s′k′k′a′b′
c′s′b′f′c′
c′s′r′f′c′

Bildungsplan

zur Verordnung des SBFI vom 16. August 2021 über die berufliche Grundbildung für

Kauffrau/Kaufmann
mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)

vom 24. Juni 2021 (Stand am 23. Juli 2026)

Berufsnummer 68800

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung ... 4
2. Berufspädagogische Grundlagen ... 5
2.1. Einführung in die Handlungskompetenzorientierung ... 5
2.2. Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz ... 6
2.3. Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom) ... 6
2.4. Zusammenarbeit der Lernorte ... 7
3. Qualifikationsprofil ... 8
3.1. Berufsbild ... 8
3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen ... 10
3.3. Anforderungsniveau des Berufes ... 11
4. Handlungskompetenzen und Branchenspezifika ... 11
4.1 Herleitung und Inhalt der Branchenspezifika ... 11
4.2 Vereinfachtes Anpassungsverfahren ... 11
5. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort ... 12
Handlungskompetenzbereich a: Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen ... 12
Handlungskompetenzbereich b: Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld ... 17
Handlungskompetenzbereich c: Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen ... 22
Handlungskompetenzbereich d: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen ... 28
Handlungskompetenzbereich e: Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt ... 35
6. Wahlpflichtbereiche ... 40
6.1 Wahlpflichtbereich «Zweite Fremdsprache » ... 40
6.2 Wahlpflichtbereich «Individuelle Projektarbeit» ... 40
Erstellung ... 42
Änderung im Bildungsplan ... 43
Glossar ... 44
Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität ... 47
Anhang 2: Branchenspezifika ... 48
A2.1 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Automobil-Gewerbe» ... 48
A2.2 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Bank» ... 66
A2.3 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Bauen und Wohnen» ... 74
A2.4 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Bundesverwaltung» ... 86
A2.5 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Dienstleistung und Administration» ... 91
A2.6 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Gesundheit» ... 100
A2.7 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Handel» ... 105
A2.8 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Hotel-Gastro-Tourismus HGT» ... 114
A2.9 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Internationale Speditionslogistik» ... 125
A2.10 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Kranken- und Sozialversicherungen» ... 134
A2.11 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Marketing & Kommunikation» ... 139
A2.12 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Maschinen-, Elektro- und Metall-Industrie» ... 148
A2.13 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Nahrungsmittel-Industrie» ... 155
A2.14 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Notariate Schweiz» ... 166
A2.15 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Öffentliche Verwaltung/Administration

publique/Amministrazione pubblica (ovap)» 177
A2.16 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Privatversicherung» 189
A2.17 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Reisen» 198
A2.18 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Transport» 208
A2.19 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Treuhand / Immobilien» 219

Abkürzungsverzeichnis[1]

BBG	Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz), 2004
BBV	Verordnung über die Berufsbildung (Berufsbildungsverordnung), 2004
BIKAS	Bildung Kaufleute Schweiz
BiVo	Verordnung über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung)
EBA	eidgenössisches Berufsattest
EFZ	eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
IGKG	Interessensgemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Schweiz
OdA	Organisation der Arbeitswelt (Berufsverband)
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
SBBK	Schweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz
SDBB	Schweiz. Dienstleistungszentrum Berufsbildung | Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
üK	überbetrieblicher Kurs

1 Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026

1. Einleitung

Als Instrument zur Förderung der Qualität[1] der beruflichen Grundbildung für Kauffrau und Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) beschreibt der Bildungsplan die von den Lernenden bis zum Abschluss der Qualifikation zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Gleichzeitig unterstützt er in Kombination mit den Umsetzungsinstrumenten (vgl. Anhang 1) die Berufsbildungsverantwortlichen in den Lehrbetrieben, Berufsfachschulen und überbetrieblichen Kursen bei der Planung und Durchführung der Ausbildung.

Für die Lernenden stellt der Bildungsplan eine Orientierungshilfe während der Ausbildung dar.

[1] vgl. Art. 12 Abs. 1 Bst. c Verordnung vom 19. November 2003 über die Berufsbildung (BBV) und Art. 13 Ziffer 4 der Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung; BiVo) für Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis.

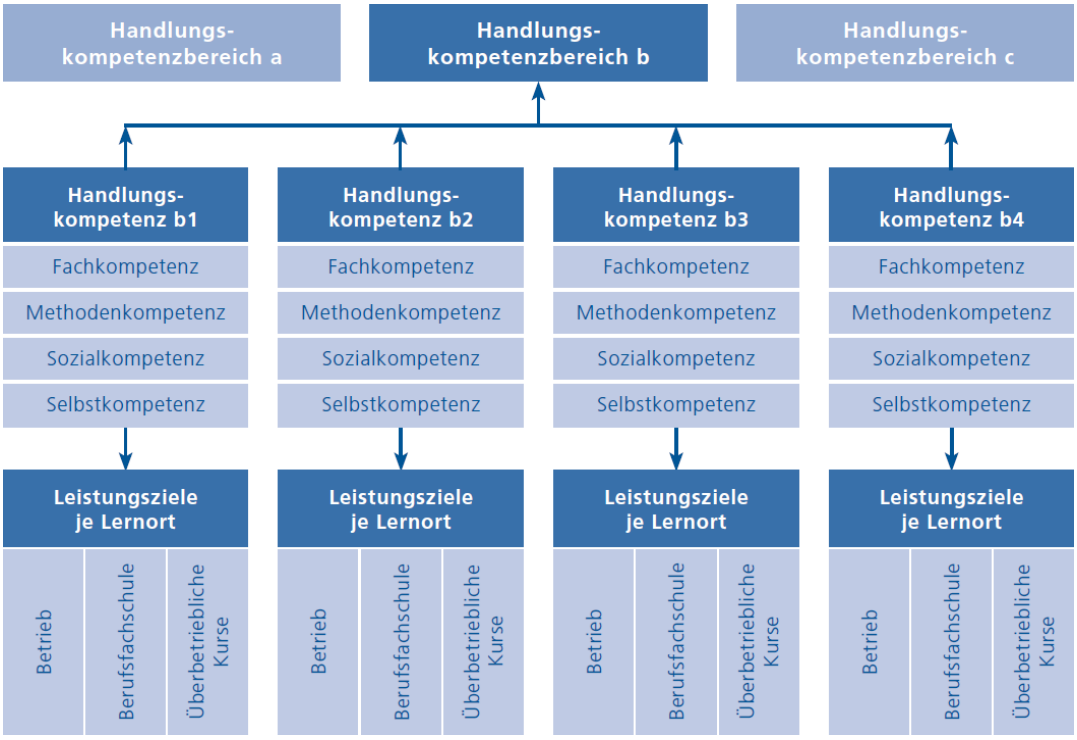
2. Berufspädagogische Grundlagen

2.1. Einführung in die Handlungskompetenzorientierung

Der vorliegende Bildungsplan ist die berufspädagogische Grundlage der beruflichen Grundbildung Kauffrau/Kaufmann. Ziel der beruflichen Grundbildung ist die kompetente Bewältigung von berufstypischen Handlungssituationen. Damit dies gelingt, bauen die Lernenden im Laufe der Ausbildung die in diesem Bildungsplan beschriebenen Handlungskompetenzen auf. Diese sind als Mindeststandards für die Ausbildung zu verstehen und definieren, was in den Qualifikationsverfahren maximal geprüft werden darf.

Der Bildungsplan konkretisiert die zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Diese werden in Form von Handlungskompetenzbereichen, Handlungskompetenzen und Leistungszielen dargestellt.

Darstellung der Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort:



Der Beruf Kauffrau/Kaufmann umfasst fünf **Handlungskompetenzbereiche.** Diese umschreiben und begründen die Handlungsfelder des Berufes und grenzen sie voneinander ab.

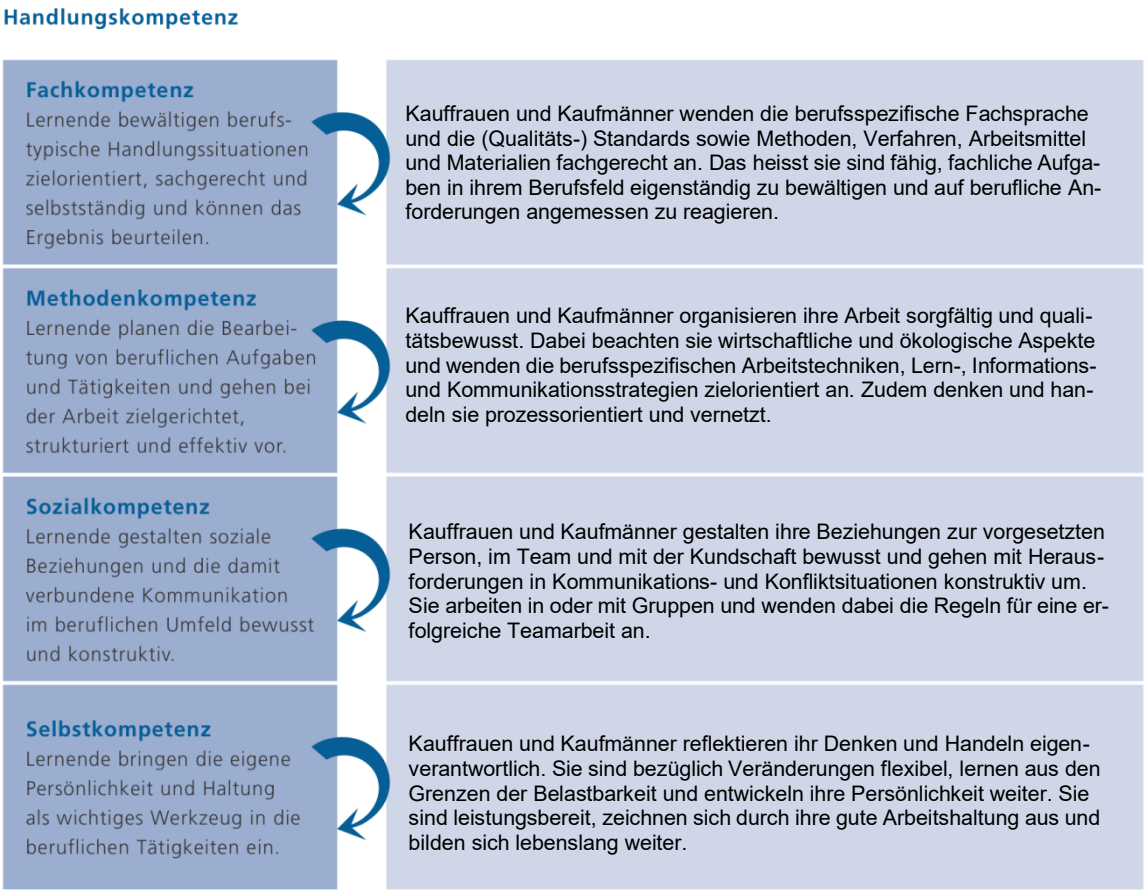
Beispiel: Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld

Jeder Handlungskompetenzbereich umfasst eine bestimmte Anzahl **Handlungskompetenzen**. So sind im Handlungskompetenzbereich b «Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld» fünf Handlungskompetenzen gruppiert. Diese entsprechen typischen beruflichen Handlungssituationen. Beschrieben wird das erwartete Verhalten, das die Lernenden in dieser Situation zeigen sollen. Jede Handlungskompetenz beinhaltet die vier Dimensionen Fach-, Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenz (siehe 2.2); diese werden in die Leistungsziele integriert.

Damit sichergestellt ist, dass der Lehrbetrieb, die Berufsfachschule sowie die überbetrieblichen Kurse ihren entsprechenden Beitrag zur Entwicklung der jeweiligen Handlungskompetenz leisten, werden die Handlungskompetenzen durch **Leistungsziele je Lernort** konkretisiert. Mit Blick auf eine optimale Lernortkooperation sind die Leistungsziele untereinander abgestimmt (siehe 2.4).

2.2. Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz

Handlungskompetenzen umfassen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen. Damit Kauffrauen und Kaufmänner im Arbeitsmarkt bestehen, werden die angehenden Berufsleute im Laufe der beruflichen Grundbildung diese Kompetenzen integral und an allen Lernorten (Lehrbetrieb, Berufsfachschule, überbetriebliche Kurse) erwerben. Die folgende Darstellung zeigt den Inhalt und das Zusammenspiel der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz im Überblick.



2.3. Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom)

Jedes Leistungsziel wird mit einer Taxonomiestufe (K-Stufe; K1 bis K6) bewertet. Die K-Stufe drückt die Komplexität des Leistungsziels aus. Im Einzelnen bedeuten sie:

Stufen	Begriff	Beschreibung
K 1	**Wissen**	Kauffrauen und Kaufmänner geben gelerntes Wissen wieder und rufen es in gleichartiger Situation ab. *Betriebliche K1-Leistungsziele sind im Bildungsplan nicht vorhanden.*
K 2	**Verstehen**	Kauffrauen und Kaufmänner erklären oder beschreiben gelerntes Wissen in eigenen Worten. *Beispiel: Sie beschreiben grundlegende gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge und Entwicklungen (volkswirtschaftliche Zusammenhänge, marktwirtschaftliche Prinzipien, konjunkturelle Entwicklung, Wirtschafts-, Geld- und Finanzpolitik, Sozial- und Arbeitsmarktpolitik).*
K 3	**Anwenden**	Kauffrauen und Kaufmänner wenden gelernte Technologien/Fertigkeiten in unterschiedlichen Situationen an. *Beispiel: Sie setzen in kaufmännischen Unterstützungsprozessen betriebliche Dokumentationssysteme und -programme ein.*
K 4	**Analyse**	Kauffrauen und Kaufmänner analysieren eine komplexe Situation, d.h. sie gliedern Sachverhalte in Einzelelemente, decken Beziehungen zwischen Elementen auf und finden Strukturmerkmale heraus. *Beispiel: Sie überprüfen die Qualität und die Seriosität ihrer Rechercheergebnisse kritisch.*
K 5	**Synthese**	Kauffrauen und Kaufmänner kombinieren einzelne Elemente eines Sachverhalts und fügen sie zu einem Ganzen zusammen. *Beispiel: Sie leiten aus aktuellen globalen wirtschaftlichen Entwicklungen für ihren Betrieb und dessen Wirtschaftszweig Schlussfolgerungen ab.*
K 6	**Beurteilen**	Kauffrauen und Kaufmänner beurteilen einen mehr oder weniger komplexen Sachverhalt aufgrund von bestimmten Kriterien. *K6-Leistungsziele sind im Bildungsplan nicht vorhanden.*

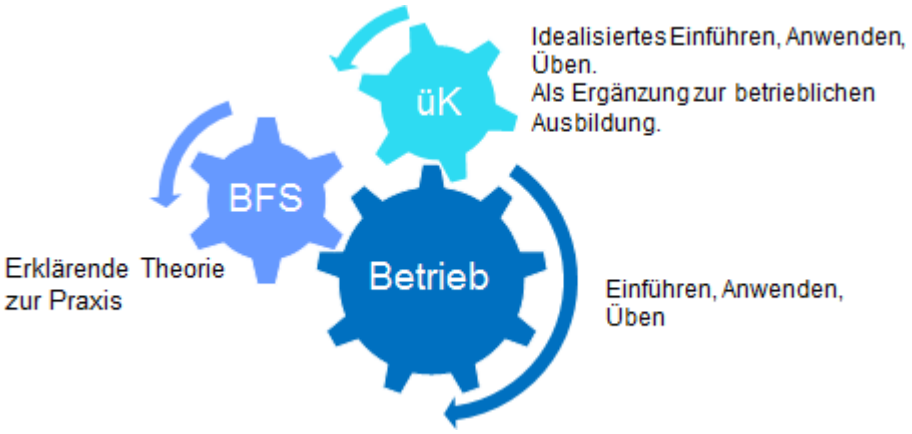
2.4. Zusammenarbeit der Lernorte

Koordination und Kooperation der Lernorte (bezüglich Inhalte, Arbeitsmethoden, Zeitplanung, Gepflogenheiten des Berufs) sind eine wichtige Voraussetzung für das Gelingen der beruflichen Grundbildung. Die Lernenden sollen während der gesamten Ausbildung darin unterstützt werden, Theorie und Praxis miteinander in Beziehung zu bringen. Eine Zusammenarbeit der Lernorte ist daher zentral, die Vermittlung der Handlungskompetenzen ist eine gemeinsame Aufgabe. Jeder Lernort leistet seinen Beitrag unter Einbezug des Beitrags der anderen Lernorte. Durch gute Zusammenarbeit kann jeder Lernort seinen Beitrag laufend überprüfen und optimieren. Dies erhöht die Qualität der beruflichen Grundbildung.

Der spezifische Beitrag der Lernorte kann wie folgt zusammengefasst werden:

- Dem Betrieb (Lehrbetrieb oder Praktikumsbetrieb); in der betrieblich organisierten Grundbildung (BOG) findet die Bildung in beruflicher Praxis im Lehrbetrieb, im Lehrbetriebsverbund, in Lehrwerkstätten oder in anderen zu diesem Zweck anerkannten Institutionen statt, wo den Lernenden die praktischen Fertigkeiten des Berufs vermittelt werden. In der schulisch organisierten Grundbildung (SOG) kommt den Handels(mittel)schulen bzgl. Bildung in beruflicher Praxis eine ergänzende Rolle zu.
- Die Berufsfachschule; sie vermittelt die schulische Bildung, welche aus dem Unterricht in den Berufskenntnissen, der Allgemeinbildung und dem Sport besteht.
- Die überbetrieblichen Kurse; sie dienen der Vermittlung und dem Erwerb grundlegender Fertigkeiten und von spezifischem Branchenwissen und ergänzen die Bildung in beruflicher Praxis und die schulische Bildung, wo die zu erlernende Berufstätigkeit dies erfordert.

Das Zusammenspiel der Lernorte lässt sich wie folgt darstellen:



Eine erfolgreiche Umsetzung der Lernortkooperation wird durch die entsprechenden Instrumente zur Förderung der Qualität der beruflichen Grundbildung (siehe Anhang 1) unterstützt.

3. Qualifikationsprofil

Das Qualifikationsprofil beschreibt das Berufsbild sowie die zu erwerbenden Handlungskompetenzen und das Anforderungsniveau des Berufes. Es zeigt auf, über welche Qualifikationen eine Kauffrau oder ein Kaufmann verfügen muss, um den Beruf auf dem erforderlichen Niveau kompetent auszuüben.

Neben der Beschreibung der Handlungskompetenzen dient das Qualifikationsprofil auch als Grundlage für die Ausgestaltung der Qualifikationsverfahren. Darüber hinaus unterstützt es die Einstufung des Berufsbildungsabschlusses im nationalen Qualifikationsrahmen Berufsbildung (NQR Berufsbildung) bei der Erarbeitung der Zeugniserläuterung.

3.1. Berufsbild

Kauffrauen und Kaufmänner mit EFZ arbeiten in vielfältiger Weise in betriebswirtschaftlichen Prozessen mit. Sie beraten Kund/innen, verhandeln mit Lieferant/innen, koordinieren interne Schnittstellen und verrichten branchenspezifische Sachaufgaben.

Arbeitsgebiet

Kauffrauen und Kaufmänner arbeiten in Unternehmen unterschiedlicher Branchen und Grössen. Der Kontakt mit internen und externen Kund/innen sowie Lieferant/innen prägen das Arbeitsgebiet ebenso wie die Interaktion mit weiteren Anspruchsgruppen sowie Tätigkeiten in standardisierten und weniger standardisierten Prozessen und Abläufen.

Wichtigste Handlungskompetenzen

Kauffrauen und Kaufmänner sind insbesondere dienstleistungsorientierte Mitarbeitende in betriebswirtschaftlichen Prozessen. Sie handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen, interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld und setzen Technologien der digitalen Arbeitswelt ein. Ihr Berufsfeld reicht von der Gestaltung von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen über die Koordination unternehmerischer Arbeitsprozesse bis zur branchenspezifischen Sachbearbeitung. Auf der Grundlage gemeinsamer Handlungskompetenzen üben sie ihre Tätigkeit nach Branche, Unternehmensstrategie und persönlicher Eignung mit unterschiedlichen Schwerpunkten aus. Ihre Haltung ist durch Kundenorientierung, eigenständiges und reflektiertes Handeln sowie die Bereitschaft zum lebenslangen Lernen gekennzeichnet.

Damit Kauffrauen und Kaufmänner ihre Arbeiten fachgerecht und selbstständig ausführen können, verfügen sie über Freude am Kontakt mit Menschen, ein gutes Verständnis von unternehmens- und wirtschaftsbezogenen Zusammenhängen und Prozessen, ein breites Verständnis moderner Kommunikations- und Informationstechnologien und -kanäle, Analyse- und Reflexionsfähigkeiten, gute Kommunikationsfähigkeiten einschliesslich Gesprächs- und Verhandlungstechniken, ein hohes Bewusstsein im Umgang mit unterschiedlichen Haltungen und Ansprüchen sowie für situationsgerechte Umgangsformen, gute Sprachkenntnisse in der Standardsprache des Schulortes sowie in mindestens einer Fremdsprache sowie ein hohes Mass an Flexibilität und Offenheit im Umgang mit Veränderungen. Kauffrauen und Kaufmänner fügen sich proaktiv und konstruktiv in Teams ein und setzen betriebliche Vorgaben sowie die Vorgaben im Bereich Arbeits- und Gesundheitsschutz verantwortungsbewusst um.

Mit der Wahl einer Option erwerben sich Kaufleute zusätzliche Handlungskompetenzen. Sie:

- bearbeiten Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen (Option «Finanzen»),
- führen anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche in der Landessprache (Option «Kommunikation in der Landessprache»),
- führen anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche in einer zweiten Landessprache oder Englisch (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»),
- betreuen Technologien und werten grosse Datenmengen aus (Option «Technologie»).

Mit der Wahl eines Wahlpflichtbereichs erwerben sich Kaufleute zusätzliche Kompetenzen. Sie:

- kommunizieren in einer weiteren Fremdsprache (Wahlpflichtbereich «Zweite Fremdsprache»),
- erwerben die Kompetenz, sich in einem mehrsprachigen Arbeitsumfeld verständigen zu können und situationsgerecht in einem interkulturellen Kontext zu agieren (Wahlpflichtbereich «Individuelle Projektarbeit»).

Die Wahlpflichtbereiche sind in Abschnitt 6 geregelt.

Berufsausübung

Kauffrauen und Kaufmänner üben ihren Beruf in allen Wirtschaftszweigen und unterschiedlichen Konstellationen aus (selbstständig und unselbstständig, in Klein, Mittel- und Grossunternehmen, lokal, regional, national und international) aus. Sie arbeiten in vielfältigen Teams, wobei persönliche Kontakte wie auch die professionelle Nutzung der vielfältigen Informations- und Kommunikationstechnologien eine wichtige Rolle einnehmen.

Bedeutung des Berufes für Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Kauffrauen und Kaufmänner koordinieren und kommunizieren mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen innerhalb und ausserhalb ihres Betriebs und auf allen verfügbaren Kanälen. Sie handeln als selbstverantwortliche Personen in der Gesellschaft und beziehen gesellschaftliche, politische, rechtliche und kulturelle Aspekte situationsgerecht in ihrem kaufmännischen Handeln mit ein. Sie erbringen vielfältige kaufmännische Dienstleistungen und tragen zum Wachstum der Wirtschaft bei, dabei berücksichtigen sie in ihrem Handeln auch Aspekte der Ökologie und Nachhaltigkeit.

Allgemeinbildung

Die Allgemeinbildung fördert die Kompetenz in der ersten Landessprache sowie das grundlegende Wissen über gesellschaftliche, wirtschaftliche, rechtliche, technologische und ökologische Aspekte. Die Allgemeinbildung in Kombination mit den beruflichen Kompetenzen lieferte eine gute Basis, um den Beruf erfolgreich auszuüben und sich auf dem Arbeitsmarkt weiterzuentwickeln. Die Allgemeinbildung wird integriert vermittelt und ist im Bildungsplan wie auch im «Nationalen Lehrplan Allgemeinbildung – Kaufleute EFZ» abgebildet.

3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →					
a	Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen	a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln	a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen	a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten	a4: Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln	a5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen	
b	Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld	b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren	b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten	b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten	
c	Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen	c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren	c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen	c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen	c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen	c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren	c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)
d	Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen	d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen	d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen	d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)	d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)
e	Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt	e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden	e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten	e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten	e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten	e5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)	e6: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)

3.3. Anforderungsniveau des Berufes

Das Anforderungsniveau des Berufes ist im Bildungsplan mit den zu den Handlungskompetenzen zählenden Leistungszielen an den drei Lernorten weiter beschrieben. Zusätzlich zu den Handlungskompetenzen wird die Allgemeinbildung gemäss Verordnung des SBFI vom 27. April 2006 über Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung vermittelt (SR 412.101.241).

4. Handlungskompetenzen und Branchenspezifika

Wie in Kapitel 3.1 erwähnt arbeiten Kauffrauen und Kaufmänner in Unternehmen unterschiedlicher Branchen. Die Anforderungen in den einzelnen Branchen unterscheiden sich teils erheblich voneinander. Aus diesem Grund wurden zusätzlich zu den allgemeingültigen Anforderungen deren branchenspezifische Ausprägungen sowie Richtlinien definiert.

4.1 Herleitung und Inhalt der Branchenspezifika

Für jede Ausbildungs- und Prüfungsbranche wurden Arbeitssituationen bestimmt, die sich von den branchenübergreifenden Handlungskompetenzen ableiten lassen. Diese Arbeitssituationen sowie zugehörige Leistungsziele für Betrieb und überbetriebliche Kurse konkretisieren gewisse Handlungskompetenzen in den einzelnen Branchen. Damit wird sichergestellt, dass bezüglich dieser Handlungskompetenzen die Kauffrauen und die Kaufmänner auch die branchenspezifischen Anforderungen erfüllen. Zu diesem Zweck wurden die überbetrieblichen Kurse auf Basis der branchenspezifischen Arbeitssituationen und Leistungszielen definiert.

Anhang 2 enthält sämtliche pro Ausbildungs- und Prüfungsbranche definierten Arbeitssituationen und Leistungsziele sowie die Eckdaten zu den überbetrieblichen Kursen.

4.2 Vereinfachtes Anpassungsverfahren

Bei Änderungen von Anhang 2 wird nur dann eine Anhörung stattfinden, wenn in der Bildungsverordnung geregelte oder andere grundlegende Aspekte mit Relevanz für die Verbundpartner verändert werden. Somit braucht es bei einer Revision der branchenspezifischen Arbeitssituationen und Leistungsziele keine Anhörung, sofern die Änderungen

- rein inhaltliche Anpassungen der Arbeitssituationen, der Leistungsziele und der überbetrieblichen Kurse betreffen (ohne Änderung der Anzahl Tage beziehungsweise ohne Verschiebung der Anzahl der überbetrieblichen Kurse zwischen den Lehrjahren) und
- die branchenübergreifenden Handlungskompetenzen und das Qualifikationsverfahren nicht tangieren.

5. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort

In diesem Kapitel werden die in Handlungskompetenzbereiche gruppierten Handlungskompetenzen und die Leistungsziele je Lernort beschrieben. Die im Anhang 1 aufgeführten Instrumente zur Förderung der Qualität unterstützen die Umsetzung der beruflichen Grundbildung und fördern die Kooperation der drei Lernorte.

Handlungskompetenzbereich a: Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen

Handlungskompetenz a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln Die Kaufleute informieren sich über Entwicklungsmöglichkeiten in ihrem Berufsfeld. Sie nehmen regelmässig eine persönliche Standortbestimmung vor und legen in Absprache mit der vorgesetzten Person Massnahmen zur Weiterentwicklung ihrer beruflichen Kompetenzen fest.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
a1.bt1 Sie informieren sich im Arbeitsmarkt über Trends und Entwicklungsmöglichkeiten in ihrem Berufsfeld. (K3)	a1.bs1a Sie zeigen die Wichtigkeit des lebenslangen Lernens auf. (K2)
a1.bt2 Sie analysieren und dokumentieren ihre Fähigkeiten, Stärken und Schwächen im berufs- und tätigkeitsrelevanten Bereich. (K4)	a1.bs2a Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3) a1.bs2b Sie analysieren gängige Methoden der eigenen Kompetenzentwicklung. (K4)
a1.bt3 Sie leiten Vorschläge für Massnahmen zur Weiterentwicklung ihrer berufsbezogenen Kompetenzen ab und legen diese mit ihren Vorgesetzten und/oder Berufsbildner/innen fest. (K4)	a1.bs3a Sie setzen die Technik der Dokumentation und Reflexion an eigenen Entwicklungsmassnahmen um. (K3) a1.bs3b Sie formulieren messbare Zielsetzungen für die Weiterentwicklung ihrer Kompetenzen. (K3) a1.bs3c Sie wählen geeignete Weiterbildungsmöglichkeiten aus. (K4)

Handlungskompetenz a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen Die Kaufleute bauen ein berufsspezifisches Netzwerk auf und pflegen ihre Kontakte mit anderen Berufspersonen über verschiedene Kanäle. Sie nutzen ihre Kontakte, um sich für Aufträge zu präsentieren, an relevante Informationen zu gelangen und Erfahrungen auszutauschen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
a2.bt1 Sie präsentieren sich in ihren betrieblichen Netzwerk-Kontakten situationsbezogen. (K3)	a2.bs1a Sie legen die Bedeutung von gängigen berufsrelevanten Netzwerken dar. (K2) a2.bs1b Sie erläutern die Chancen und die Risiken für den Auftritt in analogen und digitalen Netzwerken. (K2) a2.bs1c Sie vergleichen Auftritte von Berufspersonen in beruflichen Netzwerken. (K3)
a2.bt2 Sie nutzen für ihre Netzwerkpflege verschiedene Kanäle. (K3) a2.bt3 Sie nutzen ihr berufsspezifisches Netzwerk situations- beziehungsweise auftragsbezogen. (K3) a2.bt4 Sie setzen ihr berufsspezifisches Netzwerk für den Informations- und Erfahrungsaustausch ein. (K3)	a2.bs2a Sie entwickeln und präsentieren eine Strategie, um das persönliche Netzwerk aufzubauen und zu pflegen. (K3)

Handlungskompetenz a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten Die Kaufleute vermarkten ihr Kompetenzprofil in inner- und ausserbetrieblichen Wettbewerbssituationen für kaufmännische Aufträge. Sie erbringen Dienstleistungen im Sinne der erteilten Aufträge und überprüfen die Ausführung sowie die Zufriedenheit der Auftraggebenden. Die Kaufleute reflektieren den Erfolg, analysieren ihr Handeln und leiten Verbesserungsmassnahmen ab.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
a3.bt1 Sie engagieren sich für kaufmännische Aufträge und Aufgaben, die zu ihrem Kompetenzprofil passen. (K3)	a3.bs1a Sie wenden zentrale Faktoren des Selbstmarketings an. (K3) a3.bs1b Sie präsentieren ihre Kompetenzen auftragsbezogen und zielgerichtet. (K3) a3.bs1c Sie bewerben sich adäquat auf eine neue Arbeitsstelle. (K5)
a3.bt2 Sie bearbeiten kaufmännische Aufträge und Aufgaben dienstleistungsorientiert. (K3)	

a3.bt3 Sie holen Rückmeldungen zur Auftragsausführung ein. (K3)	a3.bs3a Sie wenden gängige Instrumente zur Messung der Zufriedenheit der Auftraggebenden an. (K3)
a3.bt4 Sie analysieren die eigene Qualität und Vorgehensweise der Ausführung des Auftrags oder der Aufgabe und die Rückmeldungen und schlagen Verbesserungsmassnahmen vor. (K4)	a3.bs4a Sie schätzen die Fremdwahrnehmung ihrer Leistung ein und geben ihrem Umfeld eine adäquate Rückmeldung auf Inputs. (K4)

Handlungskompetenz a4: Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln

Die Kaufleute agieren selbstverantwortlich in persönlichen und gesellschaftlichen Bereichen. Sie planen ihr Handeln bewusst und leiten daraus Schlussfolgerungen für sich und ihr Handeln als Kaufleute ab. Zudem bauen Kaufleute ihre Identität bewusst auf und reflektieren deren Wirkung in Gesellschaft und Betrieb.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
---	a4.bs1 Sie beschreiben das Grundprinzip von Selbstverantwortung und Haftung. (K2) a4.bs2 Sie reflektieren ihre eigenen Erwartungen an ihre sozialen Beziehungen. (K4) a4.bs3 Sie wenden in ihren sozialen Beziehungen Methoden zur respektvollen und konstruktiven Konfliktlösung an. (K3) a4.bs4 Sie beurteilen verschiedene Wohnungsangebote aufgrund ihrer Bedürfnisse und finanziellen Möglichkeiten. (K3) a4.bs5 Sie reflektieren ihren persönlichen Umgang mit Geld und erstellen ein monatliches Budget anhand ihrer Lohnabrechnung sowie ihres Konsum- und Freizeitverhaltens. (K4) a4.bs6 Sie beurteilen Massnahmen zur Vermeidung und Verringerung privater Schulden. (K4) a4.bs7 Sie analysieren anhand vorgegebener Kriterien die Wahl einer geeigneten Versicherung. (K3) a4.bs8 Sie erläutern das Dreisäulenprinzip der Vorsorge in der Schweiz sowie den Zusammenhang zwischen den Vorsorgearten und den Abzügen im Lohnausweis. (K2) a4.bs9 Sie füllen ihre eigene Steuererklärung aus. (K3) a4.bs10 Sie erläutern Entwicklungen der regionalen, natio-

	nalen und globalen Mobilität, deren Hauptursachen sowie Einflüsse der Mobilität auf Natur, Mensch und Wirtschaft. (K2) a4.bs11 Sie analysieren, welchen Einfluss ihre Lebensgestaltung auf Natur, Wirtschaft und Gesellschaft hat und entwickeln Massnahmen für persönliches nachhaltiges Handeln. (K4) a4.bs12 Sie entwickeln ein Zukunftsszenario für ihr eigenes Leben. (K5)

Handlungskompetenz a5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen Die Kaufleute analysieren aktuelle politische Fragen sowie die Interessen und Werte der Beteiligten. Sie entwickeln ihre Einstellungen und Werte, um sich ihren eigenen ethischen Bezugsrahmen zu schaffen. Sie üben ihre politischen Rechte aus und beziehen die relevanten politischen Themen als Kaufleute in ihr Handeln ein. Des Weiteren entwickeln und erweitern die Kaufleute ihre eigenen Gestaltungs- und Ausdrucksformen. Sie leiten daraus Schlussfolgerungen für sich und ihr Handeln als Kaufleute ab.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
---	a5.bs1 Sie skizzieren die Gliederung und den Aufbau der Rechtsordnung sowie die Bedeutung der Bundesverfassung und der Bundesgesetze in der Rechtsordnung. (K2) a5.bs2 Sie erläutern wichtige Grundsätze der schweizerischen Demokratie sowie die Gewaltenteilung mit den Aufgaben von Legislative, Exekutive und Justiz auf Bundesebene. (K2) a5.bs3 Sie erklären die Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme am politischen Leben. (K2) a5.bs4 Sie setzen sich mit aktuellen politischen Ereignissen auseinander und unterscheiden dabei die wichtigsten Interessengruppen und die daraus entstehenden Spannungsfelder. (K4) a5.bs5 Sie analysieren den Einfluss von politischen Entscheidungsträgern auf ihre eigene Meinung. (K4) a5.bs6 Sie bilden sich zu politischen Themen eine eigene Meinung und begründen sie mit Argumenten. (K3) a5.bs7 Sie analysieren die Funktionsweisen von Medien und deren Einfluss auf die Meinungsbildung. (K4) a5.bs8 Sie informieren sich über aktuelle Fragen der Migration und des Asylwesens. (K3)

	a5.bs9 Sie schildern Wirkungen unterschiedlicher Kunstformen auf sie selbst. (K3)

Handlungskompetenzbereich b: Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld

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

Die Kaufleute üben ihre Tätigkeiten in wechselnden Teamkonstellationen aus. Sie kommunizieren mit ihnen in der regionalen Landessprache, in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. Die Kaufleute informieren sich über die Gepflogenheiten in anderen Kulturkreisen und berücksichtigen diese in Zusammenarbeit und Kommunikation. In jedem Fall halten sie Vorgaben, Vereinbarungen sowie Termine ein und leiten bei Abweichungen zeitgerecht Massnahmen ein.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
b1.bt1 Sie arbeiten mit allen Teammitgliedern situationsgerecht zusammen. (K3)	b1.bs1a Sie erläutern wichtige interkulturelle Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit im Team eine Rolle spielen. (K2)
b1.bt2 Sie kommunizieren mit allen Teammitgliedern in der regionalen Landessprache, in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. (K3)	b1.bs2a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern (Niveau B1). (K3)
b1.bt3 Sie kommunizieren mit allen Teammitgliedern adressatengerecht. (K3)	b1.bs3a Sie wenden in kaufmännischen Team-Situationen Gesprächstechniken adressatengerecht an. (K3) b1.bs3b Sie interagieren in kaufmännischen Kommunikationssituationen mit interkulturellen Unterschieden im Team adressatengerecht. (K3)
b1.bt4 Sie sprechen Konfliktsituationen an und setzen sich für sachbezogene Lösungen ein. (K3)	b1.bs4a Sie wenden Konfliktlösungsstrategien im Team an. (K3)
b1.bt5 Sie reflektieren ihre Kommunikation und ihren Umgang mit den Teammitgliedern und leiten Optimierungsmassnahmen für die Zukunft ab. (K4)	b1.bs5a Sie analysieren eigene soziale, kulturelle und generationenbedingte Werte, die ihre Handlungen beeinflussen. (K4)
b1.bt6 Sie setzen in ihren Aufträgen Vorgaben, Vereinbarungen und Termine um und leiten bei Abweichungen zeitgerecht Massnahmen ein. (K4)	b1.bs6a Sie identifizieren für kaufmännische Auftragssituationen Konsequenzen bei Abweichungen von Terminen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

Die Kaufleute arbeiten als Bindeglied an Schnittstellen mit verschiedenen Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zusammen und beziehen in ihre Arbeit die unterschiedlichen Interessen der Beteiligten mit ein. Sie koordinieren die Schnittstellen mit kaufmännischen Hilfsmitteln, übersetzen technisch und fachlich anspruchsvolle Inhalte in adressatengerechte Informationen und dokumentieren entsprechende Aktivitäten. Sie bringen bei den zuständigen Stellen Verbesserungsvorschläge an.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
b2.bt1 Sie arbeiten als Bindeglied mit unterschiedlichen Schnittstellenpartnern und Anspruchsgruppen effizient zusammen über unterschiedliche Kanäle. (K3)	---
b2.bt2 Sie schätzen die Bedürfnisse und Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen an den Schnittstellen ein und leiten zweckmässige Arbeitsschritte systematisch ab. (K4)	b2.bs2a Sie erläutern die Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen in einem betrieblichen Prozess. (K2) b2.bs2b Sie identifizieren Schnittstellen, Abhängigkeiten und Verbesserungsmöglichkeiten in einem betrieblichen Prozess. (K4) b2.bs2c Sie leiten aus Bedürfnissen von Anspruchsgruppen im kaufmännischen Bereich zweckmässige Aufgaben ab. (K4)
b2.bt3 Sie koordinieren an den Schnittstellen zwischen allen Beteiligten mit kaufmännischen Hilfsmitteln. (K3)	---
b2.bt4 Sie kommunizieren und dokumentieren als Bindeglied anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte gegenüber internen und externen Schnittstellenbeteiligten adressatengerecht. (K3)	b2.bs4a Sie kommunizieren anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte in Informationen für verschiedene Anspruchsgruppen zielgruppengerecht, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)
b2.bt5 Sie wenden im Geschäftsverkehr die betrieblichen und gesellschaftlichen Regeln, Usanzen und Vorgaben an. (K3)	b2.bs5a Sie erläutern die Rolle von normativen und strategischen Zielen für eine Unternehmung. (K2)
b2.bt6 Sie reflektieren ihre Schnittstellenkoordination und schlagen den zuständigen Stellen Optimierungsmassnahmen vor. (K4)	---
b2.bt7 Sie arbeiten mit den Fachverantwortlichen konstruktiv zusammen. (K3)	---

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren

Die Kaufleute diskutieren wirtschaftliche Themen mit Arbeitskolleg/innen, wobei sie auch Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts berücksichtigen. Bei Unklarheiten recherchieren sie im Internet und hinterfragen die Seriosität sowie die Qualität ihrer Ergebnisse. Die Kaufleute reflektieren aktuelle wirtschaftspolitische Entwicklungen und deren Auswirkung auf den Wirtschaftszweig sowie den Betrieb, in denen sie arbeiten. Und sie erläutern die spezifische Interessenlage des Betriebs gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
b3.bt1 Sie bringen sich in wirtschaftlichen Fachdiskussionen mit Arbeitskolleg/innen zu Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts differenziert ein. (K3)	b3.bs1a Sie beschreiben grundlegende gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge und Entwicklungen (volkswirtschaftliche Zusammenhänge, marktwirtschaftliche Prinzipien, konjunkturelle Entwicklung, Wirtschafts-, Geld- und Finanzpolitik, Sozial- und Arbeitsmarktpolitik). (K2) b3.bs1b Sie identifizieren in aktuellen wirtschaftlichen Fachthemen Aspekte und Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts und bringen diese in wirtschaftliche Fachdiskussionen ein. (K3)
b3.bt2 Sie recherchieren Wissenslücken aus Fachdiskussionen in unterschiedlichen Informationsquellen. (K3) b3.bt3 Sie überprüfen die Qualität und die Seriosität ihrer Rechercheergebnisse kritisch. (K4)	b3.bs2a Sie recherchieren Informationen zu aktuellen und grundlegenden wirtschaftlichen Fachthemen kritisch. (K3)
b3.bt4 Sie leiten aus aktuellen globalen wirtschaftlichen Entwicklungen für ihren Betrieb und dessen Wirtschaftszweig Schlussfolgerungen ab. (K5)	b3.bs4a Sie beurteilen die Auswirkungen wirtschaftlicher und wirtschaftspolitischer Entwicklungen auf ein Unternehmen. (K4)
b3.bt5 Sie argumentieren in Fachdiskussionen die spezifische Interessenslage des Betriebs gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen sachlich und überzeugend. (K4)	---

Handlungskompetenz b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten

Die Kaufleute bearbeiten kleinere Arbeitspakete und Teilprojekte. Sie erstellen und betreuen Arbeitsumgebungen, erarbeiten Terminpläne und koordinieren die Zusammenarbeit der Beteiligten. Die Kaufleute überwachen den Projektverlauf und informieren bei Abweichungen die Projektleitung sowie weitere betroffene Personen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
b4.bt1 Sie bearbeiten kleinere Arbeitspakete und Teilprojekte. (K3)	b4.bs1a Sie erläutern die Grundlagen zur Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle von Projekten. (K2)
b4.bt2 Sie erstellen und bewirtschaften Arbeitsumgebungen für Teilprojekte. (K3)	b4.bs2a Sie definieren eine für Projekte zweckmässige digitale Arbeitsumgebung und Dokumentationsstruktur. (K3)
b4.bt3 Sie erstellen für kleinere Projekte oder Teilprojekte einen Entwurf für Terminpläne. (K3)	b4.bs3a Sie erstellen für einfache Projekte oder Teilprojekte Terminpläne. (K3)
b4.bt4 Sie kontrollieren den Projektverlauf anhand der projektspezifischen Vorgaben und informieren bei Abweichungen die Projektleitung und die im Projekt involvierten Personen. (K3)	b4.bs4a Sie definieren für einfache Projekte Instrumente für die Überwachung des Projektverlaufs. (K3) b4.bs4b Sie kontrollieren den Projektverlauf anhand der projektspezifischen Vorgaben. (K3) b4.bs4c Sie erstellen Protokolle und weitere projektbezogene Dokumente. (K3)

Handlungskompetenz b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten

Die Kaufleute informieren sich über betriebliche Veränderungsprozesse und deren Bedeutung für ihren Tätigkeitsbereich. Sie analysieren die Auswirkungen auf ihren Arbeitsbereich, unterbreiten Ideen zur Umsetzung und setzen Veränderungen nach Vorgaben der vorgesetzten Person um.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
b5.bt1 Sie informieren sich über betriebliche Neuerungen und Veränderungen und deren Bedeutung für ihren Tätigkeitsbereich. (K3)	b5.bs1a Sie erläutern grundlegende Ursachen, Merkmale und Auswirkungen von unternehmensbezogenen Veränderungsprozessen. (K2)
b5.bt2 Sie analysieren die Auswirkungen der betrieblichen Veränderungen auf ihren Arbeitsbereich und schlagen Umsetzungsmassnahmen vor. (K4)	b5.bs2a Sie recherchieren aktuelle Entwicklungen im wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Bereich und reflektieren Auswirkungen auf Betrieb und Arbeitsbereich. (K4) b5.bs2b Sie erläutern organisatorische Veränderungsmöglichkeiten im betrieblichen Bereich kritisch. (K2)

	b5.bs2c Sie leiten von unternehmens- und betriebsbezogenen Veränderungsprozessen Auswirkungen auf kaufmännische Tätigkeiten ab. (K4)
b5.bt3 Sie setzen neue betriebliche Massnahmen, Aufgaben, Verfahren oder Arbeitsweisen entsprechend den Vorgaben der vorgesetzten Stellen um. (K3)	---
b5.bt4 Sie fragen bei Unsicherheiten bezüglich betrieblichen Veränderungen bei der vorgesetzten Person nach. (K3)	b5.bs4a Sie reflektieren charakteristische Vorgehensweisen im persönlichen Umgang mit Veränderungen in einem Betrieb. (K4)

Handlungskompetenzbereich c: Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen

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

Die Kaufleute planen und koordinieren Aufgaben sowie Ressourcen. Sie recherchieren Informationen und achten auf einen effizienten Einsatz der Ressourcen. Sie arbeiten bei der Organisation von internen und externen Anlässen mit und setzen dabei umweltschonende Massnahmen um. Die Kaufleute prüfen ihre Organisationsfähigkeit, ihr Zeitmanagement, ihre Arbeitstechniken sowie den Einsatz der persönlichen und betrieblichen Ressourcen und leiten Optimierungsmassnahmen ab.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
c1.bt1a Sie planen und koordinieren Aufgaben und Ressourcen in ihrem Arbeitsbereich. (K3) c1.bt2 Sie setzen für Planungsarbeiten geeignete Hilfsmittel ein. (K3) c1.bt3 Sie setzen ihre persönlichen und betrieblichen Ressourcen effizient ein. (K3)	c1.bs1a Sie stellen die Grundlagen der Arbeitsorganisation dar. (K2) c1.bs1b Sie wenden gängige Arbeitstechniken und digitale Hilfsmittel zur Planung, Priorisierung und Bearbeitung von Aufgaben und Terminen an. (K3) c1.bs1c Sie entwickeln für Aufträge im kaufmännischen Bereich systematisch Terminpläne und Ressourceneinsatzpläne. (K3) c1.bs1d Sie begründen ihre Prioritätensetzung betreffend Terminpläne und Ressourceneinsatz. (K3) c1.bs1e Sie erstellen zweckmässige Aufbauorganisationen mit gängigen Anwendungsprogrammen. (K3)
c1.bt4 Sie recherchieren im Rahmen der Planungs- und Koordinationsarbeiten Informationen. (K3)	---
c1.bt5 Sie arbeiten bei der Organisation von internen und externen Anlässen entsprechend ihrer Rolle und ihrem Aufgabenbereich mit. (K3)	c1.bs4a Sie planen einen kleinen Anlass. (K3)
c1.bt6 Sie setzen geeignete Massnahmen um, um bei der Organisation von Veranstaltungen die Umweltbelastung gering zu halten. (K3)	c1.bs5a Sie analysieren die Umweltbelastung einer Veranstaltung und leiten geeignete Massnahmen zur Reduktion der Belastung ab. (K4)
c1.bt7 Sie analysieren ihre Organisationsfähigkeiten, ihr Zeitmanagement und ihre Arbeitstechniken und leiten in Absprache mit den zuständigen Stellen geeignete Massnahmen ab. (K4) c1.bt8 Sie reflektieren den Einsatz der persönlichen und betrieblichen Ressourcen. (K4)	c1.bs7a Sie ermitteln und definieren Möglichkeiten, Zeit und Ressourcen bei ihrer Organisation und Planung einzusparen. (K3) c1.bs7b Sie überprüfen ihr Zeitmanagement sowie ihre Planungs- und Arbeitstechniken und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

Die Kaufleute erstellen unterschiedliche Dokumente zur Unterstützung administrativer Prozesse, führen Terminkalender und organisieren die Ablage. Sie interpretieren administrative und personalbezogene Dokumente und beantworten Anfragen dazu. Die Kaufleute reflektieren ihre Unterstützungstätigkeiten und schlagen erforderliche Massnahmen vor.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
c2.bt1 Sie erstellen Dokumente wie Überblicksdarstellungen, Listen, Tabellen, Protokolle und Notizen in Absprache mit der vorgesetzten Stelle. (K3)	c2.bs1a Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Identitätskonzepten (Corporate Identity und Corporate Design) anschaulich. (K2)
c2.bt2 Sie führen Terminkalender. (K3)	---
c2.bt3 Sie organisieren die physische und digitale Ablage. (K3)	c2.bs3a Sie entwerfen physische und digitale Ablagestrukturen. (K3)
c2.bt4 Sie setzen in kaufmännischen Unterstützungsprozessen betriebliche Dokumentationssysteme und -programme ein. (K3)	c2.bs4a Sie erstellen Text-, Tabellen- und Präsentationsdokumente zielgruppengerecht. (K3)
c2.bt5 Sie beantworten Anfragen zu den administrativen oder personalbezogenen Dokumenten zeitnah und nach den rechtlichen Vorgaben. (K3)	c2.bs5a Sie erklären die Elemente des Lehrvertrags sowie die Rechte und die Pflichten der Vertragsparteien. (K2) c2.bs5b Sie erläutern die zentralen Elemente von anderen gängigen Verträgen (Einzelarbeitsvertrag, Fahrniskauf, Einfacher Auftrag, Mietvertrag, Darlehensvertrag, Einfache Gesellschaft, Werkvertrag und Leasing) und weiteren rechtlichen Grundlagen. (K2) c2.bs5c Sie erläutern den Aufbau und die Sprache von personalbezogenen Dokumenten. (K2) c2.bs5d Sie definieren für gängige administrative und personalbezogene Dokumente die wesentlichen Inhalte. (K3) c2.bs5e Sie überprüfen die sachliche und die sprachlich-formale Richtigkeit von Dokumenten. (K3)
c2.bt6 Sie reflektieren ihre Unterstützungstätigkeiten und schlagen geeignete Massnahmen vor. (K4)	---

