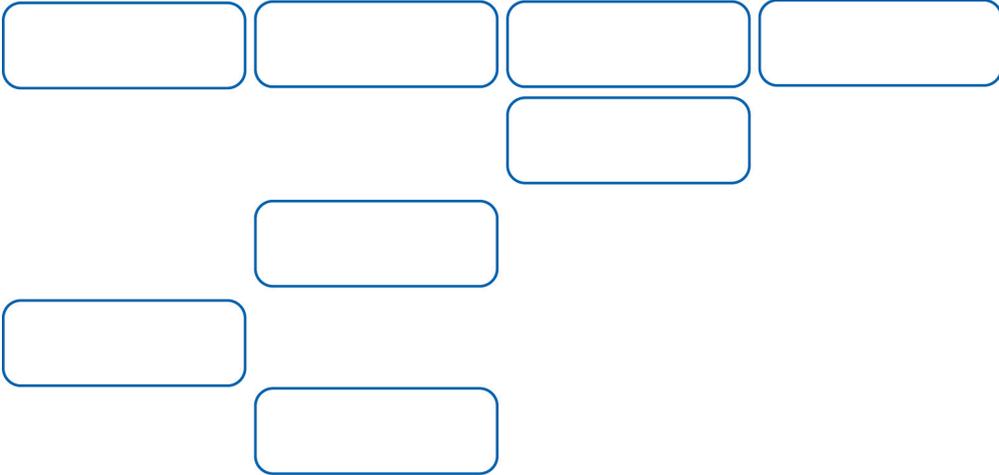




Praxisaufträge MEM-Branche

Kauffrau/Kaufmann EFZ

1. Version 2023



Inhaltsverzeichnis

1	MEM-spezifische Praxisaufträge.....	8
1.1	Den eigenen Betrieb präsentieren.....	8
1.1.1	Den eigenen Betrieb präsentieren (b2) (Kompetenzraster).....	9
1.1.2	Den eigenen Betrieb präsentieren (b2) (Kompetenzraster).....	10
1.2	Produkte und Dienstleistungen des Betriebes vorstellen.....	11
1.2.1	Produkte und Dienstleistungen des Betriebes vorstellen (b3) (Kompetenzraster).....	12
1.2.2	Produkte und Dienstleistungen des Betriebes vorstellen (b3) (Kompetenzraster).....	13
1.3	Eigenschaften der Zielgruppe definieren.....	14
1.3.1	Eigenschaften der Zielgruppe definieren (c4) (Kompetenzraster).....	15
1.3.2	Eigenschaften der Zielgruppe definieren (c4) (Kompetenzraster).....	16
1.4	Marketingmassnahmen umsetzen.....	17
1.4.1	Marketingmassnahmen umsetzen (c4) (Kompetenzraster).....	18
1.4.2	Marketingmassnahmen umsetzen (c4) (Kompetenzraster).....	19
1.5	Kommunikationsinhalte erstellen.....	20
1.5.1	Kommunikationsinhalte erstellen (c4) (Kompetenzraster).....	21
1.5.2	Kommunikationsinhalte erstellen (c4) (Kompetenzraster).....	22
1.6	Anfragen von Kunden bearbeiten.....	23
1.6.1	Anfragen von Kunden bearbeiten (d1) (Kompetenzraster).....	24
1.6.2	Anfragen von Kunden bearbeiten (d1) (Kompetenzraster).....	25
1.7	Anfragen von Lieferanten bearbeiten.....	26
1.7.1	Anfragen von Lieferanten bearbeiten (d1) (Kompetenzraster).....	27
1.7.2	Anfragen von Lieferanten bearbeiten (d1) (Kompetenzraster).....	28
1.8	Beschaffung von Waren planen, ausführen und kontrollieren.....	29
1.8.1	Beschaffung von Waren planen, ausführen und kontrollieren (c3) (Kompetenzraster).....	30
1.8.2	Beschaffung von Waren planen, ausführen und kontrollieren (c3) (Kompetenzraster).....	31
1.9	Lieferung von Produkten an Kunden organisieren.....	32
1.9.1	Lieferung von Produkten an Kunden organisieren (c3) (Kompetenzraster).....	33
1.9.2	Lieferung von Produkten an Kunden organisieren (c3) (Kompetenzraster).....	34
1.10	Bestellung von Produkten bearbeiten.....	35
1.10.1	Bestellung von Produkten bearbeiten (d4) (Kompetenzraster).....	36
1.10.2	Bestellung von Produkten bearbeiten (d4) (Kompetenzraster).....	37
1.11	Erbringung von Dienstleistungen bearbeiten.....	38
1.11.1	Erbringung von Dienstleistungen bearbeiten (d4) (Kompetenzraster).....	39
1.11.2	Erbringung von Dienstleistungen bearbeiten (d4) (Kompetenzraster).....	40

1.12	Kundensupport unterstützen (After Sales Services).....	41
1.12.1	Kundensupport unterstützen (After Sales Services) (d4) (Kompetenzraster).....	42
1.12.2	Kundensupport unterstützen (After Sales Services) (d4) (Kompetenzraster).....	43
1.13	Recherche zur MEM-Branche, zum Betrieb oder zur eigenen Tätigkeit durchführen und auswerten.....	44
1.13.1	Recherche zur MEM-Branche, zum Betrieb oder zur eigenen Tätigkeit durchführen und auswerten (e2) (Kompetenzraster).....	45
1.13.2	Recherche zur MEM-Branche, zum Betrieb oder zur eigenen Tätigkeit durchführen und auswerten (e2) (Kompetenzraster).....	46
2	Selbstmanagement.....	47
2.1	SMARTe Ziele setzen und Massnahmen ableiten.....	47
2.1.1	SMARTe Ziele setzen und Massnahmen ableiten (a1) (Kompetenzraster).....	48
2.1.2	SMARTe Ziele setzen und Massnahmen ableiten (a1) (Kompetenzraster).....	48
2.2	An Feedback- oder Zwischengesprächen teilnehmen.....	48
2.2.1	An Feedback- oder Zwischengesprächen teilnehmen (a1) (Kompetenzraster).....	50
2.2.2	An Feedback- oder Zwischengesprächen teilnehmen (a1) (Kompetenzraster).....	50
2.3	Inhalte auf Social Media pflegen.....	51
2.3.1	Inhalte auf Social Media publizieren und aktualisieren (a2) (Kompetenzraster).....	53
2.3.2	Inhalte auf Social Media publizieren und aktualisieren (a2) (Kompetenzraster).....	53
2.4	Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten.....	54
2.4.1	Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten (c1) (Kompetenzraster).....	56
2.4.2	Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten (c1) (Kompetenzraster).....	57
2.5	Sicher und gesundheitsbewusst arbeiten.....	58
2.5.1	Sicher und gesundheitsbewusst arbeiten (c2) (Kompetenzraster).....	59
2.5.2	Sicher und gesundheitsbewusst arbeiten (c2) (Kompetenzraster).....	59
3	Betreuung von Kunden und Lieferanten.....	60
3.1	Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche mit Kunden führen.....	60
3.1.1	Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kunden führen (d3) (Kompetenzraster).....	61
3.1.2	Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kunden führen (d3) (Kompetenzraster).....	62
3.2	Verhandlungsgespräch mit Lieferanten führen.....	64
3.2.1	Verhandlungsgespräch mit Lieferanten führen (d3) (Kompetenzraster).....	65
3.2.2	Verhandlungsgespräch mit Lieferanten führen (d3) (Kompetenzraster).....	65
3.3	Auftrag klären und durchführen.....	66
3.3.1	Auftrag klären und durchführen (a3) (Kompetenzraster).....	68
3.3.2	Auftrag klären und durchführen (a3) (Kompetenzraster).....	68
3.4	Anliegen von externen oder internen Kunden entgegennehmen und weiterleiten.....	69
3.4.1	Anliegen von externen oder internen Kunden entgegennehmen und weiterleiten (d1)	

(Kompetenzraster).....	71
3.4.2 Anliegen von externen oder internen Kunden entgegennehmen und weiterleiten (d1) (Kompetenzraster).....	72
3.5 Digitale Kommunikation pflegen.....	72
3.5.1 Digitale Kommunikation pflegen (d1) (Kompetenzraster).....	74
3.5.2 Digitale Kommunikation pflegen (d1) (Kompetenzraster).....	75
3.6 Mit verschiedenen Anspruchsgruppen schriftlich kommunizieren.....	76
3.6.1 Mit verschiedenen Anspruchsgruppen schriftlich kommunizieren (d1) (Kompetenzraster).....	78
3.6.2 Mit verschiedenen Anspruchsgruppen schriftlich kommunizieren (d1) (Kompetenzraster).....	79
3.7 Mit verschiedenen Anspruchsgruppen telefonieren oder Videokonferenzen durchführen.....	81
3.7.1 Mit verschiedenen Anspruchsgruppen telefonieren oder Videokonferenzen durchführen (d1) (Kompetenzraster).....	82
3.7.2 Mit verschiedenen Anspruchsgruppen telefonieren oder Videokonferenzen durchführen (d1) (Kompetenzraster).....	83
3.8 Informationen vermitteln.....	84
3.8.1 Informationen vermitteln (d2) (Kompetenzraster).....	85
3.8.2 Informationen vermitteln (d2) (Kompetenzraster).....	85
3.9 Kundennutzen aufzeigen und auf Einwände eingehen.....	86
3.9.1 Kundennutzen aufzeigen und auf Einwände eingehen (d2) (Kompetenzraster).....	88
3.9.2 Kundennutzen aufzeigen und auf Einwände eingehen (d2) (Kompetenzraster).....	88
3.10 Beratungsgespräch mit Lieferanten führen.....	89
3.10.1 Beratungsgespräch mit Lieferanten führen (d2) (Kompetenzraster).....	91
3.10.2 Beratungsgespräch mit Lieferanten führen (d2) (Kompetenzraster).....	91
4 Zusammenarbeit und Arbeitsabläufe.....	92
4.1 Teamspirit leben.....	92
4.1.1 Teamspirit leben (b1) (Kompetenzraster).....	94
4.1.2 Teamspirit leben (b1) (Kompetenzraster).....	95
4.2 Sich dienstleistungsorientiert verhalten.....	97
4.2.1 Sich dienstleistungsorientiert verhalten (b2) (Kompetenzraster).....	98
4.2.2 Sich dienstleistungsorientiert verhalten (b2) (Kompetenzraster).....	99
4.3 Informationen entgegennehmen und weiterleiten.....	101
4.3.1 Informationen entgegennehmen und weiterleiten (b2) (Kompetenzraster).....	102
4.3.2 Informationen entgegennehmen und weiterleiten (b2) (Kompetenzraster).....	103
4.4 Prozess dokumentieren.....	105
4.4.1 Prozess dokumentieren (c3) (Kompetenzraster).....	107

4.4.2	Prozess dokumentieren (c3) (Kompetenzraster).....	108
4.5	Betriebliche Schnittstellen analysieren.....	110
4.5.1	Betriebliche Schnittstellen analysieren (b2) (Kompetenzraster).....	112
4.5.2	Betriebliche Schnittstellen analysieren (b2) (Kompetenzraster).....	113
4.6	Veränderungen positiv mitgestalten.....	115
4.6.1	Veränderungen positiv mitgestalten (b5) (Kompetenzraster).....	117
4.6.2	Veränderungen positiv mitgestalten (b5) (Kompetenzraster).....	118
4.7	Applikationen anwenden.....	119
4.7.1	Applikationen anwenden (e1) (Kompetenzraster).....	120
4.7.2	Applikationen anwenden (e1) (Kompetenzraster).....	120
5	Projektmanagement und Terminplanung.....	121
5.1	Projektmanagementaufgaben planen.....	121
5.1.1	Projektmanagementaufgaben planen (b4) (Kompetenzraster).....	122
5.1.2	Projektmanagementaufgaben planen (b4) (Kompetenzraster).....	123
5.2	Projekte betreuen oder unterstützen.....	124
5.2.1	Projekte betreuen oder unterstützen (b4) (Kompetenzraster).....	125
5.2.2	Projekte betreuen oder unterstützen (b4) (Kompetenzraster).....	126
5.3	Projekte auswerten.....	128
5.3.1	Projekte auswerten (b4) (Kompetenzraster).....	130
5.3.2	Projekte auswerten (b4) (Kompetenzraster).....	130
5.4	Termine und Aufgaben planen und koordinieren.....	130
5.4.1	Termine und Aufgaben planen und koordinieren (c1) (Kompetenzraster).....	132
5.4.2	Termine und Aufgaben planen und koordinieren (c1) (Kompetenzraster).....	133
5.5	Termine und Aufgaben priorisieren.....	134
5.5.1	Termine und Aufgaben priorisieren (c1) (Kompetenzraster).....	135
5.5.2	Termine und Aufgaben priorisieren (c1) (Kompetenzraster).....	136
5.6	Anlass organisieren und unterstützen.....	137
5.6.1	Anlass organisieren und unterstützen (c1) (Kompetenzraster).....	138
5.6.2	Anlass organisieren und unterstützen (c1) (Kompetenzraster).....	139
6	Dokumentenmanagement.....	140
6.1	Dokumente erstellen.....	140
6.1.1	Dokumente erstellen (c2) (Kompetenzraster).....	141
6.1.2	Dokumente erstellen (c2) (Kompetenzraster).....	142
6.2	Dokumenten- und Medienvorlagen erstellen.....	143
6.2.1	Dokumenten- und Medienvorlagen erstellen (e4) (Kompetenzraster).....	144
6.2.2	Dokumenten- und Medienvorlagen erstellen (e4) (Kompetenzraster).....	146

6.3	Protokoll führen.....	148
6.3.1	Protokoll führen (c2) (Kompetenzraster).....	149
6.3.2	Protokoll führen (c2) (Kompetenzraster).....	150
6.4	Ablagen organisieren.....	151
6.4.1	Ablagen organisieren (c2) (Kompetenzraster).....	152
6.4.2	Ablagen organisieren (c2) (Kompetenzraster).....	152
6.5	Vertrauliche Daten schützen.....	153
6.5.1	Vertrauliche Daten schützen (c2) (Kompetenzraster).....	154
6.5.2	Vertrauliche Daten schützen (c2) (Kompetenzraster).....	155
6.6	Qualität von Medienbeiträgen überprüfen.....	156
6.6.1	Qualität von Medienbeiträgen überprüfen (e4) (Kompetenzraster).....	157
6.6.2	Qualität von Medienbeiträgen überprüfen (e4) (Kompetenzraster).....	157
6.7	Arbeiten in der geforderten Qualität erledigen.....	158
6.7.1	Arbeiten in der geforderten Qualität erledigen (c2) (Kompetenzraster).....	159
6.7.2	Arbeiten in der geforderten Qualität erledigen (c2) (Kompetenzraster).....	159
7	Finanzielle Vorgänge.....	160
7.1	Kassenbuch führen.....	160
7.1.1	Kassenbuch führen (c5) (Kompetenzraster).....	161
7.1.2	Kassenbuch führen (c5) (Kompetenzraster).....	161
7.2	Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (VLL) kontrollieren (Kreditorenrechnungen).....	161
7.2.1	Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (VLL) kontrollieren (Kreditorenrechnungen) (c5) (Kompetenzraster).....	163
7.2.2	Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (VLL) kontrollieren (Kreditorenrechnungen) (c5) (Kompetenzraster).....	163
7.3	Zahlungsaufträge erstellen.....	163
7.3.1	Zahlungsaufträge erstellen (c5) (Kompetenzraster).....	165
7.3.2	Zahlungsaufträge erstellen (c5) (Kompetenzraster).....	165
8	Statistiken und Auswertungen.....	165
8.1	Inhaltliche Analyse durchführen.....	165
8.1.1	Inhaltliche Analyse durchführen (e3) (Kompetenzraster).....	167
8.1.2	Inhaltliche Analyse durchführen (e3) (Kompetenzraster).....	167
8.2	Quantitative Auswertung durchführen.....	168
8.2.1	Quantitative Auswertung durchführen (e3) (Kompetenzraster).....	170
8.2.2	Quantitative Auswertung durchführen (e3) (Kompetenzraster).....	170
8.3	Ergebnisse interpretieren.....	171
8.3.1	Ergebnisse interpretieren (e3) (Kompetenzraster).....	172

8.3.2	Ergebnisse interpretieren (e3) (Kompetenzraster).....	172
9	Optionen.....	173
9.1	Option: Kommunikation in der Landessprache (d5).....	173
9.1.1	Anspruchsvolles Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kunden führen.....	173
9.1.2	Anspruchsvolles Verhandlungsgespräch mit Lieferanten führen.....	176
9.1.3	Kundennutzen aufzeigen und auf Einwände eingehen.....	179
9.1.4	Anspruchsvolles Beratungsgespräch mit Lieferanten führen.....	182
9.2	Option: Kommunikation in der Fremdsprache (d6).....	185
9.2.1	Anspruchsvolles Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kunden in der Fremdsprache führen.....	185
9.2.2	Anspruchsvolles Verhandlungsgespräch mit Lieferanten in der Fremdsprache führen.....	188
9.2.3	Kundennutzen in der Fremdsprache aufzeigen und auf Einwände eingehen.....	191
9.2.4	Anspruchsvolles Beratungsgespräch mit Lieferanten in der Fremdsprache führen.....	194
9.3	Option: Finanzen (c6).....	197
9.3.1	Kassenbuch führen.....	197
9.3.2	Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (VLL) kontrollieren (Kreditorenrechnungen).....	198
9.3.3	Zahlungsaufträge erstellen.....	200
9.3.4	Aufgaben der Finanzbuchhaltung ausführen.....	202
9.3.5	Aufgaben der Lohnbuchhaltung ausführen.....	204
9.3.6	Erstellung des Jahresabschlusses unterstützen.....	206
9.4	Option: Technologie (e5 / e6).....	208
9.4.1	Datenbanken einrichten und betreuen.....	208
9.4.2	Technische Probleme von IT-Systemen beheben.....	211
9.4.3	Beschaffung und Einführung von IT-Systemen unterstützen.....	212
9.4.4	Quantitative Auswertung durchführen.....	214

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.

1.1.1 Den eigenen Betrieb präsentieren (b2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, den Auftrag zur Präsentation des eigenen Betriebes selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich plane bei der Präsentation des eigenen Betriebes die Arbeiten und reagiere flexibel auf Veränderungen.
- Ich erledige die Präsentation des eigenen Betriebes zielführend und termingerecht.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Präsentation des eigenen Betriebes zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, die Präsentation des eigenen Betriebes qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich setze bei der Präsentation des eigenen Betriebes die Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich erstelle im Rahmen der Präsentation des eigenen Betriebes verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich gehe verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Präsentation des eigenen Betriebes um und beachte die Vorgaben zum Datenschutz.
- Ich vertrete im Rahmen der Präsentation den Betrieb loyal gegen aussen.
- Ich setze im Rahmen der Präsentation die Kenntnisse über die Organisation des Betriebes um.
- Ich zeige im Rahmen der Präsentation betriebliche Anspruchsgruppen und deren Anliegen auf.

Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, bei der Präsentation des eigenen Betriebes, mit Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte bei der Präsentation des eigenen Betriebes den Kontakt und die Kommunikation mit Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert und zuvorkommend.
- Ich arbeite bei der Präsentation des eigenen Betriebes mit anderen internen Stellen reibungslos zusammen und unterstütze den notwendigen Informationsaustausch.

1.1.2 Den eigenen Betrieb präsentieren (b2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, den Auftrag zur Präsentation des eigenen Betriebes selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Plant bei der Präsentation des eigenen Betriebes die Arbeiten und reagiert flexibel auf Veränderungen.
- Erledigt die Präsentation des eigenen Betriebes zielführend und termingerecht.
- Nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Präsentation des eigenen Betriebes zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, die Präsentation des eigenen Betriebes qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Setzt bei der Präsentation des eigenen Betriebes die Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Erstellt im Rahmen der Präsentation des eigenen Betriebes verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Geht verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Präsentation des eigenen Betriebes um und beachtet die Vorgaben zum Datenschutz.
- Vertritt im Rahmen der Präsentation den Betrieb loyal gegen aussen.
- Setzt im Rahmen der Präsentation die Kenntnisse über die Organisation des Betriebes um.
- Zeigt im Rahmen der Präsentation betriebliche Anspruchsgruppen und deren Anliegen auf.

Leitfrage 3: Ist die lernende Person in der Lage, bei der Präsentation des eigenen Betriebes, mit Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet bei der Präsentation des eigenen Betriebes den Kontakt und die Kommunikation mit Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert und zuvorkommend.
- Arbeitet bei der Präsentation des eigenen Betriebes mit anderen internen Stellen reibungslos zusammen und unterstützt den notwendigen Informationsaustausch.

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.

1.2.1 Produkte und Dienstleistungen des Betriebes vorstellen (b3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, den Auftrag zur Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich plane bei der Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen die Arbeiten und reagiere flexibel auf Veränderungen.
- Ich bereite die Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen zielführend und termingerecht vor.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, die Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich setze bei der Vorstellung die Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich erkläre die Merkmale, Besonderheiten, Stärken, Marktstellung und Absatzmärkte der Produkte und Dienstleistungen des Betriebes.
- Ich halte mich über Neuerungen im Betrieb regelmässig auf dem Laufenden.
- Ich erstelle im Rahmen der Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich gehe verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen um und beachte die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, bei der Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen, mit Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte bei der Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen den Kontakt und die Kommunikation mit Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert und zuvorkommend.
- Ich arbeite bei der Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen mit anderen internen Stellen reibungslos zusammen.

1.2.2 Produkte und Dienstleistungen des Betriebes vorstellen (b3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, den Auftrag zur Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Plant bei der Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen die Arbeiten und reagiert flexibel auf Veränderungen.
- Bereitet die Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen zielführend und termingerecht vor.
- Nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, die Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Setzt bei der Vorstellung die Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Erklärt die Merkmale, Besonderheiten, Stärken, Marktstellung und Absatzmärkte der Produkte und Dienstleistungen des Betriebes.
- Hält sich über Neuerungen im Betrieb regelmässig auf dem Laufenden.
- Erstellt im Rahmen der Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Geht verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen um und beachtet die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Ist die lernende Person in der Lage, bei der Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen, mit Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet bei der Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen den Kontakt und die Kommunikation mit Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert und zuvorkommend.
- Arbeitet bei der Vorstellung der Produkte und Dienstleistungen mit anderen internen Stellen reibungslos zusammen.

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.

1.3.1 Eigenschaften der Zielgruppe definieren (c4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, den Auftrag zur Definition der Eigenschaften der Zielgruppe selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich plane bei der Definition der Eigenschaften der Zielgruppe meine Arbeiten und reagiere flexibel auf Veränderungen.
- Ich erledige die Definition der Eigenschaften der Zielgruppe zielführend und termingerecht.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Definition der Eigenschaften der Zielgruppe zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, die Definition der Eigenschaften der Zielgruppe qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich setze bei der Definition der Eigenschaften der Zielgruppe die Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich erstelle im Rahmen der Definition der Eigenschaften der Zielgruppe verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich gehe verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Definition der Eigenschaften der Zielgruppe um und beachtet die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, bei der Definition der Eigenschaften der Zielgruppe mit Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte bei der Definition der Eigenschaften der Zielgruppe den Kontakt und die Kommunikation mit Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledige deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Ich arbeite bei der Definition der Eigenschaften der Zielgruppe mit anderen internen Stellen reibungslos zusammen und unterstütze den notwendigen Informationsaustausch.
- Ich unterstütze bei der Definition der Eigenschaften der Zielgruppe interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.

1.3.2 Eigenschaften der Zielgruppe definieren (c4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, den Auftrag zur Definition der Eigenschaften der Zielgruppe selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Plant bei der Definition der Eigenschaften der Zielgruppe seine/ihre Arbeiten und reagiert flexibel auf Veränderungen.
- Erledigt die Definition der Eigenschaften der Zielgruppe zielführend und termingerecht.
- Nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Definition der Eigenschaften der Zielgruppe zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, die Definition der Eigenschaften der Zielgruppe qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Setzt bei der Definition der Eigenschaften der Zielgruppe die Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Erstellt im Rahmen der Definition der Eigenschaften der Zielgruppe verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Geht verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Definition der Eigenschaften der Zielgruppe um und beachtet die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Ist die lernende Person in der Lage, bei der Definition der Eigenschaften der Zielgruppe mit Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet bei der Definition der Eigenschaften der Zielgruppe den Kontakt und die Kommunikation mit Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledigt deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Arbeitet bei der Definition der Eigenschaften der Zielgruppe mit anderen internen Stellen reibungslos zusammen und unterstützt den notwendigen Informationsaustausch.
- Unterstützt bei der Definition der Eigenschaften der Zielgruppe interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.

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.

1.4.1 Marketingmassnahmen umsetzen (c4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, die Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich plane die Marketingmassnahmen und reagiere flexibel auf Veränderungen.
- Ich erledige die Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen zielführend und termingerecht.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen zweckmässig und effizient.
- Ich unterscheide Mitbewerber des Betriebes anhand relevanter Kriterien.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, die Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich setze bei der Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen die eigenen Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich erstelle im Rahmen der Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich unterstütze die Umsetzung von Marketingmassnahmen, indem ich die Produkt- und Dienstleistungskennnisse gezielt einbringe.
- Ich gehe verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen um und beachte die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, bei der Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen, mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte bei der Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert.
- Ich arbeite bei der Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leite die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Ich unterstütze bei der Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.

1.4.2 Marketingmassnahmen umsetzen (c4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, die Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Plant die Marketingmassnahmen und reagiert flexibel auf Veränderungen.
- Erledigt die Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen zielführend und termingerecht.
- Nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen zweckmässig und effizient.
- Unterscheidet Mitbewerber des Betriebes anhand relevanter Kriterien.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, die Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Setzt bei der Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen die eigenen Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Erstellt im Rahmen der Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Unterstützt die Umsetzung von Marketingmassnahmen, indem er/sie die Produkt- und Dienstleistungskennntnisse gezielt einbringt.
- Geht verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen um und beachtet die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Ist die lernende Person in der Lage, bei der Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen, mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet bei der Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert.
- Arbeitet bei der Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leitet die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Unterstützt bei der Planung und Umsetzung von Marketingmassnahmen interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.

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.).

1.5.1 Kommunikationsinhalte erstellen (c4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, die Erstellung von Kommunikationsinhalten selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich plane bei der Erstellung von Kommunikationsinhalten meine Arbeiten und reagiere flexibel auf Veränderungen.
- Ich erledige die Erstellung von Kommunikationsinhalten zielführend und termingerecht.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Erstellung von Kommunikationsinhalten zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, die Erstellung von Kommunikationsinhalten qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich setze bei der Erstellung von Kommunikationsinhalten meine Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich verfasse im Rahmen der Erstellung von Kommunikationsinhalten verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich gehe verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Erstellung von Kommunikationsinhalten um und beachte die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, bei der Erstellung von Kommunikationsinhalten mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte bei der Erstellung von Kommunikationsinhalten den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert und erledige deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Ich arbeite bei der Erstellung von Kommunikationsinhalten mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leite die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Ich unterstütze bei der Erstellung von Kommunikationsinhalten interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.

1.5.2 Kommunikationsinhalte erstellen (c4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, die Erstellung von Kommunikationsinhalten selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Plant bei der Erstellung von Kommunikationsinhalten seine/ihre Arbeiten und reagiert flexibel auf Veränderungen.
- Erledigt die Erstellung von Kommunikationsinhalten zielführend und termingerecht.
- Nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Erstellung von Kommunikationsinhalten zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, die Erstellung von Kommunikationsinhalten qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Setzt bei der Erstellung von Kommunikationsinhalten ihre Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Verfasst im Rahmen der Erstellung von Kommunikationsinhalten verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Geht verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Erstellung von Kommunikationsinhalten um und beachtet die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Ist die lernende Person in der Lage, bei der Erstellung von Kommunikationsinhalten mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet bei der Erstellung von Kommunikationsinhalten den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert und erledigt deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Arbeitet bei der Erstellung von Kommunikationsinhalten mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leitet die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Unterstützt bei der Erstellung von Kommunikationsinhalten interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.

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.

1.6.1 Anfragen von Kunden bearbeiten (d1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, Kundenanfragen selbstständig und mit den geeigneten Mitteln effizient zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich plane bei Kundenanfragen meine Arbeiten und reagiere flexibel auf Veränderungen.
- Ich erledige die Kundenanfragen zielführend und termingerecht.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Bearbeitung von Kundenanfragen zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, Kundenanfragen qualitativ gut und korrekt zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich setze bei der Bearbeitung von Kundenanfragen ihre Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich erstelle im Rahmen der Bearbeitung von Kundenanfragen verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich gehe verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Bearbeitung von Kundenanfragen um und beachte die Vorgaben zum Datenschutz.
- Ich bearbeite Kundenanfragen und kläre Kundenbedürfnisse ab.
- Ich prüfe mögliche Varianten und die Machbarkeit der Bearbeitung von Kundenanfragen.
- Ich kläre die gewünschten Liefertermine ab und erstatte Bericht an die Kundin/den Kunden.
- Ich informiere mich über die Herstellverfahren der Produkte und Lieferbedingungen.
- Ich erstelle Offerten und fasse bei Bedarf beim Kunden nach.
- Ich trete gegenüber dem Kunden professionell auf, indem ich die Branchen-, Betriebs-, Produkt- und Dienstleistungskennnisse gezielt einsetze.
- Ich verwalte Kundeninformationen und -daten gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.

Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, bei der Bearbeitung von Kundenanfragen, mit Kunden und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte bei der Bearbeitung von Kundenanfragen den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledige deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Ich arbeite bei der Bearbeitung von Kundenanfragen mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leitet die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Ich unterstütze bei der Bearbeitung von Kundenanfragen interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.

1.6.2 Anfragen von Kunden bearbeiten (d1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, Kundenanfragen selbstständig und mit den geeigneten Mitteln effizient zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

- Plant bei Kundenanfragen seine/ihre Arbeiten und reagiert flexibel auf Veränderungen.
- Erledigt die Kundenanfragen zielführend und termingerecht.
- Nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Bearbeitung von Kundenanfragen zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, Kundenanfragen qualitativ gut und korrekt zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

- Setzt bei der Bearbeitung von Kundenanfragen seine/ihre Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Erstellt im Rahmen der Bearbeitung von Kundenanfragen verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Geht verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Bearbeitung von Kundenanfragen um und beachtet die Vorgaben zum Datenschutz.
- Bearbeitet Kundenanfragen und klärt Kundenbedürfnisse ab.
- Prüft mögliche Varianten und die Machbarkeit der Bearbeitung von Kundenanfragen.
- Klärt die gewünschten Liefertermine ab und erstattet Bericht an die Kundin/den Kunden.
- Informiert sich über die Herstellverfahren der Produkte und Lieferbedingungen.
- Erstellt Offerten und fasst bei Bedarf beim Kunden nach.
- Die lernende Person tritt gegenüber dem Kunden professionell auf, indem er/sie die Branchen-, Betriebs-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse gezielt einsetzt.
- Verwaltet Kundeninformationen und -daten gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.

Leitfrage 3: Ist die lernende Person in der Lage, bei der Bearbeitung von Kundenanfragen, mit Kunden und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet bei der Bearbeitung von Kundenanfragen den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledigt deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Arbeitet bei der Bearbeitung von Kundenanfragen mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leitet die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Unterstützt bei der Bearbeitung von Kundenanfragen interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.

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.

1.7.1 Anfragen von Lieferanten bearbeiten (d1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, Lieferantenanfragen selbstständig und mit den geeigneten Mitteln effizient zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich plane bei Lieferantenanfragen meine Arbeiten und reagiere flexibel auf Veränderungen.
- Ich erledige die Lieferantenanfragen zielführend und termingerecht.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Bearbeitung von Lieferantenanfragen zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, Lieferantenanfragen qualitativ gut und korrekt zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich setze bei der Bearbeitung von Lieferantenanfragen meine Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich erstelle im Rahmen der Bearbeitung von Lieferantenanfragen verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich gehe verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Bearbeitung von Lieferantenanfragen um und beachte die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, bei der Bearbeitung von Lieferantenanfragen, mit Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte bei der Bearbeitung von Lieferantenanfragen den Kontakt und die Kommunikation mit Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledige deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Ich arbeite bei der Bearbeitung von Lieferantenanfragen mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leite die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Ich unterstütze bei der Bearbeitung von Lieferantenanfragen interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.

