> .....	15
<b>1.2 Kommunikation und Kommunikationsmodelle</b> .....	16
<b>1.3 Gesprächsführungsformen</b> .....	21
<b>1.4 Gesprächsablauf</b> .....	21
<b>2 Beratungsgespräche vorbereiten und durchführen</b> .....	22
<b>2.1 Vorbereitungsphase</b> .....	22
<b>2.2 Phasen des Beratungsgesprächs</b> .....	23
<b>2.3 Beratungsgrundlagen am Beispiel Geldanlage</b> .....	24
<b>B Lernfeld 1</b>	
<b>Kunden zur Absicherung wirtschaftlicher Risiken durch Individualversicherungen beraten</b> .....	29
<b>1 Wirtschaftliche Risiken und deren Absicherungen durch Versicherungen</b> .....	29
<b>1.1 Risiken, Gefahren und Schäden unterscheiden, Vorsorgemöglichkeiten kennen</b> .....	29
<b>1.2 Versicherungsbegriff</b> .....	31
<b>1.3 Risikobeurteilung kalkulieren</b> .....	33
<b>2 Sozialversicherung und Individualversicherung unterscheiden</b> .....	37
<b>2.1 Grundformen der Versicherung in der Bundesrepublik Deutschland</b> .....	37
<b>2.2 Sozialversicherung</b> .....	38

2.2.1	Wesen der Sozialversicherung . . . . .	38
2.2.2	Zweige der Sozialversicherung . . . . .	40
<b>2.3</b>	<b>Individualversicherungen zur Risikoabsicherung</b> . . . . .	46
<b>2.4</b>	<b>Gegenüberstellung von Individual- und Sozialversicherung</b> . . . . .	49
<b>2.5</b>	<b>Grenzen und Probleme</b> . . . . .	50
2.5.1	Grenzen der Individualversicherungen . . . . .	50
2.5.2	Probleme der Gesetzlichen Sozialversicherung . . . . .	50
<b>3</b>	<b>Versicherungsverträge für Individualversicherungen abschließen</b> . . . . .	53
3.1	Zustandekommen des Versicherungsvertrags . . . . .	53
3.2	Rechtsgrundlagen des Versicherungsvertrags . . . . .	54
3.2.1	Gesetzliche Grundlagen . . . . .	54
3.2.2	Vertragliche Grundlagen . . . . .	55
3.3	Vertragserklärung des Versicherungsnehmers . . . . .	56
3.3.1	Antrags- und Invitatiomodell . . . . .	56
3.3.2	Widerruf der Vertragserklärung . . . . .	57
3.4	Inhalt des Versicherungsantrags . . . . .	58
3.5	Annahme des Antrags durch den Versicherer – Versicherungsschein (Police) . . . . .	58
3.5.1	Annahme des Antrags . . . . .	58
3.5.2	Versicherungsschein (Police) . . . . .	59
3.6	Versicherungsbeginn und vorläufige Deckung . . . . .	59
3.6.1	Versicherungsbeginn . . . . .	59
3.6.2	Vorläufige Deckung . . . . .	59
3.7	Vorvertragliche Beratungs- und Informationspflichten . . . . .	60
3.8	Pflichten aus dem Versicherungsvertrag . . . . .	60
3.8.1	Hauptpflichten aus dem Versicherungsvertrag . . . . .	60
3.8.2	Nebenpflichten aus dem Versicherungsvertrag (Obliegenheiten) . . . . .	61
3.8.2.1	Obliegenheiten vor Vertragsabschluss . . . . .	61
3.8.2.2	Obliegenheiten während der Vertragslaufzeit . . . . .	62
3.8.2.3	Rechtsfolgen bei einer Obliegenheitsverletzung . . . . .	62
<b>4</b>	<b>Haftungsbegriff und Arten der Haftung erklären</b> . . . . .	65
4.1	Haftungsbegriff . . . . .	65
4.2	Verschuldenshaftung . . . . .	66
4.3	Gefährdungshaftung . . . . .	71
<b>5</b>	<b>Gemeinsame Grundlagen der Haftpflichtversicherung kennen</b> . . . . .	74
5.1	Gegenstand der Haftpflichtversicherung . . . . .	74
5.2	Aufgaben der Haftpflichtversicherung . . . . .	75
5.3	Haftung und Deckung . . . . .	76
5.4	Rechtsbeziehungen im Schadenfall . . . . .	77
5.5	Arten der Haftpflichtversicherung . . . . .	77
<b>6</b>	<b>Private Haftpflichtversicherung abschließen</b> . . . . .	79
6.1	Aufgabe der Privathaftpflichtversicherung . . . . .	79
6.2	Versicherter Personenkreis . . . . .	79
6.3	Versicherte Risiken und deren Deckung . . . . .	80
6.4	Ausschlüsse . . . . .	81
6.5	Erweiterter Versicherungsschutz – Tarife . . . . .	82
<b>7</b>	<b>Bedarfsgerechte Haftpflichtversicherungen anbieten</b> . . . . .	85
7.1	Notwendigkeit für den Abschluss besonderer Haftpflichtversicherungen . . . . .	85
7.2	Hundehalterhaftpflichtversicherung . . . . .	86
7.3	Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung . . . . .	88
7.4	Bauherrenhaftpflichtversicherung . . . . .	90
<b>8</b>	<b>Über Versicherungen für Halter und Fahrer von Kraftfahrzeugen informieren</b> . . . . .	94
8.1	Überblick über die Kraftfahrzeugversicherung . . . . .	94
8.2	Aufbau der Kraftfahrzeugversicherung . . . . .	95