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen Die Kaufleute erstellen Dokumentationen und Terminpläne für betriebliche Prozesse. Sie führen die Prozessaufgaben mit den vorgegebenen Hilfsmitteln unter Einbezug der Vorgaben der Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Nachhaltigkeit aus und instruieren Mitarbeitende. Die Kaufleute analysieren Probleme in den Prozessabläufen und erarbeiten Verbesserungsvorschläge.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
c3.bt1 Sie dokumentieren Arbeitsprozesse mit geeigneten Hilfsmitteln. (K3)	c3.bs1a Sie beschreiben die typischen Leistungserstellungsprozesse eines Unternehmens. (K2) c3.bs1b Sie zeigen die grundlegenden Elemente und Schnittstellen eines betrieblichen Prozesses auf. (K2) c3.bs1c Sie erläutern die Grundlagen des Prozessmanagements. (K2) c3.bs1d Sie erstellen mit gängigen Anwendungsprogrammen Prozessbeschreibungen in grafischer und in Textform. (K3)
c3.bt2 Sie setzen die in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden Prozessaufgaben mit den vorgegebenen Hilfsmitteln um. (K3)	---
c3.bt3 Sie erstellen und überwachen Terminpläne für betriebliche Prozesse mit den vorgegebenen Hilfsmitteln. (K3)	c3.bs3a Sie erstellen Terminpläne für Arbeitsprozesse. (K3)
c3.bt4 Sie führen Arbeitskolleg/innen in die betrieblichen Prozesse ein. (K3)	c3.bs4a Sie geben Informationen und Instruktionen zu Arbeitsprozessen adressatengerecht weiter. (K3)
c3.bt5 Sie setzen die Vorgaben hinsichtlich Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Nachhaltigkeit um. (K3)	c3.bs5a Sie zeigen die Bedeutung von Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz sowie Nachhaltigkeit in betrieblichen Prozessen stufengerecht auf. (K2)
c3.bt6 Sie identifizieren Probleme in den Prozessabläufen und schlagen geeignete Optimierungsmassnahmen vor. (K4)	c3.bs6a Sie analysieren Prozessabläufe, identifizieren Probleme und erarbeiten Optimierungsmassnahmen. (K4)

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen

Die Kaufleute kommunizieren mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen gemäss des betrieblichen Informations- und Kommunikationskonzepts in ihrer regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache, reflektieren ihr Kommunikationsverhalten und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. Zudem informieren sich sie über die Entwicklungen im Kommunikationsbereich, leiten Ideen für Neuerungen im Betrieb ab und testen neue Kommunikationsmittel und -formen. Sie unterstützen ebenfalls Marketing- und Kommunikationsaktivitäten.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
c4.bt1 Sie kommunizieren mit allen betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen über alle Kanäle gemäss den betrieblichen Informations- und Kommunikationsvorgaben. (K3)	c4.bs1a Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Informations- und Kommunikationskonzepten. (K2) c4.bs1b Sie stellen die Wesensmerkmale der gängigen Kommunikationskanäle dar. (K2) c4.bs1c Sie planen passende Vorgehensweisen und Kommunikationsformen in der mündlichen, schriftlichen und digitalen Kommunikation mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen. (K3) c4.bs1d Sie kommunizieren adressatengerecht auf unterschiedlichen Kanälen (digital und analog). (K3)
c4.bt2 Sie kommunizieren mit allen betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)	c4.bs2a Sie legen Anliegen adressatengerecht in geeigneter Form schriftlich und mündlich dar. (K3) c4.bs2b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache sowie in einer Fremdsprache mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen (Niveau B1). (K3)
c4.bt3 Sie hinterfragen ihr persönliches Kommunikationsverhalten gegenüber betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen und leiten geeignete Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)	c4.bs3a Sie analysieren ihre zielgruppengerechte Kommunikation und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)
c4.bt4 Sie informieren sich über Entwicklungen im Kommunikationsbereich und erarbeiten passende Vorschläge für ihren Betrieb. (K4)	c4.bs4a Sie recherchieren Entwicklungen im Kommunikationsbereich. (K3)
c4.bt5 Sie testen den Einsatz neuer Kommunikationsmittel und -formen. (K3)	---
c4.bt6 Sie unterstützen die Planung und die Koordination von Marketing- und Kommunikationsaktivitäten über verschiedene Kanäle in ihrem Arbeitsbereich zielgruppenorientiert. (K3)	c4.bs6a Sie beschreiben die wichtigsten Merkmale von Marketingstrategien und -aktivitäten. (K2)

	c4.bs6b Sie erstellen gängige analoge und digitale Kommunikations- und Marketingdokumente. (K3)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

Die Kaufleute erstellen für Anlässe, Teilprojekte und weitere Aufträge Budgets sowie Abrechnungen über effektive Kosten und Erträge. Sie überprüfen Abweichungen und schlagen der zuständigen Stelle rechtzeitig Massnahmen vor. Sie erstellen Rechnungen und handeln kostenbewusst. Sie prüfen die finanziellen Vorgänge in ihrem Arbeitsbereich und korrigieren sie bei Bedarf in Absprache mit der vorgesetzten Stelle.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
c5.bt1 Sie erstellen für Anlässe, Teilprojekte und weitere Aufträge Budgets sowie Abrechnungen über effektive Kosten und Erträge. (K3) c5.bt2 Sie erkennen Abweichungen von Budget- und effektiven Kosten sowie Erträgen und schlagen den zuständigen Stellen rechtzeitig Massnahmen vor. (K4)	c5.bs1a Sie erläutern die grundlegenden Funktionen des finanziellen und des betrieblichen Rechnungswesens. (K2) c5.bs1b Sie zeigen den Aufbau einer Erfolgsrechnung und einer Bilanz auf. (K2) c5.bs1c Sie erläutern Funktion und Ablauf von Zwischen- und Jahresabschluss. (K2) c5.bs1d Sie erstellen Budgets, Abrechnungen, Aufstellungen und Kalkulationen über Kosten und Erlös und leiten Handlungsempfehlungen ab. (K4) c5.bs1e Sie nutzen gängige digitale Hilfsmittel und Anwendungsprogramme zur Verarbeitung von Zahlen und Daten. (K3)
c5.bt3 Sie bearbeiten Rechnungen und leiten sie an die zuständigen Stellen weiter. (K3)	c5.bs3a Sie erstellen Rechnungsdokumente und Zahlungsaufträge. (K3)
c5.bt4 Sie handeln gemäss den finanziellen Rahmenbedingungen kostenbewusst. (K3)	
c5.bt5 Sie prüfen die finanziellen Vorgänge in ihrem Arbeitsbereich auf Unklarheiten, Fehler, kritische Situationen sowie Plausibilität und korrigieren sie nach Absprache mit der vorgesetzten Stelle. (K4)	c5.bs5a Sie überprüfen Zahlungsprozesse und leiten Optimierungsmassnahmen ab. (K4)

Handlungskompetenz c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen») Die Kaufleute verbuchen Geschäftsfälle und legen die Belege ab. Sie führen die Hilfsbücher sowie die Lohnbuchhaltung und geben zu Lohndeklarationen Auskunft. Die Kaufleute arbeiten bei der Erstellung des Jahresabschlusses mit. Jederzeit halten sie die rechtlichen Vorgaben ein, überprüfen ihre Arbeitsergebnisse und leiten bei Bedarf korrigierende Schritte ein.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
c6.bt1 Sie führen buchhalterische Aufgaben rechtskonform aus. (K3)	c6.bs1a Sie erläutern die grundlegenden Elemente und Zusammenhänge des Finanz- und Rechnungswesen (Bilanz, Erfolgsrechnung, Liquidität, Hilfsbücher Deckungsbeitragsrechnung und Betriebsabrechnungsbogen) unter Berücksichtigung der relevanten rechtlichen Vorgaben. (K2) c6.bs1b Sie wenden die grundlegenden Elemente des Rechnungswesens (Erfolgsrechnung, Bilanz, Hilfsbücher, Deckungsbeitragsrechnung) an. (K3) c6.bs1c Sie verbuchen Geschäftsfälle entsprechend den relevanten rechtlichen Vorgaben. (K3)
c6.bt2 Sie geben zu den Lohndeklarationen Auskunft. (K3)	c6.bs2a Sie beschreiben die zentralen Merkmale einer Lohnbuchhaltung inklusive der Sozialabgaben korrekt. (K2) c6.bs2b Sie erklären den Aufbau einer Lohnabrechnung und einer Lohndeklaration. (K2)
c6.bt3 Sie führen Aufgaben und Aufträge bei der Erstellung des Jahresabschlusses aus. (K3)	c6.bs3a Sie erläutern die grundlegenden Prinzipien beim Jahresabschluss im finanziellen Rechnungswesen. (K2)
c6.bt4 Sie überprüfen die Ergebnisse ihrer buchhalterischen Aufgaben auf Plausibilität und leiten korrigierende Schritte ein. (K4)	c6.bs4a Sie ermitteln Abweichungen der Budget- von den effektiven Zahlen und interpretieren diese. (K4)

Handlungskompetenzbereich d: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen Die Kaufleute kommunizieren mit Kund/innen und Lieferant/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie beantworten deren Anfragen, holen ihre Bedürfnisse ab, leiten sie bei Bedarf an die richtige Stelle weiter und stellen den Informationsfluss sicher.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
d1.bt1 Sie beantworten Kunden- oder Lieferantenanfragen über alle Kommunikationskanäle zu Produkten und Dienstleistungen des Betriebs zeitnah. (K3)	d1.bs1a Sie setzen die wichtigsten Faktoren für eine gute Dienstleistungsqualität um. (K3) d1.bs1b Sie zeigen die zentralen Faktoren für die Gestaltung einer Kunden- oder Lieferantenbeziehung auf. (K2)
d1.bt2 Sie gehen auf die Anliegen der Kund/innen oder Lieferant/innen ein. (K3) d1.bt3 Sie erfassen die Kunden- oder Lieferantenanliegen. (K3) d1.bt4 Sie leiten bei Bedarf die Anliegen der Kund/innen oder Lieferant/innen an die zuständige Stelle weiter. (K3)	d1.bs2a Sie nehmen Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegen und stellen die erforderliche Weiterbearbeitung sicher. (K3) d1.bs2b Sie geben eine umfassende Erstauskunft und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken an. (K3)
d1.bt5 Sie deuten verbale und nonverbale Signale der Kund/innen oder Lieferant/innen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)	d1.bs5a Sie deuten nonverbale Signale. (K3)
d1.bt6 Sie führen erste Abklärungen der Kundenbedürfnisse durch. (K3)	d1.bs6a Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung an. (K3)
d1.bt7 Sie stellen den Informationsfluss zu Kund/innen oder Lieferant/innen zeitnah sicher. (K3)	---
d1.bt8 Sie kommunizieren mit Kund/innen oder Lieferant/innen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)	d1.bs8a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Die Kaufleute führen Beratungsgespräche mit Kund/innen und Informationsgespräche mit Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie schaffen eine vertrauensvolle Atmosphäre, klären die Bedürfnisse und präsentieren passende Angebote sowie Lösungen. Die Kaufleute gehen auf Einwände der Kund/innen oder Lieferant/innen ein und argumentieren lösungsorientiert. Sie analysieren positive und negative Reaktionen von Kund/innen beziehungsweise Lieferant/innen und leiten Verbesserungsvorschläge für ihre zukünftigen Gespräche ab.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
d2.bt1 Sie führen strukturierte Informations- und Beratungsgespräche mit Kund/innen oder Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle. (K3)	d2.bs1a Sie erläutern die Erfolgsfaktoren von Gesprächssituationen über die gängigen Kanäle. (K2) d2.bs1b Sie setzen die Schritte von Informationsgesprächen um. (K3) d2.bs1c Sie setzen die Schritte von Beratungsgesprächen um. (K3)
d2.bt2 Sie klären Bedürfnisse von Kund/innen oder Lieferant/innen umfassend ab. (K3)	d2.bs2a Sie leiten Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken. (K3) d2.bs2b Sie hören aktiv zu. (K3) d2.bs2c Sie führen eine umfassende Bedarfsanalyse durch. (K3)
d2.bt3 Sie schaffen eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre. (K3)	d2.bs3a Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3) d2.bs3b Sie setzen wichtige Faktoren für den Vertrauensaufbau um. (K3)
d2.bt4 Sie bieten den Kund/innen oder Lieferanten auf der Basis der Bedürfnisabklärung sinnvolle Produkte und Dienstleistungen an. (K3)	---
d2.bt5 Sie präsentieren Lösungsvorschläge überzeugend. (K3)	d2.bs5a Sie setzen verschiedene Präsentationstechniken im Kundengespräch ein. (K3)
d2.bt6 Sie nehmen Einwände von Kund/innen oder Lieferant/innen ernst und argumentieren sach- und lösungsorientiert. (K4)	d2.bs6a Sie setzen Argumentationstechniken ein. (K3)

d2.bt7 Sie führen Informations- und Beratungsgespräche mit Kund/innen oder Lieferant/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)	d2.bs7a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)
d2.bt8 Sie analysieren ihre Informations- und Beratungsgespräche unter Einbezug der Kunden- oder Lieferantenreaktionen und leiten Optimierungen für ihre zukünftigen Informations- und Beratungsgespräche ab. (K4)	

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

Die Kaufleute führen Verkaufs- und Verhandlungsgespräche über unterschiedliche Kanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie klären die Bedürfnisse, erstellen für Kund/innen Offerten und argumentieren in Verkaufsgesprächen nutzenorientiert. Bei Bedarf holen die Kaufleute bei möglichen Lieferant/innen Offerten ein, prüfen diese und leiten Argumente für die Verkaufs- oder die Verhandlungsgespräche ab. Diese schliessen sie rechtzeitig ab. Die Kaufleute analysieren die Rückmeldungen von Kund/innen sowie Lieferant/innen und leiten Optimierungsmassnahmen für ihre zukünftigen Gespräche ab.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
d3.bt1 Sie führen strukturierte Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche mit Kund/innen oder Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle. (K3)	d3.bs1a Sie setzen die Schritte von Verkaufsgesprächen um. (K3) d3.bs1b Sie setzen die Schritte von Verhandlungsgesprächen um. (K3) d3.bs1c Sie setzen gängige Gesprächs- und Verkaufstechniken ein. (K3) d3.bs1d Sie wählen für ein Verkaufs- oder Verhandlungsgespräch mit Kund/innen oder Lieferant/innen eine zielführende Kommunikationstechnik und setzen sie um. (K3)
d3.bt2 Sie klären Bedürfnisse von Kund/innen oder Lieferant/innen auch bezüglich Nachhaltigkeit umfassend ab. (K3)	---
d3.bt3 Sie setzen in den Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächen mit Kund/innen oder Lieferant/innen situativ passende Kommunikationsinstrumente ein. (K3)	---
d3.bt4 Sie erstellen auf Basis der Bedürfnisabklärung für Kund/innen Offerten. (K3)	d3.bs4a Sie erstellen eine kundenorientierte Offerte. (K3)

d3.bt5 Sie vertreten in den Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächen gegenüber Kund/innen die Vorteile sowie die Nachhaltigkeitsaspekte ihrer Produkte und Dienstleistungen. (K3)	---
d3.bt6 Sie holen bei möglichen Lieferant/innen Offerten ein. (K3)	---
d3.bt7 Sie prüfen die Offerten und leiten Argumente für das Verhandlungs- oder das Verkaufsgespräch ab. (K4)	d3.bs7a Sie wenden die Vorgehensmethodik bei einem Einwand des Gegenübers an. (K3)
d3.bt8 Sie schliessen Verkaufs- und Verhandlungsgespräche zum richtigen Zeitpunkt ab. (K3)	---
d3.bt9 Sie führen Verkaufsgespräche mit Kund/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3) d3.bt10 Sie führen Verhandlungsgespräche in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)	d3.bs9a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)
d3.bt11 Sie analysieren ihre Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche unter Einbezug der Kunden- oder Lieferantenrückmeldungen und leiten Optimierungen für ihre zukünftigen Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche ab. (K4)	---

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen Die Kaufleute pflegen ihre Kunden- und Lieferantenbeziehungen über geeignete Kommunikationskanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie setzen Massnahmen zur Bindung der Kund/innen und Lieferant/innen sowie zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit um. Sie überprüfen die Wirksamkeit der Massnahmen und schlagen Verbesserungsvorschläge vor.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
d4.bt1 Sie pflegen ihre Kunden- und Lieferantenbeziehungen. (K3)	d4.bs1a Sie erläutern die relevanten Faktoren für die Pflege von Kunden- und Lieferantenbeziehungen. (K2)
d4.bt2 Sie setzen die Kunden- und Lieferantenbindungsmassnahmen über geeignete Kommunikationskanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache um. (K3)	d4.bs2a Sie entwickeln Kundenbindungs- und Loyalitätsmassnahmen. (K3)

d4.bt3 Sie setzen Massnahmen, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, um. (K3)	d4.bs3a Sie zeigen die Aspekte für die Erreichung von Kundenzufriedenheit auf. (K2)
d4.bt4 Sie überprüfen die Umsetzungen der Kundenbindungsmassnahmen auf deren Wirksamkeit und schlagen Optimierungsmassnahmen vor. (K4)	d4.bs4a Sie analysieren die Wirkung gängiger Kommunikationskanäle auf die Kund/innen. (K4)

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

Die Kaufleute führen anspruchsvolle Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie Verhandlungen auf verschiedenen Kanälen in der regionalen Landessprache. Sie interagieren mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen in allen Gesprächen, auch bei Konflikten sowie Reklamationen, sach- und lösungsorientiert. Die Kaufleute reflektieren ihre anspruchsvollen Gespräche und leiten Optimierungsmassnahmen für zukünftige Gespräche ab.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
d5.bt1 Sie interagieren an Anlässen mit verschiedenen Anspruchsgruppen im Small Talk eloquent und situativ angemessen. (K3)	d5.bs1a Sie wenden Small Talk-Techniken an. (K3) d5.bs1b Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte und die Qualität des Small Talks. (K3)
d5.bt2 Sie führen anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit verschiedenen Anspruchsgruppen über verschiedene Kommunikationskanäle in der regionalen Landessprache. (K3)	d5.bs2a Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3) d5.bs2b Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3)
d5.bt3 Sie wenden in den anspruchsvollen Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgesprächen das Fachvokabular und die gewählte Landessprache zielgruppenorientiert an. (K3)	---
d5.bt4 Sie nutzen in anspruchsvollen Gesprächen deeskalierende Konfliktlösungstechniken. (K3)	d5.bs4a Sie erklären das Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. (K2) d5.bs4b Sie wenden Konfliktlösungstechniken an. (K3)
d5.bt5 Sie führen anspruchsvolle Konflikt-, Reklamations- und Verhandlungsgespräche sowie anspruchsvolle Beratungsgespräche systematisch, sach- und lösungsorientiert. (K4)	d5.bs5a Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3)

d5.bt6 Sie reflektieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungsmassnahmen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4)	d5.bs6a Sie analysieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4)

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

Die Kaufleute führen anspruchsvolle Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie Verhandlungen auf verschiedenen Kanälen in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. Sie interagieren mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen in allen Gesprächen, auch bei Konflikten sowie Reklamationen, sach- und lösungsorientiert. Die Kaufleute reflektieren ihre anspruchsvollen Gespräche und leiten Optimierungsmassnahmen für zukünftige Gespräche ab.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
d6.bt1 Sie interagieren an Anlässen mit verschiedenen Anspruchsgruppen im Small Talk eloquent und situativ angemessen. (K3)	d6.bs1a Sie wenden Small Talk-Techniken an. (K3) d6.bs1b Sie prüfen die Angemessenheit der Inhalte und die Qualität des Small Talks. (K3)
d6.bt2 Sie führen anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit verschiedenen Anspruchsgruppen über verschiedene Kommunikationskanäle in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. (K3)	d6.bs2a Sie wenden die wichtigsten Punkte bei der schriftlichen Kommunikation mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen an. (K3) d6.bs2b Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verhandlungsgespräche durch. (K3) d6.bs2c Sie kommunizieren sowohl in der regionalen Landessprache als auch in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. (K3)
d6.bt3 Sie wenden in den anspruchsvollen Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgesprächen das Fachvokabular und eine gewählte Sprache zielgruppenorientiert an. (K3)	---
d6.bt4 Sie nutzen in anspruchsvollen Gesprächen deeskalierende Konfliktlösungstechniken. (K3)	d6.bs4a Sie erklären das Modell der Eskalationsstufen eines Konflikts. (K2) d6.bs4b Sie wenden Konfliktlösungstechniken an. (K3)
d6.bt5 Sie führen anspruchsvolle Konflikt-, Reklamations- und Verhandlungsgespräche sowie anspruchsvolle Beratungsgespräche systematisch, sach- und lösungsorientiert. (K4)	d6.bs5a Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3)

d6.bt6 Sie reflektieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungsmassnahmen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4)	d6.bs6a Sie analysieren anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche und leiten Optimierungen für zukünftige Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche ab. (K4)

Handlungskompetenzbereich e: Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt

Handlungskompetenz e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden

Die Kaufleute wenden die Software und die Systeme der Informations- und Kommunikationstechnologien ihres Arbeitsbereichs an und unterstützen unterschiedliche Anspruchsgruppen bei deren Nutzung. Sie aktualisieren Daten und Inhalte in Datenbanken sowie Inhaltsverwaltungssystemen. Die Kaufleute halten die rechtlichen Vorschriften ein, erkennen Risiken bezüglich der Datensicherheit und leiten Massnahmen ein. Technologische Problemstellungen lösen sie selbst oder leiten sie an die zuständige Stelle weiter. Zudem ergreifen sie Massnahmen zur Senkung des Energieverbrauchs im IT-Bereich.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
e1.bt1 Sie wenden die Software und die Systeme der betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologien ihres Arbeitsbereichs an. (K3)	e1.bs1a Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Bereich an. (K3) e1.bs1b Sie erläutern die wesentlichen Aspekte und Herausforderungen beim Arbeiten in der Cloud. (K2)
e1.bt2 Sie unterstützen unterschiedliche Anspruchsgruppen in der Anwendung der betrieblichen Software und Systeme. (K3)	e1.bs2a Sie geben adressatengerechte Hilfestellungen zur Anwendung von Software und Systemen. (K3)
e1.bt3 Sie aktualisieren Daten und Inhalte in Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen rechtskonform. (K3)	e1.bs3a Sie erklären die wichtigsten Schritte bei der Aktualisierung von Anwendungsprogrammen und Betriebssystemen. (K2) e1.bs3b Sie aktualisieren Anwendungsprogramme sowie Daten und Inhalte in Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen (Content Management Systemen). (K3)
e1.bt4 Sie erkennen gängige Risiken oder Gefahren bezüglich der Datensicherheit und leiten geeignete Massnahmen stufengerecht ein. (K4)	e1.bs4a Sie wenden Massnahmen und Regelungen zu Datensicherheit und Datenschutz an. (K3)
e1.bt5 Sie lösen einfachere technologische Problemstellungen bei der Nutzung der betrieblichen Software und Systeme. (K3)	e1.bs5a Sie lösen regelmässig auftretende Probleme und Aufgaben bei der Nutzung gängiger digitaler Programme und Geräte im kaufmännischen Bereich. (K3)
e1.bt6 Sie erkennen technologische Problemstellungen und leiten diese zeitnah an die zuständige Stelle weiter. (K4)	---

e1.bt7 Sie ergreifen in ihrem Arbeitsbereich Massnahmen, um den Energieverbrauch im IT-Bereich zu verringern. (K3)	e1.bs7a Sie leiten Massnahmen ab, um den Energieverbrauch am Arbeitsplatz zu reduzieren. (K3)

Handlungskompetenz e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten

Die Kaufleute führen auftragsorientierte Recherchen mithilfe unterschiedlicher Informationsquellen durch. Sie prüfen die Rechercheergebnisse auf deren Qualität sowie betriebliche Relevanz, bereiten die relevanten Informationen auf und dokumentieren sie für eine spätere Verwendung unter Einhaltung der rechtlichen Vorschriften. Die Kaufleute analysieren ihr Vorgehen bei Recherchen und leiten Optimierungsmassnahmen ab.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
e2.bt1 Sie recherchieren Informationen im Rahmen eines Auftrags systematisch über verschiedene Quellen. (K3)	e2.bs1a Sie nutzen verschiedene Methoden und Hilfsmittel für die Recherche von Informationen aus dem wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich. (K3)
e2.bt2 Sie wenden die betrieblichen Datenbanken, Inhaltsverwaltungssysteme und andere technische Infrastruktur im Rahmen ihrer Recherchen an. (K3)	e2.bs2a Sie wenden sicherheitsrelevante Massnahmen bei Recherchen im Internet an. (K3)
e2.bt3 Sie prüfen die recherchierten Informationen auf deren Qualität und klassifizieren sie nach betrieblicher Relevanz. (K4)	e2.bs3a Sie beschreiben die wichtigsten Möglichkeiten zur Überprüfung der Qualität von Informationsquellen. (K2) e2.bs3b Sie erkennen und definieren an einfachen Rechercheaufträgen die wichtigen Daten und Informationen. (K3) e2.bs3c Sie plausibilisieren Rechercheergebnisse. (K4)
e2.bt4 Sie bereiten die relevanten Informationen für die auftraggebende Stelle auf. (K3)	e2.bs4a Sie bereiten Daten und Informationen empfängergerecht auf. (K3)
e2.bt5 Sie dokumentieren und organisieren Informationen aus Recherchen für eine spätere Verwendung rechtskonform. (K3)	e2.bs5a Sie setzen die Regeln des Urheberrechts und des Datenschutzes bei Recherchen und Verwertung von Informationen sicher um. (K3)
e2.bt6 Sie reflektieren ihr Vorgehen bei den Recherchen hinsichtlich Methodik und Relevanz und leiten Optimierungen für zukünftige Recherchetätigkeiten ab. (K4)	---

Handlungskompetenz e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten

Die Kaufleute führen inhaltliche Analysen sowie kleinere quantitative Auswertungen aus, bereiten die Ergebnisse auf, ziehen Schlussfolgerungen und übergeben die aufbereiteten Informationen der zuständigen Stelle. Sie überprüfen Datenbanken und Statistiken auf Plausibilität und leiten korrigierende Massnahmen ab.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
e3.bt1 Sie führen inhaltliche Analysen und kleinere quantitative Auswertungen aus. (K3)	e3.bs1a Sie erläutern gängige Methoden zur Analyse von Daten und Statistiken. (K2) e3.bs1b Sie erstellen und interpretieren Statistiken und Datensätze. (K3) e3.bs1c Sie führen inhaltliche Analysen und kleinere quantitative Auswertungen aus. (K3)
e3.bt2 Sie stellen die Ergebnisse ihrer Analysen und Auswertungen zielgruppengerecht dar. (K3)	e3.bs2a Sie bereiten Statistiken und Datensätze auf und präsentieren sie zielgruppengerecht. (K3)
e3.bt3 Sie ziehen aus den Ergebnissen ihrer Analysen und Auswertungen Schlüsse und leiten diese an die zuständige Stelle weiter. (K4)	e3.bs3a Sie berechnen und interpretieren betriebliche Kennzahlen. (K4)
e3.bt4 Sie überprüfen Datensätze und Statistiken in ihrem Arbeitsbereich auf Plausibilität und leiten korrigierende Massnahmen ab. (K4)	---

Handlungskompetenz e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten

Die Kaufleute bereiten Inhalte mit geeigneten Programmen auf. Dabei berücksichtigen sie Zielsetzung, Zielgruppen, Informations- und Medienkanal. Die Kaufleute erstellen Vorlagen für die Informationsmittel und die Medienformate. Zudem prüfen sie die Qualität von internen und externen Medienbeiträgen und leiten bei Bedarf korrigierende Massnahmen ein.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
e4.bt1 Sie bereiten betriebsbezogene Inhalte zielgruppenorientiert mit geeigneten Programmen multimedial auf. (K3)	e4.bs1a Sie setzen die wichtigsten Aspekte bei der visuellen und auditiven Gestaltung (Bild, Ton, Film) von Informationen zielgruppenorientiert um. (K3) e4.bs1b Sie erläutern den Aufbau eines Drehbuchs für Audio- und Videoproduktionen. (K2) e4.bs1c Sie bestimmen situationsgerecht digitale Tools für die Aufbereitung von Unterlagen und Informationsmittel. (K3)

	e4.bs1d Sie erstellen mit gängigen Anwendungsprogrammen einen Gestaltungsentwurf für verschiedene Unterlagen und Informationsmittel. (K3) e4.bs1e Sie erstellen und präsentieren Inhalte (Texte, Bilder, Ton, Video) in einem gängigen Format. (K3)
e4.bt2 Sie nutzen für die Aufbereitung der Informationsmittel und Medienformate die betrieblichen Vorlagen. (K3)	---
e4.bt3 Sie bereiten Vorlagen für Informationsmittel und Medienformate zielgruppenorientiert auf. (K3)	e4.bs3a Sie erarbeiten Vorlagen für gängige Informationsmittel und Medienformate. (K3)
e4.bt4 Sie überprüfen die Qualität von internen und externen Medienbeiträgen/-publikationen und leiten bei Bedarf korrigierende Massnahmen ein. (K4)	---

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

Die Kaufleute richten in Zusammenarbeit mit Fachverantwortlichen Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme ein und betreuen diese für ihren Arbeitsbereich. Sie instruieren ihre Arbeitskolleg/innen bei der Anwendung dieser Datenbanken und Systeme sowie von Software. Die Kaufleute beheben Probleme der Soft- und Hardware. Zudem prüfen sie technische Angebote und leiten Empfehlungen ab.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
e5.bt1 Sie richten in Zusammenarbeit mit Fachverantwortlichen Strukturen in Datenbanken oder Inhaltsverwaltungssystemen ein. (K3)	e5.bs1a Sie erstellen Strukturen für Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme. (K3)
e5.bt2 Sie betreuen für ihren Arbeitsbereich Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme. (K3)	e5.bs2a Sie bauen Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme (CMS) auf und pflegen sie. (K3)
e5.bt3 Sie führen Arbeitskolleg/innen in die Anwendung der branchen- und betriebsspezifischen Software, Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme ein. (K3)	e5.bs3a Sie beantworten anspruchsvolle Fragen zur Anwendung von gängigen Anwendungsprogrammen sowie von Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen im Rahmen des First-Level-Supports (K3).
e5.bt4 Sie beheben in ihrem Arbeitsbereich Probleme der Soft- und Hardware. (K3)	e5.bs4a Sie erläutern die grundlegende Logik von Programmiersprachen. (K2)

e5.bt5 Sie prüfen bei Anpassungen und Neuanschaffungen technischer Infrastrukturen die Qualität von verschiedenen Angeboten und leiten fundierte Empfehlungen ab. (K4)	e5.bs5a Sie erläutern qualitative und quantitative Kriterien für die Auswahl von Technologien im kaufmännischen Bereich. (K2) e5.bs5b Sie vergleichen verschiedene Angebote für die Anschaffung und Anpassung von technologischen Infrastrukturen im kaufmännischen Bereich und leiten Empfehlungen ab. (K4)

Handlungskompetenz e6: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie») Die Kaufleute werten grosse Datensätze aus unterschiedlichen Quellen auftragsbezogen aus und bereiten die relevanten Ergebnisse auf. Dabei nutzen sie geeignete Programme und Hilfsmittel. Sie überprüfen die relevanten Informationen auf Vollständigkeit sowie Korrektheit und leiten auftragsbezogene Schlussfolgerungen ab.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
e6.bt1 Sie bearbeiten grosse Datenmengen auftragsbezogen aus unterschiedlichen Quellen mit geeigneten Auswertungsprogrammen und Hilfsmitteln. (K3)	e6.bs1a Sie wenden die Vorgehensschritte bei Erfassung, Verarbeitung und Analyse von Daten an. (K3) e6.bs1b Sie werten grosse Datenmengen aus. (K3) e6.bs1c Sie wenden fortgeschrittene Strategien für die Informationssuche im Internet an. (K3)
e6.bt2 Sie identifizieren aus den grossen Datenmengen die relevanten Informationen. (K4)	e6.bs2a Sie suchen und filtern relevante Informationen aus grossen Datenmengen. (K4)
e6.bt3 Sie bereiten die auftrags- und themenbezogenen Datenauswertungen adressatengerecht mit geeigneten Hilfsmitteln und Programmen auf. (K3)	e6.bs3a Sie präsentieren Datenauswertungen adressatengerecht mit geeigneten Hilfsmitteln und Programmen. (K3)
e6.bt4 Sie überprüfen die relevanten Informationen auf Vollständigkeit sowie Korrektheit und leiten auftragsbezogene Schlussfolgerungen ab. (K5)	e6.bs4a Sie analysieren die Ergebnisse ihrer Recherche und leiten Schlussfolgerungen ab. (K5)

6. Wahlpflichtbereiche

Die Wahlpflichtbereiche ermöglichen den Lernenden eine persönliche Talentförderung – nach dem Motto:

«Jeder Mensch trägt in sich besondere Fähigkeiten und Begabungen – eben Talente. Denn Talent heisst nicht nur, eine besondere Begabung zu haben für die Malerei, die Musik, die Dichtkunst oder andere Dinge, die üblicherweise als Talent empfunden werden. Talent umfasst alle menschlichen Qualitäten, gleich ob künstlerische Fähigkeiten, technisches Können, kaufmännische Begabung oder soziale Kompetenz. Und die Talente sind das, was uns hilft, mit Faszination zu leben und nicht nur «gelebt zu werden»[22].

Während der Wahlpflichtbereich «Zweite Fremdsprache» die Förderung von Sprachtalenten zum Ziel hat, bezweckt der Wahlpflichtbereich «Individuelle Projektarbeit» die Förderung von Talenten im kaufmännischen Bereich.

6.1 Wahlpflichtbereich «Zweite Fremdsprache »

Leitidee

Lernende entwickeln ihre Kompetenzen in einer zweiten Landessprache oder Englisch weiter, um sich im wirtschaftlichen wie gesellschaftlichen Umfeld schriftlich und mündlich gewandt ausdrücken zu können. Sie kombinieren schulische und ausserschulische Erfahrungen beim Sprachen lernen, dokumentieren und reflektieren interkulturelle Erfahrungen. Sie kommunizieren adressatengerecht und können eigene Meinungen sowie Pläne erklären und begründen. Sie verfassen einfache, zusammenhängende Texte. Sie vertiefen sich in die Kultur des jeweiligen Landes respektive der jeweiligen Sprachregion und weiten somit ihren interkulturellen Horizont.

Sprachniveau

Niveau B1 gemäss dem internationalen Sprachportfolio (GER-Referenzrahmen).

6.2 Wahlpflichtbereich «Individuelle Projektarbeit»

Leitidee

Die Schweiz ist ein vielsprachiges Land mit einer international ausgerichteten Wirtschaft. Diese braucht sprachkompetente Kaufleute. Die Lernenden erwerben die Kompetenz, sich in einem mehrsprachigen Arbeitsumfeld verständigen zu können und situationsgerecht in einem interkulturellen Kontext zu agieren. Dieser Wahlpflichtbereich wird in einer Fremdsprache (Landessprache oder Englisch) in Ergänzung zur obligatorischen Fremdsprache umgesetzt.
Sie erwerben Sprachkompetenzen, die ihnen ein Agieren im mehrsprachigen Umfeld eröffnen. Sie setzen sich mit den kulturellen Gegebenheiten im Rahmen der Zusammenarbeit in Teams auseinander.
Sie bearbeiten ein individuelles, interdisziplinär angelegtes Projekt – idealerweise auch in einer Arbeitsgruppe über die Sprach- oder Landesgrenzen hinweg. Dazu werden Mobilitäts- und Austauschangebote eröffnet, unterstützt allenfalls durch eine digitale Austauschplattform. Sie erweitern dadurch ihr kaufmännisches Können. Sie arbeiten sich in neuen Themen ein, analysieren Sachverhalte und vernetzen die Erkenntnisse. Sie erweitern somit ihre Projektmanagementfähigkeiten und entwickeln ihre Talente.

Leistungsziele

- Sie gestalten typische Situationen in mehrsprachigen Projektteams situationsgerecht.
- Sie verfügen dazu über die relevanten Sprachkompetenzen.
- Sie reagieren adäquat auf kulturelle Unterschiede.
- Sie analysieren interkulturelle Kommunikationssituationen kriterienbasiert und leiten die entsprechenden Massnahmen ab.
- Sie gestalten die Projektmanagementarbeiten in einem individuellen Projekt methodisch fundiert.
- Sie planen die individuellen Projekte methodengestützt.
- Sie gestalten die Projektarbeit zielorientiert.
- Sie werten die Projektfortschritte kriterienbasiert aus.

[2] Lasko, W. (2001): Motivation und Begeisterung: Entdecken und aktivieren Sie Ihre Talente. 2. Auf-lage. Wiesbaden: Gabler Verlag.

Dabei werden folgende Sprachniveaus angestrebt:

Verstehen B1 / Sprechen B1 / Schreiben A2

Erstellung

Der Bildungsplan wurde von der unterzeichnenden Organisation der Arbeitswelt erstellt. Er bezieht sich auf die Verordnung des SBFI vom 16. August 2021 über die berufliche Grundbildung für Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ).

Der Bildungsplan orientiert sich an den Übergangsbestimmungen der Bildungsverordnung.

Bern, 24. Juni 2021

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Martina Oertli	Roland Hohl
Co-Präsidentin	Geschäftsleiter

Das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) stimmt dem Bildungsplan nach Prüfung zu.

Bern, 16. August 2021

Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI)

Rémy Hübschi
Vizedirektor, Leiter Abteilung Berufs- und Weiterbildung

Änderung im Bildungsplan

Änderung vom 30. März 2023

Seite 73:

- Branchenzusatzkurse neue Zuteilung der Semester: Änderung bei der Branche «Bank».

Seite 90:

- Neue Zuteilung der Semester, Zuweisung der Arbeitssituationen zu den ÜK-Tagen und streichen der Blended Learning Tage: Änderung bei der Branche «Bundesverwaltung».

Seite: 154

- Neue Zuweisung der Arbeitssituationen je ÜK-Block und Anpassung der Blended Learning und Präsenztage: Änderung bei der Branche <<Maschinen-, Elektro- und Metall-Industrie».

Seite: 165:

- Streichen der Blended Learning Tage: Änderung bei der Branche «Nahrungsmittel-Industrie».

Seite: 174:

- Branchenspezifische ÜK-Angaben zum Semester von ÜK-Block 1c / Kurs 3 der Überbetrieblichen Kurse Amtsnotariate: fi..nderung bei der Branche «Notariate Schweiz».

Seite 197:

- Streichen der Blended Learning Tage: Änderung bei der Branche «Privatversicherung».

Die Änderung des Bildungsplans tritt am 1. Juni 2023 in Kraft und gilt für die lernenden, die Ihre Bildung nach diesem Datum begonnen haben.

Bern, 30. März 2023

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Michel Fischer	Roland Hohl
Co-Leitung Vorstand	Geschäftsleiter

Das SBFI stimmt dem Bildungsplan nach Prüfung zu.

Bern, [Datum]

SEKRETARIAT FÜR BILDUNG, FORSCHUNG UND INNOVATION (SBFI)

Remy Hübschi

Stellvertretender Direktor, Leiter Abteilung Berufs- und Weiterbildung

Änderung im Bildungsplan

Änderung vom 23. Juli 2026

Seiten 68-73: Branche Bank: Anpassung und Umformulierung der Taxonomiestufen von 16 branchenspezifischen Leistungszielen im Bereich der überbetrieblichen Kurse (üK) und 1 Anpassung in den betrieblichen Leistungszielen.
Seite 155: Branche Maschinen-, Elektro- und Metall-Industrie: Anpassung der Durchführungsform der jeweils zweiten Kurstage von üK1 und üK4

Die Änderung des Bildungsplans in den Branchen Bank (Seiten 68-73) und Maschinen-, Elektro- und Metall-Industrie (Seite 154) treten am 1. August 2026 in Kraft und gelten nur für die Lernenden, die ihre Bildung nach diesem Datum begonnen haben.

Bern, 23. Juli 2026

BIKAS
Bildung Kaufleute Schweiz (BIKAS)

Bruno Schumacher
Co-Präsident

Stefan Gamper
Geschäftsleiter

Das SBFI stimmt dem Bildungsplan nach Prüfung zu.

Bern, 18. August 2026

STAATSSEKRETARIAT FÜR BILDUNG, FORSCHUNG UND INNOVATION (SBFI)

Remy Hübschi
Stellvertretender Direktor, Leiter Abteilung Berufs- und Weiterbildung

Glossar

(*ausgehend vom *Lexikon der Berufsbildung, 4. überarbeitete Auflage 2013, SDDB Verlag, Bern,* www.lex.berufsbildung.ch)

Berufsbildungsamt*

Ausbildungspartner mit Beratungs- und Aufsichtsfunktion gegenüber den Lehrvertragsparteien, Berufsfachschulen und üK-Organisationen. Koordination und Steuerung des Vollzugs der Grundbildung und Sicherstellen der Qualifikationsverfahren.

Berufsbildungsverantwortliche*

Der Sammelbegriff Berufsbildungsverantwortliche schliesst alle Fachleute ein, die den Lernenden während der beruflichen Grundbildung einen praktischen oder schulischen Bildungsteil vermitteln: Berufsbildner/in in Lehrbetrieben, Berufsbildner/in in üK, Lehrkraft für schulische Bildung, Prüfungsexpert/in.

Bildungsbericht*

Im Bildungsbericht wird die periodisch stattfindende Überprüfung des Lernerfolgs im Lehrbetrieb festgehalten. Diese findet in Form eines strukturierten Gesprächs zwischen Berufsbildner/in und lernender Person statt.

Bildungsplan

Der Bildungsplan ist Teil der Bildungsverordnung (BiVo) und beinhaltet neben den berufspädagogischen Grundlagen das Qualifikationsprofil sowie die in Handlungskompetenzbereiche gruppierten Handlungskompetenzen mit den Leistungszielen je Lernort. Verantwortlich für die Inhalte des Bildungsplans ist die nationale OdA. Der Bildungsplan wird von der OdA erstellt und unterzeichnet.

Europäischer Qualifikationsrahmen (EQR)

Der Europäische Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen (EQR) hat zum Ziel, berufliche Qualifikationen und Kompetenzen in Europa vergleichbar zu machen. Um die nationalen Qualifikationen mit dem EQR zu verbinden und dadurch mit den Qualifikationen von anderen Staaten vergleichen zu können, entwickeln verschiedene Staaten nationale Qualifikationsrahmen (NQR).

Handlungskompetenz (HK)

Handlungskompetenz zeigt sich in der erfolgreichen Bewältigung einer beruflichen Handlungssituation. Dazu setzt eine kompetente Berufsfachperson selbstorganisiert eine situationsspezifische Kombination von Kenntnissen, Fertigkeiten und Haltungen ein. In der Ausbildung erwerben die Lernenden die erforderlichen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen zur jeweiligen Handlungskompetenz.

Handlungskompetenzbereich (HKB)

Berufliche Handlungen, d.h. Tätigkeiten, welche ähnliche Kompetenzen einfordern oder zu einem ähnlichen Arbeitsprozess gehören, sind in Handlungskompetenzbereiche gruppiert.

Kommission für Berufsentwicklung und Qualität (Kommission B&Q)

Jede Verordnung über die berufliche Grundbildung definiert in Abschnitt 10 die Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität für den jeweiligen Beruf oder das entsprechende Berufsfeld. Die Kommission B&Q ist ein verbundpartnerschaftlich zusammengesetztes, strategisches Organ mit Aufsichtsfunktion und ein zukunftsgerichtetes Qualitätsgremium nach Art. 8 BBG[3].

Lehrbetrieb*

Der Lehrbetrieb ist im dualen Berufsbildungssystem ein Produktions- oder Dienstleistungsunternehmen, in dem die Bildung in beruflicher Praxis stattfindet. Die Unternehmen brauchen eine Bildungsbewilligung der kantonalen Aufsichtsbehörde.

Leistungsdokumentation

Die Leistungen der Lernenden werden an allen drei Lernorten in Form von Leistungsnachweisen dokumentiert. Im Lehrbetrieb wird die Leistung der lernenden Person semesterweise in Form von Kompetenznachweisen festgehalten. In der Berufsfachschule wird die Leistung dokumentiert im Rahmen des Semesterzeugnisses und im überbetrieblichen Kurs in Form von zwei üK-Kompetenznachweisen. In den

[3] SR **412.10**

Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren (siehe Anhang 1) werden sie weiter konkretisiert.

Leistungsziele (LZ)

Die Leistungsziele konkretisieren die Handlungskompetenz und gehen auf die aktuellen Bedürfnisse der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung ein. Die Leistungsziele sind bezüglich der Lernortkooperation aufeinander abgestimmt. Sie sind für Lehrbetrieb, Berufsfachschule und üK meistens unterschiedlich, die Formulierung kann auch gleichlautend sein (z.B. bei der Arbeitssicherheit, beim Gesundheitsschutz oder bei handwerklichen Tätigkeiten).

Lerndokumentation*

Die Lerndokumentation ist ein Instrument zur Förderung der Qualität der Bildung in beruflicher Praxis. Die lernende Person hält darin selbständig alle wesentlichen Arbeiten im Zusammenhang mit den zu erwerbenden Handlungskompetenzen fest. Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner ersieht aus der Lerndokumentation den Bildungsverlauf und das persönliche Engagement der lernenden Person.
Die Lerndokumentation wird in Form eines persönlichen Portfolios geführt. Die Lernenden dokumentieren ihre Erfahrungen beim Aufbau der beruflichen Handlungskompetenzen auf. Sie beschreiben Projekte oder Umsetzungen aus ihrer Grundbildung, die handlungskompetenzübergreifend sind oder über die Handlungskompetenzen einer Kauffrau eines Kaufmanns hinausgehen. Sie belegen ihre Kompetenzen in unterschiedlichen Bereichen anhand von formalen Nachweisen, z.B. Sprachzertifikaten. Und sie haben die Möglichkeit aufzuzeigen, was sie - abgesehen von ihrer Berufsrolle - sonst noch auszeichnet.

Lernende Person*

Als lernende Person gilt, wer die obligatorische Schulzeit beendet hat und auf Grund eines Lehrvertrags einen Beruf erlernt, der in einer Bildungsverordnung geregelt ist.

Lernorte*

Die Stärke der dualen beruflichen Grundbildung ist der enge Bezug zur Arbeitswelt. Dieser widerspiegelt sich in der Zusammenarbeit der drei Lernorte untereinander, die gemeinsam die gesamte berufliche Grundbildung vermitteln: der Lehrbetrieb, die Berufsfachschule und die überbetrieblichen Kurse.

Nationaler Qualifikationsrahmen Berufsbildung (NQR Berufsbildung)

Mit dem NQR Berufsbildung sollen die nationale und die internationale Transparenz und Vergleichbarkeit der Berufsbildungsabschlüsse hergestellt und damit die Mobilität im Arbeitsmarkt gefördert werden. Der Qualifikationsrahmen umfasst acht Niveaustufen mit den drei Anforderungskategorien «Kenntnisse», «Fertigkeiten» und «Kompetenzen». Zu jedem Abschluss der beruflichen Grundbildung wird eine standardisierte Zeugniserläuterung erstellt.

Option

Die Optionen erweitern einzelne, im Qualifikationsprofil bestehende Handlungskompetenzen. Sie sind Vertiefungen im 3. Lehrjahr, welche im Lehrbetrieb und in der Berufsfachschule ausgebildet werden. Die Optionen werden in der Lerndokumentation dokumentiert. Die Auswahl wird den Eignungen und Neigungen der Lernenden sowie den Ansprüchen der ausbildenden Betriebe entsprechend vorgenommen. Die Option wird spätestens am Ende des 2. Ausbildungsjahres von den Lehrvertragsparteien bestimmt.

Organisation der Arbeitswelt (OdA)*

«Organisationen der Arbeitswelt» ist ein Sammelbegriff für Trägerschaften. Diese können Sozialpartner, Berufsverbände und Branchenorganisationen sowie andere Organisationen und Anbieter der Berufsbildung sein. Die für einen Beruf zuständige OdA definiert die Bildungsinhalte im Bildungsplan, organisiert die berufliche Grundbildung und bildet die Trägerschaft für die überbetrieblichen Kurse.

Praktische Arbeit

Im Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit» wird eine branchenspezifische geleitete Fallarbeit eingesetzt. Die Prüfung erfolgt in der lokalen Landessprache und wird an einem von der im Lehrvertrag festgelegten Ausbildungs- und Prüfungsbranche gewählten zentralen Ort durchgeführt. Sie richtet sich nach «Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung».

Qualifikationsbereiche*

Grundsätzlich werden drei Qualifikationsbereiche in der Bildungsverordnung festgelegt: praktische Arbeit, Berufskenntnisse und Allgemeinbildung.

- **Qualifikationsbereich Praktische Arbeit**
- **Qualifikationsbereich Berufskenntnisse**: Die Berufskenntnisprüfung bildet den theoretischen/schulischen Teil der Abschlussprüfung. Die lernende Person wird schriftlich oder schriftlich und mündlich geprüft. In begründeten Fällen kann die Allgemeinbildung zusammen mit den Berufskenntnissen vermittelt und geprüft werden. Die Allgemeinbildung richtet sich nach der Verordnung des SBFI vom 27. April 2006[4] über Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung und wird gemeinsam mit dem Qualifikationsbereich Berufskenntnisse geprüft.

Qualifikationsprofil

Das Qualifikationsprofil beschreibt die Handlungskompetenzen, über die eine lernende Person am Ende der Ausbildung verfügen muss. Das Qualifikationsprofil wird aus dem Tätigkeitsprofil entwickelt und dient als Grundlage für die Erarbeitung des Bildungsplans.

Qualifikationsverfahren (QV)*

Qualifikationsverfahren ist der Oberbegriff für alle Verfahren, mit denen festgestellt wird, ob eine Person über die in der jeweiligen Bildungsverordnung festgelegten Handlungskompetenzen verfügt.

Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI)

Zusammen mit den Verbundpartnern (OdA, Kantone) ist das SBFI zuständig für die Qualitätssicherung und Weiterentwicklung des Berufsbildungssystems. Es sorgt für Vergleichbarkeit und Transparenz der Angebote im gesamtschweizerischen Rahmen.

Unterricht in den Berufskenntnissen

Im Unterricht in den Berufskenntnissen der Berufsfachschule erwirbt die lernende Person berufsspezifische Qualifikationen. Die Ziele und Anforderungen sind im Bildungsplan festgehalten. Die Semesterzeugnisnoten für den Unterricht in den Berufskenntnissen fliessen als Erfahrungsnote in die Gesamtnote des Qualifikationsverfahrens ein.

Überbetriebliche Kurse (üK)*

In den üK wird ergänzend zur Bildung in Betrieb und Berufsfachschule der Erwerb grundlegender praktischer Fertigkeiten vermittelt.

Verbundpartnerschaft*

Berufsbildung ist eine gemeinsame Aufgabe von Bund, Kantonen und OdA. Gemeinsam setzen sich die drei Partner für eine qualitativ hochstehende Berufsbildung ein und streben ein ausreichendes Lehrstellenangebot an.

Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung; BiVo)

Die BiVo eines Berufes regelt insbesondere Gegenstand und Dauer der beruflichen Grundbildung, die Ziele und Anforderungen der Bildung in beruflicher Praxis und der schulischen Bildung, den Umfang der Bildungsinhalte und die Anteile der Lernorte sowie die Qualifikationsverfahren, Ausweise und Titel. Die OdA stellt dem SBFI in der Regel Antrag auf Erlass einer BiVo und erarbeitet diese gemeinsam mit Bund und Kantonen. Das Inkrafttreten einer BiVo wird verbundpartnerschaftlich bestimmt, Erlassinstanz ist das SBFI.

Wahlpflichtbereich

Die Wahlpflichtbereiche ermöglichen den Lernenden, zusätzliche Kompetenzen zu entwickeln. Diese werden in der Lerndokumentation dokumentiert. Die zur Auswahl stehenden Wahlpflichtbereiche können dem Berufsbild (Kapitel 3.1) entnommen werden. Der Wahlpflichtbereich wird zu Beginn der Ausbildung von den Lehrvertragsparteien nach Anhörung der Berufsfachschule ausserhalb des Lehrvertrags festgelegt.

Ziele und Anforderungen der beruflichen Grundbildung

Die Ziele und Anforderungen an die berufliche Grundbildung sind in der BiVo und im Bildungsplan festgehalten. Im Bildungsplan sind sie in Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele für die drei Lernorte Betrieb, Berufsfachschule und üK gegliedert.

[4] **SR 412.101.241**

Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität

Dokumente	Bezugsquelle[3]
Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)	*Elektronisch* Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (www.bvz.admin.ch > Berufe A-Z) *Printversion* Bundesamt für Bauten und Logistik (www.bundespublikationen.admin.ch)
Bildungsplan zur Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)	Bildung Kaufleute Schweiz (BIKAS) www.bikas.ch
Minimalstandards für die betrieblichen Umsetzungsinstrumente für die berufliche Grundbildung zur Kauffrau EFZ bzw. zum Kaufmann EFZ	Bildung Kaufleute Schweiz (BIKAS) www.bikas.ch
Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung zur Verordnung über die berufliche Grundbildung des SBFI für Kauffrau EFZ / Kaufmann EFZ	Bildung Kaufleute Schweiz (BIKAS) www.bikas.ch
Nationaler Lehrplan Allgemeinbildung für Kaufleute EFZ	Bildung Kaufleute Schweiz (BIKAS) www.bikas.ch
Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/Kaufmann EFZ, Fokus EFZ	Bildung Kaufleute Schweiz (BIKAS) www.bikas.ch
Natonaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/Kaufmann EFZ, Fokus SOG	Bildung Kaufleute Schweiz (BIKAS) www.bikas.ch
Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/Kaufmann EFZ, Fokus EFZ mit lehrbegleitender Berufsmaturität	Bildung Kaufleute Schweiz (BIKAS) www.bikas.ch
Rahmenreglement SKKAB für die überbetrieblichen Kurse	Bildung Kaufleute Schweiz (BIKAS) www.bikas.ch
Organisationsreglemente der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen für die überbetrieblichen Kurse	Bildung Kaufleute Schweiz (BIKAS) www.bikas.ch
Geschäftsreglement Kommission Berufsentwicklung und Qualität	Bildung Kaufleute Schweiz www.bikas.ch
Lernortkooperation – Zeitlicher Ablauf der Ausbildung in Betrieb und Berufsfachschule	Bildung Kaufleute Schweiz www.bikas.ch
Ausführungsbestimmungen Koordination überbetriebliche Kurse / Schulorganisation	Bildung Kaufleute Schweiz www.bikas.ch
Befreiung und Dispensationen überbetriebliche Kurse	Bildung Kaufleute Schweiz www.bikas.ch
Handhabung bzgl. verkürzter und verlängerter Grundbildung	Bildung Kaufleute Schweiz www.bikas.ch

[3] Eingefügt mit der Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026

…[2]	
Orientierungshilfe zu den Aufgaben der an der schulisch organisierten Grund-bildung beteiligten Ausbildungs- und Prüfungsbranchen im Rahmen der Umset-zung der Bildung in beruflicher Praxis[3]	Bildung Kaufleute Schweiz www.bikas.ch

[2] Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026
[3] Eingefügt mit der Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026

Anhang 2: Branchenspezifika

In diesem Anhang werden für die kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen die branchenspezifischen Arbeitssituationen mit den betrieblichen Leistungszielen und den Leistungszielen für die überbetrieblichen Kurse und die bildungsplanrelevanten Hinweise zu den überbetrieblichen Kursen dokumentiert.

A2.1 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Automobil-Gewerbe»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (15) und Leistungsziele

Arbeitssituation 1: Fahrzeuge bestellen

Die Kaufleute erfassen gemäss Vorgaben des Verkaufsleiters die Fahrzeugkonfiguration von Lagerfahrzeugen (Neuwagen) im Online-Portal des Herstellers und führen die Bestellung aus.

Bei der Lieferung der bestellten Fahrzeuge kontrollieren sie deren Zustand, halten Schäden fest und teilen diese dem Lieferanten mit. Sie erfassen den Eingang neuer Fahrzeuge und übernehmen diese ins Lagermanagementsystem. Sie führen Statistiken zum Neu- und Gebrauchtwagenverkauf und werten diese zuhanden des Verkaufsleiters/der Geschäftsleitung aus.

Für Gebrauchtwagen kalkulieren sie mittels Kalkulationsschema, den Angaben aus der Werkstatt sowie unter Berücksichtigung eines Fahrzeugeintausches den Verkaufspreis.

Beim Import von Fahrzeugen erteilen sie den Auftrag an einen entsprechenden Dienstleister oder fertigen den Import elektronisch über e-dec ab, organisieren den Transport, verbuchen und überweisen die Zollgebühren und Abgaben, dokumentieren den Prozess und archivieren die elektronische Veranlagungsverfügung.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
a3.auto.bt1 Sie erfassen im Online-Portal des Herstellers die Fahrzeugkonfiguration von Lagerfahrzeugen gemäss Vorgaben des Verkaufsleiters. (K3) a3.auto.bt2 Sie führen Bestellungen von Lagerfahrzeugen aus. (K3) a3.auto.bt3 Sie kontrollieren den Zustand der gelieferten Fahrzeuge. (K4) a3.auto.bt4 Sie dokumentieren und übermitteln allfällige Schäden dem Lieferanten. (K3) a3.auto.bt5 Sie erfassen den Eingang neuer Fahrzeuge (Neu- und Gebrauchtwagen) im Lagermanagementsystem. (K3) a3.auto.bt6 Sie dokumentieren den Prozess und archivieren die dazugehörigen Dokumente. (K3) a3.auto.bt7 Sie führen Statistiken zum Neu- und Gebrauchtwagenverkauf (Fahrzeughandel) und erstellen	a3.auto.ük1 Sie begründen die gesetzlichen Vorgaben zu Fahrzeugausrüstung, zu den Fahrzeugdokumenten und den Fahrzeugversicherungen. (K2) a3.auto.ük2 Sie erklären den Prozess beim Import von Fahrzeugen. (K2) a3.auto.ük3 Sie erklären den Bestellungsprozess einer Fahrzeugbestellung, inklusive allfälliger Änderungen, mit den Schnittstellen und Zusammenhängen der einzelnen internen und externen Beteiligten. (K2) a3.auto.ük4 Sie kalkulieren den Verkaufspreis von Gebrauchtwagen. (K3) a3.auto.ük5 Sie erklären das Vorgehen für einen vollständigen Transportauftrag. (K3) a3.auto.ük6 Sie erläutern den Vorgang des Imports von Fahrzeugen in die Schweiz. (K2)

Auswertungen für den Verkaufsleiter / die Geschäftsleitung. (K3) a3.auto.bt8 Sie berechnen mittels Kalkulationsschema den Verkaufspreis von Gebrauchtwagen und berücksichtigen dabei die Angaben aus der Werkstatt bei einem Fahrzeugeintausch. (K3) a3.auto.bt9 Sie erklären einem Kunden die Inhalte einer technischen Verkaufsdokumentation. (K2) a3.auto.bt10 Sie überwachen die Fahrzeuglagerbestände und wo nötig und in Absprache mit dem Verkaufsleiter, machen sie Abschreibungen der Preise. Sie erklären die Notwendigkeit dieser Massnahme. (K3) a3.auto.bt11 Sie reflektieren die Kommunikation mit unterschiedlichen Gesprächspartnern (Kund/innen, Lieferanten, Arbeitskolleg/innen) und leiten Handlungsalternativen ab. (K5)	

Handlungskompetenz a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten	
Arbeitssituation 2: Güter und Dienstleistungen einkaufen Die Kaufleute überprüfen regelmässig im System den Lagerbestand des Betriebes. Sie erhalten aus der Werkstatt, dem Shop und der Administration Aufträge, Waren zu bestellen. Sie bestellen Waren und Dienstleistungen täglich gemäss Vorgaben telefonisch oder online mittels der spezifischen Teilenummern/Teilecodes beim Hersteller/Importeur oder bei Zulieferfirmen. Die Kaufleute eruieren und bestellen gemäss Lagerbestand, im Auftrag der Shop-Leitung oder der Administration die gewünschten Waren und Dienstleistungen telefonisch, schriftlich oder online bei bestehenden Lieferanten oder suchen via Internet und Katalog die besten Angebote. Sie prüfen die eingehenden Waren auf Menge und Qualität, vergleichen die Bestelldokumente mit dem Lieferschein. Danach wird die Ware im Lager eingelagert, an die entsprechende Abteilung weitergeleitet oder im System verbucht. Die Kaufleute kontrollieren nach Eingang der Lieferantenrechnung, ob die Rechnung mit den Bestelldokumenten und dem Lieferschein übereinstimmt. Die genehmigte Rechnung wird im System gebucht und zur Zahlung weitergeleitet.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
a3.auto.bt12 Sie prüfen den Lagerbestand entsprechend dem betrieblichen Lagermanagementsystem (K3). a3.auto.bt13 Sie bestellen Waren und Dienstleistungen nach Vorgaben telefonisch oder online beim Hersteller, Importeur oder bei Zulieferfirmen. (K3).	a3.auto.ük7 Sie begründen die Vor- und Nachteile der verschiedenen Lagerbewirtschaftungssysteme. (K2) a3.auto.ük8 Sie zeigen das Vorgehen bei telefonischen oder elektronischen Bestellungen von Waren und Dienstleistungen auf. (K2) a3.auto.ük9 Sie unterscheiden die jeweilig geeignete Beschaffungsart von Waren und Dienstleistungen. (K4)

a3.auto.bt14 Sie recherchieren die besten Angebote für die gewünschten Waren und Dienstleistungen und vergleichen und begründen die Auswahl. (K4) a3.auto.bt15 Sie prüfen anhand der Lieferscheine und Bestelldokumente die eingehenden Waren auf Menge und Qualität. (K4) a3.auto.bt16 Sie ergreifen Massnahmen bei Abweichungen der gelieferten Waren, im Vergleich zu den Bestellungen. (K3) a3.auto.bt17 Sie organisieren die Lagerung, Weiterleitung und Verbuchung im System der Ware. (K3) a3.auto.bt18 Sie überprüfen die Übereinstimmung der erhaltenen Lieferantenrechnung mit den Bestelldokumenten und dem Lieferschein. (K4) a3.auto.bt19 Sie kontieren die genehmigten Rechnungen und leiten sie pünktlich zur Zahlung weiter. (K3) a3.auto.bt20 Sie erklären anhand eines Produktes den gesamten Einkaufsprozess. (K2) a3.auto.bt21 Sie definieren für verschiedene Produkte die Mindestmengen und den Bestellzeitpunkt für eine effiziente Lagerbewirtschaftung. (K3) a3.auto.bt22 Sie informieren sich anhand von betrieblichen Informationsquellen regelmässig über die aktuellen Produkte und Dienstleistungen. (K4) a3.auto.bt23 Sie reflektieren Konsequenzen, wenn im Bestellprozess Fehler unterlaufen. (K5) a3.auto.bt24 Sie zeigen unterschiedlichen Anspruchsgruppen gegenüber den Aufbau des nummerischen Systems des Herstellers auf. (K2)	a3.auto.ük10 Sie berechnen für verschiedene Produkte und Dienstleistungen den Einkaufspreis. (K3) a3.auto.ük11 Sie erläutern den Aufbau der unterschiedlichen Lagersysteme. (K2) a3.auto.ük12 Sie analysieren Rechnungen auf die Mehrwertsteuerkonformität und begründen die angewandten Mehrwertsteuer-Sätze. (K4)

Handlungskompetenz a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten	
Arbeitssituation 3: Fahrzeuglager bewirtschaften und betreuen Die Kaufleute pflegen die Daten des Lagermanagementsystems und führen periodisch eine Inventur durch. Sie unterstützen die Verkaufsabteilung administrativ beim Occasionswagen-Management, erteilen regelmässig der Werkstatt den Auftrag zur Fahrzeugpflege im Lager und Showroom. Beim Abverkauf eines Fahrzeuges planen und erteilen sie der Werkstatt den Auftrag zur Fahrzeugaufbereitung, überwachen den Prozess und den Ablieferungstermin an die Verkaufsabteilung.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
a3.auto.bt25 Sie pflegen die Daten des betrieblichen Fahrzeug-Lagermanagementsystems und führen periodisch eine Inventur durch. (K3). a3.auto.bt26 Sie unterstützen die Verkaufsabteilung bei administrativen Tätigkeiten im Occasionswagen-Management. (K3) a3.auto.bt27 Sie erteilen der Werkstatt Aufträge zur Fahrzeugpflege im Lager und Showroom und überwachen die Ausführung. (K3) a3.auto.bt28 Sie beurteilen die Grösse des Fahrzeug-Lagerbestandes mit den betriebsinternen Richtlinien, vergleichen und bewerten die Resultate. Sie geben Hinweise für das weitere Vorgehen. (K4) a3.auto.bt29 Sie reflektieren die unterstützende Funktion im Occasionswagen-Management. (K4) a3.auto.bt30 Sie reflektieren das Vorgehen bei der Überprüfung von erteilten Aufträgen und Fristen. (K4)	a3.auto.ük13 Sie interpretieren Statistiken über Zu- und Abverkäufe von Fahrzeugen. (K2) a3.auto.ük14 Sie zeigen die Wichtigkeit der Grösse des Fahrzeug-Lagerbestandes auf und erläutern verschiedene Möglichkeiten zum Abverkauf. (K3) a3.auto.ük15 Sie erläutern den Prozess der Inventur des Fahrzeuglagers. (K2)

Handlungskompetenz a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten	
Arbeitssituation 4: Lager bewirtschaften und organisieren Die Kaufleute führen zur Überprüfung des Lagers periodisch, in der Regel am Ende des Geschäftsjahres, eine Inventur durch. Bei Positionen, wo es Abweichungen gibt, wird nachgezählt und entsprechend in der Erfolgsrechnung verbucht. Sie berechnen die Lagerkosten anhand der Kosten für die Lagerräumlichkeiten, der Kosten für die Bewirtschaftung des Lagers und den Kapitalkosten. Anhand des Resultates entscheidet die Geschäftsleitung über allfällige Massnahmen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
a3.auto.bt31 Sie führen periodisch eine Inventur des Lagers durch. (K3)	a3.auto.ük16 Sie zeigen das Vorgehen bei der Durchführung einer Inventur des Lagers im Automobilbereich auf. (K3)

a3.auto.bt32 Sie führen bei Abweichungen der Soll-Ist-Bestände Nachzählungen durch und verbuchen die effektiven Zahlen in der Erfolgsrechnung. (K3) a3.auto.bt33 Sie analysieren bei Abweichungen der Soll-Ist-Bestände möglichen Gründe und ergreifen die notwendigen Massnahmen. (K4) a3.auto.bt34 Sie berechnen die Lagerkosten unter Einbezug der Kosten für Lagerräumlichkeiten, Bewirtschaftung sowie Kapital und leiten diese den zuständigen Stellen weiter. (K3) a3.auto.bt35 Sie erkennen anhand von betrieblichen Informationen das Optimierungspotential in der Lagerbewirtschaftung. (K4)	a3.auto.ük17 Sie zählen mögliche Ursachen für Fehlbestände des Lagers auf. (K1) a3.auto.ük18 Sie erklären die betriebswirtschaftliche Bedeutung der wichtigsten Lagerkennzahlen und berechnen diese. (K4) a3.auto.ük19 Sie berechnen anhand von betrieblichen Zahlen die Lager- und Kapitalkosten in einer Kostenstellenrechnung. (K3)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren	
Arbeitssituation 5: Fahrzeuge verkaufen und abliefern Die Kaufleute bestellen anhand des Verkaufsvertrages online das Fahrzeug beim Hersteller/Importeur oder rufen das verkaufte Fahrzeug aus dem Lager ab. Sie fordern bei der jeweiligen Versicherung den Versicherungsnachweis an, bei Occasionsfahrzeugen wird dieses gleichzeitig abgemeldet, stellen die Fahrzeugpapiere aus und erteilen der Werkstatt den Auftrag zur termingerechten Aufbereitung des Fahrzeuges. Dokumentieren den Fahrzeugverkauf. Die Kaufleute erstellen anhand des Kaufvertrages eine Mehrwertsteuerkonforme Rechnung unter Berücksichtigung eines Eintausches und der gewählten Finanzierungsart. Sie kontieren eingehende Rechnungen, überwachen und betreuen den Zahlungsverkehr mit Kunden, Hersteller/Importeur, Leasinggesellschaften, Versicherungen, verbuchen laufend Zahlungseingänge, mahnen säumige Kunden und führen die Kasse. Sie rechnen die Mehrwertsteuer gesetzeskonform ab und leiten sie zur Zahlung weiter.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c5.auto.bt1 Sie bestellen anhand des Verkaufsvertrages das Fahrzeug online beim Hersteller beziehungsweise Importeur. (K3) c5.auto.bt2 Sie fordern den Versicherungsnachweis an und melden das Fahrzeug beim Strassenverkehrsamt an. (K3) c5.auto.bt3 Sie immatrikulieren Occasionsfahrzeuge. (K3) c5.auto.bt4 Sie stellen die zur Immatrikulation notwendigen Fahrzeugpapiere aus. (K3) c5.auto.bt5 Sie erteilen der Werkstatt den Auftrag zur Aufbereitung des Fahrzeuges. (K3)	c5.auto.ük1 Sie setzen die gesetzlichen Vorgaben für die Einlösung eines Fahrzeuges, inklusive Fahrzeugänderungen um. (K3) c5.auto.ük2 Sie setzen die gesetzlichen Vorgaben für die Abrechnung, inklusive Finanzierung eines Fahrzeugverkaufs um. (K3) c5.auto.ük3 Sie zeigen auf, wie Fahrzeugdokumente für die Fahrzeugeinlösung ausgefüllt werden. (K3) c5.auto.ük4 Sie setzen die mehrwertsteuerkonforme Darstellung der Rechnungen um. (K3)

c5.auto.bt6 Sie rufen das abzuliefernde Fahrzeug aus dem Lager ab. (K3) c5.auto.bt7 Sie dokumentieren den Fahrzeugverkauf. (K3) c5.auto.bt8 Sie erstellen anhand des Kaufvertrages eine Mehrwertsteuerkonforme Rechnung und berücksichtigen dabei einen allfälligen Eintausch und die gewählte Finanzierungsart. (K3) c5.auto.bt9 Sie kontieren eingehende Rechnungen. (K3) c5.auto.bt10 Sie prüfen den Zahlungsverkehr mit Kunden, Hersteller/Importeur, Leasinggesellschaften und Versicherungen. (K4) c5.auto.bt11 Sie beschreiben die Verbuchung der Zahlungseingänge. (K3) c5.auto.bt12 Sie beachten die gesetzlichen Vorgaben bei der Finanzierung von Fahrzeugen. (K3) c5.auto.bt13 Sie erstellen Mehrwertsteuerabrechnungen und lösen Überweisungsaufträge aus. (K3) c5.auto.bt14 Sie kommunizieren zielgruppengerecht mit den Anspruchsgruppen. (K3) c5.auto.bt15 Sie reflektieren das eigene Kommunikationsverhalten und leiten Handlungsalternativen ab. (K5)	

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	
Arbeitssituation 6: Finanzierungmöglichkeiten anbieten und aufzeigen Die Kaufleute zeigen dem Kunden die verschiedenen Finanzierungsmöglichkeiten beim Fahrzeugkauf auf und bearbeiten je nach gewählter Finanzierungsart den Prozess.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d2.auto.bt1 Sie zeigen den Kunden beim Fahrzeugkauf verschiedene Finanzierungsmöglichkeiten auf. (K3) d2.auto.bt2 Sie erklären die Vor- und Nachteile der verschiedenen Finanzierungsmöglichkeiten. (K2) d2.auto.bt3 Sie bearbeiten Finanzierungsgeschäfte beim Fahrzeugkauf durch Kunden mit und ohne beteiligten externen Unternehmen. (K3)	d2.auto.ük1 Sie beschreiben die im Fahrzeugverkauf relevanten gesetzlichen Vorgaben bezüglich Finanzierung. (K3) d2.auto.ük2 Die erläutern die Vor- und Nachteile der verschiedenen Finanzierungsarten beim Fahrzeugkauf. (K4) d2.auto.ük3 Sie erklären die Schnittstellen und Beteiligten

d2.auto.bt4 Sie setzen die gesetzlichen Vorgaben im Fahrzeugkaufprozess um. (K3) d2.auto.bt5 Sie berechnen mittels des betrieblichen Systems für den Kunden Leasingangebote. (K3)	beim Fahrzeugleasing und deren Zusammenspiel. (K2) d2.auto.ük4 Sie zeigen die Konsequenzen von unterschiedlich hohen Leasingzinsen auf. (K4) d2.auto.ük5 Sie berechnen anhand von Vorgaben Leasingangebote. (K3)

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	
Arbeitssituation 7: Güter und Dienstleistungen verkaufen Die Kaufleute berechnen nach Einkauf von Waren und Dienstleistungen je nach Tagespreis sowie unter Einbezug verschiedener Komponenten und der Mehrwertsteuer den Verkaufspreis. Für Waren und Dienstleistungen berechnen sie den Verkaufspreis anhand der Zuschlagskalkulation für Handelswaren. Sie unterstützen die zuständige Stelle beim Berechnen des Stundenverrechnungsansatzes. Für den Verkauf von Dienstleistungen verrechnen sie den durch die Werkstatt oder Kundendienst vorgegebenen Aufwand in Stunden mit einem bestimmten Verrechnungsansatz.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d3.auto.bt1 Sie kalkulieren für Zubehörprodukte und Dienstleistungen marktgerechte Angebotspreise. (K3) d3.auto.bt2 Sie berechnen ausgehend vom Zeitaufwand und unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben (Verrechnungsansatz gemäss Werkstatt oder Kundendienst) Angebote. (K3) d3.auto.bt3 Sie reflektieren das Vorgehen für die Berechnung des Verkaufspreises für Waren und Dienstleistungen im Zubehörbereich. (K4) d3.auto.bt4 Sie setzen die verschiedenen, in der Branche üblichen, Marketinginstrumente ein. (K3)	d3.auto.ük1 Sie berechnen die Verkaufspreise bei Gütern und Dienstleistungen im Automobilbereich. (K3) d3.auto.ük2 Sie erläutern und interpretieren verschiedene branchenspezifische Kennzahlen. (K4) d3.auto.ük3 Sie berechnen den Verkaufspreis für Waren und Dienstleistungen anhand der Zuschlagskalkulation für Handelswaren. (K3) d3.auto.ük4 Sie berechnen anhand von betrieblichen Zahlen einen Stundenverrechnungssatz. (K3) d3.auto.ük5 Sie erkennen Marktchancen und setzen die, in der Branche üblichen, Marketinginstrumente ein. (K3) d3.auto.ük6 Sie erstellen anhand von Trends in der Branche neue Dienstleistungen und Produkte. (K3)

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

Arbeitssituation 8: Schadenmanagement betreiben

Die Kaufleute wickeln für ihre Kunden das Schadenmanagement von Unfallreparaturen an Fahrzeugen ab.

Mit Hilfe des Annahmeformulars nehmen sie die Schadenmeldung vom Kunden entgegen, klären welche Versicherung respektive Versicherungsart für das Schadenereignis zum Tragen kommt oder ob keine Versicherungsdeckung vorliegt. Ist ein ausgefülltes Unfallprotokoll vorhanden, kann der Schaden direkt online der Versicherung gemeldet werden, ansonsten werden die notwendigen Angaben erfasst und weitergeleitet.

Die Kaufleute klären bei der zuständigen Versicherung ab, ob ein Anspruch auf eine Ersatzmobilität besteht. Wenn nein, bieten sie dem Kunden andere Mobilitätslösungen an.

Sie avisieren die Versicherung, den Schaden zu besichtigen.

Vor der Auftragsannahme klären sie auf spezifischen Plattformen ab, ob die Bonität des Kunden vorhanden ist, oder ob die Forderungen für die Reparatur mittels Zession abgetreten werden. Ist die Schuldfrage geregelt, erfassen sie die Auftragsdaten im System und je nach Versicherungsdeckung wird eine Offerte erstellt und mit dem Kunden einen Ablieferungstermin vereinbart.

Nach Auftragserteilung an die Werkstatt wird eine Schadendokumentation geführt, die Rechnung für die geleisteten und dokumentierten Reparaturarbeiten erstellt und der Versicherung/dem Kunden zugestellt.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d3.auto.bt5 Sie nehmen die Unfall-Schadenmeldungen von Kund/innen on- und offline entgegen. (K3) d3.auto.bt6 Sie vereinbaren mit den Kund/innen einen Reparaturtermin. (K3) d3.auto.bt7 Sie klären die Versicherungsdeckung für das Schadenereignis ab. (K3) d3.auto.b8 Sie erfassen die Angaben des Schadens und leiten diese on- oder offline an die Versicherung weiter. (K3) d3.auto.bt9 Sie ermitteln bei der zuständigen Versicherung, ob ein Anspruch auf einen Mietwagen oder eine andere Mobilitätslösung besteht. (K3) d3.auto.bt10 Sie bieten den Kund/innen andere passende Mobilitätslösungen an, falls kein Anspruch auf einen Mietwagen besteht. (K3) d3.auto.bt11 Sie benachrichtigen die Versicherung für die Schadenbesichtigung und interagieren, wenn nötig, mit den zuständigen Stellen. (K3) d3.auto.bt12 Sie klären mit Hilfe von spezifischen Plattformen die Bonität der Kund/innen ab. (K3)	d3.auto.ük7 Sie zeigen das Vorgehen auf, welche Versicherungsart bei Schäden die Versicherungsdeckung übernimmt. (K3) d3.auto.ük8 Sie erläutern die Vorgehensweise im Schadenmanagement, im Zusammenhang mit Versicherungsverträgen. (K2) d3.auto.ük9 Sie erklären den betrieblichen Prozess im Schadenmanagement. (K2) d3.auto.ük10 Sie erstellen eine Schadensrechnung für Firmen, Versicherungen und Privatkunden. (K3) d3.auto.ük11 Sie reflektieren die Kommunikation mit den Kunden, welche ein Schadenereignis erlebt haben und leiten Handlungsalternativen ab. (K5)

d3.auto.bt13 Sie ermitteln, ob die Forderungen für die Reparatur mit Hilfe von Zession abgetreten werden müssen. (K3) d3.auto.bt14 Sie erfassen nach Abklärung der Schuldfrage die Auftragsdaten im System. (K3) d3.auto.bt15 Sie erstellen in Zusammenarbeit mit anderen Stellen und in Abhängigkeit der Versicherungsdeckung eine Offerte. (K3). d3.auto.bt16 Sie übergeben der Werkstatt den Auftrag. (K3) d3.auto.bt17 Sie führen kontinuierlich eine Schadendokumentation. (K3) d3.auto.bt18 Sie erstellen auf der Basis der geleisteten, durch die Versicherung freigegebenen und dokumentierten Reparaturarbeiten, unter Berücksichtigung der Mehrwertsteuer und Ersatzmobilität die Rechnung. Sie stellen diese den Rechnungsempfängern zu. (K3) d3.auto.bt19 Sie reflektieren die Kommunikation mit den Ansprechpersonen und leiten Handlungsalternativen ab. (K5) d3.auto.bt20 Sie klären die Reparaturkosten im Verhältnis zum Fahrzeugwert ab. (K3) d3.auto.bt21 Sie geben aufgrund der Reparaturkosten und des aktuellen Fahrzeugwerts eine nachvollziehbare Empfehlung ab, ob die Reparaturwürdigkeit gegeben ist, oder ob es sich um einen Totalschaden handelt. (K4)	

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

Arbeitssituation 9: Garantiefälle bearbeiten

Die Kaufleute nehmen von Kunden/der zuständigen Stelle die Schadenmeldung entgegen und erstellen den Garantieauftrag, klären beim Hersteller/Importeur die Garantieleistungen ab, erstellen und erteilen den Reparaturauftrag an die Werkstatt. Nach Ablieferung des reparierten Fahrzeuges an den Kunden codieren sie die Garantieanträge im Online-Tool des Herstellers. Die monatlichen Abrechnungen des Herstellers/Importeurs verbuchen sie und klären, wer allfällige Differenzen (Kunde, Importeur, Hersteller, Garage) übernimmt und verrechnen diese weiter. Regelmässig überprüfen sie die Vergütungseingänge und archivieren die Dokumente.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d3.auto.bt22 Sie nehmen Garantie-Schadenmeldungen von Kund/innen und den involvierten internen Stellen entgegen. (K3) d3.auto.bt23 Sie erstellen einen Garantieantrag. (K3) d3.auto.bt24 Sie erstellen den Garantieauftrag und leiten ihn an die Werkstatt weiter. (K3) d3.auto.bt25 Sie codieren die Garantieanträge im Online-Tool des Herstellers beziehungsweise Importeurs. (K3) d3.auto.bt26 Sie überwachen die Abläufe für eine monatliche Kostenkontrolle des Garantieauftrages. (K3) d3.auto.bt27 Sie kontrollieren die Abrechnungen des Herstellers/Importeurs bezüglich Garantieleistungen. (K3) d3.auto.bt28 Sie ermitteln allfällige Differenzen zwischen finanziell abgedeckten Garantieleistungen und effektiven Aufwänden / Kosten. (K3) d3.auto.bt29 Sie prüfen, wer allfällige Differenzen zu übernehmen hat und verrechnen diese weiter. (K4) d3.auto.bt30 Sie archivieren die Dokumente. (K3) d3.auto.bt31 Sie lagern und retournieren die ausgetauschten Bauteile gemäss den Herstellervorgaben. (K3) d3.auto.bt32 Sie erklären einem Kunden die Schnittstellen im Schadenmanagementprozess bei Garantiefällen. (K2) d3.auto.bt33 Sie erstellen Garantie- und Reparaturaufträge. (K3)	d3.auto.ük12 Sie unterscheiden die gesetzliche Gewährleistungspflicht, die Garantiearten und Kulanzleistungen sowie Reparaturversicherungen im Automobilbereich. (K4) d3.auto.ük13 Sie erläutern die Vorgehensweise bei der Erfassung von Garantieaufträgen mit Codes. (K2) d3.auto.ük14 Sie erklären Arbeitsabläufe im Garantiemanagementprozess. (K2) d3.auto.ük15 Sie erklären, weshalb auf Garantie ausgetauschte Bauteile teilweise aufbewahrt, oder an den Hersteller/Importeur retourniert werden müssen. (K2) d3.auto.ük16 Sie erläutern die wichtigsten Treib- und Betriebsstoffe für Motorfahrzeuge. (K2) d3.auto.ük17 Sie erläutern mit Hilfe von Verkaufsdokumentationen die Karosserieformen und deren Erkennungsmerkmale. (K2) d3.auto.ük18 Sie erläutern den Nutzen von Komfort-, Sicherheits- und Assistenzsystemen im Automobilbau. Dabei unterscheiden Sie die Begriffe aktive und passive Sicherheit. (K3) d3.auto.ük19 Sie erklären die wirtschaftlichen und umweltbelastenden Vor- und Nachteile der verschiedenen Antriebskonzepte. (K2) d3.auto.ük20 Sie erklären dem Kunden, im Zusammenhang mit den jeweiligen Antriebskonzepten, allfällig nötige Zusatzinvestitionen und zeigen deren Nutzen auf. (K4) d3.auto.ük21 Sie zeigen die Vor- und Nachteile der verschiedenen Antriebssysteme (Getriebe) kundengerecht auf. (K3)

	d3.auto.ük22 Sie unterscheiden Sommer- und Winterreifen als auch Stahl- und Leichtmetallfelgen, sowie deren Dimensionen, aufgrund der Bezeichnungen. (K3)

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Arbeitssituation 10: Serviceprozesse führen

Die Kaufleute nehmen Kundenanfragen telefonisch oder online entgegen und vereinbaren mit den Kunden einen Termin. Die Termin- / Auftragsvorbereitung planen sie anhand der Werkstattkapazität und tragen sie im Werkstattplaner ein. Nach der Fahrzeugaufnahme erfassen sie den Auftrag im System, geben diesen frei und bestellen die benötigten Ersatzteile beim Hersteller/Importeur oder Zulieferer. Sie überwachen den Reparaturprozess laufend und informieren den Kunden über allfällige Zusatzkosten oder Terminabweichungen und passen die Werkstattplanung dementsprechend an. Allfällige Garantieleistungen klären sie mit dem Hersteller/Importeur ab.

Die Kaufleute führen anhand des Kundenauftrages und der dokumentierten Werkstattarbeiten einen Soll-Ist-Vergleich durch und erstellen unter Berücksichtigung möglicher Garantieleistungen die Rechnung für die Kunden. Bei der Fahrzeugrückgabe erklären sie den Kunden die Rechnung, verbuchen die Zahlungseingänge und führen die Kasse. Zur Qualitätssicherung kontaktieren sie telefonisch oder elektronisch die Kunden, halten die Rückmeldungen fest und werten sie aus.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d2.auto.bt6 Sie nehmen Kundenanfragen für Serviceaufträge telefonisch oder online entgegen. (K3) d2.auto.bt7 Sie vereinbaren mit den Kund/innen einen Termin für Servicearbeiten unter Berücksichtigung der Werkstattkapazität und reservieren den Termin im betriebsüblichen System. (K3) d2.auto.bt8 Sie eröffnen einen Auftrag im System. (K3) d2.auto.bt9 Sie bestellen alle benötigten Ersatzteile beim Hersteller/Importeur oder Zulieferer. (K3) d2.auto.bt10 Sie erfassen nach der Fahrzeugübergabe durch die Kund/innen, den vollständigen Auftrag inklusive weiteren Zusatzaufträgen im System. (K3) d2.auto.bt11 Sie geben die Serviceaufträge zur Bearbeitung durch die Werkstatt entsprechend dem betriebsüblichen System weiter. (K3) d2.auto.bt12 Sie überwachen den Service- beziehungsweise Reparaturprozess. (K4) d2.auto.bt13 Sie informieren Kund/innen proaktiv über allfällige Zusatzkosten oder Terminabweichungen. (K3)	d2.auto.ük6 Sie erklären die Handhabung von branchenüblichen Werkstattplanungssystemen. (K2) d2.auto.ük7 Sie erläutern die verschiedenen Möglichkeiten der Bonitätsprüfung. (K2) d2.auto.ük8 Sie führen Kundengespräche zum Serviceprozess. (K3) d2.auto.ük9 Sie schätzen bei Terminvereinbarungen, wann, welche Teile bestellt werden müssen. (K2) d2.auto.ük10 Sie unterscheiden die Zeitabrechnungssysteme und erklären die Begriffe Anwesenheits-, Arbeits-, produktive und verrechenbare Zeit. (K2) d2.auto.ük11 Sie berechnen die Werkstattkennzahlen Leistungsgrad, Anwesenheitsgrad, Auslastung, Ertragsindex und Produktivität. (K3) d2.auto.ük12 Sie erläutern die Vorgehensweise bei nicht eingehaltenen Zahlungsfristen. (K3) d2.auto.ük13 Sie führen Soll-Ist-Vergleiche von Aufträgen und Werkstattarbeiten. (K3)

d2.auto.bt14 Sie ermitteln eigenständig mit dem Hersteller/Importeur allfällige Garantieleistungen. (K3) d2.auto.bt15 Sie führen einen Soll-Ist-Vergleich anhand des Kundenauftrags und der dokumentierten Werkstattarbeiten durch. (K4) d2.auto.bt16 Sie erstellen unter Berücksichtigung von möglichen Garantieleistungen die Kundenrechnung. (K3) d2.auto.bt17 Sie erklären den Kund/innen die Rechnung. (K2). d2.auto.bt18 Sie verbuchen die Zahlungseingänge und führen die Kasse. (K3) d2.auto.bt19 Sie führen den Nachkontakt zeitnah nach der Reparatur mit dem Kunden durch. Die Rückmeldungen für die kontinuierliche Verbesserung der betrieblichen Abläufe werten sie aus. (K3) d2.auto.bt20 Sie führen die Zeitabrechnungen der Werkstattleistungen. (K3) d2.auto.bt21 Sie erstellen periodisch eine Auswertung über die Auslastung und den Leistungsgrad der Werkstatt. (K3) d2.auto.bt22 Sie reflektieren die Kommunikation hinsichtlich Aktivität und Zielgruppengerechtigkeit und leiten Handlungsalternativen ab. (K5) d2.auto.bt23 Sie schätzen anhand der Herstellervorgaben den Reparaturaufwand ab. (K3) d2.auto.bt24 Sie führen zusammen mit den zuständigen Stellen, bei nicht eingehaltenen Zahlungsfristen, den Mahnprozess. (K2)	

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen

Arbeitssituation 11: Serviceleistungen im Automobilgewerbe anbieten

Die Kaufleute klären Kundenbedürfnisse ab, kalkulieren das Angebot und publizieren dieses über verschiedene Kanäle. Sie beraten Kunden telefonisch oder im direkten Kundenkontakt beim Kauf des entsprechenden Angebots und führen den Verkaufsprozess bis zum Abschluss durch.

Sie betreuen administrativ verschiedene Profit-Centren. Sie kaufen im Auftrag der vorgesetzten Person Waren und Dienstleistungen ein, berechnen den Verkaufspreis, rechnen die Kasse ab, verbuchen die Ausgaben sowie Einnahmen. Sie führen Verkaufsstatistiken und werten diese aus.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c4.auto.bt1 Sie klären Bedürfnisse von Kunden im After-Sales-Bereich ab. (K3) c4.auto.bt2 Sie erstellen Offerten für Serviceleistungen. (K3) c4.auto.bt3 Sie informieren Kund/innen zielorientiert über verschiedene Kommunikationskanäle, zu Angeboten für Serviceleistungen und beraten sie. (K3) c4.auto.bt4 Sie führen den Verkaufsprozess für Serviceleistungen von Anfang bis zum Ende durch. (K3) c4.auto.bt5 Sie betreuen proaktiv administrativ verschiedene Profit-Centren im Betrieb. (K3) c4.auto.bt6 Sie kaufen im Auftrag der zuständigen Stelle Waren und Dienstleistungen für verschiedene Profitcenter ein. (K3) c4.auto.bt7 Sie ermitteln für die zuständigen Profitcenter Verkaufspreise für Waren und Dienstleistungen. (K3) c4.auto.bt8 Sie führen die Kasse und betreuen die weiteren Zahlungssysteme. (K3) c4.auto.bt9 Sie verbuchen die Ausgaben und Einnahmen von Serviceleistungen. (K3) c4.auto.bt10 Sie führen periodisch Verkaufsstatistiken und verfassen Auswertungen zuhanden der zuständigen Stellen. (K3) c4.auto.bt11 Sie helfen bei der Organisation von Ausstellungen und Kundenevents mit. (K3) c4.auto.bt12 Setzen die verschiedenen Marketinginstrumente für ihren Bereich ein. (K3)	c4.auto.ük1 Sie erläutern den Prozess beim Verkauf von Serviceleistungen im Automobilgewerbe. (K2) c4.auto.ük2 Sie ermitteln mit der Kostenträgerrechnung Verkaufspreise für Serviceleistungen, im Automobilgewerbe, unter Berücksichtigung der branchenspezifischen Gegebenheiten. (K3) c4.auto.ük3 Sie zeigen die aktuell gültigen Mehrwertsteuer-Sätze auf. (K1) c4.auto.ük4 Sie erläutern die Eigenheiten des Mehrwertsteuer-Systems im Automobilgewerbe und erklären die Begriffe Vor- und Umsatzsteuer. (K2) c4.auto.ük5 Sie erkennen Marktchancen und setzen die verschiedenen, in der Branche üblichen, Marketinginstrumente ein. (K3) c4.auto.ük6 Sie planen mit Hilfe verschiedener Methoden des Projektmanagements einen Event. (K3) c4.auto.ük7 Sie erstellen anhand verschiedener Methoden des Projektmanagements Verkaufsförderungsmassnahmen. (K3) c4.auto.ük8 Sie erkennen anhand von spezifischen Informationen Veränderungen in der Branche und zeigen auf, mit welchen Massnahmen der Erfolg der Unternehmung gesichert wird. (K5)

c4.auto.bt13 Sie reflektieren die Kommunikation mit Kund/innen und Vorgesetzten und leiten Handlungsalternativen ab. (K5) c4.auto.bt14 Sie erläutern mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebes. (K2) c4.auto.bt15 Sie setzen die Produktkenntnisse in der Kundenberatung, in den Arbeitsprozessen und bei den administrativen Arbeiten gezielt und überzeugend ein. (K3)	

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen	
Arbeitssituation 12: Flottenmanagement betreuen Die Kaufleute unterstützen das Key account Management administrativ bei der Betreuung der Flottenkunden und deren Verträge. Sie stehen in regelmässigem Kontakt mit Kunden und dem Key Account Management. Sie überwachen und begleiten den zeitgerechten Austausch von Fahrzeugen, unterstützen die verantwortlichen Stellen beim Occasionsmanagement, betreuen und überprüfen laufend die Reparatur- und Wartungs-Verträge des Flottenmanagements und überwachen Garantieverlängerungen sowie Rabatt- und Prämienabrechnungen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c2.auto.bt1 Sie unterstützen die zuständigen Stellen administrativ in der Betreuung der Flottenkunden und deren Verträge. (K3) c2.auto.bt2 Sie überwachen entsprechend der jeweiligen vertraglichen Situation den Austausch beziehungsweise die Wartung von Fahrzeugen bei Flottenkunden. (K3) c2.auto.bt3 Sie unterstützen die verantwortlichen Stellen beim Occasionsmanagement für Flottenkunden. (K3) c2.auto.bt4 Sie überwachen systematisch die Garantieverlängerung, Rabatt- und Prämienabrechnungen bei Flottenkunden und im Auftrag der zuständigen Stellen leiten sie die erforderlichen Schritte ein. (K4) c2.auto.bt5 Sie kommunizieren proaktiv und zielgruppengerecht mit allen involvierten Anspruchsgruppen. (K3)	c2.auto.ük1 Sie erläutern die verschiedenen Leistungen für Kunden mit Flottenmanagement im Automobilgewerbe. (K2) c2.auto.ük2 Sie zeigen den Prozessablauf eines Flottengeschäfts auf. (K3) c2.auto.ük3 Sie erklären die Wichtigkeit der Diskretion im Flottenmanagement. (K3)

c2.auto.bt6 Sie halten sich an die betrieblichen Regeln der Diskretion im Flottenmanagement. (K3)	

Handlungskompetenz b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten	
Arbeitssituation 13: Qualitäts- und Umweltmanagement betreiben Die Kaufleute setzen die verschiedenen Qualitätsmesssysteme im Betrieb ein, wenden sie an, interpretieren die Resultate. Sie setzen Ziele für Verbesserungen, definieren Massnahmen und setzen sie um. Die Kaufleute führen das Qualitätshandbuch, erstellen Dokumente und halten diese laufend auf dem aktuellen Stand. Sie bereiten das jährliche Audit vor, werten die Resultate aus, schlagen der Geschäftsleitung Verbesserungsmassnahmen vor und leiten diese ein, um die Zertifizierung sicherzustellen. Sie stellen sicher, dass die Vorgaben des Umweltschutzes und der nachhaltigen Ressourcennutzung eingehalten werden.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b5.auto.bt1 Sie wenden verschiedene Qualitätsmesssysteme im Betrieb gemäss entsprechendem Qualitätsmanagementsystem an. (K3) b5.auto.bt2 Sie interpretieren die Resultate von Qualitätsmesssystemen. (K3) b5.auto.bt3 Sie planen Zielsetzungen für Qualitätsverbesserungen im Betrieb. (K3) b5.auto.bt4 Sie erarbeiten Vorschläge für spezifische betriebliche Verbesserungsmassnahmen zuhanden der zuständigen Stellen. (K3) b5.auto.bt5 Sie setzen in Absprache mit den zuständigen Stellen Verbesserungsmassnahmen im Betrieb um. (K3) b5.auto.bt6 Sie erkennen schwierige Situationen in der Umsetzung von neuen Massnahmen und finden im Austausch mit allen involvierten Stellen Lösungen. (K5) b5.auto.bt7 Sie erstellen das Qualitätshandbuch und führen und aktualisieren Dokumente laufend. (K3) b5.auto.bt8 Sie unterstützen die zuständigen Stellen für das jährliche Audit. (K3) b5.auto.bt9 Sie leiten im Auftrag der zuständigen Stellen Verbesserungsmassnahmen für die Sicherstellung der Zertifizierung ein. (K3)	b5.auto.ük1 Sie beschreiben die wichtigsten branchenspezifischen Qualitätsmanagement- und -Messsysteme. (K2) b5.auto.ük2 Sie erläutern die wichtigsten Punkte bei der Anwendung der verschiedenen Qualitätsmesssysteme. (K3) b5.auto.ük3 Sie analysieren die Resultate von Qualitätsmesssystemen und entwickeln verschiedene betriebsbezogene Verbesserungsmassnahmen. (K4) b5.auto.ük4 Sie reflektieren die Wirkung von unterschiedlichen Verbesserungsmassnahmen und leiten Handlungsalternativen ab. (K5). b5.auto.ük5 Sie zeigen die Wichtigkeit des Qualitätsmanagements auf. (K1)

b5.auto.bt10 Sie entsorgen Stoffe und Materialien fachgerecht. (K3) b5.auto.bt11 Sie entsorgen Sonderabfälle gemäss den gültigen gesetzlichen Vorgaben. (K3) b5.auto.bt12 Sie gehen mit Ressourcen sparsam und nachhaltig um. (K3) b5.auto.bt13 Sie setzen Massnahmen um, um ihre persönliche Umwelt- und Klimabelastung im Betrieb zu reduzieren. (K3)	

Handlungskompetenz b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten	
Arbeitssituation 14: Bei der Entwicklung der Branche und des Betriebs mitarbeiten Die Kaufleute beschreiben die zentralen Merkmale und Besonderheiten der Branche und des Betriebes. Sie arbeiten bei der Entwicklung des Betriebs im Branchenumfeld mit.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b5.auto.bt14 Sie erläutern die Bedeutung des Leitbildes des Lehrbetriebes für die tägliche Arbeit. (K2) b5.auto.bt15 Sie informieren sich über Trends im Verhalten der Gesellschaft, erkennen deren Auswirkungen auf die Branche und den Betrieb und entwickeln Ideen für den erfolgreichen Fortbestand des Unternehmens. (K4) b5.auto.bt16 Sie arbeiten in Projektgruppen zur Entwicklung des Betriebes mit. (K3)	b5.auto.ük6 Sie beschreiben die zentralen Merkmale und Besonderheiten der Branche (AGVS Ehrenkodex), in welcher der Betrieb tätig ist. (K2) b5.auto.ük7 Sie gliedern die Betriebe nach Betriebsgrössen und Strukturen, aussagekräftigen betrieblichen und finanziellen Kennzahlen, Beschaffungs- und Absatzmärkten sowie rechtlichen Rahmenbedingungen. (K2) b5.auto.ük8 Sie beschreiben die Sozialpartnerschaft der Branchenorganisationen sowie die volkswirtschaftliche und regionale Bedeutung. (K2) b5.auto.ük9 Sie erkennen Entwicklungen und Trends in der Branche und leiten mögliche Handlungsmassnahmen ab. (K4)

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	
Arbeitssituation 15: Personaladministration unterstützen Die Kaufleute führen die administrativen Tätigkeiten im Personalwesen. Sie stellen sicher, dass die Vorgaben im Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz eingehalten werden. Die Kaufleute setzen die Vorgaben der Bildungsverordnung konsequent und korrekt um und tragen Verantwortung für das eigene Handeln.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b2.auto.bt1 Sie wenden die Massnahmen zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz im Betrieb oder in der Branche an. (K3) b2.auto.bt2 Sie führen unterstützende Arbeiten in der Personaladministration aus. (K3) b2.auto.bt3 Sie erledigen die administrativen Arbeiten im Zusammenhang mit Unfallmeldungen. (K3) b2.auto.bt4 Sie setzen die Inhalte der betrieblichen Ausbildung um, insbesondere das Führen der Lerndokumentation. Sie bereiten sich zielgerichtet auf das Qualifikationsverfahren vor. (K3)	b2.auto.ük1 Sie wenden Massnahmen zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz im Betrieb oder in der Branche an. (K3) b2.auto.ük2 Sie wenden die Grundlagen der Personaladministration an. (K3) b2.auto.ük3 Sie beschreiben die Phasen des Personalrekrutierungsprozesses und die in Zusammenhang stehenden administrativen Arbeiten. (K2) b2.auto.ük4 Sie beschreiben die Leistungen der einzelnen Personenversicherungen sowie die der Altersvorsorge und treffen für die eigene Vorsorge geeignete Massnahmen. (K3) b2.auto.ük5 Sie erklären die Inhalte einer Lohnabrechnung. (K2) b2.auto.ük6 Sie setzen die Inhalte der betrieblichen Ausbildung, insbesondere das Führen der Lerndokumentation, um. (K3) b2.auto.ük7 Sie informieren sich über die verschiedenen beruflichen Weiterbildungsmöglichkeiten. (K4)

Überbetriebliche Kurse

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituationen	Dauer in ÜK-Tagen
1	ÜK-Block 1	2 Güter und Dienstleistungen einkaufen 9 Garantiefälle bearbeiten 11 Serviceleistungen im Automobilgewerbe anbieten 14 Bei der Entwicklung der Branche und des Betriebs mitarbeiten	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
2	ÜK-Block 2	1 Fahrzeuge bestellen 2 Güter und Dienstleistungen einkaufen 5 Fahrzeuge verkaufen und abliefern 9 Garantiefälle bearbeiten 10 Serviceprozesse führen 11 Serviceleistungen im Automobilgewerbe anbieten 15 Personaladministration unterstützen	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
3	ÜK-Block 3	2 Güter und Dienstleistungen einkaufen 3 Fahrzeuglager bewirtschaften und betreuen 5 Fahrzeuge verkaufen und abliefern 6 Finanzierungsmöglichkeiten anbieten und aufzeigen 7 Güter und Dienstleistungen verkaufen 9 Garantiefälle bearbeiten 10 Serviceprozesse führen 11 Serviceleistungen im Automobilgewerbe anbieten	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
4	ÜK-Block 4	1 Fahrzeuge bestellen 4 Lager bewirtschaften und organisieren 7 Güter und Dienstleistungen verkaufen 8 Schadenmanagement betreiben 10 Serviceprozesse führen 12 Flottenmanagement betreuen 13 Qualitäts- und Umweltmanagement betreiben	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
5	ÜK-Block 5	3 Fahrzeuglager bewirtschaften und betreuen 7 Güter und Dienstleistungen verkaufen 8 Schadenmanagement betreiben 9 Garantiefälle bearbeiten	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
5	ÜK-Block 6	11 Serviceleistungen im Automobilgewerbe anbieten 15 Personaladministration unterstützen	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
Total			16 Tage 16 Präsenz 0 Blended Learning

A2.2 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Bank»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (8) und Leistungsziele

Handlungskompetenz e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten	
Arbeitssituation 1: Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen Die Kaufleute orientieren sich konsequent am Unternehmenszweck, am Leitbild und an den Zielsetzungen ihres Betriebs. Sie arbeiten mit allen Mitarbeitenden im Betrieb, auch an den kritischen Schnittstellen, reibungslos zusammen. Die Kaufleute recherchieren benötigte Informationen und sie kommunizieren gemäss dem Informations- und Kommunikationskonzept ihres Betriebs.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
e2.bank.bt1 Sie erläutern den Unternehmenszweck und das Dienstleistungsangebot ihres Betriebs. (K2) e2.bank.bt2 Sie setzen das Leitbild sowie die Zielsetzung ihres Betriebs in ihrem Arbeitsumfeld um. (K3) e2.bank.bt3 Sie legen die Alleinstellungsmerkmale (Unique Selling Proposition, USP) ihrer Bank in Diskussionen und Gesprächen mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen adressatengerecht dar. (K3) e2.bank.bt4 Sie kommunizieren gemäss dem betrieblichen Informations- und Kommunikationskonzept. (K3)	e2.bank.ük1 Sie unterscheiden die verschiedenen Bankengruppen und Akteure auf dem Finanzplatz Schweiz sowie die wichtigsten internationalen Organisationen. (K2) e2.bank.ük2 Sie vergleichen die Produktepaletten und Dienstleistungsarten der eigenen Bank mit anderen Bankengruppen. (K2) e2.bank.ük3 Sie erläutern die Wertschöpfungskette und die verschiedenen organisatorischen Bereiche von Banken. (K2)

Handlungskompetenz b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren	
Arbeitssituation 2: Rechts- und vorgabenkonform agieren Die Kaufleute setzen die rechtlichen und betrieblichen Normen ihres Arbeitsgebiets um. Sie halten sich online und offline an die internen und externen Regelungen zu Compliance, Arbeitssicherheit und Nachhaltigkeit. Die Kaufleute beachten übergreifende und betriebsinterne Datenschutzrichtlinien und behandeln sensible Daten sowie Informationen vertraulich.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b1.bank.bt1 Sie setzen die Verhaltensrichtlinien der Branche Bank um. (K3) b1.bank.bt2 Sie setzen die übergreifenden und betriebsinternen Datenschutzrichtlinien im Arbeitsalltag um. (K3)	b1.bank.ük1 Sie erläutern die branchenrelevanten rechtlichen Grundlagen. (K2) b1.bank.ük2 Sie zeigen die branchenspezifischen Grundsätze und Standards im Bankwesen auf. (K2) b1.bank.ük3 Sie erklären die branchenspezifischen Richtlinien

b1.bank.bt3 Sie bearbeiten Prozesse von Kundenbeziehungen gesetzeskonform. (K3) b1.bank.bt4 Sie setzen gezielt die betrieblichen Vorgaben zur Nachhaltigkeit um. (K3) b1.bank.bt5 Sie nennen die Besonderheiten bzgl. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz der Bankbranche (K1)[4]	und Vorgaben bezüglich Datenschutz, Datensicherheit und Datensicherung. (K2) [5]b1.bank.ük4 Sie setzen die relevanten Anforderungen und Vorgaben bei der Aufnahme von Kundenbeziehungen im Bankgeschäft um. (K3)[6]

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	
Arbeitssituation 3: Markt-, Branchen- und Fachkenntnisse einsetzen Die Kaufleute setzen ihre Kenntnisse zu Produkten, Dienstleistungen und relevanten Märkten in Gesprächen mit Kund/innen und Kolleg/innen ein. Sie verfolgen regelmässig die Marktentwicklung in ihrer Branche und erkennen die volkswirtschaftlichen Zusammenhänge.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b3.bank.bt1 Sie beschreiben unterschiedlichen Anspruchsgruppen gegenüber das Geschäftsmodell der eigenen Bank. (K2) b3.bank.bt2 Sie recherchieren aktiv über verschiedene Kanäle volkswirtschaftliche Themen und Entwicklungen im Bankwesen. (K3) b3.bank.bt3 Sie setzen ihre Kenntnisse über Volkswirtschaft, Märkte und Branche in Fachdiskussionen ein. (K6)	b3.bank.ük1 Sie erklären die Geschäftsfelder im Bankwesen.

