

Beurteilungsbericht Expertinnen/Experten Branche**Kauffrau / Kaufmann EFZ****Beurteilungsbericht für**

Name:	Vorname:
Strasse:	
PLZ, Ort:	
Datum:	

Das Dossier der Kandidatin / des Kandidaten wurde überprüft von**Expertin/Experte 1**

Name: Vorname:

Telefon:

Unterschrift:

Expertin/Experte 2

Name: Vorname:

Telefon:

Unterschrift:

Bemerkungen:**Das Gespräch hat stattgefunden am**

--

1.1.1 Material bewirtschaften**1.1.1.1 Material/Waren beschaffen****Wahlpflichtkompetenz**

Ist fähig, Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen.

Ich beschreibe, wie ich Materialien oder Waren beschafft habe oder beschaffe. Ich zeige anhand eines **detaillierten Prozessablaufplans** (mit Verwendung branchenüblicher Symbole) die einzelnen Schritte bei der Beschaffung auf und gebe an, was bei den einzelnen Schritten wichtig und was deshalb besonders zu beachten ist. Ich lege dar, welche Schnittstellen ich als kritisch betrachte und begründe meine Auswahl.

In meiner Beschreibung halte ich auch fest, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen ich folgende Aufgaben und Tätigkeiten realisiert habe:

- 1) Offerten einholen und vergleichen
- 2) Konditionen und Liefertermine abklären
- 3) Material/Waren bestellen
- 4) Kontrolle der Lieferungen überwachen
- 5) Fehllieferungen beanstanden/korrigieren
- 6) Lieferantenrechnungen kontrollieren/kontieren

Wenn immer möglich, dokumentiere ich meine Angaben mit *aussagekräftigen Unterlagen*.

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Der Prozess ist in einem Ablaufplan aussagekräftig beschrieben. Dabei werden die branchenüblichen Symbole verwendet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die einzelnen Arbeitsschritte und die Schnittstellen sind vollständig beschrieben und, <i>falls möglich, mit aussagekräftigen Unterlagen</i> dokumentiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Wichtigkeit der einzelnen Schritte und die kritischen Schnittstellen sind dargelegt und begründet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.1.1 Material/Waren beschaffen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.1.2 Material/Waren lagern**Wahlpflichtkompetenz**

Ist fähig, Material und Waren gemäss Anforderungen fachgerecht gemäss Vorgaben zu lagern.

Ich beschreibe, wie ich Materialien oder Waren gelagert habe oder lagere. Ich zeige die einzelnen Schritte bei der Lagerung auf und gebe an, was bei den einzelnen Schritten wichtig und was deshalb besonders zu beachten ist. Ich lege dar, welche Schnittstellen ich als kritisch betrachte und begründe meine Auswahl.

In meiner Beschreibung halte ich auch fest, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen ich folgende Aufgaben und Tätigkeiten realisiert habe:

- 1) Lieferungen kontrollieren und nachfordern
- 2) Lieferungen einlagern
- 3) Lagerbestände nachführen
- 4) Lager bewirtschaften
- 5) Inventar erstellen (und kontieren)

Wenn immer möglich, dokumentiere ich meine Angaben mit aussagekräftigen Unterlagen.

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Die einzelnen Arbeitsschritte und die Schnittstellen sind vollständig beschrieben und, <i>falls möglich, mit aussagekräftigen Unterlagen</i> dokumentiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Wichtigkeit der einzelnen Schritte und die kritischen Schnittstellen sind dargelegt und begründet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.1.2 Material/Waren lagern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.1.3 Material/Waren ausliefern**Wahlpflichtkompetenz**

Ist fähig, die Auslieferung von Material/Waren an Kunden auftragsgerecht zu organisieren.

Ich beschreibe, wie ich Materialien oder Waren ausgeliefert habe oder ausliefern werde. Ich zeige die einzelnen Schritte bei der Auslieferung auf und gebe an, was bei den einzelnen Schritten wichtig und was deshalb besonders zu beachten ist. Ich lege dar, welche Schnittstellen ich als kritisch betrachte und begründe meine Auswahl.