8.2.1	Einteilung der Kfz-Versicherungen . . . . .	95
8.2.2	Kfz-Haftpflichtversicherung . . . . .	95
8.2.2.1	Rechtliche Grundlagen . . . . .	95
8.2.2.2	Haftungsregelungen im Schadensfall . . . . .	99
8.2.2.3	Einflussfaktoren auf die Versicherungsprämie . . . . .	103
8.2.3	Kaskoversicherung . . . . .	106
8.2.3.1	Notwendigkeit einer Kaskoversicherung . . . . .	106
8.2.3.2	Teilkaskoversicherung . . . . .	106
8.2.3.3	Vollkaskoversicherung . . . . .	107
8.2.3.4	Erweiterung des Kaskoversicherungsschutzes . . . . .	107
8.2.3.5	Selbstbeteiligung . . . . .	107
8.2.3.6	Vollkasko oder Teilkasko – eine Entscheidungshilfe . . . . .	108
8.2.4	Ergänzende Versicherungsbausteine . . . . .	109
8.2.4.1	Mögliche Zusatzleistungen . . . . .	109
8.2.4.2	Kfz-Schutzbefehl . . . . .	109
8.2.4.3	Telematik-Tarif . . . . .	110
<b>9</b>	<b>Rechtsschutzversicherungen zur Abdeckung von Risiken aufgrund von Rechtsstreitigkeiten empfehlen . . . . .</b>	<b>113</b>
9.1	Risikosituationen . . . . .	113
9.2	Absicherung bei Rechtsstreitigkeiten . . . . .	114
9.3	<b>Versicherungsumfang der Rechtsschutzversicherung . . . . .</b>	<b>115</b>
9.3.1	Versicherbare Lebensbereiche . . . . .	115
9.3.2	Privatrechtsschutzversicherung . . . . .	115
9.3.3	Berufsrechtsschutzversicherung . . . . .	116
9.3.4	Verkehrsrechtsschutzversicherung . . . . .	117
9.3.5	Wohnungs- und Grundstücksrechtsschutzversicherung . . . . .	118
<b>10</b>	<b>Über einen erweiterten Versicherungsschutz für Reisen beraten . . . . .</b>	<b>121</b>
10.1	Versicherungen zum Schutz auf Reisen . . . . .	121
10.2	Auslandskrankenversicherung . . . . .	122
10.3	Reiserücktrittsversicherung . . . . .	124
10.4	Reiseabbruchversicherung . . . . .	126
10.5	Reisegepäckversicherung . . . . .	127
<b>C</b>	<b>Lernfeld 2</b>	
	<b>Kunden bei Investitionsentscheidungen für Immobilien unterstützen . . . . .</b>	<b>131</b>
<b>1</b>	<b>Wohnimmobilienmarkt in Deutschland untersuchen . . . . .</b>	<b>131</b>
1.1	Nutzung und Arten von Wohnimmobilien . . . . .	131
1.2	Preise von Wohnimmobilien . . . . .	133
1.3	<b>Einflussfaktoren auf Preise von Wohnimmobilien . . . . .</b>	<b>136</b>
1.3.1	Lage . . . . .	136
1.3.2	Zustand der Immobilie . . . . .	138
1.3.3	Marktwirtschaftliche Rahmenbedingungen . . . . .	139
<b>2</b>	<b>Erwerbsmotive einer selbst genutzten Immobilie analysieren und Auswahlkriterien festlegen . . . . .</b>	<b>143</b>
2.1	<b>Motive für den Erwerb von Wohneigentum . . . . .</b>	<b>143</b>
2.1.1	Der Wunsch nach einem Eigenheim . . . . .	143
2.1.2	Finanzielle Motive . . . . .	143
2.1.3	Emotionale Motive . . . . .	147
2.2	Entscheidung Kauf oder Miete . . . . .	148
2.3	Auswahlkriterien für den Immobilienerwerb . . . . .	149
<b>3</b>	<b>Maklerleistungen und Maklervertragsinhalte bei Kauf und Verkauf von Immobilien erläutern . . . . .</b>	<b>155</b>
1.1	Tätigkeit eines Immobilienmaklers nach Maklerrecht . . . . .	155
3.2	Vorteile eines qualifizierten Maklers . . . . .	157
3.3	Maklerleistungen für den Immobilienverkäufer . . . . .	158

3.4	<b>Maklerleistungen für den Immobilienkäufer</b>	160
3.5	<b>Zustandekommen eines Maklervertrags</b>	160
3.6	<b>Arten von Maklerverträgen</b>	162
3.7	<b>Wesentliche Inhalte des Maklervertrags</b>	163
3.7.1	Maklerprovision bei Kauf und Verkauf	163
3.7.2	Laufzeit, Kündigung und Widerruf	165
3.7.3	Rechte und Pflichten der Vertragsparteien	166
3.8	<b>Voraussetzungen für den Provisionsanspruch</b>	167
<b>4</b>	<b>Potenzielle Bauherren über baurechtliche Rahmenbedingungen informieren</b>	170
4.1	<b>Grundlagen des öffentlichen Baurechts</b>	170
4.2	<b>Bauleitplanung</b>	171
4.3	<b>Flächennutzungsplan</b>	172
4.4	<b>Bebauungsplan</b>	173
4.4.1	Zweck des Bebauungsplans	173
4.4.2	Arten von Bebauungsplänen	174
4.4.3	Inhalt eines Bebauungsplans	175
4.5	<b>Stufen der Bebaubarkeit von Grundstücken</b>	181
4.6	<b>Verwaltungsverfahren</b>	182
4.6.1	Baurechtliche Verfahren im Überblick	182
4.6.2	Verfahrensfreie Vorhaben	182
4.6.3	Kenntnisgabeverfahren	183
4.6.4	Klassisches Baugenehmigungsverfahren	184
4.6.5	Vereinfachtes Baugenehmigungsverfahren	185
4.7	<b>Baulisten</b>	186
<b>5</b>	<b>Erbbaurecht und dessen Auswirkung auf die Finanzierung darstellen</b>	191
5.1	<b>Grundlagen des Erbbaurechts</b>	191
5.1.1	Erbbau-Prinzip	191
5.1.2	Grundbuchliche Eintragungen	192
5.1.3	Wesentliche Inhalte des Erbbaurechtsvertrags	193
5.2	<b>Kosten des Erbbaurechts</b>	195
5.3	<b>Auswirkungen des Erbbaurechts auf die Finanzierung</b>	196
5.4	<b>Vor- und Nachteile des Erbbaurechts</b>	198
<b>6</b>	<b>Kunden zum Erwerb von Wohnungseigentum beraten</b>	202
6.1	<b>Eigentumsbegriffe nach dem Wohneigentumsgesetz</b>	202
6.2	<b>Teilungserklärung und seine Inhalte und Regelungen</b>	205
6.2.1	Teilungserklärung und Gemeinschaftsordnung	205
6.2.2	Aufteilungsplan	205
6.2.3	Miteigentumsanteile	206
6.2.4	Gebrauch und Nutzung des Eigentums	207
6.2.5	Kosten- und Lastentragung der Eigentümer	208
6.2.6	Abstimmungsprinzipien	209
6.3	<b>Grundbucheintragung</b>	210
6.4	<b>Gemeinschaft der Wohnungseigentümer</b>	211
6.5	<b>Organe der Gemeinschaft und deren Aufgaben</b>	212
6.5.1	Übersicht	212
6.5.2	Verwaltung	212
6.5.3	Verwaltungsbeirat	214
6.5.4	Eigentümerversammlung	214
<b>7</b>	<b>Wohnimmobilien als Renditeobjekte analysieren</b>	222
7.1	<b>Festlegung des Anlageziels der Immobilieninvestition</b>	223
7.2	<b>Ermittlung des maximalen Gesamtpreises für die Immobilie</b>	224
7.3	<b>Kennzahlen zur Beurteilung der Wirtschaftlichkeit der Immobilieninvestition</b>	225
7.3.1	Brutto-/Nettomietrendite	225
7.3.2	Kaufpreis-Miete-Verhältnis (Mietpreisfaktor)	227