1.7.2 Anfragen von Lieferanten bearbeiten (d1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, Lieferantenanfragen selbstständig und mit den geeigneten Mitteln effizient zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

- Plant bei Lieferantenanfragen seine/ihre Arbeiten und reagiert flexibel auf Veränderungen.
- Erledigt die Lieferantenanfragen zielführend und termingerecht.
- Nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Bearbeitung von Lieferantenanfragen zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, Lieferantenanfragen qualitativ gut und korrekt zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

- Setzt bei der Bearbeitung von Lieferantenanfragen seine/ihre Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Erstellt im Rahmen der Bearbeitung von Lieferantenanfragen verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Geht verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Bearbeitung von Lieferantenanfragen um und beachtet die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Ist die lernende Person in der Lage, bei der Bearbeitung von Lieferantenanfragen, mit Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet bei der Bearbeitung von Lieferantenanfragen den Kontakt und die Kommunikation mit Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledigt deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Arbeitet bei der Bearbeitung von Lieferantenanfragen mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leitet die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Unterstützt bei der Bearbeitung von Lieferantenanfragen interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.

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.

1.8.1 Beschaffung von Waren planen, ausführen und kontrollieren (c3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, den Auftrag zur Beschaffung selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich erhebe den Materialbedarf und erstelle die notwendigen Meldungen.
- Ich plane bei der Beschaffung meine Arbeiten und reagiere flexibel auf Veränderungen.
- Ich erledige die Beschaffung zielführend und termingerecht.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Beschaffung zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, die Beschaffung qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich beschaffe Material, Waren oder Dienstleistungen.
- Ich überwache Lieferungen, beanstande fehlerhafte Lieferungen oder Dienstleistungen und leite notwendige Massnahmen ein.
- Ich bearbeite Lieferantenrechnungen entsprechend den betrieblichen Vorgaben.
- Ich prüfe bei Warenlieferungen die erhaltenen Dokumente auf Vollständigkeit und Korrektheit und archiviere die Dokumente.
- Ich erkenne eine ökonomisch und ökologisch ineffiziente Lagerbewirtschaftung und melde diese an die verantwortliche Person.
- Ich setze bei der Beschaffung meine Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich erstelle im Rahmen der Beschaffung verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich gehe verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Beschaffung um und beachte die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, bei der Beschaffung, mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte bei der Beschaffung den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledige deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Ich arbeite bei der Beschaffung mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leite die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Ich unterstütze bei der Beschaffung interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.

1.8.2 Beschaffung von Waren planen, ausführen und kontrollieren (c3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, den Auftrag zur Beschaffung selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Erhebt den Materialbedarf und erstellt die notwendigen Meldungen.
- Plant bei der Beschaffung seine/ihre Arbeiten und reagiert flexibel auf Veränderungen.
- Erledigt die Beschaffung zielführend und termingerecht.
- Nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Beschaffung zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, die Beschaffung qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Beschafft Material, Waren oder Dienstleistungen.
- Überwacht Lieferungen, beanstandet fehlerhafte Lieferungen oder Dienstleistungen und leitet notwendige Massnahmen ein.
- Bearbeitet Lieferantenrechnungen entsprechend den betrieblichen Vorgaben.
- Prüft bei Warenlieferungen die erhaltenen Dokumente auf Vollständigkeit und Korrektheit und archiviert die Dokumente.
- Erkennt eine ökonomisch und ökologisch ineffiziente Lagerbewirtschaftung und meldet diese an die verantwortliche Person.
- Setzt bei der Beschaffung ihre Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Erstellt im Rahmen der Beschaffung verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Geht verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Beschaffung um und beachtet die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Ist die lernende Person in der Lage, bei der Beschaffung, mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet bei der Beschaffung den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledigt deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Arbeitet bei der Beschaffung mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leitet die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Unterstützt bei der Beschaffung interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.

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.

1.9.1 Lieferung von Produkten an Kunden organisieren (c3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, die Lieferung von Produkten selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich organisiere und überwache die Auslieferung von Produkten an Kunden.
- Ich erstelle oder beschaffe die Transportdokumente und den Speditionsauftrag zuhanden des Spediteurs, die Handelsrechnung für den Kunden sowie allfällige Export- und Zolldokumente, Unterlagen zur Transportversicherung und Abrechnungen von Transportaufträgen.
- Ich plane bei der Lieferung von Produkten meine Arbeiten und reagiere flexibel auf Veränderungen.
- Ich erledige die Lieferung von Produkten zielführend und termingerecht.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Lieferung von Produkten zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, die Lieferung von Produkten qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich setze bei der Lieferung von Produkten meine Kenntnisse über die Produkte des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich erstelle im Rahmen der Lieferung von Produkten verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich gehe verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Lieferung von Produkten um und beachte die Vorgaben zum Datenschutz.
- Ich nehme Bestellungen entgegen, kontrolliere diese auf Vollständigkeit und Korrektheit und erfasse sie im System.
- Ich stelle die Auftragsabwicklung entsprechend den rechtlichen Vorgaben sicher und erstelle die entsprechenden Dokumente.
- Ich analysiere auftretende Probleme in der Auftragsabwicklung und trage zur Lösungsfindung bei.

Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, bei der Lieferung von Produkten, mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte bei der Lieferung von Produkten den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledige deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Ich arbeite bei der Lieferung von Produkten mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leite die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Ich unterstütze bei der Lieferung von Produkten interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.

1.9.2 Lieferung von Produkten an Kunden organisieren (c3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, die Lieferung von Produkten selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Organisiert und überwacht die Auslieferung von Produkten an Kunden.
- Erstellt oder beschafft die Transportdokumente und den Speditionsauftrag zuhanden des Speditors, die Handelsrechnung für den Kunden sowie allfällige Export- und Zolldokumente, Unterlagen zur Transportversicherung und Abrechnungen von Transportaufträgen.
- Plant bei der Lieferung von Produkten seine/ihre Arbeiten und reagiert flexibel auf Veränderungen.
- Erledigt die Lieferung von Produkten zielführend und termingerecht.
- Nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Lieferung von Produkten zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, die Lieferung von Produkten qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Setzt bei der Lieferung von Produkten ihre Kenntnisse über die Produkte des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Erstellt im Rahmen der Lieferung von Produkten verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Geht verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Lieferung von Produkten um und beachtet die Vorgaben zum Datenschutz.
- Nimmt Bestellungen entgegen, kontrolliert diese auf Vollständigkeit und Korrektheit und erfasst sie im System.
- Stellt die Auftragsabwicklung entsprechend den rechtlichen Vorgaben sicher und erstellt die entsprechenden Dokumente.
- Analysiert auftretende Probleme in der Auftragsabwicklung und trägt zur Lösungsfindung bei.

Leitfrage 3: Ist die lernende Person in der Lage, bei der Lieferung von Produkten, mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet bei der Lieferung von Produkten den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledigt deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Arbeitet bei der Lieferung von Produkten mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leitet die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Unterstützt bei der Lieferung von Produkten interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.

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.

1.10.1 Bestellung von Produkten bearbeiten (d4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, die Herstellung und Lieferung eines Produktes selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich plane bei der Herstellung und Lieferung eines Produktes meine Arbeiten und reagiere flexibel auf Veränderungen.
- Ich erledige den Auftrag zur Herstellung und Lieferung eines Produktes zielführend und termingerecht.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Organisation der Herstellung und Lieferung eines Produktes zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, die Organisation der Herstellung und Lieferung qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich setze bei der Organisation der Herstellung und Lieferung meine Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich erstelle im Rahmen der Organisation der Herstellung und Lieferung verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich gehe verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Organisation der Herstellung und Lieferung um und beachte die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, bei der Organisation der Herstellung und Lieferung von Produkten mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte bei der Organisation der Herstellung und Lieferung von Produkten den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert und zuvorkommend und erledige deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Ich arbeite bei der Organisation der Herstellung und Lieferung von Produkten mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leite die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Ich unterstütze bei der Organisation der Herstellung und Lieferung von Produkten interne Stellen im Betrieb mit administrativen Tätigkeiten.

1.10.2 Bestellung von Produkten bearbeiten (d4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, die Herstellung und Lieferung eines Produktes selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Plant bei der Herstellung und Lieferung eines Produktes seine/ihre Arbeiten und reagiert flexibel auf Veränderungen.
- Erledigt den Auftrag zur Herstellung und Lieferung eines Produktes zielführend und termingerecht.
- Nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Organisation der Herstellung und Lieferung eines Produktes zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, die Organisation der Herstellung und Lieferung qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Setzt bei der Organisation der Herstellung und Lieferung ihre Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Erstellt im Rahmen der Organisation der Herstellung und Lieferung verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Geht verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Organisation der Herstellung und Lieferung um und beachtet die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Ist die lernende Person in der Lage, bei der Organisation der Herstellung und Lieferung von Produkten mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet bei der Organisation der Herstellung und Lieferung von Produkten den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert und zuvorkommend und erledigt deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Arbeitet bei der Organisation der Herstellung und Lieferung von Produkten mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leitet die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Unterstützt bei der Organisation der Herstellung und Lieferung von Produkten interne Stellen im Betrieb mit administrativen Tätigkeiten.

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.

1.11.1 Erbringung von Dienstleistungen bearbeiten (d4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, die Erbringung von Dienstleistungen selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich plane bei der Erbringung von Dienstleistungen meine Arbeiten und reagiere flexibel auf Veränderungen.
- Ich erledige den Auftrag zur Erbringung von Dienstleistungen zielführend und termingerecht.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Erbringung von Dienstleistungen zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, die Erbringung von Dienstleistungen qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich setze bei der Organisation der Erbringung von Dienstleistungen meine Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich erstelle im Rahmen der Organisation der Erbringung von Dienstleistungen verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich gehe verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Organisation der Erbringung von Dienstleistungen um und beachte die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, bei der Erbringung von Dienstleistungen mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte bei der Organisation der Erbringung von Dienstleistungen den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledige deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Ich arbeite bei der Organisation der Erbringung von Dienstleistungen mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leite die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Ich unterstütze bei der Organisation der Erbringung von Dienstleistungen interne Stellen im Betrieb mit administrativen Tätigkeiten.

1.11.2 Erbringung von Dienstleistungen bearbeiten (d4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, die Erbringung von Dienstleistungen selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Plant bei der Erbringung von Dienstleistungen seine/ihre Arbeiten und reagiert flexibel auf Veränderungen.
- Erledigt den Auftrag zur Erbringung von Dienstleistungen zielführend und termingerecht.
- Nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Erbringung von Dienstleistungen zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, die Erbringung von Dienstleistungen qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Setzt bei der Organisation der Erbringung von Dienstleistungen ihre Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Erstellt im Rahmen der Organisation der Erbringung von Dienstleistungen verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Geht verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Organisation der Erbringung von Dienstleistungen um und beachtet die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Ist die lernende Person in der Lage, bei der Erbringung von Dienstleistungen mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet bei der Organisation der Erbringung von Dienstleistungen den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledigt deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Arbeitet bei der Organisation der Erbringung von Dienstleistungen mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leitet die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Unterstützt bei der Organisation der Erbringung von Dienstleistungen interne Stellen im Betrieb mit administrativen Tätigkeiten.

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.

1.12.1 Kundensupport unterstützen (After Sales Services) (d4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, Aufträge des Kundensupports selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich plane bei Aufträgen des Kundensupports meine Arbeiten und reagiere flexibel auf Veränderungen.
- Ich erledige Aufträge des Kundensupports zielführend und termingerecht.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb bei Aufträgen des Kundensupports zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, Aufträge des Kundensupports qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich bearbeite Supportanfragen eigenständig oder mit internen Fachleuten und organisiere allfällige Wartungs- und Reparaturdienstleistungen.
- Ich setze bei Aufträgen des Kundensupports meine Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich erstelle im Rahmen des Kundensupports verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich gehe verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Aufträge des Kundensupports um und beachte die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, bei Aufträgen des Kundensupports mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte bei Aufträgen des Kundensupports den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert und zuvorkommend und erledige deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Ich arbeite bei Aufträgen des Kundensupports mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leite die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Ich unterstütze bei Aufträgen des Kundensupports interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.

1.12.2 Kundensupport unterstützen (After Sales Services) (d4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, Aufträge des Kundensupports selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Plant bei Aufträgen des Kundensupports seine/ihre Arbeiten und reagiert flexibel auf Veränderungen.
- Erledigt Aufträge des Kundensupports zielführend und termingerecht.
- Nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb bei Aufträgen des Kundensupports zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, Aufträge des Kundensupports qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Bearbeitet Supportanfragen eigenständig oder mit internen Fachleuten und organisiert allfällige Wartungs- und Reparaturdienstleistungen.
- Setzt bei Aufträgen des Kundensupports seine/ihre Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Erstellt im Rahmen des Kundensupports verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Geht verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Aufträge des Kundensupports um und beachtet die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Ist die lernende Person in der Lage, bei Aufträgen des Kundensupports mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet bei Aufträgen des Kundensupports den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert und zuvorkommend und erledigt deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Arbeitet bei Aufträgen des Kundensupports mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leitet die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Unterstützt bei Aufträgen des Kundensupports interne Stellen im Betrieb mit organisatorischen und administrativen Tätigkeiten.

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.

1.13.1 Recherche zur MEM-Branche, zum Betrieb oder zur eigenen Tätigkeit durchführen und auswerten (e2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, die Recherche selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich plane bei der Recherche meine Arbeiten und reagiere flexibel auf Veränderungen.
- Ich erledige die Recherche zielführend und termingerecht.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Recherche zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, die Recherche qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich setze bei der Recherche meine Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich erstelle im Rahmen der Recherche verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich gehe verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Recherche um und beachte die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, bei der Recherche mit Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte bei der Recherche den Kontakt und die Kommunikation mit Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledige deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Ich arbeite bei der Recherche mit anderen internen Stellen reibungslos zusammen und unterstütze den notwendigen Informationsaustausch.

1.13.2 Recherche zur MEM-Branche, zum Betrieb oder zur eigenen Tätigkeit durchführen und auswerten (e2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, die Recherche selbstständig zu organisieren und mit den geeigneten Mitteln effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Plant bei der Recherche seine/ihre Arbeiten und reagiert flexibel auf Veränderungen.
- Erledigt die Recherche zielführend und termingerecht.
- Nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Recherche zweckmässig und effizient.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, die Recherche qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Setzt bei der Recherche seine/ihre Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Erstellt im Rahmen der Recherche verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Geht verantwortungsvoll mit Informationen im Rahmen der Recherche um und beachtet die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Ist die lernende Person in der Lage, bei der Recherche mit Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet bei der Recherche den Kontakt und die Kommunikation mit Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledigt deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Arbeitet bei der Recherche mit anderen internen Stellen reibungslos zusammen und unterstützt den notwendigen Informationsaustausch.

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.

2.1.1 SMARTe Ziele setzen und Massnahmen ableiten (a1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, selbstständig Ziele zu setzen und notwendige Massnahmen abzuleiten?

Kompetenzkriterien

- Ich setze spezifische, messbare, erreichbare, realistische und terminierte Ziele auf Basis der Arbeitsdokumentation und -reflexion.
- Ich leite von den gesetzten Zielen sinnvolle Massnahmen ab und bemühe mich um die Umsetzung.
- Ich hole von der vorgesetzten Person proaktiv eine Rückmeldung auf die eigenen Ziele ein.

Leitfrage 2: Treibe ich meine eigene berufliche Entwicklung proaktiv voran?

Kompetenzkriterien

- Ich informiere mich regelmässig über Entwicklungsmöglichkeiten und Weiterbildungen im Berufsfeld.
- Ich achte auf eine realistische Erwartungshaltung an mich selbst.

2.1.2 SMARTe Ziele setzen und Massnahmen ableiten (a1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, selbstständig Ziele zu setzen und notwendige Massnahmen abzuleiten?

Kompetenzkriterien

- Setzt spezifische, messbare, erreichbare, realistische und terminierte Ziele auf Basis der Arbeitsdokumentation und -reflexion.
- Leitet von den gesetzten Zielen sinnvolle Massnahmen ab und bemüht sich um die Umsetzung.
- Holt von der vorgesetzten Person proaktiv eine Rückmeldung auf die eigenen Ziele ein.

Leitfrage 2: Treibt sie ihre eigene berufliche Entwicklung proaktiv voran?

Kompetenzkriterien

- Informiert sich regelmässig über Entwicklungsmöglichkeiten und Weiterbildungen im Berufsfeld.
- Achtet auf eine realistische Erwartungshaltung an sich selbst.

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 wei-

ter. 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

2.2.1 An Feedback- oder Zwischengesprächen teilnehmen (a1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, Feedback- oder Zwischengespräche vorzubereiten?

Kompetenzkriterien

- Auf Basis meiner Arbeitsdokumentation und -reflexion setze ich spezifische, messbare, attraktive, realistische und terminierte Ziele.
- Ich leite von meinen gesetzten Zielen sinnvolle Massnahmen ab und bemühe mich um die Umsetzung.
- Ich hole von meiner vorgesetzten Person proaktiv eine Rückmeldung zu meinen Zielen ein.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, aufmerksam und offen an Feedback- oder Zwischengesprächen teilzunehmen?

Kompetenzkriterien

- Ich informiere mich regelmässig über Entwicklungsmöglichkeiten und Weiterbildungen in meinem Berufsfeld.
- Ich achte auf eine realistische Erwartungshaltung an mich selbst.

Leitfrage 3: Gehe ich konstruktiv mit Rückmeldungen anderer um?

Kompetenzkriterien

- Ich nutze jede Rückmeldung als Gelegenheit, mich zu verbessern und etwas zu lernen.
- Ich begegne den Rückmeldungen meines Gegenübers dankbar und nehme sie ernst.
- Ich frage bei meinem Gegenüber nach, wenn ich etwas an der Rückmeldung nicht verstanden habe.
- Ich identifiziere aufgrund des Rückmeldegesprächs die Stärken und Schwächen meines Vorgehens.
- Ich leite aus den Rückmeldungen geeignete Verbesserungsmassnahmen für meine zukünftigen Aufträge ab.

2.2.2 An Feedback- oder Zwischengesprächen teilnehmen (a1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, Feedback- oder Zwischengespräche vorzubereiten?

Kompetenzkriterien

- Auf Basis seiner/ihrer Arbeitsdokumentation und -reflexion setzt er/sie spezifische, messbare, attraktive, realistische und terminierte Ziele.
- Leitet von seinen/ihren gesetzten Zielen sinnvolle Massnahmen ab und bemüht sich um die Umsetzung.
- Holt von seiner/ihrer vorgesetzten Person proaktiv eine Rückmeldung auf ihre Ziele ein.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, aufmerksam und offen an Feedback- oder Zwischengespräche teilzunehmen?

Kompetenzkriterien

- Informiert sich regelmässig über Entwicklungsmöglichkeiten und Weiterbildungen in seinem/iherem Berufsfeld.
- Achtet auf eine realistische Erwartungshaltung an sich selbst.

Leitfrage 3: Geht die lernende Person konstruktiv mit Rückmeldungen anderer um?

Kompetenzkriterien

- Nutzt jede Rückmeldung als Gelegenheit, sich zu verbessern und was zu lernen.
- Begegnet den Rückmeldungen seines/iheres Gegenübers dankbar und nimmt sie ernst.
- Fragt bei seinem/iherem Gegenüber nach, wenn er/sie etwas an der Rückmeldung nicht verstanden hat.
- Identifiziert aufgrund des Rückmeldegesprächs die Stärken und Schwächen seines/iheres Vorgehens.
- Leitet sich aus den Rückmeldungen geeignete Verbesserungsmaßnahmen für seine/ihre zukünftigen Aufträge ab.

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.

2.3.1 Inhalte auf Social Media publizieren und aktualisieren (a2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bemühe ich mich aktiv, mein berufliches Netzwerk aufzubauen?

Kompetenzkriterien

- Ich bin in der Lage, auf andere zuzugehen und neue Kontakte zu knüpfen, egal ob analog oder digital.
- Ich wende geeignete Strategien an, um mein berufliches Netzwerk zu vergrössern.
- Ich vernetze mich mit Personen auf allen Ebenen, z.B. mit anderen Lernenden, aber auch mit Berufspersonen mit mehr Erfahrung.
- Ich bin motiviert, mit anderen Berufspersonen in Kontakt zu treten.

Leitfrage 2: Nutze ich mein berufliches Netzwerk zielgerichtet?

Kompetenzkriterien

- Ich pflege den Austausch mit den Personen, mit denen ich zusammenarbeite.
- Ich bringe meine Stärken und Kompetenzen im Netzwerk ein.
- Ich beteilige mich aktiv in meinem Netzwerk, z.B. indem ich an Betriebsanlässen teilnehme oder Beiträge auf Social Media teile.
- Ich tausche mich mit Berufspersonen ausserhalb des Betriebes über deren Erfahrungen und Ideen aus.
- Ich verwende mein Netzwerk, um mich über Entwicklungen in der Branche zu informieren.

Leitfrage 3: Positioniere ich mich innerhalb des beruflichen Netzwerks angemessen?

Kompetenzkriterien

- Ich verhalte mich als Berufsperson im Netzwerk und passe mein Verhalten entsprechend an.
- Ich optimiere regelmässig meinen beruflichen Auftritt (analog und digital).
- Ich halte mich an die gängigen Regeln und Ausdrucksweisen (analog und digital).
- Ich lasse meine Kontakte wissen, was meine Stärken, Kompetenzen und Interessen sind.
- Ich präsentiere mich meinen Kontakten gegenüber authentisch.

2.3.2 Inhalte auf Social Media publizieren und aktualisieren (a2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bemüht sich die lernende Person aktiv, sein/ihr berufliches Netzwerk aufzubauen?

Kompetenzkriterien

- Ist in der Lage, auf andere zuzugehen und neue Kontakte zu knüpfen, egal ob analog oder digital.
- Wendet geeignete Strategien an, um sein/ihr berufliches Netzwerk zu vergrössern.
- Vernetzt sich mit Personen auf allen Ebenen, z.B. mit anderen Lernenden, aber auch mit Berufspersonen mit mehr Erfahrung.
- Ist motiviert, mit anderen Berufspersonen in Kontakt zu treten.

Leitfrage 2: Nutzt die lernende Person ihr berufliches Netzwerk zielgerichtet?

Kompetenzkriterien

- Pfllegt den Austausch mit den Personen, mit denen er/sie zusammenarbeitet.
- Bringt seine/ihre Stärken und Kompetenzen im Netzwerk ein.
- Beteiligt sich aktiv in seinem/ihrem Netzwerk, z.B. indem er/sie an Betriebsanlässen teilnimmt oder Beiträge auf Social Media teilt.
- Tauscht sich mit Berufspersonen ausserhalb des Betriebes über deren Erfahrungen und Ideen aus.
- Verwendet sein/ihr Netzwerk, um sich über Entwicklungen in der Branche zu informieren.

Leitfrage 3: Positioniert sich die lernende Person innerhalb des beruflichen Netzwerks angemessen?

Kompetenzkriterien

- Verhält sich als Berufsperson im Netzwerk und passt sein/ihr Verhalten entsprechend an.
- Optimiert regelmässig seinen/ihren beruflichen Auftritt (analog und digital).
- Hält sich an die gängigen Regeln und Ausdrucksweisen (analog und digital).
- Lässt seine/ihre Kontakte wissen, was seine/ihre Stärken, Kompetenzen und Interessen sind.
- Präsentiert sich seinen/ihren Kontakten gegenüber authentisch.

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:
Stehen aus deiner Sicht Arbeit und Freizeit in einem guten Verhältnis?
Fühlst du dich gestresst?
Kommst du dazu, die Arbeiten zu erledigen?
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.

2.4.1 Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten (c1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es mir, meine Aufgaben und Ressourcen gemäss den betrieblichen Vorgaben zu planen?

Kompetenzkriterien

- Ich informiere mich umfassend über Arbeitsvorschriften, Arbeitszeitregelungen und Verhalten bei Krankheit im Betrieb.
- Wenn ich meine Termine, Aufgaben und Ressourcen plane, gehe ich nach den relevanten betrieblichen Richtlinien vor.
- Ich bin mir meiner Rechte als Lernende oder Lernender bewusst und fordere diese bei Bedarf aktiv ein.

Leitfrage 2: Priorisiere ich meine Termine und Aufgaben auf sinnvolle Weise?

Kompetenzkriterien

- Ich nehme mir regelmässig Zeit, meine Aufgaben und Termine zu priorisieren und aufeinander abzustimmen.
- Ich beziehe auch meine Freizeit in meine Tagesplanung (z.B. ALPEN-Methode) mit ein.
- Ich überlade meine Tagesplanung nicht mit Aufgaben, die für einen Tag zu viel sind.
- Ich priorisiere alle meine Aufgaben vernünftig nach sinnvollen Kategorien, z.B. mit der ABC-Analyse.

Leitfrage 3: Nutze ich zielführende Massnahmen, um meine Aufgaben speditiv zu erledigen?

Kompetenzkriterien

- Unangenehme oder schwierige Aufgaben plane ich als Erstes ein.
- Ich setze mir für meine Aufgaben viele kleine Zeitfristen.
- Ich vermeide Ablenkungen bei der Arbeit und beim Lernen, wie z.B. Handy, Freunde, Familie.
- Wenn ich ein kleines Etappenziel der Aufgabe geschafft habe, belohne ich mich regelmässig.
- Ich wende zielführende Methoden an (wie z.B. die 15-Minuten-Methode), um «Aufschieberitis» zu vermeiden.

Leitfrage 4: Gehe ich nachhaltig mit meinen persönlichen Ressourcen um?

Kompetenzkriterien

- Ich nehme mir regelmässig bewusst Zeit für mich selbst.
- Wenn ich das Gefühl habe, dass ich bei der Arbeit nicht mehr nachkomme und alles zu viel ist, spreche ich meine vorgesetzte Person aktiv auf meine Aufgaben und Arbeitsauslastung an.
- Meine Wochenplanung nutze ich, um auch genügend Zeit für meine Hobbys einzuplanen und so meine Work-Life-Balance zu unterstützen.
- Stresssymptome sowie Über- oder Unterforderung nehme ich ernst und wende mich frühzeitig an eine Vertrauensperson.
- Ich bespreche Probleme mit meiner Work-Life-Balance mit meiner vorgesetzten Person und sehe das als Stärke.

2.4.2 Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten (c1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es der lernenden Person, ihre Aufgaben und Ressourcen gemäss den betrieblichen Vorgaben zu planen?

Kompetenzkriterien

- Informiert sich umfassend über Arbeitsvorschriften, Arbeitszeitregelungen und Verhalten bei Krankheit im Betrieb.
- Wenn er/sie ihre Termine, Aufgaben und Ressourcen plant, geht sie nach den relevanten betrieblichen Richtlinien vor.
- Ist sich seiner/ihrer Rechte als Lernende oder Lernender bewusst und fordert diese bei Bedarf aktiv ein.

Leitfrage 2: Priorisiert die lernende Person ihre Termine und Aufgaben auf sinnvolle Weise?

Kompetenzkriterien

- Nimmt sich regelmässig Zeit, seine/ihre Aufgaben und Termine zu priorisieren und aufeinander abzustimmen
- Bezieht auch seine/ihre Freizeit in ihre Tagesplanung (z.B. ALPEN-Methode) mit ein
- Überlädt seine/ihre Tagesplanung nicht mit Aufgaben, die für einen Tag zu viel sind.
- Priorisiert alle ihre Aufgaben vernünftig nach sinnvollen Kategorien, z.B. mit der ABC-Analyse.

Leitfrage 3: Nutzt die lernende Person zielführende Massnahmen, um ihre Aufgaben speditiv zu erledigen?

Kompetenzkriterien

- Unangenehme oder schwierige Aufgaben plant er/sie als Erstes ein.
- Setzt sich für ihre Aufgaben viele kleine Zeitfristen.
- Vermeidet Ablenkungen bei der Arbeit und beim Lernen, wie z.B. Handy, Freunde, Familie.
- Wenn er/sie ein kleines Etappenziel der Aufgabe geschafft hat, belohnt er/sie sich regelmässig.
- Wendet zielführende Methoden an (wie z.B. die 15-Minuten-Methode), um «Aufschieberitis» zu vermeiden.

Leitfrage 4: Geht die lernende Person nachhaltig mit seinen/ihren persönlichen Ressourcen um?

Kompetenzkriterien

- Nimmt sich regelmässig bewusst Zeit für sich selbst.
- Wenn er/sie das Gefühl hat, dass er/sie bei der Arbeit nicht mehr nachkommt und alles zu viel ist, spricht er/sie seine/ihre vorgesetzte Person aktiv auf ihre Aufgaben und Arbeitsauslastung an.
- Ihre Wochenplanung nutzt sie, um auch genügend Zeit für ihre Hobbys einzuplanen und so ihre Work-Life-Balance zu unterstützen.

- Stresssymptome sowie Über- oder Unterforderung nimmt er/sie ernst und wendet sich frühzeitig an eine Vertrauensperson
- Bespricht Probleme mit seiner/ihrer Work-Life-Balance mit seiner/ihrer vorgesetzten Person und sieht das als Stärke.

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.

2.5.1 Sicher und gesundheitsbewusst arbeiten (c2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es mir, die Vorschriften zur Arbeitssicherheit einzuhalten?

Kompetenzkriterien

- Ich informiere mich umfassend über die Vorschriften zur Arbeitssicherheit und das entsprechende Verhalten im Betrieb.
- Ich halte die betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz ein.
- Ich trage im Betrieb die notwendige Persönliche Schutzausrüstung (z.B. bei Aufenthalt in anderen Räumlichkeiten des Betriebes wie Produktion, Spedition, Lager)
- Ich wende Massnahmen an, um Arbeitsunfälle zu vermeiden.

Leitfrage 2: Gelingt es mir, die Vorschriften zum Gesundheitsschutz einzuhalten?

Kompetenzkriterien

- Ich informiere mich umfassend über die Vorschriften zum Gesundheitsschutz und das entsprechende Verhalten im Betrieb.
- Ich wende Massnahmen zum Gesundheitsschutz an (z.B. genügend Bewegung während der Arbeit und den Pausen).
- Ich richte meinen Arbeitsplatz so ein, dass der Gesundheitsschutz gewährleistet ist (z.B. Ergonomie am Arbeitsplatz).

2.5.2 Sicher und gesundheitsbewusst arbeiten (c2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es der lernenden Person, die Vorschriften zur Arbeitssicherheit einzuhalten?

Kompetenzkriterien

- Informiert sich umfassend über die Vorschriften zur Arbeitssicherheit und das entsprechende Verhalten im Betrieb.
- Hält die betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz ein.
- Trägt im Betrieb die notwendige Persönliche Schutzausrüstung (z.B. bei Aufenthalt in anderen Räumlichkeiten des Betriebes wie Produktion, Spedition, Lager)
- Wendet Massnahmen an, um Arbeitsunfälle zu vermeiden.

Leitfrage 2: Gelingt es der lernenden Person, die Vorschriften zum Gesundheitsschutz einzuhalten?

Kompetenzkriterien

- Informiert sich umfassend über die Vorschriften zum Gesundheitsschutz und das entsprechende Verhalten im Betrieb.
- Wendet Massnahmen zum Gesundheitsschutz an (z.B. genügend Bewegung während der Arbeit und den Pausen).
- Richtet den eigenen Arbeitsplatz so ein, dass der Gesundheitsschutz gewährleistet ist (z.B. Ergonomie am Arbeitsplatz).

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).

3.1.1 Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kunden führen (d3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereite ich alle notwendigen Grundlagen für ein Verkaufsgespräch entsprechend vor?