In meiner Beschreibung halte ich auch fest, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen ich folgende Aufgaben und Tätigkeiten realisiert habe:

1. Lieferauftrag bearbeiten
2. Material/Waren rüsten
3. Lieferdokumente erstellen

Wenn immer möglich, dokumentiere ich meine Angaben mit aussagekräftigen Unterlagen.

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Die einzelnen Arbeitsschritte und die Schnittstellen sind vollständig beschrieben und, <i>falls möglich, mit aussagekräftigen Unterlagen</i> dokumentiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Wichtigkeit der einzelnen Schritte und die kritischen Schnittstellen sind dargelegt und begründet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.1.3 Material/Waren ausliefern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.2 Kunden beraten**1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten****Pflichtkompetenz**

Ist fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten.

Ich beschreibe, wie ich konkrete schriftliche und mündliche Kundenanfragen bearbeitet habe oder bearbeite. Ich zeige die einzelnen Schritte bei der Bearbeitung von Kundenanfragen auf und lege dar, welche Punkte für die Zufriedenheit der Kunden zentral sind.

In meiner Beschreibung halte ich auch fest, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen ich folgende Aufgaben und Tätigkeiten realisiert habe:

1. Persönliche und/oder schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen
2. Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten
3. Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren

Wenn immer möglich, dokumentiere ich meine Angaben mit aussagekräftigen Unterlagen.

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Die einzelnen Arbeitsschritte sind vollständig beschrieben und, <i>falls möglich, mit aussagekräftigen Unterlagen</i> dokumentiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Wichtige Punkte für die Kundenzufriedenheit sind begründet dargelegt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.2.2 Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche führen und abschliessen und seine Produkte- und Dienstleistungskennnisse einsetzen

Pflichtkompetenz

Ist fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen und setzt dabei Produkte- und Dienstleistungskennnisse überzeugend ein.

Ich beschreibe an einem konkreten Beispiel und mit entsprechenden Unterlagen, wie ich meine Produkte- und Dienstleistungskennnisse in der Kundenberatung eingesetzt habe. Ich zeige dabei die Gliederung der Produkte/Dienstleistungen (Sortimentsgestaltung), deren wesentliche Merkmale, Vor- und Nachteile sowie deren Nutzen, Markt- und Konkurrenzsituation auf.

Ich beschreibe, wie ich konkrete Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche führe und abschliesse. Ich gebe die zentralen Punkte an, die für die Zufriedenheit der Kunden wichtig sind. Ich lege dar, wie ich Kundengespräche dokumentiere und Erfolgskontrollen durchführe und nutze.

In meiner Beschreibung halte ich auch fest, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen ich folgende Aufgaben und Tätigkeiten realisiert habe:

- 1) Kundengespräche vorbereiten
- 2) Kundengespräche führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen)
- 3) Kundengespräche dokumentieren und Erfolgskontrollen durchführen

Wenn immer möglich, dokumentiere ich meine Angaben mit aussagekräftigen Unterlagen.

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Die Arbeitsschritte sind vollständig beschrieben und, falls möglich, mit aussagekräftigen Unterlagen dokumentiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Kann die Produkte- und Dienstleistungskennnisse bei der Kundenberatung einsetzen. Diese sind anhand eines konkreten Beispiels und mit entsprechenden Unterlagen dokumentiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die zentralen Punkte für die Zufriedenheit der Kunden sind ausgewiesen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.2.2 Beratungs- / Verkaufsgespräche führen und abschliessen und seine Produkte und Dienstleistungskennnisse einsetzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten**Pflichtkompetenz**

Ist fähig, Kundeninformationen und -daten mit den betrieblichen Systemen oder Instrumenten nachvollziehbar und übersichtlich zu verwalten.

Ich beschreibe, wie ich Kundeninformationen bzw. Kundendaten be- und verarbeitet habe. Ich begründe die Sensibilität der Kundendaten und nenne die gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.

In meiner Beschreibung halte ich auch fest, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen ich folgende Aufgaben und Tätigkeiten realisiert habe:

- 1) Kunden und Kundengruppen analysieren
- 2) Kundendaten erfassen, strukturieren, ablegen und pflegen
- 3) Kundenkontakte auswerten

Wenn immer möglich, dokumentiere ich meine Angaben mit aussagekräftigen Unterlagen.