<b>7.4</b>	<b>Weitere Kriterien zur Objektauswahl</b>	228
<b>7.5</b>	<b>Vor- und Nachteile einer Investition in Renditeimmobilien</b>	234
<b>7.6</b>	<b>Vermietung von Wohnimmobilien</b>	235
7.6.1	Mieterauswahl	235
7.6.2	Abschluss des Mietvertrags	239
7.6.3	Miethöhe	240
7.6.4	Mieterhöhung	242
7.6.5	Erhaltungskosten	244
7.6.6	Kündigung	245
<b>8</b>	<b>Alternative Immobilienanlagen der Direktanlage in Immobilien gegenüberstellen</b>	253
<b>8.1</b>	<b>Die Immobilie als Anlageinvestment</b>	253
<b>8.2</b>	<b>Die Geldanlage in Immobilienfonds (Immobilien-AIF)</b>	254
8.2.1	Begriffsbestimmung und Arten	254
8.2.2	Offene Immobilienfonds	255
8.2.3	Geschlossene Immobilienfonds	258
<b>8.3</b>	<b>Geldanlage in Real-Estate-Investment-Trusts (REITs)</b>	262
<b>8.4</b>	<b>Vor- und Nachteile von direkten und indirekten Immobilieninvestments</b>	265
<b>9</b>	<b>Auswirkung der Direktanlage in vermietete Immobilien auf die Einkommensteuer aufzeigen</b>	270
<b>9.1</b>	<b>Besteuerung bei Immobilienvermietung</b>	270
9.1.1	Einkommensteuerliche Einordnung	270
9.1.2	Ermittlung der Einkünfte aus Vermietung und Verpachtung	271
9.2	Verbilligte oder teilentgeltliche Vermietung	274
<b>D Lernfeld 3</b>		
<b>Kunden zu Baufinanzierungen beraten</b>		280
<b>1</b>	<b>Den Baufinanzierungsprozess aus Bankensicht verstehen</b>	280
<b>2</b>	<b>Gesamtkosten beim Erwerb einer Immobilie ermitteln</b>	285
2.1	Finanzierungsstruktur in Abhängigkeit von der Art der Immobilie	286
2.2	<b>Gesamtkosten bei Errichtung einer Neubauimmobilie</b>	287
2.2.1	Überblick	287
2.2.2	Gesamtkosten bei einer Neubauimmobilie	287
2.3	<b>Gesamtkosten beim Kauf einer Bestandsimmobilie</b>	292
2.3.1	Überblick	292
2.3.2	Kaufpreis für das bebaute Grundstück	293
2.3.3	Erwerbsnebenkosten	293
2.4	<b>Erforderliche Objektunterlagen im Rahmen einer Baufinanzierungsanfrage</b>	294
2.4.1	Baufinanzierungscheckliste	294
2.4.2	Allgemein erforderliche Objektunterlagen bei einer Baufinanzierung	296
<b>3</b>	<b>Den Finanzierungsplan als Grundlage der Kapitalbedarfsdeckung erstellen</b>	300
3.1	Überblick	300
3.2	<b>Finanzierungsquellen zur Deckung des Kapitalbedarfs</b>	301
3.2.1	Eigenmittel	301
3.2.2	Fremdmittel	305
<b>4</b>	<b>Den Bausparvertrag als Element einer Baufinanzierung betrachten</b>	314
4.1	Definition des Bausparens	314
4.2	Funktionsweise eines Bausparvertrags	314
4.3	Wichtige Fachbegriffe	316
4.4	Bauspartarife	318
1.5	Vertragsanpassungen bei Bausparverträgen	319
4.6	<b>Verwendungsmöglichkeiten eines Bausparvertrags</b>	327
4.6.1	Übersicht	327
4.6.2	Wohnwirtschaftliche Verwendung	327

4.6.3	Vermögensaufbau und staatliche Förderung . . . . .	327
4.6.4	Besondere Verwendungsmöglichkeit . . . . .	328
<b>4.7</b>	<b>Flexible Finanzierungsmöglichkeiten.</b> . . . . .	328
4.7.1	Übersicht . . . . .	328
4.7.2	Nachteile dieser Finanzierungsformen . . . . .	330
<b>4.8</b>	<b>Staatliche Förderung bei Bausparverträgen</b> . . . . .	330
4.8.1	Übersicht . . . . .	330
4.8.2	Arbeitnehmersparzulage . . . . .	331
4.8.3	Wohnungsbauprämie. . . . .	331
4.8.4	Wohn-Riester. . . . .	331
<b>5</b>	<b>Persönliche und wirtschaftliche Verhältnisse des Kunden analysieren</b> . . . . .	337
<b>5.1</b>	<b>Übersicht</b> . . . . .	337
<b>5.2</b>	<b>Kreditfähigkeit</b> . . . . .	338
<b>5.3</b>	<b>Kreditwürdigkeit</b> . . . . .	338
5.3.1	Überblick . . . . .	338
5.3.2	Analyse der persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse . . . . .	338
5.3.3	Vermögenssituation . . . . .	341
5.3.4	Informationen zum Finanzierungsobjekt . . . . .	342
<b>5.4</b>	<b>Durchführung der Haushaltsrechnung</b> . . . . .	342
5.4.1	Das Kundeninformationssystem. . . . .	343
5.4.2	Die Haushaltsrechnung . . . . .	344
<b>5.5</b>	<b>Abwägung der Finanzierungsentscheidung</b> . . . . .	344
<b>6</b>	<b>Bewertungsverfahren von Immobilien anwenden</b> . . . . .	349
<b>6.1</b>	<b>Übersicht</b> . . . . .	349
<b>6.2</b>	<b>Verfahren zur Wertermittlung von Immobilien</b> . . . . .	350
6.2.1	Das Sachwertverfahren (§§ 14–17 BelWertV) . . . . .	350
6.2.2	Das Vergleichswertverfahren (§ 19 BelWertV) . . . . .	354
6.2.3	Das Ertragswertverfahren (§§ 8–13 BelWertV) . . . . .	354
<b>6.3</b>	<b>Der Beleihungswert – Grundlage für die Ermittlung der Darlehenskonditionen</b> . . . . .	359
6.3.1	Übersicht . . . . .	359
6.3.2	Die Beleihungsgrenze. . . . .	360
6.3.3	Der Beleihungsauslauf . . . . .	361
<b>7</b>	<b>Die Bestellung einer Grundschuld als Kreditsicherheit erläutern</b> . . . . .	366
<b>7.1</b>	<b>Überblick</b> . . . . .	366
<b>7.2</b>	<b>Das Grundbuch</b> . . . . .	366
7.2.1	Überblick . . . . .	366
7.2.2	Das vollelektronische Grundbuch in Baden-Württemberg . . . . .	367
7.2.3	Arten von Grundbüchern. . . . .	367
7.2.4	Öffentlicher Glaube des Grundbuchs . . . . .	368
<b>7.3</b>	<b>Der Aufbau des Grundbuchs</b> . . . . .	369
7.3.1	Überblick . . . . .	369
7.3.2	Die Aufschrift. . . . .	369
7.3.3	Das Bestandsverzeichnis. . . . .	370
7.3.4	Die drei Abteilungen des Grundbuchs . . . . .	371
<b>7.4</b>	<b>Rangregelungen im Grundbuch</b> . . . . .	380
7.4.1	Überblick . . . . .	380
7.4.2	Regelungen zur Rangfolge. . . . .	381
7.4.3	Rangänderung/Rangrücktritt. . . . .	382
7.4.4	Rangvorbehalt. . . . .	382
<b>8</b>	<b>Die Bedeutung ergänzender Sicherheiten im Rahmen einer Baufinanzierung erläutern</b> . . . . .	386
<b>8.1</b>	<b>Arten ergänzender Sicherheiten</b> . . . . .	386
<b>8.2</b>	<b>Die Sicherungsabtretung – Grundlagen</b> . . . . .	386
8.2.1	Überblick . . . . .	386
8.2.2	Abtretung von Kreditsicherheiten. . . . .	387
8.3	Die Bürgschaft. . . . .	393

