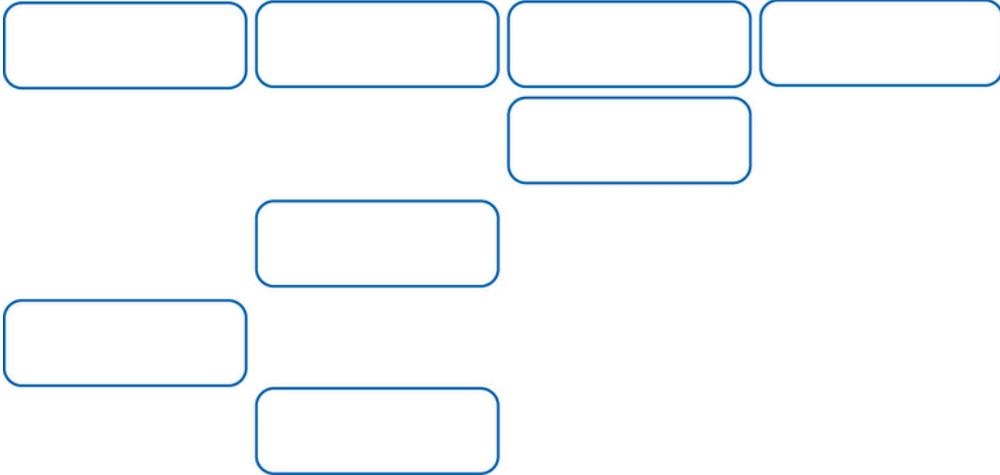




# Praxisaufträge MEM-Branche

Kauffrau/Kaufmann EFZ

1. Version 2023



## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>MEM-spezifische Praxisaufträge.....</b>	<b>5</b>
1.1	Den eigenen Betrieb präsentieren.....	5
1.2	Produkte und Dienstleistungen des Betriebes vorstellen.....	6
1.3	Eigenschaften der Zielgruppe definieren.....	7
1.4	Marketingmassnahmen umsetzen.....	8
1.5	Kommunikationsinhalte erstellen.....	9
1.6	Anfragen von Kunden bearbeiten.....	10
1.7	Anfragen von Lieferanten bearbeiten.....	11
1.8	Beschaffung von Waren planen, ausführen und kontrollieren.....	12
1.9	Lieferung von Produkten an Kunden organisieren.....	13
1.10	Bestellung von Produkten bearbeiten.....	14
1.11	Erbringung von Dienstleistungen bearbeiten.....	15
1.12	Kundensupport unterstützen (After Sales Services).....	16
1.13	Recherche zur MEM-Branche, zum Betrieb oder zur eigenen Tätigkeit durchführen und auswerten.....	17
<b>2</b>	<b>Selbstmanagement.....</b>	<b>18</b>
2.1	SMARTe Ziele setzen und Massnahmen ableiten.....	18
2.2	An Feedback- oder Zwischengesprächen teilnehmen.....	19
2.3	Inhalte auf Social Media pflegen.....	20
2.4	Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten.....	21
2.5	Sicher und gesundheitsbewusst arbeiten.....	22
<b>3</b>	<b>Betreuung von Kunden und Lieferanten.....</b>	<b>23</b>
3.1	Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche mit Kunden führen.....	23
3.2	Verhandlungsgespräch mit Lieferanten führen.....	24
3.3	Auftrag klären und durchführen.....	25
3.4	Anliegen von externen oder internen Kunden entgegennehmen und weiterleiten.....	26
3.5	Digitale Kommunikation pflegen.....	27
3.6	Mit verschiedenen Anspruchsgruppen schriftlich kommunizieren.....	28
3.7	Mit verschiedenen Anspruchsgruppen telefonieren oder Videokonferenzen durchführen.....	29
3.8	Informationen vermitteln.....	30
3.9	Kundennutzen aufzeigen und auf Einwände eingehen.....	31
3.10	Beratungsgespräch mit Lieferanten führen.....	32

<b>4</b>	<b>Zusammenarbeit und Arbeitsabläufe.....</b>	<b>33</b>
4.1	Teamspirit leben.....	33
4.2	Sich dienstleistungsorientiert verhalten.....	34
4.3	Informationen entgegennehmen und weiterleiten.....	35
4.4	Prozess dokumentieren.....	36
4.5	Betriebliche Schnittstellen analysieren.....	37
4.6	Veränderungen positiv mitgestalten.....	38
4.7	Applikationen anwenden.....	39
<b>5</b>	<b>Projektmanagement und Terminplanung.....</b>	<b>40</b>
5.1	Projektmanagementaufgaben planen.....	40
5.2	Projekte betreuen oder unterstützen.....	41
5.3	Projekte auswerten.....	42
5.4	Termine und Aufgaben planen und koordinieren.....	43
5.5	Termine und Aufgaben priorisieren.....	44
5.6	Anlass organisieren und unterstützen.....	45
<b>6</b>	<b>Dokumentenmanagement.....</b>	<b>46</b>
6.1	Dokumente erstellen.....	46
6.2	Dokumenten- und Mediovorlagen erstellen.....	47
6.3	Protokoll führen.....	48
6.4	Ablagen organisieren.....	49
6.5	Vertrauliche Daten schützen.....	50
6.6	Qualität von Medienbeiträgen überprüfen.....	51
6.7	Arbeiten in der geforderten Qualität erledigen.....	52
<b>7</b>	<b>Finanzielle Vorgänge.....</b>	<b>53</b>
7.1	Kassenbuch führen.....	53
7.2	Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (VLL) kontrollieren (Kreditorenrechnungen).....	54
7.3	Zahlungsaufträge erstellen.....	55
<b>8</b>	<b>Statistiken und Auswertungen.....</b>	<b>56</b>
8.1	Inhaltliche Analyse durchführen.....	56
8.2	Quantitative Auswertung durchführen.....	57
8.3	Ergebnisse interpretieren.....	58
<b>9</b>	<b>Optionen.....</b>	<b>59</b>
9.1	Option: Kommunikation in der Landessprache (d5).....	59

9.1.1	Anspruchsvolles Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kunden führen.....	59
9.1.2	Anspruchsvolles Verhandlungsgespräch mit Lieferanten führen.....	60
9.1.3	Kundennutzen aufzeigen und auf Einwände eingehen.....	61
9.1.4	Anspruchsvolles Beratungsgespräch mit Lieferanten führen.....	62
9.2	Option: Kommunikation in der Fremdsprache (d6).....	63
9.2.1	Anspruchsvolles Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kunden in der Fremdsprache führen.....	63
9.2.2	Anspruchsvolles Verhandlungsgespräch mit Lieferanten in der Fremdsprache führen.....	64
9.2.3	Kundennutzen in der Fremdsprache aufzeigen und auf Einwände eingehen.....	65
9.2.4	Anspruchsvolles Beratungsgespräch mit Lieferanten in der Fremdsprache führen.....	66
9.3	Option: Finanzen (c6).....	67
9.3.1	Kassenbuch führen.....	67
9.3.2	Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (VLL) kontrollieren (Kreditorenrechnungen).....	68
9.3.3	Zahlungsaufträge erstellen.....	69
9.3.4	Aufgaben der Finanzbuchhaltung ausführen.....	70
9.3.5	Aufgaben der Lohnbuchhaltung ausführen.....	71
9.3.6	Erstellung des Jahresabschlusses unterstützen.....	72
9.4	Option: Technologie (e5 / e6).....	73
9.4.1	Datenbanken einrichten und betreuen.....	73
9.4.2	Technische Probleme von IT-Systemen beheben.....	74
9.4.3	Beschaffung und Einführung von IT-Systemen unterstützen.....	75
9.4.4	Quantitative Auswertung durchführen.....	76

## 1 MEM-spezifische Praxisaufträge

---

### 1.1 Den eigenen Betrieb präsentieren

---

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

#### Ausgangslage

Du erhältst den Auftrag, den eigenen Betrieb zu präsentieren. Führe diesen Praxisauftrag anhand eines konkreten Auftrags (Geschäftsfall) oder einer konkreten Situation im Betrieb aus. Mit diesem Praxisauftrag kannst du dein Wissen rund um deinen Betrieb und dessen Produkte anzuwenden.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Erkundige dich genau über die Teilnehmenden des Anlasses. Überlege dir, wofür sich diese Zielgruppe besonders interessiert.
Teilaufgabe 2:	Informiere dich z.B. über typische Produkte und Dienstleistungen, die Organisation und die geschichtliche Entwicklung des Betriebes.
Teilaufgabe 3:	Erstelle die Präsentation. Bereite den Inhalt gemäss den Vorgaben des gewählten Mediums auf. Beachte dabei die betrieblichen Standards
Teilaufgabe 4:	Führe die Präsentation durch. Hole anschliessend von den Teilnehmenden eine Rückmeldung ein.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Du kannst die Unterlagen und Dokumentationen des Betriebes verwenden. Nutze geeignete Hilfsmittel für die Präsentation (z.B. Beamer, Flipchart, Produktbeispiele, Videokonferenz). Sprich dich bei Unsicherheiten mit deiner vorgesetzten Person ab.

## 1.2 Produkte und Dienstleistungen des Betriebes vorstellen

---

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren  
(weitere HK: a1, d1, d2, d3, d4, e1, e3, e4)

### Ausgangslage

Du erhältst den Auftrag, bei einem Anlass mitzuwirken, an welchem du Produkte und Dienstleistungen des eigenen Betriebes vorstellst. Nutze diesen Praxisauftrag, um deine Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen deines Betriebes anzuwenden.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Erkundige dich genau über die Teilnehmenden des Anlasses. Überlege dir, wofür sich die Teilnehmenden besonders interessieren.
Teilaufgabe 2:	Erläutere die Merkmale und Besonderheiten der Produkte und Dienstleistungen deines Betriebes.
Teilaufgabe 3:	Beschreibe die Zielgruppen (Kunden), Absatzmärkte der Produkte und Dienstleistungen deines Betriebes. Erläutere den Vertrieb eines typischen Produkts deines Betriebes. Bereite den Inhalt gemäss den Vorgaben des gewählten Mediums auf. Beachte dabei die betrieblichen Standards.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Du kannst die Unterlagen und Dokumentationen des Betriebes verwenden. Nutze geeignete Hilfsmittel für die Präsentation (z.B. Beamer, Flipchart, Produktbeispiele, Videokonferenz). Sprich dich bei Unsicherheiten mit deiner vorgesetzten Person ab.

## 1.3 Eigenschaften der Zielgruppe definieren

---

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen (c4 PA1)

### Ausgangslage

Die Grundlage einer erfolgreichen Kommunikation ist, sich in sein Gegenüber hineinversetzen zu können. Das heisst, du machst dir Gedanken darüber, an wen sich deine Kommunikationsinhalte richten und welche Eigenschaften diese Personen besitzen. Deine Kommunikationsinhalte können noch so gut durchdacht sein, wenn sie die Zielgruppe verfehlen, sind sie wertlos. Deshalb ist es wichtig, dass du dir als Erstes überlegst, wen du ansprechen möchtest und was die Eigenschaften dieser Zielgruppe sind. Genau das kannst du mit diesem Praxisauftrag üben.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Suche gemeinsam mit einer vorgesetzten Person nach einem geeigneten Produkt oder einer geeigneten Dienstleistung des Betriebes, anhand dessen/der du die Zielgruppe definieren kannst.
Teilaufgabe 2:	Nimm eine systematische Zielgruppenanalyse für dieses Produkt oder die Dienstleistung vor. Finde heraus, für wen ihr das Produkt oder die Dienstleistung anbietet. Welche Eigenschaften besitzt die Zielgruppe und wieso ist das Produkt oder die Dienstleistung für diese Zielgruppe geeignet? Berücksichtige auch weitere Punkte, die für eine Zielgruppenanalyse in deinem Betrieb relevant sind.
Teilaufgabe 3:	Erstelle eine Übersicht, welche die Eigenschaften der Zielgruppe aufzeigt. Bereite den Inhalt gemäss den Vorgaben des gewählten Mediums auf. Beachte dabei die betrieblichen Standards.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Eigenschaften der Zielgruppe sind beispielsweise:

- bei Privatkunden (B2C): Alter, familiäre Situation, Beruf, Einkommen usw.
- bei Geschäftskunden (B2B): Branche, Zielmärkte, Produkte und Dienstleistungen, Umsatz, Anzahl Mitarbeitende usw.

## 1.4 Marketingmassnahmen umsetzen

---

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen

### Ausgangslage

Im Unternehmen werden regelmässig Marketingmassnahmen geplant, umgesetzt und evaluiert. Wirke bei einer Marketingmassnahme mit und unterstütze die zuständige Stelle/Abteilung bei der Planung, Umsetzung oder Auswertung.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Beschreibe drei Beispiele von typischen Marketingmassnahmen deines Unternehmens und erläutere deren Ziele.
Teilaufgabe 2:	Schlage weitere sinnvolle Marketingmassnahmen vor.
Teilaufgabe 3:	Wähle zusammen mit deiner vorgesetzten Person eine konkrete Marketingmassnahme, bei welcher du bei der Planung und Umsetzung mitarbeiten und unterstützen kannst.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Zerlege grössere Aufgaben in Teilaufgaben. Setze dir für jede Teilaufgabe eine Frist, bis wann du diese erledigen wirst. Wende die bereits in der Berufsfachschule erworbenen Kenntnisse zum Marketing an.

## 1.5 Kommunikationsinhalte erstellen

---

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen (c4 PA2)

### Ausgangslage

Die Kommunikationsinhalte von beispielsweise Flyern, Zeitungen und E-Mails informieren die Kundinnen und Kunden über die Dienstleistungen und Produkte eines Betriebes. Sie werden aber auch erstellt, um auf Anlässe oder bevorstehende Informationsveranstaltungen hinzuweisen. Die Kommunikationsinhalte sind aber nur dann erfolgreich, wenn sie sinnvoll und ansprechend verfasst sind. Führe diesen Praxisauftrag anhand eines konkreten Auftrags oder einer konkreten Situation im Betrieb aus.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Suche gemeinsam mit einer vorgesetzten Person ein Projekt, wofür du einen Kommunikationsinhalt erstellen kannst. Das können beispielsweise Inhalte für Flyer, die Sozialen Medien oder Zeitungen in den Formaten Text, Video, Bild oder Podcast sein. Beschaffe alle relevanten Informationen bei der vorgesetzten Person, die du für die Erstellung des Kommunikationsinhalts benötigst.
Teilaufgabe 2:	Danach erstellst du einen ersten Entwurf des Inhalts. Erkundige dich bei der vorgesetzten Person, in welcher Form (analog oder digital) du den ersten Entwurf erstellen sollst.
Teilaufgabe 3:	Besprich deinen Entwurf mit der vorgesetzten Person. Mache dir Notizen während des Gesprächs zu den Verbesserungsmassnahmen.
Teilaufgabe 4:	Erstelle den fertigen Kommunikationsinhalt und integriere dabei alle Verbesserungsmassnahmen aus dem Gespräch. Übergib das fertige Produkt zur Kontrolle an deine vorgesetzte Person und besprich das Ergebnis mit ihr.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitten von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Ganz frei bist du in der Gestaltung der Kommunikationsinhalte oftmals nicht. Es bestehen betriebliche und gesetzliche Vorgaben, die du einhalten musst. Überlege dir genau, für welche Zielgruppe die Kommunikationsinhalte sein sollen und passe die Formate, Gestaltung und Sprache entsprechend an (Text, Gestaltung, Sprache, usw.).