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Die Arbeitsschritte sind vollständig beschrieben und, <i>falls möglich, mit aussagekräftigen Unterlagen</i> dokumentiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Sensibilität der Daten sowie die gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben werden begründet dargelegt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.3 Aufträge abwickeln**1.1.3.1 Aufträge bearbeiten und ausführen und dabei seine Produkte- und Dienstleistungskenntnisse einsetzen****Pflichtkompetenz**

Ist fähig, Arbeiten bei Kundenaufträgen und mit externen Geschäftspartnern fachgerecht und selbstständig auszuführen und setzt dabei seine Produkte- und Dienstleistungskenntnisse ein.

Ich beschreibe, wie ich meine Produkte- und Dienstleistungskenntnisse in verschiedenen Arbeitsprozessen fachgerecht eingesetzt habe.

Ich beschreibe, welche Offerten und Auftragsbestätigungen ich bearbeitet und erstellt habe. Ich zeige anhand eines **detailierten Prozessablaufplans** (mit Verwendung branchenüblicher Symbole) die einzelnen Schritte auf und lege dar, welchen qualitativen Anforderungen diese einzelnen Teilschritte genügen müssen. Ich lege dar, welche Schnittstellen ich als kritisch betrachte und begründe meine Auswahl.

In meiner Beschreibung halte ich auch fest, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen ich folgende Aufgaben und Tätigkeiten realisiert habe:

1. Kundenanfragen entgegennehmen
2. Offerten ausstellen
3. Kunden- und Auftragsdaten erfassen
4. Auftragsbestätigungen erstellen
5. Aufträge bearbeiten und auslösen
6. Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen

Wenn immer möglich, dokumentiere ich meine Angaben mit *aussagekräftigen Unterlagen*.

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Der gesamte Prozess ist in einem Ablaufplan aussagekräftig beschrieben. Dabei werden die branchenüblichen Symbole verwendet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die einzelnen Arbeitsschritte und die Schnittstellen sind vollständig beschrieben und, <i>falls möglich, mit aussagekräftigen Unterlagen</i> dokumentiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Qualitätsanforderungen an die Prozesse, der Einsatz der Produkte- und Dienstleistungskenntnisse sowie die kritischen Schnittstellen sind dargelegt und sinnvoll begründet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.3.1 Aufträge bearbeiten und ausführen und dabei seine Produkte und Dienstleistungskenntnisse einsetzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.3.2 Erfolgskontrollen durchführen**Pflichtkompetenz**

Ist fähig, Soll-Ist-Vergleiche nach Vorgaben durchzuführen, Auftrags- und Projektstände zu dokumentieren und Statistiken korrekt zu führen.

Ich beschreibe an einem konkreten Beispiel und **anhand von Arbeitsunterlagen und Statistiken** (Arbeitsunterlagen und Statistiken zwingend), wie ich laufende Aufträge und Projekte bewirtschaftet habe oder bewirtschafte. Ich erkläre, auf was bei einer effizienten und zielorientierten Kontrolle von Projekten besonders zu achten ist.

Ich lege auch dar, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen ich folgende Aufgaben und Tätigkeiten realisiert habe:

1. Durchführen von Soll-Ist-Vergleichen nach Vorgaben
2. Dokumentation der Auftrags- und Projektstände
3. Korrektes Führen der Statistiken

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Die einzelnen Arbeitsschritte bei der Überwachung von Aufträgen und Projekten sind anhand eines konkreten Beispiels vollständig beschrieben und mit aussagekräftigen Unterlagen dokumentiert (Unterlagen zwingend).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Statistiken sind vorhanden (Unterlagen zwingend) und nachvollziehbar erklärt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Effizienz und Zielorientierung sind sinnvoll und begründet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.3.2 Erfolgskontrolle durchführen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.3.3 Reklamationen bearbeiten**Pflichtkompetenz**

Ist fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und sachgerechte Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen.

Ich zeige anhand von konkreten Beispielen mit Kunden, Vorgesetzten oder Mitarbeitern auf, wie ich Reklamationen angemessen bearbeitet habe oder bearbeite. Ich benenne dabei aussagekräftig die Ursachen, die Lösungen und die Ergebnisse.

Ich lege auch dar, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen ich Reklamationen bearbeitet habe.