[4] Eingefügt mit der Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026
[5] Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026
[6] Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026

	(K2)[7] b3.bank.ük2 Sie erklären die Funktion und Bedeutung der relevanten Anspruchsgruppen im Bankwesen. (K2) b3.bank.ük3 Sie erklären die Entwicklungen im Bankwesen. (K3) b3.bank.ük4 Sie erklären die aktuellen Innovationen und Trends im Bankwesen. (K2) b3.bank.ük5 Sie identifizieren Nachhaltigkeitsthemen im Bankwesen. (K4) b3.bank.ük6 Sie beschreiben die relevanten geldpolitischen Instrumente im Inland. (K4) b3.bank.ük7 Sie erklären die relevanten geldpolitischen Instrumente im Ausland. (K2)[8] b3.bank.ük8 Sie erkennen und erklären volkswirtschaftliche Zusammenhänge und beschreiben deren Einflüsse auf das Bankwesen. (K5) b3.bank.ük9 Sie begründen die Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen (Finanzmärkte, Volkswirtschaft, Politik) für ihre Tätigkeiten und Aufgaben im Bankwesen. (K5)

[7] Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026
[8] Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen	
Arbeitssituation 4: Bankkunden empfangen und nach Bedarf weitervermitteln Die Kaufleute empfangen Bankkunden, schaffen eine angenehme Gesprächsatmosphäre und betreuen sie umfassend. Sie gehen aktiv auf die Personen zu, fragen nach den Bedürfnissen und bringen die Bankkunden mit dem passenden Partner in Kontakt. Die Kaufleute assistieren Bankkunden digital vor Ort, indem sie digitale Bankangebote und Tools erklären und bei Problemen Hilfestellungen bieten.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d1.bank.bt1 Sie empfangen Bankkunden, indem Sie eine angenehme Gesprächsatmosphäre schaffen. (K3) d1.bank.bt2 Sie erfassen die Bedürfnisse von Bankkunden. (K3) d1.bank.bt3 Sie leiten die Bankkunden an die passenden Partner weiter. (K3) d1.bank.bt4 Sie analysieren Problemstellungen von Bankkunden im Umgang mit digitalen Bankangeboten und Tools vor Ort und bieten Hilfestellungen an. (K4)	d1.bank.ük1 Sie setzen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für den Empfang, die Weiterleitung und Assistenz von Bankkunden vor Ort um. (K3)[9] d1.bank.ük2 Sie zeigen, wie sie Bankkunden wertschätzend empfangen, Bedürfnisse erkennen und triagieren. (K3) d1.bank.ük3 Sie beschreiben die Bedeutung des Digitalen Bankings und erklären die Merkmale der entsprechenden Produkte und Dienstleistungen. (K2)

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	
Arbeitssituation 5: Bankkunden beraten Die Kaufleute beraten Bankkunden über gängige Kanäle zu verschiedenen Bankangeboten und setzen physische und digitale Hilfsmittel zielorientiert ein. Sie wenden bei ihrer Tätigkeit die geltenden Vorschriften an und nutzen eine adressatengerechte Sprache. Die Kaufleute setzen die entstehenden administrativen Tätigkeiten im Zusammenhang mit der durchgeführten Beratung korrekt um und koordinieren die involvierten Schnittstellen gemäss den Prozessvorgaben der Bank.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d3.bank.bt1 Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien im Kontakt mit Bankkunden sorgfältig um. (K3) d3.bank.bt2 Sie führen einen gesamtheitlichen Beratungsprozess. (K6) d3.bank.bt3 Sie erklären Bankkunden die technologischen Möglichkeiten von Bankangeboten. (K3) d3.bank.bt4 Sie prüfen und sprechen Cross-Selling-Möglichkeiten im Kontakt mit Bankkunden aktiv an. (K4)	d3.bank.ük1 Sie erklären die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Beratung von Bankkunden. (K2)[10] d3.bank.ük2 Sie vergleichen die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Privatkunden im Bereich Basisdienstleistungen. (K4)[11] d3.bank.ük3 Sie vergleichen die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Bankkunden im Bereich

[9] Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026
[10] Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026
[11] Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026

	Vorsorge ein. (K4)[12] d3.bank.ük4 Sie vergleichen die Produkte, Dienstleistungen

[12] Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026

d3.bank.bt5 Sie beurteilen anhand von volkswirtschaftlichen sowie marktwirtschaftlichen Entwicklungen und betrieblichen Vorgaben die situationsgerechten Auswirkungen auf die Beratung für Bankkunden. (K6) d3.bank.bt6 Sie leiten die Bankkunden und deren Bedürfnisse situationsgerecht an die passenden Partner weiter. (K4) d3.bank.bt7 Sie führen die administrativen Tätigkeiten aus und koordinieren involvierte Schnittstellen. (K3) d3.bank.bt8 Sie berücksichtigen bei ihren Tätigkeiten die Schonung der Ressourcen und die Einsparung von Energie. (K3)	und Vorgaben für Privatkunden im Bereich Anlegen. (K4)[13] d3.bank.ük5 Sie vergleichen die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Privatkunden im Bereich Finanzieren. (K4)[14] d3.bank.ük6 Sie beschreiben gängige digitale Bankprodukte. (K2) d3.bank.ük7 Sie beschreiben gängige nachhaltige Finanzprodukte und deren Vor- und Nachteile. (K2) d3.bank.ük8 Sie beurteilen die Auswirkungen volkswirtschaftlicher und marktwirtschaftlicher Entwicklungen auf die Beratung für Bankkunden (K5)[15]d3.bank.ük9 Sie verknüpfen ihre Beratungskompetenz mit dem Fachwissen Branche Bank unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeitsthematik. (K5)

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	
Arbeitssituation 6: Bankkunden über digitale Kanäle begleiten und unterstützen Die Kaufleute beraten Bankkunden über gängige digitale Kanäle. Sie nehmen eingehende Anfragen sowie Einwände entgegen, gehen aktiv auf bestehende oder potenzielle Kunden zu und erkennen ein allfälliges Cross-Selling-Potenzial. Die Kaufleute erklären digitale Banklösungen und Tools, bieten eine umfassende Hilfestellung an, führen über die digitalen Kanäle erforderlichen administrativen Tätigkeiten aus und koordinieren die notwendigen Schnittstellen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d2.bank.bt1 Sie nehmen digitale Anfragen von Bankkunden und potenziellen Bankkunden entgegen. (K3) d2.bank.bt2 Sie erfassen die Bedürfnisse von Bankkunden im digitalen Bereich. (K3) d2.bank.bt3 Sie leiten die Bankkunden situationsgerecht an die passenden Partner weiter. (K4) d2.bank.bt4 Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien im Kontakt mit Bankkunden über digitale Kanäle sorgfältig um. (K3) d2.bank.bt5 Sie beraten die Bankkunden über digitale Kanäle und beantworten Anfragen von Kunden zu Banklösungen und Tools kompetent. (K3)	d2.bank.ük1 Sie erklären die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Beratung über digitale Kanäle.

[13] Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026
[14] Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026
[15] Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026

	(K2)[16] d2.bank.ük2 Sie beschreiben die Bankangebote und können sie über digitale Kanäle erklären. (K2) d2.bank.ük3 Sie wenden die Grundlagen der digitalen Beratung bei der Bank an. (K3)[17] d2.bank.ük4 Sie zeigen den wirkungsvollen Umgang mit Kundeneinwänden und -reklamationen. (K3) d2.bank.ük5 Sie erklären die Unterschiede zwischen physischer und digitaler Bankberatung. (K2)

[16] Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026
[17] Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026

d2.bank.bt6 Sie führen die administrativen Tätigkeiten über digitale Kanäle aus. (K3) d2.bank.bt7 Sie prüfen und sprechen bei Anfragen Cross-Selling-Möglichkeiten aktiv an. (K4) d2.bank.bt8 Sie nehmen Kundenreklamationen strukturiert entgegen. (K3)	

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen	
Arbeitssituation 7: In der Beratung von Bankkunden assistieren Die Kaufleute unterstützen in der Betreuung von Bankkunden mit komplexeren Bedürfnissen. Sie erarbeiten die notwendigen Informationen für das Kundengespräch, koordinieren Termine und unterstützen bei der Vor- und Nachbearbeitung des Kundengesprächs vor Ort oder über digitale Kanäle. Die Kaufleute führen für das Team allgemeine administrative Aufgaben aus und koordinieren die dazu notwendigen Schnittstellen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d4.bank.bt1 Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien im Kontakt mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen sorgfältig um. (K3) d4.bank.bt2 Sie koordinieren effizient Termine und bereiten Kundengespräche mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen zielführend vor. (K3) d4.bank.bt3 Sie analysieren die volkswirtschaftlichen und marktwirtschaftlichen Entwicklungen und beziehen diese sowie betrieblichen Vorgaben in die Vorbereitung der Kundengespräche ein. (K4) d4.bank.bt4 Sie informieren Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen und dessen Berater über die gängigsten Bankangebote. (K3) d4.bank.bt5 Sie erklären Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen die technologischen Möglichkeiten von Bankdienstleistungen und -produkten. (K3) d4.bank.bt6 Sie führen administrative Tätigkeiten für Kundenberater mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen aus und koordinieren die notwendigen Schnittstellen selbständig. (K3)	d4.bank.ük1 Sie erklären die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Betreuung von Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen. (K2)[18] d4.bank.ük2 Sie erklären die Bankangebote und Vorgaben für Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen im Bereich Basisdienstleistungen, Anlegen, Finanzieren und Vorsorge. (K3) d4.bank.ük3 Sie wenden Methoden an, um ein Kundengespräch mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen zielführend vorzubereiten. (K3) d4.bank.ük4 Sie analysieren Geschäftsabschlüsse entsprechend Vorgaben der Kundenberater von Geschäfts- und Unternehmenskunden zielorientiert. (K4) d4.bank.ük5 Sie leiten anhand von volkswirtschaftlichen und marktwirtschaftlichen Entwicklungen die Auswirkungen auf Produkte im Bereich Anlegen und Vorsorge für Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen ab. (K4)

[18] Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	
Arbeitssituation 8: Bankgeschäfte administrativ vorbereiten und verarbeiten Die Kaufleute führen administrative und verarbeitende Tätigkeiten für unterschiedliche Bankgeschäfte durch. Sie stimmen sich mit dem Team, den beratenden Personen oder Fachperson ab und beachten die Prozesse und Vorschriften des Betriebs. Die Kaufleute wenden die vorgesehenen Systeme und Tools sicher an.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b2.bank.bt1 Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien bei der Verarbeitung von Bankgeschäften um. (K3) b2.bank.bt2 Sie bearbeiten Prozesse bei der Abwicklung von Bankgeschäften zielorientiert und in Abstimmung mit den zuständigen Stellen. (K3) b2.bank.bt3 Sie wenden die für den Prozess notwendigen Fachkenntnisse in der Abwicklung an. (K3)	b2.bank.ük1 Sie erklärendie wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Verarbeitung von administrativen Bankgeschäften. (K2)[19] b2.bank.ük2 Sie setzen die branchenüblichen Prozesse bei der Abwicklung von Bankgeschäften um. (K3)[20]

[19] Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026
[20] Änderung vom 23. Juli 2026, in Kraft ab 1. August 2026

Überbetriebliche Kurse

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituation/en	Dauer in ÜK-Tagen
1-2	üK-Block A «Bank & Umfeld 1»	1 Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen 2 Rechts- und vorgabenkonform agieren 3 Markt-, Branchen- und Fachkenntnisse einsetzen 8 Bankgeschäfte administrativ vorbereiten und verarbeiten	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
1-2	üK-Block B «Bankkunden beraten 1»	4 Bankkunden empfangen und nach Bedarf weitervermitteln 5 Bankkunden beraten 6 Bankkunden über digitale Kanäle begleiten und unterstützen	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
3-4	üK-Block C «Bankkunden beraten 2»	5 Bankkunden beraten	7 Tage 7 Präsenz 0 Blended Learning
5-6	üK-Block D «Bank & Umfeld 2»	3 Markt-, Branchen- und Fachkenntnisse einsetzen	1 Tag 1 Präsenz 0 Blended Learning
5-6	üK-Block E «Komplexe Bankkunden»	7 In der Beratung von Bankkunden assistieren	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
Total			16 Tage 16 Präsenz 0 Blended Learning

In Ergänzung zu den überbetrieblichen Kursen können Branchenzusatzkurse im Umfang von 12 Tagen stattfinden, welche dem Lernort Betrieb zugewiesen sind, aber an die üK-Anbieter für den Unterricht delegiert werden und dann in das mündliche Qualifikationsverfahren (Praktische Arbeit) einfliessen. Vgl. dazu die Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren.

Branchenzusatzkurse

Semester[55]	Block	Arbeitssituation/en	Dauer Branchenzusatzkurse (in Tagen)
1-6	Block A «Bank & Umfeld 1»	1 Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen 2 Rechts- und vorgabenkonform agieren 3 Markt-, Branchen- und Fachkenntnisse einsetzen 8 Bankgeschäfte administrativ vorbereiten und verarbeiten	1 Tag
1-6	Block B «Bankkunden beraten 1»	4 Bankkunden empfangen und nach Bedarf weitervermitteln 5 Bankkunden beraten 6 Bankkunden über digitale Kanäle begleiten und unterstützen	2 Tage
1-6	Block C «Bankkunden beraten 2»	5 Bankkunden beraten	4 Tage
1-6	Block D «Bank & Umfeld 2»	3 Markt-, Branchen- und Fachkenntnisse einsetzen	2 Tage
1-6	Block E «Komplexe Bankkunden»	7 In der Beratung von Bankkunden assistieren	3 Tage
Total			12 Tage

[5] Änderung vom 30. März 2023, in Kraft ab 1. Juni 2023

A2.3 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Bauen und Wohnen»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (10) und Leistungsziele

<table>
<tr><td colspan="2">Handlungskompetenz c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren</td></tr>
<tr><td colspan="2">Arbeitssituation 1: Meinen Betrieb und meine Funktion im Markt vertreten
Die Kaufleute richten ihre Arbeit an den Zielen ihres Unternehmens aus. Sie führen Tätigkeiten im Wertschöpfungsprozess oder in den unterstützenden Prozessen aus und setzen sich mit internen und externen Schnittstellen auseinander. Sie arbeiten mit verschiedenen Anspruchsgruppen ihres Betriebs zusammen und orientieren sich an deren Anliegen. Sie zeigen die wichtigsten Gemeinsamkeiten und Unterschiede ihres Betriebs im Vergleich zu den Mitbewerbern auf. Dabei setzen sie ihr Wissen über die Organisation der Unternehmung, den Markt, die Marktstellung und das Marktumfeld ein.</td></tr>
<tr><td>Leistungsziele Betrieb</td><td>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</td></tr>
<tr><td>c1.buw.bt1
Sie setzen Kenntnisse über die wichtigsten Merkmale ihres Betriebs wie Rechtsform, geschichtlicher Hintergrund, Standorte, wesentliche Stärken und Unternehmensziele im Kontakt mit verschiedenen Anspruchsgruppen ein. (K3)

c1.buw.bt2
Sie wenden Kenntnisse über die wichtigsten Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen ihrem Betrieb und den Mitbewerbern im Kontakt mit Anspruchsgruppen an. (K3)</td><td>c1.buw.ük1
Sie beschreiben leistungswirtschaftliche, soziale und finanzielle Unternehmensziele verschiedener Betriebe aus der Branche. (K2)

c1.buw.ük2
Sie erklären das Zustandekommen von Angebot und Nachfrage in der Branche. (K2)

c1.buw.ük3
Sie beschreiben die Umweltsphären, deren Einflüsse und Auswirkungen sowie die branchenrelevanten Anspruchsgruppen und deren Anliegen in der Branche. (K2)

c1.buw.ük4
Sie beschreiben die Aufbauorganisation, den Wertschöpfungsprozess und die unterstützenden Prozesse verschiedener Unternehmen in der Branche. (K2)

c1.buw.ük5
Sie benennen interne und externe Schnittstellen von Betrieben der Branche und setzen sich mit den Herausforderungen kritischer Schnittstellen auseinander. (K3)

c1.buw.ük6
Sie nennen Beschaffungs- und Absatzmärkte sowie Absatzkanäle für Produkte und Dienstleistungen der Branche. (K1)</td></tr>
</table>

Handlungskompetenz a4: Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln

Arbeitssituation 2: Rechts- und vorgabenkonform handeln

Die Kaufleute richten ihre Arbeit an den rechtlichen Vorgaben, den üblichen Zertifizierungen und den betrieblichen Qualitätsstandards aus. Sie beachten die in ihrem Arbeitsbereich relevanten internen und externen Regelwerke, das Arbeits- und Gleichstellungsgesetz, Vorgaben zu Arbeitsverträgen, zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, zu Datenschutz sowie Compliance-Richtlinien. Vorgaben und Gesetze betreffend Nachhaltigkeit setzen sie um.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
a4.buw.bt1 Sie wenden betriebliche Qualitätsstandards situationsbezogen an. (K3) a4.buw.bt2 Sie halten die rechtlichen Vorgaben ihrer Branche ein. (K3) a4.buw.bt3 Sie behandeln sensible Daten und Inhalte gemäss der betrieblichen Schweigepflicht und beurteilen, welche betrieblichen Angelegenheiten als Interna behandelt werden müssen. (K4) a4.buw.bt4 Sie sichern betrieblich relevante Daten und wenden die übergreifenden und betriebsinternen Datenschutzrichtlinien an. (K3) a4.buw.bt5 Sie setzen betriebliche Vorgaben zur ökologischen Nachhaltigkeit um. (K3)	a4.buw.ük1 Sie beschreiben die üblichen Zertifizierungen, Standards und Regelwerke in der Branche. (K2) a4.buw.ük2 Sie zählen wichtige branchenspezifischen Normenwerke auf und erklären deren Anwendungsbereiche. (K2) a4.buw.ük3 Sie beschreiben die gängigen Compliance-Richtlinien der Branche und erläutern, wie bei Verstössen vorzugehen ist. (K2) a4.buw.ük4 Sie analysieren ökologische Auswirkungen wirtschaftlichen Handelns in der Branche. (K4) a4.buw.ük5 Sie beschreiben, was Qualitätsmanagement im Allgemeinen bedeutet und wie dieses im Speziellen in der Branche oder in den Betrieben umgesetzt wird. (K2)

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden und Lieferanten pflegen

Arbeitssituation 3: Branchen-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse einsetzen

Die Kaufleute geben Auskunft über die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebes. Sie erklären möglichen Kunden und Lieferanten, wie in ihrem Unternehmen Produkte hergestellt, Dienstleistungen erbracht und Preise festgelegt werden. Sie erklären die vor- und nachgelagerten Aktivitäten entlang der Wertschöpfungskette der gesamten Branche.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
d4.buw.bt1 Sie setzen Kenntnisse des Wertschöpfungsprozesses anhand eines gängigen Produktes oder einer zentralen Dienstleistung ihres Betriebes im Gespräch mit internen und externen Ansprechpartnern ein. (K3) d4.buw.bt2 Sie setzen ihr Produkte- und Branchenwissen in der täglichen Arbeit mit internen und externen Ansprechpartnern ein. (K3)	d4.buw.ük1 Sie nennen Dienstleistungen, Produkteprogramme, Sortimente oder Gewerke der Akteure in der Branche. (K1) d4.buw.ük2 Sie erklären gängige Produkte in der Branche, deren Herstellungsverfahren und Einsatzgebiete stufengerecht. (K2)

d4.buw.bt3 Sie erklären das Zustandekommen von Angebotspreisen und helfen bei Bedarf mit, Preis- oder Nachkalkulationen für Projekte, Produkte, Arbeitsleistungen, Gewerke oder Waren durchzuführen. (K4)	d4.buw.ük3 Sie erklären wichtigste Dienstleistungen der Akteure in der Branche stufengerecht. (K2) d4.buw.ük4 Sie skizzieren die Handelskette vom Produzenten bis zum Produkteverwender in der Branche und erklären Vor- und Nachteile der direkten oder indirekten Absatzmethoden. (K3) d4.buw.ük5 Sie erstellen Tragbarkeitsrechnungen von Bauprojekten und beurteilen deren Tragbarkeiten. (K4) d4.buw.ük6 Sie erklären die Sicherung einer Fremdfinanzierung von Grundstücken anhand der Begriffe Grundbuch, Grundpfand und Schuldbrief. (K2) d4.buw.ük7 Sie lesen einfache Baupläne und leiten relevante betriebs- oder branchenspezifische Informationen daraus ab. (K4) d4.buw.ük8 Sie zeigen anhand eines Bauprojektes die Wertschöpfungskette der ganzen Branche auf. (K2) d4.buw.ük9 Sie wenden anlässlich eines konkreten Projektauftrags Branchen-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse sowie Präsentationstechniken adressentengerecht an. (K3) d4.buw.ük10 Sie erklären das Zustandekommen von Markpreisen von Planungs- und Entwicklungsbetrieben, Produzenten und Handelsbetrieben, ausführenden und bewirtschaftenden Betrieben. (K2) d4.buw.ük11 Sie setzen im Rahmen eines Praktikums ihre betriebsrelevanten Produkt- und Dienstleistungskenntnisse ein. (K3)

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen

Arbeitssituation 4: Kundengewinnung unterstützen

Die Kaufleute tragen in ihrem Betrieb dazu bei, Aufträge zu akquirieren und Kunden zu gewinnen. Sie unterstützen ihre internen Fachpersonen bei der Vermarktung der betrieblichen Leistungen, indem sie ihr Wissen über Teilmärkte, über die Akteure in der Branche und über die vier Teilbereiche «product», «price», «place», «promotion» eines erfolgreichen Marketings situationsbezogen einsetzen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
c4.buw.bt1 Sie ermitteln in verschiedenen Medien Bauvorhaben und bereiten die recherchierten Informationen auf. (K4) c4.buw.bt2 Sie bewerben sich bei potenziellen Kunden indem Sie adressatengerechte Werbung versenden oder Ausschreibungsunterlagen anfordern. (K3) c4.buw.bt3 Sie unterstützen ihre Arbeitskollegen bei der Planung, Durchführung und Nachbereitung von Anlässen. (K3) c4.buw.bt4 Sie stellen notwendiges Werbe- und Informationsmaterial situationsgerecht zusammen. (K3) c4.buw.bt5 Am Empfang, in der Ausstellung, am Telefon oder bei Anlässen treten sie kundenorientiert auf, wirken motiviert und agieren freundlich. (K3). c4.buw.bt6 Sie sind besorgt, dass den Kunden beim Empfang, in Ausstellungen oder online jederzeit genügend aktuelle Werbemittel, Anschauungsmaterial oder Muster zur Verfügung stehen. (K3) c4.buw.bt7 Sie verwalten gewonnene Kundeninformationen im System. (K3)	c4.buw.ük1 Sie nennen die sechs Hauptphasen (Strategische Planung, Vorstudien, Projektierung, Ausschreibung, Realisierung und Bewirtschaftung) bei der Entstehung eines Bauwerks. (K1) c4.buw.ük2 Sie ordnen den sechs Hauptphasen bei der Entstehung eines Bauwerks die jeweiligen Teilleistungen richtig zu. (K4) c4.buw.ük3 Sie skizzieren das Organigramm eines Bauvorhabens aus der Sicht einer privaten oder öffentlichen Bauherrschaft inkl. der rechtlichen Beziehungen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten zwischen den Akteuren. (K2) c4.buw.ük4 Sie bewerben sich auf die Publikation eines privaten Bauvorhabens. (K3) c4.buw.ük5 Sie erläutern, wo öffentliche Bauvorhaben, Wettbewerbe, Bauleistungen und sonstige Lieferungen publiziert werden. (K2) c4.buw.ük6 Sie stellen den Markt als System (Marketinggesicht, Absatzkanäle, Umweltsphären) dar, verorten ihren Betrieb, ihren besten Mitbewerber sowie die wichtigsten externen Beeinflusser und bilden praxis- und betriebsspezifische Kundensegmente. (K3) c4.buw.ük7 Sie erstellen branchen- und betriebsspezifische Marketingmixe für externe Beeinflusser, Kunden sowie Produkteverwender. (K3) c4.buw.ük8 Sie erklären anhand konkreter die Unterschiede zwischen Werbung, Verkaufsförderung und Public Relation. (K2) c4.buw.ük9 Sie wenden die Kompetenzen «richtiges Telefonieren» und «Präsentationtechnik» branchenspezifisch an. (K3)

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

Arbeitssituation 5: Anfragen oder Aufträge von Kunden entgegennehmen

Die Kaufleute nehmen Anfragen, Offerten, Bestellungen oder Aufträge von Kunden oder internen Stellen auf verschiedenen Kanälen entgegen. Sie leiten diese entweder an zuständige Fachpersonen weiter oder führen Abklärungen bzw. Beratungen selbständig durch. Sie beseitigen Unklarheiten und prüfen die Machbarkeit und Terminvorgaben. Wo immer möglich wickeln Kaufleute Bauen und Wohnen Kundenreklamationen gemäss betriebsinternen Weisungen selbständig ab oder unterstützen ihre Mitarbeiter dabei.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d1.buw.bt1 Sie können die Wertschöpfungs- und Unterstützungsprozesse ihres Betriebs darstellen, erklären, wer in welchen Abteilungen für welche Bereiche zuständig ist und richten ihr Handeln danach aus. (K3) d1.buw.bt2 Sie nehmen Anfragen, Offerten, Bestellungen oder Aufträge von Kunden oder Mitarbeitern entgegen. (K3) d1.buw.bt3 Sie prüfen Anfragen, Offerten, Bestellungen oder Aufträge auf Vollständigkeit und Richtigkeit, erledigen diese selbständig oder leiten Sie an die zuständige Fachperson weiter. (K4) d1.buw.bt4 Sie bearbeiten die eintreffende Post nach betriebsinternen Weisungen. (K3) d1.buw.bt5 Sie nehmen Reklamationen von Kunden entgegen, klären den Sachverhalt ab, lösen einfache Probleme selbständig und leiten komplexere Probleme den zuständigen Mitarbeitern weiter. (K4)	d1.buw.ük1 Sie zählen die gängigsten branchenrelevanten Akteure wie Bauherr, Architekt, Ingenieur, Fachplaner, Bauleiter, Bauführer, Polier, Projektleiter, Produktionsbetrieb, Handelsbetrieb, Total-, Generalunternehmung, ausführender Betrieb, Baubehörden auf und erklären deren Anliegen an ihren Betrieb. (K2) d1.buw.ük2 Sie erklären die Einsatzmöglichkeiten von Betriebsmitteln anhand ausgewählter Beispiele. (K2) d1.buw.ük3 Sie handeln bei Reklamationen situationsbezogen. (K4)

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

Arbeitssituation 6: Aufträge der Leistungserstellung ausführen

Die Kaufleute führen Tätigkeiten der betriebsbezogenen Leistungserstellung aus. Sie bearbeiten Anfragen, Offerten, Bestellungen oder Aufträge selbständig oder unterstützen die dafür zuständige Fachperson. Dabei stellen sie die situations- und bedarfsgerechte Kommunikation nach innen und aussen sicher. Auftretende Probleme werden analysiert, selbständig behoben oder an zuständige Stellen weitergeleitet.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b1.buw.bt1 Sie wickeln einfache Anfragen, Offerten, Bestellungen oder Aufträge selbständig ab. (K3) b1.buw.bt2 Sie unterteilen komplexere Anfragen, Offerten, Bestellungen oder Aufträge in Teilaufgaben. Diese erledigen Sie entweder selber oder leiten sie den zuständigen internen oder externen Stellen zur Ausführung weiter. (K4) b1.buw.bt3 Sie erstellen elektronische und physische Dokumente und stellen diese den Kunden oder internen Stellen zu. (K3) b1.buw.bt4 Sie bearbeiten Aufträge, Kaufverträge, Werkverträge, Serviceverträge oder Mietverträge und sorgen für eine korrekte Ablage sowie eine rechtskonforme Archivierung. (K3) b1.buw.bt5 Sie verpacken, adressieren und frankieren ausgehende Postsendungen gemäss gesetzlichen Vorgaben. (K3) b1.buw.bt6 Sie führen Kalender und überwachen betriebsspezifische relevante Termine. (K3) b1.buw.bt7 Sie kontrollieren auftrags- oder projektbezogene Dokumente wie Rüstscheine, Lieferscheine, Rapporte, Verträge oder Rechnungen auf Richtigkeit und Vollständigkeit und nehmen bei Unstimmigkeiten mit den zuständigen Stellen Kontakt auf, um diese zu beheben. (K4) b1.buw.bt8 Sie kontieren auftragsbezogene eingehende Rechnungen gemäss betriebsinternem Konten-, Kostenstellen- oder Projektplan. (K3) b1.buw.bt9 Sie bereiten Dokumente zur Verbuchung vor, verbuchen diese oder leiten sie an die zuständige Person weiter. (K3)	b1.buw.ük1 Sie stellen den Prozess von der Ausschreibung einer Arbeitsgattung bis zu deren Ausführung und Verrechnung dar. (K3) b1.buw.ük2 Sie erstellen gemäss Vorlage unterschiedliche branchenspezifische Verträge. (K3) b1.buw.ük3 Sie verorten die Leistung(en) des eigenen Betriebs im Bauprozess und bestimmen folglich die betriebsrelevanten Schnittstellen zu vor- und nachgelagerten Betrieben. (K4) b1.buw.ük4 Sie zeigen den Sinn und die Einsatzmöglichkeit von elektronischen Informationssystemen und Schnittstellenprogrammen in der Branche auf. (K2)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren	
Arbeitssituation 7: Aufträge der Leistungserstellung abschliessen Die Kaufleute stellen während und nach Erbringung der betrieblichen Leistung die für die Verrechnung notwendigen Unterlagen zusammen. Anhand von Verträgen, Offerten, Rapporten, Lieferscheinen oder weiterer Dokumente erstellen sie Kundenrechnungen. Sie kontrollieren die Zahlungseingänge und leiten bei Bedarf die nötigen Massnahmen ein.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c5.buw.bt1 Sie stellen die für die Verrechnung der betrieblichen Leistung notwendigen physischen oder elektronischen Unterlagen wie Informationen aus der internen Zeiterfassung, Maschinen oder Stundenrapporte, Ausmassblätter, Lieferscheine, Transportpapiere, Rechnungen von Lieferanten oder Verträge zusammen. (K3) c5.buw.bt2 Sie bereiten die erstellten Unterlagen auftragsspezifisch auf, erfassen die Daten selbständig im System oder leiten sie den zuständigen Fachpersonen zur Bearbeitung weiter. (K3) c5.buw.bt3 Sie erstellen ausgehende Rechnungen selbständig oder helfen bei deren Erstellung mit. (K3) c5.buw.bt4 Sie verbuchen bei Bedarf ausgehende Rechnungen im System, helfen bei der Überwachung von Zahlungseingängen mit und erstellen, wenn nötig, Mahnungen oder leiten Betreibungen ein. (K3)	---

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	
Arbeitssituation 8: Material, Waren, Dienstleistungen und Betriebsmittel beschaffen Die Kaufleute beschaffen Material, Waren, Dienstleistungen oder Betriebsmittel wirtschaftlich sinnvoll. Als Entscheidungsgrundlage dienen ihnen regelmässig erstellte Kontrollen der Lagerbestände oder sie agieren gemäss internem oder externem Auftrag. Sie überprüfen die von den Anbietern erhaltenen Dokumente und erfassen deren Lieferungen und Leistungen im System. Bei Abweichungen nehmen sie Kontakt mit den zuständigen Stellen auf und koordinieren ein passendes Vorgehen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d3.buw.bt1 Sie beschaffen Material, Waren, Dienstleitungen oder Betriebsmittel, indem sie bei Bedarf Lieferanten suchen, Offerten einholen und vergleichen und Aufträge erteilen. (K3) d3.buw.bt2 Sie überwachen die Eingänge von bestellten Lie-	d3.buw.ük1 Sie zählen typische Betriebsmittel aus der Branche und aus dem eigenen Betrieb auf. (K1) d3.buw.ük2 Sie entscheiden sich anhand eines konkreten Auftrags mittels geeigneter Methoden für die Wahl eines Anbieters von Lieferungen oder Leistungen. (K4)

ferungen und Leistungen, erfassen diese im System und fordern bei Unstimmigkeiten Lieferungen oder Leistungen nach. (K3) d3.buw.bt3 Sie helfen mit, Lager ökonomisch, technologisch und ökologisch zu bewirtschaften, indem sie ihr Wissen über das Lagerwesen sinnvoll einsetzen. (K3) d3.buw.bt4 Sie integrieren bei der Beschaffung Kriterien zur Umwelt- und Klimaverträglichkeit der Produkte, indem sie z.B. Labels und die Energieeffizienz berücksichtigen. (K3)	d3.buw.ük3 Sie skizzieren mittels Flussdiagramm den Beschaffungsprozess eines Gutes von der Ermittlung des Bedarfs bis zur Verbuchung des Eingangs. (K3) d3.buw.ük4 Sie erklären die grosse wirtschaftliche Bedeutung optimaler Lagerhaltung für die Betriebe der Branche. (K2) d3.buw.ük5 Sie beschaffen im Rahmen eines Projekts Betriebsmittel, Produkte, Halb- und Fertigfabrikate, Waren, Gewerke oder Dienstleistungen nach dem Prinzip der «6 R». (K3) d3.buw.ük6 Sie beschreiben für ein typisches Gut aus der Branche und ihrem Betrieb die optimale Lieferbereitschaft und die Lagerbewirtschaftung. (K2) d3.buw.ük7 Sie beschreiben für ein typisches Gut aus der Branche oder dem Betrieb die geeignete Beschaffungs- und Lagerart. (K2) d3.buw.ük8 Sie klassifizieren Güter aus der Branche und aus ihrem Betrieb nach ihren Ursprungs- bzw. Herstellländern und sind sich der Wichtigkeit des Aussenhandels der Schweiz bewusst. (K4) d3.buw.ük9 Sie beschreiben anhand eines Ablaufdiagramms den Import von Gütern aus Ländern mit und ohne Freihandelsabkommen. Dabei berücksichtigen Sie zusätzlich allfällige Risiken beim Aussenhandel. (K2)

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

Arbeitssituation 9: Aufgaben im Personalwesen ausführen

Die Kaufleute arbeiten bei der Rekrutierung, der Einstellung, der Einarbeitung, der Administration und bei Austritten von Lernenden, Praktikanten oder weiteren Mitarbeitern mit. Sie erstellen Stellenausschreibungen, bearbeiten Bewerbungen, führen Korrespondenz und helfen bei der Verwaltung von Arbeitsverträgen mit. Sie setzen ihr Wissen über die Sozialversicherungen, die Arbeitszeitregelungen, das Absenzenwesen, die Ausländerregelung und weiterer interner und gesetzlicher Regelungen bei Arbeiten in der Personaladministration um.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c2.buw.bt1 Sie unterstützen ihre Fachvorgesetzten bei der Rekrutierung von neuen Lernenden, Praktikanten oder weiteren Mitarbeitern, indem sie Stellenausschreibungen verfassen, Bewerbungen bearbeiten oder Korrespondenz führen. (K3) c2.buw.bt2 Sie wenden ihr betriebs- und branchenspezifisches Wissen bei der Erstellung von personalrelevanten Dokumenten oder Abrechnungen an. (K3) c2.buw.bt3 Sie helfen bei Bedarf mit, den ersten Arbeitstag von neuen Mitarbeitern vorzubereiten indem sie Passwörter organisieren, den Arbeitsplatz einrichten, Reglemente, Informationsmaterial beschaffen oder Kleidung zurechtlegen. (K4)	c2.buw.ük1 Sie beschreiben, wie in Betrieben der Branche Bauen und Wohnen die Ermittlung des Personalbedarfs stattfindet. (K2) c2.buw.ük2 Sie erstellen aus einem Stellenbeschrieb ein Stelleninserat. (K3) c2.buw.ük3 Sie wählen für ihren Betrieb mittels Nutzwertanalyse die geeignetsten Kandidaten für ein Bewerbungsgespräch aus. (K4) c2.buw.ük4 Sie erstellen Muster von Einzelarbeitsverträgen nach OR, dem Arbeitsgesetz und dem Gleichstellungsgesetz oder von Arbeitsverträgen auf der Basis branchenbezogener Gesamtarbeitsverträge. (K3) c2.buw.ük5 Sie zeigen anhand eines Flussdiagramms die Einführung eines neuen Mitarbeiters in einem Musterbetrieb auf. (K3) c2.buw.ük6 Sie erklären die Inhalte von Lohnblättern und Lohnausweisen aus ihrem eigenen Betrieb und der gesamten Branche. (K2) c2.buw.ük7 Sie zeigen Zusammenhänge zwischen der Arbeitszeitregelung, dem Absenzenwesen und der Verrechnung von Lieferungen und Leistungen in der Branche auf. (K3) c2.buw.ük8 Sie beschreiben verwaltende und gestaltende Tätigkeiten im Personalwesen. (K2) c2.buw.ük9 Sie präsentieren anlässlich eines Rekrutierungsanlasses ihren Betrieb. (K3)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren	
Arbeitssituation 10: Aufgaben in der Buchhaltung ausführen Die Kaufleute arbeiten bei der Vorbereitung von Belegen und der Verbuchung dieser im Hauptbuch mit. Sie übernehmen selbständig die buchhalterische Führung von einzelnen Konten, Projekten oder Niederlassungen. Sie helfen mit, Zahlen für Kontrollzwecke oder Abrechnungen aufzubereiten. Bei Unstimmigkeiten melden sie sich bei den zuständigen Stellen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c5.buw.bt5 Sie kontieren und verbuchen Geschäftsfälle. (K3) c5.buw.bt6 Sie führen Bestandes-, Aufwands- oder Ertragskontos. (K3) c5.buw.bt7 Sie bereiten Zahlen einzelner Kontos auf und erstellen Abrechnungen oder Auswertungen. (K4)	c5.buw.ük1 Sie erklären anhand von branchenspezifischen Kriterien die wichtigsten Unterschiede zwischen der Finanz- und der Betriebsbuchhaltung. (K2) c5.buw.ük2 Sie zeigen die Funktionsweise der Mehrwertsteuer und deren Abrechnung anhand eines Baustoffs von dessen Gewinnung bis zur Benützung durch den Endkunden auf. (K3) c5.buw.ük3 Sie führen eine einfache Anlagebuchhaltung für eine Maschine, für eine Lagereinrichtung oder für eine Immobilie. (K3)

Überbetriebliche Kurse

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituation/en	Dauer in ÜK-Tagen
1	ÜK-Block 1: Grundlagen Betrieb und Branche	1 Meinen Betrieb und meine Funktion gekonnt im Markt vertreten 3 Branchen-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse einsetzen 4 Kundengewinnung unterstützen 5 Anfragen oder Aufträge von Kunden entgegennehmen	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
2	ÜK-Block 2: Absatzmärkte, Produkte und Kunden in der Branche	1 Meinen Betrieb und meine Funktion gekonnt im Markt vertreten 4 Kundengewinnung unterstützen 3 Branchen-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse einsetzen 2 Rechts- und vorgabenkonform handeln 6 Aufträge der Leistungserstellung ausführen	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
3	ÜK-Block 3: Beschaffungsmärkte, Logistik und Distribution	3 Branchen-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse einsetzen 5 Anfragen oder Aufträge von Kunden entgegennehmen 6 Aufträge der Leistungserstellung ausführen 8 Material, Waren, Dienstleistungen und Betriebsmittel beschaffen	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
4	ÜK-Block 4: Promotion und Personalwesen	4 Kundengewinnung unterstützen 9 Aufgaben im Personalwesen ausführen	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
4	ÜK-Block 5 Vertiefung Produkt- und Dienstleistungskenntnisse	3 Branchen-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse einsetzen	1 Tag 0 Präsenz 1 Blended Learning
5	ÜK-Block 6 Preiskalkulation, Verkaufsgespräche und Qualitätssicherung	3 Branchen-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse einsetzen 10 Aufgaben in der Buchhaltung ausführen 2 Rechts- und vorgabenkonform handeln	3 Tage 2 Präsenz 1 Blended Learning
6	üK-Block 7 Vorbereitung QV	1 Meinen Betrieb und meine Funktion gekonnt im Markt vertreten 2 Rechts- und vorgabenkonform handeln 3 Branchen-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse einsetzen 4 Kundengewinnung unterstützen 5 Anfragen oder Aufträge von Kunden entgegennehmen	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning

		6 Aufträge der Leistungserstellung ausführen 8 Material, Waren, Dienstleistungen und Betriebsmittel beschaffen 9 Aufgaben im Personalwesen ausführen 10 Aufgaben in der Buchhaltung ausführen	
Total			16 Tage 14 Präsenz 2 Blended Learning

A2.4 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Bundesverwaltung»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (7) und Leistungsziele

Handlungskompetenz a5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen	
Arbeitssituation 1: Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion agieren Die Kaufleute bringen sich im Prozess der politischen Meinungsbildung ein und verfolgen die parlamentarischen Abläufe. Sie erläutern die politischen Rechte und sind sich ihrer Doppelrolle als Bundesmitarbeitende und in der Schweiz wohnhafte Person bewusst. Die Kaufleute orientieren sich konsequent am Unternehmenszweck, am Leitbild und an den Hauptzielsetzungen. Sie zeigen die Unterschiede in der Positionierung zur Privatwirtschaft auf.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
a5.bvw.bt1 Sie erläutern die Ziele und Aufgaben ihrer Verwaltungseinheit und beschreiben gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen die organisatorische Einbettung in die Bundesverwaltung. (K2) a5.bvw.bt2 Sie verdeutlichen die Unterschiede ihrer Verwaltungseinheit gegenüber der Privatwirtschaft. (K3)	a5.bvw.ük1 Sie erklären die Hauptfunktion und die gängigsten Akteure der öffentlichen Verwaltung. (K2) a5.bvw.ük2 Sie beschreiben den politischen Meinungsbildungsprozess. (K2) a5.bvw.ük3 Sie beschreiben ihre politischen Rechte im Kontext ihrer Doppelrolle als Mitarbeitende der Bundesverwaltung und als in der Schweiz wohnhafte Person. (K2) a5.bvw.ük4 Sie zeigen die zentralen Aufgaben der Bundesverwaltung innerhalb der parlamentarischen Abläufe auf. (K2)

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	
Arbeitssituation 2: Rechts- und vorgabenkonform agieren Die Kaufleute arbeiten nach den fachlichen Standards ihres Arbeitgebers. Sie beachten die in ihrem Arbeitsbereich relevanten internen und externen Regulierungen und Compliance-Richtlinien und setzen diese gewissenhaft um. Die Kaufleute arbeiten mit den geltenden Datenschutzbestimmungen und gehen mit Daten rechtmässig um. Sie wenden die Richtlinien der betrieblichen Schweigepflicht an.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b2.bvw.bt1 Sie wenden die betrieblichen Standards und die Compliance-Richtlinien in ihrem Arbeitsalltag an. (K3) b2.bvw.bt2 Sie wenden die Datenschutzrichtlinien und die Vorgaben zur Schweigepflicht für die Bundesverwaltung konsequent an. (K3)	b2.bvw.ük1 Sie erklären die betrieblichen Arbeitssicherheits- und Nachhaltigkeitsvorgaben. (K2) b2.bvw.ük2 Sie fassen die grundlegenden Datenschutzrichtlinien und die Vorgaben zur Schweigepflicht zusammen. (K2)

	b2.bvw.ük3 Sie erläutern die Wichtigkeit des Datenschutzes und der Schweigepflicht für die Bundesverwaltung. (K2)

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	
Arbeitssituation 3: Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen Die Kaufleute wenden ihr Wissen über volkswirtschaftliche und politische Zusammenhänge in ihrer Branche, ihre Marktkenntnisse und ihre Kenntnisse zu relevanten Märkten, Dienstleistungen oder Produkten ihres Betriebs an. Die Kaufleute verfolgen die Marktentwicklung in ihrer und anderen Branchen, analysieren die Gegebenheiten und die politische Lage. Dazu bringen sie ihre Beobachtungen aktiv ein und beteiligen sich fundiert an Gesprächen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b3.bvw.bt1 Sie informieren sich aktiv über politische Themen sowie Entwicklungen im Bereich der Bundesverwaltung. (K3) b3.bvw.bt2 Sie beschreiben in Fachdiskussionen mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen die Kunden, das Produkt- oder Dienstleistungsangebot ihrer Verwaltungseinheit. (K2) b3.bvw.bt3 Sie wenden ihre Produkte- oder Dienstleistungskenntnisse bei Kunden an. (K3) b3.bvw.bt4 Sie setzen ihre Markt- und Branchenkenntnisse aktiv ein. (K3)	b3.bvw.ük1 Sie erklären die gängigsten Entwicklungen im Bereich der Bundesverwaltung. (K2) b3.bvw.ük2 Sie beschreiben die Märkte und die Kundensegmente der Bundesverwaltung. (K2) b3.bvw.ük3 Sie erklären volkswirtschaftliche und politische Zusammenhänge und Einflüsse auf die Bundesverwaltung. (K2) b3.bvw.ük4 Sie erklären die zentralen Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen der Bundesverwaltung für ihre Tätigkeiten und Aufgaben. (K2)