Kompetenzkriterien

- Ich erstelle entsprechend dem Kundenbedürfnis mindestens zwei Lösungsmöglichkeiten für mein Gegenüber anschaulich.
- Ich spreche mich in Bezug auf das Vorgehen, die Preisgestaltung und die vertraglichen Daten mit meiner vorgesetzten Person ab.
- Ich bereite bei Bedarf eine Skizze für eine Offerte entsprechend dem Anliegen vorausschauend vor.
- Ich lege alle notwendigen Unterlagen für das Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch rechtzeitig bereit.

Leitfrage 2: Gelingt es mir, Verkaufsgespräche erfolversprechend und dienstleistungsorientiert zu führen?

Kompetenzkriterien

- Ich präsentiere meinem Gegenüber verschiedene Lösungen mit allen Vor- und Nachteilen verständlich.
- Ich zeige meinem Gegenüber seinen konkreten Nutzen für jede Lösung verständlich auf.
- Ich gehe auf alle Fragen und Einwände verständnisvoll und dienstleistungsorientiert ein und entkräfte diese.
- Ich setze die Gesprächstechnik des Storytellings bewusst und gekonnt während des Gesprächs ein.
- Ich lasse mein Gegenüber am Ende die Entscheidung selbst treffen.
- Ich führe Verkaufsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert.

Leitfrage 3: Gelingt es mir, Verhandlungsgespräche konstruktiv zu führen?

Kompetenzkriterien

- Ich halte alle notwendigen Unterlagen für das Verhandlungsgespräch bereit.
- Ich erläutere meinem Gegenüber den Ausgangspunkt und die Rahmenbedingungen für das Verhandlungsgespräch transparent.
- Ich bringe eine strukturierte Argumentationslinie vor und gehe auf Gegenargumente gezielt ein.
- Ich verhandle sachbezogen und entwickle gemeinsam mit meinem Gegenüber Alternativen nach objektiven Entscheidungskriterien.
- Ich lege Wert darauf, Verhandlungsgespräche für alle Beteiligten wohlwollend (Win-win) abzuschliessen.

Leitfrage 4: Gelingt es mir, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche im richtigen Moment professionell und freundlich abzuschliessen?

Kompetenzkriterien

- Ich erkenne den richtigen Zeitpunkt für den Gesprächsabschluss.
- Ich bestärke mein Gegenüber in seiner Entscheidung.
- Ich definiere gemeinsam mit meinem Gegenüber die nächsten Schritte und halte diese schriftlich fest.
- Ich informiere mich aktiv bei meinem Gegenüber über den Gesprächsverlauf und seine Zufriedenheit in Bezug auf das Ergebnis.
- Ich bedanke mich bei der Verabschiedung bei meinem Gegenüber für das Gespräch freundlich.

Leitfrage 5: Bereite ich Verkaufs- und Verhandlungsgespräche entsprechend dem Ergebnis zielführend nach?

Kompetenzkriterien

- Ich dokumentiere alle relevanten Ergebnisse in den dafür vorgesehenen betrieblichen Kundensystemen.
- Ich notiere mir alle weiteren Schritte und vereinbarten Termine zur Bearbeitung.
- Ich erstelle anhand der Notizen die notwendigen Verträge und Dokumente vollständig.
- Ich leite alle Unterlagen termingerecht an die entsprechenden Personen und Stellen weiter.
- Ich reflektiere regelmässig Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leite Verbesserungsmassnahmen ab, die ich mit meiner vorgesetzten Person bespreche.

3.1.2 Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kunden führen (d3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereitet die lernende Person alle notwendigen Grundlagen für ein Verkaufsgespräch entsprechend vor?

Kompetenzkriterien

- Erstellt entsprechend dem Kundenbedürfnis mindestens zwei Lösungsmöglichkeiten für sein/ihr Gegenüber anschaulich.
- Spricht sich in Bezug auf das Vorgehen, die Preisgestaltung und die vertraglichen Daten mit seiner/ihrer vorgesetzten Person ab.
- Bereitet bei Bedarf eine Skizze für eine Offerte entsprechend dem Anliegen vorausschauend vor.
- Legt alle notwendigen Unterlagen für das Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch rechtzeitig bereit.

Leitfrage 2: Gelingt es der lernenden Person, Verkaufsgespräche erfolversprechend und dienstleistungsorientiert zu führen?

Kompetenzkriterien

- Präsentiert seinem/ihrer Gegenüber verschiedene Lösungen mit allen Vor- und Nachteilen verständlich.
- Zeigt seinem/ihrer Gegenüber seinen konkreten Nutzen für jede Lösung verständlich auf.

- Geht auf alle Fragen und Einwände verständnisvoll und dienstleistungsorientiert ein und entkräftet diese.
- Setzt die Gesprächstechnik des Storytellings bewusst und gekonnt während des Gesprächs ein.
- Lässt sein/ihr Gegenüber am Ende die Entscheidung selbst treffen.
- Führt Verkaufsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert.

Leitfrage 3: Gelingt es der lernenden Person, Verkaufsgespräche erfolgversprechend und dienstleistungsorientiert zu führen?

Kompetenzkriterien

- Hält alle notwendigen Unterlagen für das Verhandlungsgespräch bereit.
- Erläutert seinem/ihrer Gegenüber den Ausgangspunkt und die Rahmenbedingungen für das Verhandlungsgespräch transparent.
- Bringt eine strukturierte Argumentationslinie vor und geht auf Gegenargumente gezielt ein.
- Verhandelt sachbezogen und entwickelt gemeinsam mit seinem/ihrer Gegenüber Alternativen nach objektiven Entscheidungskriterien.
- Legt Wert darauf, Verhandlungsgespräche für alle Beteiligten wohlwollend (Win-win) abzuschliessen.

Leitfrage 4: Gelingt es der lernenden Person, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche im richtigen Moment professionell und freundlich abzuschliessen?

Kompetenzkriterien

- Erkennt den richtigen Zeitpunkt für den Gesprächsabschluss.
- Bestärkt sein/ihrer Gegenüber in seiner Entscheidung.
- Definiert gemeinsam mit seinem/ihrer Gegenüber die nächsten Schritte und hält diese schriftlich fest.
- Informiert sich aktiv bei seinem/ihrer Gegenüber über den Gesprächsverlauf und seine/ihre Zufriedenheit in Bezug auf das Ergebnis.
- Bedankt sich bei der Verabschiedung bei seinem/ihrer Gegenüber für das Gespräch freundlich.

Leitfrage 5: Bereitet die lernende Person Verkaufs- und Verhandlungsgespräche entsprechend dem Ergebnis zielführend nach?

Kompetenzkriterien

- Dokumentiert alle relevanten Ergebnisse in den dafür vorgesehenen betrieblichen Kundensystemen.
- Notiert sich alle weiteren Schritte und vereinbarten Termine zur Bearbeitung.
- Erstellt anhand der Notizen die notwendigen Verträge und Dokumente vollständig.
- Leitet alle Unterlagen termingerecht an die entsprechenden Personen und Stellen weiter.
- Reflektiert regelmässig Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leitet Verbesserungsmassnahmen ab, die er/sie mit seiner/ihrer vorgesetzten Person bespricht.

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).

3.2.1 Verhandlungsgespräch mit Lieferanten führen (d3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es mir, Verhandlungsgespräche konstruktiv zu führen?

Kompetenzkriterien

- Ich halte alle notwendigen Unterlagen für das Verhandlungsgespräch bereit.
- Ich erläutere meinem Gegenüber den Ausgangspunkt und die Rahmenbedingungen für das Verhandlungsgespräch transparent.
- Ich bringe eine strukturierte Argumentationslinie vor und gehe auf Gegenargumente gezielt ein.
- Ich verhandle sachbezogen und entwickle gemeinsam mit meinem Gegenüber Alternativen nach objektiven Entscheidungskriterien.
- Ich lege Wert darauf, Verhandlungsgespräche für alle Beteiligten wohlwollend (Win-win) abzuschliessen.
- Ich führe Verhandlungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert

Leitfrage 2: Gelingt es mir, Verhandlungsgespräche im richtigen Moment professionell und freundlich abzuschliessen?

Kompetenzkriterien

- Ich erkenne den richtigen Zeitpunkt für den Gesprächsabschluss.
- Ich lasse mir alle Informationen geben, um eine Entscheidungsgrundlage zu haben.
- Ich definiere gemeinsam mit meinem Gegenüber die nächsten Schritte und halte diese schriftlich fest.
- Ich bedanke mich bei der Verabschiedung bei meinem Gegenüber für das Gespräch freundlich.

Leitfrage 3: Bereite ich Verhandlungsgespräche entsprechend dem Ergebnis zielführend nach?

Kompetenzkriterien

- Ich dokumentiere alle relevanten Ergebnisse in den dafür vorgesehenen betrieblichen Systemen.
- Ich notiere mir alle weiteren Schritte und vereinbarte Termine zur Bearbeitung.
- Ich erstelle anhand der Notizen die notwendigen Verträge und Dokumente vollständig.
- Ich leite alle Unterlagen termingerecht an die entsprechenden Personen und Stellen weiter.
- Ich reflektiere regelmässig Verhandlungsgespräche und leite Verbesserungsmassnahmen ab, die ich mit meiner vorgesetzten Person bespreche.

3.2.2 Verhandlungsgespräch mit Lieferanten führen (d3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es der lernenden Person, Verhandlungsgespräche konstruktiv zu führen?

Kompetenzkriterien

- Hält alle notwendigen Unterlagen für das Verhandlungsgespräch bereit.
- Erläutert seinem/ihrem Gegenüber den Ausgangspunkt und die Rahmenbedingungen für das Verhandlungsgespräch transparent.
- Bringt eine strukturierte Argumentationslinie vor und geht auf Gegenargumente gezielt ein.

- Verhandelt sachbezogen und entwickelt gemeinsam mit seinem/ihrem Gegenüber Alternativen nach objektiven Entscheidungskriterien.
- Legt Wert darauf, Verhandlungsgespräche für alle Beteiligten wohlwollend (Win-win) abzuschliessen.
- Führt Verhandlungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert

Leitfrage 2: Gelingt es der lernenden Person, Verhandlungsgespräche im richtigen Moment professionell und freundlich abzuschliessen?

Kompetenzkriterien

- Erkennt den richtigen Zeitpunkt für den Gesprächsabschluss.
- Lässt sich alle Informationen geben, um eine Entscheidungsgrundlage zu haben.
- Definiert gemeinsam mit seinem/ihrem Gegenüber die nächsten Schritte und hält diese schriftlich fest.
- Bedankt sich bei der Verabschiedung bei seinem/ihrem Gegenüber für das Gespräch freundlich.

Leitfrage 3: Bereitet die lernende Person Verhandlungsgespräche entsprechend dem Ergebnis ziel führend nach?

Kompetenzkriterien

- Dokumentiert alle relevanten Ergebnisse in den dafür vorgesehenen betrieblichen Systemen.
- Notiert sich alle weiteren Schritte und vereinbarten Termine zur Bearbeitung.
- Erstellt anhand der Notizen die notwendigen Verträge und Dokumente vollständig.
- Leitet alle Unterlagen termingerecht an die entsprechenden Personen und Stellen weiter.
- Reflektiert regelmässig Verhandlungsgespräche und leitet Verbesserungsmassnahmen ab, die sie mit seiner/ihrer vorgesetzten Person bespricht.

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.

3.3.1 Auftrag klären und durchführen (a3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Kann ich eine vollständige Auftragsklärung vornehmen?

Kompetenzkriterien

- Ich hole mir die notwendigen Informationen, die ich für die Umsetzung brauche, selbstständig ein oder frage direkt beim Auftraggeber nach.
- Ich verstehe die Hintergründe und Zusammenhänge einer Aufgabe.
- Ich informiere mich über die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel und Ressourcen.
- Ich recherchiere und frage nach, bis mir die eigentliche Aufgabe klar und verständlich ist.
- Ich halte die Ergebnisse der Auftragsklärung systematisch fest.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, die Umsetzung meiner Aufträge sinnvoll zu planen?

Kompetenzkriterien

- Ich zerlege den Auftrag in kleinere Arbeitsschritte, die aufeinander aufbauen.
- Ich priorisiere meine Aufträge so, dass keine Terminkollisionen entstehen.
- Ich teile meine Ressourcen zur Erledigung eines Auftrags realistisch ein.
- Ich habe stets den Überblick über alle meine anstehenden Aufgaben.
- Ich kann anderen jederzeit Auskunft über den Bearbeitungsstand meiner Aufträge geben.

Leitfrage 3: Gehe ich bei der Bearbeitung meiner Aufgaben strukturiert und zielgerichtet vor?

Kompetenzkriterien

- Ich halte mich bei der Umsetzung an die Vorgaben und Erwartungen des Auftraggebers.
- Ich hole mir frühzeitig Hilfe bzw. Rat bei Unklarheiten oder allfälligen Terminkollisionen.
- Ich bin anpassungsfähig und reagiere bei unvorhergesehenen Änderungen flexibel.
- Ich investiere genügend Zeit in die Selbstkontrolle, bevor ich das Ergebnis dem Auftraggeber abgebe.
- Ich übergebe das Resultat in der gewünschten Qualität und in dem gewünschten Format an den Auftraggeber.

3.3.2 Auftrag klären und durchführen (a3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Kann die lernende Person eine vollständige Auftragsklärung vornehmen?

Kompetenzkriterien

- Holt sich die notwendigen Informationen, die er/sie für die Umsetzung braucht, selbstständig ein oder fragt direkt beim Auftraggeber nach.
- Versteht die Hintergründe und Zusammenhänge einer Aufgabe.
- Informiert sich über die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel und Ressourcen.
- Recherchiert und fragt nach, bis ihm/ihr die eigentliche Aufgabe klar und verständlich ist.
- Hält die Ergebnisse der Auftragsklärung systematisch fest.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, die Umsetzung seiner/ihrer Aufträge sinnvoll zu planen?

Kompetenzkriterien

- Zerlegt den Auftrag in kleinere Arbeitsschritte, die aufeinander aufbauen.
- Priorisiert ihre Aufträge so, dass keine Terminkollisionen entstehen.
- Teilt ihre Ressourcen zur Erledigung eines Auftrags realistisch ein.
- Hat stets den Überblick über alle ihre anstehenden Aufgaben.
- Kann anderen jederzeit Auskunft über den Bearbeitungsstand seiner/ihrer Aufträge geben.

Leitfrage 3: Geht die lernende Person bei der Bearbeitung seiner/ihrer Aufgaben strukturiert und zielgerichtet vor?

Kompetenzkriterien

- Hält sich bei der Umsetzung an die Vorgaben und Erwartungen des Auftraggebers.
- Holt sich frühzeitig Hilfe bzw. Rat bei Unklarheiten oder allfälligen Terminkollisionen.
- Ist anpassungsfähig und reagiert bei unvorhergesehenen Änderungen flexibel.
- Investiert genügend Zeit in die Selbstkontrolle, bevor er/sie das Ergebnis dem Auftraggeber abgibt.
- Übergibt das Resultat in der gewünschten Qualität und dem gewünschten Format an den Auftraggeber.

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.

3.4.1 Anliegen von externen oder internen Kunden entgegennehmen und weiterleiten (d1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gestalte ich den Kundenkontakt auf allen Kommunikationskanälen dienstleistungsorientiert?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte meinen Arbeitsplatz stets ordentlich und einladend.
- Ich begrüße mein Gegenüber stets freundlich und nach den betrieblichen Richtlinien.
- Ich wende mich meinem Gegenüber auf allen Kanälen umgehend zu, um unnötige Wartezeiten zu vermeiden.
- Ich kleide mich nach den betrieblichen Richtlinien stets sauber und achte auf mein äusseres Erscheinungsbild (gute Körperhygiene, gepflegte Haare, aufrechte Haltung).
- Ich nutze gezielt nonverbale Signale (z.B. Lächeln, Nicken, Stirnrunzeln), um meinem Gegenüber Interesse und Aufmerksamkeit zu vermitteln.

Leitfrage 2: Erfasse ich die Anliegen meines Gegenübers vollumfänglich, um daraus Bedürfnisse abzuleiten?

Kompetenzkriterien

- Ich nehme Anliegen und Reklamationen von Kunden freundlich und angemessen entgegen und bearbeite diese lösungsorientiert.
- Ich mache mir von Beginn an Notizen zu dem Anliegen meines Gegenübers.
- Ich stelle gezielte Fragen, um das Anliegen vollständig zu verstehen.
- Ich zeige meinem Gegenüber durch meine Körpersprache und bestätigende Äusserungen (z.B. «ah», «mmh»), dass ich aktiv zuhöre.
- Ich fasse am Ende das Anliegen anhand meiner Notizen in eigenen Worten kurz zusammen.
- Ich leite anhand des Anliegens und der Erwartungen meines Gegenübers passende Bedürfnisse ab.
- Ich lasse mir das Gesagte von meinem Gegenüber stets bestätigen.

Leitfrage 3: Bearbeite ich die Kundenanliegen zielführend?

Kompetenzkriterien

- Ich halte mich stets an die besprochenen Vereinbarungen und die betrieblichen Richtlinien.
- Ich erledige das Anliegen so schnell wie möglich und vermeide unnötige Wartezeiten.
- Ich informiere mein Gegenüber über allfällige Wartezeiten und bietet ihm etwas zu trinken an.
- Ich informiere mein Gegenüber rechtzeitig über Verzögerungen und das weitere Vorgehen.
- Ich leite Anliegen, die nicht in meinem Kompetenzbereich liegen, an die entsprechende Ansprechperson vollumfänglich weiter.

3.4.2 Anliegen von externen oder internen Kunden entgegennehmen und weiterleiten (d1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gestaltet die lernende Person den Kundenkontakt auf allen Kommunikationskanälen dienstleistungsorientiert?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet seinen/ihren Arbeitsplatz stets ordentlich und einladend.
- Begrüsst sein/ihr Gegenüber stets freundlich und nach den betrieblichen Richtlinien.
- Wendet sich seinem/ihrer Gegenüber auf allen Kanälen umgehend zu, um unnötige Wartezeiten zu vermeiden.
- Kleidet sich nach den betrieblichen Richtlinien stets sauber und achtet auf sein/ihr äusseres Erscheinungsbild (gute Körperhygiene, gepflegte Haare, aufrechte Haltung).
- Nutzt gezielt nonverbale Signale (z.B. Lächeln, Nicken, Stirnrunzeln), um seinem/ihrer Gegenüber Interesse und Aufmerksamkeit zu vermitteln.

Leitfrage 2: Erfasst die lernende Person die Anliegen seines/ihrer Gegenübers vollumfänglich, um daraus Bedürfnisse abzuleiten?

Kompetenzkriterien

- Nimmt Anliegen und Reklamationen von Kunden freundlich und angemessen entgegen und bearbeitet diese lösungsorientiert.
- Macht sich von Beginn an Notizen zu dem Anliegen seines/ihrer Gegenübers.
- Stellt gezielte Fragen, um das Anliegen vollständig zu verstehen.
- Zeigt seinem/ihrer Gegenüber durch ihre Körpersprache und bestätigende Äusserungen (z.B. «ah», «mmh»), dass sie aktiv zuhört.
- Fasst am Ende das Anliegen anhand seiner/ihrer Notizen in eigenen Worten kurz zusammen.
- Leitet anhand des Anliegens und der Erwartungen seines/ihrer Gegenübers passende Bedürfnisse ab.
- Lässt sich das Gesagte von seinem/ihrer Gegenüber stets bestätigen.

Leitfrage 3: Bearbeitet die lernende Person die Kundenanliegen zielführend?

Kompetenzkriterien

- Hält sich stets an die besprochenen Vereinbarungen und die betrieblichen Richtlinien.
- Erledigt das Anliegen so schnell wie möglich und vermeidet unnötige Wartezeiten.
- Informiert sein/ihr Gegenüber über allfällige Wartezeiten und bietet ihm etwas zu trinken an.
- Informiert sein/ihr Gegenüber rechtzeitig über Verzögerungen und das weitere Vorgehen.
- Leitet Anliegen, die nicht in seinem/ihrer Kompetenzbereich liegen, an die entsprechende Ansprechperson vollumfänglich weiter.

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?

3.5.1 Digitale Kommunikation pflegen (d1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, die Kontakte mit geeigneten digitalen Kommunikationsmitteln selbstständig zu organisieren und effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich erledige die Kontaktaufnahme zielführend und termingerecht.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Kontaktaufnahme zweckmässig und effizient.
- Ich nutze eigene Checklisten und Textbausteine als Hilfsmittel für die Kommunikation.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, digitale Kommunikationsmittel qualitativ gut und korrekt einzusetzen?

Kompetenzkriterien

- Ich setze beim Einsatz von digitalen Kommunikationsmitteln meine Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich erstelle im Rahmen des digitalen Kontakts verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich gestalte den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledige deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.

Leitfrage 3: Erfasse ich die Anliegen meines Gegenübers vollumfänglich, um daraus Bedürfnisse abzuleiten?

Kompetenzkriterien

- Ich mache mir von Beginn an Notizen zu dem Anliegen des Gegenübers.
- Ich stelle falls notwendig gezielte Fragen, um das Anliegen zu verstehen.
- Ich fasse das Anliegen anhand meiner Notizen in eigenen Worten zusammen.
- Ich leite anhand des Anliegens und der Erwartungen des Gegenübers passende Bedürfnisse ab.
- Ich lasse mir die eigene Zusammenfassung vom Gegenüber bestätigen.

Leitfrage 4: Bearbeite ich alle Kundenanliegen zielführend?

Kompetenzkriterien

- Ich halte mich stets an die besprochenen Vereinbarungen und die betrieblichen Richtlinien.
- Ich erledige das Anliegen so schnell wie möglich und vermeide unnötige Wartezeiten.
- Ich informiere mein Gegenüber über allfällige Wartezeiten und biete ihm etwas zu trinken an.
- Ich informiere mein Gegenüber rechtzeitig über Verzögerungen und das weitere Vorgehen.
- Ich leite Anliegen, die nicht im eigenen Kompetenzbereich liegen, an die entsprechende Ansprechperson vollumfänglich weiter.

Leitfrage 5: Gehe ich verantwortungsvoll mit betrieblichen Informationen um?

Kompetenzkriterien

- Ich halte mich konsequent an betriebliche Vorgaben, wenn ich Auskunft über Dokumente gebe.
- Ich informiere mich regelmässig über Neuerungen in den betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Weitergabe betrieblicher Informationen.
- Ich halte die Regeln zur Vertraulichkeit von Daten ausnahmslos ein (z.B. Kundendaten oder Preise).
- Ich erkundige mich bei einer vorgesetzten Person, wenn ich unsicher bin, ob ich Auskunft geben darf.
- Ich speichere Informationen nur an den vorgesehenen Orten ab.

3.5.2 Digitale Kommunikation pflegen (d1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, die Kontakte mit geeigneten digitalen Kommunikationsmitteln selbstständig zu organisieren und effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Erledigt die Kontaktaufnahme zielführend und termingerecht.
- Nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur Kontaktaufnahme zweckmässig und effizient.
- Nutzt eigene Checklisten und Textbausteine als Hilfsmittel für die Kommunikation.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, digitale Kommunikationsmittel qualitativ gut und korrekt einzusetzen?

Kompetenzkriterien

- Setzt beim Einsatz von digitalen Kommunikationsmitteln seine/ihre Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Erstellt im Rahmen des digitalen Kontakts verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Gestaltet den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledigt deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.

Leitfrage 3: Erfasst die lernende Person die Anliegen ihres Gegenübers vollumfänglich, um daraus Bedürfnisse abzuleiten?

Kompetenzkriterien

- Macht sich von Beginn an Notizen zu dem Anliegen des Gegenübers.
- Stellt falls notwendig gezielte Fragen, um das Anliegen zu verstehen.
- Fasst das Anliegen anhand seiner/ihrer Notizen in eigenen Worten zusammen.
- Leitet anhand des Anliegens und der Erwartungen des Gegenübers passende Bedürfnisse ab.
- Lässt sich die eigene Zusammenfassung vom Gegenüber bestätigen.

Leitfrage 4: Bearbeitet die lernende Person alle Kundenanliegen zielführend?

Kompetenzkriterien

- Hält sich stets an die besprochenen Vereinbarungen und die betrieblichen Richtlinien.
- Erledigt das Anliegen so schnell wie möglich und vermeidet unnötige Wartezeiten.
- Informiert sein/ihr Gegenüber über allfällige Wartezeiten und bietet ihm etwas zu trinken an.
- Informiert sein/ihr Gegenüber rechtzeitig über Verzögerungen und das weitere Vorgehen.
- Leitet Anliegen, die nicht im eigenen Kompetenzbereich liegen, an die entsprechende Ansprechperson vollumfänglich weiter.

Leitfrage 5: Geht die lernende Person verantwortungsvoll mit betrieblichen Informationen um?

Kompetenzkriterien

- Hält sich konsequent an betriebliche Vorgaben, wenn sie Auskunft über Dokumente gibt.
- Informiert sich regelmässig über Neuerungen in den betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Weitergabe betrieblicher Informationen.
- Hält die Regeln zur Vertraulichkeit von Daten ausnahmslos ein (z.B. Kundendaten oder Preise).
- Erkundigt sich bei einer vorgesetzten Person, wenn sie unsicher ist, ob sie Auskunft geben darf.
- Speichert Informationen nur an den vorgesehenen Orten ab.

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.

3.6.1 Mit verschiedenen Anspruchsgruppen schriftlich kommunizieren (d1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, die Kontakte mit geeigneten schriftlichen Kommunikationsmitteln selbstständig zu organisieren und effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich erledige die schriftliche Kontaktaufnahme zielführend und termingerecht.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur schriftlichen Kontaktaufnahme zweckmässig und effizient (z.B. E-Mail, Mitteilungsdienst).
- Ich nutze eigene Checklisten und Textbausteine als Hilfsmittel für die Kommunikation, auch in einer Fremdsprache.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, schriftliche Kommunikationsmittel qualitativ gut und korrekt einzusetzen?

Kompetenzkriterien

- Ich setze beim Einsatz von schriftlichen Kommunikationsmitteln meine Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich erstelle im Rahmen des schriftlichen Kontakts verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich gestalte den schriftlichen Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledige deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.

Leitfrage 3: Erfasse ich die Anliegen des Gegenübers vollumfänglich, um daraus Bedürfnisse abzuleiten?

Kompetenzkriterien

- Ich mache mir von Beginn an Notizen zum Anliegen des Gegenübers
- Ich stelle falls notwendig gezielte Fragen, um das Anliegen vollständig zu verstehen.
- Ich fasse das Anliegen anhand der eigenen Notizen kurz zusammen.
- Ich leite anhand des Anliegens und der Erwartungen des Gegenübers passende Bedürfnisse ab.
- Ich lasse mir die eigene Zusammenfassung vom Gegenüber bestätigen.

Leitfrage 4: Bearbeite ich die Kundenanliegen zielführend?

Kompetenzkriterien

- Ich halte mich stets an die besprochenen Vereinbarungen und die betrieblichen Richtlinien.
- Ich erledige das Anliegen so schnell wie möglich und vermeide unnötige Wartezeiten.
- Ich informiere die Kundin/den Kunden rechtzeitig über allfällige Verzögerungen und das weitere Vorgehen.
- Ich leite Anliegen, die nicht im eigenen Kompetenzbereich liegen, an die entsprechende Ansprechperson weiter.

Leitfrage 5: Kann ich qualitativ hochwertige Kommunikationsdokumente erstellen?

Kompetenzkriterien

- Ich erkundige mich bei der vorgesetzten Person, wer mit dem Dokument arbeiten wird.
- Ich verwende die richtigen betrieblichen Vorlagen.
- Ich achte darauf, dass die selbst erstellten Dokumente selbsterklärend sind.
- Ich gestalte das Dokument so, dass es die Zielpersonen in ihren Tätigkeiten bestmöglich unterstützt.
- Ich setze Regeln zur Rechtschreibung und Grammatik gekonnt um.

Leitfrage 6: Gehe ich verantwortungsvoll mit betrieblichen Informationen um?

Kompetenzkriterien

- Ich halte mich konsequent an betriebliche Vorgaben, wenn ich Auskunft über Dokumente gebe.
- Ich informiere mich regelmässig über Neuerungen in den betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Weitergabe betrieblicher Informationen.
- Ich halte die Regeln zur Vertraulichkeit von Daten ausnahmslos ein (z.B. Kundendaten oder Preise).
- Ich erkundige mich bei einer vorgesetzten Person, wenn ich unsicher bin, ob ich Auskunft geben darf.
- Ich speichere Informationen nur an den vorgesehenen Orten ab.

3.6.2 Mit verschiedenen Anspruchsgruppen schriftlich kommunizieren (d1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, die Kontakte mit geeigneten schriftlichen Kommunikationsmitteln selbstständig zu organisieren und effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Erledigt die Kontaktaufnahme zielführend und termingerecht.
- Nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur schriftlichen Kontaktaufnahme zweckmässig und effizient (z.B. E-Mail, Mitteilungsdienst).
- Nutzt eigene Checklisten und Textbausteine als Hilfsmittel für die Kommunikation, auch in einer Fremdsprache.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, schriftliche Kommunikationsmittel qualitativ gut und korrekt einzusetzen?

Kompetenzkriterien

- Setzt beim Einsatz von schriftlichen Kommunikationsmitteln seine/ihre Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Erstellt im Rahmen des schriftlichen Kontakts verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Gestaltet den schriftlichen Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledigt deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.

Leitfrage 3: Erfasst die lernende Person die Anliegen des Gegenübers vollumfänglich, um daraus Bedürfnisse abzuleiten?

Kompetenzkriterien

- Macht sich von Beginn an Notizen zu dem Anliegen des Gegenübers
- Stellt falls notwendig gezielte Fragen, um das Anliegen vollständig zu verstehen.
- Fasst das Anliegen anhand der eigenen Notizen kurz zusammen.
- Leitet anhand des Anliegens und der Erwartungen des Gegenübers passende Bedürfnisse ab.
- Lässt sich die eigene Zusammenfassung vom Gegenüber bestätigen.

Leitfrage 4: Bearbeitet die lernende Person die Kundenanliegen zielführend?

Kompetenzkriterien

- Hält sich stets an die besprochenen Vereinbarungen und die betrieblichen Richtlinien.
- Erledigt das Anliegen so schnell wie möglich und vermeidet unnötige Wartezeiten.
- Informiert die Kundin/den Kunden rechtzeitig über allfällige Verzögerungen und das weitere Vorgehen.
- Leitet Anliegen, die nicht im eigenen Kompetenzbereich liegen, an die entsprechende Ansprechperson weiter.

Leitfrage 5: Kann die lernende Person qualitativ hochwertige Kommunikationsdokumente erstellen?

Kompetenzkriterien

- Erkundigt sich bei der vorgesetzten Person, wer mit dem Dokument arbeiten wird.
- Verwendet die richtigen betrieblichen Vorlagen.
- Achtet darauf, dass die selbst erstellten Dokumente selbsterklärend sind.
- Gestaltet das Dokument so, dass es die Zielpersonen in ihren Tätigkeiten bestmöglich unterstützt.
- Setzt Regeln zur Rechtschreibung und Grammatik gekonnt um.

Leitfrage 6: Geht die lernende Person verantwortungsvoll mit betrieblichen Informationen um?

Kompetenzkriterien

- Hält sich konsequent an betriebliche Vorgaben, wenn er/sie Auskunft über Dokumente gibt.
- Informiert sich regelmässig über Neuerungen in den betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Weitergabe betrieblicher Informationen.
- Hält die Regeln zur Vertraulichkeit von Daten ausnahmslos ein (z.B. Kundendaten oder Preise).
- Erkundigt sich bei einer vorgesetzten Person, wenn er/sie unsicher ist, ob er/sie Auskunft geben darf.
- Speichert Informationen nur an den vorgesehenen Orten ab.

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»)

3.7.1 Mit verschiedenen Anspruchsgruppen telefonieren oder Videokonferenzen durchführen (d1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, die Telefongespräche oder Videokonferenzen selbstständig zu organisieren und effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich erledige die mündliche Kontaktaufnahme zielführend und termingerecht.
- Ich nutze die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur mündlichen Kontaktaufnahme zweckmässig und effizient.
- Ich nutze eigene Checklisten und Textbausteine als Hilfsmittel für die mündliche Kommunikation, auch in einer Fremdsprache.