Wenn immer möglich, dokumentiere ich meine Angaben mit aussagekräftigen Unterlagen.

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Die einzelnen Arbeitsschritte für die Bearbeitung der Reklamationen sind zielorientiert und angemessen und, <i>falls möglich, mit aussagekräftigen Unterlagen</i> dokumentiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Reklamationen sind angemessen erkannt und erfolgreich bearbeitet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
			erfüllt	nicht erfüllt
1.1.3.3. Reklamationen bearbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.4 Massnahmen des Marketings- und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen

1.1.4.1 Markt und Marktumfeld analysieren

Wahlpflichtkompetenz

Ist fähig, den Markt und das Marktumfeld einer Firma in zentralen Bereichen zu analysieren.

Ich analysiere den Markt meiner Firma und erstelle eine **Mappe**, ein **Dossier** oder eine **Präsentation**. Ich stelle die Ergebnisse anhand eines konkreten Beispiels nachvollziehbar und anschaulich dar und gehe auf die folgenden Aspekte ein:

1. Marktumfeld
2. Akteure
3. Lieferanten / Produzenten
4. Konkurrenz
5. eigene Unternehmung
6. externe / interne Beeinflusser
7. Kunden / Produkteverwender
8. Absatzkanäle
9. Beziehungen / Schnittstellen

Ich lege auch dar, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen ich den Markt und das Marktumfeld einer Firma analysiert habe.

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Die einzelnen Punkte des Marktes sind anhand eines konkreten Beispiels sachlich korrekt und überzeugend dargestellt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die HK muss **insgesamt zu 60% erfüllt** sein (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.4.1 Markt und Marktumfeld analysieren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.4.2 Marketinginstrumente einsetzen

Wahlpflichtkompetenz

Ist fähig, die Marketinginstrumente (4P's) für die Gewinnung und Bindung von Kunden zielgerichtet einzusetzen.

Ich zeige an einem konkreten Beispiel auf, wie ich Marketinginstrumente gezielt eingesetzt habe. Ich beschreibe den Auftrag und die Ausgangslage. Ich erkläre und begründe die Instrumente, die ich eingesetzt habe und lege die **Ziele und Ergebnisse** meiner Marktbearbeitung **mit aussagekräftigen Unterlagen** dar (zwingend).

Ich halte auch fest, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen ich die Marketinginstrumente (4P's):

1. Produkt (product)
2. Preis (price)
3. Promotion (promotion)
4. Distribution (place)

für die Gewinnung und Bindung von Kunden zielgerichtet eingesetzt habe.

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Die Ausgangslage und der Auftrag sind klar beschrieben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die eingesetzten Instrumente sind an einem konkreten Beispiel erklärt und begründet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Ziele und Ergebnisse sind mit aussagekräftigen Unterlagen dargelegt (zwingend).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.4.2 Marketinginstrumente einsetzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.4.3 Marketingmassnahmen auswerten

Wahlpflichtkompetenz

Ist fähig, die Auswirkungen von Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen mit geeigneten Statistiken zu erfassen.

Ich zeige an einem konkreten Beispiel auf, wie ich Marketingmassnahmen gezielt ausgewertet habe. Ich beschreibe die Ausgangslage und lege die **Ergebnisse meiner Auswertung mit aussagekräftigem Zahlenmaterial** (Unterlagen zwingend) dar, zum Beispiel in Bezug auf:

1. Anzahl neu gewonnener Kunden
2. Umsatzsteigerungen bereits vorhandener Kunden
3. Gewinn
4. Wachstum

Ich halte auch fest, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen ich die Auswirkungen von Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen mit geeigneten Statistiken erfasst und eingesetzt habe.

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Die Ausgangslage und der Auftrag sind anhand eines konkreten Beispiels klar beschrieben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Ergebnisse der Auswertung werden mit aussagekräftigem Zahlenmaterial (Unterlagen zwingend) dargelegt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.4.3 Marketingmassnahmen auswerten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.4.4 Preiskalkulationen für Produkte und Dienstleistungen aufzeigen

Wahlpflichtkompetenz

Ist fähig, Herstell- und Selbstkosten, den Verkaufspreis und die Marge von ausgewählten Produkten zu berechnen.