<b>9</b>	<b>Ein Finanzierungsangebot erstellen und begründet darlegen</b>	397
9.1	Überblick	397
9.2	Das Finanzierungsangebot aus Sicht des Darlehensgebers	397
9.3	Das Finanzierungskonzept aus Sicht des Darlehensnehmers	398
9.4	Leitfaden für ein Finanzierungskonzept	399
1.5	Die finanzielle Tragfähigkeit bei nur einem Einkommen überprüfen	402
9.5.1	Grundsätzliche Überlegungen	402
9.5.2	Tragfähigkeit der Darlehensverpflichtungen bei einem Einkommen	403
9.5.3	Tragfähigkeit der Darlehensverpflichtungen bei einem Einkommen + Elterngeld	403
9.5.4	Tragfähigkeit der Darlehensverpflichtungen bei Einkommen + Teilzeiteinkommen	405
9.6	Handlungsalternativen bei Vorliegen eines höheren Überschusses in der Darlehensphase	406
9.6.1	Übersicht	406
9.6.2	Sondertilgung	406
9.6.3	Ansparung	407
<b>10</b>	<b>Das Finanzierungsangebot unterbreiten und Risiken einer Finanzierung darlegen</b>	411
10.1	Rechtliche Grundlagen	411
10.2	Das Verbraucherdarlehen	411
10.2.1	Überblick	411
10.2.2	Das Allgemein-Verbraucherdarlehen	413
10.2.3	Das Immobiliar-Verbraucherdarlehen	414
10.3	Verbraucherschutzregelungen bei Immobiliar-Verbraucherdarlehensverträgen	414
10.3.1	Grundlagen	414
10.3.2	Vorvertragliche Informationen	415
10.3.3	Widerrufsrecht und Widerrufsbelehrung	416
10.4	Kündigung des Darlehensvertrags	418
10.4.1	Übersicht	418
10.4.2	Kündigung durch den Darlehensgeber	419
10.4.3	Kündigung durch den Darlehensnehmer	420
10.5	Risiken einer Baufinanzierung	422
10.5.1	Überblick	422
10.5.2	Das Risiko-Quartett	423
<b>11</b>	<b>Der Ablauf des Immobilienerwerbs und der Kreditauszahlung</b>	428
11.1	Besonderheiten beim Grundstückserwerb	428
11.2	Die drei Bestandteile des Grundstückserwerbs	428
11.2.1	Der Grundstückskaufvertrag	428
11.2.2	Die Auflassung	429
11.2.3	Eintragung des Eigentumswechsels im Grundbuch	430
11.2.4	Die Auflassungsvormerkung	430
11.2.5	Die Grundschuldbestellung	431
11.3	Die Kreditauszahlung	432
<b>E Lernfeld 4</b>		
	<b>Kunden bei ihrer Vermögensplanung beraten</b>	434
<b>1</b>	<b>Grundlagen der privaten Vermögensplanung verstehen</b>	434
1.1	Dimensionen der Vermögensplanung	434
1.2	Daten- und Informationsanalyse	436
1.2.1	Finanzielle Bestandsaufnahme	436
1.2.2	Finanzbedarf nach Lebensphase	439
1.3	Analyse- und Planungsinstrumente	441
1.3.1	Vermögensbilanz und Haushaltsrechnung	441
1.3.2	Strategie- und Optimierungsmethoden	445
<b>2</b>	<b>Handlungsmöglichkeiten für die Vermögensplanung entwickeln</b>	461
2.1	Finanzinstrumente im Überblick	462
2.1.1	Kapitalwertpapiere	462