Leitfrage 2: Erfasse ich die Anliegen des Gegenübers vollumfänglich, um daraus Bedürfnisse abzuleiten?

Kompetenzkriterien

- Ich mache mir von Beginn an Notizen zum Anliegen des Gegenübers.
- Ich nutze eigene Checklisten und Textbausteine als Hilfsmittel für die Kommunikation.
- Ich stelle, falls notwendig, gezielte Fragen, um das Anliegen vollständig zu verstehen.
- Ich fasse das Anliegen anhand der eigenen Notizen zusammen.
- Ich leite anhand des Anliegens und der Erwartungen des Gegenübers passende Bedürfnisse ab.
- Ich lasse mir die eigene Zusammenfassung vom Gegenüber stets bestätigen.

Leitfrage 3: Bearbeite ich alle Kundenanliegen zielführend?

Kompetenzkriterien

- Ich halte mich stets an die besprochenen Vereinbarungen und die betrieblichen Richtlinien.
- Ich erledige das Anliegen so schnell wie möglich und vermeide unnötige Wartezeiten.
- Ich informiere mein Gegenüber rechtzeitig über allfällige Verzögerungen und das weitere Vorgehen.
- Ich leite Anliegen, die nicht in meinem Kompetenzbereich liegen, an die entsprechende Ansprechperson weiter.

Leitfrage 4: Gehe ich verantwortungsvoll mit betrieblichen Informationen um?

Kompetenzkriterien

- Ich halte mich konsequent an betriebliche Vorgaben, wenn ich Auskunft über Dokumente gebe.
- Ich informiere mich regelmässig über Neuerungen in den betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Weitergabe betrieblicher Informationen.
- Ich halte die Regeln zur Vertraulichkeit von Daten ausnahmslos ein (z.B. Kundendaten oder Preise).

- Ich erkundige mich bei einer vorgesetzten Person, wenn ich unsicher bin, ob ich Auskunft geben darf.
- Ich speichere Informationen nur an den vorgesehenen Orten ab.

3.7.2 Mit verschiedenen Anspruchsgruppen telefonieren oder Videokonferenzen durchführen (d1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, die Telefongespräche oder Videokonferenzen selbstständig zu organisieren und effizient auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Erledigt die mündliche Kontaktaufnahme zielführend und termingerecht.
- Nutzt die Hilfsmittel und Systeme im Betrieb zur mündlichen Kontaktaufnahme zweckmässig und effizient.
- Nutzt eigene Checklisten und Textbausteine als Hilfsmittel für die mündliche Kommunikation, auch in einer Fremdsprache.

Leitfrage 2: Erfasst die lernende Person die Anliegen des Gegenübers vollumfänglich, um daraus Bedürfnisse abzuleiten?

Kompetenzkriterien

- Macht sich von Beginn an Notizen zum Anliegen des Gegenübers.
- Nutzt eigene Checklisten und Textbausteine als Hilfsmittel für die Kommunikation.
- Stellt, falls notwendig, gezielte Fragen, um das Anliegen vollständig zu verstehen.
- Fasst das Anliegen anhand der eigenen Notizen zusammen.
- Leitet anhand des Anliegens und der Erwartungen des Gegenübers passende Bedürfnisse ab.
- Lässt sich die eigene Zusammenfassung vom Gegenüber stets bestätigen.

Leitfrage 3: Bearbeitet die lernende Person alle Kundenanliegen zielführend?

Kompetenzkriterien

- Hält sich stets an die besprochenen Vereinbarungen und die betrieblichen Richtlinien.
- Erledigt das Anliegen so schnell wie möglich und vermeidet unnötige Wartezeiten.
- Informiert das Gegenüber rechtzeitig über allfällige Verzögerungen und das weitere Vorgehen.
- Leitet Anliegen, die nicht im eigenen Kompetenzbereich liegen, an die entsprechende Ansprechperson weiter.

Leitfrage 4: Geht die lernende Person verantwortungsvoll mit betrieblichen Informationen um?

Kompetenzkriterien

- Hält sich konsequent an betriebliche Vorgaben, wenn er/sie Auskunft über Dokumente gibt.
- Informiert sich regelmässig über Neuerungen in den betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Weitergabe betrieblicher Informationen.
- Hält die Regeln zur Vertraulichkeit von Daten ausnahmslos ein (z.B. Kundendaten oder Preise).

- Erkundigt sich bei einer vorgesetzten Person, wenn er/sie sich unsicher ist, ob er/sie Auskunft geben darf.
- Speichert Informationen nur an den vorgesehenen Orten ab.

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.

3.8.1 Informationen vermitteln (d2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereite ich Informationsgespräche umfassend und zielführend vor?

Kompetenzkriterien

- Ich beschaffe mir laufend und aktiv aktuelle Informationen über den Betrieb auf unterschiedlichen Kanälen.
- Ich versetze mich in die Lage des Gegenübers, um das Bedürfnis ganzheitlich zu erfassen.
- Ich formuliere die zu vermittelnden Inhalte klar und verständlich.
- Ich visualisiere meine Inhalte nachvollziehbar.
- Ich halte wichtige Unterlagen griffbereit.

Leitfrage 2: Führe ich Informationsgespräche fachkundig und professionell?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte den Gesprächseinstieg für das Gegenüber übersichtlich und informierend, indem ich das Thema, die Gesprächsziele und den Ablauf erläutere.
- Ich vermittele alle notwendigen Informationen auf verständliche Art und Weise, ohne dabei abzuschweifen.
- Ich erläutere dem Gegenüber die Informationen verständlich und klar.
- Ich gehe auf alle Fragen und Anregungen des Gegenübers verständnisvoll ein.
- Ich stelle am Ende des Gesprächs sicher, dass alle Fragen geklärt sind und das weitere Vorgehen festgelegt ist.

Leitfrage 3: Gelingt es mir, Informationsgespräche konstruktiv auszuwerten?

Kompetenzkriterien

- Ich werte das Informationsgespräch direkt im Anschluss eigenständig aus.
- Ich reflektiere den eigenen Informationsstand, um bei Bedarf gezielte Informationen einzuholen.
- Ich hole mir eine Rückmeldung vom Gegenüber ein.
- Ich gehe mit negativem Feedback konstruktiv um.
- Ich leite geeignete Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Gespräche ab.

3.8.2 Informationen vermitteln (d2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereitet die lernende Person Informationsgespräche umfassend und zielführend vor?

Kompetenzkriterien

- Beschafft sich laufend und aktiv aktuelle Informationen über den Betrieb auf unterschiedlichen Kanälen.
- Versetzt sich in die Lage des Gegenübers, um das Bedürfnis ganzheitlich zu erfassen.
- Formuliert die zu vermittelnden Inhalte klar und verständlich.

- Visualisiert seine/ihre Inhalte nachvollziehbar.
- Hält wichtige Unterlagen griffbereit.

Leitfrage 2: Führt die lernende Person Informationsgespräche fachkundig und professionell?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet den Gesprächseinstieg für das Gegenüber übersichtlich und informierend, indem sie das Thema, die Gesprächsziele und den Ablauf erläutert.
- Vermittelt alle notwendigen Informationen auf verständliche Art und Weise, ohne dabei abzuschweifen.
- Erläutert dem Gegenüber die Informationen verständlich und klar.
- Geht auf alle Fragen und Anregungen des Gegenübers verständnisvoll ein.
- Stellt am Ende des Gesprächs sicher, dass alle Fragen geklärt sind und das weitere Vorgehen festgelegt ist.

Leitfrage 3: Gelingt es der lernenden Person, Informationsgespräche konstruktiv auszuwerten?

Kompetenzkriterien

- Wertet das Informationsgespräch direkt im Anschluss eigenständig aus.
- Reflektiert den eigenen Informationsstand, um bei Bedarf gezielte Informationen einzuholen.
- Holt sich eine Rückmeldung vom Gegenüber ein.
- Geht mit negativem Feedback konstruktiv um.
- Leitet geeignete Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Gespräche 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 zukommen. 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.

3.9.1 Kundennutzen aufzeigen und auf Einwände eingehen (d2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereite ich Beratungsgespräche umfassend und zielführend vor?

Kompetenzkriterien

- Ich versetze mich in die Lage ihres Gegenübers, um das Bedürfnis ganzheitlich zu erfassen.
- Ich skizziere mögliche Lösungsvarianten mit den entsprechenden Vor- und Nachteilen beispielhaft.
- Ich formuliere schlagkräftige Argumente, um den Kundennutzen aufzuzeigen.
- Ich visualisiere meine Lösungsvorschläge nachvollziehbar.
- Ich halte wichtige Unterlagen griffbereit.

Leitfrage 2: Führe ich Beratungsgespräche mit Kundinnen und Kunden fachkundig und professionell?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte den Gesprächseinstieg für mein Gegenüber übersichtlich und informierend, indem ich das Thema, die Gesprächsziele und den Ablauf erläutere.
- Ich zeige alle möglichen Lösungsvarianten verständlich und kundenorientiert auf.
- Ich erläutere meinem Gegenüber den Nutzen des Lösungsvorschlags mit allen Vor- und Nachteilen.
- Ich strukturiere den Entscheidungsweg für mein Gegenüber zielführend.
- Ich gehe auf alle Einwände des Gegenübers verständnisvoll ein.
- Ich stelle am Ende des Gesprächs sicher, dass alle Fragen geklärt sind und das weitere Vorgehen festgelegt ist.

Leitfrage 3: Gelingt es mir, Beratungsgespräche konstruktiv auszuwerten?

Kompetenzkriterien

- Ich werte das Beratungsgespräch direkt im Anschluss eigenständig aus.
- Ich reflektiere meinen Informationsstand, um bei Bedarf gezielte Informationen proaktiv einzuholen.
- Ich hole mir aktiv eine Rückmeldung von meinem Gegenüber ein.
- Ich gehe mit negativem Feedback konstruktiv um.
- Ich leite geeignete Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Gespräche ab.

3.9.2 Kundennutzen aufzeigen und auf Einwände eingehen (d2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereitet die lernende Person Beratungsgespräche umfassend und zielführend vor?

Kompetenzkriterien

- Versetzt sich in die Lage seines/ihres Gegenübers, um das Bedürfnis ganzheitlich zu erfassen.
- Skizziert mögliche Lösungsvarianten mit den entsprechenden Vor- und Nachteilen beispielhaft.

- Formuliert schlagkräftige Argumente, um den Kundennutzen aufzuzeigen.
- Visualisiert seine/ihre Lösungsvorschläge nachvollziehbar.
- Hält wichtige Unterlagen griffbereit.

Leitfrage 2: Führt die lernende Person Beratungsgespräche mit Kundinnen und Kunden fachkundig und professionell?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet den Gesprächseinstieg für ihr Gegenüber übersichtlich und informierend, indem sie das Thema, die Gesprächsziele und den Ablauf erläutert.
- Zeigt alle möglichen Lösungsvarianten verständlich und kundenorientiert auf.
- Erläutert ihrem Gegenüber den Nutzen des Lösungsvorschlags mit allen Vor- und Nachteilen.
- Strukturiert den Entscheidungsweg für sein/ihr Gegenüber zielführend.
- Geht auf alle Einwände des Gegenübers verständnisvoll ein.
- Stellt am Ende des Gesprächs sicher, dass alle Fragen geklärt sind und das weitere Vorgehen festgelegt ist.

Leitfrage 3: Gelingt es der lernenden Person, Beratungsgespräche konstruktiv auszuwerten?

Kompetenzkriterien

- Wertet das Beratungsgespräch direkt im Anschluss eigenständig aus.
- Reflektiert den eigenen Informationsstand, um bei Bedarf gezielte Informationen einzuholen.
- Holt sich eine Rückmeldung vom Gegenüber ein.
- Geht mit negativem Feedback konstruktiv um.
- Leitet geeignete Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Gespräche ab.

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 ver-

schiedenen 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.

3.10.1 Beratungsgespräch mit Lieferanten führen (d2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereite ich Beratungsgespräche umfassend und zielführend vor?

Kompetenzkriterien

- Ich formuliere klare Argumente, um die Bedürfnisse des eigenen Betriebes aufzuzeigen.
- Ich visualisiere die Bedürfnisse für die Beschaffung nachvollziehbar.
- Ich halte wichtige Unterlagen griffbereit.
- Ich versetze mich in die Lage des Gegenübers, um das Lieferantenangebot ganzheitlich zu erfassen.
- Ich erkenne die verschiedenen Lösungsvarianten mit den entsprechenden Vor- und Nachteilen für den eigenen Betrieb.

Leitfrage 2: Führe ich Beratungsgespräche mit Lieferanten fachkundig und professionell?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte den Gesprächseinstieg für das Gegenüber übersichtlich und informierend, indem ich das Thema, die Gesprächsziele und den Ablauf erläutere.
- Ich erläutere dem Gegenüber die Beschaffungsbedürfnisse des Betriebes.
- Ich lasse mir Lösungsvarianten für die Beschaffung aufzeigen.
- Ich formuliere Einwände aufgrund der präsentierten Lösungsvorschläge.
- Ich strukturiere den Entscheidungsweg der Beschaffung für das Gegenüber zielführend.
- Ich stelle am Ende des Gesprächs sicher, dass alle Fragen geklärt sind und das weitere Vorgehen festgelegt ist.

Leitfrage 3: Gelingt es mir, Beratungsgespräche konstruktiv auszuwerten?

Kompetenzkriterien

- Ich werte das Beratungsgespräch direkt im Anschluss eigenständig aus.
- Ich reflektiere meinen Informationsstand, um bei Bedarf gezielte Informationen einzuholen.
- Ich hole mir aktiv eine Rückmeldung vom Gegenüber ein.
- Ich gehe mit negativem Feedback konstruktiv um.
- Ich leite geeignete Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Gespräche ab.

3.10.2 Beratungsgespräch mit Lieferanten führen (d2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereitet die lernende Person Beratungsgespräche umfassend und zielführend vor?

Kompetenzkriterien

- Formuliert klare Argumente, um die Bedürfnisse des eigenen Betriebes aufzuzeigen.
- Visualisiert die Bedürfnisse für die Beschaffung nachvollziehbar.
- Hält wichtige Unterlagen griffbereit.

- Versetzt sich in die Lage des Gegenübers, um das Lieferantenangebot ganzheitlich zu erfassen.
- Erkennt die verschiedenen Lösungsvarianten mit den entsprechenden Vor- und Nachteilen für den eigenen Betrieb.

Leitfrage 2: Führt die lernende Person Beratungsgespräche mit Lieferanten fachkundig und professionell?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet den Gesprächseinstieg für das Gegenüber übersichtlich und informierend, indem er/sie das Thema, die Gesprächsziele und den Ablauf erläutert.
- Erläutert dem Gegenüber die Beschaffungsbedürfnisse des Betriebes.
- Lässt sich Lösungsvarianten für die Beschaffung aufzeigen.
- Formuliert Einwände aufgrund der präsentierten Lösungsvorschläge.
- Strukturiert den Entscheidungsweg der Beschaffung für das Gegenüber zielführend.
- Stellt am Ende des Gesprächs sicher, dass alle Fragen geklärt sind und das weitere Vorgehen festgelegt ist.

Leitfrage 3: Gelingt es der lernenden Person, Beratungsgespräche konstruktiv auszuwerten?

Kompetenzkriterien

- Wertet das Beratungsgespräch direkt im Anschluss eigenständig aus.
- Reflektiert den eigenen Informationsstand, um bei Bedarf gezielte Informationen einzuholen.
- Holt sich aktiv eine Rückmeldung vom Gegenüber ein.
- Geht mit negativem Feedback konstruktiv um.
- Leitet geeignete Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Gespräche ab.

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: <ul style="list-style-type: none">– 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.

4.1.1 Teamspirit leben (b1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Arbeite ich mit allen Teammitgliedern respektvoll zusammen?

Kompetenzkriterien

- Ich gliedere mich aktiv und aufgeschlossen in neue Teams ein, indem ich offen und freundlich auftrete.
- Ich wähle bewusst einen sachlichen und wertschätzenden Umgangston mit den Teammitgliedern.
- Ich höre den Teammitgliedern aktiv zu, indem ich mich konzentriere, Blickkontakt halte und nachfrage, wenn mir etwas unklar ist.
- Neuen Teammitgliedern erkläre ich verschiedene Abläufe und zeige mich verständnisvoll und geduldig.
- Menschen aus anderen Kulturkreisen gegenüber verhalte ich mich offen und tolerant, indem ich andere Gepflogenheiten nicht werte und diese Umstände in der Zusammenarbeit und Kommunikation berücksichtige.

Leitfrage 2: Gelingt es mir, die Ziele und Regeln des Teams tatkräftig zu verfolgen und einzuhalten?

Kompetenzkriterien

- Ich bemühe mich darum, die Ziele und Regeln des Teams kennenzulernen und umzusetzen.
- Ich biete den Teammitgliedern aktiv und im Rahmen der eigenen Möglichkeiten meine Hilfe an.
- Ich halte mich an die Abmachungen mit den Teammitgliedern.
- Ich bemühe mich darum, mich mit den Symbolen, der Sprache und den Ritualen des Teams zu identifizieren.
- Bei Schwierigkeiten oder Unklarheiten frage ich aktiv um Unterstützung.

Leitfrage 3: Gehe ich angemessen mit anspruchsvollen Situationen im Team um?

Kompetenzkriterien

- Ich bleibe bei Problemen oder Konflikten mit anderen Teammitgliedern ruhig und werde nicht emotional.
- Ich bemühe mich, bei Unstimmigkeiten die Sicht meines Gegenübers zu verstehen und mich in dessen Lage hineinzusetzen.
- Ich nehme konstruktive Kritik wertschätzend an.
- Gemeinsam definierte Lösungen und Massnahmen setze ich zuverlässig um.

Leitfrage 4: Spreche ich Probleme mit Teammitgliedern konstruktiv an?

Kompetenzkriterien

- Ich erkenne Unstimmigkeiten im Team frühzeitig.
- Herausforderungen und Probleme spreche ich früh an.
- Kritik äussere ich nur persönlich unter vier Augen.
- Ich suche gemeinsam mit den Teammitgliedern nach einer sinnvollen Lösung.

4.1.2 Teamspirit leben (b1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Arbeitet die lernende Person mit allen Teammitgliedern respektvoll zusammen?

Kompetenzkriterien

- Gliedert sich aktiv und aufgeschlossen in neue Teams ein, indem er/sie offen und freundlich auftritt.
- Wählt bewusst einen sachlichen und wertschätzenden Umgangston mit den Teammitgliedern.
- Hört den Teammitgliedern aktiv zu, indem er/sie sich konzentriert, Blickkontakt hält und nachfragt, wenn ihm/ihr etwas unklar ist.
- Neuen Teammitgliedern erklärt er/sie verschiedene Abläufe und zeigt sich verständnisvoll und geduldig.
- Menschen aus anderen Kulturkreisen gegenüber verhält er/sie sich offen und tolerant, indem sie andere Gepflogenheiten nicht wertet und diese Umstände in der Zusammenarbeit und Kommunikation berücksichtigt.

Leitfrage 2: Gelingt es der lernenden Person, die Ziele und Regeln des Teams tatkräftig zu verfolgen und einzuhalten?

Kompetenzkriterien

- Bemüht sich darum, die Ziele und Regeln des Teams kennenzulernen und umzusetzen.
- Bietet den Teammitgliedern aktiv und im Rahmen der eigenen Möglichkeiten seine/ihre Hilfe an.
- Hält sich an die Abmachungen mit den Teammitgliedern.
- Bemüht sich darum, sich mit den Symbolen, der Sprache und den Ritualen des Teams zu identifizieren.
- Bei Schwierigkeiten oder Unklarheiten fragt er/sie aktiv um Unterstützung.

Leitfrage 3: Geht die lernende Person angemessen mit anspruchsvollen Situationen im Team um?

Kompetenzkriterien

- Bleibt bei Problemen oder Konflikten mit anderen Teammitgliedern ruhig und wird nicht emotional.
- Bemüht sich, bei Unstimmigkeiten die Sicht seines/ihrer Gegenübers zu verstehen und sich in dessen Lage hineinzusetzen.

- Nimmt konstruktive Kritik wertschätzend an.
- Gemeinsam definierte Lösungen und Massnahmen setzt er/sie zuverlässig um.

Leitfrage 4: Spricht die lernende Person Probleme mit Teammitgliedern konstruktiv an?

Kompetenzkriterien

- Erkennt Unstimmigkeiten im Team frühzeitig.
- Herausforderungen und Probleme spricht er/sie früh an.
- Kritik äussert er/sie nur persönlich unter vier Augen.
- Sucht gemeinsam mit den Teammitgliedern nach einer sinnvollen Lösung.

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 gegenüberstehen. 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.

4.2.1 Sich dienstleistungsorientiert verhalten (b2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Verhalte ich mich an betrieblichen Schnittstellen stets professionell?

Kompetenzkriterien

- Ich nehme eine dienstleistungsorientierte Haltung ein. Das heisst, ich verhalte mich den Beteiligten gegenüber zuverlässig, vertrauenswürdig, entgegenkommend und verständnisvoll.
- Ich bin für alle Anspruchsgruppen leicht erreichbar. Das heisst, ich beantworte E-Mails zeitnah und hebe das Telefon beim Klingeln ab.
- Ich kommuniziere mit allen Anspruchsgruppen offen und transparent. Das heisst, ich halte keine Informationen zurück.
- Ich bemühe mich an Schnittstellen darum, die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen korrekt einzuschätzen.
- Ich leite von den Bedürfnissen der Anspruchsgruppen die passenden Arbeitsschritte für mich selbst ab.
- Ich unterstütze die administrativen und personalbezogenen betrieblichen Prozesse bedarfsorientiert.

Leitfrage 2: Leite ich Informationen an Schnittstellen gekonnt weiter?

Kompetenzkriterien

- Ich leite alle Informationen rechtzeitig weiter.
- Wenn ich Informationen weiterleite, achte ich darauf, dass sie für alle Beteiligten verständlich sind.
- Ich leite Informationen wahrheitsgetreu und gemäss betrieblichen Vorgaben weiter.
- Ich wähle für jede Information, die ich weiterleite, den passenden Kanal (z.B. E-Mail, Telefongespräch, Notiz, Besprechung, Intranet) aus.

Leitfrage 3: Gelingt es mir, betriebliche Prozesse und Schnittstellen zielführend zu analysieren?

Kompetenzkriterien

- Ich stelle mir zu verschiedenen Schnittstellen im Betrieb regelmässig gezielte Fragen, z.B. zu Fehlern, Missverständnissen oder Lücken in Prozessen.
- Die Fragen, die ich mir zu Schnittstellen stelle, beantworte ich für mich wahrheitsgemäss und halte die Antworten schriftlich fest.
- Während der täglichen Arbeit mache ich mir Notizen zu Problemen, Lücken, offenen Fragen und Fehlern an Schnittstellen und in betrieblichen Prozessen.
- Ich mache mir Gedanken zu möglichen Lösungen für Probleme, Lücken und Missverständnissen, die an Schnittstellen auftauchen.
- Ich hole mir bei Teammitgliedern eine Rückmeldung ein und leite daraus eigene Vorsätze und Verbesserungsmöglichkeiten ab.

Leitfrage 4: Bringe ich Verbesserungsvorschläge zu betrieblichen Prozessen und Schnittstellen gekonnt ein?

Kompetenzkriterien

- Ich bereite mich gut auf ein Gespräch zu Verbesserungsvorschlägen vor, indem ich mir schlagkräftige Argumente für meine Vorschläge überlege.
- Verbesserungsvorschläge bringe ich an der dafür zuständigen Stelle im Betrieb an.
- Bei einem persönlichen Gespräch bitte ich die zuständige Person frühzeitig um einen Termin.
- Ich nenne zwei bis drei zweckmässige Argumente, die für den eigenen Lösungsvorschlag sprechen.
- Für meine Lösungsvorschläge erkläre ich, wie ich mir die Umsetzung der Verbesserungsmassnahmen genau vorstelle.
- Wenn meine Verbesserungsvorschläge nicht umgesetzt werden, lasse ich mich dadurch nicht entmutigen.

4.2.2 Sich dienstleistungsorientiert verhalten (b2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Verhält sich die lernende Person an betrieblichen Schnittstellen stets professionell?

Kompetenzkriterien

- Nimmt eine dienstleistungsorientierte Haltung ein. Das heisst, er/sie verhält sich den Beteiligten gegenüber zuverlässig, vertrauenswürdig, entgegenkommend und verständnisvoll.
- Ist für alle Anspruchsgruppen leicht erreichbar. Das heisst, er/sie beantwortet E-Mails zeitnah und hebt das Telefon beim Klingeln ab.
- Kommuniziert mit allen Anspruchsgruppen offen und transparent. Das heisst, er/sie hält keine Informationen zurück.
- Bemüht sich an Schnittstellen darum, die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen korrekt einzuschätzen.
- Leitet von den Bedürfnissen der Anspruchsgruppen die passenden Arbeitsschritte für sich selbst ab.
- Unterstützt die administrativen und personalbezogenen betrieblichen Prozesse bedarfsorientiert.

Leitfrage 2: Leitet die lernende Person Informationen an Schnittstellen gekonnt weiter?

Kompetenzkriterien

- Leitet alle Informationen rechtzeitig weiter.
- Wenn er/sie Informationen weiterleitet, achtet sie darauf, dass sie für alle Beteiligten verständlich sind.
- Leitet Informationen wahrheitsgetreu und gemäss betrieblichen Vorgaben weiter.
- Wählt für jede Information, die er/sie weiterleitet, den passenden Kanal (z.B. E-Mail, Telefongespräch, Notiz, Besprechung, Intranet) aus.

Leitfrage 3: Gelingt es der lernenden Person, betriebliche Prozesse und Schnittstellen zielführend zu analysieren?

Kompetenzkriterien

- Stellt sich zu verschiedenen Schnittstellen im Betrieb regelmässig gezielte Fragen, z.B. zu Fehlern, Missverständnissen oder Lücken in Prozessen.
- Die Fragen, die er/sie sich zu Schnittstellen stellt, beantwortet er/sie für sich wahrheitsgemäss und hält die Antworten schriftlich fest.
- Während der täglichen Arbeit macht er/sie sich Notizen zu Problemen, Lücken, offenen Fragen und Fehlern an Schnittstellen und in betrieblichen Prozessen.
- Macht sich Gedanken zu möglichen Lösungen für Probleme, Lücken und Missverständnissen, die an Schnittstellen auftauchen.
- Holt sich bei Teammitgliedern eine Rückmeldung ein und leitet daraus eigene Vorsätze und Verbesserungsmöglichkeiten ab.

Leitfrage 4: Bringt die lernende Person Verbesserungsvorschläge zu betrieblichen Prozessen und Schnittstellen gekonnt ein?

Kompetenzkriterien

- Bereitet sich gut auf ein Gespräch zu Verbesserungsvorschlägen vor, indem er/sie sich schlagkräftige Argumente für seine/ihre Vorschläge überlegt.
- Verbesserungsvorschläge bringt er/sie an der dafür zuständigen Stelle im Betrieb an.
- Bei einem persönlichen Gespräch bittet er/sie die zuständige Person frühzeitig um einen Termin.
- Nennt zwei bis drei zweckmässige Argumente, die für den eigenen Lösungsvorschlag sprechen.
- Für seine/ihre Lösungsvorschläge erklärt er/sie, wie er/sie sich die Umsetzung der Verbesserungsmassnahmen genau vorstellt.
- Wenn seine/ihre Verbesserungsvorschläge nicht umgesetzt werden, lässt er/sie sich dadurch nicht entmutigen.

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.

4.3.1 Informationen entgegennehmen und weiterleiten (b2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Leite ich Informationen an Schnittstellen gekonnt weiter?

Kompetenzkriterien

- Ich nehme eine dienstleistungsorientierte Haltung ein. Das heisst, ich verhalte mich den Beteiligten gegenüber zuverlässig, vertrauenswürdig, entgegenkommend und verständnisvoll.
- Ich bin für alle Anspruchsgruppen leicht erreichbar. Das heisst, ich beantworte E-Mails zeitnah und hebe das Telefon beim Klingeln ab.
- Ich kommuniziere mit allen Anspruchsgruppen offen und transparent. Das heisst, ich halte keine Informationen zurück.
- Ich bemühe mich an Schnittstellen darum, die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen korrekt einzuschätzen.
- Ich leite von den Bedürfnissen der Anspruchsgruppen die passenden Arbeitsschritte für mich selbst ab.

Leitfrage 2: Leite ich Informationen an Schnittstellen gekonnt weiter?

Kompetenzkriterien

- Ich leite alle Informationen rechtzeitig weiter.
- Wenn ich Informationen weiterleite, achte ich darauf, dass sie für alle Beteiligten verständlich sind.
- Ich leite Informationen wahrheitsgetreu weiter.
- Ich wähle für jede Information, die ich weiterleite, den passenden Kanal (z.B. E-Mail, Telefongespräch, Notiz, Besprechung, Intranet) aus.

Leitfrage 3: Gelingt es mir, betriebliche Prozesse und Schnittstellen zielführend zu analysieren?

Kompetenzkriterien

- Ich stelle mir zu verschiedenen Schnittstellen im Betrieb regelmässig gezielte Fragen, z.B. zu Fehlern, Missverständnissen oder Lücken in Prozessen.
- Die Fragen, die ich mir zu Schnittstellen stelle, beantworte ich für mich wahrheitsgemäss und halte die Antworten schriftlich fest.
- Während meiner täglichen Arbeit mache ich mir laufend Notizen zu Problemen, Lücken, offenen Fragen und Fehlern an Schnittstellen und in betrieblichen Prozessen.
- Ich mache mir Gedanken zu möglichen Lösungen für Probleme, Lücken und Missverständnissen, die an Schnittstellen auftauchen.

Leitfrage 4: Bringe ich Verbesserungsvorschläge zu betrieblichen Prozessen und Schnittstellen gekonnt ein?

Kompetenzkriterien

- Ich bereite mich gut auf ein Gespräch zu Verbesserungsvorschlägen vor, indem ich mir schlagkräftige Argumente für meine Vorschläge überlege.
- Verbesserungsvorschläge bringe ich an der dafür zuständigen Stelle im Betrieb an.
- Bei einem persönlichen Gespräch bitte ich die zuständige Person frühzeitig um einen Termin.
- Ich nenne zwei bis drei gute Argumente, die für meinen Lösungsvorschlag sprechen.
- Für meine Lösungsvorschläge erkläre ich, wie ich mir die Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen genau vorstelle.
- Wenn meine Verbesserungsvorschläge nicht umgesetzt werden, lasse ich mich dadurch nicht entmutigen.

4.3.2 Informationen entgegennehmen und weiterleiten (b2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Verhält sich die lernende Person an betrieblichen Schnittstellen stets professionell?

Kompetenzkriterien

- Nimmt eine dienstleistungsorientierte Haltung ein. Das heisst, er/sie verhält sich den Beteiligten gegenüber zuverlässig, vertrauenswürdig, entgegenkommend und verständnisvoll.
- Ist für alle Anspruchsgruppen leicht erreichbar. Das heisst, er/sie beantwortet E-Mails zeitnah und hebt das Telefon beim Klingeln ab.
- Kommuniziert mit allen Anspruchsgruppen offen und transparent. Das heisst, er/sie hält keine Informationen zurück.
- Bemüht sich an Schnittstellen darum, die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen korrekt einzuschätzen.
- Leitet von den Bedürfnissen der Anspruchsgruppen die passenden Arbeitsschritte für sich selbst ab.

Leitfrage 2: Leitet die lernende Person Informationen an Schnittstellen gekonnt weiter?

Kompetenzkriterien

- Leitet alle Informationen rechtzeitig weiter.
- Wenn er/sie Informationen weiterleitet, achtet er/sie darauf, dass sie für alle Beteiligten verständlich sind.
- Leitet Informationen wahrheitsgetreu weiter.
- Wählt für jede Information, die er/sie weiterleitet, den passenden Kanal (z.B. E-Mail, Telefongespräch, Notiz, Besprechung, Intranet) aus.