## 1.6 Anfragen von Kunden bearbeiten

---

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

### Ausgangslage

Oft bist du die erste Anlaufstelle bei Kundenanfragen zu Produkten oder Dienstleistungen im Betrieb und bist für die weitere Bearbeitung der Kundenanliegen zuständig. Führe diesen Praxisauftrag anhand eines konkreten Auftrags (Geschäftsfall) oder einer konkreten Situation im Betrieb aus.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Nimm eine externe oder interne Kundenanfrage entgegen und bearbeite diese.
Teilaufgabe 2:	Erfrage die konkreten Bedürfnisse der Kundin oder des Kunden. Besorge dir die notwendigen Informationen und Dokumente, um die Kundin oder den Kunden beraten zu können.
Teilaufgabe 3:	Kläre, falls notwendig, die Lieferbereitschaft der gewünschten Produkte und Dienstleistungen ab.
Teilaufgabe 4:	Berate die Kundin oder den Kunden und biete eine Lösung an. Wirke bei Bedarf bei der Erstellung der Offerte mit.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Frage die Kundin oder den Kunden, wenn du etwas nicht verstehst. Mache Notizen zu den erhaltenen Informationen.

## 1.7 Anfragen von Lieferanten bearbeiten

---

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

### Ausgangslage

Oft bist du die erste Anlaufstelle bei Anfragen von Lieferanten zu Produkten oder Dienstleistungen und bist für die weitere Bearbeitung der Lieferantenanliegen zuständig. Führe diesen Praxisauftrag anhand eines konkreten Auftrags (Geschäftsfall) oder einer konkreten Situation im Betrieb aus.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Nimm eine Lieferantenanfrage entgegen und bearbeite diese.
Teilaufgabe 2:	Erfrage die konkreten Bedürfnisse des Lieferanten. Besorge dir die notwendigen Informationen und Dokumente, um den Lieferanten beraten zu können.
Teilaufgabe 3:	Kläre den Bedarf nach den angebotenen Produkten und Dienstleistungen ab.
Teilaufgabe 4:	Berate den Lieferanten über das weitere Vorgehen. Verlange bei Bedarf ein Angebot.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Frage den Lieferanten oder die vorgesetzte Person, wenn du etwas nicht verstehst. Mache Notizen zu den erhaltenen Informationen.

## 1.8 Beschaffung von Waren planen, ausführen und kontrollieren

---

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

### Ausgangslage

Aufgrund eines Kundenauftrags und/oder des aktuellen Lagerbestandes musst du Waren beschaffen. Führe diesen Praxisauftrag anhand eines konkreten Auftrags (Geschäftsfall) oder einer konkreten Situation im Betrieb aus.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Wähle zusammen mit deiner vorgesetzten Person einen konkreten Auftrag für die Beschaffung von Waren, den du bearbeiten oder bei dem du unterstützend mitwirken kannst.
Teilaufgabe 2:	Beschaffe die notwendigen Informationen und bereite die Bestellung vor. Hole bei Bedarf bei Lieferanten Offerten ein, vergleiche diese aufgrund festgelegter Kriterien (z.B. Nutzwertanalyse) und schlage einen Lieferanten vor.
Teilaufgabe 3:	Löse die Bestellung aus. Kontrolliere die vom Lieferanten erhaltenen Dokumente. Überwache die Ausführung der Bestellung. Verfasse eine Mängelrüge bei mangelhafter oder verzögerter Lieferung der Waren.
Teilaufgabe 4:	Organisiere die Lagerung der beschafften und angelieferten Waren.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Spreche dich bei Unsicherheiten mit deiner vorgesetzten Person ab. Nutze eine Checkliste mit allen Punkten, die du bei einer Beschaffung beachtest.

## 1.9 Lieferung von Produkten an Kunden organisieren

---

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

### Ausgangslage

Aufgrund eines Kundenauftrags, musst du Produkte an den Kunden liefern. Führe diesen Praxisauftrag anhand eines konkreten Auftrags (Geschäftsfall) oder einer konkreten Situation im Betrieb aus.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Wähle zusammen mit deiner vorgesetzten Person einen konkreten Auftrag für die Lieferung von Produkten, bei dem du mitarbeiten und unterstützen kannst.
Teilaufgabe 2:	Organisiere den Warentransport inkl. Verpackung und Transportversicherung. Wende die Bestimmungen der in diesem Geschäftsfall vereinbarten Internationalen Handelsklausel (Incoterms) an.
Teilaufgabe 3:	Erstelle die notwendigen Transport- resp. Exportdokumente (z.B. Lieferschein, Packliste, Handelsrechnung, Ursprungsnachweis).
Teilaufgabe 4:	Erstelle den Speditionsauftrag.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Sprich dich bei Unsicherheiten mit deiner vorgesetzten Person ab.

Nutze eine Checkliste mit allen Punkten, die du bei einer Lieferung beachtest. Zerlege grössere Aufgaben in Teilaufgaben. Setze dir für jede Teilaufgabe eine Frist, bis wann du diese erledigen wirst.

## 1.10 Bestellung von Produkten bearbeiten

---

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

### Ausgangslage

Der Auftrag zur Herstellung und Lieferung eines Produktes ist eingetroffen.  
Führe diesen Praxisauftrag anhand eines konkreten Auftrags (Geschäftsfall) im Betrieb aus.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Wähle zusammen mit deiner vorgesetzten Person einen konkreten Auftrag für die Produktion und Lieferung eines Produktes, bei dem du mitarbeiten und unterstützen kannst.
Teilaufgabe 2:	Erfasse die Kundendaten und die Informationen zum Geschäftsfall. Erstelle die Auftragsbestätigung und sende diese dem Kunden.
Teilaufgabe 3:	Beschaffe die notwendigen Waren. Organisiere bei Bedarf die Lagerung der Waren.
Teilaufgabe 4:	Organisiere die Auslieferung der Produkte. Erstelle die für die Lieferung notwendigen Dokumente (z.B. Lieferschein, Packliste, Handelsrechnung)
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Zerlege grössere Aufgaben in Teilaufgaben. Setze dir für jede Teilaufgabe eine Frist, bis wann du diese erledigen wirst.

Notiere offene Punkte und frage deine vorgesetzte Person.

## 1.11 Erbringung von Dienstleistungen bearbeiten

---

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

### Ausgangslage

Der Auftrag zur Erbringung einer Dienstleistung ist eingetroffen.  
Führe diesen Praxisauftrag anhand eines konkreten Auftrags (Geschäftsfall) im Betrieb aus.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Wähle zusammen mit deiner vorgesetzten Person einen konkreten Auftrag für die Erbringung einer Dienstleistung, bei der du mitarbeiten und unterstützen kannst.
Teilaufgabe 2:	Erfasse die Kundendaten und die Informationen zum Geschäftsfall. Erstellen die Auftragsbestätigung und sende diese dem Kunden.
Teilaufgabe 3:	Beschaffe allenfalls notwendige externe oder interne Dienstleistungen.
Teilaufgabe 4:	Organisiere die Erbringung der Dienstleistung. Erstelle die für die Erbringung der Dienstleistung notwendigen Dokumente.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Zerlege grössere Aufgaben in Teilaufgaben. Setze dir für jede Teilaufgabe eine Frist, bis wann du diese erledigen wirst.

Notiere offene Punkte und frage deine vorgesetzte Person.

## 1.12 Kundensupport unterstützen (After Sales Services)

---

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

### Ausgangslage

Du erhältst den Auftrag zur Bearbeitung eines Supportfalls.

Führe diesen Praxisauftrag anhand eines konkreten Auftrags (Geschäftsfall) oder einer konkreten Situation im Betrieb aus.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Wähle zusammen mit deiner vorgesetzten Person einen konkreten Auftrag für den Supportfall.
Teilaufgabe 2:	Nimm die Supportanfrage entgegen, beschaffe die notwendigen Informationen und Dokumente zum Supportfall und plane das weitere Vorgehen.
Teilaufgabe 3:	Berate die Kundin oder den Kunden über die Abwicklung des Supportfalls. Vereinbare mit der Kundin oder dem Kunden das weitere Vorgehen.
Teilaufgabe 4:	Organisiere bei Bedarf die Bereitstellung und Lieferung von Ersatzteilen sowie den Service- resp. Reparaturservice.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Frage die Kundin oder den Kunden resp. die vorgesetzte Person, wenn du etwas nicht verstehst.

Verwende Checklisten oder Anleitungen des Betriebes zur Bearbeitung von Supportfällen.

Notiere offene Punkte und frage deine vorgesetzte Person.

### 1.13 Recherche zur MEM-Branche, zum Betrieb oder zur eigenen Tätigkeit durchführen und auswerten

---

Handlungskompetenz e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten. / b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren

#### Ausgangslage

Du wirst manchmal mit kleineren oder grösseren Recherchen beauftragt. Dabei kannst du dich an ein vorgegebenes Schema halten: Du suchst geeignete Quellen, liest sie durch, prüfst die Informationen und dokumentierst sie im Anschluss. Genau dieses Schema lernst du mithilfe dieses Auftrags, in die Praxis umzusetzen.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Such dir in Absprache mit deiner vorgesetzten Person ein für die MEM-Branche, deinen Betrieb oder deine Tätigkeit wichtiges Thema, zu dem du eine Recherche durchführen kannst. Z.B. ein Thema, zu dem du selbst mehr erfahren möchtest, oder ein Thema, das für deinen Betrieb bedeutsam ist. Definiere ein konkretes Ziel, das du mit deiner Recherche erreichen möchtest.
Teilaufgabe 2:	Suche dir Informationsquellen, mit denen du mehr über dein Thema erfahren und dein Rechercheziel erreichen kannst. Analysiere, ob die Informationen aus deinen Quellen vertrauenswürdig sind.
Teilaufgabe 3:	Informiere dich anhand deiner Quellen aus Teilaufgabe 2 über das Thema und bereite deine Rechercheergebnisse sinnvoll auf. Erstelle dazu ein Quellenverzeichnis.
Teilaufgabe 4:	Stelle deine Rechercheergebnisse an einem der nächsten Teammeetings deinen Teammitgliedern vor.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Beispiele von Themen: Lieferantenauswahl, Einkauf, Exportbestimmungen von Exportländern, Einsatz von Incoterms-Klauseln, Sicherheitsbestand (Lagerbewirtschaftung), Marketingaktivitäten. Achte darauf, dass Umfang und Art der Quellen den Ansprüchen der Recherche gerecht werden. Die Recherche kann auch Innovationen, Entwicklungstrends und Nachhaltigkeit der MEM-Branche umfassen. Du kannst auch politische Vorstösse, das aktuelle Weltgeschehen oder volkswirtschaftliche Zusammenhänge in Bezug auf die MEM-Branche einbeziehen.

Bereite die Ergebnisse ausserdem so auf, dass sie zu den Bedürfnissen des Adressaten passen. Setze dir für die Recherche ein zeitliches Limit und verliere dich nicht in Nebensächlichkeiten. Notiere dir vor Beginn der Recherche einige Stichworte und Suchbegriffe, die für die Recherche nützlich sind. Falls keine Teammeetings stattfinden, können die Rechercheergebnisse auch der vorgesetzten Person präsentiert werden.

## 2 Selbstmanagement

---

### 2.1 SMARTe Ziele setzen und Massnahmen ableiten

---

Handlungskompetenz a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln (a1 PA1)

#### Ausgangslage

Um deine eigene Entwicklung als Fachperson zu gestalten und voranzutreiben, solltest du dir klare Ziele setzen. Denn nur mit einem klaren Ziel vor Augen kannst du auch deinen Weg dahin entwerfen. Nutze diesen Praxisauftrag, um auf Basis deiner ausgeführten Arbeiten SMARTe Ziele für die nähere Zukunft zu setzen.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Überleg dir zwei Tätigkeitsbereiche, in denen du dich in den nächsten drei Monaten verbessern möchtest.
Teilaufgabe 2:	Formuliere für jeden der beiden Tätigkeitsbereiche aus Teilaufgabe 1 mindestens ein SMARTes Ziel.
Teilaufgabe 3:	Definiere für jedes deiner gesteckten Ziele aus Teilaufgabe 2 konkrete, geeignete Massnahmen, mit denen du die Ziele erreichen möchtest. Erstelle mit deinen Ergebnissen aus den Teilaufgaben 1 bis 3 einen Massnahmenplan.
Teilaufgabe 4:	Besprich deine gesetzten Ziele und die dazugehörigen Massnahmen mit deiner vorgesetzten Person. Bitte sie darum, dir ein Feedback dazu zu geben.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Wenn du bei Teilaufgabe 2 Schwierigkeiten hast, bitte deine vorgesetzte Person um Unterstützung. Wenn die Zeit für dein Ziel abgelaufen ist, Werte aus, ob du das Ziel erreicht hast und ob deine abgeleiteten Massnahmen sinnvoll waren.

## 2.2 An Feedback- oder Zwischengesprächen teilnehmen

---

Handlungskompetenz a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln (a1 PA2/PA3)

### Ausgangslage

Im Laufe deiner Ausbildung wirst du verschiedene Feedback- oder Zwischengespräche mit deiner vorgesetzten Person führen. Es ist wichtig, dass du dich gezielt auf solche Feedback- oder Zwischengespräche vorbereitest. Denn nur so sind sie auch wirklich zielführend und bringen dich weiter. Mit diesem Praxisauftrag kannst du ein Feedback- oder Zwischengespräch vorbereiten und aktiv daran teilnehmen.