2.1.2	Investmentfonds . . . . .	463
2.1.3	Alternative Finanzprodukte . . . . .	464
<b>2.2</b>	<b>Grundlagen der Anlageberatung . . . . .</b>	<b>465</b>
2.2.1	Rechtlicher Rahmen und Mindeststandards . . . . .	465
2.2.2	Anlageziele im Magischen Dreieck . . . . .	467
2.2.3	Anlageziele im Magischen Viereck . . . . .	469
2.2.4	Anlegermentalität und Risikoprofilierung . . . . .	471
2.2.5	Risikoberatung – Bewertung makroökonomischer Einflüsse . . . . .	472
<b>2.3</b>	<b>Privater Vermögensaufbau . . . . .</b>	<b>477</b>
2.3.1	Grundlagen und Assetklassen . . . . .	477
2.3.2	Investitionsverhalten und Portfoliotheorie . . . . .	478
2.3.3	Portfolioanalyse und Asset Allocation. . . . .	479
2.3.4	Anwendung der Portfoliotheorie in der Vermögensplanung . . . . .	482
<b>3</b>	<b>Den Einsatz von Robo-Advisors beurteilen . . . . .</b>	<b>494</b>
<b>3.1</b>	<b>Digitale Finanzberatung . . . . .</b>	<b>494</b>
<b>3.2</b>	<b>Funktionsweise . . . . .</b>	<b>495</b>
<b>3.3</b>	<b>Robo-Advisors im Marktvergleich . . . . .</b>	<b>496</b>
<b>3.4</b>	<b>Robo-Advisor vs. Persönliche Finanzberatung . . . . .</b>	<b>498</b>
<b>3.5</b>	<b>Einfluss auf die Asset Allocation . . . . .</b>	<b>500</b>
<b>4</b>	<b>Nachhaltige Geldanlagen beurteilen . . . . .</b>	<b>503</b>
<b>4.1</b>	<b>Die EU-Taxonomie der Nachhaltigkeit . . . . .</b>	<b>503</b>
<b>4.2</b>	<b>ESG-Kriterien . . . . .</b>	<b>504</b>
<b>4.3</b>	<b>Nachhaltige Anlagestrategien . . . . .</b>	<b>505</b>
<b>4.4</b>	<b>Nachhaltige Anlagestrategien in der Praxis . . . . .</b>	<b>506</b>
4.4.1	Ausschlusskriterien . . . . .	506
4.4.2	Normbasiertes Screening . . . . .	507
4.4.3	Best in Class . . . . .	508
4.4.4	Impact Investing . . . . .	509
<b>4.5</b>	<b>Greenwashing . . . . .</b>	<b>509</b>
4.5.1	Begriffserklärung Greenwashing . . . . .	509
4.5.2	Greenwashing – eine Marketingtaktik mit vielfältigen Facetten . . . . .	510
4.5.3	Motive hinter Greenwashing – Imageaufbau und finanzielle Vorteile . . . . .	513
4.5.4	Gefahren des Greenwashes für Investoren . . . . .	514
4.5.5	Maßnahmen gegen Greenwashing . . . . .	514
<b>4.6</b>	<b>Nachhaltigkeitsziele der UN und EU-Taxonomie . . . . .</b>	<b>515</b>
<b>4.7</b>	<b>Nachhaltigkeit bei Kreditinstituten . . . . .</b>	<b>516</b>
<b>4.8</b>	<b>Das magische Viereck der Geldanlage . . . . .</b>	<b>517</b>
<b>5</b>	<b>Gold als alternativen Asset beurteilen . . . . .</b>	<b>522</b>
<b>5.1</b>	<b>Alternative Assets . . . . .</b>	<b>522</b>
<b>5.2</b>	<b>Gold in der Anlagestrategie . . . . .</b>	<b>524</b>
5.2.1	Gold als Rohstoff . . . . .	524
5.2.2	Goldpreis und Bedeutung . . . . .	526
5.2.3	Physisches Gold . . . . .	527
5.2.4	Exchange Traded Commodities (ETCs) . . . . .	529
5.2.5	Goldminen-ETF . . . . .	530
<b>6</b>	<b>Kryptowährungen als Investment verstehen . . . . .</b>	<b>535</b>
<b>6.1</b>	<b>Begriffsbestimmung „Kryptowährung“ . . . . .</b>	<b>535</b>
<b>6.2</b>	<b>Merkmale von Kryptowährungen . . . . .</b>	<b>536</b>
<b>6.3</b>	<b>Kryptowährungen im Überblick . . . . .</b>	<b>538</b>
<b>6.4</b>	<b>Wallets für Kryptowährungen . . . . .</b>	<b>539</b>
<b>6.5</b>	<b>Handel mit Kryptowährungen . . . . .</b>	<b>540</b>
<b>6.6</b>	<b>Exchange Traded Notes (ETN) . . . . .</b>	<b>541</b>
<b>6.7</b>	<b>Konsensmechanismus . . . . .</b>	<b>542</b>
<b>7</b>	<b>Rechtliche Vorsorgemaßnahmen diskutieren . . . . .</b>	<b>547</b>
7.1	Instrumente der rechtlichen Vorsorge . . . . .	547

7.1.1	Vorsorgevollmacht . . . . .	547
7.1.2	Betreuungsverfügung . . . . .	549
7.1.3	Patientenverfügung . . . . .	550
<b>8</b>	<b>Erbschaft- und Schenkungsteuer bei der Beratung beachten . . . . .</b>	<b>555</b>
<b>8.1</b>	<b>Ehe- und Familienrecht . . . . .</b>	<b>555</b>
8.1.1	Eheliche Gemeinschaft . . . . .	555
8.1.2	Notarieller Ehevertrag . . . . .	555
8.1.3	Testamentarische Todesfallregelung . . . . .	559
8.1.4	Gesetzliche Erbfolgeregelung . . . . .	561
<b>8.2</b>	<b>Erbschaft- und Schenkungsteuer . . . . .</b>	<b>563</b>
8.2.1	Persönliche Steuerpflicht . . . . .	564
8.2.2	Sachliche Steuerpflicht . . . . .	564
8.2.3	Ermittlung des steuerpflichtigen Erwerbs . . . . .	565
8.2.3.1	Bewertung des Vermögens und der Schulden . . . . .	565
8.2.3.2	Sachliche Steuerbefreiungen . . . . .	566
8.2.3.3	Persönliche Feibeträge und besondere Versorgungsfreibeträge . . . . .	566
8.2.3.4	Steuertarif . . . . .	567
<b>F Lernfeld 5</b>		
<b>Kunden über Produkte der Vorsorge und zu Haustrat- und Wohngebäudeversicherungen beraten . . . . .</b>		<b>573</b>
<b>1</b>	<b>Notwendigkeit von Vorsorgemaßnahmen erklären . . . . .</b>	<b>573</b>
1.1	Mögliche Versorgungslücken durch typische Risiken in bestimmten Lebensphasen . . . . .	573
1.2	Versorgungslücke im Ruhestand . . . . .	574
1.3	Versorgungslücke für Hinterbliebene . . . . .	577
1.3.1	Hinterbliebenenrente durch die gesetzliche Rentenversicherung . . . . .	577
1.3.2	Hinterbliebenenrente durch die gesetzliche Unfallversicherung . . . . .	578
1.4	Versorgungslücke bei Erwerbsminderung . . . . .	578
1.4.1	Erwerbsminderungsrente aus der Gesetzlichen Rentenversicherung . . . . .	578
1.4.2	Erwerbsminderungsrente aus der Gesetzlichen Unfallversicherung . . . . .	579
1.5	Rentenberechnung bei der Gesetzlichen Rentenversicherung . . . . .	581
<b>2</b>	<b>Bausteine der Altersvorsorge nach dem Drei-Schichten-Modell unterscheiden . . . . .</b>	<b>584</b>
<b>3</b>	<b>Die gesetzliche Altersrente und die Basisrente in Schicht 1 analysieren . . . . .</b>	<b>586</b>
3.1	Gesetzliche Altersrente . . . . .	586
3.2	Basisrente (Rürup-Rente) . . . . .	587
3.3	Steuerliche Behandlung der Renten und der Rentenversicherungsbeiträge . . . . .	588
3.3.1	Grundlagen der Einkommensteuer . . . . .	588
3.3.2	Steuerliche Behandlung der Beiträge zu den Rentenversicherungen der 1. Schicht . . . . .	593
3.3.3	Steuererhebung bei Rentenzahlung – Besteuerung der Renten der 1. Schicht . . . . .	594
<b>4</b>	<b>Über kapitalgedeckte Zusatzvorsorge und betriebliche Altersvorsorge in Schicht 2 beraten . . . . .</b>	<b>596</b>
<b>4.1</b>	<b>Riester-Rente . . . . .</b>	<b>596</b>
4.1.1	Merkmale der Riester-Rente . . . . .	596
4.1.2	Begünstigter Personenkreis . . . . .	596
4.1.3	Riester-Anlageformen . . . . .	597
4.1.4	Staatliche Zulage und Mindestbeitrag . . . . .	598
4.1.5	Einkommensteuerliche Behandlung der Beiträge zur Riester-Rente . . . . .	599
4.1.6	Auszahlung der Riester-Rente und steuerliche Behandlung . . . . .	599
4.1.7	Kündigung des Riester-Vertrages und Anpassung der Raten . . . . .	600
4.1.8	Beurteilung der Riester-Rente . . . . .	601
<b>4.2</b>	<b>Betriebliche Altersvorsorge . . . . .</b>	<b>601</b>
4.2.1	Überblick . . . . .	601
4.2.2	Entgeltumwandlung . . . . .	602
4.2.3	Direktversicherung . . . . .	603