Leitfrage 3: Gelingt es der lernenden Person, betriebliche Prozesse und Schnittstellen zielführend zu analysieren?

Kompetenzkriterien

- Stellt sich zu verschiedenen Schnittstellen im Betrieb regelmässig gezielte Fragen, z.B. zu Fehlern, Missverständnissen oder Lücken in Prozessen.
- Die Fragen, die er/sie sich zu Schnittstellen stellt, beantwortet er/sie für sich wahrheitsgemäss und hält die Antworten schriftlich fest.
- Während seiner/ihrer täglichen Arbeit macht er/sie sich laufend Notizen zu Problemen, Lücken, offenen Fragen und Fehlern an Schnittstellen und in betrieblichen Prozessen.
- Macht sich Gedanken zu möglichen Lösungen für Probleme, Lücken und Missverständnissen, die an Schnittstellen auftauchen.

Leitfrage 4: Bringt die lernende Person Verbesserungsvorschläge zu betrieblichen Prozessen und Schnittstellen gekonnt ein?

Kompetenzkriterien

- Bereitet sich gut auf ein Gespräch zu Verbesserungsvorschlägen vor, indem er/sie sich schlagkräftige Argumente für seine/ihre Vorschläge überlegt.
- Verbesserungsvorschläge bringt er/sie an der dafür zuständigen Stelle im Betrieb an..
- Bei einem persönlichen Gespräch bittet er/sie die zuständige Person frühzeitig um einen Termin.
- Nennt zwei bis drei gute Argumente, die für seinen/ihren Lösungsvorschlag sprechen.
- Für ihre Lösungsvorschläge erklärt er/sie, wie er/sie sich die Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen genau vorstellt.
- Wenn seine/ihre Verbesserungsvorschläge nicht umgesetzt werden, lässt er/sie sich dadurch nicht entmutigen.

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.

4.4.1 Prozess dokumentieren (c3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, Informationen zum Prozess zielführend einzuholen und zu verarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich erkundige mich bei einer vorgesetzten Person, wenn ich den Inhalt der internen Dokumente und Hilfsmittel nicht verstehe, die mit dem Prozess in Verbindung stehen.
- Ich identifiziere den Prozessstart und das Prozessende sowie alle Prozessschritte korrekt.
- Ich erkenne zuverlässig, wann welche Hilfsmittel im Prozess benötigt werden.
- Ich erstelle Vorlagen für Interviews und Beobachtungen, die es ermöglichen, die Inhalte strukturiert aufzunehmen.
- Ich leite passende Interviewfragen basierend auf meinem Wissen über den Prozess ab.
- Ich erstelle eine Übersichtstabelle aller Informationsquellen zum Prozess.

Leitfrage 2: Kann ich vollständige, verständliche und nachvollziehbare Flussdiagramme erstellen?

Kompetenzkriterien

- Ich kann die Symbole eines Flussdiagramms für grafische Prozessdokumentationen sicher anwenden.
- Ich verwende nur aussagekräftige und nachvollziehbare Stichwörter für die Bezeichnung der Prozessschritte.
- Ich stelle den Prozess so dar, dass Personen, die den Prozess nicht kennen, dem Prozessablauf folgen können.
- Ich stelle sicher, dass Flussdiagramme, die über mehrere Seiten gehen, ausgedruckt nahtlos zusammengefügt werden können.
- Ich kontrolliere gewissenhaft, dass es keine Endlosschleifen im Prozess hat und dass kein Pfeil «ins Leere» zeigt.
- Ich kontrolliere, ob ich alle Hilfsmittel anhand der richtigen Symbole kenntlich gemacht habe, die im Prozess benötigt werden.

Leitfrage 3: Kann ich vollständige, verständliche und nachvollziehbare Prozessbeschreibungen erstellen?

Kompetenzkriterien

- Ich verwende für die Prozessbeschreibung die richtige Dokumentenvorlage.
- Ich halte alle betrieblichen Vorgaben zur Prozessbeschreibung ein.
- Ich beschreibe die Prozessschritte so, dass der Prozess für eine Person, die den Prozess nicht kennt, verständlich ist.
- Ich kontrolliere, dass alle Prozessschritte, beteiligte Funktionen und Hilfsmittel in der Prozessbeschreibung erwähnt sind.
- Ich unterteile die Prozessbeschreibung in sinnvolle Kapitel.
- Ich verwende die gleichen Beschriftungen der Prozessschritte im Flussdiagramm für die Kapitelüberschriften in der Prozessbeschreibung.

Leitfrage 4: Gelingt es mir, andere Personen so zu instruieren, dass sie die Handlung selbstständig ausführen können?

Kompetenzkriterien

- Bevor ich eine Instruktion vorbereite, kläre ich ab, welches Vorwissen die Teilnehmenden zum Prozess mitbringen.
- Bei der Instruktion erkläre ich den Prozess nicht nur, sondern mache die Handlung auch vor.
- Ich bereite passende Anwendungen vor, sodass die Teilnehmenden den Prozess bei der Instruktion auch selbst anwenden und einüben können.
- Ich weise die Teilnehmenden auf alle Hilfsmittel hin, die zum Prozess zur Verfügung stehen.
- Ich erkundige mich aktiv, ob es offene Fragen oder Unklarheiten gibt.

Leitfrage 5: Gelingt es mir, Optimierungsmassnahmen auszuarbeiten und umzusetzen?

Kompetenzkriterien

- Ich verschaffe mir einen ganzheitlichen Überblick über den Prozess.
- Ich versetze mich in die Situation der Personen, die am Prozess beteiligt sind.
- Ich erkundige mich gezielt bei den beteiligten Personen, wie zufrieden sie mit dem Ablauf sind.
- Ich informiere die beteiligten Personen selbstständig über Prozessveränderungen.
- Ich prüfe zeitnah den Erfolg der Optimierung, indem ich mich über die Zufriedenheit bei den beteiligten Personen informiere.

4.4.2 Prozess dokumentieren (c3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, Informationen zum Prozess zielführend einzuholen und zu verarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Erkundigt sich bei einer vorgesetzten Person, wenn sie den Inhalt der internen Dokumente und Hilfsmittel nicht versteht, die mit dem Prozess in Verbindung stehen.
- Identifiziert den Prozessstart und das Prozessende sowie alle Prozessschritte korrekt.
- Erkennt zuverlässig, wann welche Hilfsmittel im Prozess benötigt werden.
- Erstellt Vorlagen für Interviews und Beobachtungen, die es ermöglichen, die Inhalte strukturiert aufzunehmen.
- Leitet passende Interviewfragen basierend auf dem eigenen Wissen über den Prozess ab.
- Erstellt eine Übersichtstabelle aller Informationsquellen zum Prozess.

Leitfrage 2: Kann die lernende Person vollständige, verständliche und nachvollziehbare Flussdiagramme erstellen?

Kompetenzkriterien

- Kann die Symbole eines Flussdiagramms für grafische Prozessdokumentationen sicher anwenden.
- Verwendet nur aussagekräftige und nachvollziehbare Stichwörter für die Bezeichnung der Prozessschritte.
- Stellt den Prozess so dar, dass Personen, die den Prozess nicht kennen, dem Prozessablauf folgen können.
- Stellt sicher, dass Flussdiagramme, die über mehrere Seiten gehen, ausgedruckt nahtlos zusammengefügt werden können.
- Kontrolliert gewissenhaft, dass es keine Endlosschleifen im Prozess hat und dass kein Pfeil «ins Leere» zeigt.
- Kontrolliert, ob er/sie alle Hilfsmittel anhand der richtigen Symbole kenntlich gemacht hat, die im Prozess benötigt werden.

Leitfrage 3: Kann die lernende Person vollständige, verständliche und nachvollziehbare Prozessbeschreibungen erstellen?

Kompetenzkriterien

- Verwendet für die Prozessbeschreibung die richtige Dokumentenvorlage.
- Hält alle betrieblichen Vorgaben zur Prozessbeschreibung ein.
- Beschreibt die Prozessschritte so, dass der Prozess für eine Person, die den Prozess nicht kennt, verständlich ist.
- Kontrolliert, dass alle Prozessschritte, beteiligte Funktionen und Hilfsmittel in der Prozessbeschreibung erwähnt sind.
- Unterteilt die Prozessbeschreibung in sinnvolle Kapitel.
- Verwendet die gleichen Beschriftungen der Prozessschritte im Flussdiagramm für die Kapitelüberschriften in der Prozessbeschreibung.

Leitfrage 4: Gelingt es der lernenden Person, andere Personen so zu instruieren, dass sie die Handlung selbstständig ausführen können?

Kompetenzkriterien

- Bevor er/sie eine Instruktion vorbereitet, klärt er/sie ab, welches Vorwissen die Teilnehmenden zum Prozess mitbringen.
- Bei der Instruktion erklärt er/sie den Prozess nicht nur, sondern macht die Handlung auch vor.
- Bereitet passende Anwendungen vor, sodass die Teilnehmenden den Prozess bei der Instruktion auch selbst anwenden und einüben können.
- Weist die Teilnehmenden auf alle Hilfsmittel hin, die zum Prozess zur Verfügung stehen.
- Erkundigt sich aktiv, ob es offene Fragen oder Unklarheiten gibt.

Leitfrage 5: Kann die lernende Person qualitativ hochwertige Kommunikationsdokumente erstellen?

Kompetenzkriterien

- Verschafft sich einen ganzheitlichen Überblick über den Prozess.
- Versetzt sich in die Situation der Personen, die am Prozess beteiligt sind.
- Erkundigt sich gezielt bei den beteiligten Personen, wie zufrieden sie mit dem Ablauf sind.
- Informiert die beteiligten Personen selbstständig über Prozessveränderungen.
- Prüft zeitnah den Erfolg der Optimierung, indem er/sie sich über die Zufriedenheit bei den beteiligten Personen informiert.

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.

4.5.1 Betriebliche Schnittstellen analysieren (b2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Verhalte ich mich an betrieblichen Schnittstellen stets professionell?

Kompetenzkriterien

- Ich nehme eine dienstleistungsorientierte Haltung ein. Das heisst, ich verhalte mich den Beteiligten gegenüber zuverlässig, vertrauenswürdig, entgegenkommend und verständnisvoll.
- Ich bin für alle Anspruchsgruppen leicht erreichbar. Das heisst, ich beantworte E-Mails zeitnah und hebe das Telefon beim Klingeln ab.
- Ich kommuniziere mit allen Anspruchsgruppen offen und transparent. Das heisst, ich halte keine Informationen zurück.
- Ich bemühe mich an Schnittstellen darum, die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen korrekt einzuschätzen.
- Ich leite von den Bedürfnissen der Anspruchsgruppen die passenden Arbeitsschritte für mich selbst ab.

Leitfrage 2: Leite ich Informationen an Schnittstellen gekonnt weiter?

Kompetenzkriterien

- Ich leite Informationen rechtzeitig weiter.
- Ich achte auf die Verständlichkeit, wenn Informationen weitergeleitet werden.
- Ich leite Informationen korrekt und gemäss betrieblichen Vorgaben weiter.
- Ich wähle für die Weiterleitung von Information den passenden Kanal (z.B. E-Mail, Telefongespräch, Videokonferenz, Notiz, Besprechung, Intranet).

Leitfrage 3: Gelingt es mir, betriebliche Prozesse und Schnittstellen zielführend zu analysieren?

Kompetenzkriterien

- Ich stelle mir zu verschiedenen Schnittstellen im Betrieb regelmässig gezielte Fragen, z.B. zu Fehlern, Missverständnissen oder Lücken in Prozessen.
- Ich beantworte Fragen, die ich mir zu Schnittstellen stelle, realitätsgetreu und halte die Antworten schriftlich fest.
- Ich mache in der täglichen Arbeit Notizen zu Problemen, Lücken, offenen Fragen und Fehlern an Schnittstellen und in betrieblichen Prozessen.
- Ich mache mir Gedanken zu möglichen Lösungen für Probleme, Lücken und Missverständnissen, die an Schnittstellen auftauchen.

Leitfrage 4: Bringe ich Verbesserungsvorschläge zu betrieblichen Prozessen und Schnittstellen gekonnt ein?

Kompetenzkriterien

- Ich bereite mich mit zweckmässigen Argumenten für die eigenen Vorschläge auf ein Gespräch zu Verbesserungsvorschlägen vor.
- Ich bringe Verbesserungsvorschläge bei der dafür zuständigen Stelle im Betrieb ein.
- Ich bitte die zuständige Person frühzeitig um einen Termin zu einem persönlichen Gespräch.
- Ich nenne zwei bis drei gute Argumente, die für den eigenen Lösungsvorschlag sprechen.
- Ich erkläre die mögliche Umsetzung der eigenen Verbesserungsmassnahmen.
- Ich lasse mich nicht entmutigen, wenn die eigenen Verbesserungsvorschläge nicht umgesetzt werden.

4.5.2 Betriebliche Schnittstellen analysieren (b2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Verhält sich die lernende Person an betrieblichen Schnittstellen stets professionell?

Kompetenzkriterien

- Nimmt eine dienstleistungsorientierte Haltung ein. Das heisst, er/sie verhält sich den Beteiligten gegenüber zuverlässig, vertrauenswürdig, entgegenkommend und verständnisvoll.
- Ist für alle Anspruchsgruppen leicht erreichbar. Das heisst, er/sie beantwortet E-Mails zeitnah und hebt das Telefon beim Klingeln ab.
- Kommuniziert mit allen Anspruchsgruppen offen und transparent. Das heisst, er/sie hält keine Informationen zurück.
- Bemüht sich an Schnittstellen darum, die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen korrekt einzuschätzen.
- Leitet von den Bedürfnissen der Anspruchsgruppen die passenden Arbeitsschritte für sich selbst ab.

Leitfrage 2: Leitet die lernende Person Informationen an Schnittstellen gekonnt weiter?

Kompetenzkriterien

- Leitet Informationen rechtzeitig weiter.
- Achtet auf die Verständlichkeit, wenn Informationen weitergeleitet werden.
- Leitet Informationen korrekt und gemäss betrieblichen Vorgaben weiter.
- Wählt für die Weiterleitung von Information den passenden Kanal (z.B. E-Mail, Telefongespräch, Video-konferenz, Notiz, Besprechung, Intranet).

Leitfrage 3: Gelingt es der lernenden Person, betriebliche Prozesse und Schnittstellen zielführend zu analysieren?

Kompetenzkriterien

- Stellt sich zu verschiedenen Schnittstellen im Betrieb regelmässig gezielte Fragen, z.B. zu Fehlern, Missverständnissen oder Lücken in Prozessen.
- Beantwortet Fragen, die er/sie sich zu Schnittstellen stellt, realitätsgetreu und hält die Antworten schriftlich fest.
- Macht in der täglichen Arbeit Notizen zu Problemen, Lücken, offenen Fragen und Fehlern an Schnittstellen und in betrieblichen Prozessen.
- Macht sich Gedanken zu möglichen Lösungen für Probleme, Lücken und Missverständnissen, die an Schnittstellen auftauchen.

Leitfrage 4: Bringt die lernende Person Verbesserungsvorschläge zu betrieblichen Prozessen und Schnittstellen gekonnt ein?

Kompetenzkriterien

- Bereitet sich mit zweckmässigen Argumenten für die eigenen Vorschläge auf ein Gespräch zu Verbesserungsvorschlägen vor.
- Bringt Verbesserungsvorschläge bei der dafür zuständigen Stelle im Betrieb ein.
- Bittet die zuständige Person frühzeitig um einen Termin zu einem persönlichen Gespräch.
- Nennt zwei bis drei gute Argumente, die für den eigenen Lösungsvorschlag sprechen.
- Erklärt die mögliche Umsetzung der eigenen Verbesserungsmassnahmen.
- Lässt sich nicht entmutigen, wenn die eigenen Verbesserungsvorschläge nicht umgesetzt werden.

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 Telefonsoft-

ware benutzt wird oder dass du vom ersten ins zweite Lehrjahr wechselst und damit eine neue Rolle einnimmst.

4.6.1 Veränderungen positiv mitgestalten (b5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Setze ich mich zielführend mit Veränderungsprozessen im Betrieb auseinander?

Kompetenzkriterien

- Ich informiere mich über die Ausgangssituation und die Ziele des Veränderungsvorhabens.
- Ich schätze die Auswirkungen für mein Arbeitsumfeld und die täglichen Prozesse ab.
- Ich nehme eine positive Grundhaltung ein, indem ich offen und neugierig bleibe.
- Ich akzeptiere Veränderungsvorhaben und kann damit umgehen.
- Ich verhalte mich lösungsorientiert den Herausforderungen gegenüber, die aus der Veränderung entstehen.

Leitfrage 2: Gelingt es mir, einen produktiven Beitrag zu Veränderungen zu leisten?

Kompetenzkriterien

- Ich hinterfrage neue Prozesse kritisch und konstruktiv.
- Ich setze mich selbstkritisch mit der eigenen Einstellung dem Veränderungsvorhaben gegenüber auseinander.
- Ich leite bei Bedarf gezielte Vorschläge ab, wie ich die persönliche Einstellung verbessern kann.

Leitfrage 3: Bringe ich Ideen und Verbesserungsvorschläge für betriebliche Veränderungen mutig ein?

Kompetenzkriterien

- Ich schlage Optimierungsmöglichkeiten vor, wenn ich Verbesserungsmöglichkeiten erkenne.
- Ich begründe die eigenen Verbesserungsvorschläge.
- Ich nehme Ablehnungen der eigenen Verbesserungsvorschläge nicht persönlich, sondern bleibe nach wie vor motiviert.

4.6.2 Veränderungen positiv mitgestalten (b5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Setzt sich die lernende Person zielführend mit Veränderungsprozessen im Betrieb auseinander?

Kompetenzkriterien

- Informiert sich über die Ausgangssituation und die Ziele des Veränderungsvorhabens.
- Schätzt die Auswirkungen für das eigene Arbeitsumfeld und die täglichen Prozesse ab.
- Nimmt eine positive Grundhaltung ein, indem er/sie offen und neugierig bleibt.
- Akzeptiert Veränderungsvorhaben und kann damit umgehen.
- Verhält sich lösungsorientiert den Herausforderungen gegenüber, die aus der Veränderung entstehen.

Leitfrage 2: Gelingt es der lernenden Person, einen produktiven Beitrag zu Veränderungen zu leisten?

Kompetenzkriterien

- Hinterfragt neue Prozesse kritisch und konstruktiv.
- Setzt sich selbstkritisch mit der eigenen Einstellung dem Veränderungsvorhaben gegenüber auseinander.
- Leitet bei Bedarf gezielte Vorschläge ab, wie die persönliche Einstellung verbessert werden kann.

Leitfrage 3: Bringt die lernende Person Ideen und Verbesserungsvorschläge für betriebliche Veränderungen mutig ein?

Kompetenzkriterien

- Schlägt Optimierungsmöglichkeiten vor, wenn Verbesserungsmöglichkeiten erkannt werden.
- Begründet die eigenen Verbesserungsvorschläge.
- Nimmt Ablehnungen der eigenen Verbesserungsvorschläge nicht persönlich, sondern bleibt nach wie vor motiviert.

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.

4.7.1 Applikationen anwenden (e1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es mir, unterschiedliche Software gekonnt anzuwenden?

Kompetenzkriterien

- Ich setze mich mit Anwendersoftware eingehend auseinander und informiere mich über deren Verwendung.
- Ich verwende Anwendersoftware für den vorgesehenen Zweck.
- Ich überlege mir regelmässig, wie die Anwendersoftware effizient genutzt werden kann.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, technische Probleme zielorientiert zu lösen?

Kompetenzkriterien

- Ich stelle passende Standardfragen, um herauszufinden, ob es sich um ein bekanntes oder einfach lösbares Problem handelt.
- Ich löse Probleme im Zusammenhang mit der Nutzung von Software.
- Ich nutze meine Erfahrung und weitere Hilfsmittel für die Lösung von Anwenderproblemen.
- Ich leite komplexere Probleme an die richtige Stelle weiter.

4.7.2 Applikationen anwenden (e1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es der lernenden Person, unterschiedliche Software gekonnt anzuwenden?

Kompetenzkriterien

- Setzt sich mit Anwendersoftware eingehend auseinander und informiert sich über deren Verwendung.
- Verwendet Anwendersoftware für den vorgesehenen Zweck.
- Überlegt sich regelmässig, wie die Anwendersoftware effizient genutzt werden kann.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, technische Probleme zielorientiert zu lösen?

Kompetenzkriterien

- Stellt passende Standardfragen, um herauszufinden, ob es sich um ein bekanntes oder einfach lösbares Problem handelt.
- Löst Probleme im Zusammenhang mit der Nutzung von Software.
- Nutzt die eigene Erfahrung und weitere Hilfsmittel für die Lösung von Anwenderproblemen.
- Leitet komplexere Probleme an die richtige Stelle weiter.

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.

5.1.1 Projektmanagementaufgaben planen (b4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Informiere ich mich umfassend über jedes Projekt, in dem ich mitarbeite?

Kompetenzkriterien

- Ich informiere mich selbstständig bei verschiedenen Stellen wie z.B. bei der Projektleitung über das Projekt.
- Ich stelle gezielte Fragen zum Projekt, den Hintergründen, den Zielen und den geplanten Abläufen.
- Ich erkundige mich über die eigenen Aufgaben im Projekt.

Leitfrage 2: Gelingt es mir, meine Projektmanagementaufgaben zielführend zu planen?

Kompetenzkriterien

- Ich erkundige mich nach einem Projektplan und den im Projekt verwendeten Aufgabenplanungstools.
- Ich liste alle Projektaufgaben und Termine übersichtlich auf.
- Ich achte bei der Planung und Priorisierung der Aufgaben auf gegenseitige Abhängigkeiten.
- Ich übernehme die zugewiesenen Projektaufgaben und -termine in meine Tages- und Wochenplanung und passe diese bei Bedarf an.

Leitfrage 3: Kommuniziere ich in Projekten transparent?

Kompetenzkriterien

- Ich erstelle in Besprechungen die notwendigen Notizen.
- Ich informiere alle Beteiligten termingerecht, insbesondere bei Veränderungen.

5.1.2 Projektmanagementaufgaben planen (b4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Informiert sich die lernende Person umfassend über jedes Projekt, in dem sie mitarbeitet?

Kompetenzkriterien

- Informiert sich selbstständig bei verschiedenen Stellen wie z.B. bei der Projektleitung über das Projekt.
- Stellt gezielte Fragen zum Projekt, den Hintergründen, den Zielen und den geplanten Abläufen.
- Erkundigt sich über die eigenen Aufgaben im Projekt.

Leitfrage 2: Gelingt es der lernenden Person, ihre Projektmanagementaufgaben zielführend zu planen?

Kompetenzkriterien

- Erkundigt sich nach einem Projektplan und den im Projekt verwendeten Aufgabenplanungstools.
- Listet alle Projektaufgaben und Termine übersichtlich auf.
- Achtet bei der Planung und Priorisierung der Aufgaben auf gegenseitige Abhängigkeiten.
- Übernimmt die zugewiesenen Projektaufgaben und -termine in die eigene Tages- und Wochenplanung und passt diese bei Bedarf an.

Leitfrage 3: Kommuniziert die lernende Person in Projekten transparent?

Kompetenzkriterien

- Erstellt in Besprechungen die notwendigen Notizen.
- Informiert alle Beteiligten termingerecht, insbesondere bei Veränderungen.

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).

5.2.1 Projekte betreuen oder unterstützen (b4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Informiere ich mich umfassend über jedes Projekt, in dem ich mitarbeite?

Kompetenzkriterien

- Ich informiere mich selbstständig bei verschiedenen Stellen wie z.B. bei der Projektleitung über das Projekt.
- Ich stelle gezielte Fragen zum Projekt, den Hintergründen, den Zielen und geplanten Abläufen.
- Ich erkundige mich über die eigenen Aufgaben im Projekt.

Leitfrage 2: Gelingt es mir, meine Projektmanagementaufgaben zielführend zu planen?

Kompetenzkriterien

- Ich erkundige mich nach einem Projektplan und den im Projekt verwendeten Aufgabenplanungstools.
- Ich liste alle Projektaufgaben und Termine übersichtlich auf.
- Ich achte bei der Planung und Priorisierung der Aufgaben auf gegenseitige Abhängigkeiten.
- Ich übernehme die zugewiesenen Projektaufgaben und -termine in die eigene Tages- und Wochenplanung und passe diese bei Bedarf an.

Leitfrage 3: Kommuniziere ich in Projekten transparent?

Kompetenzkriterien

- Ich erstelle in Besprechungen die notwendigen Notizen.
- Ich informiere alle Beteiligten termingerecht, insbesondere bei Veränderungen.

Leitfrage 4: Betreue ich digitale Arbeitsumgebungen in Projekten kompetent?

Kompetenzkriterien

- Ich kontrolliere regelmässig die korrekte Anwendung der verwendeten Projekttools.
- Ich gleiche regelmässig die Projektfortschritte mit dem Terminplan ab.
- Ich organisiere Ablagen auf logische Weise.
- Ich weise Mitarbeitende freundlich darauf hin, wenn sie die Ablage nicht wie gewünscht führen.

Leitfrage 5: Reagiere ich flexibel auf Veränderungen im Projekt?

Kompetenzkriterien

- Ich überprüfe regelmässig Terminpläne, Meilensteine, Projektziele und Budgets darauf, ob sie noch auf Zielkurs sind oder ob es zu Veränderungen oder Verzögerungen gekommen ist.
- Ich informiere sofort die Projektleitung über auftretende Verzögerungen oder Veränderungen im Projektverlauf.
- Ich kommuniziere stets freundlich und zuvorkommend mit allen Beteiligten.
- Ich verhalte mich stets freundlich, zuverlässig und verständnisvoll und Sorge für ein gutes Klima im Projekt.

5.2.2 Projekte betreuen oder unterstützen (b4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Informiert sich die lernende Person umfassend über jedes Projekt, in dem sie mitarbeitet?

Kompetenzkriterien

- Informiert sich selbstständig bei verschiedenen Stellen wie z.B. bei der Projektleitung über das Projekt.
- Stellt gezielte Fragen zum Projekt, den Hintergründen, den Zielen und geplanten Abläufen.
- Erkundigt sich über die eigenen Aufgaben im Projekt.

Leitfrage 2: Gelingt es der lernenden Person, ihre Projektmanagementaufgaben zielführend zu planen?

Kompetenzkriterien

- Erkundigt sich nach einem Projektplan und den im Projekt verwendeten Aufgabenplanungstools.
- Listet alle Projektaufgaben und Termine übersichtlich auf.
- Achtet bei der Planung und Priorisierung der Aufgaben auf gegenseitige Abhängigkeiten.
- Übernimmt die zugewiesenen Projektaufgaben und -termine in die eigene Tages- und Wochenplanung und passt diese bei Bedarf an.

Leitfrage 3: Kommuniziert die lernende Person in Projekten transparent?

Kompetenzkriterien

- Erstellt in Besprechungen die notwendigen Notizen.
- Informiert alle Beteiligten termingerecht, insbesondere bei Veränderungen.

Leitfrage 4: Betreut die lernende Person digitale Arbeitsumgebungen in Projekten kompetent?

Kompetenzkriterien

- Kontrolliert regelmässig die korrekte Anwendung der verwendeten Projekttools.
- Gleicht regelmässig die Projektfortschritte mit dem Terminplan ab.
- Organisiert Ablagen auf logische Weise.
- Weist Mitarbeitende freundlich darauf hin, wenn sie die Ablage nicht wie gewünscht führen.

Leitfrage 5: Reagiert die lernende Person flexibel auf Veränderungen im Projekt?

Kompetenzkriterien

- Überprüft regelmässig Terminpläne, Meilensteine, Projektziele und Budgets darauf, ob sie noch auf Zielkurs sind oder ob es zu Veränderungen oder Verzögerungen gekommen ist.
- Informiert sofort die Projektleitung über auftretende Verzögerungen oder Veränderungen im Projektverlauf.
- Kommuniziert stets freundlich und zuvorkommend mit allen Beteiligten.
- Verhält sich stets freundlich, zuverlässig und verständnisvoll und sorgt für ein gutes Klima im Projekt.

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).

5.3.1 Projekte auswerten (b4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es mir, die Erfahrungen aus dem Projekt auszuwerten?

Kompetenzkriterien

- Ich fasse die Erfahrungen aus dem Projekt übersichtlich und verständlich zusammen.
- Ich beschreibe die Erfahrungen im Rahmen des Projekts.

Leitfrage 2: Gelingt es mir, sinnvolle Verbesserungen für künftige Projekte vorzuschlagen?

Kompetenzkriterien

- Ich schlage Verbesserungsmassnahmen für die künftige Durchführung von Projekten vor.
- Ich bespreche die Erkenntnisse und Verbesserungsmassnahmen mit der Projektleitung.

5.3.2 Projekte auswerten (b4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es der lernenden Person, die Erfahrungen aus dem Projekt auszuwerten?

Kompetenzkriterien

- Fasst die Erfahrungen aus dem Projekt übersichtlich und verständlich zusammen.
- Beschreibt die Erfahrungen im Rahmen des Projekts.

Leitfrage 2: Gelingt es der lernenden Person, sinnvolle Verbesserungen für künftige Projekte vorzuschlagen?

Kompetenzkriterien

- Schlägt Verbesserungsmassnahmen für die künftige Durchführung von Projekten vor.
- Bespricht die Erkenntnisse und Verbesserungsmassnahmen mit der Projektleitung.

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

5.4.1 Termine und Aufgaben planen und koordinieren (c1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es mir, meine Aufgaben und Ressourcen gemäss den betrieblichen Vorgaben zu planen?

Kompetenzkriterien

- Ich informiere mich umfassend über Arbeitsvorschriften, Arbeitszeitregelungen und Verhalten bei Krankheit im Betrieb.
- Ich gehe nach den relevanten betrieblichen Richtlinien vor, wenn eigene Termine, Aufgaben und Ressourcen geplant werden.
- Ich bin mir der eigenen Rechte als lernende Person bewusst und fordere diese bei Bedarf ein.

Leitfrage 2: Priorisiere ich meine Termine und Aufgaben auf sinnvolle Weise?

Kompetenzkriterien

- Ich nehme mir regelmässig Zeit, um die Aufgaben und Termine zu priorisieren und aufeinander abzustimmen.
- Ich plane den Arbeitstag mit genügend Pufferzeit.
- Ich priorisiere die eigenen Aufgaben vernünftig nach sinnvollen Kategorien.
- Ich zerteile schwierige Aufgaben in kleine, bewältigbare Arbeitspakete.

Leitfrage 3: Nutzte ich zielführende Massnahmen, um meine Aufgaben speditiv zu erledigen?

Kompetenzkriterien

- Ich plane unangenehme oder schwierige Aufgaben als Erstes ein.
- Ich setze mir für die Aufgaben viele kleine Zeitfristen.
- Ich vermeide Ablenkungen wie z.B. Handy, Freunde, Familie.
- Ich wende zielführende Methoden an, um «Aufschieberitis» zu vermeiden.

5.4.2 Termine und Aufgaben planen und koordinieren (c1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es der lernenden Person, ihre Aufgaben und Ressourcen gemäss den betrieblichen Vorgaben zu planen?

Kompetenzkriterien

- Informiert sich über Arbeitsvorschriften, Arbeitszeitregelungen und Verhalten bei Krankheit im Betrieb.
- Geht nach den relevanten betrieblichen Richtlinien vor, wenn Termine, Aufgaben und Ressourcen geplant werden.
- Ist sich der Rechte als lernende Person bewusst und fordert diese bei Bedarf aktiv ein.

Leitfrage 2: Priorisiert die lernende Person ihre Termine und Aufgaben auf sinnvolle Weise?

Kompetenzkriterien

- Nimmt sich regelmässig Zeit, um die Aufgaben und Termine zu priorisieren und aufeinander abzustimmen.
- Plant den Arbeitstag mit genügend Pufferzeit.
- Priorisiert die eigenen Aufgaben vernünftig nach sinnvollen Kategorien.
- Zerteilt schwierige Aufgaben in kleine, bewältigbare Arbeitspakete.

Leitfrage 3: Nutzt die lernende Person zielführende Massnahmen, um ihre Aufgaben speditiv zu erledigen?

