

# Lernreise Kundenorientierung in Versicherungsunternehmen

## Methoden und Hacks zur kundenorientierten Arbeitsweise in der Praxis

**IDD-Zeit  
in  
Minuten**

10. April 2025 // 10:00 – 11:30 Uhr	<b>Kick-off</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Begrüßung &amp; Kurzvorstellung und Kennenlernen // 20 Min</li><li>– Impulsvortrag „Neues Lernen: die Lernreise Kundenorientierung“ // 30 Min</li><li>– Reflexion des Impulsvortrages // 10 Min</li><li>– Ablauf der Lernreise // 15 Min</li><li>– FAQ und Verabschiedung // 15 Min</li></ul>	<b>60</b>
14. April 2025 // 10:30 – 11:00 Uhr	<b>1. Weekly</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Begrüßung und Lernstandsabfrage// 10 Min</li><li>– Wir tauschen uns aus - Welche Aufgabe(n) habt ihr gewählt? Welche Erfahrungen habt ihr gemacht? Welches Feedback könnt ihr den anderen mitgeben? // 15 Min</li><li>– Aufgaben für die nächste Woche // 5 Min</li></ul>	<b>20</b>
22. April 2025 // 10:30 – 11:00 Uhr	<b>2. Weekly</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Begrüßung und Lernstandsabfrage// 3 Min</li><li>– Impulsvortrag „Customer Journey – Reise des Kunden bei Versicherungen“ // 7 Min</li><li>– Wir tauschen uns aus - Welche Aufgabe(n) habt ihr gewählt? Welche Erfahrungen habt ihr gemacht? Welches Feedback könnt ihr den anderen mitgeben? // 15 Min</li><li>– Aufgaben für die nächste Woche // 5 Min</li></ul>	<b>25</b>
29. April 2025 // 10:30 – 11:00 Uhr	<b>3. Weekly</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Begrüßung und Lernstandsabfrage// 3 Min</li><li>– Impulsvortrag „Leben im Zeitalter von Liquid Expectations“ // 7 Min</li><li>– Wir tauschen uns aus - Welche Aufgabe(n) habt ihr gewählt? Welche Erfahrungen habt ihr gemacht? Welches Feedback könnt ihr den anderen mitgeben? // 15 Min</li><li>– Aufgaben für die nächste Woche // 5 Min</li></ul>	<b>25</b>
06. Mai 2025 // 10:30 – 11:00 Uhr	<b>4. Weekly</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Begrüßung und Lernstandsabfrage// 3 Min</li><li>– Impulsvortrag „Blick auf das Kanalangebot der Versicherer“ // 7 Min</li><li>– Wir tauschen uns aus - Welche Aufgabe(n) habt ihr gewählt? Welche Erfahrungen habt ihr gemacht? Welches Feedback könnt ihr den anderen mitgeben? // 15 Min</li><li>– Aufgaben für die nächste Woche // 5 Min</li></ul>	<b>25</b>
13. Mai 2025 // 10:30 – 11:00 Uhr	<b>5. Weekly</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Begrüßung und Lernstandsabfrage// 3 Min</li><li>– Impulsvortrag „Kundenbedürfnisse als Wandlungstreiber“ // 7 Min</li><li>– Wir tauschen uns aus - Welche Aufgabe(n) habt ihr gewählt? Welche Erfahrungen habt ihr gemacht? Welches Feedback könnt ihr den anderen mitgeben? // 15 Min</li><li>– Aufgaben für die nächste Woche // 5 Min</li></ul>	<b>25</b>

20. Mai 2025 // 10:30 – 11:00 Uhr	<b>6. Weekly</b> – Begrüßung und Lernstandsabfrage // 3 Min – Impulsvortrag „Kanalwahl und Präferenz“ // 7 Min – Wir tauschen uns aus - Welche Aufgabe(n) habt ihr gewählt? Welche Erfahrungen habt ihr gemacht? Welches Feedback könnt ihr den anderen mitgeben? // 15 Min – Aufgaben für die nächste Woche // 5 Min	<b>25</b>
27. Mai 2025	Kein Weekly	
03. Juni 2025 // 10:30 – 11:00 Uhr	<b>7. Weekly</b> – Begrüßung und Lernstandsabfrage // 3 Min – Impulsvortrag „Trendthema CX“ // 7 Min – Wir tauschen uns aus - Welche Aufgabe(n) habt ihr gewählt? Welche Erfahrungen habt ihr gemacht? Welches Feedback könnt ihr den anderen mitgeben? // 15 Min – Aufgaben für die nächste Woche // 5 Min	<b>25</b>
12. Juni 2025 // 10:00 – 11:30 Uhr	<b>Review</b> – Begrüßung // 5 Min – Highlight aus der Veranstaltung - Zusammenfassung // 10 Min – wissenschaftliche Auswertung der Lernreise // 15 Min – Recap – Eure Zufriedenheit, euer persönlicher Rückblick, Auswertung der Lernreise // 20 Min – Impulsvortrag 1 zum Thema Kundenorientierung aus dem Teilnehmendenkreis // 15 Min – Impulsvortrag 2 zum Thema Kundenorientierung aus dem Teilnehmendenkreis // 15 Min – weiteres Vorgehen und Verabschiedung // 10 Min	<b>45</b>
	<b>IDD-Weiterbildungszeit gesamt in Minuten:</b>	<b>275</b>

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an: [nicole.zillmann@versicherungsforen.net](mailto:nicole.zillmann@versicherungsforen.net)