4.2.4	Direktzusage . . . . .	604
4.2.5	Pensionskasse . . . . .	605
4.2.6	Pensionsfonds . . . . .	605
4.2.7	Unterstützungskasse . . . . .	605
<b>5</b>	<b>Zur Altersvorsorge und Risikoabsicherung in Schicht 3 beraten</b> . . . . .	608
<b>5.1</b>	<b>Wesen und Grundformen der Lebensversicherung</b> . . . . .	608
<b>5.2</b>	<b>Vertragliche Besonderheiten</b> . . . . .	610
<b>5.3</b>	<b>Risikoprüfung und Beitragsermittlung</b> . . . . .	611
<b>5.4</b>	<b>Arten der Lebensversicherung</b> . . . . .	615
5.4.1	Übersicht . . . . .	615
5.4.2	Risikolebensversicherung . . . . .	616
5.4.3	Gemischte Kapitallebensversicherung. . . . .	616
5.4.4	Besondere Formen der Kapitallebensversicherung . . . . .	617
<b>5.5</b>	<b>Private Rentenversicherung</b> . . . . .	618
5.5.1	Wesen und Formen . . . . .	618
5.5.2	Tarifmerkmale . . . . .	618
<b>5.6</b>	<b>Besteuerung der Lebensversicherungen</b> . . . . .	619
5.6.1	Steuerliche Behandlung der Beiträge . . . . .	619
5.6.2	Steuerliche Behandlung der Auszahlungen . . . . .	620
5.6.2.1	Auszahlung aus Risikolebensversicherungen . . . . .	620
5.6.2.2	Auszahlung aus einer Kapitallebensversicherung . . . . .	620
<b>5.7</b>	<b>Vergleich der Versicherungsprodukte</b> . . . . .	623
5.7.1	Gemeinsamkeiten . . . . .	623
5.7.2	Klassische Lebensversicherungen . . . . .	623
5.7.3	Alternativen zur klassischen Lebensversicherung . . . . .	624
<b>6</b>	<b>Über Finanzinstrumente zur Absicherung der Altersvorsorge in Schicht 3 beraten</b> . . . . .	630
<b>6.1</b>	<b>Portfolioanalyse</b> . . . . .	630
<b>6.2</b>	<b>Privater Vermögensaufbau</b> . . . . .	634
6.2.1	Zielsetzung und Hintergrund . . . . .	634
6.2.2	Magisches Dreieck der Geldanlage. . . . .	635
6.2.3	Magisches Viereck der Geldanlage . . . . .	636
6.2.4	Risikoprofile und Risikoklassen . . . . .	638
<b>6.3</b>	<b>Anlageberatung und -empfehlung</b> . . . . .	639
6.3.1	Rechtlicher Rahmen . . . . .	639
6.3.2	Mindeststandards der Anlageberatung . . . . .	640
6.3.3	Risikoberatung bei der Anlage in Wertpapiere . . . . .	642
<b>6.4</b>	<b>Gläubigereffekte – Anleihen</b> . . . . .	651
6.4.1	Rechtsnatur . . . . .	652
6.4.2	Rückzahlungsmodalitäten . . . . .	653
6.4.3	Verzinsungsvarianten . . . . .	654
6.4.4	Nominalverzinsung . . . . .	655
6.4.5	Effektive Verzinsung – Rendite . . . . .	656
6.4.6	Trading . . . . .	657
6.4.7	Anlagestrategie und Risikoprävention . . . . .	660
<b>6.5</b>	<b>Teilhabereffekte – Aktien</b> . . . . .	666
6.5.1	Rechtsnatur . . . . .	666
6.5.2	Teilhaberrechte . . . . .	667
6.5.3	Aktienarten . . . . .	668
6.5.4	Ertragspotenzial . . . . .	669
6.5.5	Effektive Verzinsung – Rendite . . . . .	669
6.5.6	Bewertung und Risikoprävention . . . . .	671
<b>6.6</b>	<b>Investmentzertifikate – Investmentfonds</b> . . . . .	677
6.6.1	Rechtsnatur und Funktionsprinzip . . . . .	678
6.6.2	Investmentfondstruktur . . . . .	678
6.6.3	Anlagestrategie und -spektrum . . . . .	679
6.6.4	Bewertung . . . . .	684
6.6.5	Wertpapiersparplan . . . . .	688

<b>6.7      Immobilien – eine besondere Anlageform</b> . . . . .	695
6.7.1    Hintergrund . . . . .	695
6.7.2    Rentabilitätsaspekte . . . . .	696
6.7.3    Bewertung . . . . .	699
6.7.4    Besteuerung bei Immobilienvermietung . . . . .	699
6.7.5    Absicherung des Immobilieneigentums . . . . .	705
6.7.5.1    Wohngebäudeversicherung . . . . .	706
6.7.5.2    Hausratversicherung . . . . .	708
<b>Sachwortverzeichnis</b> . . . . .	713

## A Gesprächsführung und Beratungsgespräche

### SITUATION

Johann Paul, 18 Jahre, hat im August dieses Jahres einen Ausbildungsplatz bei der Auto AG erhalten. In einem Gespräch mit seinem Ausbilder wird Johann zu seiner Kontoverbindung befragt. Diese sei notwendig, um die Ausbildungsvergütung zu überweisen. Johann muss seinen Ausbilder vertrösten, weil er noch keine eigene Kontoverbindung besitzt. Er vereinbart sofort einige Termine mit Finanzdienstleistern im Raum Stuttgart.

Sie sind in der Privatkundenberatung bei der Finanzdienstleistung Stuttgart AG (Fin AG) angestellt und werden das anstehende Beratungsgespräch vorbereiten.

Ihr vorrangiges Ziel ist es, über eine strukturierte Beratung gemäß dem AIDA-Prinzip mit angemessener Kommunikation Herrn Paul als Neukunden für die Fin AG zu gewinnen.

1. Erläutern Sie, welche Idee sich mit dem AIDA-Prinzip für die Beratung verbindet.
2. Definieren Sie für die einzelnen Phasen des Beratungsgesprächs die Kernanliegen.
3. Die Bedarfsermittlung nimmt im Kundengespräch eine wichtige Rolle ein. Formulieren Sie hierzu zwei konkrete Fragen, die Sie dem Kunden Paul stellen können.
4. Erläutern Sie wie eine gute Kundenkommunikation gelingen kann.