Kompetenzkriterien

- Plant unangenehme oder schwierige Aufgaben als Erstes ein.
- Setzt sich für die Aufgaben mehrere kleine Zeitfristen.
- Vermeidet Ablenkungen wie z.B. Handy, Freunde, Familie.
- Belohnt sich, nachdem ein Etappenziel der Aufgabe erreicht wurde.
- Wendet zielführende Methoden an, um «Aufschieberitis» zu vermeiden.

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.

5.5.1 Termine und Aufgaben priorisieren (c1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es mir, meine Aufgaben und Ressourcen gemäss den betrieblichen Vorgaben zu planen?

Kompetenzkriterien

- Ich informiere mich über Arbeitsvorschriften, Arbeitszeitregelungen und Verhalten bei Krankheit im Betrieb.
- Ich gehe nach den relevanten betrieblichen Richtlinien vor, wenn Termine, Aufgaben und Ressourcen geplant werden.
- Ich bin mir der Rechte als lernende Person bewusst und fordere diese bei Bedarf aktiv ein.

Leitfrage 2: Priorisiere ich meine Termine und Aufgaben auf sinnvolle Weise?

Kompetenzkriterien

- Ich nehme mir regelmässig Zeit, um Aufgaben und Termine zu priorisieren und aufeinander abzustimmen.
- Ich beziehe auch die Freizeit in die Tagesplanung ein.
- Ich überlade die Tagesplanung nicht mit Aufgaben, die für einen Tag zu viel sind.
- Ich priorisiere die Aufgaben nach sinnvollen Kategorien.
- Ich zerteile schwierige Aufgaben in kleine, bewältigbare Arbeitspakete.

Leitfrage 3: Nutze ich zielführende Massnahmen, um ihre Aufgaben speditiv zu erledigen?

Kompetenzkriterien

- Ich plane unangenehme oder schwierige Aufgaben als Erstes ein.
- Ich setze mir für die Aufgaben mehrere kleine Zeitfristen.
- Ich vermeide Ablenkungen wie z.B. Handy, Freunde, Familie.
- Ich belohne mich, nachdem ein Etappenziel der Aufgabe erreicht wurde.
- Ich wende zielführende Methoden an, um «Aufschieberitis» zu vermeiden.

Leitfrage 4: Gehe ich nachhaltig mit meinen persönlichen Ressourcen um?

Kompetenzkriterien

- Ich nehme mir regelmässig bewusst Zeit für mich selbst.
- Ich spreche die vorgesetzte Person auf die Aufgaben und Arbeitsauslastung an, wenn eine Arbeitsüberlastung absehbar wird.
- Ich nutze die Wochenplanung, um auch genügend Zeit für Hobbys einzuplanen und so die Work-Life-Balance zu unterstützen.
- Ich nehme Stresssymptome sowie Über- oder Unterforderung ernst und wende mich frühzeitig an eine Vertrauensperson.
- Ich bespreche Probleme mit der Work-Life-Balance mit der vorgesetzten Person.

5.5.2 Termine und Aufgaben priorisieren (c1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es der lernenden Person, ihre Aufgaben und Ressourcen gemäss den betrieblichen Vorgaben zu planen?

Kompetenzkriterien

- Informiert sich über Arbeitsvorschriften, Arbeitszeitregelungen und Verhalten bei Krankheit im Betrieb.
- Geht nach den relevanten betrieblichen Richtlinien vor, wenn Termine, Aufgaben und Ressourcen geplant werden.
- Ist sich der Rechte als lernende Person bewusst und fordert diese bei Bedarf aktiv ein.

Leitfrage 2: Priorisiert die lernende Person ihre Termine und Aufgaben auf sinnvolle Weise?

Kompetenzkriterien

- Nimmt sich regelmässig Zeit, um Aufgaben und Termine zu priorisieren und aufeinander abzustimmen.
- Bezieht auch die Freizeit in die Tagesplanung ein.
- Überlädt die Tagesplanung nicht mit Aufgaben, die für einen Tag zu viel sind.
- Priorisiert die Aufgaben nach sinnvollen Kategorien.
- Zerteilt schwierige Aufgaben in kleine, bewältigbare Arbeitspakete.

Leitfrage 3: Nutzt die lernende Person zielführende Massnahmen, um ihre Aufgaben speditiv zu erledigen?

Kompetenzkriterien

- Plant unangenehme oder schwierige Aufgaben als Erstes ein.
- Setzt sich für die Aufgaben mehrere kleine Zeitfristen.
- Vermeidet Ablenkungen wie z.B. Handy, Freunde, Familie.
- Belohnt sich, nachdem ein Etappenziel der Aufgabe erreicht wurde.
- Wendet zielführende Methoden an, um «Aufschieberitis» zu vermeiden.

Leitfrage 4: Geht die lernende Person nachhaltig mit ihren persönlichen Ressourcen um?

Kompetenzkriterien

- Nimmt sich regelmässig bewusst Zeit für sich selbst.
- Spricht die vorgesetzte Person auf die Aufgaben und Arbeitsauslastung an, wenn eine Arbeitsüberlastung absehbar wird.
- Nutzt die Wochenplanung, um auch genügend Zeit für Hobbys einzuplanen und so die Work-Life-Balance zu unterstützen.
- Nimmt Stresssymptome sowie Über- oder Unterforderung ernst und wendet sich frühzeitig an eine Vertrauensperson.
- Bespricht Probleme mit der Work-Life-Balance mit der vorgesetzten Person.

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.

5.6.1 Anlass organisieren und unterstützen (c1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Unterstütze ich die Vorbereitung von Anlässen fachgerecht?

Kompetenzkriterien

- Ich informiere mich rechtzeitig über die zugewiesenen Tätigkeiten.
- Ich erstelle einen realistischen Zeitplan aller zugewiesenen Tätigkeiten.
- Ich erstelle Vorschläge zur Eventlokalität, dem Rahmenprogramm und der Verpflegung basierend auf den Bedürfnissen der Gäste.
- Ich tätige frühzeitig Reservationen.
- Ich informiere mich über die vorgesehene Auswertung (Evaluation) des Anlasses.

Leitfrage 2: Gelingt es mir, bei der Durchführung von Anlässen professionell zu unterstützen?

Kompetenzkriterien

- Ich kleide mich dem Anlass entsprechend.
- Ich richte den Veranstaltungsort ein und kontrolliere die Vorbereitungen.
- Ich begrüße die Gäste freundlich, zeige Interesse und führe Small Talk.
- Ich löse auftretende Probleme selbstständig oder informiere die zuständige Person.
- Ich dokumentiere den Anlass so, dass Erkenntnisse abgeleitet werden können.

Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, bei der Organisation und Durchführung eines Anlasses, mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte bei der Organisation eines Anlasses den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledige deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Ich arbeite bei der Organisation eines Anlasses mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leite die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Ich unterstütze bei der Organisation eines Anlasses interne Stellen im Betrieb mit administrativen Tätigkeiten.

5.6.2 Anlass organisieren und unterstützen (c1) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Unterstützt die lernende Person die Vorbereitung von Anlässen fachgerecht?

Kompetenzkriterien

- Informiert sich rechtzeitig über die zugewiesenen Tätigkeiten.
- Erstellt einen realistischen Zeitplan aller zugewiesenen Tätigkeiten.
- Erstellt Vorschläge zur Eventlokalität, dem Rahmenprogramm und der Verpflegung basierend auf den Bedürfnissen der Gäste.
- Tätigt frühzeitig Reservationen.
- Informiert sich über die vorgesehene Auswertung (Evaluation) des Anlasses.

Leitfrage 2: Gelingt es der lernenden Person, bei der Durchführung von Anlässen professionell zu unterstützen?

Kompetenzkriterien

- Kleidet sich dem Anlass entsprechend.
- Richtet den Veranstaltungsort ein und kontrolliert die Vorbereitungen.
- Begrüsst die Gäste freundlich, zeigt Interesse und betreibt Small Talk.
- Löst auftretende Probleme selbstständig oder informiert die zuständige Person.
- Dokumentiert den Anlass so, dass Erkenntnisse abgeleitet werden können.

Leitfrage 3: Ist die lernende Person in der Lage, bei der Organisation und Durchführung eines Anlasses, mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert zusammenzuarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet bei der Organisation eines Anlasses den Kontakt und die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden dienstleistungsorientiert, zuvorkommend und erledigt deren Anliegen zu ihrer Zufriedenheit.
- Arbeitet bei der Organisation eines Anlasses mit anderen internen und externen Stellen reibungslos zusammen und leitet die notwendigen Informationen an die zuständigen Stellen weiter.
- Unterstützt bei der Organisation eines Anlasses interne Stellen im Betrieb mit administrativen Tätigkeiten.

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.

6.1.1 Dokumente erstellen (c2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Kann ich qualitativ hochwertige Unterstützungsdokumente erstellen?

Kompetenzkriterien

- Ich erkundige mich bei der vorgesetzten Person, wer mit dem Dokument arbeiten wird.
- Ich verwende die richtigen betrieblichen Vorlagen.
- Ich achte darauf, dass die erstellten Dokumente selbsterklärend sind.
- Ich gestalte das Dokument so, dass es die Zielpersonen in ihren Tätigkeiten bestmöglich unterstützt.
- Ich setze Regeln zur Rechtschreibung und Grammatik gekonnt um.

Leitfrage 2: Gelingt es mir, Ablagen gewissenhaft zu erstellen, zu bewirtschaften und zu überarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich verschaffe mir einen Überblick über den Aufbau der Ablagen.
- Ich halte mich an die betrieblichen Vorgaben beim Aufbau, der Bewirtschaftung und der Überarbeitung von Ablagen.
- Ich führe Änderungen in der Ablage nur nach Rücksprache mit einer vorgesetzten Person durch.
- Ich informiere die betroffenen Personen bei Änderungen von Dokumentenbezeichnungen oder Ablagen.
- Ich beschrifte Dokumente konsequent gemäss den betrieblichen Vorgaben.

Leitfrage 3: Gehe ich verantwortungsvoll mit betrieblichen Informationen um?

Kompetenzkriterien

- Ich halte mich bei der Auskunft über Dokumente an betriebliche Vorgaben.
- Ich informiere mich regelmässig über Neuerungen in den betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Weitergabe betrieblicher Informationen.
- Ich halte die Regeln zur Vertraulichkeit von Daten ausnahmslos ein (z.B. Kundendaten oder Preise).
- Ich erkundige mich im Zweifelsfall vor der Auskunftserteilung bei einer vorgesetzten Person.
- Ich speichere Informationen nur an den vorgesehenen Orten ab.

6.1.2 Dokumente erstellen (c2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Kann die lernende Person qualitativ hochwertige Unterstützungsdokumente erstellen?

Kompetenzkriterien

- Erkundigt sich bei der vorgesetzten Person, wer mit dem Dokument arbeiten wird.
- Verwendet die richtigen betrieblichen Vorlagen.
- Achtet darauf, dass die erstellten Dokumente selbsterklärend sind.
- Gestaltet das Dokument so, dass es die Zielpersonen in ihren Tätigkeiten bestmöglich unterstützt.
- Setzt Regeln zur Rechtschreibung und Grammatik gekonnt um.

Leitfrage 2: Gelingt es der lernenden Person, Ablagen gewissenhaft zu erstellen, zu bewirtschaften und zu überarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Verschafft sich einen Überblick über den Aufbau der Ablagen.
- Hält sich an die betrieblichen Vorgaben beim Aufbau, der Bewirtschaftung und der Überarbeitung von Ablagen.
- Führt Änderungen in der Ablage nur nach Rücksprache mit einer vorgesetzten Person durch.
- Informiert die betroffenen Personen bei Änderungen von Dokumentenbezeichnungen oder Ablagen.
- Beschriftet Dokumente konsequent gemäss den betrieblichen Vorgaben.

Leitfrage 3: Geht die lernende Person verantwortungsvoll mit betrieblichen Informationen um?

Kompetenzkriterien

- Hält sich bei der Auskunft über Dokumente an betriebliche Vorgaben.
- Informiert sich regelmässig über Neuerungen in den betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Weitergabe betrieblicher Informationen.
- Hält die Regeln zur Vertraulichkeit von Daten ausnahmslos ein (z.B. Kundendaten oder Preise).
- Erkundigt sich im Zweifelsfall vor der Auskunftserteilung bei einer vorgesetzten Person.
- Speichert Informationen nur an den vorgesehenen Orten ab.

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.

6.2.1 Dokumenten- und Mediovorlagen erstellen (e4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, die Ansprüche an eine multimediale Aufbereitung vollständig zu klären?

Kompetenzkriterien

- Ich verschaffe mir selbstständig die für den Auftrag notwendigen Informationen.
- Ich notiere alle Vorgaben bezüglich Zielsetzung, Zielgruppe, Kanal und Design.
- Ich wähle aufgrund der eingeholten Informationen und Bedürfnisse ein zweckmässiges Medium.
- Ich dokumentiere das Vorgehen konsequent und nachvollziehbar.
- Ich bereite alle notwendigen Schritte im Hinblick auf die Aufbereitung vor.

Leitfrage 2: Gelingt es mir, Inhalte für eine Medienaufbereitung vollständig abzuholen?

Kompetenzkriterien

- Ich entnehme Inhalte selbstständig aus den vorgegebenen Quellen (z.B. Dokumente, Präsentation).
- Ich recherchiere die benötigten Inhalte für ihre Aufbereitung sorgfältig.
- Ich erstelle Inhalte bei Bedarf selbstständig und sorgfältig (z.B. Fotos).
- Ich identifiziere die aufzubereitenden Inhalte während der gesamten Arbeit klar.
- Ich lege mir die Inhalte so zurecht, dass sie optimal medial aufbereitet werden können.

Leitfrage 3: Bereite ich multimediale Inhalte gemäss betrieblichen Standards professionell auf?

Kompetenzkriterien

- Ich bereite Textdokumente gemäss den betrieblichen Formatierungsvorgaben auf.
- Ich bereite Präsentationen professionell auf, indem ich ein passendes Format, Gerüst und Design verwende.
- Ich setze bei der Aufbereitung von Bildern die Motive gekonnt ein.
- Ich achte auf eine gewissenhafte Vorbereitung, Aufnahme und Bearbeitung, um Videos qualitativ hochstehend aufzubereiten.
- Ich halte mich bei allen multimedialen Aufbereitungen konsequent an die betrieblichen Standards

Leitfrage 4: Bin ich in der Lage, geeignete Vorlagen für Medienformate zu erstellen?

Kompetenzkriterien

- Ich beurteile, wo Vorlagen sinnvoll sind.
- Ich erstelle ausschliesslich Vorlagen, die beim Einsatz hilfreich sind.
- Ich halte mich bei der Erstellung von Vorlagen an die betrieblichen Standards.
- Ich teste erstellte Vorlagen auf die Einsatzmöglichkeiten.

6.2.2 Dokumenten- und Mediovorlagen erstellen (e4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, die Ansprüche an eine multimediale Aufbereitung vollständig zu klären?

Kompetenzkriterien

- Verschafft sich selbstständig die für den Auftrag notwendigen Informationen.
- Notiert alle Vorgaben bezüglich Zielsetzung, Zielgruppe, Kanal und Design.
- Wählt aufgrund der eingeholten Informationen und Bedürfnisse ein zweckmässiges Medium.
- Dokumentiert das Vorgehen konsequent und nachvollziehbar.
- Bereitet alle notwendigen Schritte im Hinblick auf die Aufbereitung vor.

Leitfrage 2: Gelingt es der lernenden Person, Inhalte für eine Medienaufbereitung vollständig abzuholen?

Kompetenzkriterien

- Entnimmt Inhalte selbstständig aus den vorgegebenen Quellen (z.B. Dokumente, Präsentation).
- Recherchiert die benötigten Inhalte für ihre Aufbereitung sorgfältig.
- Erstellt Inhalte bei Bedarf selbstständig und sorgfältig (z.B. Fotos).
- Identifiziert die aufzubereitenden Inhalte während der gesamten Arbeit klar.
- Legt sich die Inhalte so zurecht, dass sie optimal medial aufbereitet werden können.

Leitfrage 3: Bereitet die lernende Person multimediale Inhalte gemäss betrieblichen Standards professionell auf ?

Kompetenzkriterien

- Bereitet Textdokumente gemäss den betrieblichen Formatierungsvorgaben auf.
- Bereitet Präsentationen professionell auf, indem ein passendes Format, Gerüst und Design verwendet wird.
- Setzt bei der Aufbereitung von Bildern die Motive gekonnt ein.
- Achtet auf eine gewissenhafte Vorbereitung, Aufnahme und Bearbeitung, um Videos qualitativ hochstehend aufzubereiten.
- Hält sich bei allen multimedialen Aufbereitungen konsequent an die betrieblichen Standards.

Leitfrage 4: Ist die lernende Person in der Lage, geeignete Vorlagen für Medienformate zu erstellen?**Kompetenzkriterien**

- Beurteilt, wo Vorlagen sinnvoll sind.
- Erstellt ausschliesslich Vorlagen, die beim Einsatz hilfreich sind.
- Hält sich bei der Erstellung von Vorlagen an die betrieblichen Standards.
- Testet erstellte Vorlagen auf die Einsatzmöglichkeiten.

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.

6.3.1 Protokoll führen (c2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Kann ich Protokolle fachgerecht führen?

Kompetenzkriterien

- Ich trage vor der Sitzung alle Informationen zur Sitzung in die Protokollvorlage ein (z.B. Datum, Zeit, Teilnehmende und Traktanden).
- Ich identifiziere während der Sitzung die Hauptaussagen, Entscheide und Schlussfolgerungen.
- Ich erkundige mich bei der zuständigen Person, falls ein Inhalt oder eine Aussage unklar ist.
- Ich formuliere das Protokoll so, dass auch Personen, die nicht an der Sitzung teilgenommen haben, den Inhalt verstehen.
- Ich stelle sicher, dass alle zuständigen Personen das Protokoll erhalten.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, Protokolle qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich setze beim Erstellen von Protokollen die Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Ich erstelle verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Ich gehe verantwortungsvoll mit Informationen um und beachte die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Gehe ich verantwortungsvoll mit betrieblichen Informationen um?

Kompetenzkriterien

- Ich halte mich bei der Auskunftserteilung an betriebliche Vorgaben.
- Ich informiere mich regelmässig über Neuerungen in den betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Weitergabe betrieblicher Informationen.
- Ich halte die Regeln zur Vertraulichkeit von Daten ausnahmslos ein (z.B. Kundendaten oder Preise).
- Ich erkundige mich im Zweifelsfall vor der Auskunftserteilung bei einer vorgesetzten Person.
- Ich speichere Informationen nur an den vorgesehenen Orten ab.

6.3.2 Protokoll führen (c2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Kann die lernende Person Protokolle fachgerecht führen?

Kompetenzkriterien

- Trägt vor der Sitzung alle Informationen zur Sitzung in die Protokollvorlage ein (z.B. Datum, Zeit, Teilnehmende und Traktanden).
- Identifiziert während der Sitzung die Hauptaussagen, Entscheide und Schlussfolgerungen.
- Erkundigt sich bei der zuständigen Person, falls ein Inhalt oder eine Aussage unklar ist.
- Formuliert das Protokoll so, dass auch Personen, die nicht an der Sitzung teilgenommen haben, den Inhalt verstehen.
- Stellt sicher, dass alle zuständigen Personen das Protokoll erhalten.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, Protokolle qualitativ gut und korrekt auszuführen?

Kompetenzkriterien

- Setzt beim Erstellen von Protokollen die Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes und der Branche situationsgerecht ein.
- Erstellt verständliche und korrekte Dokumente und Mitteilungen.
- Geht verantwortungsvoll mit Informationen um und beachtet die Vorgaben zum Datenschutz.

Leitfrage 3: Geht die lernende Person verantwortungsvoll mit betrieblichen Informationen um?

Kompetenzkriterien

- Hält sich bei der Auskunftserteilung an betriebliche Vorgaben.
- Informiert sich regelmässig über Neuerungen in den betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Weitergabe betrieblicher Informationen.
- Hält die Regeln zur Vertraulichkeit von Daten ausnahmslos ein (z.B. Kundendaten oder Preise).
- Erkundigt sich im Zweifelsfall vor der Auskunftserteilung bei einer vorgesetzten Person.
- Speichert Informationen nur an den vorgesehenen Orten ab.

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.

6.4.1 Ablagen organisieren (c2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es mir, digitale und analoge Ablagen gewissenhaft zu erstellen, zu bewirtschaften und zu überarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Ich nehme mir Zeit, um mir einen Überblick über den Aufbau der Ablagen zu verschaffen.
- Ich halte mich bei der Bewirtschaftung oder Überarbeitung ausnahmslos an die betrieblichen Vorgaben zum Aufbau der Ablagen.
- Ich führe Änderungen in der Ablage nur nach Rücksprache mit einer vorgesetzten Person durch.
- Ich informiere die betroffenen Personen bei Veränderungen von Dokumentenbezeichnungen oder Ablagen.
- Ich beschrifte Dokumente konsequent gemäss den betrieblichen Vorgaben.

Leitfrage 2: Gehe ich verantwortungsvoll mit betrieblichen Informationen um?

Kompetenzkriterien

- Ich halte mich bei der Auskunftserteilung konsequent an betriebliche Vorgaben.
- Ich informiere mich über Neuerungen in den betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Weitergabe betrieblicher Informationen.
- Ich halte die Regeln zur Vertraulichkeit von Daten ausnahmslos ein (z.B. Kundendaten oder Preise).
- Ich erkundige mich im Zweifelsfall vor der Auskunftserteilung bei einer vorgesetzten Person.
- Ich speichere Informationen nur an den vorgesehenen Orten ab.

6.4.2 Ablagen organisieren (c2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es der lernenden Person, digitale und analoge Ablagen gewissenhaft zu erstellen, zu bewirtschaften und zu überarbeiten?

Kompetenzkriterien

- Nimmt sich Zeit, sich einen Überblick über den Aufbau der Ablagen zu verschaffen.
- Hält sich bei der Bewirtschaftung oder Überarbeitung ausnahmslos an die betrieblichen Vorgaben zum Aufbau der Ablagen.
- Führt Änderungen in der Ablage nur nach Rücksprache mit einer vorgesetzten Person durch.
- Informiert die betroffenen Personen bei Veränderungen von Dokumentenbezeichnungen oder Ablagen.
- Beschriftet Dokumente konsequent gemäss den betrieblichen Vorgaben.

Leitfrage 2: Geht die lernende Person verantwortungsvoll mit betrieblichen Informationen um?

Kompetenzkriterien

- Hält sich bei der Auskunftserteilung konsequent an betriebliche Vorgaben.
- Informiert sich über Neuerungen in den betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Weitergabe betrieblicher Informationen.
- Hält die Regeln zur Vertraulichkeit von Daten ausnahmslos ein (z.B. Kundendaten oder Preise).
- Erkundigt sich im Zweifelsfall vor der Auskunftserteilung bei einer vorgesetzten Person.
- Speichert Informationen nur an den vorgesehenen Orten ab.

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.

6.5.1 Vertrauliche Daten schützen (c2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gehe ich verantwortungsvoll mit betrieblichen Informationen um?

Kompetenzkriterien

- Ich halte mich bei der Auskunftserteilung konsequent an betriebliche Vorgaben.
- Ich informiere mich über Neuerungen in den betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Weitergabe betrieblicher Informationen.
- Ich halte die Regeln zur Vertraulichkeit von Daten ausnahmslos ein (z.B. Kundendaten oder Preise).
- Ich erkundige mich im Zweifelsfall vor der Auskunftserteilung bei einer vorgesetzten Person.
- Ich speichere Informationen nur an den vorgesehenen Orten ab.

Leitfrage 2: Gelingt es mir, Datenbanken und CMS aktuell und sauber zu halten?

Kompetenzkriterien

- Ich orientiere mich problemlos in den Datenbanken oder CMS des Betriebes.
- Ich führe die Strukturen zuverlässig gemäss den betrieblichen Standards.
- Ich ergänze, verarbeite, lösche und passe Inhalte gewissenhaft an.
- Ich beachte interne Vorgaben bei der Archivierung von Daten konsequent.
- Ich verwalte Kundeninformationen und -daten gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.

Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, mit Risiken im Bereich Datensicherheit und Datenschutz professionell umzugehen?

Kompetenzkriterien

- Ich halte mich konsequent an rechtliche Vorgaben und interne Richtlinien.
- Ich bin bei der Arbeit mit Daten stets konzentriert und lasse mich nicht ablenken.
- Ich überlege mir regelmässig, wo Risiken in den Bereichen Datensicherheit und Datenschutz auftauchen könnten, und hinterfrage die eigenen Handlungen.
- Ich nutze die eigenen Erfahrungen aus heiklen Situationen.
- Ich schlage sinnvolle Massnahmen für die Vermeidung von heiklen Situationen vor.

6.5.2 Vertrauliche Daten schützen (c2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Geht die lernende Person verantwortungsvoll mit betrieblichen Informationen um?

Kompetenzkriterien

- Hält sich bei der Auskunftserteilung konsequent an betriebliche Vorgaben.
- Informiert sich über Neuerungen in den betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Weitergabe betrieblicher Informationen.
- Hält die Regeln zur Vertraulichkeit von Daten ausnahmslos ein (z.B. Kundendaten oder Preise).
- Erkundigt sich im Zweifelsfall vor der Auskunftserteilung bei einer vorgesetzten Person.
- Speichert Informationen nur an den vorgesehenen Orten ab.

Leitfrage 2: Gelingt es der lernenden Person, Datenbanken und CMS aktuell und sauber zu halten?

Kompetenzkriterien

- Orientiert sich problemlos in den Datenbanken oder CMS des Betriebes.
- Führt die Strukturen zuverlässig gemäss den betrieblichen Standards.
- Ergänzt, verarbeitet, löscht und passt Inhalte gewissenhaft an.
- Beachtet interne Vorgaben bei der Archivierung von Daten konsequent.
- Verwaltet Kundeninformationen und -daten gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.

Leitfrage 3: Ist die lernende Person in der Lage, mit Risiken im Bereich Datensicherheit und Datenschutz professionell umzugehen?

Kompetenzkriterien

- Hält sich konsequent an rechtliche Vorgaben und interne Richtlinien.
- Ist bei der Arbeit mit Daten stets konzentriert und lässt sich nicht ablenken.
- Überlegt sich regelmässig, wo Risiken in den Bereichen Datensicherheit und Datenschutz auftauchen könnten, und hinterfragt die eigenen Handlungen.
- Nutzt die eigenen Erfahrungen aus heiklen Situationen.
- Schlägt sinnvolle Massnahmen für die Vermeidung von heiklen Situationen vor.

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.

6.6.1 Qualität von Medienbeiträgen überprüfen (e4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, die Ansprüche an eine multimediale Aufbereitung vollständig zu klären?

Kompetenzkriterien

- Ich verschaffe mir selbstständig sämtliche Informationen, die ich für den Auftrag benötige.
- Ich halte alle Vorgaben fest, die ich bezüglich Zielsetzung, Zielgruppe, Kanal und Design habe.
- Ich treffe auf Basis der eingeholten Informationen und Bedürfnisse eine sinnvolle Entscheidung für ein Medium.
- Ich dokumentiere das Vorgehen konsequent und nachvollziehbar.
- Ich bereite alle nötigen Schritte im Hinblick auf die Aufbereitung vor.

Leitfrage 2: Gelingt es mir, die Qualität von Medienbeiträgen zu überprüfen?

Kompetenzkriterien

- Ich definiere geeignete Kriterien für die Qualitätskontrolle oder ziehe bereits existierende Kriterien bei.
- Ich nutze eine Checkliste, um die Qualität von Medienbeiträgen zu überprüfen.
- Ich erstelle eine Zusammenfassung der Qualitätskontrolle.
- Ich setze die betrieblichen Vorgaben zur Qualitätssicherung um.
- Ich leite bei Bedarf korrigierende Massnahmen ein.

6.6.2 Qualität von Medienbeiträgen überprüfen (e4) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, die Ansprüche an eine multimediale Aufbereitung vollständig zu klären?

Kompetenzkriterien

- Verschafft sich selbstständig sämtliche Informationen, die sie für den Auftrag benötigt.
- Hält alle Vorgaben fest, die sie bezüglich Zielsetzung, Zielgruppe, Kanal und Design hat.
- Trifft auf Basis der eingeholten Informationen und Bedürfnisse eine sinnvolle Entscheidung für ein Medium.
- Dokumentiert das Vorgehen konsequent und nachvollziehbar.
- Bereitet alle nötigen Schritte im Hinblick auf die Aufbereitung vor.

Leitfrage 2: Gelingt es der lernenden Person, die Qualität von Medienbeiträgen zu überprüfen?

Kompetenzkriterien

- Definiert geeignete Kriterien für die Qualitätskontrolle oder zieht bereits existierende Kriterien bei.
- Nutzt eine Checkliste, um die Qualität von Medienbeiträgen zu überprüfen.
- Erstellt eine Zusammenfassung der Qualitätskontrolle.

- Setzt die betrieblichen Vorgaben zur Qualitätssicherung um.
- Leitet bei Bedarf korrigierende Massnahmen ein.

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. Für die Dokumentation des Vorgehens benötigst du 30 bis 90 Minuten.

6.7.1 Arbeiten in der geforderten Qualität erledigen (c2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Kann ich qualitativ hochwertige Unterstützungsdokumente erstellen?

Kompetenzkriterien

- Ich erkundige mich bei der vorgesetzten Person, wer mit dem Dokument arbeiten wird.
- Ich verwende die richtigen betrieblichen Vorlagen.
- Ich erstelle Dokumente, die selbsterklärend sind.
- Ich gestalte das Dokument so, dass es die Zielpersonen bestmöglich unterstützt.
- Ich setze Regeln zur Rechtschreibung und Grammatik gekonnt um.
- Ich setze die betrieblichen Vorgaben zur Qualitätssicherung um.

Leitfrage 2: Gehe ich verantwortungsvoll mit betrieblichen Informationen um?

Kompetenzkriterien

- Ich halte mich bei der Auskunftserteilung konsequent an betriebliche Vorgaben.
- Ich informiere mich über Neuerungen in den betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Weitergabe betrieblicher Informationen.
- Ich halte die Regeln zur Vertraulichkeit von Daten ausnahmslos ein (z.B. Kundendaten oder Preise).
- Ich erkundige mich im Zweifelsfall vor der Auskunftserteilung bei einer vorgesetzten Person.
- Ich speichere Informationen nur an den vorgesehenen Orten ab.

6.7.2 Arbeiten in der geforderten Qualität erledigen (c2) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Kann die lernende Person qualitativ hochwertige Unterstützungsdokumente erstellen?

Kompetenzkriterien

- Erkundigt sich bei der vorgesetzten Person, wer mit dem Dokument arbeiten wird.
- Verwendet die richtigen betrieblichen Vorlagen.
- Erstellt Dokumente, die selbsterklärend sind.
- Gestaltet das Dokument so, dass es die Zielpersonen bestmöglich unterstützt.
- Setzt Regeln zur Rechtschreibung und Grammatik gekonnt um.
- Setzt die betrieblichen Vorgaben zur Qualitätssicherung um

Leitfrage 2: Geht die lernende Person verantwortungsvoll mit betrieblichen Informationen um?

Kompetenzkriterien

- Hält sich bei der Auskunftserteilung konsequent an betriebliche Vorgaben.
- Informiert sich über Neuerungen in den betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Weitergabe betrieblicher Informationen.
- Hält die Regeln zur Vertraulichkeit von Daten ausnahmslos ein (z.B. Kundendaten oder Preise).

- Erkundigt sich im Zweifelsfall vor der Auskunftserteilung bei einer vorgesetzten Person.
- Speichert Informationen nur an den vorgesehenen Orten ab.

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.

7.1.1 Kassenbuch führen (c5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Kann ich das Kassenbuch fachgerecht führen?