Ich zeige für verschiedene Produkte oder Dienstleistungen auf, wie ihr Preis zustande kommt. Ich zeige anhand einer Kalkulation die Herstell- und Selbstkosten, den Bruttogewinn und den Gewinn auf.

Ich lege auch dar, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen ich die Herstell- und Selbstkosten, den Verkaufspreis und die Marge von ausgewählten Produkten berechnet habe.

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Die Kalkulationen sind korrekt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Kosten und Gewinngrößen sind hinreichend differenziert und übersichtlich dargestellt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.4.4 Preiskalkulationen für Produkte und Dienstleistungen aufzeigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.5 Aufgaben der Personaladministration ausführen

1.1.5.1 Personalein- und –austritte bearbeiten

Wahlpflichtkompetenz

Ist fähig, die zentralen Aufgaben bei Personalein- und –austritten zu bearbeiten.

Ich zeige anhand von **zwei detaillierten Prozessablaufplänen** (mit Verwendung branchenüblicher Symbole) die einzelnen Schritte sowohl bei Personalein- als auch –austritten auf und gebe an, was bei den einzelnen Schritten wichtig und was deshalb besonders zu beachten ist. Ich lege dar, welche Schnittstellen ich als kritisch betrachte und begründe meine Auswahl.

Ich halte auch fest, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen ich folgende Aufgaben und Tätigkeiten realisiert habe:

- 1) Stellenausschreibungen vorbereiten, verfassen und durchführen
- 2) Arbeitsverträge nach Vorgaben erstellen
- 3) Arbeitszeugnisse nach Vorgaben bereinigen
- 4) Dokumente für die Sozialversicherungen einfordern / erstellen
- 5) Neue Mitarbeitende einführen

Wenn immer möglich, dokumentiere ich meine Angaben mit *aussagekräftigen Unterlagen*.

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Die Prozesse sind in zwei Ablaufplänen aussagekräftig dargelegt. Dabei werden die branchenüblichen Symbole verwendet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die einzelnen Arbeitsschritte und die Schnittstellen sind vollständig beschrieben und, <i>falls möglich, mit aussagekräftigen Unterlagen</i> dokumentiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Wichtigkeit der einzelnen Schritte und die kritischen Schnittstellen sind dargelegt und begründet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.5.1 Personalein- und -austritte bearbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.5.2 Daten der Personaladministration bearbeiten**Wahlpflichtkompetenz**

Ist fähig, Arbeitszeiten, Absenzen, die Personaldaten und die Administration der Sozial- und Lohnnebenleistungen genau zu führen.

Ich beschreibe wie ich Arbeitszeiten, Absenzen und verschiedene Personaldaten (inkl. Sozial- und Lohnnebenleistungen) administriert habe.

Ich lege dar, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen ich diese Aufgaben und Tätigkeiten realisiert habe.

Wenn immer möglich, dokumentiere ich meine Angaben mit aussagekräftigen Unterlagen.

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Die Aufgaben und Arbeitsschritte sind vollständig und strukturiert beschrieben und, <i>falls möglich, mit aussagekräftigen Unterlagen</i> dokumentiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die HK muss **insgesamt zu 60% erfüllt** sein (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.5.2 Daten der Personaladministration bearbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.6 Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen

1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten

Wahlpflichtkompetenz

Ist fähig, ein- und ausgehende Rechnungen fachgerecht zu bearbeiten.

Ich belege mit den **entsprechenden Dokumenten** (Unterlagen zwingend) und beschreibe, wie ich Rechnungen, Mahnungen und Betreibungen bearbeitet sowie Debitoren und Kreditoren verbucht habe.

In meiner Beschreibung halte ich auch fest, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen und mit welchen elektronischen Hilfsmitteln ich folgende Aufgaben und Tätigkeiten realisiert habe:

1. Debitorenrechnungen ausstellen und verarbeiten
2. Kreditorenrechnungen verarbeiten
3. Rechnungs- und Buchungsfehler bearbeiten
4. Mahnungen und Betreibungen bearbeiten

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Die Dokumente (Unterlagen zwingend) und die Detailbeschreibung belegen nachvollziehbar die Tätigkeiten und Anforderungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die fachlichen Anforderungen der Arbeiten sind angemessen anspruchsvoll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.6.2 Kasse führen**Wahlpflichtkompetenz**

Ist fähig, die Kasse pflichtbewusst und genau zu eröffnen, zu führen, zu kontrollieren und zu schliessen wie auch das Kassenbuch zu führen.