### Aufgabenstellung

---

Teilaufgabe 1:	Rahmenbedingungen des Gesprächs abklären. Erstelle eine Übersicht, die aufzeigt, welche Aufträge du die letzten Wochen bearbeitet hast.
Teilaufgabe 2:	Stell dir die folgenden Fragen: - Was kann ich bereits gut? - Was läuft noch nicht so gut? - Wie kann ich mich verbessern? - Wo liegen meine Stärken und Schwächen? Erstelle aus deinen Antworten eine Übersicht, in der du deine Talente, Stärken und Schwächen aufnimmst.
Teilaufgabe 3:	Überlege dir, welche Möglichkeiten es für dich gibt, um dich weiter in den Tätigkeiten zu vertiefen, die dir gefallen und die dir leichtfallen. Leite ausserdem Massnahmen ab für die Tätigkeiten, bei denen du noch Schwierigkeiten hast.
Teilaufgabe 4:	Nimm aktiv am Feedback- oder Zwischengespräche teil. Das heisst: – Hör gut und aufmerksam zu. – Mach dir Notizen. – Stell bei Unklarheiten Fragen. – Teil deine eigenen Einschätzungen mit.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

---

### Hinweise zum Vorgehen

Deine Talente liegen sehr wahrscheinlich dort, wo du ohne grosse Anstrengung gut bist, wo du Freude bei der Arbeit hast. Nutze eine Checkliste mit Feedbackregeln

## 2.3 Inhalte auf Social Media pflegen

---

Handlungskompetenz a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen (a2 PA1 / PA2 / PA3)

### Ausgangslage

Dein berufliches Profil auf Social Media solltest du regelmässig aktualisieren. So sehen deine Kontakte deinen aktuellen Ausbildungsstand, deine Erfahrungen und deine Interessen.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Schau dir die beruflichen Social Media Profile deiner Berufsschulkolleginnen, von Personen aus deinem Betrieb, aber auch anderer Firmen an (z.B. auf Xing oder LinkedIn). Lies einerseits ihre Profile durch und sieh dir andererseits an, welche Beiträge sie posten.
Teilaufgabe 2:	Vergleiche die Beiträge und Profile mit deinem beruflichen Profil. Überlege dir, wie du deinen Auftritt auf Social Media erstellen oder verbessern kannst. Poste einen neuen Beitrag oder aktualisiere dein Profil.
Teilaufgabe 3:	Erstelle eine Liste der wichtigsten Kunden(-gruppen), Lieferanten und Partner. Überlege dir, wie du dieses Netzwerk nutzen und ausbauen kannst.
Teilaufgabe 4:	Erstelle eine Liste über Chancen und Gefahren von Social Media Profilen hinsichtlich Reputation, Datenschutz, Privatsphäre. Welche Vorteile bringt dir ein gutes Profil auf einer professionellen Plattform (z.B. auf Xing oder LinkedIn)?
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Dein berufliches Social Media Profil sollte professionell, authentisch und für Personen in deiner Branche verständlich sein. Zudem entspricht es den allfälligen Vorgaben deines Betriebes. Die Erstellung eines eigenen Profils ist freiwillig.

Tipp 1: Kopiere nicht einfach, was andere machen, sondern bleib du selbst.

Tipp 2: Wähle Inhalte für dein Profil, die für deine Branche wichtig sind.

## 2.4 Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten

---

Handlungskompetenz c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren (c1 PA3)

### Ausgangslage

In deiner Arbeit bist du täglich durch verschiedene Aufgaben und Verpflichtungen gefordert und hektischen Situationen ausgesetzt. Manchmal kann das ganz schön viel werden, und deine Work-Life-Balance kann aus den Fugen geraten.

Eine solche Situation kann auf Dauer gravierende Auswirkungen auf deine Gesundheit haben. Darum ist es wichtig, dass du deine eigenen Grenzen kennst und deine Ressourcen verantwortungsvoll einsetzt. Nutze also diesen Praxisauftrag, um deine Work-Life-Balance zu finden.

### Aufgabenstellung

- 
- |                |   |
|----------------|---|
| Teilaufgabe 1: | Betrachte deinen Wochenplan und deine Agenda sowie deine aufgeschriebenen Arbeitsstunden. Überschlage grob, wie viel Zeit für dich selbst bleibt, und überleg dir, ob du dich überfordert fühlst. Stell dir dazu die folgenden Fragen:<br>Stehen aus deiner Sicht Arbeit und Freizeit in einem guten Verhältnis?<br>Fühlst du dich gestresst?<br>Kommst du dazu, die Arbeiten zu erledigen?<br>Markiere in deinem Wochenplan farblich diejenigen Punkte, die kritisch sein könnten oder die deiner Meinung nach zu kurz kommen. |
| Teilaufgabe 2: | Wenn du in Teilaufgabe 1 erkannt hast, dass du dich überfordert, unterfordert oder sehr gestresst fühlst, bitte deine vorgesetzte Person um ein Gespräch. Bring wenn möglich eigene Lösungsvorschläge in das Gespräch mit.  |
| Teilaufgabe 3: | Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.   |
- 

### Hinweise zum Vorgehen

Achte in Teilaufgabe 1 darauf, dass du auch deine Freizeit in deinem Kalender gut sichtbar eingetragen hast.

## 2.5 Sicher und gesundheitsbewusst arbeiten

---

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

### Ausgangslage

Um sich selber und die Mitarbeitenden beim Arbeiten zu schützen, gibt es Vorschriften zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz. Durch die Einhaltung dieser Vorschriften sollen Unfälle und Krankheiten vermieden werden. Führe diesen Praxisauftrag anhand eines Rundgangs im Betrieb aus.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Mache einen Rundgang im Betrieb und notiere, an welchem Ort welche Bestimmungen zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz eingehalten werden müssen. Zeige auf, wie die Massnahmen eingehalten werden.
Teilaufgabe 2:	Notiere Massnahmen, um an deinem Arbeitsplatz Unfälle zu vermeiden.
Teilaufgabe 3:	Notiere Massnahmen, um an deinem Arbeitsplatz gesundheitsbewusst zu arbeiten und Krankheiten zu vermeiden.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Beachte die Schilder im Betrieb, die auf eine bestimmte Gefahr oder spezielle Vorschriften hinweisen. Halte beim Rundgang im Betrieb die Vorschriften zur Arbeitssicherheit ein.

## 3 Betreuung von Kunden und Lieferanten

---

### 3.1 Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche mit Kunden führen

---

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

#### Ausgangslage

Dein Ziel im Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch ist es, die Kundin oder den Kunden (intern oder extern) von einem Produkt oder einer Dienstleistung zu überzeugen. Damit dir das von Anfang an gut gelingt, bereitest du dich auf das Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch entsprechend vor.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Überleg dir, welche wichtigen Unterlagen, Formulare, Dokumente du für ein Verkaufsgespräch brauchst. Verschaff dir einen Überblick, wo du diese in deinem Betrieb findest. Wähle mit deiner vorgesetzten Person eine Situation, in der du ein Verkaufsgespräch führen kannst.
Teilaufgabe 2:	Bereite dich auf das Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch vor. Führe das Gespräch und setze dabei bewusst die passenden Gesprächstechniken wie z.B. offene Fragen, Nutzenargumentation, Erfahrungsberichte (Storytelling), Behandlung von Einwänden ein.
Teilaufgabe 3:	Notiere nach dem Gespräch deine Erfahrungen und Erkenntnisse und besprich sie mit deiner vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Frage deine vorgesetzte Person im Vorfeld nach Tipps zum Führen von Verkaufs oder Verhandlungsgesprächen. Berücksichtige die verschiedenen Verkaufsphasen (Empfang, Kundenwünsche und Bedarfsanalyse, Beratung, Abschluss).

## 3.2 Verhandlungsgespräch mit Lieferanten führen

---

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

### Ausgangslage

Dein Ziel im Verhandlungsgespräch ist es, mit der Lieferantin oder dem Lieferanten die Beschaffung einer Ware oder Dienstleistung abzuklären. Damit dir das von Anfang an gut gelingt, bereitest du dich auf das Verhandlungsgespräch entsprechend vor.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Überleg dir, welche wichtigen Unterlagen, Formulare, Dokumente du für ein Verhandlungsgespräch brauchst. Verschaff dir einen Überblick, wo du diese in deinem Betrieb findest. Wähle mit deiner vorgesetzten Person eine Situation, in der du ein Verhandlungsgespräch führen kannst.
Teilaufgabe 2:	Bereite dich auf das Verhandlungsgespräch vor. Führe das Verhandlungsgespräch und setze dabei bewusst die passenden Gesprächstechniken wie z.B. offene Fragen, Behandlung von Einwänden ein.
Teilaufgabe 3:	Notiere nach dem Verhandlungsgespräch deine Erfahrungen und Erkenntnisse und besprich sie mit deiner vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Frage deine vorgesetzte Person im Vorfeld nach Tipps zum Führen von Verhandlungsgesprächen. Berücksichtige die verschiedenen Gesprächsphasen (Empfang, Bedarf, Beratung, Konditionen, Abschluss).

### 3.3 Auftrag klären und durchführen

---

Handlungskompetenz a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten

#### Ausgangslage

In deinem Betrieb übergibt man dir täglich neue Aufträge. Einige davon gehören zu den Standardaufgaben und du hast bereits Routine darin, diese zu erledigen. Bei grösseren Aufträgen oder Spezialaufträgen hingegen kommen neue Informationen und Anforderungen auf dich zu. Eine gute Auftragsklärung ist daher das A und O, um einen Auftrag erfolgreich zu bearbeiten. Führe diesen Praxisauftrag anhand eines konkreten Auftrags im Betrieb aus.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Überlege dir, was du tun kannst, damit du Aufträge, die du erhältst, strukturiert entgegennimmst und gut verstehst.
Teilaufgabe 2:	Nimm während der kommenden Arbeitstage mindestens drei Arbeitsaufträge entgegen (z.B. von einer vorgesetzten Person oder einem Teammitglied). Setze dabei die Technik der Auftragsklärung bewusst ein.
Teilaufgabe 3:	Plane, wann und wie du die Aufträge umsetzt. Setze dir klare Ziele und Termine, bis wann du die Aufträge erledigt hast, und stelle sicher, dass sie nicht einer anderen Aufgabe in die Quere kommen.
Teilaufgabe 4:	Setze deine Aufträge um. Organisiere dir dazu die entsprechenden Ressourcen und Hilfsmittel.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Tipp 1: Sprich dich bei Unsicherheiten mit deiner vorgesetzten Person ab. Tipp 2: Zerlege grössere Aufgaben in kleinere Teilaufgaben. Setze dir auch hier für jede Aufgabe eine Frist, bis wann du sie erledigen möchtest.

### 3.4 Anliegen von externen oder internen Kunden entgegennehmen und weiterleiten

---

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen (d1 PA1)

#### Ausgangslage

Du nimmst Anliegen von internen oder externen Kundinnen, Lieferanten oder deinen Teammitgliedern entgegen. Dabei ist es wichtig, dass du so rasch wie möglich erkennst, was für ein Bedürfnis hinter dem Anliegen steckt. Falls du das Anliegen nicht selber bearbeiten kannst, leitest du es an die zuständige Stelle weiter. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, gezielt Fragen einzusetzen, um das Anliegen so konkret wie möglich zu erfassen.

#### Aufgabenstellung

---

Teilaufgabe 1:	Überlege dir, mit welchen Anliegen interne oder externe Kunden, Lieferanten oder der Teammitglieder mit dir Kontakt aufnehmen. Welches sind dabei die häufigsten Anliegen? Teile sie den entsprechenden Personengruppen zu. Halte dies in einer übersichtlichen Tabelle fest.
Teilaufgabe 2:	Überlege dir zu jedem der Anliegen drei Fragen, mit welchen du das Anliegen zielsicher ermitteln kannst.
Teilaufgabe 3:	Wende nun deine gesammelten Fragen aus Teilaufgabe 2 bei drei Kontakten mit internen oder externen Kunden an. Überlege danach, ob sich die Fragen bewährt haben.
Teilaufgabe 4:	Erarbeite eine Checkliste, wie du vorgehst, wenn du das Anliegen bearbeitest und weiterleitest. Bearbeite in den nächsten Wochen die eintreffenden Anliegen oder leite sie an die zuständige Stelle weiter.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

---

#### Hinweise zum Vorgehen

Versetze dich in die Lage deines Gegenübers. Überlege dir, welche Anliegen du selbst hast und welche Fragen du von einer Fachperson erwartest.

### 3.5 Digitale Kommunikation pflegen

---

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen (d1 PA2)

#### Ausgangslage

Externe und interne Kundinnen, Lieferanten oder Arbeitskolleginnen nehmen tagtäglich mit dir auf unterschiedlichen Kanälen Kontakt auf. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, den Kundenkontakt per E-Mail oder Chat professionell und kundenfreundlich zu gestalten.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Mach dir Gedanken, über welche Kommunikationskanäle in deinem Betrieb Kundenkontakte stattfinden. Erstelle eine Übersicht über alle Kommunikationskanäle, die verschiedenen Kundenkontakte und die betrieblichen Richtlinien.
Teilaufgabe 2:	Überlege dir, was eine gute Kommunikation mit deinem Gegenüber per E-Mail oder Chat beinhaltet. Fertige dir daraus eine Liste mit Formulierungen an, die dir als Gedankenstütze dient.
Teilaufgabe 3:	Beantworte drei E-Mails oder Chatanfragen nach deinen betrieblichen Richtlinien und mithilfe deiner Formulierungsliste aus Teilaufgabe 2. Bitte deine vorgesetzte Person um eine Rückmeldung.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Denke an eigene positive Erfahrungen, in denen du selbst Kunde oder Kundin warst. Welche Anrede hat dich gefreut oder begeistert? Welche Formulierungen haben dich irritiert?

### 3.6 Mit verschiedenen Anspruchsgruppen schriftlich kommunizieren

---

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

#### Ausgangslage

Bei deiner Arbeit kommunizierst du mit verschiedenen Anspruchsgruppen oft in schriftlicher Form. Dabei ist die Verständlichkeit, die fachliche Richtigkeit und «der gute Ton» besonders wichtig. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, deine schriftliche Kommunikation zu verbessern.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Erstelle eine Checkliste mit Punkten, die du beim Verfassen von E-Mails, Mitteilungen und Geschäftsbriefen beachtest.
Teilaufgabe 2:	Kontrolliere mit der Checkliste je 5 von dir resp. einem Teammitglied verfasste E-Mails, Mitteilungen und Geschäftsbriefe.
Teilaufgabe 3:	Ergänze die Checkliste von Teilaufgabe 1 mit der Angabe von Hilfsmitteln, die du nutzt, um die Qualität von Dokumenten sicherzustellen.
Teilaufgabe 4:	Erstelle Vorlagen und Textbausteine für typische Mails in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch oder Englisch. Lass diese Vorlagen durch eine fachkundige Person im Betrieb kontrollieren.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Sprich dich bei Unsicherheiten mit deiner vorgesetzten Person ab. Nutze eine Checkliste mit allen Punkten, die du bei einer schriftlichen Mitteilung beachtest.