Kompetenzkriterien

- Ich gewährleiste, dass zu jedem Zeitpunkt für jede getätigte Transaktion eine ordnungsgemäße Quittung ausgestellt bzw. erhalten wird.
- Ich unterteile Transaktionen in Einnahmen und Ausgaben.
- Ich erstelle vollständige Belege für alle Quittungen.
- Ich informiere mich, wann die Einträge ins Kassenbuch gemacht werden müssen.
- Ich überreiche die notwendigen Unterlagen termingerecht an die zuständige Person zur Verbuchung.

7.1.2 Kassenbuch führen (c5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Kann die lernende Person das Kassenbuch fachgerecht führen?

Kompetenzkriterien

- Gewährleistet, dass zu jedem Zeitpunkt für jede getätigte Transaktion eine ordnungsgemäße Quittung ausgestellt bzw. erhalten wird.
- Unterteilt Transaktionen in Einnahmen und Ausgaben.
- Erstellt vollständige Belege für alle Quittungen.
- Informiert sich, wann die Einträge ins Kassenbuch gemacht werden müssen.
- Überreicht die notwendigen Unterlagen termingerecht an die zuständige Person zur Verbuchung.

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.

7.2.1 Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (VLL) kontrollieren (Kreditorenrechnungen) (c5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Kann ich eingegangene Rechnungen eigenverantwortlich kontrollieren?

Kompetenzkriterien

- Ich überwache den Posteingang regelmässig und kontrolliere den Eingang von Rechnungen.
- Ich organisiere die relevanten Dokumente, damit eine Rechnung kontrolliert werden kann.
- Ich unterscheide Rechnungen, Bestell- und Lieferscheine.
- Ich führe einfache Berechnungen (z.B. Gesamtsumme) durch.
- Ich gebe nach der Kontrolle die Rechnung zur Visierung weiter.

7.2.2 Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (VLL) kontrollieren (Kreditorenrechnungen) (c5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Kann die lernende Person eingegangene Rechnungen eigenverantwortlich kontrollieren?

Kompetenzkriterien

- Überwacht den Posteingang regelmässig und kontrolliert den Eingang von Rechnungen
- Organisiert die relevanten Dokumente, damit eine Rechnung kontrolliert werden kann.
- Unterscheidet Rechnungen, Bestell- und Lieferscheine.
- Führt einfache Berechnungen (z.B. Gesamtsumme) durch.
- Gibt nach der Kontrolle die Rechnung zur Visierung weiter.

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.

7.3.1 Zahlungsaufträge erstellen (c5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, den betrieblichen Zahlungsprozess kompetent zu unterstützen?

Kompetenzkriterien

- Ich hole alle relevanten Informationen, die ich benötige, um den Auftrag im Zahlungsprozess effizient auszuführen, proaktiv ein.
- Ich kann das betriebliche Zahlungssystem sicher bedienen.
- Ich erkenne sofort, wenn eine Zahlung Fehler beinhaltet.
- Ich informiere eine vorgesetzte Person selbstständig über erkannte Fehler im Zahlungsprozess.
- Ich halte die Vorgaben im Zahlungsprozess strikt ein.

7.3.2 Zahlungsaufträge erstellen (c5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, den betrieblichen Zahlungsprozess kompetent zu unterstützen?

Kompetenzkriterien

- Holt alle relevanten Informationen, die er/sie benötigt, um den Auftrag im Zahlungsprozess effizient auszuführen, proaktiv ein.
- Kann das betriebliche Zahlungssystem sicher bedienen.
- Erkennt sofort, wenn eine Zahlung Fehler beinhaltet.
- Informiert eine vorgesetzte Person selbstständig über erkannte Fehler im Zahlungsprozess.
- Hält die Vorgaben im Zahlungsprozess strikt ein.

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:	Verschafe 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.

8.1.1 Inhaltliche Analyse durchführen (e3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Nehme ich die Informationen zu einem Analyse- oder Aufwertungsauftrag vollständig entgegen?

Kompetenzkriterien

- Ich formuliere das Ziel des Analyse- oder Aufwertungsauftrags.
- Ich benenne sowohl Adressat als auch die Form der Analyse schlüssig.
- Ich identifiziere die Datengrundlage anhand des Auftrags.
- Ich beschaffe mir die benötigten Daten, wenn sie vom Auftraggeber nicht vorgegeben sind.
- Ich dokumentiere die Aufgabenstellung zur Analysearbeit.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, inhaltliche Analysen durchzuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich verschaffe mir einen Überblick über die Daten, indem ich Umfang, Form und auffallende Inhalte kläre.
- Ich entwerfe aufgrund der verfügbaren Daten und Inhalte sinnvolle Kategorien.
- Ich ordne die Inhalte den Kategorien zu.
- Ich ziehe aus den zugeordneten Inhalten sinnvolle Ergebnisse.

Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, Ergebnisse aus Analysen und Auswertungen korrekt zu interpretieren?

Kompetenzkriterien

- Ich beschreibe in einem ersten Schritt die vorliegenden Zahlen.
- Ich ordne ein, was jede Zahl des Ergebnisses konkret bedeutet.
- Ich erkläre schlüssig und nachvollziehbar, was die Ergebnisse für den Betrieb bedeuten.
- Ich leite aus der Interpretation und den Ergebnissen gegebenenfalls sinnvolle Massnahmen für den Betrieb ab.

8.1.2 Inhaltliche Analyse durchführen (e3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Nimmt die lernende Person die Informationen zu einem Analyse- oder Aufwertungsauftrag vollständig entgegen?

Kompetenzkriterien

- Formuliert das Ziel des Analyse- oder Aufwertungsauftrags.
- Benennt sowohl Adressat als auch die Form der Analyse schlüssig.
- Identifiziert die Datengrundlage anhand des Auftrags.
- Beschafft sich die benötigten Daten, wenn sie vom Auftraggeber nicht vorgegeben sind.
- Dokumentiert die Aufgabenstellung zur Analysearbeit.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, inhaltliche Analysen durchzuführen?

Kompetenzkriterien

- Verschafft sich einen Überblick über die Daten, indem Umfang, Form und auffallende Inhalte geklärt werden.
- Entwirft aufgrund der verfügbaren Daten und Inhalte sinnvolle Kategorien.
- Ordnet die Inhalte den Kategorien zu.
- Zieht aus den zugeordneten Inhalten sinnvolle Ergebnisse.

Leitfrage 3: Interpretiert die lernende Person Ergebnisse aus Analysen und Auswertungen plausibel?

Kompetenzkriterien

- Beschreibt in einem ersten Schritt die vorliegenden Zahlen.
- Ordnet ein, was jede Zahl des Ergebnisses konkret bedeutet.
- Erklärt schlüssig und nachvollziehbar, was die Ergebnisse für den Betrieb bedeuten.
- Leitet aus der Interpretation und den Ergebnissen gegebenenfalls sinnvolle Massnahmen für den Betrieb ab.

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.

8.2.1 Quantitative Auswertung durchführen (e3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Nehme ich die Informationen zu einem Analyse- oder Aufwertungsauftrag vollständig entgegen?

Kompetenzkriterien

- Ich formuliere das Ziel des Analyse- oder Aufwertungsauftrags.
- Ich benenne sowohl Adressat als auch die Form der Analyse schlüssig.
- Ich identifiziere die Datengrundlage anhand des Auftrags.
- Ich beschaffe mir die benötigten Daten, wenn sie vom Auftraggeber nicht vorgegeben sind.
- Ich dokumentiere die Aufgabestellung zur Analysearbeit.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, quantitative Analysen durchzuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich verschaffe mir einen Überblick über die Daten, indem ich Umfang, Form und auffallende Inhalte kläre.
- Ich entwerfe aufgrund der verfügbaren Daten und Inhalte sinnvolle Kategorien.
- Ich ordne die Inhalte den Kategorien zu.
- Ich ziehe aus den zugeordneten Inhalten sinnvolle Ergebnisse.

Leitfrage 3: Interpretiere ich Ergebnisse aus Analysen und Auswertungen korrekt?

Kompetenzkriterien

- Ich beschreibe in einem ersten Schritt die vorliegenden Zahlen.
- Ich ordne ein, was jede Zahl des Ergebnisses konkret bedeutet.
- Ich erkläre schlüssig und nachvollziehbar, was die Ergebnisse für den Betrieb bedeuten.
- Ich leite aus der Interpretation und den Ergebnissen gegebenenfalls sinnvolle Massnahmen für den Betrieb ab.

8.2.2 Quantitative Auswertung durchführen (e3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Nimmt die lernende Person die Informationen zu einem Analyse- oder Aufwertungsauftrag vollständig entgegen?

Kompetenzkriterien

- Formuliert das Ziel des Analyse- oder Aufwertungsauftrags.
- Benennt sowohl Adressat als auch die Form der Analyse schlüssig.
- Identifiziert die Datengrundlage anhand des Auftrags.
- Beschafft sich die benötigten Daten, wenn sie vom Auftraggeber nicht vorgegeben sind.
- Dokumentiert die Aufgabestellung zur Analysearbeit.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, quantitative Analysen durchzuführen?

Kompetenzkriterien

- Verschafft sich einen Überblick über die Daten, indem Umfang, Form und auffallende Inhalte geklärt werden.
- Entwirft aufgrund der verfügbaren Daten und Inhalte sinnvolle Kategorien.
- Ordnet die Inhalte den Kategorien zu.
- Zieht aus den zugeordneten Inhalten sinnvolle Ergebnisse.

Leitfrage 3: Interpretiert die lernende Person Ergebnisse aus Analysen und Auswertungen korrekt?

Kompetenzkriterien

- Beschreibt in einem ersten Schritt die vorliegenden Zahlen.
- Ordnet ein, was jede Zahl des Ergebnisses konkret bedeutet.
- Erklärt schlüssig und nachvollziehbar, was die Ergebnisse für den Betrieb bedeuten.
- Leitet aus der Interpretation und den Ergebnissen gegebenenfalls sinnvolle Massnahmen für den Betrieb ab.

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.

8.3.1 Ergebnisse interpretieren (e3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Nehme ich die Informationen zu einem Analyse- oder Aufwertungsauftrag vollständig entgegen?

Kompetenzkriterien

- Ich formuliere das Ziel des Analyse- oder Aufwertungsauftrags.
- Ich benenne sowohl Adressat als auch die Form der Analyse schlüssig.
- Ich identifiziere die Datengrundlage anhand des Auftrags.
- Ich beschaffe mir die benötigten Daten, wenn sie vom Auftraggeber nicht vorgegeben sind.
- Ich dokumentiere die Aufgabestellung zur Analysearbeit.

Leitfrage 2: Interpretiere ich Ergebnisse aus Analysen und Auswertungen plausibel?

Kompetenzkriterien

- Ich beschreibe in einem ersten Schritt die vorliegenden Informationen.
- Ich ordne ein, was jede Information des Ergebnisses konkret bedeutet.
- Ich erkläre schlüssig und nachvollziehbar, was die Ergebnisse für den Betrieb bedeuten.
- Ich leite aus der Interpretation und den Ergebnissen gegebenenfalls sinnvolle Massnahmen für den Betrieb ab.

8.3.2 Ergebnisse interpretieren (e3) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Nimmt die lernende Person die Informationen zu einem Analyse- oder Aufwertungsauftrag vollständig entgegen?

Kompetenzkriterien

- Formuliert das Ziel des Analyse- oder Aufwertungsauftrags.
- Benennt sowohl Adressat als auch die Form der Analyse schlüssig.
- Identifiziert die Datengrundlage anhand des Auftrags.
- Beschafft sich die benötigten Daten, wenn sie vom Auftraggeber nicht vorgegeben sind.
- Dokumentiert die Aufgabestellung zur Analysearbeit.

Leitfrage 2: Interpretiert die lernende Person Ergebnisse aus Analysen und Auswertungen plausibel?

Kompetenzkriterien

- Beschreibt in einem ersten Schritt die vorliegenden Informationen.
- Ordnet ein, was jede Information des Ergebnisses konkret bedeutet.
- Erklärt schlüssig und nachvollziehbar, was die Ergebnisse für den Betrieb bedeuten.
- Leitet aus der Interpretation und den Ergebnissen gegebenenfalls sinnvolle Massnahmen für den Betrieb ab

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).

Anspruchsvolles Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kunden führen (d5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereite ich alle notwendigen Grundlagen für ein anspruchsvolles Verkaufsgespräch entsprechend vor?

Kompetenzkriterien

- Ich erstelle entsprechend dem Kundenbedürfnis mindestens zwei Lösungsmöglichkeiten für mein Gegenüber anschaulich.
- Ich spreche mich in Bezug auf das Vorgehen, die Preisgestaltung und die vertraglichen Daten mit meiner vorgesetzten Person ab.
- Ich bereite bei Bedarf eine Skizze für eine Offerte entsprechend dem Anliegen vorausschauend vor.
- Ich lege alle notwendigen Unterlagen für das anspruchsvolle Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch rechtzeitig bereit.

Leitfrage 2: Gelingt es mir, anspruchsvolle Verkaufsgespräche erfolversprechend und dienstleistungsorientiert zu führen?

Kompetenzkriterien

- Ich präsentiere meinem Gegenüber verschiedene Lösungen mit allen Vor- und Nachteilen verständlich.
- Ich zeige meinem Gegenüber seinen konkreten Nutzen für jede Lösung verständlich auf.
- Ich gehe auf alle Fragen und Einwände verständnisvoll und dienstleistungsorientiert ein und entkräfte diese.
- Ich setze die Gesprächstechnik des Storytellings bewusst und gekonnt während des Gesprächs ein.
- Ich lasse mein Gegenüber am Ende die Entscheidung selbst treffen.
- Ich führe anspruchsvolle Verkaufsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert.

Leitfrage 3: Gelingt es mir, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche konstruktiv zu führen?

Kompetenzkriterien

- Ich halte alle notwendigen Unterlagen für das anspruchsvolle Verhandlungsgespräch bereit.
- Ich erläutere meinem Gegenüber den Ausgangspunkt und die Rahmenbedingungen für das Verhandlungsgespräch transparent.
- Ich bringe eine strukturierte Argumentationslinie vor und gehe auf Gegenargumente gezielt ein.
- Ich verhandle sachbezogen und entwickle gemeinsam mit meinem Gegenüber Alternativen nach objektiven Entscheidungskriterien.
- Ich lege Wert darauf, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche für alle Beteiligten wohlwollend (Win-win) abzuschliessen.

Anspruchsvolles Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kunden führen (d5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereitet die lernende Person alle notwendigen Grundlagen für ein anspruchsvolles Verkaufsgespräch entsprechend vor?

Kompetenzkriterien

- Erstellt entsprechend dem Kundenbedürfnis mindestens zwei Lösungsmöglichkeiten für sein/ihr Gegenüber anschaulich.
- Spricht sich in Bezug auf das Vorgehen, die Preisgestaltung und die vertraglichen Daten mit seiner/ihrer vorgesetzten Person ab.
- Bereitet bei Bedarf eine Skizze für eine Offerte entsprechend dem Anliegen vorausschauend vor.
- Legt alle notwendigen Unterlagen für das anspruchsvolle Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch rechtzeitig bereit.

Leitfrage 2: Gelingt es der lernenden Person, anspruchsvolle Verkaufsgespräche erfolversprechend und dienstleistungsorientiert zu führen?

Kompetenzkriterien

- Präsentiert seinem/ihrer Gegenüber verschiedene Lösungen mit allen Vor- und Nachteilen verständlich.
- Zeigt seinem/ihrer Gegenüber seinen konkreten Nutzen für jede Lösung verständlich auf.
- Geht auf alle Fragen und Einwände verständnisvoll und dienstleistungsorientiert ein und entkräftet diese.
- Setzt die Gesprächstechnik des Storytellings bewusst und gekonnt während des Gesprächs ein.
- Lässt sein/ihr Gegenüber am Ende die Entscheidung selbst treffen.
- Führt anspruchsvolle Verkaufsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert.

Leitfrage 3: Gelingt es der lernenden Person, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche konstruktiv zu führen?

Kompetenzkriterien

- Hält alle notwendigen Unterlagen für das anspruchsvolle Verhandlungsgespräch bereit.
- Erläutert seinem/ihrer Gegenüber den Ausgangspunkt und die Rahmenbedingungen für das Verhandlungsgespräch transparent.
- Bringt eine strukturierte Argumentationslinie vor und geht auf Gegenargumente gezielt ein.
- Verhandelt sachbezogen und entwickelt gemeinsam mit seinem/ihrer Gegenüber Alternativen nach objektiven Entscheidungskriterien.
- Legt Wert darauf, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche für alle Beteiligten wohlwollend (Win-win) abzuschliessen.

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).

Anspruchsvolles Verhandlungsgespräch mit Lieferanten führen (d5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es mir, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche konstruktiv zu führen?

Kompetenzkriterien

- Ich halte alle notwendigen Unterlagen für das anspruchsvolle Verhandlungsgespräch bereit.
- Ich erläutere meinem Gegenüber den Ausgangspunkt und die Rahmenbedingungen für das Verhandlungsgespräch transparent.
- Ich bringe eine strukturierte Argumentationslinie vor und gehe auf Gegenargumente gezielt ein.
- Ich verhandle sachbezogen und entwickle gemeinsam mit meinem Gegenüber Alternativen nach objektiven Entscheidungskriterien.
- Ich lege Wert darauf, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche für alle Beteiligten wohlwollend (Win-win) abzuschliessen.
- Ich führe anspruchsvolle Verhandlungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert.

Leitfrage 2: Gelingt es mir, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche im richtigen Moment professionell und freundlich abzuschliessen?

Kompetenzkriterien

- Ich erkenne den richtigen Zeitpunkt für den Gesprächsabschluss.
- Ich lasse mir alle Informationen geben, um eine Entscheidungsgrundlage zu haben.
- Ich definiere gemeinsam mit meinem Gegenüber die nächsten Schritte und halte diese schriftlich fest.
- Ich bedanke mich bei der Verabschiedung bei meinem Gegenüber für das Gespräch freundlich.

Leitfrage 3: Bereite ich anspruchsvolle Verhandlungsgespräche entsprechend dem Ergebnis zielführend nach?

Kompetenzkriterien

- Ich dokumentiere alle relevanten Ergebnisse in den dafür vorgesehenen betrieblichen Systemen.
- Ich notiere mir alle weiteren Schritte und vereinbarten Termine zur Bearbeitung.
- Ich erstelle anhand der Notizen die notwendigen Verträge und Dokumente vollständig.
- Ich leite alle Unterlagen termingerecht an die entsprechenden Personen und Stellen weiter.
- Ich reflektiere regelmässig anspruchsvolle Verhandlungsgespräche und leite Verbesserungsmaßnahmen ab, die ich mit meiner vorgesetzten Person bespreche.

Anspruchsvolles Verhandlungsgespräch mit Lieferanten führen (d5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es der lernenden Person, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche konstruktiv zu führen?

Kompetenzkriterien

- Hält alle notwendigen Unterlagen für das anspruchsvolle Verhandlungsgespräch bereit.
- Erläutert seinem/ihrem Gegenüber den Ausgangspunkt und die Rahmenbedingungen für das Verhandlungsgespräch transparent.
- Bringt eine strukturierte Argumentationslinie vor und geht auf Gegenargumente gezielt ein.
- Verhandelt sachbezogen und entwickelt gemeinsam mit seinem/ihrem Gegenüber Alternativen nach objektiven Entscheidungskriterien.
- Legt Wert darauf, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche für alle Beteiligten wohlwollend (Win-win) abzuschliessen.
- Führt anspruchsvolle Verhandlungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert.

Leitfrage 2: Gelingt es der lernenden Person, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche im richtigen Moment professionell und freundlich abzuschliessen?

Kompetenzkriterien

- Erkennt den richtigen Zeitpunkt für den Gesprächsabschluss.
- Lässt sich alle Informationen geben, um eine Entscheidungsgrundlage zu haben.
- Definiert gemeinsam mit seinem/ihrem Gegenüber die nächsten Schritte und hält diese schriftlich fest.
- Bedankt sich bei der Verabschiedung bei seinem/ihrem Gegenüber für das Gespräch freundlich.

Leitfrage 3: Bereitet die lernende Person anspruchsvolle Verhandlungsgespräche entsprechend dem Ergebnis zielführend nach?

Kompetenzkriterien

- Dokumentiert alle relevanten Ergebnisse in den dafür vorgesehenen betrieblichen Systemen.
- Notiert sich alle weiteren Schritte und vereinbarten Termine zur Bearbeitung.
- Erstellt anhand der Notizen die notwendigen Verträge und Dokumente vollständig.
- Leitet alle Unterlagen termingerecht an die entsprechenden Personen und Stellen weiter.
- Reflektiert regelmässig anspruchsvolle Verhandlungsgespräche und leitet Verbesserungsmaßnahmen ab, die er/sie mit seiner/ihrer vorgesetzten Person bespricht.

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.

Kundennutzen aufzeigen und auf Einwände eingehen (d5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereite ich anspruchsvolle Beratungsgespräche umfassend und zielführend vor?

Kompetenzkriterien

- Ich versetze mich in die Lage meines Gegenübers, um das Bedürfnis ganzheitlich zu erfassen.
- Ich skizziere mögliche Lösungsvarianten mit den entsprechenden Vor- und Nachteilen beispielhaft.
- Ich formuliere schlagkräftige Argumente, um den Kundennutzen aufzuzeigen.
- Ich visualisiere meine Lösungsvorschläge nachvollziehbar.
- Ich halte wichtige Unterlagen griffbereit.

Leitfrage 2: Führe ich anspruchsvolle Beratungsgespräche mit Kundinnen und Kunden fachkundig und professionell?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte den Gesprächseinstieg für mein Gegenüber übersichtlich und informierend, indem ich das Thema, die Gesprächsziele und den Ablauf erläutere.
- Ich zeige alle möglichen Lösungsvarianten verständlich und kundenorientiert auf.
- Ich erläutere meinem Gegenüber den Nutzen des Lösungsvorschlags mit allen Vor- und Nachteilen.
- Ich strukturiere den Entscheidungsweg für mein Gegenüber zielführend.
- Ich gehe auf alle Einwände des Gegenübers verständnisvoll ein.
- Ich stelle am Ende des Gesprächs sicher, dass alle Fragen geklärt sind und das weitere Vorgehen festgelegt ist.

Leitfrage 3: Gelingt es mir, anspruchsvolle Beratungsgespräche konstruktiv auszuwerten?

Kompetenzkriterien

- Ich werte das Beratungsgespräch direkt im Anschluss eigenständig aus.
- Ich reflektiere meinen eigenen Informationsstand, um bei Bedarf gezielte Informationen proaktiv einzuholen.
- Ich hole mir aktiv eine Rückmeldung von meinem Gegenüber ein.
- Ich gehe mit negativem Feedback konstruktiv um.
- Ich leite geeignete Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Gespräche ab.

Kundennutzen aufzeigen und auf Einwände eingehen (d5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereitet die lernende Person anspruchsvolle Beratungsgespräche umfassend und ziel führend vor?

Kompetenzkriterien

- Versetzt sich in die Lage seines/ihrer Gegenübers, um das Bedürfnis ganzheitlich zu erfassen.
- Skizziert mögliche Lösungsvarianten mit den entsprechenden Vor- und Nachteilen beispielhaft.
- Formuliert schlagkräftige Argumente, um den Kundennutzen aufzuzeigen.
- Visualisiert seine/ihre Lösungsvorschläge nachvollziehbar.
- Hält wichtige Unterlagen griffbereit.

Leitfrage 2: Führt die lernende Person anspruchsvolle Beratungsgespräche mit Kundinnen und Kunden fachkundig und professionell?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet den Gesprächseinstieg für sein/ihr Gegenüber übersichtlich und informierend, indem er/sie das Thema, die Gesprächsziele und den Ablauf erläutert.
- Zeigt alle möglichen Lösungsvarianten verständlich und kundenorientiert auf.
- Erläutert seinem/ihrer Gegenüber den Nutzen des Lösungsvorschlags mit allen Vor- und Nachteilen.
- Strukturiert den Entscheidungsweg für sein/ihr Gegenüber zielführend.
- Geht auf alle Einwände des Gegenübers verständnisvoll ein.
- Stellt am Ende des Gesprächs sicher, dass alle Fragen geklärt sind und das weitere Vorgehen festgelegt ist.

Leitfrage 3: Gelingt es der lernenden Person, anspruchsvolle Beratungsgespräche konstruktiv auszuwerten?

Kompetenzkriterien

- Wertet das Beratungsgespräch direkt im Anschluss eigenständig aus.
- Reflektiert seinen/ihrer eigenen Informationsstand, um bei Bedarf gezielte Informationen proaktiv einzuholen.
- Holt sich aktiv eine Rückmeldung von seinem/ihrer Gegenüber ein.
- Geht mit negativem Feedback konstruktiv um.
- Leitet geeignete Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Gespräche ab.

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.

Anspruchsvolles Beratungsgespräch mit Lieferanten führen (d5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereite ich anspruchsvolle Beratungsgespräche mit Lieferanten umfassend und zielführend vor?

Kompetenzkriterien

- Ich formuliere klare Argumente, um die Bedürfnisse des eigenen Betriebes aufzuzeigen.
- Ich visualisiere die Bedürfnisse für die Beschaffung nachvollziehbar.
- Ich halte wichtige Unterlagen griffbereit.
- Ich versetze mich in die Lage des Gegenübers, um das Lieferantenangebot ganzheitlich zu erfassen.
- Ich erkenne die verschiedenen Lösungsvarianten mit den entsprechenden Vor- und Nachteilen für den eigenen Betrieb.

Leitfrage 2: Führe ich anspruchsvolle Beratungsgespräche mit Lieferanten fachkundig und professionell?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte den Gesprächseinstieg für das Gegenüber übersichtlich und informierend, indem ich das Thema, die Gesprächsziele und den Ablauf erläutere.
- Ich erläutere dem Gegenüber die Beschaffungsbedürfnisse des Betriebes.
- Ich lasse mir Lösungsvarianten für die Beschaffung aufzeigen.
- Ich formuliere Einwände aufgrund der präsentierten Lösungsvorschläge.
- Ich strukturiere den Entscheidungsweg der Beschaffung für das Gegenüber zielführend.
- Ich stelle am Ende des Gesprächs sicher, dass alle Fragen geklärt sind und das weitere Vorgehen festgelegt ist.

Leitfrage 3: Gelingt es mir, anspruchsvolle Beratungsgespräche konstruktiv auszuwerten?

Kompetenzkriterien

- Ich werte das Beratungsgespräch direkt im Anschluss eigenständig aus.
- Ich reflektiere meinen Informationsstand, um bei Bedarf gezielte Informationen einzuholen.
- Ich hole mir aktiv eine Rückmeldung vom Gegenüber ein.
- Ich gehe mit negativem Feedback konstruktiv um.
- Ich leite geeignete Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Gespräche ab.

Anspruchsvolles Beratungsgespräch mit Lieferanten führen (d5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereitet die lernende Person anspruchsvolle Beratungsgespräche mit Lieferanten umfassend und zielführend vor?

Kompetenzkriterien

- Formuliert klare Argumente, um die Bedürfnisse des eigenen Betriebes aufzuzeigen.
- Visualisiert die Bedürfnisse für die Beschaffung nachvollziehbar.
- Hält wichtige Unterlagen griffbereit.
- Versetzt sich in die Lage des Gegenübers, um das Lieferantenangebot ganzheitlich zu erfassen.
- Erkennt die verschiedenen Lösungsvarianten mit den entsprechenden Vor- und Nachteilen für den eigenen Betrieb.

Leitfrage 2: Führt die lernende Person anspruchsvolle Beratungsgespräche mit Lieferanten fachkundig und professionell?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet den Gesprächseinstieg für das Gegenüber übersichtlich und informierend, indem sie das Thema, die Gesprächsziele und den Ablauf erläutert.
- Erläutert dem Gegenüber die Beschaffungsbedürfnisse des Betriebes.
- Lässt sich Lösungsvarianten für die Beschaffung aufzeigen.
- Formuliert Einwände aufgrund der präsentierten Lösungsvorschläge.
- Strukturiert den Entscheidungsweg der Beschaffung für das Gegenüber zielführend.
- Stellt am Ende des Gesprächs sicher, dass alle Fragen geklärt sind und das weitere Vorgehen festgelegt ist.

Leitfrage 3: Gelingt es der lernenden Person, anspruchsvolle Beratungsgespräche konstruktiv auszuwerten?

Kompetenzkriterien

- Wertet das Beratungsgespräch direkt im Anschluss eigenständig aus.
- Reflektiert den eigenen Informationsstand, um bei Bedarf gezielte Informationen einzuholen.
- Holt sich aktiv eine Rückmeldung vom Gegenüber ein.
- Geht mit negativem Feedback konstruktiv um.
- Leitet geeignete Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Gespräche ab.

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.

Anspruchsvolles Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kunden in der Fremdsprache führen (d6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereite ich alle notwendigen Grundlagen für ein anspruchsvolles Verkaufsgespräch in der Fremdsprache entsprechend vor?

Kompetenzkriterien

- Ich erstelle entsprechend dem Kundenbedürfnis mindestens zwei Lösungsmöglichkeiten für mein Gegenüber anschaulich.
- Ich spreche mich in Bezug auf das Vorgehen, die Preisgestaltung und die vertraglichen Daten mit meiner vorgesetzten Person ab.
- Ich bereite bei Bedarf eine Skizze für eine Offerte entsprechend dem Anliegen vorausschauend vor.
- Ich lege alle notwendigen Unterlagen für das anspruchsvolle Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch rechtzeitig bereit.

Leitfrage 2: Gelingt es mir, anspruchsvolle Verkaufsgespräche in der Fremdsprache erfolversprechend und dienstleistungsorientiert zu führen?

Kompetenzkriterien

- Ich präsentiere meinem Gegenüber verschiedene Lösungen mit allen Vor- und Nachteilen verständlich.
- Ich zeige meinem Gegenüber seinen konkreten Nutzen für jede Lösung verständlich auf.
- Ich gehe auf alle Fragen und Einwände verständnisvoll und dienstleistungsorientiert ein und entkräfte diese.
- Ich setze die Gesprächstechnik des Storytellings bewusst und gekonnt während des Gesprächs ein.
- Ich lasse meinem Gegenüber am Ende die Entscheidung selbst treffen.
- Ich führe anspruchsvolle Verkaufsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert.

Leitfrage 3: Gelingt es mir, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche in der Fremdsprache konstruktiv zu führen?

Kompetenzkriterien

- Ich halte alle notwendigen Unterlagen für das anspruchsvolle Verhandlungsgespräch bereit.
- Ich erläutere meinem Gegenüber den Ausgangspunkt und die Rahmenbedingungen für das Verhandlungsgespräch transparent.
- Ich bringe eine strukturierte Argumentationslinie vor und geht auf Gegenargumente gezielt ein.
- Ich verhandle sachbezogen und entwickle gemeinsam mit meinem Gegenüber Alternativen nach objektiven Entscheidungskriterien.
- Ich lege Wert darauf, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche für alle Beteiligten wohlwollend (Win-win) abzuschliessen.

Anspruchsvolles Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kunden in der Fremdsprache führen (d6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereitet die lernende Person alle notwendigen Grundlagen für ein anspruchsvolles Verkaufsgespräch in der Fremdsprache entsprechend vor?

Kompetenzkriterien

- Erstellt entsprechend dem Kundenbedürfnis mindestens zwei Lösungsmöglichkeiten für sein/ihr Gegenüber anschaulich.
- Spricht sich in Bezug auf das Vorgehen, die Preisgestaltung und die vertraglichen Daten mit seiner/ihrer vorgesetzten Person ab.
- Bereitet bei Bedarf eine Skizze für eine Offerte entsprechend dem Anliegen vorausschauend vor.
- Legt alle notwendigen Unterlagen für das anspruchsvolle Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch rechtzeitig bereit.

Leitfrage 2: Gelingt es der lernenden Person, anspruchsvolle Verkaufsgespräche in der Fremdsprache erfolversprechend und dienstleistungsorientiert zu führen?

Kompetenzkriterien

- Präsentiert seinem/ihrer Gegenüber verschiedene Lösungen mit allen Vor- und Nachteilen verständlich.
- Zeigt seinem/ihrer Gegenüber seinen konkreten Nutzen für jede Lösung verständlich auf.
- Geht auf alle Fragen und Einwände verständnisvoll und dienstleistungsorientiert ein und entkräftet diese.
- Setzt die Gesprächstechnik des Storytellings bewusst und gekonnt während des Gesprächs ein.
- Lässt sein/ihr Gegenüber am Ende die Entscheidung selbst treffen.
- Führt anspruchsvolle Verkaufsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert.

