

## Tätigkeitsprofil: **FachspezialistIn**

### **Kompetenzen der Zukunft**

Für komplexe, anspruchsvolle, nicht automatisiert abwickelbare Fälle zuständig.  
Hohe Fachlichkeit, Spezialisierung.

#### **Fachkompetenz (Wissen)**

- Mögliche Schadenereignisse in Bezug auf Industrie 4.0 benennen und deren Folgen beschreiben können (technisches Wissen)
- Vertieftes versicherungsfachliches Wissen abrufen können (hohe Fachlichkeit, auch bei Spezialfällen und bspw. im gewerblichen Geschäft)

#### **Fachkompetenz (Fertigkeiten)**

- Kaufmännisches Verständnis haben, Auswirkungen auf Kennzahlen verstehen, Kenntnisse in Rechnungswesen haben

#### **Sozialkompetenz**

- Serviceorientiert und beratungskompetent agieren
- Sich in den Kunden hinein versetzen können, Empathie vermitteln, Wertschätzung für den Kunden zeigen
- Adäquat und situationsgerecht kommunizieren und argumentieren
- Komplexe Vorgänge analysieren und verstehen, transparent und verständlich darstellen und argumentativ vertreten können

## Tätigkeitsprofil: **FachspezialistIn**

### **Kompetenzen der Zukunft**

Für komplexe, anspruchsvolle, nicht automatisiert abwickelbare Fälle zuständig.  
Hohe Fachlichkeit, Spezialisierung.

#### **Methodenkompetenz**

- Instrumente der Informationsbeschaffung selbstständig und sachgerecht für die eigenständige Recherche anwenden können
- Vielfalt verfügbarer Informationen differenzieren, kritisch bewerten und situativ richtig einsetzen können
- Mit komplexen Sachverhalten umgehen
- Probleme analysieren und lösen
- Spezifische und genau auf Kunden individuell zugeschnittene Lösungen entwickeln

#### **Personale Kompetenz**

- In der Betriebsorganisation agil denken und handeln
- Bereit sein, sich zu verändern
- Zusammenhänge schnell erfassen
- Schnell und auch disruptiv eigene Entscheidungen treffen können, ggf. Regeln hinterfragen
- Feedback geben und zulassen
- Kreativ sein, neue Ideen entwickeln
- Motiviert sein
- Mit Stress umgehen können
- Eigene Weiterbildungsmöglichkeiten planen und sich weiterbilden
- Erzielte Ergebnisse reflektieren, ggfs. nach Lösungen suchen
- Selbstständig sein, Eigeninitiative und Eigenverantwortung zeigen