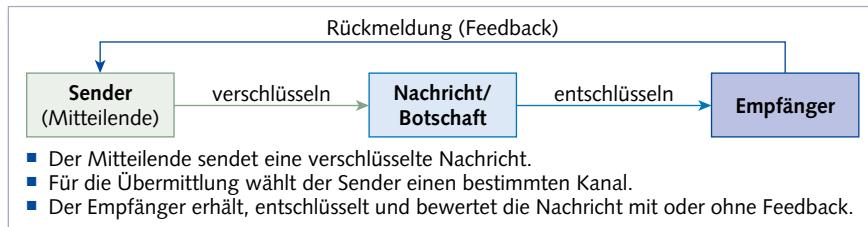
# 1 Gesprächsführung

## 1.1 Grundlagen

Im beruflichen Alltag ist eine gelungene Konversation der Schlüssel zum Erfolg. Die Gesprächsführung ist damit eine der wichtigsten Komponenten, um mit seinem Vorgesetzten oder mit Kunden erfolgreich interagieren zu können. Dabei ist es notwendig den Gesprächspartner ernst zu nehmen, ihm auf Augenhöhe zu begegnen. Dies wird besonders bei Mitarbeiter- oder Personalgesprächen deutlich. Die Verantwortung für einen erfolgreichen Gesprächsverlauf wird hier von beiden Seiten beeinflusst. Die Gesprächspartner treten in einen persönlichen Dialog, der ehrlich und offen für die Sichtweise des Gegenübers sein muss. Ebenso sind Gespräche mit Kunden und Mandanten nach festgelegten Standards zu gestalten. Es ist wichtig ein harmonisches Gespräch zu führen, um zu erfahren, welche Interessen, Bedürfnisse und Beweggründe vorliegen und polarisieren. Bei jedem Gespräch ist das aktive Zuhören von enormer Bedeutung.

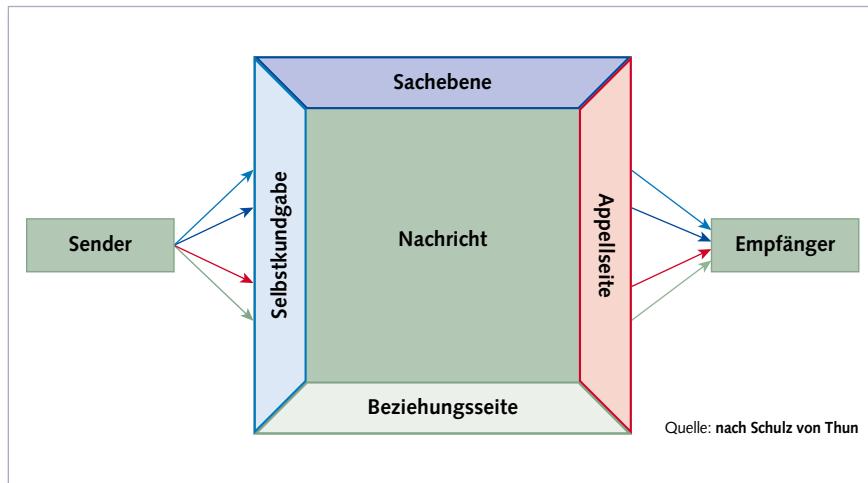
## 1.2 Kommunikation und Kommunikationsmodelle

Eine gute Gesprächsführung beginnt mit einer eindeutigen Kommunikation. Kommunikationsmodelle stellen die Beziehung zwischen den Sender und Empfänger dar. Sie vereinfachen den Prozess der Kommunikation, der aus einer Codierung (Verschlüsselung) und Decodierung (Entschlüsselung) von Informationen (Nachrichten) besteht.



Dieses einfache Kommunikationsmodell beschreibt einerseits den Mitteilenden (Sender), der eine bestimmte Nachricht (Botschaft) über einen Kanal an den Empfänger weitergibt, der die gesendete Botschaft entschlüsselt. Ist die Botschaft nicht nur sachbezogen, liegt das i. d. R. an der Art des gewählten Kanals (z. B. Duktus (Wortwahl oder Betonung der Sprache), Mimik oder Körperhaltung), der bewusst oder unbewusst eine zusätzliche Reaktion beim Empfänger auslöst. Diese Reaktion liegt in der menschlichen Empathie begründet. In der Kommunikation sind Objektivität und Neutralität i. d. R. nicht gegeben. Als Empfänger einer Botschaft verbinden wir Sachinhalte vielmehr mit Erinnerungen, Gefühlen, Werten und Erfahrungen. Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.

Diese interpretative Wahrnehmung kann zu kommunikativen Störungen (z. B. Missverständnisse) führen, die durch bestimmte Persönlichkeitsmerkmale verstärkt werden können (z. B. hohe Sensibilität des Empfängers). Um interpretative Kommunikationsprobleme zwischen Sender und Empfänger zu verringern bzw. zu verhindern, sind vier unterschiedlichen Seiten einer Nachricht zu beachten.



Vier Aspekte einer Nachricht:

#### **Sachebene**

Ebene der formalen, sachlichen Information (Inhalt der Nachricht)

#### **Beziehungsseite**

Inhalte der Information, die zusätzlich durch die Beziehung zwischen Sender und Empfänger entstehen (z. B. Wertschätzung)

#### **Selbstkundgabe (Selbstoffenbarung)**

Aussage über die Ziele und Motive des Senders (z. B. Entschlossenheit, Unschlüssigkeit)

#### **Appellseite**

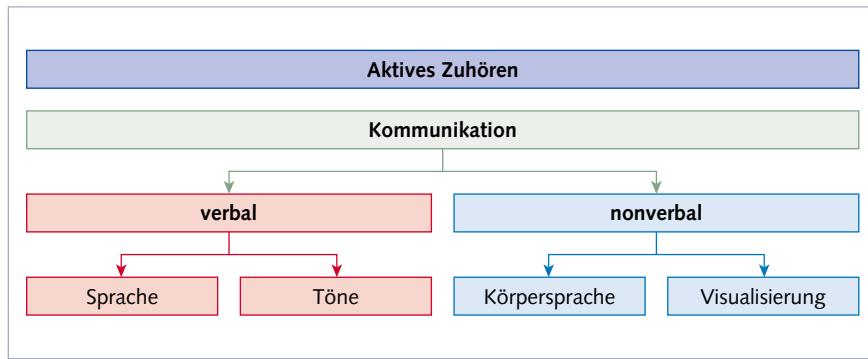
Aufforderungsaspekt, um Einfluss auszuüben etwas zu tun oder zu unterlassen.

Die Kommunikation ist dabei ein Prozess, der unterschiedliche Schritte erfordert.