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen	
Arbeitssituation 4: Personalprozesse bearbeiten Die Kaufleute führen die Personaladministration, bearbeiten den Ein- und Austrittsprozess, führen Personaldossiers und beraten Mitarbeitende zu Personalfragen. Zudem unterstützen sie den gesamten Rekrutierungsprozess unter Einhaltung der bundesspezifischen Rechtsnormen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c3.bvw.bt1 Sie führen Arbeiten in der Personaladministration aus. (K3) c3.bvw.bt2 Sie führen Personaldossiers. (K3) c3.bvw.bt3 Sie beantworten einfachere Personalfragen. (K3)	c3.bvw.ük1 Sie erläutern die gesetzlichen Grundlagen des Personalwesens in der Bundesverwaltung. (K2) c3.bvw.ük2 Sie beschreiben das schweizerische Sozialversicherungssystem. (K2)

c3.bvw.bt4 Sie bearbeiten Aufgaben im Rekrutierungs-, Eintritts-, Mutations- und Austrittsprozess unter Berücksichtigung der bundesspezifischen Rechtsnormen.	c3.bvw.ük3 Sie erklären die Sozial- und Lohnnebenleistungen. (K2) c3.bvw.ük4 Sie erklären die Besonderheiten des Personalwesens in der Bundesverwaltung. (K2) c3.bvw.ük5 Sie erläutern die spezifischen Personalprozesse der Bundesverwaltung. (K2)

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen	
Arbeitssituation 5: Gesetzgeberische Prozesse administrativ unterstützen Die Kaufleute erfüllen ihre Aufgaben im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben. Sie unterstützen die Verwaltungseinheit im Zusammenhang mit dem Gesetzgebungsprozess und wirken nach Möglichkeit administrativ mit.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c2.bvw.bt1 Sie erfüllen ihre Aufgaben stets entsprechend den gesetzlichen Vorgaben. (K3) c2.bvw.bt2 Sie erläutern gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen die Mitarbeit ihrer Verwaltungseinheit an aktuellen Gesetzen. (K2) c2.bvw.bt3 Sie zeigen gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen die Schritte im Gesetzgebungsprozess auf, welche in ihrer Verwaltungseinheit erfolgen. (K2)	c2.bvw.ük1 Sie beschreiben die politischen Rechte und Pflichten im Gesetzgebungsprozess. (K2) c2.bvw.ük2 Sie stellen das politische System und den Staatsaufbau dar. (K2) c2.bvw.ük3 Sie beschreiben den Gesetzgebungsprozess. (K2) c2.bvw.ük4 Sie erklären die Organisation und Aufgaben der Bundesverwaltung. (K2)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren	
Arbeitssituation 6: Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen Die Kaufleute wirken auf Stufe Verwaltungseinheit bei der Aufbereitung der Informationen für die Bundesrechnung sowie die Haushaltssteuerung mit. Sie unterstützen bei der Finanzbuchhaltung, der Debitoren- oder Kreditorenbuchhaltung. Sie arbeiten an den periodischen Abschlüssen mit und bereiten dazu entsprechende Informationen auf. Die Kaufleute minimieren bei der Ausführung ihrer Arbeit mögliche finanzielle Risiken und wenden das interne Kontrollsystem an.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c5.bvw.bt1 Sie arbeiten in der Finanz-, der Debitoren- oder Kreditorenbuchhaltung mit, indem sie Daten kontrollieren und bearbeiten, Buchungsbelege und Abrechnungen erstellen sowie Auswertungen aufbereiten. (K3)	c5.bvw.ük1 Sie erläutern die gesetzlichen Grundlagen von finanzwirtschaftlichen Prozessen. (K2) c5.bvw.ük2 Sie erklären das Steuersystem der Schweiz. (K2)

c5.bvw.bt2 Sie arbeiten bei den periodischen Abschlüssen mit, indem sie die Abstimm- und Bereinigungsarbeiten aktiv unterstützen. (K3) c5.bvw.bt3 Sie arbeiten bei den Kontrolltätigkeiten des internen Kontrollsystems (IKS) mit. (K3) c5.bvw.bt4 Sie arbeiten bei der Budgetplanung oder dem Kreditcontrolling mit und erstellen dazu Analysen und Auswertungen. (K3)	c5.bvw.ük3 Sie beschreiben, wie die Haushaltssteuerung und die Bundesrechnung aufgebaut sind. (K2) c5.bvw.ük4 Sie nennen die zentralen Einnahme- und Ausgabenquellen der Bundesverwaltung. (K2) c5.bvw.ük5 Sie erklären das interne Kontrollsystem. (K2)

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	
Arbeitssituation 7: Dienstleistungen oder Waren beschaffen Die Kaufleute beschaffen Dienstleistungen oder Waren, holen Offerten bei verschiedenen Anbietern ein und vergleichen diese. Dazu erstellen sie in Absprache mit der vorgesetzten Person einen Kriterienkatalog und berücksichtigen die gesetzlichen Vorgaben des Beschaffungsrechts. Die Kaufleute unterstützen die Projektleitung in Beschaffungsvorhaben. Abhängig von der Dienstleistung oder Ware machen sie die Qualitätskontrolle und stellen die Ablage, Ausführung oder die Lagerung sicher.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d3.bvw.bt1 Sie bringen Vorschläge für Beschaffungen ein und recherchieren Dienstleistungen oder Waren bei mehreren Anbietern. (K3) d3.bvw.bt2 Sie holen Offerten bei mehreren Anbietern ein. (K3) d3.bvw.bt3 Sie vergleichen die Dienstleistungen oder Waren der eingeholten Offerten gemäss dem definierten Kriterienkatalog. (K3) d3.bvw.bt4 Sie bewirtschaften Verträge. (K3) d3.bvw.bt5 Sie stellen abhängig von der Dienstleistung oder Ware die Ablage, Ausführung oder die Lagerung sicher und führen die Qualitätskontrolle durch. (K3) d3.bvw.bt6 Sie erklären gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen die Möglichkeiten zur Integration von Nachhaltigkeitskriterien im Beschaffungswesen. (K2)	d3.bvw.ük1 Sie erklären die Notwendigkeit des öffentlichen Beschaffungsrechts. (K2) d3.bvw.ük2 Sie erklären die Beschaffungsformen des öffentlichen Beschaffungsrechts. (K2) d3.bvw.ük3 Sie wenden das öffentliche Beschaffungsrecht an. (K3) d3.bvw.ük4 Sie zählen die gängigsten inhaltlichen und rechtlichen Punkte von Offerten basierend auf dem öffentlichen Beschaffungsrecht auf. (K2) d3.bvw.ük5 Sie erklären das Beschaffungscontrolling. (K2)

Überbetriebliche Kurse[66]

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituation/en	Dauer in ÜK-Tagen
1-2	ÜK-Block 1	4 Personalprozesse bearbeiten 2 Rechts- und vorgabenkonform agieren	6 Tage 6 Präsenz 0 Blended Learning
3	ÜK-Block 2	6 Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen 7 Dienstleistungen oder Waren beschaffen	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
4	ÜK-Block 3	1 Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion agieren 3 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen 5 Gesetzgeberische Prozesse administrativ unterstützen	5 Tage 5 Präsenz 0 Blended Learning
5-6	ÜK-Block 4	1 Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion agieren 3 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen 5 Gesetzgeberische Prozesse administrativ unterstützen	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
Total			16 Tage 16 Präsenz 0 Blended Learning

[6] Änderung vom 30. März 2023, in Kraft ab 1. Juni 2023

A2.5 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Dienstleistung und Administration»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (9) und Leistungsziele

<table>
<tr><td colspan="2">Handlungskompetenz e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten</td></tr>
<tr><td colspan="2">Arbeitssituation 1: Informationen über Betrieb und Funktion recherchieren und danach handeln
Die Kaufleute orientieren sich am Unternehmenszweck, am Leitbild sowie an der Hauptzielsetzung ihres Betriebs und legen in Gesprächen die strategischen Schwerpunkte sowie die Unterschiede in der Positionierung zu den Mitbewerber/innen dar. Sie recherchieren benötigte Informationen. Und sie kommunizieren gemäss dem Informations- und Kommunikationskonzept ihres Betriebs.</td></tr>
<tr><td>Leistungsziele Betrieb</td><td>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</td></tr>
<tr><td>e2.dua.bt1
Sie erläutern gegenüber internen und externen Anspruchsgruppen den Unternehmenszweck ihres Betriebs. (K2)

e2.dua.bt2
Sie setzen das Leitbild (sofern vorhanden) sowie die Hauptzielsetzung ihres Betriebs um. (K3)

e2.dua.bt3
Sie informieren sich über die strategischen Schwerpunkte ihres Betriebs und legen diese adressatengerecht dar. (K3)

e2.dua.bt4
Sie legen die Alleinstellungsmerkmale (Unique Selling Proposition / USP) ihres Betriebs in Diskussionen und Gesprächen mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen adressatengerecht dar. (K3)

e2.dua.bt5
Sie kommunizieren mündlich wie schriftlich gegenüber internen und externen Anspruchsgruppen gemäss dem betrieblichen Informations- und Kommunikationskonzept (oder den entsprechenden Richtlinien). (K3)</td><td>e2.dua.ük1
Sie erläutern die Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebes. (K2)

e2.dua.ük2
Sie unterscheiden Mitbewerber ihres Betriebs anhand vorgegebener Kriterien. (K2)

e2.dua.ük3
Sie stellen die Kernprozesse der betrieblichen Leistungserstellung (Wertschöpfung, Mehrwert) und die verschiedenen organisatorischen Bereiche ihres Betriebs dar. (K2)

e2.dua.ük4
Sie wenden das Informations- und Kommunikationskonzept ihres Betriebes an. (K3)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Betriebsgruppe Advokatur</td></tr>
<tr><td>Leistungsziele Betrieb</td><td>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</td></tr>
<tr><td></td><td>e2.bg_advokatur.ük1
Sie zeigen kanzleiinterne Hauptzielsetzungen auf und erläutern die verschiedenen internen und externen Anspruchsgruppen. (K3)</td></tr>
</table>

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	
Arbeitssituation 2: Nach rechtlichen und betrieblichen Normen agieren Die Kaufleute setzen die rechtlichen und betrieblichen Normen ihres Arbeitsgebiets um. Nebst den fachlichen Vorschriften halten sie interne Regelungen zu Compliance, Arbeitssicherheit, Hausordnung und Nachhaltigkeit ein. Zudem unterstützen die Kaufleute die Vertragsanbahnung und Vertragsabwicklung im Online- sowie Offline-Bereich.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b2.dua.bt1 Sie wenden die für ihren Arbeitsbereich relevanten gesetzlichen Grundlagen an. (K3) b2.dua.bt2 Sie wenden die betrieblichen Vorgaben (mindestens bezüglich Compliance, Arbeitssicherheit, Hausordnung und Nachhaltigkeit) an. (K3) b2.dua.bt3 Sie arbeiten bei Vertragsanbahnung und Vertragsabwicklungen im Online- und Offline-Bereich mit. (K3)	b2.dua.ük1 Sie erläutern die relevanten rechtlichen Normen ihres Betriebs. (K2) b2.dua.ük2 Sie nennen die Besonderheiten bezüglich Arbeitssicherheit und Betriebsordnung in ihrem Betrieb. (K1) b2.dua.ük3 Sie beschreiben die internen und externen Compliance-Richtlinien in ihrem Betrieb. (K2) b2.dua.ük4 Sie reflektieren die Leistungserstellung der Betriebe. (K3) b2.dua.ük5 Sie zeigen den Prozess der Vertragsabwicklung sowohl im Online- als auch Offline-Bereich auf. (K3)
Betriebsgruppe Advokatur	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
	b2.bg_advokatur.ük2 Sie zeigen die relevanten Aspekte des Anwaltsgeheimnisses sowie der Berufs- und Standesregeln ihres Betriebs auf und erläutern deren Umsetzung. (K3)

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	
Arbeitssituation 3: Informationen über Markt und Branche recherchieren und einsetzen Die Kaufleute informieren sich über die für den Betrieb relevanten Märkte, Produkte und Dienstleistungen. Ihre Kenntnisse setzen sie in Gesprächen mit Kund/innen und Kolleg/innen ein.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b3.dua.bt1 Sie informieren sich mit internen und externen Medien über die betrieblich relevanten Märkte, Dienstleistungen und Produkte. (K3)	b3.dua.ük1 Sie nennen die wichtigsten Absatzmärkte für Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebs. (K1) b3.dua.ük2 Sie zeigen die wesentlichen branchenrelevanten

b3.dua.bt2 Sie setzen ihre Marktkenntnisse in Fachgesprächen mit Kolleg/innen und Kund/innen situationsgerecht ein. (K3)	Anspruchsgruppen und Organisationen sowie deren Hauptaufgaben auf. (K3) b3.dua.ük3 Sie erläutern plausible Auswirkungen von politischen Aktualitäten für ihre Branche. (K2) b3.dua.ük4 Sie erläutern positive und negative Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen für ihre Aufgaben. (K2) b3.dua.ük5 Sie zeigen branchenspezifische Nachhaltigkeitsthemen auf. (K3)
Betriebsgruppe Advokatur	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
	b3.bg_advokatur.ük3 Sie zeigen die wichtigsten Rechtsgebiete, Instanzen und deren Hauptaufgaben sowie Zuständigkeiten im Justizapparat auf. (K3)

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	
Arbeitssituation 4: Interne und externe Aufträge bearbeiten Die Kaufleute nehmen Aufträge, Anfragen und Bestellungen auf digitalem oder persönlichem Weg von internen und externen Anspruchsgruppen entgegen und erfassen deren Bedürfnisse. Aufgrund dessen erbringen sie eine bedarfsgerechte Dienstleistung und beziehen sofern nötig weitere Stellen ein. Die Kaufleute prüfen Offerten, nehmen Bestellungen vor, koordinieren Liefertermine und achten auf deren Einhaltung. Sie kontrollieren die gelieferten Produkte sowie Dienstleistungen und führen bei Bedarf Reklamationen durch. Anschliessend verrechnen die Kaufleute den Auftrag, dokumentieren den Prozess und aktualisieren die Produktpalette. Die Kaufleute hinterfragen ihre eigenen Arbeitsprozesse, holen Rückmeldungen ein und leiten Verbesserungsmassnahmen ab.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b2.dua.bt4 Sie bearbeiten Aufträge, Anfragen und Bestellungen von internen und externen Anspruchsgruppen bedürfnisorientiert und nehmen dabei eine sinnvolle Priorisierung vor. (K3) b2.dua.bt5 Sie koordinieren die weiteren Bearbeitungsschritte mit den internen und externen Schnittstellen auftragsbezogen und fristgerecht. (K3) b2.dua.bt6 Sie vergleichen im Rahmen ihres Auftrags eingeholte Offerten für die gezielte Auftragsabwicklung ressourcenorientiert. (K4) b2.dua.bt7 Sie führen notwendige Bestellaufträge online und offline aus. (K3)	b2.dua.ük6 Sie begründen die relevanten Schritte und deren Priorisierung für die Auftragsbearbeitung strukturiert. (K2) b2.dua.ük7 Sie wenden Hilfsmittel für die Abwicklung von Aufträgen an. (K3) b2.dua.ük8 Sie zeigen die Vorgehensschritte bei der Koordination mit verschiedenen Schnittstellen in gängigen Situationen auf. (K3) b2.dua.ük9 Sie reflektieren die Unterschiede in der Umsetzung der Auftragsbearbeitungen. (K4)

b2.dua.bt8 Sie kontrollieren gelieferte Produkte und Dienstleistungen auf ihre Qualität und Richtigkeit und leiten bei Bedarf Reklamationsmassnahmen ein. (K3) b2.dua.bt9 Sie führen die Verrechnung und die Dokumentation des Auftrags aus. (K3) b2.dua.bt10 Sie aktualisieren die Produktpalette in der entsprechenden Dokumentationsablage. (K3) b2.dua.bt11 Sie hinterfragen ihre eigenen Arbeitsprozesse, holen Rückmeldungen ein und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)	
Betriebsgruppe Advokatur	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
	b2.bg_advokatur.ük4 Sie zeigen die Phasen, relevanten Schritte und Fristen der Mandatsführung auf. (K3)

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	
Arbeitssituation 5: Kundenanliegen on- und offline bearbeiten Die Kaufleute bearbeiten interne und externe Kundenanliegen. Dabei kommunizieren sie auf allen Kanälen bedürfnisorientiert. Sie nehmen die Anliegen der Kunden entgegen und klären deren Bedürfnisse. Im Anschluss führen sie die Beratung durch oder leiten die Anliegen weiter. In der Beratung achten die Kaufleute auf eine adressatengerechte Informationsweitergabe. Beschwerden oder Reklamationen bearbeiten sie lösungsorientiert oder leiten sie an die zuständige Stelle weiter. Die Kaufleute hinterfragen ihre kommunikativen Tätigkeiten, holen Rückmeldungen ein und leiten Verbesserungsmassnahmen ab.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d2.dua.bt1 Sie bearbeiten interne und externe Kundenanliegen zielgerichtet und zielgruppenorientiert. (K3) d2.dua.bt2 Sie kommunizieren bedürfnisorientiert. (K3) d2.dua.bt3 Sie nehmen Kundenanliegen entgegen. (K3) d2.dua.bt4 Sie bearbeiten Kundenanliegen (bei Bedarf mit Unterstützung) oder leiten diese an die zuständige Stelle weiter. (K4) d2.dua.bt5 Sie informieren die Anspruchsperson in der Beratung adressatengerecht. (K3)	d2.dua.ük1 Sie beschreiben die für ihren Betrieb relevanten Kundensegmente. (K2) d2.dua.ük2 Sie wenden die Vorgehensschritte für ein erfolgreiches Reklamationsgespräch an. (K3) d2.dua.ük3 Sie analysieren das Kundenbedürfnis und leiten in ihrem Betrieb mögliche Lösungen ab. (K4)

d2.dua.bt6 Sie erklären die Standardleistungen des Unternehmens. (K3) d2.dua.bt7 Sie bearbeiten Reklamationen (bei Bedarf mit Unterstützung) oder leiten diese an die zuständige Stelle weiter. (K3) d2.dua.bt8 Sie hinterfragen ihre kommunikativen Tätigkeiten, holen Rückmeldungen bei Kolleg/innen ein und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)	

Handlungskompetenz e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden	
Arbeitssituation 6: Digitale Infrastruktur nutzen Die Kaufleute setzen die digitale Infrastruktur ihres Betriebs ein und koordinieren deren Nutzung. Sie unterstützen andere Mitarbeitende bei Fragen und Problemen. Probleme, welche die Kaufleute nicht selbst lösen können, leiten sie an die zuständige Stelle weiter. Sie dokumentieren ihren Support und erstellen Hilfsmittel für die Zukunft. Zudem informieren sich die Kaufleute über technische Neuheiten und bringen Verbesserungsvorschläge ein.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
e1.dua.bt1 Sie setzen die digitale Infrastruktur ihres Betriebs zielführend ein. (K3) e1.dua.bt2 Sie koordinieren die Nutzung der digitalen Infrastruktur in ihrem Betrieb. (K3) e1.dua.bt3 Sie unterstützen und betreuen Mitarbeitende in der Verwendung der digitalen Medien adressatengerecht und zielorientiert. (K3) e1.dua.bt4 Sie lösen einfache Probleme und leiten komplexe Probleme an die zuständige Stelle weiter. (K3) e1.dua.bt5 Sie dokumentieren ihren Support von Mitarbeitenden in der Verwendung von digitalen Medien und erstellen verständliche Hilfsmittel für die Zukunft. (K3) e1.dua.bt6 Sie informieren sich über technische Neuheiten, die den Arbeitsalltag erleichtern. (K3) e1.dua.bt7 Sie bringen Ideen für technische Neuheiten, die den Arbeitsalltag erleichtern, adressatengerecht ein. (K3)	e1.dua.ük1 Sie begründen einen Verwaltungsprozess der digitalen Infrastruktur anhand zentraler Kriterien. (K3) e1.dua.ük2 Sie zeigen technische Neuigkeiten zur Verbesserung der digitalen Infrastruktur im Betrieb und mögliche Verwendungszwecke auf. (K3) e1.dua.ük3 Sie reflektieren den Verwendungszweck verschiedener betrieblicher Hilfsmittel zur Unterstützung bei Problemen und Fragen in Bezug auf die digitale Infrastruktur. (K3)

Handlungskompetenz e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden	
Arbeitssituation 7: Datenmanagement sicherstellen Die Kaufleute nutzen, verwalten und archivieren Daten gemäss den Datenschutzbestimmungen. Sie unterstützen andere Mitarbeitende bei Fragen sowie Problemen und informieren sie bei Änderungen im Datenmanagement. Die Kaufleute beurteilen, welche Daten sensibel sind, und behandeln diese vertraulich. Daten, die extern weitergegeben werden sollen, kontrollieren sie und klären deren Weitergabe mit ihrer vorgesetzten Person ab.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
e1.dua.bt8 Sie nutzen, verwalten und archivieren betriebliche Daten gewissenhaft. (K3) e1.dua.bt9 Sie wenden die Datenschutzbestimmungen ihres Betriebs an und leiten bei Bedarf entsprechende Massnahmen ein. (K3) e1.dua.bt10 Sie unterstützen Mitarbeitende bei Fragen und Problemen in der Verwaltung von Daten. (K3) e1.dua.bt11 Sie informieren Mitarbeitende adressatengerecht über Änderungen im Rahmen des Datenmanagements. (K3) e1.dua.bt12 Sie beurteilen sensible Daten sowie Zugangsberechtigungen. (K4) e1.dua.bt13 Sie handhaben sensible Daten und Informationen vertraulich. (K3) e1.dua.bt14 Sie kontrollieren Daten, die extern weitergegeben werden oder öffentlich zugänglich sind, und klären deren Weitergabe mit der vorgesetzten Person. (K3)	e1.dua.ük4 Sie erklären die Richtlinien und Vorgaben ihres Betriebs bezüglich Datenschutz und Umgang mit sensiblen Daten. (K2) e1.dua.ük5 Sie wenden die Kriterien für ein effizientes Datenmanagement an. (K3) e1.dua.ük6 Sie beurteilen Datenqualität und -quantität in einem Datenmanagementsystem. (K4) e1.dua.ük7 Sie reflektieren die Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Möglichkeiten zur Datenarchivierung unter Berücksichtigung des Datenschutzes. (K4)

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

Arbeitssituation 8: Qualitätssichernde Tätigkeiten ausüben

Die Kaufleute üben administrative und organisatorische Tätigkeiten im Sinne der Qualitätssicherung aus. Sie führen Agenden, Terminpläne und Dokumentationen. Zudem prüfen sie Dokumente und nehmen bei Bedarf Korrekturen vor. Anschliessend ordnen sie die Dokumente. Rückmeldungen zu ihren Tätigkeiten nehmen die Kaufleute konstruktiv entgegen und leiten qualitätssichernde Massnahmen ab.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c3.dua.bt1 Sie wenden die betrieblichen Standards zur Qualitätssicherung situationsgerecht und effizient an. (K3) c3.dua.bt2 Sie führen die Agenda oder Terminplanung für sich und allenfalls für Mitarbeitende oder Vorgesetzte. (K3) c3.dua.bt3 Sie erstellen sinnvolle Dokumentationen mithilfe elektronischer Applikationen und technischer Hilfsmittel. (K3) c3.dua.bt4 Sie prüfen schriftliche Dokumente sowie digitale Inhalte auf deren Richtigkeit und leiten Korrekturmassnahmen ab. (K4) c3.dua.bt5 Sie ordnen Belege und Dokumente. (K3) c3.dua.bt6 Sie kontrollieren Rechnungen. (K3) c3.dua.bt7 Sie leiten aus Rückmeldungen qualitätssichernde Massnahmen für ihre Tätigkeiten ab. (K4)	c3.dua.ük1 Sie erläutern die wichtigsten administrativen und organisatorischen Massnahmen zur Verbesserung der Qualitätssicherung. (K2) c3.dua.ük2 Sie erstellen Dokumente und digitale Inhalte nach gängigen Qualitätsstandards. (K3) c3.dua.ük3 Sie zeigen einen sicheren Umgang mit gängigen betrieblichen Dokumentationssystemen und -programmen auf. (K3) c3.dua.ük4 Sie identifizieren passende Kriterien für die Qualitätssicherung. (K4) c3.dua.ük5 Sie prüfen ein Dokument mithilfe gängiger Kontrollmassnahmen zur Qualitätssicherung. (K3)
Betriebsgruppe Advokatur	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
	c3.bg_advokatur.ük5 Sie zeigen auf, wie kanzleiinterne Abläufe und Kontrollsysteme zur Wahrung von Fristen und Qualitätsstandards eingesetzt werden. (K3)

Handlungskompetenz e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten

Arbeitssituation 9: Content erstellen

Die Kaufleute erstellen website-gebundene Contents für den Betrieb. Dabei setzen sie die Bedürfnisse des Auftraggebers um und halten die gesetzlichen Richtlinien ein. Die Kaufleute prüfen die erstellten Inhalte und nehmen bei Bedarf Korrekturen vor, bevor sie die Inhalte auf Online-Kanälen publizieren oder verteilen. Sie sind sich bewusst, dass die multimedialen Inhalte eine Visitenkarte für den Betrieb darstellen, und verhalten sich entsprechend in den sozialen Medien. Rückmeldungen nehmen sie konstruktiv entgegen und leiten daraus Verbesserungsmassnahmen für die Zukunft ab.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
e4.dua.bt1 Sie bearbeiten multimediale Inhalte. (K3) e4.dua.bt2 Sie bereiten die Inhalte gemäss Auftrag nach den gesetzlichen Richtlinien auf. (K3) e4.dua.bt3 Sie prüfen die Inhalte auf deren Richtigkeit und Qualität, bevor sie extern einsehbar sind, und leiten bei Bedarf Korrekturmassnahmen ab. (K4) e4.dua.bt4 Sie führen die Publikation oder die Distribution der Inhalte auf Websites oder anderen Online-Kanälen durch. (K3) e4.dua.bt5 Sie verhalten sich in den sozialen Netzwerken als Berufsperson und Vertreter/in des Betriebs. (K3) e4.dua.bt6 Sie leiten aus Rückmeldungen Verbesserungsmassnahmen für ihre Tätigkeiten ab. (K4)	e4.dua.ük1 Sie begründen den Prozessablauf für die Erstellung eines website-gebundenen Contents (Inhalte). (K2) e4.dua.ük2 Sie präsentieren einen website-gebundenen Content ihres Betriebs. (K3) e4.dua.ük3 Sie wenden die Vorgehensschritte beim sicheren Umgang mit digitaler Inhaltsaufbereitung und Datenschutz an. (K3) e4.dua.ük4 Sie diskutieren die wichtigen Kriterien im Content Management System (CMS) aus ihrem Betrieb. (K3) e4.dua.ük5 Sie publizieren oder teilen Inhalte auf Websites oder anderen Online-Kanälen. (K3)

Überbetriebliche Kurse

Dienstleistung und Administration			
Semester	**ÜK-Block**	**Arbeitssituationen**	**Dauer in ÜK-Tagen**
1	Betrieb / Tätigkeit	1 Informationen über Betrieb und Funktion recherchieren und danach handeln	1 ½ Tage 1 Präsenz ½ Blended Learning
2	Produkte und Dienstleistungen / Kundenanliegen	3 Informationen über Markt und Branche recherchieren und einsetzen 5 Kundenanliegen on- und offline bearbeiten	1 ½ Tage 1 Präsenz ½ Blended Learning
2	Vorgaben / Prozesse	2 Nach rechtlichen und betrieblichen Normen agieren 4 Interne und externe Aufträge bearbeiten	1 Tag 1 Präsenz
3	Auftragsbearbeitung / Kundenanliegen	4 Interne und externe Aufträge bearbeiten 5 Kundenanliegen on- und offline bearbeiten	1 ½ Tage 1 Präsenz ½ Blended Learning
3-4	Marktstellung	3 Informationen über Markt und Branche recherchieren und einsetzen 9 Content erstellen	1 Tag 1 Präsenz
3-4	Qualitätssicherheit	6 Digitale Infrastruktur nutzen 7 Datenmanagement sicherstellen 8 Qualitätssichernde Tätigkeiten ausüben	1 ½ Tage 1 Präsenz ½ Blended Learning
5	Komplexe Kontaktsituationen	1 Informationen über Betrieb und Funktion recherchieren und danach handeln 4 Interne und externe Aufträge bearbeiten 5 Kundenanliegen on- und offline bearbeiten	1 Tag 1 Präsenz
5-6	Betriebswirtschaftliche Aufgaben	2 Nach rechtlichen und betrieblichen Normen agieren 8 Qualitätssichernde Tätigkeiten ausüben	1 Tag 1 Präsenz
Total ÜK-Tage Dienstleistung und Administration			10 Tage 8 Präsenz 2 Blended Learning
Betriebsgruppe Advokatur			
Semester	**ÜK-Block**	**Arbeitssituationen**	**Dauer in ÜK-Tagen**
1-2	Betriebsgruppe Advokatur	1 Informationen über Betrieb und Funktion recherchieren und danach handeln 2 Nach rechtlichen und betrieblichen Normen agieren	1 Tag 1 Präsenz
3-4	Betriebsgruppe Advokatur	2 Nach rechtlichen und betrieblichen Normen agieren 3 Informationen über Markt und Branche recherchieren und einsetzen 4 Interne und externe Aufträge bearbeiten	1 Tag 1 Präsenz
5-6	Betriebsgruppe Advokatur	3 Informationen über Markt und Branche recherchieren und einsetzen 8 Qualitätssichernde Tätigkeiten ausüben	1 Tag 1 Präsenz
Total ÜK-Tage Betriebsgruppe Advokatur			3 Tage 3 Präsenz

A2.6 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Gesundheit»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (4) und Leistungsziele

<table>
<tr><td colspan="2">Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren</td></tr>
<tr><td colspan="2">Arbeitssituation 1: Ein- und Austritt Leistungsbezüger bearbeiten
Die Kaufleute Gesundheit erfassen Leistungsbezügerdaten in den entsprechenden Systemen und erstellen Dokumente. Sie informieren wo nötig den Leistungsbezüger, die Abteilungen und weitere Stakeholder.

Administrative Fragen der Leistungsbezüger oder deren Angehörigen vor, während oder nach der Behandlung/ Aufenthalt beantworten sie adressatengerecht oder leiten die Anfragen an entsprechende Stellen weiter. Kaufleute orientieren sich an den Hauptbehandlungsspektren und deren Tarife, um Leistungsbezüger zu beraten.

Während der Behandlungsdauer mutieren Kaufleute die Leistungsbezügerdaten und lösen wo nötig weitere Dokumente und Formulare aus.

Kaufleute wenden die Meldefristen sowie Zuständigkeiten bei Geburt und Todesfall an.

Sie halten sich an die Datenschutzrichtlinien, Aufbewahrungspflichten und interne Weisungen im Umgang mit Leistungsbezügerdaten.

Sie prüfen die Austritte im System und nehmen wo nötig Ergänzungen vor.</td></tr>
<tr><td>Leistungsziele Betrieb</td><td>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</td></tr>
<tr><td>b2.ges.bt1
Sie holen die Bedürfnisse des Leistungsbezügers ab. (K3)

b2.ges.bt2
Sie erfassen die detaillierten Leistungsbezüger- und Falldaten situationsgerecht und übertragen sie in das entsprechende System. (K3)

b2.ges.bt3
Sie mutieren Leistungsbezügerdaten während der Behandlungsdauer, administrative Änderungen im System und leiten Massnahmen daraus ab. (K3)

b2.ges.bt4
Sie nehmen Rückfragen entgegen, beantworten diese oder leiten sie an die zuständige Stelle weiter. (K3)

b2.ges.bt5
Sie füllen nach Anleitung die richtigen Formulare (Todesbescheinigung, Geburtsmeldung) vollständig unter Einhaltung der betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben aus und leiten diese fristgerecht der richtigen Amtsstelle weiter. (K3)</td><td>b2.ges.ük1
Sie erfassen Leistungsbezüger- und Falldaten korrekt im entsprechenden System. (K3)

b2.ges.ük2
Sie führen situationsgerechte Leistungsbezügergespräche. (K3)

b2.ges.ük3
Sie erläutern die verschiedenen betriebsinternen Möglichkeiten von Klassenwechsel. (K3)

b2.ges.ük4
Sie erläutern den administrativen Prozess von Leistungserbringereintritten und -austritten. (K2)

b2.ges.ük5
Sie vergleichen verschiedene Leistungsbezügerdossiers in Hinblick auf die Vollständigkeit und Richtigkeit. (K4)</td></tr>
</table>

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

Arbeitssituation 2: Kostensicherungen abklären und koordinieren
Die Kaufleute holen vor einer Behandlung eine ausreichende Kostensicherung ein. Dabei klären sie je nach Fallart (stationär / ambulant) die Versicherungsdeckung beim zuständigen Garanten ab.

Liegt eine mangelnde oder keine Versicherungsdeckung vor, informieren sie den Leistungsbezüger unverzüglich und wenn notwendig weitere Stakeholder. Wo nötig leiten sie Abklärungen für eine Kostenschätzung oder eine Verlängerung ein.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c1.ges.bt1 Sie beschaffen Informationen für die Kostenschätzung und erstellen diese. (K3) c1.ges.bt2 Sie überprüfen die Fallarten (stationär oder ambulant) und die Versicherungsdeckung bei den Garanten. (K3) c1.ges.bt3 Sie informieren bei mangelnder oder fehlender Versicherungsdeckung den Leistungsbezüger und wenn notwendig weitere Stakeholder unverzüglich (K4) c1.ges.bt4 Sie lösen den Kostengutspracheprozess aus. (K3) c1.ges.bt5 Sie koordinieren Kostengutsprachegesuche situationsgerecht. (K3)	c1.ges.ük1 Sie erklären Kostenbeteiligungen (Franchise, Selbstbehalt, Spitalbeitrag) in eigenen Worten. (K3) c1.ges.ük2 Sie leiten die wichtigsten gesetzlichen Grundlagen für die Versicherungsdeckung im Gesundheitswesen ab. (K4) c1.ges.ük3 Sie beschreiben die wichtigsten Grundlagen der Finanzierung im Gesundheitswesen in Hinblick auf ihre Tätigkeit. (K2) c1.ges.ük4 Sie überprüfen anhand von Praxisbeispielen, ob Versicherungs- und Kostendeckungen vollständig bestehen. (K4) c1.ges.ük5 Sie bearbeiten Kostengutsprachegesuche und Kostendeckungen (K3). c1.ges.ük6 Sie analysieren Kostenablehnungen selbstständig und lösen die entsprechenden Massnahmen aus (K4). c1.ges.ük7 Sie zählen die wichtigsten Versicherungsprodukte auf und beschreiben diese.(K2)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

Arbeitssituation 3: Tarife für Leistungen bearbeiten
Die Kaufleute wenden die für die eigene Institution (z.B. Akutspital, Psychiatrie, Rehaklinik, Heim und Spitex) geltenden Tarife je nach Anfrage (Versicherung, Leistungsbezüger interner Leistungserbringer) selbstständig und gemäss den gesetzlichen Grundlagen (KVG, UVG, MVG, IVG, VVG) sowie internen Vorgaben (Taxordnung) an und erteilen Auskünfte.

Bei anspruchsvollen Tariffragen halten sie Rücksprache mit den zuständigen Fachpersonen.

Die tarifarischen Informationen holen sie sich über verschiedene Quellen (z.B. im zugehörigen „Browser“ (für Tarmed) oder in Nachschlagewerken (z.B. Swiss DRG-Katalog, TARPSY, ST Reha, Analyseliste, Paramedizinische Tarife, Taxordnung, RAI-RUG.).

Für die manuelle Erfassung der verschiedenen Leistungen wenden sie das jeweilige geeignete System (z.B. Barcode, Scanner, elektronische Erfassung) an. Die Kaufleute unterscheiden mit welchem System zentral oder dezentral von wem erfasst wird und beschreiben den Leistungserfassungsprozess.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c5.ges.bt1 Sie erfassen, wo nötig, Leistungen mit dem entsprechenden System (Barcode, Scanner, elektronische Erfassung mittels KIS, RIS, PEP). (K3). c5.ges.bt2 Sie wenden Tarife gemäss den betrieblichen und rechtlichen Vorgaben an. (K3) c5.ges.bt3 Sie beantworten Fragen zu Tarifen. (K3) c5.ges.bt4 Sie leiten mit unterschiedlichen Hilfsmitteln über die verschiedenen betrieblichen Tarife (z.B. Swiss DRG Katalog, TARPSY, Analyseliste, Paramedizinische Tarife, Taxordnung, RAI-RUG) einzelne Tarifpositionen ab. (K6) c5.ges.bt5 Sie besprechen Tariffragen situativ mit den zuständigen Fachpersonen. (K3)	c5.ges.ük1 Sie wenden anhand von Praxisbeispielen die entsprechenden Tarife je nach Anfrage (Garant, Leistungsbezüger, Kanton, interner Leistungserbringern) an. (K3) c5.ges.ük2 Sie erläutern die gesetzlichen Grundlagen und Verordnungen für Tarife in Stichworten. (K2) c5.ges.ük3 Sie ordnen anhand von Praxisbeispielen verschiedener Tarifarten den richtigen Institutionen im Gesundheitswesen zu. (K3) c5.ges.ük4 Sie unterscheiden Grund- und Zusatzversicherungen in ihren Inhalten. (K4). c5.ges.ük5 Sie benennen die WZW-Formel (wirksam, zweckmässig und wirtschaftlich) sowie die damit verbundenen gesetzlichen Grundlagen. (K1) c5.ges.ük6 Sie erklären die gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben sowie die Anwendung tiers payant / garant für Leistungsabrechnungen. (K2) c5.ges.ük7 Sie wenden die Grundlagen der Gesetze wie das ATSG (Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts) und die weiterführenden Gesetze an. (K1) c5.ges.ük8 Sie zählen die Akteure bei den Tarifverhandlungen des jeweiligen Tarifs auf und beschreiben, wie ein Tarif zustande kommt (Einigung/ Uneinigung). (K1) c5.ges.ük9 Sie erklären den Zweck der Leistungsaufträge und können solche benennen. (K1)

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

Arbeitssituation 4: Rechnungen und Rückweisungen bearbeiten
Die Kaufleute überprüfen gemäss betrieblichen Weisungen die Vollständigkeit der Leistungsbezügerdossiers sowie der erfassten Leistungen.

Die Kaufleute fakturieren die Leistungen nach gesetzlichen, tariflichen und internen Vorgaben.

Bei Rückweisungen von Rechnungen, analysieren sie den Rückweisungsgrund, Unklarheiten klären sie mit den Fachstellen (z.B. Codierung, Arzt, Pflege, Vorgesetzten) und leiten anschliessend die entsprechenden Massnahmen ein.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c2.ges.bt1 Sie erstellen Rechnungen gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben. (K3) c2.ges.bt2 Sie überprüfen den Rückweisegrund von Rechnungen und klären Fragen dazu selbständig ab. (K4) c2.ges.bt3 Sie besprechen unklare oder anspruchsvolle Rückweisungen mit der zuständigen Fachperson. (K4) c2.ges.bt4 Sie leiten bei Rückweisungen die entsprechenden Massnahmen ein, indem sie situationsbezogen die Rechnungskorrekturen erstellen und die Leistungsbezüger informieren (K5)	c2.ges.ük1 Sie erklären die unterschiedlichen Vorgehensweisen und Systeme (z.B. Barcode, Scanner, elektronische Erfassung) für die Erfassung von Leistungen in eigenen Worten. (K2) c2.ges.ük2 Sie erläutern anhand von Praxisbeispielen das Vorgehen der Rechnungsstellung (K3) c2.ges.ük3 Sie beschreiben anhand von Beispielen, wann eine Rückweisung gerechtfertigt ist. (K2) c2.ges.ük4 Sie erläutern den Stornierungsprozess einer Rechnung anhand eines Praxisbeispiels. (K4)

Überbetriebliche Kurse

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituationen	Dauer in ÜK-Tagen
1	ÜK-Block 1	1 Ein- und Austritt Leistungsbezüger bearbeiten	4 Tage 2 Präsenz 2 Blended Learning
2	ÜK-Block 2	2 Kostensicherungen abklären und koordinieren	3 Tage 2 Präsenz 1 Blended Learning
3	ÜK-Block 3	3 Tarife für Leistungen bearbeiten	3 Tage 2 Präsenz 1 Blended Learning
4	ÜK-Block 4	4 Rechnungen und Rückweisungen bearbeiten	2 Tage 1 Präsenz 1 Blended Learning
5	ÜK-Block 5	1 Ein- und Austritt Leistungsbezüger bearbeiten 2 Kostenübernahmen sicherstellen 3 Tarife für Leistungen abrechnen 4 Rechnungen und Rückweisungen bearbeiten	2 Tage 1 Präsenz 1 Blended Learning
6	ÜK-Block 6	3 Tarife für Leistungen abrechnen 4 Rechnungen und Rückweisungen bearbeiten	2 Tage 1 Präsenz 1 Blended Learning
Total			16 Tage 9 Präsenz 7 Blended Learning

A2.7 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Handel»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (12) und Leistungsziele

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	
Arbeitssituation 1: Gekonnt im Betrieb und dessen Funktionen bewegen Die Kaufleute informieren sich über die Funktionsweise ihres Unternehmens sowie die der Unternehmen der Mitbewerber. Sie leben das Leitbild des Betriebes und interessieren sich für dessen strategischen Schwerpunkte. Die Kaufleute beurteilen die Hauptzielsetzung und die Marktposition ihres Betriebs und der Mitbewerber und zeigen die Unterschiede in der Positionierung zu den Mitbewerbern auf. Die Kaufleute erläutern die Grund- und die Servicefunktionen ihres Betriebes und deren Wertschöpfung sowie die Zusammenhänge der verschiedenen Funktionen / Abteilungen im Unternehmen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b3.han.bt1 Sie setzen die normativen Grundlagen ihres Betriebs in ihrem Arbeitsalltag um. (K3) b3.han.bt2 Sie koordinieren betriebliche Tätigkeiten, indem sie Schnittstellen zwischen betrieblichen Anspruchsgruppen zielorientiert bearbeiten. (K3) b3.han.bt3 Sie analysieren die Alleinstellungsmerkmale (Unique Selling Proposition, USP) des Betriebs und der Mitbewerber und legen diese in Diskussionen und Gesprächen mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen adressatengerecht dar. (K4)	b3.han.üK1 Sie analysieren die Produkte und Dienstleistungen in der Branche. (K4) b3.han.üK2 Sie unterscheiden Mitbewerbende in der Branche anhand der relevanten Kriterien. (K4) b3.han.üK3 Sie stellen die Wertschöpfungskette der Hauprodukte dar. (K2) b3.han.üK4 Sie erläutern die Organisationsform ihres Betriebs. (K2)

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	
Arbeitssituation 2: Rechts- und vorgabenkonform agieren Die Kaufleute beachten die in den Arbeitsbereichen wichtigen internen und externen Regulierungen und Compliance-Richtlinien. Sie setzen Arbeitssicherheitsvorgaben, die Hausordnung des Betriebs sowie gesetzliche Vorschriften betreffend den Umweltschutz, der Produktesicherheit, der Nachverfolgbarkeit und produktspezifische Vorgaben um.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b3.han.bt4 Sie führen die Tätigkeiten auf der Grundlage der geltenden rechtlichen und betrieblichen Vorgaben aus. (K3) b3.han.bt5 Sie führen ihre tägliche Arbeit im Rahmen der Gesetze betreffend Umweltschutz, Produktesicherheit, Nachverfolgbarkeit durch. (K3)	b3.han.üK5 Sie erläutern die relevanten rechtlichen Grundlagen der Branche. (K2) b3.han.üK6 Sie zeigen die branchenspezifischen Vorgaben und Standards für die Leistungserstellung von Unternehmen im Handel stufengerecht auf. (K2)

b3.han.bt6 Sie setzen die Compliance-Regeln und Richtlinien des Betriebs um. (K3) b3.han.bt7 Sie erklären die Besonderheiten bezüglich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Betrieb. (K2)	b3.han.üK7 Sie beschreiben die Compliance-Richtlinien im Handel detailliert. (K2) b3.han.üK8 Sie erklären die branchenspezifischen Richtlinien und Vorgaben bzgl. Datenschutz (einschliesslich Umgang mit sensiblen Daten). (K2) b3.han.üK9 Sie erläutern Zertifizierungen und fachliche Standards des Betriebs und der Branche. (K2)

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	
Arbeitssituation 3: Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen Die Kaufleute wenden ihr Wissen über volkswirtschaftliche Zusammenhänge auf den Handel an und beteiligen sich an Gesprächen mit Kollegen und Kunden über die Branche. Sie setzen dabei grundlegendes Marktwissen und umfassende Kenntnisse zu relevanten Märkten, Dienstleistungen und Produkten, deren Wertschöpfungskette sowie deren Sozial- und Umweltverträglichkeit ein. Sie verfolgen die Marktentwicklung und schlagen Optimierungen für Produkte, Dienstleistungen oder Prozesse vor.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b3.han.bt8 Sie setzen ihr Branchenwissen in Fachdiskussionen ein. (K3) b3.han.bt9 Sie halten sich über Innovationen und Entwicklungstrends im Betrieb und in der Branche regelmässig auf dem Laufenden. (K3) b3.han.bt10 Sie erläutern die aktuellen und zukünftigen Nachhaltigkeitsthemen des Betriebes. (K2)	b3.han.üK10 Sie erklären die gängigsten Absatzmärkte sowie Produkte und Dienstleistungen der Branche. (K2) b3.han.üK11 Sie zeigen die wesentlichen branchenrelevanten Anspruchsgruppen und Organisationen und deren Hauptaufgaben auf. (K2) b3.han.üK12 Sie zeigen die Wertschöpfungskette für die gängigsten Produkte beziehungsweise Dienstleistungen der Branche auf. (K2) b3.han.üK13 Sie erklären die aktuellen Innovationen und Trends und Nachhaltigkeitsthemen, insbesondere Umwelt- und Soziallabels, in der Branche stufengerecht. (K2) b3.han.üK14 Sie erkennen Auswirkungen von politischen Vorstössen für den Handel. (K3) b3.han.üK15 Sie erläutern zentrale Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen im Handel für die Tätigkeiten und Aufgaben in ihrem Betrieb sach- und stufengerecht. (K2)

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

Arbeitssituation 4: Produkteangebot kreativ mitbetreuen

Die Kaufleute unterstützen die Fachleute bei der Betreuung des Produkteangebotes. Sie prüfen im Einkauf Produkte sowie die verschiedenen nationalen oder internationalen Bezugsquellen. Die Kaufleute analysieren neue und Alternativprodukte oder betreuen bestehende Produkte in Zusammenarbeit mit den zuständigen Ansprechpartnern weiter.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
c1.han.bt1 Sie bringen ihre Ideen und Kenntnisse bei der Gestaltung des Produkteangebots kreativ ein. (K3) c1.han.bt2 Sie prüfen Produkte umfassend auf ihre Eignung für das Produkteangebot und beachten dabei die Umwelt-, Sozial- und Klimaverträglichkeit. (K3) c1.han.bt3 Sie prüfen die verschiedenen nationalen und internationalen Bezugsquellen detailliert. (K3) c1.han.bt4 Sie analysieren neue und Alternativprodukte und betreuen bestehende Produkte in Zusammenarbeit mit den zuständigen Ansprechpartnern weiter. (K4)	c1.han.üK1 Sie erläutern Abläufe und Prozesse zur Gestaltung des Produktangebots. (K2) c1.han.üK2 Sie fassen die nationalen und internationalen Bezugsquellen von verschiedenen Produkten zusammen. (K2) c1.han.üK3 Sie analysieren und beurteilen Produkte nach den gängigsten Systemen. (K4)

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

Arbeitssituation 5: Produkte beschaffen

Die Kaufleute bestellen Produkte, überwachen Liefertermine und fordern deren Einhaltung ein. Sie kontrollieren die Rechnung, erledigen allgemeine Einkaufsadministrationsaufgaben und führen Korrespondenz in Standard- und Fremdsprachen. Sie pflegen aktiv und laufend die Stammdaten und die Dispositionsparameter im Warenbewirtschaftungssystem. In Zusammenarbeit mit den internen Stellen helfen sie dabei, die bestehenden Einkaufs- und Beschaffungsprozesse zu optimieren.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
c1.han.bt5 Sie bestellen Produkte auf eine kostenorientierte Weise. (K3) c1.han.bt6 Sie überwachen Liefertermine und fordern die Einhaltung ein. (K3) c1.han.bt7 Sie kontrollieren Rechnungen anhand vorgegebener Kriterien. (K3)	c1.han.üK4 Sie erklären die gängigsten betriebsinternen Beschaffungskanäle. (K2) c1.han.üK5 Sie wenden grundlegende branchenspezifische Prinzipien der Kalkulation an. (K3)

c1.han.bt8 Sie führen allgemeine Einkaufsadministrationsaufgaben nach Vorgabe des Vorgesetzten durch. (K3) c1.han.bt9 Sie verwalten Stammdaten und Dispositionsparameter im Warenbewirtschaftungssystem. (K3) c1.han.bt10 Sie optimieren in Zusammenarbeit mit den internen Stellen die bestehenden Einkaufs- und Beschaffungsprozesse wirkungsvoll. (K4)	c1.han.üK6 Sie erklären grundlegende Vorgänge von Einkaufs- und Beschaffungsprozessen (Supply Chain Management). (K2) c1.han.üK7 Sie analysieren in einer Übungssituation verschiedene Angebote und Lieferanten. (K4

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen	
Arbeitssituation 6: Aktionen und Neuheiten begleiten Die Kaufleute unterstützen die Planung und die Durchführung von Aktionen, Neuheiten, Präsentationen. Sie arbeiten für die Koordination und Kommunikation und stellen sicher, dass sämtliche beteiligten Personen über die Einführung des Produktes informiert sind. Sie helfen beim Erstellen eines Projektplans und des Konzeptes und der Umsetzung mit.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c4.han.bt1 Sie organisieren Aktionen, Neuheiten, Präsentationen oder Displays für Verkaufsstellen oder E-Shop kundenorientiert. (K3) c4.han.bt2 Sie informieren sämtliche Beteiligten über die Einführung eines neuen Produkts. (K3) c4.han.bt3 Sie planen detailliert die Warenlieferung. (K3) c4.han.bt4 Sie informieren die betroffenen Verkaufsstellen / Abteilungen oder die Verantwortlichen des E-Shops über Liefertermine und über den Vertriebsstart. (K3) c4.han.bt5 Sie erfassen Bestellungen im System. (K3)	c4.han.üK1 Sie analysieren Umsatz- und Marktzahlen systematisch. (K3) c4.han.üK2 Sie recherchieren Neuprodukte und Trends. (K3) c4.han.üK3 Sie planen Informationskonzepte zur Produkteeinführung. (K3) c4.han.üK4 Sie planen Aktionen für die Neueinführung von Produkten. (K3)