### 3.7 Mit verschiedenen Anspruchsgruppen telefonieren oder Videokonferenzen durchführen

---

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

#### Ausgangslage

Bei deiner Arbeit kommunizierst du mit Kundinnen und Kunden, Lieferanten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oft per Telefon oder Videokonferenz. Doch erfolgreich mündlich zu kommunizieren will gelernt sein! Dabei ist die Verständlichkeit, die fachliche Richtigkeit und «der gute Ton» besonders wichtig. Dieser Praxisauftrag hilft dir, die mündliche Kommunikation zu verbessern.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Erstelle eine Checkliste mit Punkten, die du beim Telefonieren oder bei Videokonferenzen im Betrieb beachtest. Wende die betrieblichen Vorgaben für Telefongespräche und Videokonferenzen an.
Teilaufgabe 2:	Bitte ein Teammitglied im Betrieb, dir bei einem geschäftlichen Telefongespräch oder einer Videokonferenz zuzuhören. Beurteilt anschliessend beide das Telefongespräch oder die Videokonferenz einzeln anhand der Checkliste. Vergleicht die beiden Beurteilungen und bespricht zusammen mögliche Verbesserungen.
Teilaufgabe 3:	Wende die Checkliste in den nächsten Wochen bei Telefongesprächen und Videokonferenzen regelmässig an. Ergänze die Checkliste bei Bedarf.
Teilaufgabe 4:	Führe auch Telefongespräche und Videokonferenzen in verschiedenen Sprachen (z.B. Deutsch, Französisch, Italienisch oder Englisch). Bereite dich mit Listen von fremdsprachigen Begriffen und Textbausteinen auf solche Telefongespräche und Videokonferenzen vor.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Sprich dich bei Unsicherheiten mit deiner vorgesetzten Person ab. Nutze eine Checkliste mit allen Punkten, die du beim Telefonieren und bei Videokonferenzen beachtest. Tipp: Vermeide beim Telefonieren und bei Videokonferenzen negative Formulierungen und die Möglichkeitsform (sollte, könnte usw.)

Vermeide Slangwörter sowie unnötige Füllwörter (wie «also», «oder», «äh», «mmmh»)

### 3.8 Informationen vermitteln

---

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden und Lieferanten führen (d2 PA1)

#### Ausgangslage

Du wirst regelmässig um Informationen zu Produkten oder Dienstleistungen deines Betriebes gefragt. Eine rasche Antwort, ohne vorher noch nachzulesen oder ein Teammitglied zu fragen, ist da gefragt. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, deinem Gegenüber Informationen verständlich und auf den Punkt gebracht zu vermitteln.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Wähle drei Produkte oder Dienstleistungen aus deinem Lehrbetrieb, über die du gerne Auskunft geben möchtest. Beschaffe dir über unterschiedliche betriebliche Kanäle (z.B. Intranet, Webseite deines Betriebes, Broschüren) Hintergrundinformationen zu diesen drei Produkten oder Dienstleistungen.
Teilaufgabe 2:	Formuliere zu den gewählten drei Produkten kurze und prägnante Aussagen, die für dein Gegenüber verständlich sind. Verwende dazu bei Bedarf Visualisierungshilfen.
Teilaufgabe 3:	Stelle deine Aussagen deinen Arbeitskolleginnen vor und bitte sie um ein Feedback zu deiner Präsentation. Frage sie, was du besser machen kannst und worauf du zukünftig achten solltest.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Achte darauf, Produkte und Dienstleistungen zu wählen, nach denen in deinem Betrieb häufig gefragt wird. Versuche negative Rückmeldungen nicht persönlich zu nehmen, sondern leite aus ihnen Verbesserungsmassnahmen für dich ab.

### 3.9 Kundennutzen aufzeigen und auf Einwände eingehen

---

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräch mit Kunden oder Lieferanten führen (d2 PA2)

#### Ausgangslage

Dein Ziel in einem Gespräch mit internen oder externen Kunden ist es, deinem Gegenüber verschiedene Lösungsmöglichkeiten für sein Bedürfnis aufzuzeigen und damit eine Entscheidungsgrundlage zu schaffen. Der entscheidende Faktor dabei ist der Nutzen, den dein Gegenüber aus deinen Lösungsvarianten ziehen kann. Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, gekonnt Lösungen zu präsentieren und deinem Gegenüber den Nutzen näherzubringen.

#### Aufgabenstellung

- 
- |                |  |
|----------------|--|
| Teilaufgabe 1: | Überleg dir, mit welchen Anliegen Personen am häufigsten auf dich zu kommen. Erstelle daraus eine Übersicht. Überleg dir dann, welche Lösungsmöglichkeiten du zu diesen Anliegen anbieten kannst. Welche Vor- und Nachteile ergeben sich aus deinen Vorschlägen für dein Gegenüber? Ergänze deine Übersicht damit. |
| Teilaufgabe 2: | Mach dir nun Gedanken dazu, welche Einwände dein Gegenüber bei den einzelnen Lösungen vorbringen könnte und wie du darauf reagierst. Ergänze dies in deiner Übersicht.   |
| Teilaufgabe 3: | Führe mindestens drei Gespräche mit internen oder externen Kunden in deinem Betrieb. Erkläre deine Lösungsvorschläge so, dass du deinem Gegenüber den Nutzen näherbringst. Lass deine Erkenntnisse aus den vorherigen Teilaufgaben einfließen.   |
| Teilaufgabe 4: | Hol dir nun aktiv mindestens drei Rückmeldungen von internen oder externen Kunden ein. Nimm diese professionell entgegen. Betrachte die Rückmeldungen und überleg dir, was du für die Zukunft verbessern kannst. Besprich deine Erkenntnisse mit deiner vorgesetzten Person.                                       |
| Teilaufgabe 5: | Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.  |
- 

#### Hinweise zum Vorgehen

Besprich deine Übersicht aus Teilaufgabe 1 mit deiner vorgesetzten Person und hole dir zusätzliche Tipps ein.

Frag deine vorgesetzte Person, wie sie auf positive und negative Feedbacks jeweils reagiert.

### 3.10 Beratungsgespräch mit Lieferanten führen

---

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräch mit Kunden oder Lieferanten führen (d2 PA2)

#### Ausgangslage

Dein Ziel in einem Gespräch mit internen oder externen Lieferanten ist es, dem Gegenüber verschiedene Möglichkeiten für die Beschaffung von Waren oder Dienstleistungen aufzuzeigen und damit eine Entscheidungsgrundlage zu schaffen. Der entscheidende Faktor dabei ist der Nutzen für den eigenen Betrieb. Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, gekonnt Bedürfnisse zu formulieren und Lösungen zu besprechen.

#### Aufgabenstellung

- 
- |                |   |
|----------------|---|
| Teilaufgabe 1: | Überleg dir, welche Bedürfnisse bei der Beschaffung von Waren oder Dienstleistungen bestehen. Erstelle daraus eine Übersicht. Überleg dir dann, welche Lösungsmöglichkeiten du zu diesen Anliegen von den Lieferanten erwartest. Welche Vor- und Nachteile ergeben sich aus den verschiedenen Varianten für den eigenen Betrieb? Ergänze deine Übersicht damit. |
| Teilaufgabe 2: | Mach dir nun Gedanken dazu, welche Einwände du bei den Lösungsmöglichkeiten vorbringen könntest und wie der Lieferant darauf reagieren wird. Ergänze dies in deiner Übersicht.  |
| Teilaufgabe 3: | Führe mindestens drei Gespräche mit internen oder externen Lieferanten. Lass deine Erkenntnisse aus den vorherigen Teilaufgaben einfließen.   |
| Teilaufgabe 4: | Hol dir nun aktiv mindestens drei Rückmeldungen von internen oder externen Lieferanten ein. Nimm diese professionell entgegen. Betrachte die Rückmeldungen und überleg dir, was du für die Zukunft verbessern kannst. Besprich deine Erkenntnisse mit deiner vorgesetzten Person.   |
| Teilaufgabe 5: | Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.   |
- 

#### Hinweise zum Vorgehen

Besprich deine Übersicht aus Teilaufgabe 1 mit deiner vorgesetzten Person und hole dir zusätzliche Tipps ein.

Frag deine vorgesetzte Person, wie sie auf positive und negative Feedbacks jeweils reagiert.

## 4 Zusammenarbeit und Arbeitsabläufe

---

### 4.1 Teamspirit leben

---

Handlungskompetenz b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren (b1 PA1)

#### Ausgangslage

Du arbeitest in Teams mit unterschiedlichen Personen zusammen und wechselst manchmal auch dein Team. Der Teamerfolg ist nie von einer Person, sondern vom ganzen Team abhängig. Durch deine Motivation und dein Engagement leistest du einen wichtigen Beitrag zum positiven Teamspirit. Führe diesen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation im Betrieb aus. Berücksichtige dabei evtl. auch die Situation, wenn das Team dezentral arbeitet.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Sprich mit einer vorgesetzten Person über die Erwartungen, die sie an die Zusammenarbeit im Team hat. Erstelle z.B. ein MindMap daraus, was gute Teamzusammenarbeit in deinem Betrieb ausmacht.
Teilaufgabe 2:	Ergänze deine Darstellung mit allen Teamregeln, die in deinem Betrieb eingehalten werden müssen.
Teilaufgabe 3:	Arbeite bewusst engagiert in deinem Team mit und trage aktiv zum Teamspirit bei, indem du dich mit deinem Team zu identifizieren versuchst. Versuche folgende Fragen zu beantworten: – Welche Eigenschaften zeichnen dein Team und dessen Erfolg aus? – Was machst du für das Team? – Welche Ziele verfolgt ihr als Team gemeinsam? – Welche Situationen ergeben manchmal Unstimmigkeiten? Ergänze deine Darstellung aus Teilaufgabe 1 mit deinen Erkenntnissen.
Teilaufgabe 4:	Notiere Lösungen, wie du selbst deinen Umgang mit schwierigen Situationen in deinem Team verbessern kannst.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Bereite für die Teilaufgabe 1 ein paar Fragen vor, die du der vorgesetzten Person stellen möchtest.

## 4.2 Sich dienstleistungsorientiert verhalten

---

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren (b2 PA1)

### Ausgangslage

Du kannst mit deinem dienstleistungsorientierten Verhalten das Miteinander im Team stärken und den Teammitgliedern auf diese Weise respektvoll gegenüberreten. Mit diesem Praxisauftrag kannst du dein Wissen rund um eine dienstleistungsorientierte Haltung in verschiedenen Situationen an Schnittstellen integrieren und praktisch anwenden.

### Aufgabenstellung

---

Teilaufgabe 1:	Formuliere drei bis fünf konkrete Vorsätze, was du an verschiedenen Schnittstellen in deinem Betrieb zu dienstleistungsorientiertem Handeln beitragen kannst.
Teilaufgabe 2:	Setze deine Vorsätze aus Teilaufgabe 1 in einem vordefinierten Zeitraum bewusst um. Notiere dir in einer Übersicht stichwortartig anhand von Beispielen aus dem Zeitraum, wie du deine Vorsätze umgesetzt hast.
Teilaufgabe 3:	Hole bei deinen Teammitgliedern eine Rückmeldung ein und leite daraus eigene Vorsätze und Verbesserungsmöglichkeiten ab.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

---

### Hinweise zum Vorgehen

Zu einer dienstleistungsorientierten Haltung gehören z.B. offene Kommunikation, Zuverlässigkeit, Zuvorkommenheit und Vertrauenswürdigkeit. Diese Aufzählung ist jedoch nicht vollständig.

### 4.3 Informationen entgegennehmen und weiterleiten

---

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren (b2 PA2)

#### Ausgangslage

An Schnittstellen erhältst du von den verschiedensten Seiten Informationen, die du oftmals auch an andere Personen weiterleiten musst. Dazu musst du die Informationen erst einmal analysieren. Nutze diesen Praxisauftrag, um verschiedene Informationen gekonnt entgegenzunehmen, zu analysieren und an die richtige Stelle weiterzuleiten. Führe diesen Praxisauftrag anhand einer konkreten Situation im Betrieb aus.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Trage die wichtigsten Regeln deines Betriebes zur schriftlichen Kommunikation und zum Weiterleiten von Informationen zusammen. Erstelle ein Merkblatt mit den wichtigsten Standards in deinem Betrieb.
Teilaufgabe 2:	Wähle eine passende Schnittstelle aus, von welcher du regelmässig Informationen bekommst. Entscheide bei jeder Information, für wen sie relevant ist und wie du sie am besten weiterleiten kannst.
Teilaufgabe 3:	Erstelle für jede Information aus Teilaufgabe 2 die entsprechende mündliche oder schriftliche Kommunikation, um die Information weiterzuleiten. Leite die Information dann an die richtige Stelle weiter.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Nutze zur Analyse in Teilaufgabe 2 das W-Raster. Beschreibe in deiner Lerndokumentation, warum du welchen Informationskanal zum Weiterleiten verwendet hast.

## 4.4 Prozess dokumentieren

---

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen (c3 PA1, PA2)

### Ausgangslage

Ganz viele unterschiedliche Prozesse laufen täglich in einem Betrieb ab. Interessant ist es, die Prozesse zu beschreiben und zu verbessern. Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, dein Know-how über Prozessdokumentationen in die Tat umzusetzen.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Suche mit der vorgesetzten Person nach einem geeigneten Prozess, den du dokumentieren darfst. Beschaffe alle notwendigen Informationen zum Prozess und plane dein Vorgehen.
Teilaufgabe 2:	Führe den Prozess mindestens einmal durch. Erstelle anschliessend eine Prozessdokumentation, in welcher du den Prozess mit Texten, Bildern und Grafiken darstellst. Kontrolliere die Prozessdokumentation.
Teilaufgabe 3:	Analysiere den Prozess. Überleg dir, was am Prozess gut läuft und wie man ihn verbessern könnte. Erarbeite mindestens einen Verbesserungsvorschlag.
Teilaufgabe 4:	Besprich die Prozessdokumentation und deinen Verbesserungsvorschlag mit der vorgesetzten Person. Überarbeite allenfalls die Prozessdokumentation und lege sie am vorgesehenen Ort ab.
Teilaufgabe 5:	Erkundige dich bei der vorgesetzten Person, ob du Personen zum Prozess instruieren sollst. Falls das der Fall ist, führe die Instruktion durch.
Teilaufgabe 6:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Ein Flussdiagramm lässt sich z.B. gut in PowerPoint oder Word erstellen oder erkundige dich im Unternehmen, wie Prozesse visualisiert werden. Deine Prozessdokumentation muss auch in gedruckter Form nachvollziehbar sein. Achte darauf, dass deine Prozessbeschreibung strukturiert ist. Befrage allenfalls andere Personen, was am Prozess verbessert werden soll.