Ich belege mit den **entsprechenden Dokumenten** (Unterlagen zwingend) und beschreibe, wie ich die Kasse nach den kaufmännischen Gepflogenheiten bzw. Vorschriften geführt und die liquiden Mittel bewirtschaftet habe.

In meiner Beschreibung halte ich auch fest, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen und mit welchen Hilfsmitteln ich folgende Aufgaben und Tätigkeiten realisiert habe:

1. Eröffnen, Führen, Kontrollieren und Schliessen der Kasse
2. Führen des Kassenbuchs
3. Zusammenhang mit Abschluss herstellen bzw. Abschluss erstellen

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Die Dokumente (Unterlagen zwingend) und die Detailbeschreibung belegen nachvollziehbar die Tätigkeiten und Anforderungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Der Zusammenhang mit dem Abschluss ist geschildert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.6.2 Kasse führen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.6.3 Bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitarbeiten

Wahlpflichtkompetenz

Ist fähig, Quartals- oder Jahresabschlüsse zu erstellen und die zentralen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen für die Analyse und Beurteilung vorzubereiten.

Ich beschreibe, welche Aufgaben ich bei der Erstellung von Quartals- und/oder Jahresabschlüssen erledigt habe. Ich belege meine Aussagen mit den **entsprechenden Dokumenten** (Unterlagen zwingend).

Ich nenne und umschreibe die zentralen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen, die ich für die Analyse und Beurteilung vorbereitet habe oder vorbereite.

Ich lege auch dar, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen ich Aufgaben und Tätigkeiten im Rahmen von Quartals- oder Jahresabschlüssen realisiert habe.

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Die Dokumente (Unterlagen zwingend) und die Detailbeschreibung belegen nachvollziehbar die Tätigkeiten und Anforderungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die fachlichen Anforderungen der Arbeiten sind angemessen anspruchsvoll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.6.3 Bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitarbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe vor- und nachbereiten**Pflichtkompetenz****Ist fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zielorientiert und effizient vorzubereiten.**

Ich beschreibe an einem konkreten Beispiel wie ich einen Anlass oder eine Sitzung mit Kunden oder Mitarbeitern vorbereitet, durchgeführt und dokumentiert habe. Ich belege meine Aussagen mit den **entsprechenden Unterlagen** (Unterlagen zwingend). Ich beschreibe die Ausgangslage, meine Überlegungen bei der Planung und die konkrete Umsetzung sowie die durchgeführte Erfolgskontrolle.

Ich zeige anhand eines **detaillierten Prozessablaufplans** (mit Verwendung branchenüblicher Symbole) die einzelnen Schritte auf und gebe an, was bei den einzelnen Schritten wichtig und was deshalb besonders zu beachten ist. Ich lege dar, welche Schnittstellen ich als kritisch betrachte und begründe meine Auswahl.

In meiner Beschreibung halte ich auch fest, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen und mit welchen Hilfsmitteln ich folgende Aufgaben und Tätigkeiten realisiert habe:

1. Sitzungen und Anlässe planen
2. Teilnehmende einladen
3. Teilnehmende betreuen
4. Protokolle/Auswertungen erstellen
5. Teilnehmende angemessen dokumentieren
6. **Erfolgskontrolle** durchführen (Unterlagen zwingend)

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Die Dokumente (Unterlagen zwingend) und die Detailbeschreibung anhand eines konkreten Beispiels belegen nachvollziehbar die Tätigkeiten und Anforderungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Planungsschritte sind anhand eines detaillierten Prozessablaufplans aussagekräftig beschrieben und sinnvoll dargelegt und begründet. Dabei werden die branchenüblichen Symbole verwendet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Erfolgskontrolle des Anlasses ist angemessen dokumentiert (Unterlagen zwingend), bzw. kritisch gewürdigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe vor- und nachbereiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten**Pflichtkompetenz**

Ist fähig, den Posteingang und -ausgang bei Brief- und Paketpost fachgerecht zu bearbeiten.