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen	
Arbeitssituation 7: Produkteinformationen aufbereiten Die Kaufleute stellen sicher, dass wichtige spezifische und gesetzliche Produkteinformationen, Informationen über Neuheiten, Preisanpassungen auf allen vorgesehenen Kanälen den Kunden zur Verfügung stehen und aktuell sind. Dafür tauschen sie sich mit den involvierten internen Abteilungen direkt oder mithilfe interner Instrumente und Prozesse aus.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c4.han.bt6 Sie stellen den Kunden wichtige spezifische und gesetzliche Produkteinformationen, Informationen über Neuheiten, Preisanpassungen auf allen vorgesehenen Kanälen strukturiert zur Verfügung. (K3) c4.han.bt7 Sie sprechen sich direkt und mithilfe von internen Instrumenten und Prozessen mit den involvierten Abteilungen über Produkte ab. (K3)	c4.han.üK5 Sie gehen sicher mit Informationskanälen um. (K3) c4.han.üK6 Sie erläutern Produktespezifikationen nach gängigen Rastern, zu denen auch Umwelt- und Soziallabels gehören. (K2) c4.han.üK7 Sie bereiten Produkteinformationen kundenorientiert auf. (K3)

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen	
Arbeitssituation 8: Marketingarbeiten ausführen Die Kaufleute setzen die Instrumente des Marketings adressaten- und situationsgerecht ein. Sie arbeiten in der Sortimentsgestaltung von Waren und Dienstleistungen mit. Sie bereiten Daten für die Preisgestaltung und die Vertriebskanalauswahl vor und entwerfen Texte und Inhalte für die Verkaufsförderung.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c4.han.bt8 Sie bearbeiten und analysieren Daten für die verschiedenen Elemente des Marketing-Mix (7Ps) nach der betrieblichen Strategie. (K4) c4.han.bt9 Sie entwerfen Texte und Inhalte. (K3)	c4.han.üK8 Sie analysieren Daten und Lösungen für die verschiedenen Elemente des Marketing-Mix. (K4)

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen	
Arbeitssituation 9: In der Kundengewinnung mitarbeiten Die Kaufleute arbeiten in der Akquise von Kunden mit. Die Kaufleute stellen die nötigen Unterlagen oder Daten zusammen und bereiten Muster- und Testprodukte vor. Die Kaufleute pflegen in der Nachbearbeitung des Kundenkontakts den Kundenstamm und hinterlegen kundenrelevante Informationen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d4.han.bt1 Sie stellen die nötigen Unterlagen übersichtlich zusammen. (K3) d4han.bt2 Sie bereiten Muster- und Testprodukte anschaulich vor. (K3) d4.han.bt3 Sie erfassen Neukunden mit den vorgegebenen Konditionen im betriebseigenen System. (K3) d4.han.bt4 Sie überprüfen Erstbestellungen von Neukunden gezielt. (K3) d4.han.bt5 Sie kontaktieren Kunden bei Unklarheiten schnell. (K3) d4.han.bt6 Sie unterstützen beim After-Sales Management. (K3)	d4.han.üK1 Sie erklären den Aufbau und die Funktionen ihrer betrieblichen Kundendatenbanken und vergleichen diese mit anderen gängigen Lösungen. (K3)

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen	
Arbeitssituation 10: Die Kunden mitbetreuen Die Kaufleute arbeiten bei der Planung, Vorbereitung und Nachbearbeitung von Kundenbesuchen oder anderen Kontaktformen mit. Sie organisieren und überwachen den Informationsfluss zwischen den Kunden und den involvierten Mitarbeitenden. Sie stehen den Mitarbeitenden bei Fragen und Anliegen zu Kunden als Auskunftsstelle zur Verfügung.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d4.han.bt7 Sie unterstützen Mitarbeitende bei der Planung, Vor- und Nachbereitung von Kundenbesuchen. (K3) d4.han.bt8 Sie organisieren und überwachen den Informationsfluss zwischen den Kunden und den Mitarbeitenden. (K3) d4.han.bt9 Sie informieren Mitarbeitende bei Fragen und Anliegen zu Kunden. (K3)	d4.han.üK2 Sie beschreiben und ordnen die wichtigsten Kundengruppen der Branche. (K1) d4.han.üK3 Sie wenden gängige Vorgehensweisen in der Kundenbetreuung an. (K3) d4.han.üK4 Sie reflektieren den internen und externen Fluss der Kundendaten in der Branche in Standardsituationen. (K3)

d4.han.bt10 Sie halten die Kundenstammdaten stets auf dem neusten Stand (K3)	

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen	
Arbeitssituation 11: Kundenanfragen und -reklamationen meistern Die Kaufleute nehmen Kundenanfragen oder -reklamationen telefonisch oder via Onlineplattform oder andere Kommunikationsmittel entgegen. Sie erfassen die Anfragen handschriftlich oder digital. Durch professionelles Nachfragen klären sie die Anfrage oder Reklamation. Sie erfassen das Kundengespräch und die Bestellung im entsprechenden System. Betroffene interne und externe Stellen werden über die vorgegebenen Kommunikationswege informiert. Die Kaufleute stellen die Nachbetreuung des Kunden sicher.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d1.han.bt1 Sie klären Reklamationen oder Kundenanfragen lösungsorientiert durch zielgerichtetes Nachfragen. (K3) d1.han.bt2 Sie klären bei Nachlieferungen intern Verfügbarkeiten, Nachrüstungszeit, Preis, Lieferdatum und weitere wichtige Daten zielführend ab. (K3) d1.han.bt3 Sie klären bei Nichtlieferungen andere Optionen proaktiv ab und informieren Kunden über ihre Abklärungen. (K5) d1.han.bt4 Sie erfassen Kundengespräche und Bestellungen im vorgegebenen System. (K3) d1.han.bt5 Sie informieren alle betroffenen internen und externen Stellen über Kundenwünsche auf den vorgegebenen Kommunikationswegen. (K3) d1.han.bt6 Sie erkundigen sich proaktiv beim Kunden, ob die Reklamation / die Anfrage zur Zufriedenheit erledigt wurde. (K3)	d1.han.üK1 Sie beschreiben die notwendigen Daten zur Erfassung von Kundenanfragen und Kundenreklamationen. (K2) d1.han.üK2 Sie gehen mit branchenspezifischen Anfragen und Reklamationen zielorientiert und konstruktiv um. (K3) d1.han.üK3 Sie reflektieren ihre Erfahrungen mit Kundenanfragen und Kundenreklamationen und zeigen allfälliges Verbesserungspotenzial auf. (K5)

Handlungskompetenz c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren	
Arbeitssituation 12: Produkte im eigenen Verantwortungsbereich bewirtschaften Die Kaufleute arbeiten in der Bewirtschaftung von Waren, Material oder Dienstleistungen mit. Sie organisieren Transportaufträge oder Musterversände, je nach Lieferanten oder Empfänger auch international und sorgen in Absprache mit den Verantwortlichen für die ordnungsgemässe Kontrolle des Wareneingangs und Lagerung der Produkte.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c1.han.bt11 Sie bewirtschaften Waren, Material oder Dienstleistungen ressourcenorientiert. (K3) c1.han.bt12 Sie organisieren Transportaufträge oder Musterversände mit den entsprechenden Dokumenten. (K4) c1.han.bt13 Sie kontrollieren (physisch und systemtechnisch) den Wareneingang und die Lagerung der Produkte. (K4) c1.han.bt14 Sie erstellen ein vollständiges Inventar und halten dieses auf aktuellem Stand. (K3) c1.han.bt15 Sie verfügen über Kenntnisse auf dem Gebiet des betrieblichen Bestellsystems. (K2)	c1.han.üK8 Sie erklären grundlegende Prozesse der Logistik und Warenbewirtschaftung im Handel. (K2) c1.han.üK9 Sie erläutern Transportmöglichkeiten und -wege sowie Verzollungsprozesse. (K2) c1.han.üK10 Sie beschreiben Grundsätze der Lagerhaltung adressatengerecht. (K2) c1.han.üK11 Sie erläutern ihre betrieblichen Logistiklösungen, zeigen Vor-/Nachteile auf, berücksichtigen dabei auch die Umwelt- und Klimarelevanz, und vergleichen sie mit anderen gängigen Branchenlösungen. (K4)

Überbetriebliche Kurse

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituation/en	Dauer in ÜK-Tagen
1	ÜK-Block 1: Einstieg in die Berufswelt	1 Gekonnt im Betrieb und dessen Funktionen bewegen 2 Rechts- und vorgabenkonform agieren 3 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
2	ÜK-Block 2: Beschaffungs-marketing / Preis-kalkulation & Kennzahlen	12 Produkte im eigenen Verantwortungsbereich bewirtschaften	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
3	ÜK-Block 3: Produkte und Dienstleistungen / Absatzmarketing / Verkaufsprozess	4 Produkteangebot kreativ mitbetreuen 5 Produkte beschaffen 6 Aktionen und Neuheiten begleiten 7 Produkteinformationen aufbereiten	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
4	ÜK-Block 4: Logistik	8 Marketingarbeiten ausführen 9 In der Kundengewinnung mitarbeiten 10 Die Kunden mitbetreuen 11 Kundenanfragen und -reklamationen meistern	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
5	ÜK-Block 5: Aussenhandel	Arbeitssituationen mit internationalem Bezug 3 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen 4 Produkteangebot kreativ mitbetreuen 5 Produkte beschaffen 12 Produkte im eigenen Verantwortungsbereich bewirtschaften	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
6	ÜK-Block 6: Markt und Branche	Arbeitssituationen zur Betriebsstrategie 1 Gekonnt im Betrieb und dessen Funktionen bewegen 3 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen 5 Produkte beschaffen 8 Marketingarbeiten ausführen 10 Die Kunden mitbetreuen	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
Total			12 Tage 12 Präsenz 0 Blended Learning

A2.8 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Hotel-Gastro-Tourismus HGT»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (11) und Leistungsziele

<table>
<tr><td colspan="2">Handlungskompetenz b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten</td></tr>
<tr><td colspan="2">Arbeitssituation 1: Rechts- und vorgabenkonform agieren
Die Kaufleute wenden die üblichen Zertifizierungen und fachlichen Standards ihres Arbeitsgebiets an. Sie beachten die in ihrem Arbeitsbereich relevanten internen und externen Regulierungen und Compliance-Richtlinien on- sowie offline.

Die Kaufleute halten Arbeitssicherheitsvorgaben sowie die Hausordnung ihres Betriebs ein und arbeiten sauber und ordentlich. Nachhaltigkeitsrichtlinien setzen sie um.

Sie erläutern, welche Inhalte und sensiblen Daten der betrieblichen Schweigepflicht unterliegen und schätzen ab, welche betrieblichen Vorfälle als Interna behandelt werden müssen.</td></tr>
<tr><td>Leistungsziele Betrieb</td><td>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</td></tr>
<tr><td>b5.hgt.bt1
Sie führen die Tätigkeiten auf der Grundlage der geltenden rechtlichen Vorgaben aus. (K3)

b5.hgt.bt2
Sie reflektieren den Erfolg, analysieren ihr Handeln und leiten Verbesserungsvorschläge ab. (K4)</td><td>b5.hgt.ük1
Sie erläutern die relevanten rechtlichen Grundlagen ihrer Branche. (K2)

b5.hgt.ük2
Sie zeigen die branchenspezifischen Vorgaben und Standards für die Leistungserstellung von Unternehmen in ihrer Branche stufengerecht auf. (K2)

b5.hgt.ük3
Sie beschreiben die Compliance-Richtlinien in ihrer Branche. (K2)

b5.hgt.ük4
Sie nennen die Besonderheiten bezüglich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in ihrer Branche. (K2)

b5.hgt.ük5
Sie erklären sensible Daten und die betriebliche Schweigepflicht. (K2)</td></tr>
</table>

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

Arbeitssituation 2: Mit internen und externen Anspruchsgruppen zusammenarbeiten und kommunizieren

Die Kaufleute leiten notwendige Informationen in ihrem Team und zu den Nahtstellen rechtzeitig weiter, so dass die betrieblichen Abläufe jederzeit sichergestellt sind. Die Kommunikation zu Mitarbeitenden, Vorgesetzten und Anspruchsgruppen gestalten sie kooperativ, rücksichtsvoll und für alle gewinnbringend. Mögliche Konflikte erkennen sie frühzeitig und tragen zu einer konstruktiven Lösung bei.

Die Kaufleute planen rechtzeitig die anfallenden Arbeiten, setzen Prioritäten und berücksichtigen auch unvorhergesehene Zusatzarbeiten. Sie holen falls notwendig entsprechende Unterstützung oder Hilfe.

Die Kaufleute verfassen und bearbeiten die allgemeine Korrespondenz und leiten diese adressatengerecht weiter. Sie erstellen Protokolle, Aktennotizen, Berichte und Dokumente. Sie erledigen die ein- und ausgehende Brief- und Paketpost, die E-Mail-Korrespondenz sowie die Aufgaben der betriebsinternen Kommunikation.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b1.hgt.bt1 Sie kommunizieren im Team situations- und adressatengerecht. (K3) b1.hgt.bt2 Sie kommunizieren notwendige Informationen unmittelbar und fristgerecht an die entsprechenden Stellen. (K3) b1.hgt.bt3 Sie planen ihre Arbeiten vorausschauend und effizient. (K3) b1.hgt.bt4 Sie bestimmen, wann sie Unterstützung brauchen. (K3) b1.hgt.bt5 Sie reflektieren ihre betrieblichen Arbeiten hinsichtlich ihres Leistungsprofils. (K4) b1.hgt.bt6 Sie teilen die Arbeiten den entsprechenden betriebsinternen Abteilungen zu. (K3) b1.hgt.bt7 Sie zählen die Funktionen der gängigen Abteilungen, mit welchen sie zusammenarbeiten, auf. (K1) b1.hgt.bt8 Sie berücksichtigen Schnittstellen in ihrem Arbeitsbereich, welche für die Zusammenarbeit relevant sind. (K4) b1.hgt.bt9 Sie erstellen Protokolle, Aktennotizen, Berichte und Dokumente. (K3)	b1.hgt.ük1 Sie erkennen die Schwierigkeiten in der Kommunikation und leiten daraus Optimierungsmassnahmen ab. (K4)

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	
Arbeitssituation 3: Trends und Innovationen beobachten und Erkenntnisse ableiten Die Kaufleute beobachten laufend die neuesten Trends in der Branche. Sie informieren sich mithilfe der Fachmedien oder -messen, bei innovativen Gastronomie- und Hotelbetrieben, touristischen Leistungsträgern und Destinationen oder tauschen sich mit Fachleuten in der Branche aus. Aus den gewonnenen Erkenntnissen zu Trends und Innovationen leiten sie mögliche Massnahmen für den eigenen Betrieb ab.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b3.hgt.bt1 Sie informieren sich über die Trends und Innovationen ihrer Branche. (K3) b3.hgt.bt2 Sie kommunizieren zukunftsorientiert mit den entsprechenden Anspruchsgruppen. (K3) b3.hgt.bt3 Sie informieren sich regelmässig über die internen Trends im Betrieb und überlegen sich innovative Ideen für ihren Betrieb. (K3) b3.hgt.bt4 Sie leiten aus Beobachtungen und Recherchen zu neuen Trends in der Branche geeignete Optimierungsmassnahmen für ihren Betrieb ab. (K4)	b3.hgt.ük1 Sie zeigen Trends und Innovationen in der Branche erfolgsversprechend auf. (K3) b3.hgt.ük2 Sie zeigen Optimierungsmassnahmen auf Basis der Trends auf. (K2)

Handlungskompetenz b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten	
Arbeitssituation 4: Branchenkenntnisse einsetzen Die Kaufleute wenden ihr Wissen über volkswirtschaftliche Zusammenhänge auf die Branche an. Entsprechend ihrer Funktion in ihrem Betrieb setzen sie umfassende Kenntnisse zu relevanten Märkten, Zielgruppen, Dienstleistungen und Produkten ein. Die Kaufleute wenden die Wertschöpfungskette der Produktpalette ihrer Branche sowie deren Sozial- und Umweltverträglichkeit an. An Gesprächen mit Gästen und Kunden sowie Kolleg/innen beteiligen sie sich fundiert.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b5.hgt.bt1 Sie setzen ihr Branchenwissen im Arbeitsalltag situations- und adressatengerecht ein. (K3) b5.hgt.bt2 Sie verfolgen die politischen Vorstösse und Diskussionen in Bezug auf ihre Branche und ziehen Schlussfolgerungen für ihren Arbeitsalltag. (K4) b5.hgt.b3 Sie leiten Anforderungen der Sozial- und Umweltverträglichkeit in Bezug auf die Produktpalette und die betriebliche Tätigkeit in ihrer Branche ab. (K4)	b5.hgt.ük1 Sie erklären die gängigsten Produkte und Dienstleistungen ihrer Branche stufengerecht. (K2) b5.hgt.ük2 Sie zeigen die wesentlichen branchenrelevanten Anspruchsgruppen und Organisationen und deren Hauptaufgaben auf. (K2) b5.hgt.ük3 Sie zählen die gängigen Branchenorganisationen und deren Hauptaufgaben auf. (K2) b5.hgt.ük4 Sie zeigen die Wertschöpfungskette für die branchenspezifischen Produkte beziehungsweise Dienstleistungen auf. (K2)

	b5.hgt.ük5 Sie leiten grundlegende Auswirkungen von politischen Vorstössen für ihre Branche sachbezogen ab. (K4) b5.hgt.ük6 Sie identifizieren Nachhaltigkeitsthemen. (K4) b5.hgt.ük7 Sie erläutern zentrale Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen in der Branche für die Tätigkeiten und Aufgaben in ihren Betrieben sach- und stufengerecht. (K4)

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen	
Arbeitssituation 5: Mitarbeiterwesen koordinieren und umsetzen Die Kaufleute unterstützen die Verantwortlichen der Mitarbeiterabteilung oder von Human Resources bei der Bedarfsermittlung bis zum Austritt von Mitarbeitenden. Sie bearbeiten die Stellenausschreibungen und publizieren diese in Printmedien, auf Onlineplattformen und auf Social Media. Sie erfassen alle notwendigen Daten zur Führung des Mitarbeiterdossiers und setzen die gängigen Rechtsnormen ein. Sie führen mit Hilfsmitteln neue Mitarbeitende ein und wenden die entsprechenden Prozessabläufe an.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c2.hgt.bt1 Sie erstellen geeignete Stellenausschreibungen für ihren Betrieb auf den entsprechenden Kanälen. (K3) c2.hgt.bt2 Sie bearbeiten die eingegangenen Bewerbungen. (K3) c2.hgt.bt3 Sie planen Vorstellungsgespräche. (K3) c2.hgt.bt4 Sie erstellen Arbeitsverträge. (K3) c2.hgt.bt5 Sie führen neue Mitarbeitende in den Betrieb ein und erklären die Infrastruktur des Betriebes. (K3) c2.hgt.bt6 Sie informieren interne und externe Stellen über neue Mitarbeitende. (K3) c2.hgt.bt7 Sie aktualisieren die Datenbank der Mitarbeitenden. (K3) c2.hgt.bt8 Sie erstellen die notwendigen Dokumente bei Austritt von Mitarbeitenden. (K3)	c2.hgt.ük1 Sie nennen On- und Offline-Kanäle für Stellenausschreibungen und erläutern die jeweiligen Vor- und Nachteile. (K2) c2.hgt.ük2 Sie nennen die gängigen Arbeitsgesetze in der Branche. (K1) c2.hgt.ük3 Sie nennen gängige rechtliche Grundlagen im Bereich Mitarbeiterwesen. (K1) c2.hgt.ük4 Sie stellen den Ablauf des Prozesses von der Bedarfsermittlung bis zum Austritt eines Mitarbeitenden dar. (K2)

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen

Arbeitssituation 6: Marketing und Verkaufsförderung umsetzen
Die Kaufleute nutzen ihre Marktkenntnisse der Branche und des Unternehmens sowie von Analysen, die zur Gestaltung eines attraktiven Angebots mit passendem Preispaket beitragen. Die Marktsituation sowie die Anforderungen der verschiedenen Anspruchsgruppen und die Umweltfaktoren werden dabei berücksichtigt.

Die Kaufleute erkennen die Vor- und Nachteile der verschiedenen Verkaufskanäle und schätzen ab, welche Kooperationen und Verkaufsförderungsmassnahmen für den Betrieb wirtschaftlich sinnvoll sind.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c4.hgt.bt1 Sie erarbeiten attraktive Angebote in den Bereichen Hotellerie, Gastronomie und Tourismus für den individuellen Gast und Kunden. (K3) c4.hgt.bt2 Sie informieren sich regelmässig über die aktuelle Marktsituation, die Anforderungen der jeweiligen Anspruchsgruppen sowie gängige Umweltfaktoren. (K3) c4.hgt.bt3 Sie analysieren die relevanten betrieblichen Zahlen und setzen entsprechende Angebote inklusive Preisgestaltung marktgerecht um. (K4) c4.hgt.bt4 Sie nennen die betriebsrelevanten Vermittler, mit denen sie zusammenarbeiten. (K1) c4.hgt.bt5 Sie leiten aus Kundenbeziehungen sinnvolle Massnahmen für die Kundengewinnung und -pflege ab. (K4) c4.hgt.bt6 Sie setzen gezielte Werbung auf gängigen Kanälen um. (K3) c4.hgt.bt7 Sie kommunizieren auf den Plattformen kundenorientiert. (K3) c4.hgt.bt8 Sie präsentieren sich, ihren Betrieb und ihre Branche nach aussen hin wirkungsvoll. (K3) c4.hgt.bt9 Sie analysieren die Wichtigkeit der Präsenz ihres Betriebs, ihrer Destination und ihrer Branche nach aussen regelmässig. (K4)	c4.hgt.ük1 Sie nennen die wichtigsten Absatzmärkte für Produkte und Dienstleistungen ihrer Branche. (K1) c4.hgt.ük2 Sie wenden die zentralen Elemente für die Angebotsgestaltung an. (K3) c4.hgt.ük3 Sie gestalten attraktive Angebote. (K3) c4.hgt.ük4 Sie zählen Kommunikations- und Verkaufskanäle auf und setzen digitale Verkaufskanäle ein. (K3) c4.hgt.ük5 Sie zeigen auf, wie sie das kulturelle Angebot und die Besonderheiten der Region in Angebote gewinnbringend einbetten. (K2) c4.hgt.ük6 Sie zeigen Vor- und Nachteile von Kooperationen mit den gängigen Verkaufskanälen auf. (K2) c4.hgt.ük7 Sie präsentieren wirkungsvolle Public Relations (PR)-Massnahmen für die Kundengewinnung nach aussen. (K3) c4.hgt.ük8 Sie argumentieren in der Öffentlichkeitsarbeit ihres Betriebs auf allen Kanälen. (K3) c4.hgt.ük9 Sie zeigen zentrale Verkaufsfördermassnahmen auf. (K2) c4.hgt.ük10 Sie zeigen Möglichkeiten der Öffentlichkeitsarbeit und der Zusammenarbeit mit externen Partnern auf. (K1) c4.hgt.ük11 Sie präsentieren eine Marketingmassnahme zur Promotion eines umweltverträglichen Produkts oder einer umweltverträglichen Dienstleistung. (K3)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

Arbeitssituation 7: Finanzielle Vorgänge ausführen und kontrollieren
Die Kaufleute unterstützen die Buchhaltung, bearbeiten Kreditorenrechnungen, erstellen schriftliche oder elektronische Debitorenrechnungen, überwachen den Zahlungseingang und versenden bei Bedarf Mahnungen. Dabei beachten sie die Eigenheiten der Branche wie Kurtaxen, Tourismusförderungs- und Beherbergungsabgaben sowie Mehrwertsteuer-Sätze und erläutern die wichtigsten Kennzahlen der periodischen Abschlüsse.

Die Kaufleute führen die Kasse sowie die Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung.

Sie erledigen die Bewirtschaftung des Verbrauchsmaterials im Bürobereich. Die gelieferten Waren oder Geräte kontrollieren sie aufgrund der Bestellung, beanstanden allfällige Fehllieferungen und kontrollieren die Rechnung.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c5.hgt.bt1 Sie führen die Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung. (K3)	c5.hgt.ük1 Sie zählen Zahlungsmethoden mit den entsprechenden Vor- und Nachteilen auf. (K2)
c5.hgt.bt2 Sie kommunizieren proaktiv mit dem Kunden bei Zahlungsschwierigkeiten. (K3)	c5.hgt.ük2 Sie zeigen die finanziellen Rahmenbedingungen der Branche auf. (K2)
c5.hgt.bt3 Sie führen die betriebliche Kasse (inklusive Abschluss). (K3)	c5.hgt.ük3 Sie nennen die wichtigsten betrieblichen und regionalen Kennzahlen. (K2)
c5.hgt.bt4 Sie setzen die Zahlungsmittel situationsgerecht ein. (K3)	c5.hgt.ük4 Sie interpretieren gängige Kennzahlen im Branchenvergleich. (K4)
c5.hgt.bt5 Sie interpretieren gängige Kennzahlen im Betrieb. (K4)	c5.hgt.ük5 Sie interpretieren einfache Gäste- und Tourismusstatistiken. (K4)
c5.hgt.bt6 Sie kontrollieren regelmässig den Bestand des Verbrauchsmaterials im Bürobereich und beschaffen Ersatz. (K3)	

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Arbeitssituation 8: Aufträge abwickeln
Die Kaufleute führen einen Auftrag aufgrund einer erstellten Offerte oder Anfrage aus. Dabei berücksichtigen sie die Dienstleistungen im Bereich der Beherbergung, der Gastronomie oder des Tourismus. Sie bestätigen dem Kunden den Auftrag und senden alle notwendigen Informationen zur Anreise, Aufenthalt, Anlass, Annullationsbedingungen oder Ausflug zu und klären offene Punkte oder Details ab. Die Kaufleute führen das Check-In oder den Empfang sowie das Check-Out oder die Verabschiedung durch. Nach dem Gästeaufenthalt oder der Durchführung von Anlässen wird der Auftrag nachbearbeitet und die Zufriedenheit der Gäste oder des Auftraggebers mit einer Umfrage erhoben. Die Rückmeldungen werden analysiert und bei Bedarf werden notwendige Massnahmen in der Angebotsgestaltung oder Kundenkommunikation festgelegt und umgesetzt.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d2.hgt.bt1 Sie erstellen Offerten für Kunden. (K3) d2.hgt.bt2 Sie erstellen eine Auftragsbestätigung mit Beilage zu weiteren Informationen des Betriebs kundengerecht. (K3) d2.hgt.bt3 Sie fragen proaktiv bei nicht bestätigten Offerten beim Kunden nach. (K3) d2.hgt.bt4 Sie erfassen den Auftrag im System und informieren alle beteiligten Stellen und externen Dienstleister. (K3) d2.hgt.bt5 Sie bereiten alle notwendigen Unterlagen vor. (K3) d2.hgt.bt6 Sie führen das Check-In oder den Empfang kundenorientiert aus. (K3) d2.hgt.bt7 Sie führen das Check-Out oder die Verabschiedung aus. (K3) d2.hgt.bt8 Sie analysieren Rückmeldungen sowie Reklamationen zur Ableitung von Optimierungsmassnahmen und leiten entsprechende Schritte ein. (K4)	d2.hgt.ük1 Sie zählen qualitative Kriterien für Dienst-leistungen auf. (K1) d2.hgt.ük2 Sie geben eine umfassende Übersicht über die internen und externen Partner. (K2) d2.hgt.ük3 Sie stellen den Prozess des Check-In oder des Empfangs sowie des Check-Out oder der Verabschiedung dar. (K3) d2.hgt.ük4 Sie zeigen zielführende Möglichkeiten für das Einholen von Rückmeldungen auf. (K2) d2.hgt.ük5 Sie stellen den Ablauf des Reklamationshandlings dar und setzen diesen situativ ein. (K3)

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

Arbeitssituation 9: Kunden beraten und Produkte respektive Dienstleistungen verkaufen

Die Kaufleute empfangen Gäste und Kunden aus unterschiedlichen Kulturkreisen und klären deren Bedürfnisse ab. Sie bearbeiten Anfragen und unterbreiten den Gästen und Kunden ein individuelles Angebot für Dienstleistungen, Produkte oder touristische Aktivitäten. Die Gäste- und Kundenkommunikation erfolgt in Fremdsprachen sowie via elektronische Medien oder per Telefon.

Den Geschäftskunden werden bei Bedarf Gesamtpakete oder Pauschalangebote für Anlässe, Tagungen, Seminare und Events angeboten.

Um künftige Beratungen und Marketingmassnahmen noch zielgerichteter und individueller durchführen zu können, verwalten Kaufleute die Kundeninformationen in einer entsprechenden Kundendatenbank.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d3.hgt.bt1 Sie kommunizieren mit Gästen und Kunden aus unterschiedlichen Kulturkreisen situationsgerecht. (K3) d3.hgt.bt2 Sie kommunizieren mit Gästen und Kunden auf den gängigen Kanälen. (K3) d3.hgt.bt3 Sie bearbeiten die individuellen Kundenbedürfnisse lösungsorientiert. (K3) d3.hgt.bt4 Sie erstellen je nach Anliegen individuelle Zusatzpakete und Pauschalangebote. (K3) d3.hgt.bt5 Sie planen Gesamtpakete für Anlässe, Tagungen, Seminare und Events. (K5) d3.hgt.bt6 Sie analysieren bei Anlässen, Tagungen, Seminaren und Events die Kundenbedürfnisse und erstellen entsprechende Kundenangebote. (K4) d3.hgt.bt7 Sie kommunizieren für Anlässe, Tagungen, Seminare und Events sowie Projekte mit den entsprechenden Personen lösungsorientiert. (K3) d3.hgt.bt8 Sie bearbeiten eine aktuelle Kundendatenbank für künftige Beratungen und Marketingmassnahmen. (K3)	d3.hgt.ük1 Sie erarbeiten Zusatzpakete, die den Vorgaben und den Kundenbedürfnissen entsprechen. (K3) d3.hgt.ük2 Sie zeigen interkulturelle Unterschiede und Gästebedürfnisse auf. (K2) d3.hgt.ük3 Sie reflektieren interkulturelle Besonderheiten bei der Kundenberatung und im Verkauf. (K4) d3.hgt.ük4 Sie erarbeiten Gesamtpakete für Anlässe, Tagungen, Seminare und Events nach branchenspezifischen Merkmalen. (K3) d3.hgt.ük5 Sie präsentieren die Planung von Anlässen, Tagungen, Seminaren und Events. (K5) d3.hgt.ük6 Sie stellen den Prozess der Organisation von Anlässen, Tagungen, Seminaren und Events dar. (K2) d3.hgt.ük7 Sie erläutern Massnahmen, um die Umweltbelastung von Anlässen, Tagungen, Seminaren und Events sowie Projekten zu reduzieren. (K2)

Handlungskompetenz e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden

Arbeitssituation 10: Technische Infrastruktur und neue Technologien einsetzen
Die Kaufleute wenden die im Betrieb eingesetzten Softwareprogramme und Systeme der Informations- und Kommunikationstechnologien bedarfsgerecht und zielorientiert an. Kleinere Wartungsarbeiten wie Tonerwechsel und kleinere Computerproblemen beheben sie selber. Grössere Störungen leiten sie an die zuständige Stelle weiter und überwachen die Störungsbehebung. Die Kaufleute halten die rechtlichen Vorschriften ein und erkennen Risiken der Datensicherheit. Sie erweitern ihr Wissen zur Digitalisierung und zu neuen Technologien laufend. Dadurch erkennen sie die Chancen der Digitalisierung sowie von neuen Technologien und leiten Anwendungsfelder für ihren Betrieb ab.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
e1.hgt.bt1 Sie wenden alle technischen Geräte des Administrationsbereichs an und ergreifen Massnahmen zur Senkung des Energieverbrauches. (K3) e1.hgt.bt2 Sie bearbeiten Störungen selbstständig oder leiten diese an die zuständig Stelle weiter. (K3) e1.hgt.bt3 Sie bereiten proaktiv entsprechende Checklisten zur Vorbeugung technischer Probleme vor. (K3) e1.hgt.bt4 Sie unterstützen die unterschiedlichen Anspruchsgruppen bei der Behebung von technischen Problemen. K3) e1.hgt.bt5 Sie arbeiten mit den betrieblichen Softwareprogrammen und Systemen. (K3) e1.hgt.bt6 Sie halten sich über die betrieblichen Neuerungen regelmässig auf dem Laufenden. (K3) e1.hgt.bt7 Sie aktualisieren Daten sowie Inhalte unter Einhaltung der rechtlichen Vorschriften. (K3)	e1.hgt.üK1 Sie nennen die spezifischen IT- und Multimediageräte der Branche. (K1) e1.hgt.ük2 Sie zeigen technische Trends in der Branche auf. (K2) e1.hgt.ük3 Sie erklären die aktuellen Innovationen und Technologien in der Branche. (K2) e1.hgt.ük4 Sie legen die Risiken der Datensicherheit dar und leiten entsprechende Massnahmen ein. (K4) e1.hgt.ük5 Sie erklären die branchenspezifischen Richtlinien und Vorgaben bezüglich Datenschutzes. (K2)

Handlungskompetenz e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten	
Arbeitssituation 11: Gekonnt im Betrieb und in der Funktion bewegen Die Kaufleute erläutern die Funktionsweise des Unternehmens sowie die der Unternehmen der Mitbewerber. Sie vertreten das Leitbild ihres Betriebes und informieren sich über dessen strategischen Schwerpunkt. Die Kaufleute setzen das Informations- und Kommunikationskonzept ihres Betriebes ein und kommunizieren dementsprechend. Sie halten die Servicefunktionen, deren Wertschöpfung und Kosten ein. Sie orientieren sich konsequent am Betriebszweck sowie an den Unternehmenszielen und richten ihr Handeln entsprechend ihrer Funktion aus.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
e2.hgt.bt1 Sie setzen die Grundlagen ihres Betriebs in ihrem Arbeitsalltag um. (K3) e2.hgt.bt2 Sie koordinieren Tätigkeiten, indem sie Schnittstellen zwischen Anspruchsgruppen zielorientiert bearbeiten. (K3) e2.hgt.bt3 Sie kommunizieren situationsbezogen mit den unterschiedlichen Anspruchsgruppen im Berufsalltag. (K3)	e2.hgt.ük1 Sie erläutern die Produkte und Dienstleistungen von Betrieben ihrer Branche. (K2) e2.hgt.ük2 Sie unterscheiden Mitbewerber in ihrer Branche anhand der relevanten Kriterien. (K2) e2.hgt.ük3 Sie stellen die Wertschöpfungskette und die verschiedenen organisatorischen Bereiche ihres Betriebs dar. (K2)

Überbetriebliche Kurse

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituationen	Dauer in ÜK-Tagen
1	ÜK-Block 1	3 Trends und Innovationen beobachten und Erkenntnisse ableiten 4 Branchenkenntnisse einsetzen 8 Aufträge abwickeln 9 Kunden beraten und Produkte resp. Dienstleistungen verkaufen 10 Technische Infrastruktur und neue Technologien einsetzen 11 Gekonnt im Betrieb und in der Funktion bewegen	4 Tage 4 Präsenz 0 Blended Learning
2	ÜK-Block 2	1 Rechts- und vorgabenkonform agieren 2 Mit internen und externen Anspruchsgruppen zusammenarbeiten und kommunizieren 7 Finanzielle Vorgänge ausführen und kontrollieren 8 Aufträge abwickeln 9 Kunden beraten und Produkte resp. Dienstleistungen verkaufen	4 Tage 4 Präsenz 0 Blended Learning
4	ÜK-Block 3	2 Mit internen und externen Anspruchsgruppen zusammenarbeiten und kommunizieren 4 Branchenkenntnisse einsetzen 5 Mitarbeiterwesen koordinieren und umsetzen 6 Marketing und Verkaufsförderung umsetzen 8 Aufträge abwickeln 9 Kunden beraten und Produkte respektive Dienstleistungen verkaufen	4 Tage 4 Präsenz 0 Blended Learning
5	ÜK-Block 4	3 Trends und Innovationen beobachten und Erkenntnisse ableiten 4 Branchenkenntnisse einsetzen 7 Finanzielle Vorgänge ausführen und kontrollieren 9 Kunden beraten und Produkte resp. Dienstleistungen verkaufen 10 Technische Infrastruktur und neue Technologien einsetzen	4 Tage 4 Präsenz 0 Blended Learning
Total			16 Tage 16 Präsenz 0 Blended Learning

A2.9 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Internationale Speditionslogistik»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (10) und Leistungsziele

<table>
<tr><td colspan="2">Handlungskompetenz b3: In betrieblichen Fachdiskussionen mitdiskutieren</td></tr>
<tr><td colspan="2">Arbeitssituation 1: Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen
Die Kaufleute wenden ihre Kenntnisse über volkswirtschaftliche Zusammenhänge und die grundlegenden Marktkenntnisse ihrer Branche an. Je nach Funktion im Betrieb geben sie Auskunft zu relevanten Märkten, Dienstleistungen und Produkten, zur Wertschöpfungskette ihrer Branche und deren Sozial- sowie Umweltverträglichkeit. An Gesprächen mit Kollegen und Kunden beteiligen sie sich fundiert und verfolgen die Marktentwicklung in ihrer Branche.</td></tr>
<tr><td>Leistungsziele Betrieb</td><td>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</td></tr>
<tr><td>b3.isl.bt1
Sie setzen ihr Branchenwissen im Arbeitsalltag situationsgerecht ein. (K3)

b3.isl.bt2
Sie halten sich über Entwicklungstrends in ihrer Branche regelmässig auf dem Laufenden und halten diese fest. (K3)</td><td>b3.isl.ük1
Sie erklären die gängigsten Produkte und Dienstleistungen der Branche Internationale Speditionslogistik stufengerecht. (K2)

b3.isl.ük2
Sie nennen die gängigsten Absatzmärkte für Produkte und Dienstleistungen in der Branche Internationale Speditionslogistik. (K1)

b3.isl.ük3
Sie zeigen die wesentlichen branchenrelevanten Anspruchsgruppen und Organisationen und deren Hauptaufgaben auf. (K2)

b3.isl.ük4
Sie zeigen die Wertschöpfungskette für die gängigsten branchenspezifischen Dienstleistungen auf. (K2)

b3.isl.ük5
Sie erklären die aktuellen Innovationen und Trends in der Branche Internationale Speditionslogistik stufengerecht. (K2)

b3.isl.ük6
Sie erklären branchenspezifische Nachhaltigkeitsthemen (K2)

b3.isl.ük7
Sie nennen Kennzahlen, anhand welchen sich die Umwelt- und Klimaverträglichkeit von Verkehrsträgern unterscheiden lässt. (K2)

b3.isl.ük8
Sie erläutern zentrale Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen in der Branche Internationale Speditionslogistik für die Tätigkeiten und Aufgaben in ihren Betrieben sach- und stufengerecht. (K3)

b3.isl.ük9
Sie zeigen die branchenspezifischen Vorgaben und Standards für den Wertschöpfungsprozess der</td></tr>
</table>

	Speditionslogistikunternehmen stufengerecht auf. (K2)

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen	
Arbeitssituation 2: Rechts- und vorgabenkonform agieren Die Kaufleute wenden die üblichen Zertifizierungen, fachlichen Standards, internen und externen Regulierungen sowie Compliance-Richtlinien an. Sie halten Arbeitssicherheitsvorgaben sowie die Hausordnung ihres Betriebs ein und setzen Gesetze betreffend Nachhaltigkeit um. Gleichzeitig halten sie die Datenschutzrichtlinien ein und behandeln sensible Daten sowie Informationen vertraulich.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c2.isl.bt1 Sie führen die Tätigkeiten auf der Grundlage der geltenden rechtlichen und betrieblichen Vorgaben aus. (K3) c2.isl.bt2 Sie erklären die üblichen Zertifizierungen und fachlichen Standards ihres Arbeitsgebiets. (K2) c2.isl.bt3 Sie wenden die betrieblichen Arbeitssicherheitsvorgaben und die Hausordnung an. (K3) c2.isl.bt4 Sie arbeiten nach den betriebsinternen Datenschutzrichtlinien. (K3)	c2.isl.ük1 Sie erläutern die relevanten rechtlichen Grundlagen der Branche Internationale Speditionslogistik situationsgerecht. (K2) c2.isl.ük2 Sie beschreiben die Compliance-Richtlinien in der Branche Internationale Speditionslogistik. (K2) c2.isl.ük3 Sie erklären die branchenspezifischen Richtlinien und Vorgaben bezüglich Datenschutzes (einschliesslich Umgang mit sensiblen Daten). (K2)

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden und Lieferanten entgegennehmen	
Arbeitssituation 3: Kundenanfrage entgegennehmen Die Kaufleute nehmen die Anfrage von internen und externen Kunden aus dem In- und Ausland über unterschiedliche Kanäle entgegen. Sie kommunizieren situationsgerecht in verschiedenen Sprachen. Sie prüfen die Kundenanfrage auf ihre Vollständigkeit und Korrektheit und wenden dabei ihre fundierten Kenntnisse über den Transportablauf an. Anschliessend bearbeiten sie die Anfragen. In hektischen Arbeitssituationen sind sie flexibel und setzen Prioritäten.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d1.isl.bt1 Sie nehmen interne und externe Anfragen auf unterschiedlichen Kanälen entgegen und prüfen diese auf Vollständigkeit und Korrektheit. (K3) d1.isl.bt2 Sie kommunizieren mit den Anspruchsgruppen situationsgerecht in der jeweiligen Sprache. (K3) d1.isl.bt3 Sie klären allfällige Fragen und Unklarheiten zum Transportablauf mit den zuständigen Stellen. (K3)	d1.isl.ük1 Sie nennen den Transportablauf der verschiedenen Verkehrsträger zu Land, in der Luft und zu Wasser (Land-, Luft-, Schienen- und Kombinierter Verkehr), den Verzollungsprozess und weitere Dienstleistungen. (K1) d1.isl.ük2 Sie fassen die rechtlichen Rahmenbedingungen (Gefahrgut, Allgemeine Bedingungen SPED-LOGSWISS, Obligationenrecht, Haftungsgrundla-

d1.isl.bt4 Sie bearbeiten mehrere Kundenanfragen. (K3) d1.isl.bt5 Sie priorisieren Anfragen nach Wichtigkeit und Auftragslage. (K4)	gen pro Verkehrsträger, Arbeits-, Lenk- und Ruhezeitverordnung bei Fahrern (ARV), Zollgesetz, Incoterms) zusammen. (K2)

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

Arbeitssituation 4: Machbarkeitsprüfung durchführen

Die Kaufleute führen die Machbarkeitsprüfung bei jeder Anfrage durch. Sie prüfen, um welchen Verkehrsträger es sich handelt und evaluieren eventuelle Anbindungen im Vor-, Haupt- und Nachlauf im entsprechenden Gebiet. Sie achten auf gesetzliche Rahmenbedingungen, Zollformalitäten, Lieferkonditionen, interne Vorschriften, aktuelle politische Lage, Kapazität, Liefermöglichkeiten und andere wichtige Punkte. Bei fehlenden Angaben / Informationen nehmen sie Rücksprache mit dem Kunden und informieren diesen bei einem negativen Resultat der Machbarkeitsprüfung über die Undurchführbarkeit.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c1.isl.bt1 Sie führen die Machbarkeitsprüfung bei jeder Anfrage durch. (K3) c1.isl.bt2 Sie prüfen einen geeigneten Verkehrsträger (LKW, Schiff, Flugzeug, Bahn) sowie passende Anbindungen für die komplette Transportabwicklung (im Vor-, Haupt- und Nachlauf). (K3) c1.isl.bt3 Sie holen proaktiv alle fehlenden Informationen beim Kunden ab. (K3) c1.isl.bt4 Sie ermitteln die aktuellen internen und externen Situationen, Kapazität und Liefermöglichkeiten sowie gesetzlichen Rahmenbedingungen. (K3) c1.isl.bt5 Sie klären die relevanten Zollformalitäten bei der Machbarkeitsprüfung von Transportaufträgen ab. (K3) c1.isl.bt6 Sie informieren die zuständigen Stellen über die Gründe bei Undurchführbarkeit eines Transportvorhabens. (K3)	c1.isl.ük1 Sie zählen unterschiedliche Transportwege und Verkehrsträger (LKW, Schiff, Flugzeug, Bahn) im In- und Ausland auf. (K1) c1.isl.ük2 Sie nennen die notwendigen gesetzlichen Rahmenbedingungen, Zollformalitäten sowie Lieferkonditionen für die Machbarkeit. (K1) c1.isl.ük3 Sie erklären den Transportablauf der verschiedenen Verkehrsträger, des Verzollungsprozesses und der weiteren Dienstleistungen. (K2) c1.isl.ük4 Sie skizzieren die internen und externen Firmen- und Partnernetzwerke und deren Dienstleistungen. (K2) c1.isl.ük5 Sie zeigen die zentralen Elemente einer Machbarkeitsprüfung auf. (K2) c1.isl.ük6 Sie bearbeiten den Umgang mit Spezialfällen/Ereignissen situationsgerecht. (K3) c1.isl.ük7 Sie fassen die aktuellen wirtschaftspolitischen Ereignisse aus verlässlichen Informationsquellen zusammen. (K2)

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Arbeitssituation 5: Kunden beraten und Vorplanung des Transportes durchführen

Bei einer möglichen Durchführbarkeit des Transportes machen die Kaufleute eine Vorplanung und informieren den Kunden in der entsprechenden Sprache. Hierbei weisen sie ihn auf allfällige weitere Dienstleistungen hin. Ist ein Transport nur bedingt durchführbar, suchen die Kaufleute nach Alternativen und unterbreiten sie dem Kunden mit einer Begründung.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
d2.isl.bt1 Sie erstellen eine Vorplanung des Transports unter Berücksichtigung der jeweiligen Kundenwünsche und Anforderungen. (K3) d2.isl.bt2 Sie informieren die Kunden über allfällige weitere Dienstleistungen wie Verzollung, Lagerung und Transportversicherung adressatengerecht. (K3) d2.isl.bt3 Sie planen einen dem Kundennutzen entsprechenden Transport ökologisch, ökonomisch und zeitlich effizient. (K3) d2.isl.bt4 Sie beraten die Kunden bei Transportschwierigkeiten zu alternativen Möglichkeiten unter Berücksichtigung ökologischer und ökonomischer Aspekte. (K3)	d2.isl.ük1 Sie planen unterschiedliche Abläufe von Transportaufträgen. (K3) d2.isl.ük2 Sie wenden ihre Geographiekenntnisse bei der Planung von Transportaufträgen an. (K3) d2.isl.ük3 Sie stellen unterschiedliche Vorplanungen für die Durchführung von Transporten grafisch dar. (K3) d2.isl.ük4 Sie erklären kundenfreundliche Lösungsstrategien und Alternativen. (K2)

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

Arbeitssituation 6: Offerte erstellen

Die Kaufleute prüfen, ob eine gültige und vollständige Offerte vorhanden ist. Sie ermitteln anhand der bekannten Sendungsdetails die Einkaufskosten und vergleichen diese auf verschiedene Faktoren (Preis, Serviceinhalt, Laufzeit, Verfügbarkeit). Aufgrund der Einkaufskosten berechnen sie den Verkaufspreis unter Berücksichtigung der Marge, erstellen eine Offerte und stellen diese dem Kunden zu. Sie legen die Offerte nach betriebsinternen Weisungen ab. Sofern keine Zusage erteilt wurde, fassen die Kaufleute nach Versand der Offerte fristgerecht beim Kunden nach.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
c1.isl.bt7 Sie prüfen vorhandene Konditionen auf Gültigkeit und Vollständigkeit. (K4) c1.isl.bt8 Sie ermitteln die aktuellen Einkaufskosten über interne und externe Kanäle systematisch. (K3) c1.isl.bt9 Sie ermitteln den Verkaufspreis unter Berücksichtigung der Marge. (K3)	c1.isl.ük8 Sie bilden den Aufbau des Offertenwesens vollständig ab. (K3) c1.isl.ük9 Sie kennen die Berechnungsgrundlagen der verschiedenen Verkehrsträger und können diese korrekt anwenden (K3)

c1.isl.bt10 Sie erstellen eine Offerte. (K3) c1.isl.bt11 Sie informieren sich beim Kunden über das weitere Vorgehen falls keine Zusage erteilt wird und verwenden dabei die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel. (K3)	

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen	
Arbeitssituation 7: Transportauftrag erfassen Die Kaufleute erhalten den Transportauftrag, prüfen erneut die Machbarkeit und erfassen den Auftrag gemäss der vereinbarten Offerte im System. Sie wählen den korrekten Transportweg / Partner / Frachtführer für den Transport aus und beachten dabei die entsprechenden rechtlichen Rahmenbedingungen, die Zollformalitäten und die Lieferkonditionen zwischen Verkäufer und Käufer. Sie beauftragen die jeweiligen Parteien mit Instruktionen zu den auszuführenden Dienstleistungen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c3.isl.bt1 Sie erfassen den Auftrag im System. (K3) c3.isl.bt2 Sie klären Unklarheiten oder Unregelmässigkeiten zum Transportauftrag mit den entsprechenden Anspruchsgruppen. (K3) c3.isl.bt3 Sie organisieren den Transport unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen und Lieferkonditionen. (K3) c3.isl.bt4 Sie leiten zeitnah die Informationen und Instruktionen an die jeweiligen ausführenden Parteien weiter. (K3)	c3.isl.ük1 Sie nennen die Faktoren für einen Transportauftrag. (K1) c3.isl.ük2 Sie bearbeiten Transportaufträge. (K3)