## 4.5 Betriebliche Schnittstellen analysieren

---

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren (b2 PA3)

### Ausgangslage

An Schnittstellen und in betrieblichen Prozessen kann es zu Herausforderungen kommen. Du versuchst Probleme zu erkennen. Analysiere mit diesem Praxisauftrag eine Schnittstelle in deinem Betrieb.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Such dir gemeinsam mit deiner vorgesetzten Person eine Schnittstelle in deinem Betrieb aus, an der du tätig bist. Erstelle eine grafische Übersicht (z.B. MindMap), welche Anspruchsgruppen, Abteilungen und Funktionen an dieser Schnittstelle zusammenkommen.
Teilaufgabe 2:	Nimm in den kommenden Wochen Aufträge entgegen, welche die Schnittstelle aus Teilaufgabe 1 betreffen. Achte dabei besonders auf die Zusammenarbeit zwischen den Anspruchsgruppen. Wenn dir etwas auffällt, ergänze deine grafische Übersicht aus Teilaufgabe 1 mit diesen Erkenntnissen.
Teilaufgabe 3:	Analysiere die Schnittstelle mit den folgenden Fragen: Was läuft gut? Was nicht? Wo passieren häufig Fehler? Wo gibt es Missverständnisse? Was habe ich für Feedback von den Anspruchsgruppen erhalten? Bei welchen Punkten ärgern sich gewisse Anspruchsgruppen?
Teilaufgabe 4:	Besprich deine Ergebnisse mit deiner vorgesetzten Person. Wenn du in Teilaufgabe 3 Schwierigkeiten entdeckt hast, mach dir im Vorfeld Gedanken zu möglichen Lösungsvorschlägen. Bring diese im Gespräch mit deiner vorgesetzten Person ein.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Bei deiner Analyse in Teilaufgabe 2 kannst du besonders auf auftauchende Fragen, Missverständnisse, Fehler oder konkrete Rückmeldungen achten. Für eine optimale Darstellung der Analyse ist eine Matrix ideal.

## 4.6 Veränderungen positiv mitgestalten

---

Handlungskompetenz b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten (b5 PA1)

### Ausgangslage

Im Arbeitsleben gehören Veränderungen genauso dazu wie in jedem anderen Bereich deines Lebens. Das kann spannend und aufregend sein, manchmal aber vielleicht auch Herausforderungen mit sich bringen. Nutze diesen Praxisauftrag dazu, dich mit Veränderungen auseinanderzusetzen und so damit umzugehen, dass du einen positiven Beitrag dazu leisten kannst.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Identifiziere verschiedene kleinere oder grössere Veränderungen, die in deinem Betrieb oder für dich persönlich im Arbeitsalltag seit deinem Lehrbeginn aufgetreten sind (z.B. Umstrukturierung, neuer Zuständigkeitsbereich, Teamveränderungen, neue Software).
Teilaufgabe 2:	Setz dich mit deiner Einstellung zu diesen Veränderungen auseinander. Wie hast du reagiert? Wie hast du dich gefühlt? Warst du offen oder eher abwehrend? Versuche auch die allgemeine Stimmung im Team zu dieser Veränderung zu analysieren. Wurde die Veränderung positiv aufgenommen oder gab es schlechte Stimmung deswegen?
Teilaufgabe 3:	Erstell eine Ideenliste, indem du Vorschläge definierst, wie du mit zukünftigen Veränderungen positiv umgehst (vgl. Teilaufgabe 1).
Teilaufgabe 4:	Notiere mindestens drei Vorschläge, mit denen du selbst Veränderungen anstossen oder mitgestalten kannst.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Halte stetig die Augen nach kleineren oder grösseren Veränderungen offen. Es muss nicht gerade eine Reorganisation oder Produktänderung sein, sondern es kann sich auch um kleinere Veränderungen handeln, wie z.B., dass du für einen neuen Bereich zuständig bist, eine neue Telefonsoftware benutzt wird oder dass du vom ersten ins zweite Lehrjahr wechselst und damit eine neue Rolle einnimmst.

## 4.7 Applikationen anwenden

---

Handlungskompetenz e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden

### Ausgangslage

Du machst zunehmend Erfahrung mit der im Betrieb eingesetzten Software. Daher kannst du die Software effizient nutzen und einfache Anwenderprobleme lösen.

### Aufgabenstellung

---

Teilaufgabe 1:	Achte während der nächsten Wochen darauf, welche Software du im Betrieb einsetzt. Erstelle eine Liste mit den fünf gängigsten Applikationen (Software-Anwendungen).
Teilaufgabe 2:	Füge bei jeder Software aufgrund deiner Erfahrung mindestens einen Tipp für den effizienten und zielführenden Einsatz der Software hinzu. Notiere allfällige Probleme, die du im Umgang mit der Software gelöst hast.
Teilaufgabe 3:	Stelle deine Tipps im Umgang mit der Software und deine Problemlösungen deinen Teammitgliedern oder deiner vorgesetzten Person vor und tausche die Erfahrungen aus.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

---

### Hinweise zum Vorgehen

Überlege dir, wem du mit deinem Wissen und deiner Erfahrung Unterstützung beim Einsatz von Software bieten kannst.

## 5 Projektmanagement und Terminplanung

---

### 5.1 Projektmanagementaufgaben planen

---

Handlungskompetenz b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten (b4 PA1)

#### Ausgangslage

Du arbeitest in verschiedenen Projekten oder bei Arbeitspaketen in deinem Betrieb mit und unterstützt damit die Projektleitung. Damit du eine wertvolle Unterstützung bist, musst du stets wissen, worum es bei dem Projekt oder Arbeitspaket geht und welche Aufgaben nötig sind, um das Projekt durchzuführen. Zudem muss im Rahmen eines Projekts ein Terminplan erstellt und überwacht werden.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Wähle zusammen mit deiner vorgesetzten Person ein Projekt oder Arbeitspaket aus, bei dem du mitarbeiten und unterstützen darfst.
Teilaufgabe 2:	Informiere dich umfassend über das Projekt oder Arbeitspaket und deine konkreten Aufgaben im Projekt. Erstelle einen Fragenkatalog und beschaffe Informationen zum Projekt. Kläre alle offenen Fragen und halte diese schriftlich fest.
Teilaufgabe 3:	Erstelle einen persönlichen Terminplan für das ausgewählte Projekt. Plane aufgrund des erstellten Terminplans deine Aufgaben und priorisiere diese.
Teilaufgabe 4:	Überwache den Terminplan und leite Massnahmen ein, wenn Termine nicht eingehalten werden können.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Nimm für Teilaufgabe 3 deine Ergebnisse aus den Teilaufgabe 1 und 2 sowie den Projektplan zu Hilfe. Achte bei der Priorisierung auf Abhängigkeiten der Aufgaben. Erkundige dich im Unternehmen nach gängigen Projektmanagementtools, um Termin und Aktivitäten zu planen. Nutze für die Planung und Unterstützung von Projekten das Vorgehen gemäss IPERKA.

## 5.2 Projekte betreuen oder unterstützen

---

Handlungskompetenz b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten (b4 PA2)

### Ausgangslage

Wenn du Projekte oder Arbeitspakete in deinem Betrieb unterstützt oder dafür verantwortlich bist, müssen Arbeitsumgebungen betreut und die Projektübersicht gewährleistet werden. Nutze diesen Praxisauftrag, um Arbeitsumgebungen, Projekttools und Planungshilfen zu organisieren, zu betreuen und zu verwalten.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Wähle zusammen mit deiner vorgesetzten Person ein Projekt oder Arbeitspaket aus, für welches Du die Verantwortung übernimmst.
Teilaufgabe 2:	Informiere dich, welche Tools, Planungshilfen und Arbeitsumgebungen im Projekt genutzt werden. Besprich mit der Projektleitung deine konkreten Aufgaben, die du in der Betreuung der Arbeitsumgebungen übernehmen sollst. Erstell dir dazu eine Übersichtstabelle und halte zu jedem Tool/Arbeitshilfe deine konkreten Aufgaben fest.
Teilaufgabe 3:	Betreue die Ablage des Projekts oder des Arbeitspakets und die Arbeitsumgebungen. Kontrolliere regelmässig die Projekttools, gleich die Projektfortschritte mit dem Terminplan ab und achte darauf, dass die Mitarbeitenden die Tools richtig nutzen. Wenn Mitarbeitende etwas versäumt haben, mach sie höflich darauf aufmerksam.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Achte in Teilaufgabe 3 darauf, dass du in der Ablage eine sinnvolle Ordnerstruktur verwendest. Nutze für die Planung und Unterstützung von Projekten ein systematisches Vorgehen (z.B. IPERKA).

### 5.3 Projekte auswerten

---

Handlungskompetenz b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten (b4 PA3)

#### Ausgangslage

Zu jedem Projektabschluss gehört auch eine Auswertung. Dabei bewertest du das Projektergebnis und beurteilst zusammen mit der Projektleitung, ob das Projektziel erreicht wurde. Eine solche Auswertung hilft dir und den Projektleitenden, Schlussfolgerungen zu ziehen und Verbesserungsmöglichkeiten für zukünftige Projekte zu erkennen. Mit diesem Praxisauftrag kannst du ein Projekt ziel führend auswerten.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Arbeite aktiv in einem Projekt oder bei einem Arbeitspaket in deinem Betrieb mit. Halte während des Projekts in einem zentralen Dokument laufend fest, wenn dir etwas zum Projektverlauf auffällt, wie z.B. Hindernisse, Fehler, gute Rückmeldungen.
Teilaufgabe 2:	Bitte die Projektleitung darum, dass du bei der Auswertung des Projekterfolgs mitarbeiten kannst. Bring dabei deine Notizen aus Teilaufgabe 1 mit ein.
Teilaufgabe 3:	Werte für dich persönlich aus, wie du selbst im Projekt oder Arbeitspaket mitgearbeitet hast. Halte in deinen Notizen aus Teilaufgabe 1 deine Reflexionsergebnisse fest.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Geh in Teilaufgabe 2 auch nach den Vorgaben der Projektleitung vor, wenn du welche erhalten hast. Nutze für die Planung und Unterstützung von Projekten ein systematisches Vorgehen (z.B. IPERKA).

## 5.4 Termine und Aufgaben planen und koordinieren

---

Handlungskompetenz c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren (c1 PA1)

### Ausgangslage

Du bist mit verschiedenen Terminen, Aufgaben und Arbeitseinsätzen konfrontiert. Verwende diesen Praxisauftrag, um deine Arbeitseinsätze zu planen und zu koordinieren.

### Aufgabenstellung

---

Teilaufgabe 1:	Nimm eine langfristige Planung vor und beachte dabei die geltenden betrieblichen Vorgaben. Schau dir dazu die kommenden drei Monate in deiner Agenda an und such fixe Termine (z.B. Ferien, Meilensteine, Termine von überbetrieblichen Kursen, Arzttermine, Abgabetermine für Aufgaben und Praxisaufträge, Prüfungstermine usw.). Wenn du diese Termine noch nicht in deiner Agenda eingetragen hast, hol das jetzt nach.
Teilaufgabe 2:	Trage Termine in deiner Agenda ein, informiere deine Vorgesetzte Person rechtzeitig und erinnere nochmals (z.B. über einen Arzttermin).
Teilaufgabe 3:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

---

### Hinweise zum Vorgehen

Nutze für Teilaufgabe 1 zum Beispiel die Hausordnung, das Intranet, das Personalreglement und deinen Lehr-/Arbeitsvertrag. Frag bei Bedarf auch deine vorgesetzte Person.

Methodentipps: ALPEN-Methode, ABC-Analyse, 15-Minuten-Methode

## 5.5 Termine und Aufgaben priorisieren

---

Handlungskompetenz c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren (c1 PA2)

### Ausgangslage

Wenn du deine Termine und Aufgaben richtig priorisierst, hast du damit schon einen grossen Teil deiner Planung gemacht. Lass diesen Schritt also auf keinen Fall aus. Nutze diesen Praxisauftrag, um deine verschiedenen Termine und Aufgaben zu priorisieren und sinnvoll zu planen.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Erstelle für einen Arbeitstag eine Tagesplanung z.B. mithilfe der AL-PEN-Methode.
Teilaufgabe 2:	Verschafe dir anhand deiner Agenda, deines Arbeitskalenders und des Ausbildungsplans oder Ausbildungsprogramms einen Überblick über die Termine in den kommenden Wochen. Liste alle Termine und Aufgaben für die kommenden Wochen auf und weise jedem Eintrag eine Kategorie A, B oder C zu.
Teilaufgabe 3:	Nimm die Aufgaben mit der Kategorie A in deine Tages- oder Wochenplanung auf. Aufgaben mit der Kategorie B oder C terminierst du für einen späteren sinnvollen Zeitpunkt in deiner Agenda.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Beziehe deine Tagesplanung aus Teilaufgabe 1 nicht nur auf deinen Betrieb, sondern auch auf deine Freizeit und Lernzeit. Nutze beim Setzen von Prioritäten z.B. die Eisenhower-Methode.

## 5.6 Anlass organisieren und unterstützen

---

Handlungskompetenz c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren (c1 PA4)

### Ausgangslage

Du erhältst den Auftrag, einen betrieblichen Anlass zu planen und zu organisieren. Beispiele: Besprechung, Mitarbeiteranlass, Tag der offenen Tür, Schnupperlehre, Praktikum, Mitarbeiterschulung, Kundenschulung, Seminar, Verkaufsveranstaltung, Messeteilnahme. Führe diesen Praxisauftrag anhand eines konkreten Auftrags oder einer konkreten Situation im Betrieb aus.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Wähle zusammen mit deiner vorgesetzten Person einen Anlass, bei dessen Organisation du mitwirken kannst.
Teilaufgabe 2:	Beschaffe die notwendigen Informationen und Dokumente, um den Anlass organisieren zu können. Organisiere Termine, Räumlichkeiten, Unterkünfte, Reisen und weitere Dienstleistungen. Erarbeite die Einladung zum Anlass. Erstelle eine Liste der Teilnehmenden und sende ihnen die Einladung.
Teilaufgabe 3:	Betreue die Teilnehmenden während des Anlasses.
Teilaufgabe 4:	Werte den Anlass aus und fasse die Ergebnisse zusammen. Schlage Verbesserungen für eine künftige Durchführung des Anlasses vor.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen in diesem Praxisauftrag. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Zerlege grössere Aufgaben in Teilaufgaben. Setze dir für jede Teilaufgabe eine Frist, bis wann du diese erledigen wirst.

Nutze bei diesem Praxisauftrag die vorhandenen Hilfsmittel im Betrieb.