Für den Kommunikationsprozess ist eine konstruktive Rückmeldung über die Wahrnehmung der Kommunikation wichtig. Dieser Rückmeldeprozess wird als Feedback bezeichnet. Er besteht aus Feedback geben (Empfänger) und Feedback annehmen (Sender). Damit konstruktives (kritisches) Feedback leichter abgegeben und angenommen wird, sind verschiedene Aspekte der Formulierung wichtig.

Persönliche Kommunikation ist einerseits abhängig von der Distanz (Abstand oder Zone) zum Gesprächspartner und findet stets **verbal** „sprachgebunden“ (Worte – mündlich, Zeichen – schriftlich) und **nonverbal** „nicht sprachgebunden“ (Objekte – Symbole, Person – Körpersprache) statt. Dabei gilt, „man kann nicht nichtkommunizieren“ (Paul Watzlawick).



Dem aktiven Zuhören kommt bei der Kommunikation eine Kernaufgabe zu. Das Zuhören meint nicht einfaches hören. Während hören ein passiver Vorgang ist (Aufnahme von Schall), ist das aktive Zuhören eine bewusste Handlung. Sie fördert die Kommunikation immer dann, wenn sie positiv, beobachtend und wertfrei ist. Nachfolgend sind die Grundlagen professioneller Kommunikation zusammengefasst.

Grundregeln professioneller Kommunikation		
verbale Kommunikation	nonverbale Kommunikation	aktives Zuhören
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sprache muss laut, deutlich und verständlich sein</li> <li>■ Verwendung von vollständigen Sätzen</li> <li>■ Argumentation genau und kurz</li> <li>■ Meinungen und Behauptungen begründen</li> <li>■ nicht vom Thema abschweifen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ räumliche Distanz (persönliche Zone) halten</li> <li>■ offener und freundlicher Blickkontakt</li> <li>■ Mimik und Gestik nicht zu drastisch (auf natürliche Ausstrahlung achten)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ konzentriert zuhören</li> <li>■ bei Unklarheiten nachfragen</li> <li>■ keine Nebentätigkeiten dabei ausführen</li> <li>■ Meinungen und Einstellungen akzeptieren</li> </ul>

### Verbale Kommunikation – Fragetechniken und Wirkung

#### Offene Frage

Offene Fragen werden durch die Verwendung von Fragewörtern gebildet. Typisch sind hier die W-Fragen: wer, was, worüber, wann, wo, wie, warum, weshalb, wozu, wogegen. Diese Fragen werden zur Ermittlung und Analyse der Kundendaten eingesetzt.

Wirkung	
Positiv	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Großer Antwortspielraum gegeben (offene Kommunikation)</li> <li>■ Gespräche werden einfach fortgeführt (zwanglos)</li> </ul>
Negativ	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gefahr der Informationsflut (unwichtige Informationen überwiegen)</li> <li>■ Verlust eines roten Fadens durch Abschweifungen</li> <li>■ Kunden fühlen sich ausgefragt und verweigern sich</li> </ul>

### Geschlossene Fragen

Geschlossene Fragen sind kurz und eindeutig mit „ja oder nein“ beantwortbar.

Wirkung	
<b>Positiv</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enger Antwortspielraum möglich</li> <li>■ Klare und eindeutige Entscheidungen oder Positionen werden erkannt</li> </ul>
<b>Negativ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gespräche können unterbrechen (keine einfache Antwort möglich)</li> <li>■ Eigenengte (vereinfachte) Problemsicht für zu Unverständnis</li> </ul>

### Resümierende Fragen

Die Teilergebnisse eines Gesprächs werden in Frageform festhalten. Beispiel: „Stimmen wir darin überein, dass in diesem Bereich eine Übereinstimmung besteht?“

Wirkung	
<b>Positiv</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gemeinsamkeiten werden entdeckt und gesichert</li> <li>■ Inhalte werden gesichert</li> <li>■ Gespräch wird strukturiert durch Erreichen bestimmter Ziele</li> </ul>
<b>Negativ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Erzeugt das Gefühl einer Kunden-Vereinnahmung</li> <li>■ Zielgenaue (ausführliche) Erklärungen werden umgangen</li> <li>■ Vorschnelle Beendigung und Erzwingen von Entscheidungen</li> </ul>

### Verständnissicherndes Nachfragen

Das Wiederholen der inhaltlichen Kundenaussage erfolgt über eine – kontrollierte – Kommunikation. Beispiel: „Habe ich Sie richtig verstanden, dass ihr derzeitige Liquiditätslage angespannt sei!“?

Wirkung	
<b>Positiv</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verständnissicherung einfach möglich</li> <li>■ Signal der Aufmerksamkeit wird deutlich</li> <li>■ Motivation zu weiteren Kundenausführungen wird erzeugt</li> </ul>
<b>Negativ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Informations-„Blockade“ des Kunden – falls negativ konditioniert – möglich</li> </ul>

### Aufforderungsfragen

In der kommunikativ – eingehenden – Aufforderung an den Gesprächspartner, soll ein Informationsfluss direkt erreicht werden. Beispiel: „Gibt es zu diesem Punkt noch detailliertere Informationen oder Hintergründe?“

Wirkung	
<b>Positiv</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Freundliche Kundenaktivierung fördert das präzise Preisgeben von wichtigen Informationen</li> </ul>
<b>Negativ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wirkt beim Gegenüber ggf. sehr direkt und fordernd</li> <li>■ Blockadehaltung des Kunden möglich</li> </ul>

### Zurückleitende Fragen

Eine zurückleitende – verstärkende – Fragetechnik führt zu einer verbesserten Einschätzung und ermöglicht zielgenaue Beratungsansätze. Beispiel: „Es ist sehr wichtig, wie Sie das einschätzen. Haben Sie hierzu weiterführende Erfahrungen gesammelt?“

Wirkung	
<b>Positiv</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bestimmte – zielgenaue – Verstärkungen fördern das Verständnis</li> <li>■ Ermöglicht einen Zeitgewinn beim eigenen Überlegen oder Abwägen für ein bestimmtes Finanzprodukt (auch bei Einwänden)</li> </ul>
<b>Negativ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verweigerungen – kundenspezifisch – denkbar</li> <li>■ Gesprächsbereitschaft kann sinken</li> </ul>

### Suggestivfragen

Eine Suggestivfrage gibt scheinbar „richtige oder gewünschte Antworten“ über die Fragetechnik vor. Beispiel: „Sie sind doch sicher auch davon überzeugt, dass die Einlagenzinsen derzeit auf einem zu geringen Niveau sind!“

Wirkung	
<b>Positiv</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bestimmte Aussagen können als „Hilfe“ zur Entscheidung aufgefasst werden</li> <li>■ Gemeinsamkeiten in der Einschätzung von Sachverhalten können ein Vertrauensgefühl auslösen</li> </ul>
<b>Negativ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vermutung über den Verdacht einer negativen Einflussnahme</li> <li>■ Einfache Vereinnahmung oder Provokationen</li> </ul>

## Gesprächsführung durch Fragen