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

Arbeitssituation 8: Transportdokumente erstellen

Nach erfolgtem Auftrag bestätigen die Kaufleute dem Kunden den Erhalt und stellen diese Informationen auf einer geeigneten Plattform zur Verfügung. Sie erstellen die verkehrsträgerspezifischen Dokumente, beschaffen alle notwendigen Unterlagen für die Zollverfahren und leiten diese an die involvierten Stellen weiter. Im Falle einer Abweichung informieren sie den Kunden, erarbeiten einen Lösungsvorschlag und leiten die Massnahmen ein. Sobald sie zusätzliche Informationen zu ihrem Auftrag erhalten, führen sie diese im System nach und leiten sie an die involvierten Parteien weiter. Abrechnungs- oder kostenrelevante Informationen tragen sie umgehend im Dossier / Auftrag ein.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c3.isl.bt5 Sie informieren sich über die entsprechenden Bestätigungen sowie Statusmeldungen. (K3) c3.isl.bt6 Sie informieren die Kunden und die beteiligten Partner rechtzeitig über unterschiedliche Kommunikationskanäle zum aktuellen Status des Transportauftrags. (K3) c3.isl.bt7 Sie erstellen die verkehrsträgerspezifischen Dokumente zeitgerecht und rechtskonform. (K3) c3.isl.bt8 Sie koordinieren den Umlauf aller notwendigen Unterlagen für den Transport mit den relevanten Stellen. (K3) c3.isl.bt9 Sie informieren den Kunden proaktiv über alle getroffenen Massnahmen für den Transport sowie bei Abweichungen (Verspätung, Schadenfall, allfällige Zusatzkosten). (K3) c3.isl.bt10 Sie aktualisieren rechtzeitig alle zusätzlichen Informationen und Belege/Quittungen im betriebsinternen System. (K3)	c3.isl.ük3 Sie nennen die wichtigsten verkehrsträgerspezifischen Dokumente. (K1) c3.isl.ük4 Sie wenden die Vorgehensschritte bei der Koordination der notwendigen Transportunterlagen an. (K2) c3.isl.ük5 Sie bearbeiten unterschiedliche Transportdokumente. (K3) c3.isl.ük6 Sie informieren sich zu aktuellen wirtschaftspolitischen Ereignissen mit verlässlichen branchenrelevanten Informationsquellen. (K3)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren	
Arbeitssituation 9: Abrechnung durchführen Die Kaufleute kontrollieren die Kosten eines Transportauftrages mittels Offerten, internen Verkaufspreisen und evaluieren Zusatzkosten. Unklarheiten, Unregelmässigkeiten oder Besonderheiten in der Transportabrechnung besprechen die Kaufleute mit einer Fachperson und dokumentieren sie im Dossier. Die Kaufleute erstellen die Rechnung über die erbrachten Leistungen, stellen diese für den Versand bereit oder leiten sie an die zuständige Abteilung weiter.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c5.isl.bt1 Sie kontrollieren die Kosten eines Transportauftrages auf Korrektheit und Vollständigkeit. (K3) c5.isl.bt2 Sie berechnen allfällige Zusatzkosten situationsgerecht. (K3) c5.isl.bt3 Sie klären unmittelbar Unklarheiten, Unregelmässigkeiten oder Besonderheiten in der Transportabrechnung mit transportrelevanten Stellen. (K3) c5.isl.bt4 Sie dokumentieren allfällige Änderungen im Dossier. (K3) c5.isl.bt5 Sie erstellen die aktualisierte Rechnung. (K3) c5.isl.bt6 Sie leiten die Rechnung an die entsprechenden Personen/Stellen termingerecht weiter. (K3)	c5.isl.ük1 Sie erstellen Kostenaufstellungen für unterschiedliche Transportaufträge. (K3) c5.isl.ük2 Sie identifizieren Unklarheiten und Unregelmässigkeiten in der Transportabrechnung. (K3) c5.isl.ük3 Sie prüfen die Korrektheit und die Vollständigkeit einer Rechnung. (K3)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren	
Arbeitssituation 10: Dossierkontrolle durchführen und Ablage bearbeiten Die Kaufleute kontrollieren die eingehenden Rechnungen und vergleichen diese mit den erbrachten Leistungen. Dazu überprüfen sie die Ausgaben und stellen diese den Einnahmen gegenüber.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c5.isl.bt7 Sie kontrollieren eingehende Rechnungen auf deren inhaltliche und formale Korrektheit genau. (K3) c5.isl.bt8 Sie vergleichen gewissenhaft die Kosten und die Erträge. (K4) c5.isl.bt9 Sie analysieren Fehler in der Abrechnung und leiten zusammen mit einer Fachperson geeignete Massnahmen ein. (K4)	c5.isl.ük4 Sie zählen Fehler in der Kostenaufstellung einer Rechnung auf. (K1) c5.isl.ük5 Sie analysieren Kosten und Leistungen von betriebsinternen und externen Rechnungen. (K4) c5.isl.ük6 Sie nennen die gesetzlichen Vorschriften bezüglich Archivierungsfristen. (K1)

c5.isl.bt10 Sie legen Dossiers nach den gesetzlichen Vorgaben ab. (K3)	

Überbetriebliche Kurse

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituationen	Dauer in ÜK-Tagen
1	ÜK-Block 1: Einführung Branche und Verkehrsträger	1 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen 2 Rechts- und vorgabenkonform agieren 3 Kundenanfrage entgegennehmen	4 Tage 3 Präsenz 1 Blended Learning
2	ÜK-Block 2: Einführung Verkehrsträger / Transportaufträge Niveau 1	Arbeitssituationen 3 bis 10	4 Tage 3 Präsenz 1 Blended Learning
3	ÜK-Block 3: Vertiefung Verkehrsträger / Transportaufträge Niveau 2	3 Kundenanfrage entgegennehmen 4 Machbarkeitsprüfung durchführen	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
4	ÜK-Block 4: Vertiefung Branche / Transportaufträge Niveau 2	1 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen 3 Kundenanfrage entgegennehmen 4 Machbarkeitsprüfung durchführen 5 Kunden beraten und Vorplanung des Transportes durchführen 9 Abrechnung durchführen 10 Dossierkontrolle durchführen und Ablage bearbeiten	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
5	ÜK-Block 5: Transportaufträge Niveau 3 / Repetition	Arbeitssituationen 1 bis 10	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
6	ÜK-Block 6: Transportaufträge Niveau 3	Arbeitssituationen 1 bis 10	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
Total			16 Tage 14 Präsenz 2 Blended Learning

A2.10 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Kranken- und Sozialversicherungen»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (5) und Leistungsziele

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen	
Arbeitssituation 1: Kunden in der Kranken- und Sozialversicherung beraten Die Kaufleute kümmern sich um sämtliche Kundenanfragen und erteilen Auskunft. Sie beantworten Anfragen gesetzeskonform oder leiten diese an die entsprechenden internen und externen Fachstellen sowie an andere Sozialversicherungen und Behörden weiter. Sie begleiten natürliche und juristische Personen in Bezug auf das nationale und internationale Sozialversicherungsrecht und in Fragen zur Versicherungs- und Beitragspflicht.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
1.kus.bt1 Sie erteilen schriftlich und mündlich Auskünfte gegenüber Kunden, in dem sie die relevanten gesetzlichen Bestimmungen berücksichtigen. (K3) d1.kus.bt2 Sie führen zielorientierte Bedarfsanalysen durch und klären Kundenbedürfnisse ab. (K4) d1.kus.bt3 Sie koordinieren die obligatorischen und freiwilligen Versicherungsangelegenheiten für Kunden mit Dritten (Behörden, Leistungserbringer). (K3) d1.kus.bt4 Sie beraten Kunden in Fragen zu Kranken-, Sozial- sowie Privatversicherungsfragen in Bezug auf das nationale oder internationale Versicherungsrecht. (K3) d1.kus.bt5 Sie erstellen Versicherungsdokumente und verwalten diese. (K3) d1.kus.bt6 Sie aktualisieren kundenrelevante Versicherungsinformationen bedarfsgerecht. (K3) d1.kus.bt7 Sie führen Konfliktgespräche im Kranken-, Sozial- sowie Privatversicherungsbereich situationsgerecht.(K3) d1.kus.bt8 Sie reflektieren ihren Umgang mit Kunden in Kranken-, Sozial- sowie Privatversicherungsfragen. (K4) d1.kus.bt9 Sie führen verständliche Informationsgespräche zu unternehmensbezogenen Kranken- und Sozialversicherungsfragen mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen (Kunden, Behörden, Leistungserbringende). (K3)	d1.kus.ük1 Sie erklären die wichtigsten gesetzlichen Grundlagen im Kranken-, Sozial- sowie Privatversicherungsbereich (K2) d1.kus.ük2 Sie erklären die branchenrelevanten Begriffe der medizinischen Terminologie. (K2) d1.kus.ük3 Sie erläutern und begründen Beitrags- oder Prämienentwicklungen in der Kranken-, Sozial- sowie Privatversicherung. (K2) d1.kus.ük4 Sie erläutern unterschiedliche Formen von Versicherungsarten. (K2) d1.kus.ük5 Sie kommunizieren nutzenorientiert mit verschiedensten Kunden und beantworten unterschiedliche Fragen zur Kranken-, Sozial- sowie Privatversicherung. (K3) d1.kus.ük6 Sie erkennen Konfliktpotenziale im Sozialversicherungsbereich. (K2) d1.kus.ük7 Sie reflektieren ihren Umgang mit Kunden in Kranken-, Sozial-, sowie Privatversicherungsfragen. (K4) d1.kus.ük8 Sie erklären die wichtigsten gesetzlichen Grundlagen im Kranken-, Sozial- sowie Privatversicherungsbereich für natürliche und juristische Personen. (K2) d1.kus.ük9 Sie erläutern die gesetzlichen Vorgaben zur Lohnfortzahlungspflicht. (K2) d1.kus.ük10 Sie erklären Versicherungsverträge. (K2)

d1.kus.bt10 Sie gestalten Kundenberatungen im Kranken-, Sozial- sowie Privatversicherungsbereich und dokumentieren diese. (K3)	d1.kus.ük11 Sie erläutern unterschiedliche Versicherungsformen für natürliche und juristische Personen. (K2) d1.kus.ük12 Sie erklären Schnittstellen zu anderen Sozialversicherungen. (K2)

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Arbeitssituation 2: Leistungsfragen in der Kranken- und Sozialversicherung bearbeiten

Die Kaufleute erklären in der Leistungsverarbeitung einer Kranken- und Sozialversicherung die Leistungsvergütung gegenüber den Kunden und Anspruchsgruppen.

Sie führen die jeweiligen Kundendossier gesetzeskonform, überprüfen die Leistungsplicht und begleiten Anmeldeverfahren. Sie koordinieren die Leistungspflicht unter den Sozialversicherungen.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d2.kus.bt1 Sie erteilen Auskünfte zu Leistungen in der Kranken-, Privat- und Sozialversicherung. (K3) d2.kus.bt2 Sie bearbeiten Leistungsansprüche im betrieblichen System und unterstützen Kunden bei deren Anmeldung. (K3) d2.kus.bt3 Sie kontrollieren Tarife bei Leistungsabrechnungen (Tarifcontrolling) und erklären Kunden und weiteren Anspruchsgruppen die jeweiligen Kostenbeteiligungen. (K3) d2.kus.bt4 Sie unterstützen vertrauensärztliche Abklärungen zur Leistungspflicht, indem sie Rücksprache mit den zuständigen Stellen nehmen. (K3) d2.kus.bt5 Sie klären Vorleistungspflichten gemäss den gesetzlichen Vorgaben ab. (K3) d2.kus.bt6 Sie informieren Kunden zielorientiert über die betriebsrelevanten Rechtswege. (K3) d2.kus.bt7 Sie erstellen und aktualisieren Dossiers gemäss den gesetzlichen Vorgaben. (K3)	d2.kus.ük1 Sie erklären die relevanten gesetzlichen Bestimmungen, die sie für die Leistungsabrechnung im Kranken- und Sozialversicherungsbereich beachten müssen. (K2) d2.kus.ük2 Sie erklären die Prozesse der Leistungsbearbeitung. (K2) d2.kus.ük3 Sie rechnen Leistungen gemäss gesetzlichen Vorgaben ab. (K3) d2.kus.ük4 Sie erklären einer aussenstehenden Person die Wirtschaftlichkeitsprüfung in ihrem Tätigkeitsbereich. (K3) d2.kus.ük5 Sie bestimmen die leistungspflichtigen Risiken der Kranken-, Sozial- sowie Privatversicherungsbereiche. (K3) d2.kus.ük6 Sie erklären, welche gesetzlichen Vorgaben für Vorleistungspflichten im Sozialversicherungsbereich berücksichtigt werden müssen. (K2) d2.kus.ük7 Sie erklären einem Aussenstehenden die Aufgaben und Funktion eines Vertrauensarztes. (K2) d2.kus.ük8 Sie nennen die für die Sozial- und Privatversicherungen relevanten Rechtswege.(K1)

Handlungskompetenz b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten	
Arbeitssituation 3: Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen Die Kaufleute setzen die betrieblichen Grundlagen (Leitbild, Strategie, Vision, Mission und Werte) ihres Betriebs in ihrem Arbeitsalltag um. Sie vertreten das Leitbild ihres Betriebs und informieren sich über dessen strategischen Schwerpunkt. Sie richten ihr Handeln entsprechend ihrer Funktion auf die Leistungsfaktoren ihres Betriebs aus. Dabei orientieren sie sich konsequent am Betriebszweck und an den Unternehmenszielen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b5.kus.bt1 Sie setzen die betrieblichen Grundlagen (Leitbild, Strategie, Vision, Mission und Werte) ihres Betriebs in ihrem Arbeitsalltag um. (K3) b5.kus.bt2 Sie setzen das Informations- und Kommunikationskonzept ihres Betriebs ein und kommunizieren dementsprechend. (K3) b5.kus.bt3 Sie setzen einfache Massnahmen zur Reduktion der Umwelt- und Klimabelastung um. (K3)	b5.kus.üK1 Sie erläutern die Funktionsweise ihres Unternehmens sowie die der Unternehmen der Mitbewerber. (K2) b5.kus.üK2 Sie beurteilen die Hauptzielsetzung ihres Betriebs anhand der Leitbilder und der kurz- und mittelfristigen Unternehmenszielen. (K3)

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	
Arbeitssituation 4: Rechts- und vorgabenkonform agieren Die Kaufleute beachten die üblichen Zertifizierungen und fachlichen Standards sowie gesetzlichen Vorgaben ihres Arbeitsgebiets. Gleichzeitig beachten sie übergreifende und betriebsinterne Datenschutzrichtlinien und gehen mit Daten sicher um. Sie unterscheiden, welche Inhalte und sensible Daten der betrieblichen Schweigepflicht unterliegen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b2.kus.bt1 Sie führen die Tätigkeiten auf der Grundlage der geltenden rechtlichen und betrieblichen Vorgaben im Sozialversicherungsbereich aus. (K3) b2.kus.bt2 Sie handeln gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Datenschutzrichtlinien und halten sich im Umgang mit sensiblen Daten und Informationen an die betriebliche Schweigepflicht (K3)	b2.kus.ük1 Sie erläutern die gängigsten rechtlichen Grundlagen im Kranken-, Privat- und Sozialversicherungsbereich situationsgerecht. (K2) b2.kus.ük2 Sie beschreiben die Compliance-Richtlinien der Branche detailliert. (K2) b2.kus.ük3 Sie erklären die branchenspezifischen Richtlinien und Vorgaben bezüglich Datenschutz (einschliesslich Umgang mit sensiblen Daten im Sozialversicherungsbereich). (K2) b2.kus.ük4 Sie nennen die Besonderheiten und Vorgaben bezüglich Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Nachhaltigkeit in ihrer Branche. (K2)

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren

Arbeitssituation 5: Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen

Die Kaufleute wenden ihr Wissen über volkswirtschaftliche Zusammenhänge auf ihre Branche an. Sie setzen grundlegende Marktkenntnisse ihrer Branche und je nach ihrer Funktion in ihrem Betrieb umfassende Kenntnisse zu relevanten Märkten, Dienstleistungen und Produkten ein. Sie erklären branchen- und betriebsspezifische Geschäftsmodelle und begründen die Alleinstellungsmerkmale ihrer Unternehmung gegenüber Anspruchsgruppen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
b3.kus.bt1 Sie recherchieren über verschiedene Kanäle volkswirtschaftliche und politische Themen und Entwicklungen im Sozialversicherungsbereich, um Entscheidungsgrundlagen vorzubereiten. (K3) b3.kus.bt2 Sie halten sich über Innovationen und Entwicklungstrends im Kranken-, Privat- und Sozialversicherungsbereich regelmässig auf dem Laufenden. (K3) b3.kus.bt3 Sie bringen ihre Markt- und Branchenkenntnisse in Fachdiskussionen aktiv ein. (K3) b3.kus.bt4 Sie unterscheiden Mitbewerber anhand der relevanten Kriterien. (K4) b3.kus.bt5 Sie legen die Alleinstellungsmerkmale (Unique Selling Proposition, USP) des Betriebs in Diskussionen und Gesprächen mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen adressatengerecht dar. (K2)	b3.kus.ük1 Sie nennen die gängigsten Absatzmärkte für Produkte und Dienstleistungen im Kranken-, Privat- und Sozialversicherungsbereich. (K1) b3.kus.ük2 Sie erklären die gängigsten Produkte und Dienstleistungen im Kranken-, Privat- und Sozialversicherungsbereich stufengerecht. (K2) b3.kus.ük3 Sie erklären die aktuellen Innovationen und Trends in ihrer Branche stufengerecht. (K2) b3.kus.ük4 Sie zeigen die wesentlichen branchenrelevanten Anspruchsgruppen und Organisationen und deren Hauptaufgaben auf (Verbände, Sozialpartner, Gemeinschaftswerke). (K2) b3.kus.ük5 Sie ordnen volkswirtschaftliche und politische Zusammenhänge und Einflüsse sinnvoll auf Kranken-, Privat- und Sozialversicherungen ein. (K3) b3.kus.ük6 Sie leiten grundlegende Auswirkungen von politischen Vorstössen für ihre Branche sachbezogen ab. (K4) b3.kus.ük7 Sie unterscheiden Mitbewerber im Kranken-, Privat- und Sozialversicherungsbereich anhand der relevanten Kriterien. (K2) b3.kus.ük8 Sie recherchieren aktiv über verschiedene Kanäle volkswirtschaftliche und politische Themen und Entwicklungen im Sozialversicherungsbereich. (K3) b3.kus.ük9 Sie erklären die Hintergründe der Geschichte und Gründung der Sozialversicherungen. (K2) b3.kus.ük10 Sie erklären in Fachdiskussionen das 3-Säulenprinzip und zeigen die Umsetzung und Ausgestaltung der 3-Säulen auf. (K2)

Überbetriebliche Kurse

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituationen	Dauer in ÜK-Tagen
1	ÜK-Block 1	1 Kunden in der Kranken- und Sozialversicherung beraten 2 Leistungsfragen in der Kranken- und Sozialversicherung bearbeiten 3 Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen 4 Rechts- und vorgabenkonform agieren	4 Tage 4 Präsenz 0 Blended Learning
2	ÜK-Block 2	1 Kunden in der Kranken- und Sozialversicherung beraten 2 Leistungsfragen in der Kranken- und Sozialversicherung bearbeiten 3 Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen 4 Rechts- und vorgabenkonform agieren 5 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen	5 Tage 5 Präsenz 0 Blended Learning
3	ÜK-Block 3	1 Kunden in der Kranken- und Sozialversicherung beraten 2 Leistungsfragen in der Kranken- und Sozialversicherung bearbeiten 5 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
4	ÜK-Block 4	1 Kunden in der Kranken- und Sozialversicherung beraten 2 Leistungsfragen in der Kranken- und Sozialversicherung bearbeiten 3 Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen 4 Rechts- und vorgabenkonform agieren 5 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
5	ÜK-Block 5	1 Kunden in der Kranken- und Sozialversicherung beraten 2 Leistungsfragen in der Kranken- und Sozialversicherung bearbeiten 3 Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen 4 Rechts- und vorgabenkonform agieren 5 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
Total			16 Tage 16 Präsenz 0 Blended Learning

A2.11 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Marketing & Kommunikation»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (13) und Leistungsziele

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen	
Arbeitssituation 1: Kommunikationsinstrumente einsetzen Die Kaufleute organisieren einen Event, Anlass oder Messestand. Sie arbeiten mit in der Verkaufsförderung, bei Sponsoring und Direct Marketing. Sie beteiligen sich bei Massnahmen der klassischen Werbung, in Public Relations/Öffentlichkeitsarbeit und bei der Kommunikation im Internet.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c4.mk.bt1 Sie übernehmen Teilaufträge beim Einsatz geeigneter Kommunikationsinstrumente und können ihren Anteil am Gesamtprojekt erkennen. (K3) c4.mk.bt2 Sie überprüfen ihr Handeln, ob die Rechte und Pflichten in der öffentlichen Kommunikation darin gewährleistet sind. (K5)	c4.mk.ük1 Sie erläutern die Wirkungsweise der Kommunikationsinstrumente: - Klassische Werbung - Verkaufsförderung - Public Relations (PR)/Öffentlichkeitsarbeit - Sponsoring/Partnerschaften - Internet - Direct Marketing - Event - Messen und begründen eine sinnvolle Kombination (K5). c4.mk.ük2 Sie erläutern die Rechte und Pflichten in der öffentlichen Kommunikation. (K2) c4.mk.ük3 Sie beschreiben Massnahmen, um die Umweltbelastung von Messen, Veranstaltungen und Promotionen zu reduzieren (K2)

Handlungskompetenz a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen	
Arbeitssituation 2: Werbe-Kunden akquirieren Die Kaufleute analysieren die Konkurrenzprodukte. Sie suchen potenzielle Neukunden (Warm- oder Kaltakquise). Sie legen die eigenen Produkte und die Vorteile gegenüber Mitbewerbern dar. Die Kaufleute verknüpfen Kundenakquise mit der Pflege bestehender Kunden.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
a2.mk.bt1 Sie analysieren Kommunikationskampagnen von Konkurrenzprodukten differenziert anhand von vorgegebenen Kriterien. (K4)	a2.mk.ük1 Sie analysieren anhand von entscheidenden Merkmalen Kommunikationskampagnen von Konkurrenzprodukten. (K4)

a2.mk.bt2 Sie präsentieren ihre eigenen Produkte argumentationsstark. (K3) a2.mk.bt3 Sie pflegen sowohl neue wie bestehende Kunden.	

Handlungskompetenz b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten	
Arbeitssituation 3: In einer Werbekampagne mitarbeiten Die Kaufleute entwickeln die internen und externen Kommunikationsmassnahmen für eine Werbekampagne mit. Sie unterstützen das Projektteam beim Erstellen des Projektzeitplans. Die Kaufleute arbeiten mit in der Umsetzung der Massnahmen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b4.mk.bt1 Sie bestimmen messbare Marketingziele und legen mit der Marketingstrategie fest, wie diese erreicht werden sollen (Positionierung, Zielgruppe, Marketing-Mix). (K4) b4.mk.bt2 Sie wenden ausgewählte Kommunikationsmassnahmen unter Berücksichtigung der Werbewirkung an. (K3) b4.mk.bt3 Sie zeigen die massgebenden Merkmale für die Wirkung einer Corporate Identity, eines Brandings und eines Images auf. (K2) b4.mk.bt4 Sie analysieren Social Media Kampagnen anhand von vorgegebenen Kriterien. (K4) b4.mk.bt5 Sie entwickeln mit dem Projektteam die Terminpläne und nehmen die vereinbarten Aufgaben situationsbezogen wahr. (K3) b4.mk.bt6 Sie beurteilen Trends und Marktentwicklungen mit Bezug auf nachhaltig produzierte Produkte oder umweltverträglichen Konsum. (K3)	b4.mk.ük1 Sie bestimmen messbare Marketingziele und legen mit der Marketingstrategie fest, wie diese erreicht werden sollen (Positionierung, Zielgruppe, Marketing-Mix). (K4) b4.mk.ük2 Sie wenden ausgewählte Kommunikationsmassnahmen unter Berücksichtigung der Werbewirkung an. (K3) b4.mk.ük3 Sie zeigen die massgebenden Merkmale für die Wirkung einer Corporate Identity, eines Brandings und eines Images auf. (K2) b4.mk.ük4 Sie analysieren Social Media Kampagnen. (K4) b4.mk.ük5 Sie erklären Details zur Umsetzung einer Werbekampagne treffend. (K2) b4.mk.ük6 Sie erläutern die Grundlagen des Nachhaltigkeitsmarketings (K2)

Handlungskompetenz e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten	
Arbeitssituation 4: Klassische Werbeträger: Aufträge beschaffen Die Kaufleute informieren sich detailliert über die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, die Produkte und die Geschäftstätigkeit des Kunden.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
e2.mk.bt1 Sie führen Recherchen zu den Produkten, den Kunden und den aktuellen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen durch. (K3)	e2.mk.ük1 Sie nennen relevante Informationsquellen für Markt- und Produktrecherchen. (K1)

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	
Arbeitssituation 5: Klassische Werbeträger: Werbemittel vermitteln, verkaufen und verarbeiten Die Kaufleute empfehlen zielgruppengerechte Werbemittel und Platzierungen, erklären die technischen Begebenheiten und machen auf spezielle Anforderungen aufmerksam. Die Kaufleute erläutern Preisstrukturen und erklären Einsatzmöglichkeiten. Die Kaufleute überwachen die Liefertermine. Die Kaufleute verrechnen die Kampagne und analysieren die daraus gezogenen Statistiken.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d3.mk.bt1 Sie definieren zielgruppengerechte klassische Werbemittel. (K3) d3.mk.bt2 Sie bieten den Kunden geeignete klassische Werbemittel und Platzierungen an und erläutern ihnen technische Begebenheiten und spezielle Anforderungen. (K3) d3.mk.bt3 Sie überwachen die Liefertermine. (K3) d3.mk.bt4 Sie errechnen die Kosten für die Kampagne unter Einbezug der Preisstrukturen, Rabattstufen und Einsatzmöglichkeiten und stellen Rechnungen. (K3)	d3.mk.ük1 Sie nennen zielgruppengerechte klassische Werbemittel. (K1) d3.mk.ük2 Sie erläutern Platzierungen, technische Gegebenheiten und spezielle Anforderungen der Werbemittel in Werbeträgern. (K2) d3.mk.ük3 Sie präsentieren Einsatzmöglichkeiten von Werbemitteln. (K2) d3.mk.ük4 Sie interpretieren Statistiken zum Medienverhalten. (K3)

Handlungskompetenz e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten	
Arbeitssituation 6: Onlinemarketing: Werbemittel und Werbeflächen vermitteln Die Kaufleute empfehlen zielgruppengerechte Werbemittel und Platzierungen, erklären die technischen Begebenheiten und machen auf spezielle Anforderungen aufmerksam. Die Kaufleute fragen sämtliche Details beim Kunden zur Umsetzung der Online-Werbekampagne an. Sie überprüfen die gesammelten Kenntnisse zu Zielgruppen und Werbeumfelder. Sie führen ein Monitoring durch und bereiten die Rechnung auf.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
e4.mk.bt1 Sie definieren zielgruppengerechte Online-Werbemittel. (K4) e4.mk.bt2 Sie wenden Platzierungen, technische Gegebenheiten und spezielle Anforderungen der Werbemittel in Werbeträgern auf dem Onlinewerbemarkt an. (K3) e4.mk.bt3 Sie führen ein Monitoring durch und bereiten die Rechnung auf. (K3)	e4.mk.ük1 Sie nennen zielgruppengerechte Werbemittel (online). (K1) e4.mk.ük2 Sie wenden Platzierungen, technische Gegebenheiten und spezielle Anforderungen der Werbemittel in Werbeträgern an. (K3)

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	
Arbeitssituation 7: Onlinemarketing: Werbemittel auf eigenen Werbeträgern verkaufen und verarbeiten Die Kaufleute empfehlen zielgruppengerechte Werbemittel und Platzierungen, erklären die technischen Begebenheiten und machen auf spezielle Anforderungen aufmerksam. Die Kaufleute erläutern Preisstrukturen, erklären Rabattstufen und Einsatzmöglichkeiten. Die Kaufleute verrechnen die Kampagne und analysieren die daraus gezogenen Statistiken.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d3.mk.bt5 Sie bieten den Kunden geeignete Werbemittel und Platzierungen an und erläutern die Besonderheiten einer Onlinekampagne. (K2) d3.mk.bt6 Sie errechnen die Kosten für die Kampagne unter Einbezug der Preisstrukturen, Rabattstufen und Einsatzmöglichkeiten und stellen Rechnung. (K3)	d3.mk.ük5 Sie präsentieren Einsatzmöglichkeiten von Werbemitteln. (K2) d3.mk.ük6 Sie interpretieren Statistiken zum Medienverhalten. (K3)

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen

Arbeitssituation 8: Mediaplanung umsetzen

Die Kaufleute sammeln Informationen zum Kunden und den bisherigen Geschäftsbeziehungen. Die Kaufleute setzen für die Planung alle Informationen zu Preisen, Zeitraum und Gebieten ein. Sie erstellen mit dem Kunden eine Bedarfsanalyse, definieren die Zielgruppen und das Kommunikationsziel. Sie unterbreiten aufgrund des Intra- und Intermediavergleichs eine Offerte. Die Kaufleute kontrollieren, ob alle nötigen Werbemittel termingerecht eintreffen. Das Debriefing machen die Kaufleute mit Statistiken.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c4.mk.bt3 Sie setzen anhand von Modellen Zielgruppenbeschreibungen auf und verknüpfen diese mit relevanten Produkte- respektive Dienstleistungsangeboten. (K4)	c4.mk.ük4 Sie erstellen anhand von Modellen Zielgruppenbeschreibungen und verknüpfen diese mit relevanten Produkte- respektive Dienstleistungsangeboten. (K4)
c4.mk.bt4 Sie analysieren das Werbeziel und die Übereinstimmung mit der Werbebotschaft. (K4)	c4.mk.ük5 Sie analysieren das Werbeziel und die Übereinstimmung mit der Werbebotschaft. (K4)
c4.mk.bt5 Sie erfragen mit einer Bedarfsanalyse die Erwartungen und das Budget des Kunden. (K3)	c4.mk.ük6 Sie präsentieren die Umsetzung einer Kampagne. (K2)
c4.mk.bt6 Sie setzen den Mediaplan für eine Kampagne unter Berücksichtigung der Anforderungen des Kunden und dem eigenen Dienstleistungsangebot um. (K5)	c4.mk.ük7 Sie verdeutlichen die Schritte der Bedarfsanalyse. (K2)
c4.mk.bt7 Sie interpretieren auftragsbezogen die branchenüblichen Marktforschungsstudien und deren Aussagen. (K4)	c4.mk.ük8 Sie nennen die branchenüblichen Marktforschungsstudien und interpretieren deren Aussagen. (K4)
c4.mk.bt8 Sie führen einen Intra- und Intermediavergleich zur Bestimmung des geeigneten Werbeträgers durch. (K4)	c4.mk.ük9 Sie führen einen Intra- und Intermediavergleich zur Bestimmung des geeigneten Werbeträgers durch. (K4)

Handlungskompetenz c4: Marketings- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen	
Arbeitssituation 9: Neue Nutzerkunden gewinnen Die Kaufleute ermitteln Zahlen zur Nutzung und Nutzerstruktur des eigenen Angebots. Die Kaufleute planen die Marketingmassnahmen und erstellen das Budget. Sie charakterisieren die Eigenschaften und Merkmale des Produktes und umschreiben die Positionierung. Sie stellen die laufenden und vorangegangenen Kommunikationsmassnahmen dar. Sie beschreiben das Marktumfeld. Die Kaufleute typisieren die Zielgruppe. Sie umreissen die Zielsetzung und setzen die Kommunikationsmassnahmen um. Die Kaufleute werten die Massnahmen mit gängigen Leistungskennzahlen aus.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c4.mk.bt9 Sie zeigen typische Merkmale von Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen auf und stellen die bisherigen Kommunikationsmassnahmen dar. (K3) c4.mk.bt10 Sie charakterisieren die Eigenschaften und Merkmale des Produktes im Marktumfeld. (K3) c4.mk.bt11 Sie legen anhand von Marktforschungsergebnissen die Nutzerstruktur dar. (K3) c4.mk.bt12 Sie planen die Marketingmassnahmen, erstellen das Budget und werten die Massnahmen mit gängigen Leistungskennzahlen aus. (K5)	c4.mk.ük10 Sie zeigen typische Merkmale von Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen auf. (K3) c4.mk.ük11 Sie charakterisieren die Eigenschaften und Merkmale des Produktes. (K3) c4.mk.ük12 Sie legen anhand von Marktforschungsergebnissen die Nutzerstruktur dar. (K3)

Handlungskompetenz a5: Poltische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen	
Arbeitssituation 10: In Medienunternehmen mitarbeiten Die Kaufleute arbeiten für Medien, die die Funktion von Bildung, kultureller Entfaltung, freier Meinungsbildung und Unterhaltung erfüllen. Die Kaufleute unterscheiden die Darstellung von Tatsachen und Meinungen nach journalistischen Merkmalen. Sie berücksichtigen bei der eigenen Kommunikation die Zielgruppe, die Quellenangaben und differenzieren zwischen Fakten und subjektiven Botschaften. Die Kaufleute differenzieren zwischen Public Relations und journalistischen Inhalten.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
a5.mk.bt1 Sie analysieren anhand von vorgegebenen Kriterien die Kommunikation im öffentlichen Raum unter Berücksichtigung der Zielgruppen, der Quellen und der Inhalte. (K4) a5.mk.bt2 Sie grenzen in Publikationen Public Relations (PR) von journalistischen Inhalten sowie Fakten von subjektiven Botschaften ab. (K3)	a5.mk.ük1 Sie analysieren die Kommunikation im öffentlichen Raum unter Berücksichtigung der Zielgruppen, der Quellen und der Inhalte. (K4) a5.mk.ük2 Sie unterscheiden Public Relations (PR) von journalistischen Inhalten sowie Fakten von subjektiven Botschaften. (K3) a5.mk.ük3 Sie erläutern die Rechte und Pflichten in der öffentlichen Kommunikation. (K2)

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Arbeitssituation 11: Kunden zu Wahl und Einsatz von Werbeartikeln beraten

Die Kaufleute machen mit dem Kunden eine Bedarfsanalyse und erfragen wie das Endprodukt aussehen soll. Sie definieren die Zielgruppe, das Kommunikationsziel, den Einsatz und die Abstimmung mit anderen Kommunikationsinstrumenten. Die Kaufleute suchen nach Werbeartikel, welche der geforderten Qualität entsprechen. Sie klären die Verfügbarkeit der Produkte ab. Die Bestellung erfordert Abklärungen zu Herstellungsland, Transportwege und -mittel, Lieferfristen, Zollvorschriften.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
d2.mk.bt1 Sie erfragen mit einer Bedarfsanalyse das Endprodukt und dessen Einsatz. (K3) d2.mk.bt2 Sie definieren die Zielgruppe, das Kommunikationsziel und die Abstimmung mit anderen Kommunikationsinstrumenten. (K3) d2.mk.bt3 Sie beschaffen zu Produkten Informationen zur Herkunft, Qualität, Eigenschaften, Preise, Transportwege und Lieferzeiten zielgruppenorientiert. (K3)	d2.mk.ük1 Sie definieren die Zielgruppe, das Kommunikationsziel und die Abstimmung mit anderen Kommunikationsinstrumenten. (K3) d2.mk.ük2 Sie erläutern zu Produkten deren Herkunft, Qualität, Eigenschaften, Preise, Transportweg und Lieferzeiten zielgruppenorientiert. (K2)

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

Arbeitssituation 12: In der Herstellung von Printprodukten mitarbeiten

Die Kaufleute koordinieren und sorgen für die zeitgerechte Herstellung von gedruckten Unterlagen. Sie bestellen Materialien, Papier, Chemikalien und Farben im Auftrag der Arbeitsvorbereitung. Sie verbinden die Planungsschritte mit der Auslastung der Druckmaschinen. Sie koordinieren die termingerechte Auslieferung.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
b1.mk.bt1 Sie unterstützen die zeitgerechte Herstellung und Auslieferung von gedruckten Unterlagen, indem sie insbesondere die Materialvorräte mit der Produktion koordinieren und Bestellungen zeitgerecht ausführen. (K3)	b1.mk.ük1 Sie bestimmen wesentliche Merkmale der Herstellung von Printprodukten. (K2) b1.mk.ük2 Sie zeigen die passenden Verfahren von Ausrüstung und Veredelung auf. (K2) b1.mk.ük3 Sie nennen die Eigenschaften von Papier und weiteren Bedruckstoffen. (K1) b1.mk.ük4 Sie ordnen Druckfarben zu und erläutern die Grundkenntnisse der Bildbearbeitung. (K3)

Handlungskompetenz b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren.	
Arbeitssituation 13: In Buchverlagen mitarbeiten Die Kaufleute arbeiten in Buchverlagen, die für Bildungszwecke, aus ökonomischen bzw. kulturellen Gründen, Bücher und verwandte Medien vervielfältigen und verbreiten. Sie berücksichtigen in den Herstellungs- und Vermarktungsprozessen die besondere Rolle des Buches als Kulturträger und Wissensvermittler.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b1.mk.bt2 Sie unterstützen die Herstellungs- und Vermarktungsprozesse von Büchern und verwandten Medien, indem sie situationsbezogen Teilaufgaben in der Produktion, Distribution, Kommunikation und Vermarktung von Büchern und verwandten Medien wahrnehmen (K3)	b1.mk.ük5 Sie verdeutlichen die Rolle des Buches als Kulturträger und Wissensvermittler mediengerecht. (K2)

Überbetriebliche Kurse

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituation/en	Dauer in ÜK-Tagen
1	ÜK-Block 1: Einführung Marketing und Werbung	1 Kommunikationsinstrumente einsetzen 2 Werbe-Kunden akquirieren 3 In einer Werbekampagne mitarbeiten	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
2	ÜK-Block 2: Medien Werbeträger Werbemittel	4 Klassische Werbeträger: Aufträge beschaffen 5 Klassische Werbeträger: Werbemittel vermitteln, verkaufen und verarbeiten	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
3	ÜK-Block 3: Mediaplanung Onlinemarketing Marktforschung	6 Onlinemarketing: Werbemittel und Werbeflächen vermitteln 7 Onlinemarketing: Werbemittel auf eigenen Werbeträgern verkaufen und verarbeiten 8 Mediaplanung umsetzen	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
4	ÜK-Block 4: Kommunikationsmassnahmen umsetzen	1 Kommunikationsinstrumente einsetzen 3 In einer Werbekampagne mitarbeiten 11 Kunden zu Wahl und Einsatz von Werbeartikeln beraten 12 In der Herstellung von Printprodukten mitarbeiten	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
5	ÜK-Block 5: Umsetzung von Marketingmassnahmen im Geschäftsfeld Marketing & Kommunikation	1 Kommunikationsinstrumente einsetzen 3 In einer Werbekampagne mitarbeiten 9 Neue Nutzerkunden gewinnen 10 In Medienunternehmen mitarbeiten 13 In Buchverlagen mitarbeiten	5 Tage 5 Präsenz 0 Blended Learning
Total			16 Tage 16 Präsenz 0 Blended Learning

A2.12 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Maschinen-, Elektro- und Metall-Industrie»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (7) und Leistungsziele

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	
Arbeitssituation 1: Meinen Betrieb und meine Funktion vertreten Kaufleute identifizieren sich mit dem eigenen Betrieb und der Branche und vertreten diese nach aussen. Sie erklären die Organisation und das Leitbild ihres Betriebs. Dadurch unterstützen sie diesen bei den Geschäftsprozessen gezielt. Kaufleute zeigen die Anspruchsgruppen ihres Betriebes, deren Anliegen sowie die wichtigsten Gemeinsamkeiten und Unterschiede zu den Mitbewerbern auf. Sie nutzen ihr Wissen über die betrieblichen Zusammenhänge und Schnittstellen und setzen es in ihrem Arbeitsalltag um. Dabei orientieren sie sich an den Zielsetzungen ihres Betriebes.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b2.mem.bt1 Sie vertreten ihren Betrieb und die Branche loyal nach aussen. (K3) b2.mem.bt2 Sie setzen die Kenntnisse über die Organisation und das Leitbild ihres Betriebs im Arbeitsalltag um. (K3) b2.mem.bt3 Sie zeigen betriebliche Anspruchsgruppen und deren Anliegen auf. (K2)	b2.mem.ük1 Sie erläutern die Organisationstrukturen von typischen Betrieben der Branche. (K2) b2.mem.ük2 Sie beschreiben die Hauptaufgaben von Organisationen der Branche wie Verbände und Sozialpartner. (K2)

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	
Arbeitssituation 2: Branchen-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse einsetzen Kaufleute setzen ihre Betriebs-, Branchen-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse ein, um Aufträge in ihrem Aufgabengebiet zu bearbeiten. Sie nutzen ihr Wissen über die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebs sowie deren Absatzmärkte. Darüber hinaus beschreiben sie die Tätigkeiten, die zur Herstellung eines Produktes oder einer Dienstleistung in ihrem Betrieb erbracht werden und erläutern, welche vor- und nachgelagerten Aktivitäten in der Wertschöpfungskette erbracht werden.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b2.mem.bt4 Sie erklären die Merkmale, Besonderheiten, Stärken, Marktstellung und Absatzmärkte der Produkte und Dienstleistungen des Betriebs. (K2) b2.mem.bt5 Sie unterscheiden Mitbewerber des Betriebs anhand relevanter Kriterien. (K2)	b2.mem.ük3 Sie erklären Merkmale, Besonderheiten, Stärken und Absatzmärkte der Produkte und Dienstleistungen der Branche. (K2) b2.mem.ük4 Sie beschreiben Instrumente zur Kundenbindung. (K2)

b2.mem.bt6 Sie unterstützen die Umsetzung von Marketingmassnahmen, indem sie ihre Produkt- und Dienstleistungskenntnisse gezielt einbringen. (K3) b2.mem.bt7 Sie setzen Betriebs- und Branchenkenntnisse in der Kundenberatung, in den Arbeitsprozessen und bei den administrativen Aufgaben gezielt und überzeugend ein. (K3) b2.mem.bt8 Sie halten sich über Neuerungen in ihrem Betrieb regelmässig auf dem Laufenden. (K3)	b2.mem.ük5 Sie zeigen die Wertschöpfungskette für typische branchenspezifische Produkte auf. (K2) b2.mem.ük6 Sie zeigen auf, mit welchen persönlichen Beiträgen sie den Wertschöpfungsprozess im Betrieb unterstützen. (K3) b2.mem.ük7 Sie beschreiben für ein typisches Produkt ihres Betriebs oder ihrer Branche den Herstellungsprozess. (K2) b2.mem.ük8 Sie beschreiben typische Materialien und Herstellungsverfahren, die im Betrieb oder in der Branche eingesetzt werden. (K2) b2.mem.ük9 Sie erläutern mögliche Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen, Innovationen und Trends in der Branche für die Tätigkeiten und Aufgaben im Betrieb. (K2) b2.mem.ük10 Sie erläutern die wichtigsten Umwelt-, Energie-, und Nachhaltigkeitslabels, welche in ihrem Betrieb oder ihrer Branche zur Anwendung kommen. (K2)

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen	
Arbeitssituation 3: Rechts- und vorgabenkonform handeln Kaufleute beachten die in ihrem Arbeitsbereich relevanten betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Der hohen Bedeutung der Qualität in jedem Arbeitsschritt sind sie sich bewusst. Sie halten die Vorgaben zur Arbeitssicherheit, zur Nachhaltigkeit, zum Gesundheitsschutz sowie die Hausordnung ihres Betriebs ein. Zudem beachten Kaufleute die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben zum Datenschutz und behandeln sensible Daten der verschiedenen Bereiche vertraulich.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c2.mem.bt1 Sie setzen die betrieblichen Vorgaben zur Qualitätssicherung und zur Nachhaltigkeit um. (K3) c2.mem.bt2 Sie halten die betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz ein. (K3) c2.mem.bt3 Sie berücksichtigen bei ihren Tätigkeiten die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zum Datenschutz. (K3) c2.mem.bt4 Sie unterstützen die administrativen und personalbezogenen betrieblichen Prozesse bedarfsorientiert. (K3)	c2.mem.ük1 Sie beschreiben das Qualitätsmanagementsystem ihres Betriebs oder eines in der Branche gebräuchlichen Systems. (K2) c2.mem.ük2 Sie zeigen auf, welche Massnahmen zur Qualitätssicherung, zum Umweltschutz und zur nachhaltigen Ressourcennutzung sie im Betrieb oder in der Branche anwenden. (K2) c2.mem.ük3 Sie beschreiben die branchentypischen Vorgaben zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz. (K2)

	c2.mem.ük4 Sie beschreiben die Prozesse der Personaladministration. (K2) c2.mem.ük5 Sie erklären Inhalte, Einsatz und Nutzen von Dokumenten in der Personaladministration. (K2)

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen	
Arbeitssituation 4: Kundenanfragen bearbeiten Kaufleute nehmen Anfragen von internen oder externen Kunden über unterschiedliche Kanäle entgegen. Bei Bedarf beraten sie den Kunden, prüfen mögliche Varianten und prüfen die Machbarkeit. Gleichzeitig prüfen sie, ob das Produkt oder die Dienstleistung zum gewünschten Termin geliefert werden kann. Sie informieren sich, wie diese in ihrem Betrieb hergestellt und geliefert werden. Kaufleute erstellen die Offerte und senden sie dem Kunden. Bei Bedarf fassen sie beim Kunden nach und klären die Situation.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d1.mem.bt1 Sie bearbeiten Kundenanfragen und klären Kundenbedürfnisse ab. (K4) d1.mem.bt2 Sie führen Beratungs- oder Verkaufsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. (K4) d1.mem.bt3 Sie verwalten Kundeninformationen und -daten. (K3) d1.mem.bt4 Sie prüfen mögliche Varianten und die Machbarkeit von Kundenanfragen. (K4) d1.mem.bt5 Sie klären die gewünschten Liefertermine ab und erstatten Bericht an den Kunden. (K3) d1.mem.bt6 Sie informieren sich über die Herstellverfahren der Produkte und Lieferbedingungen. (K3) d1.mem.bt7 Sie erstellen Offerten und fassen bei Bedarf beim Kunden nach. (K3) d1.mem.bt8 Sie treten gegenüber dem Kunden professionell auf, in dem sie ihre Betriebs-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse gezielt einsetzen. (K4)	d1.mem.ük1 Sie wenden situationsgerechte Gesprächstechniken an. (K4)

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

Arbeitssituation 5: Kundenaufträge abwickeln

Kaufleute kontrollieren Kundenaufträge auf Vollständigkeit und Korrektheit und erfassen sie im System. Anschliessend erstellen sie die Auftragsbestätigung für den Kunden.

Bei der Auftragsabwicklung koordinieren sie die betroffenen internen und externen Schnittstellen. Bei auftretenden Problemen analysieren sie die Situation und lösen das Problem selber oder melden es an die zuständigen Stellen.

Bei Supportanfragen treffen Kaufleute die erforderlichen Abklärungen und beraten den Kunden. Sie führen die Supportaufträge selber aus oder leiten sie mit einer vollständigen Auftragsbeschreibung an die zuständige Stelle.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d4.mem.bt1 Sie nehmen Bestellungen entgegen, kontrollieren diese auf Vollständigkeit und Korrektheit und erfassen sie im System. (K4) d4.mem.bt2 Sie stellen die Auftragsabwicklung entsprechend den rechtlichen Vorgaben sicher und erstellen die entsprechenden Dokumente. (K3) d4.mem.bt3 Sie analysieren auftretende Probleme in der Auftragsabwicklung und tragen zur Lösungsfindung bei. (K4) d4.mem.bt4 Sie nehmen Reklamationen von Kunden freundlich und angemessen entgegen und bearbeiten diese lösungsorientiert. (K3) d4.mem.bt5 Sie bearbeiten Supportanfragen eigenständig oder mit internen Fachleuten und organisieren allfällige Wartungs- und Reparaturdienstleistungen. (K3)	d4.mem.ük1 Sie beschreiben den branchentypischen Ablauf der Auftragsabwicklung. (K2) d4.mem.ük2 Sie erklären Inhalte, Einsatz und Nutzen von Dokumenten in der Auftragsabwicklung. (K2) d4.mem.ük3 Sie erstellen für ein branchentypisches Produkt oder eine branchentypische Dienstleistung eine Preiskalkulation. (K3) d4.mem.ük4 Sie beschreiben das Vorgehen bei der Behandlung von Kundenreklamationen. (K3) d4.mem.ük5 Sie erläutern die Bedeutung und die Merkmale eines zuverlässigen After-Sales-Service. (K2) d4.mem.ük6 Sie beschreiben Arbeitstechniken, die der Qualitätssicherung und Prozessoptimierung dienen. (K2)

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

Arbeitssituation 6: Material, Waren und Dienstleistungen bewirtschaften

Kaufleute führen Bestellungen von Material, Waren und Dienstleistungen frist- und kundengerecht durch. Dazu kontrollieren sie regelmässig Lagerbestände und leiten notwendige Massnahmen ein.

Beim Import von Waren prüfen sie die erhaltenen Import- und Zolldokumente auf Vollständigkeit und Korrektheit.

Bei Lieferverzug nehmen Kaufleute Kontakt zu internen beziehungsweise externen Lieferanten auf und koordinieren ein passendes Vorgehen. Sie bearbeiten eingehende Rechnungen.

Kaufleute erkennen Konsequenzen einer ineffizienten Lagerbewirtschaftung und melden es an die verantwortliche Person.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c3mem.bt1 Sie erheben den Materialbedarf und erstellen die notwendigen Meldungen. (K3) c3mem.bt2 Sie beschaffen Material, Waren oder Dienstleistungen. (K4) c3.mem.bt3 Sie überwachen Lieferungen, beanstanden fehlerhafte Lieferungen oder Dienstleistungen und leiten notwendige Massnahmen ein. (K4) c3.mem.bt4 Sie bearbeiten Lieferantenrechnungen entsprechend den betrieblichen Vorgaben. (K3) c3.mem.bt5 Sie prüfen bei Warenlieferungen die erhaltenen Dokumente auf Vollständigkeit und Korrektheit und archivieren die Dokumente. (K3) c3.mem.bt6 Sie erkennen eine ökonomisch und ökologisch ineffiziente Lagerbewirtschaftung und melden diese an die verantwortliche Person. (K5)	c3.mem.ük1 Sie beschreiben für ein typisches Lagergut den Prozess von der Beschaffung bis zur Auslieferung. (K2) c3.mem.ük2 Sie nennen die wesentlichen Ziele der Beschaffung. (K2) c3.mem.ük3 Sie bestimmen für ein typisches Produkt ihres Betriebs eine der branchenüblichen Beschaffungsarten. (K5) c3.mem.ük4 Sie nennen branchenübliche Lagerarten und analysieren, welche Faktoren im Lager Kosten verursachen. (K4) c3.mem.ük5 Sie beschreiben ökonomische und ökologische Konsequenzen einer ineffizienten Lagerbewirtschaftung und schlagen Optimierungsmöglichkeiten vor. (K4) c3.mem.ük6 Sie erläutern die relevanten Importdokumente und aktuellen Zollbestimmungen. (K2)

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

Arbeitssituation 7: Transport von Waren organisieren

Die Kaufleute koordinieren den Transport von Waren innerhalb des eigenen Unternehmens oder die Auslieferung an Kunden.

Sie beauftragen den Spediteur, mit der Organisation des Warentransportes. Sie erstellen die Transportdokumente und den Speditionsauftrag zuhanden des Spediteurs, allfällige Unterlagen zur Transportversicherung sowie die Handelsrechnung.