## 6 Dokumentenmanagement

---

### 6.1 Dokumente erstellen

---

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen (c2 PA1)

#### Ausgangslage

Im kaufmännischen Bereich erstellst du unterschiedliche Dokumente, die dir und deinen Teammitgliedern die Arbeit erleichtern. Führe diesen Praxisauftrag anhand eines konkreten Auftrags (Geschäftsfall) oder einer konkreten Situation im Betrieb aus.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Suche mit der vorgesetzten Person gemeinsam nach einem Dokument, das du erstellen sollst. Beschaffe alle benötigten Informationen und plane dein Vorgehen.
Teilaufgabe 2:	Erstelle das Dokument und kontrolliere es anschliessend.
Teilaufgabe 3:	Bitte deine vorgesetzte Person um eine Rückmeldung zu deinem Dokument. Bringe gegebenenfalls Änderungen an.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Informiere dich, wie das Dokument eingesetzt werden soll.  
Halte die betrieblichen Vorgaben ein.

## 6.2 Dokumenten- und Medientvorlagen erstellen

---

Handlungskompetenz e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten (e4 PA2)

### Ausgangslage

Vorlagen für Dokumente und Medien können dir das Leben erheblich erleichtern. Bestimmt hast du dir auch schon gewünscht, dass es für gewisse Dokumente, die du schon mehrmals aufbereitet hast, eine Vorlage gäbe. In diesen Fällen lohnt es sich, eine Vorlage zu erstellen. Mit diesem Praxisauftrag gelingt dir das im Arbeitsalltag.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Denk an die vergangenen Arbeitstage oder -wochen. Wo gab es Situationen, in denen eine Vorlage sinnvoll gewesen wäre? Wähle eine aus. Besprich deine Wahl mit deiner vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 2:	Erstelle die Vorlage gemäss den betrieblichen Standards. Teste sie anschliessend. Funktioniert sie so, wie du es geplant hast?
Teilaufgabe 3:	Leg die Vorlage am dafür vorgesehenen Platz ab und informiere andere nutzende Personen.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Vorlagen sind sinnvoll für digitale Medien (PowerPoint, Beitrag in sozialen Medien), für Dokumente (Serienbrief, Offerte) oder für physische Erzeugnisse (Ordnerbeschriftung, Namenskarten). Achte darauf, dass sie für verschiedene Kontexte funktionieren.

## 6.3 Protokoll führen

---

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen (c2 PA3)

### Ausgangslage

Dieser Praxisauftrag ermöglicht es dir, an einer Sitzung teilzunehmen und das Protokoll der Sitzung zu führen. Du kannst damit deine Kenntnisse in die Praxis umsetzen und das Erstellen von Protokollen üben.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Suche gemeinsam mit deiner vorgesetzten Person nach einer Sitzung, die du protokollieren darfst (z.B. Teamsitzung). Hole alle benötigten Informationen ein. Erkundige dich, welche Art von Protokoll du erstellen sollst (z.B. Beschlussprotokoll, Kurzprotokoll, ausführliches Besprechungsprotokoll) und ob Protokollvorlagen bestehen.
Teilaufgabe 2:	Bereite dich auf die bevorstehende Sitzung in deiner Funktion als Protokollantin oder Protokollant vor.
Teilaufgabe 3:	Führe das Protokoll an der Sitzung.
Teilaufgabe 4:	Bereite das Protokoll nach. Dazu gehört z.B.: Protokoll ausformulieren Protokoll kontrollieren lassen Protokoll versenden
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Sei mutig und traue dich nachzufragen, wenn du etwas nicht verstanden hast. Nutze eine Checkliste mit allen Punkten, die du beim Erstellen eines Protokoll beachtest. Zur Nachbereitung des Protokolls gehören noch mehr als die aufgelisteten Aufgaben.

## 6.4 Ablagen organisieren

---

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen (c2 PA4)

### Ausgangslage

Ordnung in den Ablagen fördert das effiziente Arbeiten. Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, Ablagen zu bewirtschaften und zu überarbeiten resp. zu bereinigen.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Suche mit der vorgesetzten Person eine oder mehrere Ablagen, die du bewirtschaften oder überarbeiten sollst. Erkundige dich bei der vorgesetzten Person, was du dabei genau machen sollst, und hole alle Informationen ein.
Teilaufgabe 2:	Verschafe dir einen Überblick über die Ablagen und plane dein Vorgehen.
Teilaufgabe 3:	Bewirtschafte oder überarbeite die Ablagen und kontrolliere im Anschluss deine Anpassungen.
Teilaufgabe 4:	Informiere die vorgesetzte Person, wenn du den Auftrag erledigt hast, und besprich mit ihr deine Anpassungen.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Beachte, dass oftmals betriebliche Vorgaben gelten, wie die Ablagen zu strukturieren sind.

## 6.5 Vertrauliche Daten schützen

---

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

### Ausgangslage

Bei den Tätigkeiten in deinem Arbeitsbereich müssen die Vorgaben zum Datenschutz eingehalten werden. Anhand geeigneter Kriterien kannst du die Einhaltung der Vorgaben kontrollieren. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Notiere Informationen in deinem Arbeitsbereich, die du vertraulich behandeln musst.
Teilaufgabe 2:	Erstelle eine Checkliste mit Massnahmen, mit denen du vertrauliche Daten (z.B. Dokumente, Informationen) schützt.
Teilaufgabe 3:	Beschreibe, was die Schweigepflicht bei deiner Tätigkeit im Lehrbetrieb bedeutet.
Teilaufgabe 4:	Erläutere drei Alltagssituationen, in denen du deine eigene Privatsphäre oder deine eigenen Daten speziell geschützt hast. Hast du selbst schon einen Hacker-Angriff oder eine Phishing-Attacke erlebt? Wie bist du vorgegangen?
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Sprich dich bei Unsicherheiten mit deiner vorgesetzten Person ab.

## 6.6 Qualität von Medienbeiträgen überprüfen

---

Handlungskompetenz e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten (e4 PA3)

### Ausgangslage

Eine hohe Qualität bei aufbereiteten Inhalten für Medienbeiträge ist wichtig. Schliesslich sind diese Beiträge Teil des öffentlichen Auftritts deines Betriebes. Anhand geeigneter Kriterien kannst du von dir oder von Arbeitskolleginnen aufbereitete Medienbeiträge überprüfen und so zu einer hohen Qualität beitragen. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Suche dir zusammen mit deiner vorgesetzten Person einen geeigneten Medienbeitrag, den du überprüfen kannst.
Teilaufgabe 2:	Definiere geeignete Kriterien für die Qualitätskontrolle oder ziehe bereits existierende Kriterien bei. Erstelle dafür eine Checkliste mit den Prüfkriterien. Besprich dich bei Unsicherheiten mit deiner vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 3:	Überprüfe den Beitrag anhand der Kriterien und gelange danach zu einem Ergebnis.
Teilaufgabe 4:	Leite korrigierende Massnahmen ein, wenn du bei der Prüfung Mängel gefunden hast.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Stellst du unter Teilaufgabe 4 Mängel fest, ist es wichtig, dass du nach der Korrektur eine erneute Qualitätsprüfung vornimmst.

## 6.7 Arbeiten in der geforderten Qualität erledigen

---

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

### Ausgangslage

Bei deinen Tätigkeiten in deinem Arbeitsbereich müssen die Vorgaben zur Qualität eingehalten werden. Anhand geeigneter Kriterien kannst du die Qualität deiner Arbeiten kontrollieren. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei.

### Aufgabenstellung

- 
- |                |  |
|----------------|--|
| Teilaufgabe 1: | Erstelle eine Checkliste mit Kriterien, mit denen du die Qualität deiner Arbeiten (z.B. Dokumente) prüfen kannst. Notiere dir Hilfsmittel, um die Qualität deiner Arbeiten zu prüfen.  |
| Teilaufgabe 2: | Wähle drei von dir erledigte Arbeiten oder von dir erstellte Dokumente. Prüfe die Arbeiten oder die Dokumente anhand der Checkliste von Teilaufgabe 1.   |
| Teilaufgabe 3: | Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw.<br>Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten. |
-

## 7 Finanzielle Vorgänge

---

### 7.1 Kassenbuch führen

---

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren (c5 PA2)

#### Ausgangslage

Das Kassenbuch bietet einen Überblick der Einnahmen und Ausgaben von Bargeld eines Betriebes oder einer Abteilung. Dieser Praxisauftrag bietet dir die Gelegenheit, das Kassenbuch zu führen und dadurch dein Wissen in die Praxis umzusetzen.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Erkundige dich bei der vorgesetzten Person wie du die Kasse führen musst.
Teilaufgabe 2:	Erstelle im Kassenbuch vollständige Einträge für alle Belege und lege die Belege korrekt ab. Zeige deine Einträge der vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 3:	Führe am Ende der Periode einen Kassensturz durch. Besprich das Ergebnis mit der vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Wichtig ist, dass das Kassenbuch regelmässig und korrekt geführt wird. Die Quittung selbst genügt nicht für einen Eintrag ins Kassenbuch. Es wird ein Beleg benötigt.

## 7.2 Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (VLL) kontrollieren (Kreditorenrechnungen)

---

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren (c5 PA4)

### Ausgangslage

Bevor Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (Kreditorenrechnungen) bezahlt werden, ist es wichtig, zu kontrollieren, ob die Waren geliefert wurden oder der Betrieb die Leistungen in Anspruch genommen hat.

### Aufgabenstellung

---

Teilaufgabe 1:	Erkundige dich bei deiner vorgesetzten Person, welche Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (Kreditorenrechnungen) du kontrollieren sollst. Beschaffe dir von der vorgesetzten Person alle notwendigen Informationen ein, um die Kreditorenrechnungen kontrollieren zu können.
Teilaufgabe 2:	Kontrolliere die Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (Kreditorenrechnungen) basierend auf den Informationen aus Teilaufgabe 1. Überlege dir, was du mit Kreditorenrechnungen machst, die Fehler beinhalten.
Teilaufgabe 3:	Besprich die Ergebnisse deiner Kontrolle und die Massnahmen für allfällige fehlerhafte Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (Kreditorenrechnungen) mit deiner vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

---

### Hinweise zum Vorgehen

Kennzeichne die Rechnung erst als kontrolliert, wenn du sicher bist, dass sie auch stimmt.

## 7.3 Zahlungsaufträge erstellen

---

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren (c5 PA5)

### Ausgangslage

Auch wenn du nicht selbst Zahlungen freigeben darfst, unterstützt du deine vorgesetzte Person, indem du Zahlungsaufträge erstellst. Dieser Praxisauftrag bietet dir die Gelegenheit, in einem ersten Schritt Zahlungsaufträge gemeinsam mit einer vorgesetzten Person zu erstellen. Dadurch gewinnst du Sicherheit und kannst in einem zweiten Schritt selbstständig Zahlungsaufträge erstellen.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Vereinbare mit deiner vorgesetzten Person einen Termin, an dem ihr gemeinsam Zahlungsaufträge erstellt.
Teilaufgabe 2:	Erstelle unter Anleitung der vorgesetzten Person Zahlungsaufträge.
Teilaufgabe 3:	Erstelle dir eine Checkliste für das Vorgehen bei der Erstellung von Zahlungsaufträgen. Besprich die Checkliste mit der vorgesetzten Person und bringe allfällige Änderungen an.
Teilaufgabe 4:	Erstelle im Anschluss selbstständig weitere Zahlungsaufträge.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Das Erstellen von Zahlungsaufträgen läuft je nach Betrieb unterschiedlich ab. Die von dir erstellte Checkliste unterstützt dich beim korrekten Vorgehen.

## 8 Statistiken und Auswertungen

---

### 8.1 Inhaltliche Analyse durchführen

---

Handlungskompetenz e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten (e3 PA2)

#### Ausgangslage

Inhaltliche Analysen beantworten stets eine Frage nach dem «wie» oder «warum». Sie kommen zur Anwendung, wenn du beispielsweise Antworten, Anfragen oder Aussagen auswertest. Es geht also um Worte und nicht um Zahlen. Mit diesem Praxisauftrag sammelst du erste Erfahrungen mit der inhaltlichen Analyse.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Suche gemeinsam mit einer vorgesetzten Person nach einem Sachverhalt, für den du eine inhaltliche Analyse erstellen kannst.
Teilaufgabe 2:	Vergegenwärtige dir den Auftrag, den du von deiner vorgesetzten Person erhalten hast.
Teilaufgabe 3:	Verschaffe dir einen Überblick über die Daten. Erstelle für die Daten eine sinnvolle Kategorisierung und ordne die Daten oder Inhalte den Kategorien zu. Nun kannst du die Ergebnisse daraus ziehen.
Teilaufgabe 4:	Kontrolliere deine Ergebnisse: Sind deine Ergebnisse realistisch und entsprechen sie deinen Erwartungen? Überprüfe deine Arbeit, falls du unsicher bist.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Jeder Datensatz und jede Inhaltliche Zusammenstellung, die es zu analysieren gilt, sieht wieder anders aus. Stelle sicher, dass du deine Daten komplett verstehst, bevor du loslegst und hole dir bei Unklarheiten Hilfe bei deinem Auftraggeber.

## 8.2 Quantitative Auswertung durchführen

---

Handlungskompetenz e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten (e3 PA3)

### Ausgangslage

Mit quantitativer Auswertung ist das «wie viel» gemeint. In allen Situationen, in denen sich anhand von Zahlen etwas über einen gewissen Sachverhalt sagen lässt, helfen dir quantitative Auswertungen. Damit du die ersten Schritte für eine solche Auswertung sicher ausführen kannst, steht dir dieser Praxisauftrag zur Verfügung.

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Suche gemeinsam mit einer vorgesetzten Person nach einem Sachverhalt, für den du eine quantitative Analyse erstellen kannst.
Teilaufgabe 2:	Vergegenwärtige dir den Auftrag, den du von deiner vorgesetzten Person erhalten hast.
Teilaufgabe 3:	Verschaffe dir eine Übersicht über die Datengrundlage. Kläre für dich, welches Aussehen dein Ergebnis zum Schluss haben muss und berechne oder bestimme die gefragten Kennzahlen, Grössen oder Datenreihen gemäss deinem Auftrag.
Teilaufgabe 4:	Kontrolliere dein Ergebnis: Sind deine Ergebnisse realistisch und entsprechen sie deinen Erwartungen?
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

### Hinweise zum Vorgehen

Jeder zu bearbeitende Datensatz sieht möglicherweise wieder anders aus. Stelle sicher, dass du deine Daten komplett verstehst, bevor du loslegst, und hole dir bei Unklarheiten Hilfe.