Leitfrage 3: Gelingt es der lernenden Person, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche in der Fremdsprache konstruktiv zu führen?

Kompetenzkriterien

- Hält alle notwendigen Unterlagen für das anspruchsvolle Verhandlungsgespräch bereit.
- Erläutert seinem/ihrer Gegenüber den Ausgangspunkt und die Rahmenbedingungen für das Verhandlungsgespräch transparent.
- Bringt eine strukturierte Argumentationslinie vor und geht auf Gegenargumente gezielt ein.
- Verhandelt sachbezogen und entwickelt gemeinsam mit seinem/ihrer Gegenüber Alternativen nach objektiven Entscheidungskriterien.
- Legt Wert darauf, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche für alle Beteiligten wohlwollend (Win-win) abzuschliessen.

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.

Anspruchsvolles Verhandlungsgespräch mit Lieferanten in der Fremdsprache führen (d6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es mir, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche in der Fremdsprache konstruktiv zu führen?

Kompetenzkriterien

- Ich halte alle notwendigen Unterlagen für das anspruchsvolle Verhandlungsgespräch in der Fremdsprache bereit.
- Ich erläutere meinem Gegenüber den Ausgangspunkt und die Rahmenbedingungen für das Verhandlungsgespräch transparent.
- Ich bringe eine strukturierte Argumentationslinie vor und gehe auf Gegenargumente gezielt ein.
- Ich verhandle in der Fremdsprache sachbezogen und entwickle gemeinsam mit meinem Gegenüber Alternativen nach objektiven Entscheidungskriterien.
- Ich lege Wert darauf, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche in der Fremdsprache für alle Beteiligten wohlwollend (Win-win) abzuschliessen.
- Ich führe anspruchsvolle Verhandlungsgespräche in der Fremdsprache freundlich, überzeugend und zielorientiert.

Leitfrage 2: Gelingt es mir, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche in der Fremdsprache im richtigen Moment professionell und freundlich abzuschliessen?

Kompetenzkriterien

- Ich erkenne den richtigen Zeitpunkt für den Gesprächsabschluss.
- Ich lasse mir alle Informationen geben, um eine Entscheidungsgrundlage zu haben.
- Ich definiere gemeinsam mit meinem Gegenüber die nächsten Schritte und halte diese schriftlich fest.
- Ich bedanke mich bei der Verabschiedung in der Fremdsprache bei meinem Gegenüber für das Gespräch freundlich.

Leitfrage 3: Bereite ich anspruchsvolle Verhandlungsgespräche in der Fremdsprache entsprechend dem Ergebnis zielführend nach?

Kompetenzkriterien

- Ich dokumentiere alle relevanten Ergebnisse in der Fremdsprache in den dafür vorgesehenen betrieblichen Systemen.
- Ich notiere mir alle weiteren Schritte und vereinbarte Termine zur Bearbeitung.
- Ich erstelle anhand der Notizen die notwendigen Verträge und Dokumente in der Fremdsprache vollständig.
- Ich leite alle Unterlagen termingerecht an die entsprechenden Personen und Stellen weiter.
- Ich reflektiere regelmässig anspruchsvolle Verhandlungsgespräche in der Fremdsprache und leite Verbesserungsmassnahmen ab, die ich mit meiner vorgesetzten Person bespreche.

Anspruchsvolles Verhandlungsgespräch mit Lieferanten in der Fremdsprache führen (d6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es der lernenden Person, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche in der Fremdsprache konstruktiv zu führen?

Kompetenzkriterien

- Hält alle notwendigen Unterlagen für das anspruchsvolle Verhandlungsgespräch in der Fremdsprache bereit.
- Erläutert seinem/ihrem Gegenüber den Ausgangspunkt und die Rahmenbedingungen für das Verhandlungsgespräch transparent.
- Bringt eine strukturierte Argumentationslinie vor und geht auf Gegenargumente gezielt ein.
- Verhandelt in der Fremdsprache sachbezogen und entwickelt gemeinsam mit seinem/ihrem Gegenüber Alternativen nach objektiven Entscheidungskriterien.
- Legt Wert darauf, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche in der Fremdsprache für alle Beteiligten wohlwollend (Win-win) abzuschliessen.
- Führt anspruchsvolle Verhandlungsgespräche in der Fremdsprache freundlich, überzeugend und zielorientiert

Leitfrage 2: Gelingt es der lernenden Person, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche in der Fremdsprache im richtigen Moment professionell und freundlich abzuschliessen?

Kompetenzkriterien

- Erkennt den richtigen Zeitpunkt für den Gesprächsabschluss.
- Lässt sich alle Informationen geben, um eine Entscheidungsgrundlage zu haben.
- Definiert gemeinsam mit seinem/ihrem Gegenüber die nächsten Schritte und hält diese schriftlich fest.
- Bedankt sich bei der Verabschiedung in der Fremdsprache bei seinem/ihrem Gegenüber für das Gespräch freundlich.

Leitfrage 3: Bereitet die lernende Person anspruchsvolle Verhandlungsgespräche in der Fremdsprache entsprechend dem Ergebnis zielführend nach?

Kompetenzkriterien

- Dokumentiert alle relevanten Ergebnisse in der Fremdsprache in den dafür vorgesehenen betrieblichen Systemen.
- Notiert sich alle weiteren Schritte und vereinbarten Termine zur Bearbeitung.
- Erstellt anhand der Notizen die notwendigen Verträge und Dokumente in der Fremdsprache vollständig.
- Leitet alle Unterlagen termingerecht an die entsprechenden Personen und Stellen weiter.
- Reflektiert regelmässig anspruchsvolle Verhandlungsgespräche in der Fremdsprache und leitet Verbesserungsmaßnahmen ab, die sie mit seiner/ihrer vorgesetzten Person bespricht.

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.

Kundennutzen in der Fremdsprache aufzeigen und auf Einwände eingehen (d6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereite ich anspruchsvolle Beratungsgespräche in der Fremdsprache umfassend und zielführend vor?

Kompetenzkriterien

- Ich versetze mich in die Lage meines Gegenübers, um das Bedürfnis in der Fremdsprache ganzheitlich zu erfassen.
- Ich skizziere in der Fremdsprache mögliche Lösungsvarianten mit den entsprechenden Vor- und Nachteilen beispielhaft.
- Ich formuliere in der Fremdsprache schlagkräftige Argumente, um den Kundennutzen aufzuzeigen.
- Ich visualisiere in der Fremdsprache meine Lösungsvorschläge nachvollziehbar.
- Ich halte wichtige Unterlagen griffbereit.

Leitfrage 2: Führe ich anspruchsvolle Beratungsgespräche in der Fremdsprache mit Kundinnen und Kunden fachkundig und professionell?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte den Gesprächseinstieg für mein Gegenüber übersichtlich und informierend, indem ich das Thema, die Gesprächsziele und den Ablauf erläutere.
- Ich zeige alle möglichen Lösungsvarianten verständlich und kundenorientiert auf.
- Ich erläutere meinem Gegenüber in der Fremdsprache den Nutzen des Lösungsvorschlags mit allen Vor- und Nachteilen.
- Ich strukturiere den Entscheidungsweg für mein Gegenüber zielführend.
- Ich gehe auf alle Einwände des Gegenübers verständnisvoll ein.
- Ich stelle am Ende des Gesprächs sicher, dass alle Fragen geklärt sind und das weitere Vorgehen festgelegt ist.

Leitfrage 3: Gelingt es mir, das anspruchsvolle Beratungsgespräch in der Fremdsprache konstruktiv auszuwerten?

Kompetenzkriterien

- Ich werte das Beratungsgespräch direkt im Anschluss eigenständig aus.
- Ich reflektiere meinen eigenen Informationsstand, um bei Bedarf gezielte Informationen proaktiv einzuholen.
- Ich hole mir aktiv eine Rückmeldung von meinem Gegenüber ein.
- Ich gehe mit negativem Feedback konstruktiv um.
- Ich leite geeignete Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Gespräche ab.

Kundennutzen in der Fremdsprache aufzeigen und auf Einwände eingehen (d6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereitet die lernende Person anspruchsvolle Beratungsgespräche in der Fremdsprache umfassend und zielführend vor?

Kompetenzkriterien

- Versetzt sich in die Lage seines/ihrer Gegenübers, um das Bedürfnis in der Fremdsprache ganzheitlich zu erfassen.
- Skizziert in der Fremdsprache mögliche Lösungsvarianten mit den entsprechenden Vor- und Nachteilen beispielhaft.
- Formuliert in der Fremdsprache schlagkräftige Argumente, um den Kundennutzen aufzuzeigen.
- Visualisiert in der Fremdsprache seine/ihre Lösungsvorschläge nachvollziehbar.
- Hält wichtige Unterlagen griffbereit.

Leitfrage 2: Führt die lernende Person anspruchsvolle Beratungsgespräche in der Fremdsprache mit Kundinnen und Kunden fachkundig und professionell?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet den Gesprächseinstieg für ihr Gegenüber übersichtlich und informierend, indem er/sie das Thema, die Gesprächsziele und den Ablauf erläutert.
- Zeigt alle möglichen Lösungsvarianten verständlich und kundenorientiert auf.
- Erläutert seinem/ihrer Gegenüber in der Fremdsprache den Nutzen des Lösungsvorschlags mit allen Vor- und Nachteilen.
- Strukturiert den Entscheidungsweg für sein/ihr Gegenüber zielführend.
- Geht auf alle Einwände des Gegenübers verständnisvoll ein.
- Stellt am Ende des Gesprächs sicher, dass alle Fragen geklärt sind und das weitere Vorgehen festgelegt ist.

Leitfrage 3: Gelingt es der lernenden Person, anspruchsvolle Beratungsgespräche in der Fremdsprache konstruktiv auszuwerten?

Kompetenzkriterien

- Wertet das Beratungsgespräch direkt im Anschluss eigenständig aus.
- Reflektiert seinen/ihrer eigenen Informationsstand, um bei Bedarf gezielte Informationen proaktiv einzuholen.
- Holt sich aktiv eine Rückmeldung von ihrem Gegenüber ein.
- Geht mit negativem Feedback konstruktiv um.
- Leitet geeignete Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Gespräche ab.

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.

Anspruchsvolles Beratungsgespräch mit Lieferanten in der Fremdsprache führen (d6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereite ich anspruchsvolle Beratungsgespräche mit Lieferanten in der Fremdsprache umfassend und zielführend vor?

Kompetenzkriterien

- Ich formuliere klare Argumente in der Fremdsprache, um die Bedürfnisse des eigenen Betriebes aufzuzeigen.
- Ich visualisiere die Bedürfnisse für die Beschaffung nachvollziehbar.
- Ich halte wichtige Unterlagen griffbereit.
- Ich versetze mich in die Lage des Gegenübers, um das Lieferantenangebot ganzheitlich zu erfassen.
- Ich erkenne die verschiedenen Lösungsvarianten mit den entsprechenden Vor- und Nachteilen für den eigenen Betrieb.

Leitfrage 2: Führe ich anspruchsvolle Beratungsgespräche mit Lieferanten in der Fremdsprache fachkundig und professionell?

Kompetenzkriterien

- Ich gestalte den Gesprächseinstieg für das Gegenüber übersichtlich und informierend, indem ich das Thema, die Gesprächsziele und den Ablauf erläutere.
- Ich erläutere dem Gegenüber in der Fremdsprache die Beschaffungsbedürfnisse des Betriebes.
- Ich lasse mir Lösungsvarianten für die Beschaffung aufzeigen
- Ich formuliere Einwände in der Fremdsprache aufgrund der präsentierten Lösungsvorschläge.
- Ich strukturiere den Entscheidungsweg der Beschaffung für das Gegenüber zielführend.
- Ich stelle am Ende des Gesprächs in der Fremdsprache sicher, dass alle Fragen geklärt sind und das weitere Vorgehen festgelegt ist.

Leitfrage 3: Gelingt es mir, anspruchsvolle Beratungsgespräche in der Fremdsprache konstruktiv auszuwerten?

Kompetenzkriterien

- Ich werte das Beratungsgespräch direkt im Anschluss eigenständig aus.
- Ich reflektiere meinen Informationsstand, um bei Bedarf gezielte Informationen einzuholen.
- Ich hole mir aktiv eine Rückmeldung vom Gegenüber ein.
- Ich gehe mit negativem Feedback konstruktiv um.
- Ich leite geeignete Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Gespräche ab.

Anspruchsvolles Beratungsgespräch mit Lieferanten in der Fremdsprache führen (d6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bereitet die lernende Person Beratungsgespräche mit Lieferanten in der Fremdsprache umfassend und zielführend vor?

Kompetenzkriterien

- Formuliert klare Argumente, um die Bedürfnisse des eigenen Betriebes aufzuzeigen.
- Visualisiert die Bedürfnisse für die Beschaffung nachvollziehbar.
- Hält wichtige Unterlagen griffbereit.
- Versetzt sich in die Lage des Gegenübers, um das Lieferantenangebot ganzheitlich zu erfassen.
- Erkennt die verschiedenen Lösungsvarianten mit den entsprechenden Vor- und Nachteilen für den eigenen Betrieb.

Leitfrage 2: Führt die lernende Person Beratungsgespräche mit Lieferanten in der Fremdsprache fachkundig und professionell?

Kompetenzkriterien

- Gestaltet den Gesprächseinstieg für das Gegenüber übersichtlich und informierend, indem sie das Thema, die Gesprächsziele und den Ablauf erläutert.
- Erläutert dem Gegenüber die Beschaffungsbedürfnisse des Betriebes.
- Lässt sich Lösungsvarianten für die Beschaffung aufzeigen.
- Formuliert Einwände aufgrund der präsentierten Lösungsvorschläge.
- Strukturiert den Entscheidungsweg der Beschaffung für das Gegenüber zielführend.
- Stellt am Ende des Gesprächs sicher, dass alle Fragen geklärt sind und das weitere Vorgehen festgelegt ist.

Leitfrage 3: Gelingt es der lernenden Person, anspruchsvolle Beratungsgespräche in der Fremdsprache konstruktiv auszuwerten?

Kompetenzkriterien

- Wertet das Beratungsgespräch direkt im Anschluss eigenständig aus.
- Reflektiert den eigenen Informationsstand, um bei Bedarf gezielte Informationen einzuholen.
- Holt sich aktiv eine Rückmeldung vom Gegenüber ein.
- Geht mit negativem Feedback konstruktiv um.
- Leitet geeignete Verbesserungsmaßnahmen für zukünftige Gespräche ab.

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.

Kassenbuch führen (c6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Kann ich das Kassenbuch fachgerecht führen?

Kompetenzkriterien

- Ich gewährleiste, dass zu jedem Zeitpunkt für jede getätigte Transaktion eine ordnungsgemäße Quittung ausgestellt bzw. erhalten wird.
- Ich unterteile Transaktionen in Einnahmen und Ausgaben.
- Ich erstelle vollständige Belege für alle Quittungen.
- Ich informiere mich, wann die Einträge ins Kassenbuch gemacht werden müssen.
- Ich überreiche die notwendigen Unterlagen termingerecht an die zuständige Person zur Verbuchung.

Kassenbuch führen (c6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Kann die lernende Person das Kassenbuch fachgerecht führen?

Kompetenzkriterien

- Gewährleistet, dass zu jedem Zeitpunkt für jede getätigte Transaktion eine ordnungsgemäße Quittung ausgestellt bzw. erhalten wird.
- Unterteilt Transaktionen in Einnahmen und Ausgaben.
- Erstellt vollständige Belege für alle Quittungen.
- Informiert sich, wann die Einträge ins Kassenbuch gemacht werden müssen.
- Überreicht die notwendigen Unterlagen termingerecht an die zuständige Person zur Verbuchung.

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.

Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (VLL) kontrollieren (Kreditorenrechnungen) (c6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Kann ich eingegangene Rechnungen eigenverantwortlich kontrollieren?

Kompetenzkriterien

- Ich überwache den Posteingang regelmässig und kontrolliere den Eingang von Rechnungen.
- Ich organisiere die relevanten Dokumente, damit eine Rechnung kontrolliert werden kann.
- Ich unterscheide Rechnungen, Bestell- und Lieferscheine.
- Ich führe einfache Berechnungen (z.B. Gesamtsumme) durch.
- Ich gebe nach der Kontrolle die Rechnung zur Visierung weiter.

Rechnungen zu Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (VLL) kontrollieren (Kreditorenrechnungen) (c6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Kann die lernende Person eingegangene Rechnungen eigenverantwortlich kontrollieren?

Kompetenzkriterien

- Überwacht den Posteingang regelmässig und kontrolliert den Eingang von Rechnungen.
- Organisiert die relevanten Dokumente, damit eine Rechnung kontrolliert werden kann.
- Unterscheidet Rechnungen, Bestell- und Lieferscheine.
- Führt einfache Berechnungen (z.B. Gesamtsumme) durch.
- Gibt nach der Kontrolle die Rechnung zur Visierung weiter.

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.

Zahlungsaufträge erstellen (c6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, den betrieblichen Zahlungsprozess kompetent zu unterstützen?

Kompetenzkriterien

- Ich hole alle relevanten Informationen, die ich benötige, um den Auftrag im Zahlungsprozess effizient auszuführen, proaktiv ein.
- Ich kann das betriebliche Zahlungssystem sicher bedienen.
- Ich erkenne sofort, wenn eine Zahlung Fehler beinhaltet.
- Ich informiere eine vorgesetzte Person selbstständig über erkannte Fehler im Zahlungsprozess.
- Ich halte die Vorgaben im Zahlungsprozess strikt ein.

Zahlungsaufträge erstellen (c6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, den betrieblichen Zahlungsprozess kompetent zu unterstützen?

Kompetenzkriterien

- Holt alle relevanten Informationen, die er/sie benötigt, um den Auftrag im Zahlungsprozess effizient auszuführen, proaktiv ein.
- Kann das betriebliche Zahlungssystem sicher bedienen.
- Erkennt sofort, wenn eine Zahlung Fehler beinhaltet.
- Informiert eine vorgesetzte Person selbstständig über erkannte Fehler im Zahlungsprozess.
- Hält die Vorgaben im Zahlungsprozess strikt ein.

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.

Aufgaben der Finanzbuchhaltung ausführen (c6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, Aufgaben in der Finanzbuchhaltung kompetent zu erledigen?

Kompetenzkriterien

- Ich hole alle relevanten Informationen ein, die ich benötige, um Aufgaben der Finanzbuchhaltung effizient auszuführen.
- Ich kann das betriebliche System der Finanzbuchhaltung sicher bedienen.
- Ich erkenne sofort, wenn eine Buchung in der Finanzbuchhaltung einen Fehler beinhaltet.
- Ich informiere eine vorgesetzte Person selbstständig über erkannte Fehler in der Finanzbuchhaltung.
- Ich halte die Vorgaben der Finanzbuchhaltung strikt ein.

Aufgaben der Finanzbuchhaltung ausführen (c6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, Aufgaben in der Finanzbuchhaltung kompetent zu erledigen?

Kompetenzkriterien

- Holt alle relevanten Informationen ein, die er/sie benötigt, um Aufgaben der Finanzbuchhaltung effizient auszuführen.
- Kann das betriebliche System der Finanzbuchhaltung sicher bedienen.
- Erkennt sofort, wenn eine Buchung in der Finanzbuchhaltung einen Fehler beinhaltet.
- Informiert eine vorgesetzte Person selbstständig über erkannte Fehler in der Finanzbuchhaltung.
- Hält die Vorgaben der Finanzbuchhaltung strikt ein.

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.

Aufgaben der Lohnbuchhaltung ausführen (c6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, Aufgaben in der Lohnbuchhaltung kompetent zu erledigen?

Kompetenzkriterien

- Ich hole alle relevanten Informationen ein, die ich benötige, um Aufgaben der Lohnbuchhaltung effizient auszuführen.
- Ich kann das betriebliche System der Lohnbuchhaltung sicher bedienen.
- Ich erkenne sofort, wenn eine Buchung in der Lohnbuchhaltung einen Fehler beinhaltet.
- Ich informiere eine vorgesetzte Person selbstständig über erkannte Fehler in der Lohnbuchhaltung.
- Ich halte die Vorgaben der Lohnbuchhaltung strikt ein.

Aufgaben der Lohnbuchhaltung ausführen (c6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, Aufgaben in der Lohnbuchhaltung kompetent zu erledigen?

Kompetenzkriterien

- Holt alle relevanten Informationen ein, die er/sie benötigt, um Aufgaben der Lohnbuchhaltung effizient auszuführen.
- Kann das betriebliche System der Lohnbuchhaltung sicher bedienen.
- Erkennt sofort, wenn eine Buchung in der Lohnbuchhaltung einen Fehler beinhaltet.
- Informiert eine vorgesetzte Person selbstständig über erkannte Fehler in der Lohnbuchhaltung.
- Hält die Vorgaben der Lohnbuchhaltung strikt ein.

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.

Erstellung des Jahresabschlusses unterstützen (c6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, Aufgaben des Jahresabschlusses kompetent zu erledigen?

Kompetenzkriterien

- Ich hole alle relevanten Informationen ein, die ich benötige, um Teilaufgaben des Jahresabschlusses effizient auszuführen.
- Ich kann das betriebliche System der Finanzbuchhaltung sicher bedienen.
- Ich erkenne sofort, wenn eine Buchung in der Finanzbuchhaltung einen Fehler beinhaltet.
- Ich informiere eine vorgesetzte Person selbstständig über erkannte Fehler in der Finanzbuchhaltung.
- Ich halte die Vorgaben der Finanzbuchhaltung strikt ein.

Erstellung des Jahresabschlusses unterstützen (c6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, Aufgaben des Jahresabschlusses kompetent zu erledigen?

Kompetenzkriterien

- Holt alle relevanten Informationen ein, die er/sie benötigt, um Teilaufgaben des Jahresabschlusses effizient auszuführen.
- Kann das betriebliche System der Finanzbuchhaltung sicher bedienen.
- Erkennt sofort, wenn eine Buchung in der Finanzbuchhaltung einen Fehler beinhaltet.
- Informiert eine vorgesetzte Person selbstständig über erkannte Fehler in der Finanzbuchhaltung.
- Hält die Vorgaben der Finanzbuchhaltung strikt ein.

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.

Datenbanken einrichten und betreuen (e5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es mir, Datenbanken und CMS einzurichten und zu betreuen?

Kompetenzkriterien

- Ich orientiere mich problemlos in den Datenbanken oder CMS des Betriebes.
- Ich erstelle und führe die Strukturen der Datenbanken zuverlässig gemäss den betrieblichen Standards.
- Ich ergänze, verarbeite, lösche und passe Inhalte gewissenhaft an.
- Ich beachte interne Vorgaben bei der Archivierung von Daten konsequent.
- Ich verwalte Kundeninformationen und -daten gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.
- Ich instruiere und unterstütze Mitarbeitende in der effizienten Benutzung von Datenbanken.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, mit Risiken im Bereich Datensicherheit und Datenschutz professionell umzugehen?

Kompetenzkriterien

- Ich halte mich konsequent an rechtliche Vorgaben und interne Richtlinien.
- Ich bin bei der Arbeit mit Daten stets konzentriert und lasse mich nicht ablenken.
- Ich überlege mir regelmässig, wo Risiken in den Bereichen Datensicherheit und Datenschutz auftauchen könnten, und hinterfrage die eigenen Handlungen.
- Ich nutze die eigenen Erfahrungen aus heiklen Situationen.
- Ich schlage sinnvolle Massnahmen für die Vermeidung von heiklen Situationen vor.

Datenbanken einrichten und betreuen (e5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Gelingt es der lernenden Person, Datenbanken und CMS einzurichten und zu betreuen?

Kompetenzkriterien

- Orientiert sich problemlos in den Datenbanken oder CMS des Betriebes.
- Erstellt und führt die Strukturen der Datenbanken zuverlässig gemäss den betrieblichen Standards.
- Ergänzt, verarbeitet, löscht und passt Inhalte gewissenhaft an.
- Beachtet interne Vorgaben bei der Archivierung von Daten konsequent.
- Verwaltet Kundeninformationen und -daten gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.
- Instruiert und unterstützt Mitarbeitende in der effizienten Benutzung von Datenbanken.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, mit Risiken im Bereich Datensicherheit und Datenschutz professionell umzugehen?

Kompetenzkriterien

- Hält sich konsequent an rechtliche Vorgaben und interne Richtlinien.
- Ist bei der Arbeit mit Daten stets konzentriert und lässt sich nicht ablenken.
- Überlegt sich regelmässig, wo Risiken in den Bereichen Datensicherheit und Datenschutz auftauchen könnten, und hinterfragt die eigenen Handlungen.
- Nutzt die eigenen Erfahrungen aus heiklen Situationen.
- Schlägt sinnvolle Massnahmen für die Vermeidung von heiklen Situationen vor.

9.4.2 Technische Probleme von IT-Systemen beheben

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

Ausgangslage

Du bist du 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 Löseschemata
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 Löseschema 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.

Technische Probleme von IT-Systemen beheben (e5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, technische Probleme beim Einsatz von IT-Systemen zielorientiert zu lösen?

Kompetenzkriterien

- Ich stelle passende Standardfragen, um herauszufinden, ob es sich um ein bekanntes oder einfach lösbares Problem handelt.
- Ich löse Probleme im Zusammenhang mit der Nutzung von IT-Systemen.
- Ich nutze die eigene Erfahrung und weitere Hilfsmittel für die Lösung von Anwenderproblemen.
- Ich leite komplexere Probleme an die richtige Stelle weiter.

Technische Probleme von IT-Systemen beheben (e5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, technische Probleme beim Einsatz von IT-Systemen zielorientiert zu lösen?

Kompetenzkriterien

- Stellt passende Standardfragen, um herauszufinden, ob es sich um ein bekanntes oder einfach lösbares Problem handelt.
- Löst Probleme im Zusammenhang mit der Nutzung von IT-Systemen.
- Nutzt die eigene Erfahrung und weitere Hilfsmittel für die Lösung von Anwenderproblemen.
- Leitet komplexere Probleme an die richtige Stelle weiter.

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.

Beschaffung und Einführung von IT-Systemen unterstützen (e5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Bin ich in der Lage, die Beschaffung von IT-Systemen zielorientiert zu unterstützen?

Kompetenzkriterien

- Ich beschaffe mir die notwendigen Informationen, um die Beschaffung von IT-Systemen zu unterstützen.
- Ich führe die geplanten Arbeiten in Zusammenhang mit der Beschaffung und Einführung des neuen IT-Systems zielgerichtet aus.
- Ich instruiere die Mitarbeitenden in der Benutzung des neuen IT-Systems.
- Ich gebe den Mitarbeitenden Tipps für den effizienten und sicheren Einsatz des neuen IT-Systems.
- Ich löse Probleme im Zusammenhang mit der Nutzung des neuen IT-Systems.
- Ich nutze die eigene Erfahrung und weitere Hilfsmittel für die Lösung von Problemen bei der Beschaffung und beim Einsatz des neuen IT-Systems.
- Ich leite komplexere Probleme an die richtige Stelle weiter.

Beschaffung und Einführung von IT-Systemen unterstützen (e5) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Ist die lernende Person in der Lage, die Beschaffung von IT-Systemen zielorientiert zu unterstützen?

Kompetenzkriterien

- Beschafft sich die notwendigen Informationen, um die Beschaffung von IT-Systemen zu unterstützen.
- Führt die geplanten Arbeiten in Zusammenhang mit der Beschaffung und Einführung des neuen IT-Systems zielgerichtet aus.
- Instruiert die Mitarbeitenden in der Benutzung des neuen IT-Systems.
- Gibt den Mitarbeitenden Tipps für den effizienten und sicheren Einsatz des neuen IT-Systems.
- Löst Probleme im Zusammenhang mit der Nutzung des neuen IT-Systems.
- Nutzt die eigene Erfahrung und weitere Hilfsmittel für die Lösung von Problemen bei der Beschaffung und beim Einsatz des neuen IT-Systems.
- Leitet komplexere Probleme an die richtige Stelle weiter.

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.

Quantitative Auswertung durchführen (e6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Nehme ich die Informationen zu einem Analyse- oder Aufwertungsauftrag jeweils vollständig entgegen?

Kompetenzkriterien

- Ich gebe mein Analyseziel klar wieder, z.B. anhand einer Frage, die es zu beantworten gilt.
- Ich benenne sowohl Adressat als auch die Form der Analyse schlüssig.
- Ich identifiziere meine Datengrundlage zielsicher anhand des Auftrags.
- Ich beschaffe mir meine benötigten Daten selbstständig, wenn sie vom Auftraggeber nicht vorgegeben sind.
- Ich dokumentiere die Informationen zu einem Auftrag stets vollständig, sodass ich sie während der Analysearbeit zur Hand habe.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, quantitative Auswertungen sauber durchzuführen?

Kompetenzkriterien

- Ich beschreibe in einem ersten Schritt die vorliegenden Zahlen korrekt.
- Ich ordne fachkundig ein, was jede Zahl des Ergebnisses konkret bedeutet.
- Ich erkläre schlüssig und nachvollziehbar, was die Ergebnisse für den Betrieb bedeuten.
- Ich leite aus der Interpretation und den Ergebnissen gegebenenfalls sinnvolle Massnahmen für den Betrieb ab.

Leitfrage 3: Interpretiere ich Ergebnisse aus Analysen und Auswertungen plausibel?

Kompetenzkriterien

- Beschreibt in einem ersten Schritt die vorliegenden Zahlen korrekt.
- Ordnet fachkundig ein, was jede Zahl des Ergebnisses konkret bedeutet.
- Erklärt schlüssig und nachvollziehbar, was die Ergebnisse für den Betrieb bedeuten.
- Leitet aus der Interpretation und den Ergebnissen gegebenenfalls sinnvolle Massnahmen für den Betrieb ab.

Quantitative Auswertung durchführen (e6) (Kompetenzraster)

Leitfrage 1: Nimmt die lernende Person die Informationen zu einem Analyse- oder Auswertungsauftrag jeweils vollständig entgegen?

Kompetenzkriterien

- Gibt sein/ihr Analyseziel klar wieder, z.B. anhand einer Frage, die es zu beantworten gilt.
- Benennt sowohl Adressat als auch die Form der Analyse schlüssig.
- Identifiziert seine/ihre Datengrundlage zielsicher anhand des Auftrags.
- Beschafft sich seine/ihre benötigten Daten selbstständig, wenn sie vom Auftraggeber nicht vorgegeben sind.
- Dokumentiert die Informationen zu einem Auftrag stets vollständig, sodass er/sie sie während der Analysearbeit zur Hand hat.

Leitfrage 2: Ist die lernende Person in der Lage, quantitative Auswertungen sauber durchzuführen?

Kompetenzkriterien

- Schafft sich einen Überblick über die Daten, indem er/sie für sich Umfang, Form und auffallende Inhalte klärt.
- Klärt anhand des Auftrags, wie das Ergebnis seiner/ihrer Auswertung aussehen soll, z.B. absolute Zahl oder Balkendiagramm.
- Berechnet kaufmännische Kennzahlen, beschreibende Statistiken und Veränderungen über die Zeit immer mit der richtigen Formel.
- Vergleicht jedes Ergebnis aus seiner/ihrer Berechnung mit einem plausiblen Richtwert.
- Dokumentiert seine/ihre Rechnungswege nachvollziehbar und vollständig.

Leitfrage 3: Interpretiert die lernende Person Ergebnisse aus Analysen und Auswertungen plausibel?

Kompetenzkriterien

- Beschreibt in einem ersten Schritt die vorliegenden Zahlen korrekt.
- Ordnet fachkundig ein, was jede Zahl des Ergebnisses konkret bedeutet.
- Erklärt schlüssig und nachvollziehbar, was die Ergebnisse für den Betrieb bedeuten.
- Leitet aus der Interpretation und den Ergebnissen gegebenenfalls sinnvolle Massnahmen für den Betrieb ab.