Ich beschreibe, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen ich den Posteingang und -ausgang bearbeitet und insbesondere folgende Tätigkeiten erledigt habe:

- 1) Entgegennahme von Brief- und Paketpost
- 2) Sortierung von Brief- und Paketpost
- 3) Verteilung von Brief- und Paketpost
- 4) Verpackung und Versand von Brief- und Paketpost

Wenn immer möglich, dokumentiere ich meine Angaben mit *aussagekräftigen Unterlagen*.

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Die Detailbeschreibung belegt nachvollziehbar, <i>falls möglich mit aussagekräftigen Unterlagen</i> , die Tätigkeiten und Anforderungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die HK muss **insgesamt zu 60% erfüllt** sein (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.1.7.6 Büromaterial und Büroeinrichtungen beschaffen und verwalten

Pflichtkompetenz

Ist fähig, Mobiliar, Büromaterial und Bürogeräte zu beschaffen, zu unterhalten und zu verwalten.

Ich beschreibe, wie ich Büromaterial und Büroeinrichtungen beschafft bzw. verwaltet habe. Ich zeige anhand eines **detaillierten Prozessablaufplans** (mit Verwendung branchenüblicher Symbole) die einzelnen Schritte auf und beschreibe, welchen qualitativen Anforderungen diese einzelnen Teilschritte genügen müssen. Ich lege dar, welche Schnittstellen ich als kritisch betrachte und begründe meine Auswahl.

In meiner Beschreibung halte ich auch fest, wie oft, wie umfassend, in welchen (allenfalls unterschiedlichen) Situationen und mit welchen Hilfsmitteln ich diese Aufgaben und Tätigkeiten realisiert habe.

Wenn immer möglich, dokumentiere ich meine Angaben mit aussagekräftigen Unterlagen.

Bewertungskriterien belegter HK	Erfüllt		Bemerkungen
	Ja	Nein	
Der gesamte Prozess ist in einem Ablaufplan aussagekräftig beschrieben. Dabei werden die branchenüblichen Symbole verwendet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die einzelnen Arbeitsschritte und die Schnittstellen sind vollständig beschrieben und, <i>falls möglich, mit aussagekräftigen Unterlagen</i> dokumentiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Qualitätsanforderungen an die einzelnen Teilschritte sind sinnvoll und begründet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK nicht belegt	HK dispensiert	HK belegt	
1.1.7.6 Büromaterial und Büroeinrichtungen beschaffen und verwalten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	erfüllt <input type="checkbox"/>	nicht erfüllt <input type="checkbox"/>

1.2.2 Mündlich in der lokalen Landessprache

Pflichtkompetenz

Ist fähig, mündlich sicher, überzeugend und gewandt beim Validierungsgespräch zu argumentieren. Gestaltet die verbale und nonverbale Kommunikation stimmig. Ist fähig, Gedanken und Ausführungen adressaten- und situationsgerecht zu strukturieren und darzulegen.

C1/C2 als Richtschnur und Niveauebene (gem. BiPla LS B/E-Profil (S 1, Fusszeile 2))

In einem Gespräch beantworte ich Fragen zu meinem Dossier in der lokalen Landessprache und weise dadurch die von mir bearbeiteten Handlungskompetenzen nach.

Ich trage meine Meinungen und Argumente überzeugend vor.

Ich achte dabei auf sprachlich korrekte und situationsgerechte Formulierungen.

Bewertungskriterien während Beurteilungsgespräch	Erfüllt		Bemerkungen <i>Beurteilung des Validierungsgesprächs</i>
	Ja	Nein	
Die wichtigsten Aussagen des Dossiers werden logisch nachvollziehbar wiedergegeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Argumentation ist logisch nachvollziehbar, strukturiert und differenziert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Sprache ist situationsgerecht, gut verständlich und korrekt. Verbale und nonverbale Kommunikation stimmen überein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Die Kriterien müssen **insgesamt zu 60% erfüllt** sein. Kompensation zwischen Kriterien möglich. (60% entsprechen einer 4.0, d.h. genügend)

Gesamtbeurteilung	HK erfüllt	HK nicht erfüllt
1.2.2 Mündlich in der lokalen Landessprache	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>