### 8.3 Ergebnisse interpretieren

---

Handlungskompetenz e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten (e3 PA4)

#### Ausgangslage

Ein wichtiges Element jeder Auswertung oder Analyse ist die Interpretation. Damit kannst du zeigen, dass du auch wirklich verstanden hast, was du berechnet oder analysiert hast. Ob mündlich oder schriftlich: Dieser Praxisauftrag ermöglicht dir eine gute Interpretation.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Suche gemeinsam mit einer vorgesetzten Person nach einem Sachverhalt, den du korrekt interpretieren kannst.
Teilaufgabe 2:	Untersuche das Ergebnis und notiere dir zuerst, was du siehst.
Teilaufgabe 3:	Ergänze deine Interpretation nun mit einer Erklärung: Was bedeutet das für deinen Betrieb? Gibt es Massnahmen, die sich daraus ableiten lassen?
Teilaufgabe 4:	Kontrolliere dein Ergebnis: Sind deine Ergebnisse realistisch und entsprechen sie deinen Erwartungen?
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Nicht immer lassen sich die Teilaufgabe 2 und 3 so klar trennen. Achte darauf, dass du die Beschreibung deiner Zahlen oder Ergebnisse nicht überspringst oder ganz auslässt.

## 9 Optionen

---

### 9.1 Option: Kommunikation in der Landessprache (d5)

---

#### 9.1.1 Anspruchsvolles Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kunden führen

---

Handlungskompetenz d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)

#### Ausgangslage

Dein Ziel im anspruchsvollen Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch ist es, die Kundin oder den Kunden (intern oder extern) von einem Produkt oder einer Dienstleistung zu überzeugen. Damit dir das von Anfang an gut gelingt, bereitest du dich auf das Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch ausreichend vor.

#### Aufgabenstellung

---

Teilaufgabe 1:	Überleg dir, welche wichtigen Unterlagen, Formulare, Dokumente du für ein Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch brauchst. Verschaff dir einen Überblick, wo du diese in deinem Betrieb findest. Wähle mit deiner vorgesetzten Person eine Situation, in der du ein anspruchsvolles Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch führen kannst.
Teilaufgabe 2:	Bereite dich auf das Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch vor. Führe das Gespräch durch und setze dabei bewusst die passenden Gesprächstechniken wie z.B. offene Fragen, Nutzenargumentation, Erfahrungsberichte (Storytelling), Behandlung von Einwänden ein.
Teilaufgabe 3:	Notiere nach dem Gespräch deine Erfahrungen und Erkenntnisse und besprich sie mit deiner vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

---

#### Hinweise zum Vorgehen

Frage deine vorgesetzte Person im Vorfeld nach Tipps zum Führen von anspruchsvollen Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächen.  
Berücksichtige die verschiedenen Verkaufsphasen (Empfang, Kundenwünsche und Bedarfsanalyse, Beratung, Abschluss).

### 9.1.2 Anspruchsvolles Verhandlungsgespräch mit Lieferanten führen

---

Handlungskompetenz d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)

#### Ausgangslage

Dein Ziel im anspruchsvollen Verhandlungsgespräch ist es, mit der Lieferantin oder dem Lieferanten die Beschaffung einer Ware oder Dienstleistung abzuklären. Damit dir das von Anfang an gut gelingt, bereitest du dich auf das Verhandlungsgespräch entsprechend vor.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Überleg dir, welche wichtigen Unterlagen, Formulare, Dokumente du für ein Verhandlungsgespräch brauchst. Verschaff dir einen Überblick, wo du diese in deinem Betrieb findest. Wähle mit deiner vorgesetzten Person eine Situation, in der du ein anspruchsvolles Verhandlungsgespräch führen kannst.
Teilaufgabe 2:	Bereite dich auf das Verhandlungsgespräch vor. Führe das Verhandlungsgespräch und setze dabei bewusst die passenden Gesprächstechniken wie z.B. offene Fragen, Behandlung von Einwänden ein.
Teilaufgabe 3:	Notiere nach dem Verhandlungsgespräch deine Erfahrungen und Erkenntnisse und besprich sie mit deiner vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Frage deine vorgesetzte Person im Vorfeld nach Tipps zum Führen von anspruchsvollen Verhandlungsgesprächen. Berücksichtige die verschiedenen Gesprächsphasen (Empfang, Bedarf, Beratung, Konditionen, Abschluss).

### 9.1.3 Kundennutzen aufzeigen und auf Einwände eingehen

Handlungskompetenz d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)

#### Ausgangslage

Dein Ziel in einem anspruchsvollen Gespräch mit internen oder externen Kunden ist es, deinem Gegenüber verschiedene Lösungsmöglichkeiten für sein Bedürfnis aufzuzeigen und damit eine Entscheidungsgrundlage zu schaffen. Der entscheidende Faktor dabei ist der Nutzen, den dein Gegenüber aus deinen Lösungsvarianten ziehen kann.

Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, gekonnt Lösungen zu präsentieren und deinem Gegenüber den Nutzen näherzubringen.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Überleg dir, mit welchen Anliegen Personen am häufigsten auf dich zu kommen. Erstelle daraus eine Übersicht. Überleg dir dann, welche Lösungsmöglichkeiten du zu diesen Anliegen anbieten kannst. Welche Vor- und Nachteile ergeben sich aus deinen Vorschlägen für dein Gegenüber? Ergänze deine Übersicht damit.
Teilaufgabe 2:	Mach dir nun Gedanken dazu, welche Einwände dein Gegenüber bei den einzelnen Lösungen vorbringen könnte und wie du darauf reagierst. Ergänze dies in deiner Übersicht.
Teilaufgabe 3:	Führe mindestens drei anspruchsvolle Gespräche mit internen oder externen Kunden in deinem Betrieb. Erkläre deine Lösungsvorschläge so, dass du deinem Gegenüber den Nutzen näherbringst. Lass deine Erkenntnisse aus den vorherigen Teilaufgaben einfließen.
Teilaufgabe 4:	Hol dir nun aktiv mindestens drei Rückmeldungen von internen oder externen Kunden ein. Nimm diese professionell entgegen. Betrachte die Rückmeldungen und überleg dir, was du für die Zukunft verbessern kannst. Besprich deine Erkenntnisse mit deiner vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Besprich deine Übersicht aus Teilaufgabe 1 mit deiner vorgesetzten Person und hole dir zusätzliche Tipps ein. Frag deine vorgesetzte Person, wie sie auf positive und negative Feedbacks jeweils reagiert.

### 9.1.4 Anspruchsvolles Beratungsgespräch mit Lieferanten führen

---

Handlungskompetenz d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)

#### Ausgangslage

Dein Ziel in einem anspruchsvollen Gespräch mit internen oder externen Lieferanten ist es, dem Gegenüber verschiedene Möglichkeiten für die Beschaffung von Waren oder Dienstleistungen aufzuzeigen und damit eine Entscheidungsgrundlage zu schaffen. Der entscheidende Faktor dabei ist der Nutzen für den eigenen Betrieb. Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, gekonnt Bedürfnisse zu formulieren und Lösungen zu besprechen.

#### Aufgabenstellung

---

Teilaufgabe 1:	Überleg dir, welche Bedürfnisse bei der Beschaffung von Waren oder Dienstleistungen bestehen. Erstelle daraus eine Übersicht. Überleg dir dann, welche Lösungsmöglichkeiten du zu diesen Anliegen von den Lieferanten erwartest. Welche Vor- und Nachteile ergeben sich aus den verschiedenen Varianten für den eigenen Betrieb? Ergänze deine Übersicht damit.
Teilaufgabe 2:	Mach dir nun Gedanken dazu, welche Einwände du bei den Lösungsmöglichkeiten vorbringen könntest und wie der Lieferant darauf reagieren wird. Ergänze dies in deiner Übersicht.
Teilaufgabe 3:	Führe mindestens drei anspruchsvolle Gespräche mit internen oder externen Lieferanten. Lass deine Erkenntnisse aus den vorherigen Teilaufgaben einfließen.
Teilaufgabe 4:	Hol dir nun aktiv mindestens drei Rückmeldungen von internen oder externen Lieferanten ein. Nimm diese professionell entgegen. Betrachte die Rückmeldungen und überleg dir, was du für die Zukunft verbessern kannst. Besprich deine Erkenntnisse mit deiner vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

---

#### Hinweise zum Vorgehen

Besprich deine Übersicht aus Teilaufgabe 1 mit deiner vorgesetzten Person und hole dir zusätzliche Tipps ein. Frag deine vorgesetzte Person, wie sie auf positive und negative Feedbacks jeweils reagiert.

## 9.2 Option: Kommunikation in der Fremdsprache (d6)

---

### 9.2.1 Anspruchsvolles Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kunden in der Fremdsprache führen

---

Handlungskompetenz d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)

#### Ausgangslage

Dein Ziel im anspruchsvollen Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch ist es, die Kundin oder den Kunden (intern oder extern) von einem Produkt oder einer Dienstleistung zu überzeugen. Damit dir das von Anfang an gut gelingt, bereitest du dich auf das Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch in der Fremdsprache ausreichend vor.

#### Aufgabenstellung

---

Teilaufgabe 1:	Überleg dir, welche wichtigen Unterlagen, Formulare, Dokumente du für ein Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch in der Fremdsprache brauchst. Verschaff dir einen Überblick, wo du diese in deinem Betrieb findest. Wähle mit deiner vorgesetzten Person eine Situation, in der du ein anspruchsvolles Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch in der Fremdsprache führen kannst.
Teilaufgabe 2:	Bereite dich auf das Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch vor. Führe das Gespräch in der Fremdsprache durch und setze dabei bewusst die passenden Gesprächstechniken wie z.B. offene Fragen, Nutzenargumentation, Erfahrungsberichte (Storytelling), Behandlung von Einwänden ein.
Teilaufgabe 3:	Notiere nach dem Gespräch in der Fremdsprache deine Erfahrungen und Erkenntnisse und besprich sie mit deiner vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

---

#### Hinweise zum Vorgehen

Frage deine vorgesetzte Person im Vorfeld nach Tipps zum Führen von anspruchsvollen Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächen in der Fremdsprache.  
Berücksichtige die verschiedenen Verkaufsphasen (Empfang, Kundenwünsche und Bedarfsanalyse, Beratung, Abschluss).  
Erstelle eine Liste von Textbausteinen, Formulierungen und Begriffen in der Fremdsprache.

### 9.2.2 Anspruchsvolles Verhandlungsgespräch mit Lieferanten in der Fremdsprache führen

---

Handlungskompetenz d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)

#### Ausgangslage

Dein Ziel im anspruchsvollen Verhandlungsgespräch ist es, mit der Lieferantin oder dem Lieferanten die Beschaffung einer Ware oder Dienstleistung abzuklären. Damit dir das von Anfang an gut gelingt, bereitest du dich auf das Verhandlungsgespräch ausreichend vor.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Überleg dir, welche wichtigen Unterlagen, Formulare, Dokumente du für ein Verhandlungsgespräch in der Fremdsprache brauchst. Verschaff dir einen Überblick, wo du diese in deinem Betrieb findest. Wähle mit deiner vorgesetzten Person eine Situation, in der du ein anspruchsvolles Verhandlungsgespräch in der Fremdsprache führen kannst.
Teilaufgabe 2:	Bereite dich auf das Verhandlungsgespräch vor. Führe das Verhandlungsgespräch in der Fremdsprache durch und setze dabei bewusst die passenden Gesprächstechniken wie z.B. offene Fragen, Behandlung von Einwänden ein.
Teilaufgabe 3:	Notiere nach dem Verhandlungsgespräch deine Erfahrungen und Erkenntnisse und besprich sie mit deiner vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Frage deine vorgesetzte Person im Vorfeld nach Tipps zum Führen von anspruchsvollen Verhandlungsgesprächen in der Fremdsprache. Berücksichtige die verschiedenen Gesprächsphasen (Empfang, Bedarf, Beratung, Konditionen, Abschluss).

Erstelle eine Liste von Textbausteinen, Formulierungen und Begriffen in der Fremdsprache.

### 9.2.3 Kundennutzen in der Fremdsprache aufzeigen und auf Einwände eingehen

Handlungskompetenz d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)

#### Ausgangslage

Dein Ziel in einem anspruchsvollen Gespräch mit internen oder externen Kunden ist es, deinem Gegenüber verschiedene Lösungsmöglichkeiten für sein Bedürfnis aufzuzeigen und damit eine Entscheidungsgrundlage zu schaffen. Der entscheidende Faktor dabei ist der Nutzen, den dein Gegenüber aus deinen Lösungsvarianten ziehen kann.

Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, in der Fremdsprache gekonnt Lösungen zu präsentieren und deinem Gegenüber den Nutzen näherzubringen.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Überleg dir, mit welchen Anliegen Personen am häufigsten auf dich zu kommen. Erstelle daraus eine Übersicht. Überleg dir dann, welche Lösungsmöglichkeiten du zu diesen Anliegen anbieten kannst. Welche Vor- und Nachteile ergeben sich aus deinen Vorschlägen für dein Gegenüber? Ergänze deine Übersicht damit.
Teilaufgabe 2:	Mach dir nun Gedanken dazu, welche Einwände dein Gegenüber bei den einzelnen Lösungen machen könnte und wie du darauf in der Fremdsprache reagierst. Ergänze dies in deiner Übersicht.
Teilaufgabe 3:	Führe mindestens drei anspruchsvolle Gespräche in der Fremdsprache mit internen oder externen Kunden in deinem Betrieb. Erkläre deine Lösungsvorschläge so, dass du deinem Gegenüber den Nutzen näherbringst. Lass deine Erkenntnisse aus den vorherigen Teilaufgaben einfließen.
Teilaufgabe 4:	Hol dir nun aktiv mindestens drei Rückmeldungen von internen oder externen Kunden in der Fremdsprache ein. Nimm diese professionell entgegen. Betrachte die Rückmeldungen und überleg dir, was du für die Zukunft verbessern kannst. Besprich deine Erkenntnisse mit deiner vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Besprich deine Übersicht aus Teilaufgabe 1 mit deiner vorgesetzten Person und hole dir zusätzliche Tipps ein. Frag deine vorgesetzte Person, wie sie auf positive und negative Feedbacks jeweils reagiert.

Erstelle eine Liste von Textbausteinen, Formulierungen und Begriffen in der Fremdsprache.

### 9.2.4 Anspruchsvolles Beratungsgespräch mit Lieferanten in der Fremdsprache führen

Handlungskompetenz d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)

#### Ausgangslage

Dein Ziel in einem anspruchsvollen Gespräch mit internen oder externen Lieferanten ist es, mit dem Gegenüber verschiedene Möglichkeiten für die Beschaffung von Waren oder Dienstleistungen aufzuzeigen und damit eine Entscheidungsgrundlage zu schaffen. Der entscheidende Faktor dabei ist der Nutzen für den eigenen Betrieb.

Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, gekonnt Bedürfnisse in der Fremdsprache zu formulieren und Lösungen zu besprechen.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Überleg dir, welche Bedürfnisse bei der Beschaffung von Waren oder Dienstleistungen bestehen. Erstelle daraus in der Fremdsprache eine Übersicht. Überleg dir dann, welche Lösungsmöglichkeiten du zu diesen Anliegen von den Lieferanten erwartest. Welche Vor- und Nachteile ergeben sich aus Varianten für den eigenen Betrieb? Ergänze deine Übersicht damit.
Teilaufgabe 2:	Mach dir nun Gedanken dazu, welche Einwände du bei den Lösungsmöglichkeiten in der Fremdsprache vorbringen könntest und wie der Lieferant darauf reagiert. Ergänze dies in deiner Übersicht.
Teilaufgabe 3:	Führe mindestens drei anspruchsvolle Gespräche in der Fremdsprache mit internen oder externen Lieferanten. Lass deine Erkenntnisse aus den vorherigen Teilaufgaben einfließen.
Teilaufgabe 4:	Hol dir nun in der Fremdsprache aktiv mindestens drei Rückmeldungen von internen oder externen Lieferanten ein. Nimm diese professionell entgegen. Betrachte die Rückmeldungen und überleg dir, was du für die Zukunft verbessern kannst. Besprich deine Erkenntnisse mit deiner vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Besprich deine Übersicht aus Teilaufgabe 1 mit deiner vorgesetzten Person und hole dir zusätzliche Tipps ein. Frag deine vorgesetzte Person, wie sie auf positive und negative Feedbacks jeweils reagiert. Erstelle eine Liste von Textbausteinen, Formulierungen und Begriffen in der Fremdsprache.

## 9.3 Option: Finanzen (c6)

---

### 9.3.1 Kassenbuch führen

---

Handlungskompetenz c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)

#### Ausgangslage

Das Kassenbuch bietet einen Überblick der Einnahmen und Ausgaben von Bargeld eines Betriebs oder einer Abteilung. Dieser Praxisauftrag bietet dir die Gelegenheit, das Kassenbuch zu führen und dadurch dein Wissen in die Praxis umzusetzen.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Erkundige dich bei der vorgesetzten Person wie du die Kasse führen musst.
Teilaufgabe 2:	Erstelle im Kassenbuch vollständige Einträge für alle Belege und lege die Belege korrekt ab. Zeige deine Einträge der vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 3:	Führe am Ende der Periode einen Kassensturz durch. Besprich das Ergebnis mit der vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Wichtig ist, dass das Kassenbuch regelmässig und korrekt geführt wird. Die Quittung selbst genügt nicht für einen Eintrag ins Kassenbuch. Es wird ein Beleg benötigt.

### 9.3.2 Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (VLL) kontrollieren (Kreditorenrechnungen)

---

Handlungskompetenz c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)

#### Ausgangslage

Bevor Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (Kreditorenrechnungen) bezahlt werden, ist es wichtig, zu kontrollieren, ob die Waren geliefert wurden oder der Betrieb die Leistungen in Anspruch genommen hat.

#### Aufgabenstellung

---

Teilaufgabe 1:	Erkundige dich bei deiner vorgesetzten Person, welche Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (Kreditorenrechnungen) du kontrollieren sollst. Beschaffe dir von der vorgesetzten Person alle notwendigen Informationen, um die Kreditorenrechnungen kontrollieren zu können.
Teilaufgabe 2:	Kontrolliere die Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (Kreditorenrechnungen) basierend auf den Informationen aus Teilaufgabe 1. Überlege dir, was du mit Kreditorenrechnungen machst, die Fehler beinhalten.
Teilaufgabe 3:	Besprich die Ergebnisse deiner Kontrolle und die Massnahmen für allfällige fehlerhafte Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (Kreditorenrechnungen) mit deiner vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

---

#### Hinweise zum Vorgehen

Kennzeichne die Rechnung erst als kontrolliert, wenn du sicher bist, dass sie auch stimmt.

### 9.3.3 Zahlungsaufträge erstellen

---

Handlungskompetenz c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)

#### Ausgangslage

Auch wenn du nicht selbst Zahlungen freigeben darfst, unterstützt du deine vorgesetzte Person, indem du Zahlungsaufträge erstellst.

Dieser Praxisauftrag bietet dir die Gelegenheit, in einem ersten Schritt Zahlungsaufträge gemeinsam mit einer vorgesetzten Person zu erstellen. Dadurch gewinnst du Sicherheit und kannst in einem zweiten Schritt selbstständig Zahlungsaufträge erstellen.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Vereinbare mit deiner vorgesetzten Person einen Termin, an dem ihr gemeinsam Zahlungsaufträge erstellt.
Teilaufgabe 2:	Erstelle unter Anleitung der vorgesetzten Person Zahlungsaufträge.
Teilaufgabe 3:	Erstelle dir eine Checkliste für das Vorgehen bei der Erstellung von Zahlungsaufträgen. Besprich die Checkliste mit der vorgesetzten Person und bringe allfällige Änderungen an.
Teilaufgabe 4:	Erstelle im Anschluss selbstständig weitere Zahlungsaufträge.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Das Erstellen von Zahlungsaufträgen läuft je nach Betrieb unterschiedlich ab. Die von dir erstellte Checkliste unterstützt dich beim korrekten Vorgehen.

### 9.3.4 Aufgaben der Finanzbuchhaltung ausführen

---

Handlungskompetenz c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)

#### Ausgangslage

In der Finanzbuchhaltung werden ganz unterschiedliche Geschäftsfälle verbucht. Dabei ist die exakte und rechtskonforme Verbuchung wichtig.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Erkundige dich bei deiner vorgesetzten Person, welche Geschäftsfälle du kontrollieren und verbuchen sollst. Beschaffe dir von der vorgesetzten Person alle notwendigen Informationen, um die korrekte Verbuchung zu erledigen.
Teilaufgabe 2:	Kontrolliere die Rechnungen, Belege usw. in Bezug auf den Geschäftsfall, die Plausibilität und die Kontierung. Überlege dir, was du machst, wenn du in den Belegen einen Fehler erkennst.
Teilaufgabe 3:	Erstelle dir eine Checkliste für das Vorgehen bei der Verbuchung von Geschäftsfällen. Besprich die Checkliste mit der vorgesetzten Person und bringe allfällige Änderungen an.
Teilaufgabe 4:	Verbuche im Anschluss selbstständig weitere Geschäftsfälle.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Das Verbuchen von Geschäftsfällen läuft je nach Betrieb unterschiedlich ab. Die von dir erstellte Checkliste unterstützt dich beim korrekten Vorgehen.

### 9.3.5 Aufgaben der Lohnbuchhaltung ausführen

---

Handlungskompetenz c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)

#### Ausgangslage

In der Lohnbuchhaltung werden z.B. die Lohnzahlungen und die Verrechnung der Sozialversicherungen verbucht. Dabei ist die exakte und rechtskonforme Verbuchung sowie die Beachtung des Datenschutzes wichtig.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Erkundige dich bei deiner vorgesetzten Person, welche Arbeiten du in der Lohnbuchhaltung erledigen kannst. Beschaffe dir von der vorgesetzten Person alle notwendigen Informationen, um die korrekte Verbuchung in der Lohnbuchhaltung zu erledigen.
Teilaufgabe 2:	Kontrolliere die Abrechnungen, Belege usw. in Bezug auf die Personaladministration und die Kontierung. Überlege dir, was du machst, wenn du in den Dokumenten einen Fehler erkennst.
Teilaufgabe 3:	Erstelle dir eine Checkliste für das Vorgehen bei der Verbuchung in der Lohnbuchhaltung. Besprich die Checkliste mit der vorgesetzten Person und bringe allfällige Änderungen an.
Teilaufgabe 4:	Verbuche im Anschluss selbstständig weitere Abrechnungen in der Lohnbuchhaltung.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Das Verbuchen in der Lohnbuchhaltung läuft je nach Betrieb unterschiedlich ab. Die von dir erstellte Checkliste unterstützt dich beim korrekten Vorgehen.

### 9.3.6 Erstellung des Jahresabschlusses unterstützen

---

#### label

Handlungskompetenz c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)

#### Ausgangslage

Im Rahmen des Jahresabschlusses sind ganz unterschiedliche Arbeiten zu erledigen wie z.B. Abschliessen der Hilfsbuchhaltungen, Erstellung der Bilanz und der Erfolgsrechnung. Dabei ist die exakte und rechtskonforme Bearbeitung sowie die Beachtung des Datenschutzes wichtig.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Erkundige dich bei deiner vorgesetzten Person, welche Arbeiten du im Rahmen des Jahresabschlusses erledigen oder unterstützen kannst. Beschaffe dir von der vorgesetzten Person alle notwendigen Informationen, um die Arbeiten zu erledigen.
Teilaufgabe 2:	Kontrolliere die notwendigen Unterlagen, Dokumente und Verbuchungen in Bezug auf Plausibilität, Korrektheit und Vollständigkeit. Überlege dir, was du machst, wenn du einen Fehler erkennst.
Teilaufgabe 3:	Erstelle dir eine Checkliste für das Vorgehen bei deinen Arbeiten zur Erstellung des Jahresabschlusses. Besprich die Checkliste mit der vorgesetzten Person und bringe allfällige Änderungen an.
Teilaufgabe 4:	Führe deine Arbeiten zur Erstellung des Jahresabschlusses selbstständig aus.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Das Verbuchen in der Lohnbuchhaltung läuft je nach Betrieb unterschiedlich ab. Die von dir erstellte Checkliste unterstützt dich beim korrekten Vorgehen.

## 9.4 Option: Technologie (e5 / e6)

---

### 9.4.1 Datenbanken einrichten und betreuen

---

Handlungskompetenz e5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)

#### Ausgangslage

Datenbanken sind die Grundlage für viele Prozesse im Betrieb. Dies erfordert eine sinnvolle Organisation der Datenbank sowie aktuelle und korrekte Daten.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Erkundige dich bei deiner vorgesetzten Person, welche Datenbank du einrichten oder betreuen sollst. Beschaffe dir von der vorgesetzten Person alle notwendigen Informationen, um die Arbeiten an der Datenbank ausführen zu können.
Teilaufgabe 2:	Erstelle eine Liste der wichtigsten Arbeiten in Zusammenhang mit der Datenbank. Ergänze die Liste mit häufigen Problemen mit der Datenbank. Gib in der Liste für jedes Problem an, wie du es lösen kannst, und beachte dabei vorgegebene Löseschemata.
Teilaufgabe 3:	Wende bei Problemen mit der Datenbank das vorgegebene Löseschema an und leite das Problem an die korrekte Stelle weiter, wenn du es nicht selbst lösen kannst.
Teilaufgabe 4:	Instruiere die Mitarbeitenden in der Benutzung der Datenbank. Gib ihnen Tipps für die Lösung von Problemen beim Einsatz der Datenbank.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Überlege dir, wem du mit deinem Wissen und deiner Erfahrung Unterstützung bieten kannst.

### 9.4.2 Technische Probleme von IT-Systemen beheben

---

Handlungskompetenz e5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)

#### Ausgangslage

Du bist nicht nur normale Benutzerin oder Benutzer von IT-Systemen, sondern löst technische Probleme in deinem Arbeitsalltag. Dies geschieht einerseits bei dir selbst und mit zunehmender Erfahrung auch bei deinen Arbeitskollegen.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Achte auf technische Probleme von IT-Systemen bei dir oder anderen Nutzenden. Erstelle eine Liste mit den häufigsten Problemen.
Teilaufgabe 2:	Füge in der Liste für jedes Problem an, wie du es lösen kannst, und beachte dabei vorgegebene Lösungsschemata
Teilaufgabe 3:	Nimm dich eines Problems an, das bei dir oder bei einem Arbeitskollegen/einer Arbeitskollegin auftritt. Stelle dafür passende Standardfragen und geh bei Bedarf zu den entsprechenden Stellen, um dich über die Situation zu orientieren.
Teilaufgabe 4:	Wende das vorgegebene Lösungsschema an und leite das Problem an die korrekte Stelle weiter, wenn du es nicht selbst lösen kannst.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Überlege dir, wem du mit deinem Wissen und deiner Erfahrung Unterstützung bieten kannst.

### 9.4.3 Beschaffung und Einführung von IT-Systemen unterstützen

---

Handlungskompetenz e5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)

#### Ausgangslage

Die Auswahl und Einführung von IT-Systemen ist anspruchsvoll und die Mitarbeitenden erwarten nebst Verbesserungen auch einen reibungslosen Übergang auf ein neues IT-System.

#### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Erkundige dich bei deiner vorgesetzten Person, bei welcher Beschaffung und Einführung eines neuen IT-Systems du mitwirken kannst. Beschaffe dir von der vorgesetzten Person alle notwendigen Informationen, um die notwendigen Arbeiten ausführen zu können.
Teilaufgabe 2:	Erstelle eine Liste der wichtigsten Arbeiten in Zusammenhang mit der Beschaffung und Einführung des IT-Systems.
Teilaufgabe 3:	Führe deine geplanten Arbeiten in Zusammenhang mit der Beschaffung und Einführung des neuen IT-Systems aus.
Teilaufgabe 4:	Instruiere die Mitarbeitenden in der Benutzung des neuen IT-Systems. Gib ihnen Tipps für den effizienten und sicheren Einsatz.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

#### Hinweise zum Vorgehen

Überlege dir, wem du mit deinem Wissen und deiner Erfahrung Unterstützung bieten kannst.

#### 9.4.4 Quantitative Auswertung durchführen

---

Handlungskompetenz e6: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)

##### Ausgangslage

Mit quantitativer Auswertung ist das «wie viel» gemeint. In allen Situationen, in denen sich anhand von Zahlen etwas über einen gewissen Sachverhalt sagen lässt, helfen dir quantitative Auswertungen.

##### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Suche gemeinsam mit einer vorgesetzten Person nach einem Sachverhalt, für den du eine quantitative Analyse auf der Grundlage von grossen Datenmengen erstellen kannst.
Teilaufgabe 2:	Verschafe dir eine Übersicht über die Datengrundlage. Kläre für dich, welches Aussehen dein Ergebnis zum Schluss haben muss und berechne oder bestimme die gefragten Kennzahlen, Grössen oder Datenreihen gemäss deinem Auftrag.
Teilaufgabe 3:	Bearbeite die Daten mithilfe von Auswertungsprogrammen. Stelle die relevanten Informationen auf übersichtliche und verständliche Art dar.
Teilaufgabe 4:	Kontrolliere dein Ergebnis: Sind deine Ergebnisse plausibel, realistisch und entsprechen sie deinen Erwartungen?
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere dein Vorgehen und deine Ergebnisse. Ergänze die Beschreibung mit Bildern, Fotos, Grafiken, Videos, Ausschnitte von Dokumenten usw. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 - 90 Minuten.

##### Hinweise zum Vorgehen

Jeder zu bearbeitende Datensatz sieht möglicherweise wieder anders aus. Stelle sicher, dass du deine Daten komplett verstehst, bevor du loslegst, und hole dir bei Unklarheiten Hilfe. Nutze geeignete Auswertungsprogramme für grosse Datenmengen.