Beim Export von Waren erstellen oder beschaffen sie unter Berücksichtigung von länderspezifischen Vorschriften die relevanten Exportdokumente.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c3.mem.bt7 Sie organisieren und überwachen die Auslieferung von Material und Waren an Kunden. (K4) c3.mem.bt8 Sie erstellen oder beschaffen 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. (K3)	c3.mem.ük7 Sie nennen branchenübliche Transportmittel und beschreiben ihre Besonderheiten. (K2) c3.mem.ük8 Sie bestimmen unter Berücksichtigung ökonomischer und ökologischer Aspekte für branchentypische Transportgüter das geeignete Transportmittel sowie die Verpackung und begründen ihre Wahl. (K3) c3.mem.ük9 Sie erläutern die Besonderheiten von Gefahrgut und nennen die wichtigsten Vorschriften für deren Kennzeichnung, Verpackung und Transport. (K2) c3.mem.ük10 Sie zeigen Risiken und mögliche Schäden bei Transporten auf und beschreiben das Vorgehen beim Versichern von Warentransporten. (K2) c3.mem.ük11 Sie stellen die Bedeutung des Aussenhandels für die MEM-Branche übersichtlich dar. Dabei beschreiben sie den Nutzen von Freihandelsabkommen bezüglich des Imports und Exports von Gütern. (K2) c3.mem.ük12 Sie erläutern die Zollbestimmungen (präferenzieller/nichtpräferenzieller Ursprung) und die Merkmale des Schweizer Zolltarifs. (K2) c3.mem.ük13 Sie erklären die Erstellung oder Beschaffung der notwendigen Ursprungsnachweise. (K2) c3.mem.ük14 Sie erklären die häufigsten Risiken im Aussenhandel und beschreiben die branchenüblichen Zahlungs- und Leistungssicherungsinstrumente. (K2) c3.mem.ük15 Sie erklären die Hauptfunktionen der internationalen Handelsklauseln (Incoterms) und zeigen deren Umsetzung bei Import-/Exportaufträgen auf. (K2)

Überbetriebliche Kurse

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituation/en[77]	Dauer in ÜK-[8]Tagen[21]
1	ÜK-Block 1:	1 Meinen Betrieb und meine Funktion gekonnt vertreten 2 Branchen-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse einsetzen 5 Kundenaufträge abwickeln	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
2	ÜK-Block 2:	2 Branchen-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse einsetzen 4 Kundenanfragen bearbeiten 5 Kundenaufträge abwickeln	3 Tage 2 Präsenz 1 Blended Learning
3	ÜK-Block 3:	2 Branchen-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse einsetzen 3 Rechts- und vorgabenkonform handeln 5 Kundenaufträge abwickeln 6 Material, Waren und Dienstleistungen bewirtschaften	3 Tage 2 Präsenz 1 Blended Learning
4	ÜK-Block 4:	3 Rechts- und vorgabenkonform handeln 6 Material, Waren und Dienstleistungen bewirtschaften 7 Transport von Waren organisieren	4 Tage 3 Präsenz 1 Blended Learning
5	ÜK-Block 5:	2 Branchen-, Produkt- und Dienstleistungskenntnisse einsetzen	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
Total			16 Tage 11 Präsenz 5 Blended Learning

[7] Änderung vom 30. März 2023, in Kraft ab 1. Juni 2023
[8] Änderung vom 30. März 2023, in Kraft ab 1. Juni 2023
[21] Änderung vom 23. Juil 2026, in Kraft ab 01. August 2026

A2.13 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Nahrungsmittel-Industrie»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (13) und Leistungsziele

Handlungskompetenz e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten	
Arbeitssituation 1: Informationen über Betrieb und Funktion recherchieren und danach handeln Die Kaufleute orientieren sich konsequent am Unternehmenszweck, am Leitbild und an der Hauptzielsetzung ihres Betriebs. Sie arbeiten mit allen Mitarbeitenden im Betrieb, auch an den kritischen Schnittstellen, reibungslos zusammen. Die Kaufleute recherchieren benötigte Informationen. Und sie kommunizieren gemäss dem Informations- und Kommunikationskonzept ihres Betriebs.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
e2.nmi.bt1 Sie setzen das Leitbild (sofern vorhanden) sowie die Zielsetzung ihres Betriebs in ihrem Arbeitsumfeld um. (K3) e2.nmi.bt2 Sie erläutern den Unternehmenszweck ihres Betriebs. (K2) e2.nmi.bt3 Sie interpretieren die Marktposition ihres Betriebes und der wichtigsten Mitbewerber. (K3) e2.nmi.bt4 Sie arbeiten mit den verschiedenen Funktionen im Betrieb reibungslos zusammen, in dem sie die Schnittstellen und Abhängigkeiten des Betriebs situationsbezogen einbeziehen. (K3) e2.nmi.bt5 Sie führen Arbeitsprozesse gemäss den betrieblichen Vorgaben aus. (K3) e2.nmi.bt6 Sie beschaffen sich anhand von geeigneten Quellen relevante Informationen für ihren Arbeitsalltag. (K3) e2.nmi.bt7 Sie kommunizieren mündlich sowie schriftlich gemäss den internen Informations- und Kommunikationsregeln ein. (K3)	e2.nmi.ük1 Sie zeigen einen Überblick über die Branchenorganisationen und deren Aufgaben auf. (K2) e2.nmi.ük2 Sie geben einen Überblick über Mitbewerber in ihrer Branche und zeigen deren Marktpositionierung auf. (K2) e2.nmi.ük3 Sie erklären die Hauptzielsetzung ihres Betriebes und dessen Stärken (USP – unique selling proposition). (K2) e2.nmi.ük4 Sie stellen die Wertschöpfungskette ihres Betriebs dar. (K2) e2.nmi.ük5 Sie erklären die verschiedenen organisatorischen Bereiche ihres Betriebs und deren Schnittstellen und Abhängigkeiten.(K2)

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	
Arbeitssituation 2: Grundlegende rechtliche und betriebliche Normen anwenden Die Kaufleute setzen die rechtlichen und betrieblichen Normen ihres Arbeitsgebiets um. Neben den fachlichen Vorschriften halten sie interne Regelungen zu Arbeitssicherheit, Hygienevorgaben, Nachhaltigkeit sowie Compliance ein. Zudem behandeln sie sensible Daten sowie Informationen vertraulich.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b2.nmi.bt1 Sie setzen die für ihren Arbeitsbereich notwendigen gesetzlichen Grundlagen um. (K3) b2.nmi.bt2 Sie setzen die betrieblichen Richtlinien (mindestens in den Bereichen Arbeitssicherheit, Hygienevorgaben, interne und externe Regulierungen und Compliance-Richtlinien, Hausordnung) im Rahmen ihrer täglichen Arbeit um. (K3) b2.nmi.bt3 Sie setzen gezielt die betrieblichen Vorgaben zur Nachhaltigkeit um. (K3) b2.nmi.bt4 Sie wenden beim Umgang mit sämtlichen Informationen die rechtlichen Vorgaben, die Datenschutzrichtlinien sowie die Regeln der Schweigepflicht an. (K3)	b2.nmi.ük1 Sie erläutern die relevanten rechtlichen Grundlagen in der Lebensmittelbranche und die dazugehörigen lebensmittelrechtlichen Gesetze und Vorschriften. (K2) b2.nmi.ük2 Sie erklären die gesetzlichen Anforderungen für Zertifizierungen und Labels ihrer Branche. (K2) b2.nmi.ük3 Sie erläutern die Besonderheiten bezüglich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (Hygienestandards) in ihrer Branche. (K3) b2.nmi.ük4 Sie erklären aktuelle politische Vorstösse in ihrer Branche. (K2) b2.nmi.ük5 Sie erläutern regulatorische Institutionen ihrer Branche. (K2) b2.nmi.ük6 Sie erläutern Nachhaltigkeitstrends und –richtlinien ihrer Branche. (K2) b2.nmi.ük7 Sie erläutern die Relevanz von Datenschutzrichtlinien. (K2)

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	
Arbeitssituation 3: Informationen über Produkte, Markt und Branche recherchieren und einsetzen Die Kaufleute setzen ihre Kenntnisse zu volkswirtschaftlichen Zusammenhängen sowie Produkten, Dienstleistungen und relevanten Märkten in Gesprächen mit Kunden und Kollegen ein. Und sie verfolgen die Marktentwicklung in ihrer Branche.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b3.nmi.bt1 Sie erläutern das Produkt- und Dienstleistungsangebot ihres Betriebs gegenüber unterschiedlichen Anspruchsgruppen differenziert. (K3)	b3.nmi.ük1 Sie erklären die Produkte, wichtige Produktgruppen und dazugehörige Dienstleistungen von Nahrungsmittelbetrieben. (K2)

b3.nmi.bt2 Sie recherchieren über verschiedene Kanäle zu Innovationen, Trends und Entwicklungen in der Branche. (K3) b3.nmi.bt3 Sie setzen ihre Marktkenntnisse in Fachgesprächen mit Kolleg/innen und Kund/innen situationsgerecht ein. (K3)	b3.nmi.ük2 Sie erläutern die wichtigsten Absatzmärkte und Beschaffungsmärkte für Produkte und Dienstleistungen der Branche Nahrungsmittelindustrie. (K2) b3.nmi.ük3 Sie zeigen die wesentlichen branchenrelevanten Anspruchsgruppen und deren Hauptaufgaben auf. (K2) b3.nmi.ük4 Sie nennen die wichtigsten Informationskanäle ihrer Branche. (K1) b3.nmi.ük5 Sie erklären die wichtigsten Einflussfaktoren in ihre Branche. (K2) b3.nmi.ük6 Sie erklären die aktuellen Innovationen, Trends und Entwicklungen in ihrer Branche. (K2) b3.nmi.ük7 Sie leiten aus der allgemeinen Marktentwicklung und Trends in der Lebensmittelbranche Chancen und Gefahren für ihr Unternehmen ab. (K3)

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen	
Arbeitssituation 4: Betriebsinterne und externe Personen empfangen und betreuen Die Kaufleute begrüssen persönlich oder telefonisch betriebsinterne und externe Personen und bringen diese mit der entsprechenden internen Kontaktperson in Verbindung. Sie koordinieren Kontakte, Besprechungen und Betriebsbesichtigungen. Zudem begleiten die Kaufleute die Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d1.nmi.bt1 Sie empfangen und betreuen betriebsinterne und externe Personen im Unternehmen situationsgerecht und leiten sie bei Bedarf weiter an die zuständigen Stellen. (K3) d1.nmi.bt2 Sie organisieren Raumplanungen und bereiten die Räumlichkeiten vor. (K3) d1.nmi.bt3 Sie organisieren Betriebsbesichtigungen oder geben über andere Kanäle Auskunft über die Produktionsprozesse. (K3) d1.nmi.bt4 Sie präsentieren die Produkte des Betriebes. (K3)	d1.nmi.ük1 Sie erklären die Herstellungsprozesse für die Produkte ihres Betriebes. (K2) d1.nmi.ük2 Sie erläutern die Zutrittsbestimmungen für die Nahrungsmittelbetriebe. (K4) d1.nmi.ük3 Sie erklären die betriebsinternen Abläufe für Besucher und externes technisches Personal. (K2) d1.nmi.ük4 Sie zeigen auf, wie neue Mitarbeitende gemäss den Hygienebestimmungen ihres Unternehmens in die Produktion eingeführt werden. (K3) d1.nmi.ük5 Sie erläutern geeignete Verhaltensweisen im Umgang mit unterschiedlichen Kunden. (K2)

d1.nmi.bt5 Sie begleiten die Einarbeitung neuer Produktionsmitarbeitenden, indem sie ein Einführungsprogramm erstellen und die relevanten Voraussetzungen für den Arbeitsbeginn schaffen. (K3)	d1.nmi.ük6 Sie präsentieren Produktvorstellungen mit geeigneten Marketinginstrumenten wirkungsvoll. (K3) d1.nmi.ük7 Sie planen den Ablauf für Betriebsbesichtigungen. (K3)

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen.	
Arbeitssituation 5: Produkt- und Kundenanfragen bearbeiten Die Kaufleute bearbeiten Produktanfragen von Kunden und Endkonsumenten auf unterschiedlichen Kanälen. Sie nehmen Anfragen für Produkte entgegen und bearbeiten diese termingerecht. Je nach Kundengrösse und Umsatzpotenzial bereiten sie die entsprechenden Offerten oder Verkaufsgespräche mit Unterstützung von Mitarbeitenden auf. Zudem interpretieren sie Umsatz- und Absatzwertungen sowie Marktdaten der Kunden.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d2.nmi.bt1 Sie bearbeiten Produktanfragen von Kunden und Endkonsumenten. (K3) d2.nmi.bt2 Sie erstellen Produktofferten in Zusammenarbeit mit den internen Schnittstellen. (K3) d2.nmi.bt3 Sie organisieren den Versand von Musterprodukten. (K3) d2.nmi.bt4 Sie bereiten das Verkaufsgespräch in Zusammenarbeit mit dem Verkauf vor. (K3) d2.nmi.bt5 Sie interpretieren Umsatz- und Absatzwertungen sowie Marktdaten der Kunden. (K4)	d2.nmi.ük1 Sie erstellen Verkaufskalkulationen für Produkte ihrer Branche. (K3) d2.nmi.ük2 Sie zeigen den Ablauf von Musterversänden sowie kritische Punkte und mögliche Lösungen auf. (K3) d2.nmi.ük3 Sie analysieren interne und externe Statistiken im Hinblick auf den Absatzmarkt. (K4) d2.nmi.ük4 Sie führen die Schritte bei der Vorbereitung eines Verkaufsgesprächs aus. (K3) d2.nmi.ük4 Sie wenden unterschiedliche Verkaufstechniken in einem Verkaufs- oder Beratungsgespräch an. (K3) d2.nmi.ük5 Sie präsentieren die Produkte und das Sortiment ihres Unternehmens mit unterschiedlichen Techniken. (K3)

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

Arbeitssituation 6: Rohmaterial, Handelsprodukte, Hilfs- und Betriebsstoffe sowie Verpackungsmaterial beschaffen und bewirtschaften

Die Kaufleute beschaffen Rohmaterialien, Handelsprodukte, Hilfs- und Betriebsstoffe sowie Verpackungsmaterial. Sie überwachen die Warenverfügbarkeiten und Liefertermine und stellen so die Verfügbarkeit für geplante Produktionen sicher. Sie recherchieren nach geeigneten Beschaffungsmärkten und holen Offerten ein. Zudem überprüfen sie die Einkaufsstammdaten und pflegen diese im Betriebssystem ein.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c3.nmi.bt1 Sie kontrollieren die Warenbestände und bestellen entsprechend Rohmaterial, Handelsprodukte, Hilfs- und Betriebsmittel und Verpackungsmaterial. (K3) c3.nmi.bt2 Sie stellen die Warenverfügbarkeit für die Produktion sicher, in dem sie die Liefertermine überwachen. (K3) c3.nmi.bt3 Sie überprüfen die Einkaufsstammdaten und pflegen diese im Betriebssystem ein. c3.nmi.bt4 Sie holen Spezifikationen und Zertifikate für die Einkaufsartikel ein und pflegen diese im Betriebssystem ein. (K2) c3.nmi.bt5 Sie recherchieren mögliche Beschaffungsmärkte für Einkaufsartikel und holen Offerten ein. (K4)	c3.nmi.ük1 Sie erklären die typischen Schritte im Beschaffungsprozess ihres Betriebes. (K2) c3.nmi.ük2 Sie erklären die verschiedenen Beschaffungsarten. (K2) c3.nmi.ük3 Sie erläutern die wichtigsten Rohmaterialien und deren Eigenschaften ihrer Branche. (K2) c3.nmi.ük4 Sie beschreiben die für ihre Branche wichtigsten Umwelt- und Nachhaltigkeitslabels. (K2) c3.nmi.ük5 Sie erklären die wichtigsten Verarbeitungshilfsstoffe, Halbfabrikate, Fertigfabrikate und Betriebsmittel ihrer Branche. (K2) c3.nmi.ük6 Sie recherchieren nach Beschaffungsmärkten für die Einkaufsartikel ihres Betriebes nach ökonomischen und ökologischen Bewertungskriterien. (K4) c3.nmi.ük7 Sie erklären die Importbestimmungen und Verzollungsmodalitäten für Einkaufsbestellungen. (K2) c3.nmi.ük8 Sie erläutern das Produktplanungssystem ihres Betriebes. (K2)

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen	
Arbeitssituation 7: Produktbestellungen koordinieren Die Kaufleute koordinieren Produktbestellungen von Lagerartikeln und Auftragsartikeln. Sie klären die Warenverfügbarkeit von Lagerartikeln ab oder geben den Auftrag für die Produktion von Auftragsartikeln. Kaufleute erstellen die Lieferdokumente und koordinieren mit den internen Schnittstellen den fristgerechten Transport. Bei Fehllieferungen informieren sie die Kunden und ergreifen Massnahmen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c3.nmi.bt6 Sie bearbeiten Produktbestellungen von Lager- und Auftragsartikeln fristgerecht. (K3) c3.nmi.bt7 Sie ermitteln die Warenverfügbarkeit und erstellen bei Bedarf einen Produktionsauftrag. (K3) c3.nmi.bt8 Sie koordinieren den Transport mit den notwendigen Lieferdokumenten. (K3) c3.nmi.bt9 Sie informieren Kunden über Fehllieferungen und planen entsprechende Nachlieferungen. (K4)	c3.nmi.ük8 Sie zeigen den Bestellprozess ihres Betriebes und die dazugehörigen Dokumente auf. (K3) c3.nmi.ük9 Sie erklären verschiedene Lagerarten ihrer Branche auf und ermitteln die Lagerkennzahlen. (K2) c3.nmi.ük10 Sie erläutern die Vor- und Nachteile sowie Besonderheiten der wichtigsten Transportmittel. (K2) c3.nmi.ük11 Sie bestimmen für die Produkte ihres Betriebes das geeignete Transportmittel und begründen ihre Wahl. (K3) C3.nmi.ük12 Sie vergleichen die Umwelt- und Klimaverträglichkeit verschiedener Transportmittel anhand von Kennzahlen. (K3)

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen	
Arbeitssituation 8: Aufträge im Exportbereich bearbeiten Die Kaufleute bearbeiten Exportaufträge nach den internationalen Vorgaben. Sie koordinieren mit der Produktionsplanung die termingerechte Herstellung der Auftragsartikel. Sie erstellen die notwendigen Zolldokumente. Die Kaufleute stehen im aktiven Kontakt mit dem Exportkunden und informieren interne Stellen über den Auftragsverlauf.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c3.nmi.bt10 Sie erstellen Produktionsaufträge für Exportkunden. (K3) c3.nmi.bt11 Sie erstellen die notwendigen Transport- und Zolldokumente unter Berücksichtigung der Zoll-Tarife, länderspezifischen Vorgaben und internationalen Handelsklauseln. (K3) c3.nmi.bt12 Sie koordinieren den Bestellablauf mit den internen Stellen und dem Exportkunden transparent. (K3)	c3.nmi.ük12 Sie stellen die Bedeutung des Aussenhandels für ihren Betrieb und ihre Branche übersichtlich dar. (K2) c3.nmi.ük13 Sie beschreiben den Nutzen der Freihandelsabkommen für den Import und Export von Gütern ihrer Branche. (K3) c3.nmi.ük14 Sie nennen die rechtlichen Grundlagen der Zollbestimmungen und Zolltarife. (K1)

	c3.nmi.ük15 Sie erklären die wichtigsten Zolltarife für ihren Betrieb. (K2) c3.nmi.ük16 Sie erstellen und beschaffen die notwendigen Zollpapiere und Ursprungsnachweise. (K2) c3.nmi.ük17 Sie erklären die Hauptfunktionen der internationalen Handelsklauseln. (K2) c3.nmi.ük18 Sie planen einen Exporttransport mit den wichtigsten Transportmitteln (K3)

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen	
Arbeitssituation 9: Datenblätter und Spezifikationen von Produkten erstellen und aktualisieren Die Kaufleute erstellen Datenblätter und Spezifikationen von Produkten und aktualisieren diese in den internen und externen Datensystemen regelmässig. Sie beschaffen die Informationen, welche sie über das Produkt benötigen und pflegen diese in den Formularen ein.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c2.nmi.bt1 Sie erstellen Produktdatenblätter und Spezifikationen. (K3) c2.nmi.bt2 Sie bearbeiten die Produktdaten in den internen und externen Datensystemen regelmässig. (K3)	c2.nmi.ük1 Sie erklären den Produktionsprozess eines Produktes aus ihrem Betrieb. (K2) c2.nmi.ük2 Sie erläutern die Deklarationsvorschriften anhand einer Produktverpackung. (K2) c2.nmi.ük3 Sie geben einen Überblick über gängige Rezepturen und Nährwerte der Branche. (K1) c2.nmi.ük4 Sie nennen die wichtigsten Allergene in ihrer Branche. (K1) c2.nmi.ük5 Sie beschreiben eine vollwertige Ernährung unter Berücksichtigung der Grundnährstoffe. (K2) c2.nmi.ük6 Sie erläutern die wichtigsten mikrobiologischen und chemischen Untersuchungen im Qualitätsmanagement. (K2)

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen	
Arbeitssituation 10: Mit Produktrückmeldungen umgehen Die Kaufleute nehmen Produktrückmeldungen von Kunden oder externen Kontrollstellen entgegen und bearbeiten diese. Sie erhalten Beanstandungen von Endkonsumenten, Kunden oder externen Kontrollstellen. Sie erfragen die notwendigen Informationen und bearbeiten die Beanstandungen weiter.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d1.nmi.bt1 Sie bearbeiten Kundenrückmeldungen und Beanstandungen auf unterschiedlichen Kanälen kundenfreundlich. (K3) d1.nmi.bt2 Sie dokumentieren die Beanstandungen in den entsprechenden Systemen. (K3) d1.nmi.bt3 Sie organisieren die Warenrücknahme, allfällige Nachlieferungen und das Erstellen von Gutschriften. (K3)	d1.nmi.ük1 Sie erklären das Qualitätsmanagementsystem ihres Betriebes. (K2) d1.nmi.ük2 Sie analysieren die wichtigsten sensorischen Eigenschaften der Produkte ihrer Branche. (K3) d1.nmi.ük3 Sie erläutern mögliche Gründe für Qualitätsabweichungen und deren Konsequenzen. (K2) d1.nmi. ük4 Sie analysieren Beanstandungen und leiten daraus Massnahmen zur Verbesserung ab (K4) d1.nmi.ük5 Sie erarbeiten für Reklamationen kundenorientierte Lösungen. (K3) d1.nmi.ük6 Sie analysieren Produktfeedbackformulare und leiten daraus Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen	
Arbeitssituation 11: Verkaufsförderungsmassnahmen durchführen Die Kaufleute führen Verkaufsförderungsmassnahmen durch, um ihre Produkte zu bewerben und den Kunden in seinem Abverkauf zu unterstützen. Sie wenden das Corporate Identity/Corporate Design ihres Betriebes bei der Erstellung von Verkaufsförderungsunterlagen oder anderen Dokumenten an.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c4.nmi.bt1 Sie erarbeiten geeignete Verkaufsförderungsmassnahmen für die Produkte ihres Betriebes für unterschiedliche Anspruchsgruppen. (K3) c4.nmi.bt2 Sie wenden das CI/CD ihres Betriebes bei der Erstellung von Verkaufsförderungsunterlagen oder anderen Dokumenten an. (K3)	c4.nmi.ük1 Sie zeigen passende Verkaufsförderungsmassnahmen ihrer Branche auf. (K3) c4.nmi.ük2 Sie erläutern das Corporate Identity (CI)/Corporate Design (CD) ihres Betriebes bei der Erstellung von Verkaufsförderungsunterlagen. (K3) c4.nmi.ük3 Sie erklären die wesentlichen Merkmale für die Erstellung eines Briefings für externe Firmen. (K1)

	c4.nmi.ük4 Sie präsentieren Produktvorstellungen mit geeigneten Präsentationstechniken zielgruppenorientiert. (K3) c4.nmi.ük5 Sie interpretieren Kundenwünsche und leiten daraus geeignete Verkaufsförderungsmassnahmen ab. (K3) c4.nmi.ük6 Sie erläutern die Grundlagen des Nachhaltigkeitsmarketings. (K2)

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen	
Arbeitssituation 12: Sponsoringanfragen bearbeiten Die Kaufleute nehmen Sponsoringanfragen entgegen und bearbeiten diese. Erfolgt eine Zusage, koordinieren sie den Versand oder die Abholung der Produkte mit dem Sponsoringempfänger.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c4.nmi.bt3 Sie bearbeiten unterschiedliche Sponsoringsanfragen, indem sie Anfragen entgegennehmen, diese selbständig bearbeiten und bei Bedarf Rücksprache mit den zuständigen Stellen nehmen. (K3) c4.nmi.bt4 Sie organisieren den Versand oder die Abholung von Naturalspenden fristgerecht. (K3)	c4.nmi.ük6 Sie erläutern den Sinn und Zweck von Sponsoring als Marketing. (K2) c4.nmi.ük7 Sie erklären die wesentlichen Schritte für den Produktversand. (K2) c4.nmi.ük8 Sie präsentieren sinnvolle Gegenleistungen für Sponsoringanfragen zielgruppenorientiert. (K3) c4.nmi.ük9 Sie erarbeiten optimale Produktplatzierungen an Sponsoringanlässen. (K3)

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen	
Arbeitssituation 13: Produktdegustationen, Messen oder Events mitgestalten Die Kaufleute planen und koordinieren interne wie auch externe Produktdegustationen. Sie gestalten Firmenauftritte an Messen und Events mit und stellen ihre Produkte gewinnbringend dar.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c4.nmi.bt5 Sie organisieren interne oder externe Produktdegustationen. (K3) c4.nmi.bt6 Sie organisieren ihre Firmenauftritte an Messen und Events gemeinsam mit der Marketingleitung und dem Produktmanagement. (K3)	c4.nmi.ük10 Sie präsentieren kreative Ideen für Produktplatzierungen bei Firmenauftritten. (K3) c4.nmi.ük11 Sie erklären interne Degustationsformulare und leiten Konsequenzen aus den Ergebnissen ab. (K3)

	c4.nmi.ük12 Sie zeigen unterschiedliche Möglichkeiten in der Sortimentsgestaltung zielgruppenorientiert auf. (K1) c4.nmi.ük13 Sie präsentieren Aktivierungsmassnahmen zielgruppenorientiert. (K3) c4.nmi.ük14 Sie erklären Personalrichtlinien mit Arbeitszeiteinteilung an Messen und Events. (K1) c4.nmi.ük15 Sie beschreiben Massnahmen, um die Umwelt- und Klimabelastung von Messen und Events zu reduzieren.

Überbetriebliche Kurse

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituationen	Dauer in ÜK-Tagen[99]
1	ÜK-Block 1: Einstieg in die Branche und Produkte	9 Datenblätter und Spezifikationen von Produkten erstellen und aktualisieren 1 Informationen über Betrieb und Funktion recherchieren und danach handeln 6 Rohmaterial, Handelsprodukte, Hilfs- und Betriebsstoffe sowie Verpackungsmaterial beschaffen und bewirtschaften 3 Informationen über Produkte, Märkte und Branchen recherchieren und einsetzen	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
2	ÜK-Block 2	2 Grundlegende rechtliche und betriebliche Normen anwenden 4 Betriebsinterne und externe Personen empfangen und betreuen 10 Mit Produktrückmeldungen umgehen 12 Sponsoringanfragen bearbeiten	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
3	ÜK-Block 3	4 Betriebsinterne und externe Personen empfangen und betreuen 9 Datenblätter und Spezifikationen von Produkten erstellen und aktualisieren 10 Mit Produktrückmeldungen umgehen 7 Produktbestellungen koordinieren	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
4	ÜK-Block 4	1 Informationen über Betrieb und Funktion recherchieren und danach handeln 13 Produktdegustationen, Messen und Events mitgestalten 11 Verkaufsförderungsmassnahmen durchführen 5 Produkt- und Kundenanfragen bearbeiten	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
5	ÜK-Block 5	5 Produkt- und Kundenanfragen bearbeiten 8 Aufträge im Exportbereich bearbeiten	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
6	ÜK-Block 6	2 Grundlegende rechtliche und betriebliche Normen anwenden 3 Informationen über Produkte, Märkte und Branchen recherchieren und einsetzen	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
Total			14 Tage 14 Präsenz 0 Blended Learning

[9] Änderung vom 30. März 2023, in Kraft ab 1. Juni 2023

A2.14 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Notariate Schweiz»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (11) und Leistungsziele

<table>
<tr><td colspan="2">Handlungskompetenz a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln</td></tr>
<tr><td colspan="2">Arbeitssituation 1: Gekonnt im Betrieb und der Funktion bewegen
Die Kaufleute beschreiben die Funktionsweise ihres Notariats und unterscheiden die verschiedenen Notariatstypen klar. Sie erklären die Besonderheiten ihres eigenen Notariatstyps (Amtsnotariat oder freiberufliches Notariat), vertreten das Leitbild und kommunizieren entsprechend dem Informations- und Kommunikationskonzept ihres Betriebes. Sie zeigen auf, welche gesetzlichen Grundlagen und Verordnungen auf eidgenössischer wie auch auf kantonaler Ebene für ihre Tätigkeit eine zentrale Rolle spielen. Sie beschreiben die Zusammenhänge der verschiedenen Funktionen in ihrem Betrieb. Sie richten ihr Handeln entsprechend ihrer Funktion auf die Leistungsfaktoren beziehungsweise definierten Qualitätsstandards aus. Dabei orientieren sie sich an den gesetzlichen Rahmenbedingungen.</td></tr>
<tr><td>Leistungsziele Betrieb</td><td>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</td></tr>
<tr><td>a1.not.bt1
Sie setzen das betriebliche Leitbild, das Informations- und das Kommunikationskonzept in der eigenen Tätigkeit um. (K3)

a1.not.bt2
Sie koordinieren verschiedene betriebliche Funktionen. (K3)</td><td>a1.not.üK1
Sie zählen verschiedene Notariatstypen auf. (K1)

a1.not.üK2
Sie erläutern die Funktionsweise des Notariats. (K2)

a1.not.üK3
Sie beschreiben die Dienstleistungen des eigenen Betriebs. (K2)

a1.not.üK4
Sie erläutern die gesetzlichen Grundlagen und Verordnungen. (K2)

a1.not.üK5
Sie zeigen die verschiedenen Funktionen in ihrem Betrieb auf. (K2)

a1.not.üK6
Sie nennen die zentralen Leistungsfaktoren und Qualitätsstandards. (K1)</td></tr>
</table>

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

Arbeitssituation 2: Rechts- und vorgabenkonform agieren

Die Kaufleute agieren gemäss den üblichen Zertifizierungen und fachlichen Standards ihres Arbeitsgebiets. Sie wenden die in ihrem Arbeitsbereich relevanten internen und externen Regulierungen und Compliance-Richtlinien online sowie offline an. Sie halten Arbeitssicherheitsvorgaben sowie die Hausordnung ihres Betriebs ein. Gesetze betreffend die Nachhaltigkeit setzen sie um. Gleichzeitig handeln sie gemäss den übergreifenden und betriebsinternen Datenschutzrichtlinien und gehen mit Daten sicher um. Sie schätzen ab, welche betrieblichen Vorfälle als Interna behandelt werden müssen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
b2.not.bt1 Sie halten sich in ihrem Arbeitsalltag sowohl online als auch offline an die betrieblichen Regulierungen und Compliance-Richtlinien. (K3) b2.not.bt2 Sie setzen die betrieblichen Arbeitssicherheitsvorgaben in ihrem Arbeitsalltag um. (K3) b2.not.bt3 Sie berücksichtigen die übergreifenden und betriebsinternen Datenschutzrichtlinien. (K3) b2.not.bt4 Sie halten die betriebliche Schweigepflicht ein. (K2) b2.not.bt5 Sie unterstützen das Auftragsmanagement online und offline. (K3) b2.not.bt6 Sie setzen die betrieblichen Arbeitssicherheits- und Nachhaltigkeitsvorgaben um. (K2)	b2.not.üK1 Sie nennen die wichtigen fachlichen Standards. (K1) b2.not.üK2 Sie erklären die betrieblichen Regulierungen und die Compliance-Richtlinien. (K2) b2.not.üK3 Sie fassen die grundlegenden Datenschutzlinien und die Schweigepflicht zusammen. (K2) b2.not.üK4 Sie erläutern die Wichtigkeit des Datenschutzes und der Schweigepflicht in ihrem Betrieb. (K2) b2.not.üK5 Sie wenden die Datenschutzlinie und die Schweigepflicht an. (K3)

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren

Arbeitssituation 3: Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen

Die Kaufleute beurteilen laufend den Markt und die Entwicklung und ordnen volkswirtschaftliche und politische Zusammenhänge und Einflüsse auf die Notariate ein. Je nach ihrer Funktion in ihrem Betrieb erläutern sie die angebotenen Dienstleistungen. Sie erläutern die branchen- und betriebsspezifischen Geschäftsmodelle beziehungsweise Organisationsformen. An Gesprächen mit Kolleg/innen und Kund/innen beteiligen sie sich fundiert und verfolgen die Marktentwicklung ihrer Branche.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
b3.not.bt1 Sie recherchieren aktiv über verschiedene Kanäle volkswirtschaftliche und politische Themen und Entwicklungen im Bereich von Notariaten. (K3) b3.not.bt2 Sie setzen ihre Markt- und Branchenkenntnisse in Diskussionen aktiv ein. (K3)	b3.not.üK1 Sie stellen die wichtigsten Entwicklungen im Bereich von Notariaten graphisch dar. (K2) b3.not.üK2 Sie erklären die wichtigsten Entwicklungen im Bereich von Notariaten stufengerecht. (K2)

	b3.not.üK3 Sie ordnen volkswirtschaftliche und politische Zusammenhänge und Einflüsse sinnvoll auf Notariate ein. (K3) b3.not.üK4 Sie erläutern die zentralen Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen von Notariaten für ihre Tätigkeiten und Aufgaben sach- und stufengerecht. (K3)

Handlungskompetenz a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten	
Arbeitssituation 4: Öffentliche Beurkundungen und amtliche Beglaubigungen erstellen Die Kaufleute beurteilen, ob ein Rechtsgeschäft öffentlich beurkundet werden muss. Sie erstellen Urkunden über Vorgänge, Zustände und Hergänge. Sie formulieren die Inhalte von Beglaubigungen aller Art. Sie erstellen General- sowie Spezialvollmachten nach den Wünschen der Kundschaft. Sie bereiten anhand von konkreten Sachverhalten die Beurkundung von Bürgschaften sowie Vertragsausfertigungen vor. Bei komplexen Beurkundungen und Beglaubigungen nehmen sie Rücksprache mit dem Spezialisten. Sie erstellen die zugehörigen Dokumente oder Registereinträge.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
a3.not.bt1 Sie erstellen Urkunden über Vorgänge, Zustände und Hergänge. (K3) a3.not.bt2 Sie erstellen Beglaubigungen. (K3) a3.not.bt3 Sie erstellen General- und Spezialvollmachten zielorientiert an den Wünschen der Kundschaft. (K3) a3.not.bt4 Sie bereiten die Beurkundung von Bürgschaften und das Erstellen von Vertragsausfertigungen vor. (K3) a3.not.bt5 Sie erstellen Dokumente und Registereinträge. (K3)	a3.not.üK1 Sie nennen die Rechtsgeschäfte, die öffentlich beurkundet beziehungsweise beglaubigt werden müssen. (K1) a3.not.üK2 Sie erläutern die Anwendung einer General- beziehungsweise Spezialvollmacht. (K1)

Handlungskompetenz d1:Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

Arbeitssituation 5: Rechtsgeschäftliche Voraussetzungen prüfen und verschiedene Vertragsarten und Vertragsformen beurteilen und anwenden

Die Kaufleute prüfen für jedes einzelne Rechtsgeschäft, das die Kundschaft im Notariat abwickeln will, ob die Voraussetzungen zum Abschluss erfüllt sind. Sind die Voraussetzungen nicht erfüllt oder fehlen einzelne Elemente, erklären sie der Kundschaft, welche Voraussetzungen zum Abschluss des Geschäftes noch fehlen und wie diese gegebenenfalls zu erfüllen sind. Sie erklären der Kundschaft die nötigen Massnahmen in Bezug auf das Erwachsenenschutzrecht. Sie beraten die Kundschaft und erläutern die Vor- und Nachteile der vorgeschlagenen Lösung. Sie beurteilen im konkreten Einzelfall, ob die vom Kunden vorgebrachte Vertragsart und die Vertragsform richtig angewandt ist beziehungsweise wägen den Zweck und die Rechtsfolgen der in Frage kommenden Vertragsform ab und zeigen mögliche Alternativen auf. Sie erstellen die zugehörigen Dokumente und Registereinträge.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d1.not.bt1 Sie prüfen Rechtsgeschäfte auf die notwendigen Voraussetzungen. (K4) d1.not.bt2 Sie erläutern der Kundschaft die Voraussetzungen und notwendigen Massnahmen zum Abschluss des Geschäfts. (K2) d1.not.bt3 Sie erläutern der Kundschaft die Voraussetzungen und notwendigen Massnahmen in Bezug auf das Erwachsenenschutzrecht. (K2) d1.not.bt4 Sie beraten die Kundschaft in Bezug auf die Erstellung von Verträgen. (K3) d1.not.bt5 Sie beurteilen Verträge und zeigen den Kunden proaktiv Alternativen auf. (K3) d1.not.bt6 Sie erstellen Dokumente und Registereinträge. (K3)	d1.not.üK1 Sie erklären das Vertragsrecht. (K2) d1.not.üK2 Sie zeigen die wichtigen Elemente des Vertragsrechts auf. (K3) d1.not.üK3 Sie nennen die relevanten Vertragsarten und -formen. (K1) d1.not.üK4 Sie unterscheiden die Vertragsarten und -formen. (K3)

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

Arbeitssituation 6: Eheverträge aufgrund von Kundengesprächen und Handnotizen des Vorgesetzten formulieren

Die Kaufleute entwerfen anhand von Gesprächsnotizen Eheverträge über die verschiedenen Güterstände. Dabei formulieren sie sowohl Textvorschläge über die Zuweisung der Gesamtsumme beider Vorschläge an den überlebenden Ehegatten oder auf Begründung des Güterstandes der Gütertrennung beziehungsweise der allgemeinen Gütergemeinschaft. Sie setzen ein Inventar nach Art 195a Zivilgesetzbuch auf. Bei komplexen Eheverträgen und Inventaraufnahmen nehmen die Kaufleute Rücksprache mit dem Spezialisten. Sie erstellen die zugehörigen Dokumente und Registereinträge.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
d3.not.bt1 Sie erstellen anhand von Gesprächsnotizen Entwürfe für Eheverträge. (K3) d3.not.bt2 Sie formulieren verschiedene Textvorschläge. (K3) d3.not.bt3 Sie setzen ein Inventar nach Art 195a Zivilgesetzbuch auf. (K3) d3.not.bt4 Sie erstellen die notwendigen Dokumente und Registereinträge für Eheverträge und Inventaraufnahmen. (K3)	d3.not.üK1 Sie erklären das Eherecht. (K2) d3.not.üK2 Sie zeigen die wichtigsten Elemente des Eherechts. (K3)

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden und Lieferanten führen

Arbeitssituation 7: Einfache Erbverträge und Testamente aufgrund von Kundengesprächen und Handnotizen des Vorgesetzten entwerfen

Die Kaufleute zeigen dem Kunden die Grundzüge verschiedener Lösungsmöglichkeiten für erbrechtliche Angelegenheiten auf und erläutern dabei die Vor- und Nachteile. Sie beantworten einfache Kundenanfragen zum Erbrecht. Sie erklären dem Kunden, welche Erbansprüche (inklusive Nutzniessung) aufgrund der konkreten Situation bestehen und welche Pflichtteile gegenüber den Erben bestehen. Sie erkennen Ungültigkeits- und Herabsetzungsgründe bei Verfügungen von Todes wegen und sie erstellen die entsprechenden Dokumente und Registereinträge.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
d2.not.bt1 Sie zeigen die Vor- und Nachteile verschiedener Lösungen im Bereich Erbrecht auf. (K3) d2.not.bt2 Sie berechnen die Erbquote der gesetzlichen Erben. (K3) d2.not.bt3 Sie zeichnen das Parentelsystem anhand der konkreten Kundensituation auf. (K3)	d2.not.üK1 Sie erklären das Erbrecht. (K2) d2.not.üK2 Sie zeigen die wichtigsten Elemente des Erbrechts auf. (K3) d2.not.üK3 Sie beschreiben die Wirkung des Erbgangs. (K2)

d2.not.bt4 Sie zeigen den Kunden Erbansprüche und Pflichtteile gegenüber den Erben. (K3) d2.not.bt5 Sie berechnen die verfügungsfreie Quote. (K3) d2.not.bt6 Sie zeigen Ungültigkeits- und Herabsetzungsgründe auf. (K3) d2.not.bt7 Sie erklären den Kunden auf verständliche Weise verschiedene Möglichkeiten der Nachlasssicherung und wem diese zustehen. (K3) d2.not.bt8 Sie setzen Testamentsentwürfe und Erbverträge auf. (K3)	d2.not.üK4 Sie erklären die Möglichkeiten der Erben bei unsicherer Vermögenslage des Nachlasses. (K2) d2.not.üK5 Sie erläutern verschiedene Möglichkeiten der Nachlasssicherung und wem diese zustehen. (K2) d2.not.üK6 Sie unterscheiden Testamente von Erbverträgen. (K2) d2.not.üK7 Sie erläutern die konkreten Auswirkungen von Testamentsentwürfen. (K2) d2.not.üK8 Sie erklären das Wesen der Erbengemeinschaft, die grundlegenden Teilungsregeln und die Behandlung von ausgleichungspflichtigen Vorempfängern. (K2)

Handlungskompetenz e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten

Arbeitssituation 8: Gründungsakte, Kapitalerhöhungen, Statutenänderungen und Liquidationen im Gesellschaftsrecht entwerfen und mit den relevanten Informationsquellen umgehen

Die Kaufleute erstellen aufgrund von Kundenbesprechungen und Handnotizen die notwendigen Entwürfe für Gründungen, Kapitalerhöhungen, Statutenänderungen und Liquidationen auf der Basis der relevanten Rechtsgrundlagen und besprechen die erstellten Entwürfe mit dem Vorgesetzten beziehungsweise mit der Urkundsperson. Sie erläutern die Grundzüge des Fusionsrechts anhand von konkreten Beispielen. Die Kaufleute beschaffen alle dazu notwendigen Unterlagen und Informationen aus verschiedenen Quellen und Registern und klären mit den zuständigen Stellen offene Fragen. Sie erstellen die entsprechenden Dokumente und Registereinträge, damit diese von den dazu berechtigten Unterschriftenträger/innen beziehungsweise Urkundspersonen unterzeichnet beziehungsweise revidiert werden können.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
e2.not.bt1 Sie erstellen die notwendigen Entwürfe für Gründungen, Kapitalerhöhungen, Statutenänderungen und Liquidationen. (K3) e2.not.bt2 Sie besprechen die Entwürfe ganzheitlich mit der vorgesetzten Person beziehungsweise der Urkundsperson. (K3) e2.not.bt3 Sie beschaffen beziehungsweise erstellen die notwendigen Dokumente und Unterlagen. (K3)	e2.not.üK1 Sie erklären das Gesellschaftsrecht. (K2) e2.not.üK2 Sie erläutern die Grundzüge des Fusionsrechts. (K2)

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

Arbeitssituation 9: Weitere Geschäfte der freiwilligen Gerichtsbarkeit abwickeln

Die Kaufleute wickeln auf dem Notariat auch weitere Geschäfte ab, die zur sogenannt freiwilligen Gerichtsbarkeit gehören. Sie erteilen Ratschläge in Erbschaftsachen. Die Kaufleute helfen bei der Abwicklung von erbrechtlichen Geschäften (Entgegennahme, Aufbewahrung, Ablieferung zur Eröffnung) von öffentlichen letztwilligen Verfügungen, eigenhändigen letztwilligen Verfügungen, Gerichtsprotokollen über mündliche Verfügungen und Erbverträgen auf Ersuchen der Kundschaft und informieren die Kundschaft über die Kostenfolge. Bei komplexeren Fragestellungen zu Geschäften der freiwilligen Gerichtsbarkeit nehmen die Kaufleute Rücksprache mit dem Spezialisten.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
c1.not.bt1 Sie erteilen in Erbschaftssachen wirkungsvolle Ratschläge. (K3) c1.not.bt2 Sie unterstützen auf angemessene Weise die Abwicklung von verschiedenen erbrechtlichen Geschäften. (K3) c1.not.bt3 Sie informieren Kunden regelmässig über Kostenfolgen. (K3)	c1.not.üK1 Sie erläutern relevante Aspekte des Erbrechts. (K2)

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

Arbeitssituation 10: Geschäftsfälle im Bereich Sachenrecht bearbeiten und abwickeln

Die Kaufleute erstellen Grundbuchanmeldungen gestützt auf eine Urkunde. Sie formulieren Dienstbarkeitsverträge und beantworten Fragen der Kundschaft zu solchen Verträgen. Sie beschaffen sich sämtliche Unterlagen für Dienstbarkeitslöschungen. Sie bearbeiten Pfandverträge und errichteten oder erhöhen Schuldbriefe. Sie nehmen Löschungen und Teillöschungen von Pfandrechten vor. Sie beschaffen sich die nötigen Unterlagen und entwerfen die zugehörigen Urkunden. Sie erstellen einfache Kaufrechts- und Vorkaufsrechtsverträge. Sie entwerfen einfache, aber auch anspruchsvolle Kaufverträge und Handänderungsverträge sowie Stockwerkeigentumsbegründungen aufgrund von Besprechungsnotizen. Sie erstellen zudem Erbteilungsverträge gestützt auf vorliegende Besprechungsnotizen. Sie holen die nötigen Bewilligungen im Zusammenhang mit Rechtsgeschäften über landwirtschaftliche Gewerbe und Grundstücke ein. Sie erstellen die entsprechenden Dokumente und Registereinträge.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
d1.not.bt7 Sie erstellen selbständig Grundbuchanmeldungen auf Basis von Urkunden. (K3) d1.not.bt8 Sie formulieren vollständige Dienstbarkeitsverträge. (K3) d1.not.bt9 Sie beantworten Fragen von Kunden zu Dienstbarkeitsverträgen auf verständliche Weise. (K3)	d1.not.üK5 Sie erklären das Sachenrecht.(K2) d1.not.üK6 Sie zeigen die wichtigsten Elemente des Sachenrechts auf. (K3)

d1.not.bt10 Sie koordinieren und bearbeiten Pfandverträge und Schuldbriefe. (K3) d1.not.bt11 Sie nehmen (Teil-)Löschungen von Pfandrechten vor. (K3) d1.not.b12 Sie erstellen Entwürfe für notwendige Urkunden. (K3) d1.not.bt13 Sie erstellen vollständige Kaufrechts- und Vorkaufrechtsverträge. (K3) d1.not.bt14 Sie erstellen Entwürfe für Kaufverträge, Handänderungsverträge und Stockwerkeigentumsbegründungen. (K3) d1.not.bt15 Sie erstellen Erbverteilungsverträge. (K3) d1.not.bt16 Sie holen die notwendigen Bewilligungen beziehungsweise Zustimmungen rechtzeitig ein. (K3)	

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen	
Arbeitssituation 11: Konkursverfahren abwickeln (nur Betriebsgruppe Amtsnotariate) Die Kaufleute des Notariatstyps "Amtsnotariat" bearbeiten einfache Konkursverfahren und unterstützen die Konkursspezialisten bei komplexeren Verfahren. Sie stellen einen Antrag auf Durchführung eines Konkurses im summarischen Verfahren. Sie bearbeiten die öffentlichen Publikationen, die in einem Konkursverfahren nötig sind und führen das Konkursverzeichnis. Einfachere Fragestellungen im Rahmen eines Konkurses beantworten die Kaufleute, bei komplexeren Sachverhalten erledigen sie die Arbeiten nach Rücksprache mit dem Spezialisten. Die damit verbundenen Verfahrensarbeiten führen sie fallbezogen aus und leisten damit einen wichtigen Beitrag zur gesetzeskonformen Abwicklung von laufenden Konkursverfahren im Sinne der Gläubiger.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c3.not.bt1 Sie bearbeiten einfache Konkursverfahren. (K3) c3.not.bt2 Sie unterstützen Konkursspezialisten auf angemessene Weise bei komplexen Konkursverfahren. (K3) c3.not.bt3 Sie koordinieren öffentliche Publikationen und das Konkursverzeichnis. (K3) c3.not.bt4 Sie führen Verfahrensarbeiten aus. (K3)	c3.not.üK1 Sie erläutern das Konkursrecht in Stichworten. (K2) c3.not.üK2 Sie zeigen die wichtigsten Elemente des Konkursrechts auf. (K3)

Überbetriebliche Kurse Amtsnotariat

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituationen (Amtsnotariat)	Dauer in üK-Tagen
1	ÜK-Block 1a: Kurs 1	1 Gekonnt im Betrieb und der Funktion bewegen	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
2	ÜK-Block 1b: Kurs 2	2 Rechts- und vorgabenkonform agieren 4 Öffentliche Beurkundungen und amtliche Beglaubigungen erstellen	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
3[10][10]	ÜK-Block 1c: Kurs 3	3 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen 4 Öffentliche Beurkundungen und amtliche Beglaubigungen erstellen 5 Rechtsgeschäftliche Voraussetzungen prüfen und verschiedene Vertragsarten und Vertragsformen beurteilen und anwenden 11 Konkursverfahren abwickeln	4 Tage 4 Präsenz 0 Blended Learning
3	ÜK-Block 2: Kurs 4	10 Geschäftsfälle im Bereich Sachenrecht bearbeiten und abwickeln 11 Konkursverfahren abwickeln	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
4	ÜK-Block 3: Kurs 5	6 Eheverträge aufgrund von Kundengesprächen und Handnotizen des Vorgesetzten formulieren 7 Einfache Erbverträge und Testamente aufgrund von Kundengesprächen und Handnotizen des Vorgesetzten entwerfen 8 Gründungsakte, Kapitalerhöhungen, Statutenänderungen und Liquidationen im Gesellschaftsrecht entwerfen und mit den relevanten Informationsquellen umgehen 9 Weitere Geschäfte der freiwilligen Gerichtsbarkeit abwickeln 10 Geschäftsfälle im Bereich Sachenrecht bearbeiten und abwickeln 11 Konkursverfahren abwickeln	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
5	ÜK-Block 4: Kurs 6	6 Eheverträge aufgrund von Kundengesprächen und Handnotizen des Vorgesetzten formulieren 8 Gründungsakte, Kapitalerhöhungen, Statutenänderungen und Liquidationen im Gesellschaftsrecht entwerfen und mit den relevanten Informationsquellen umgehen 9 Weitere Geschäfte der freiwilligen Gerichtsbarkeit abwickeln 10 Geschäftsfälle im Bereich Sachenrecht bearbeiten und abwickeln 11 Konkursverfahren abwickeln	4 Tage 4 Präsenz 0 Blended Learning
Total			16 Tage 16 Präsenz 0 Blended Learning

[10] Änderung vom 30. März 2023, in Kraft ab 1. Juni 2023

Überbetriebliche Kurse Freiberufliches Notariat

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituationen (Freiberufliches Notariat)	Dauer in üK-Tagen
1	ÜK-Block 1	1 Gekonnt im Betrieb und der Funktion bewegen 2 Rechts- und vorgabenkonform agieren 3 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen 4 Öffentliche Beurkundungen und amtliche Beglaubigungen erstellen	4 Tage 4 Präsenz 0 Blended Learning
2	ÜK-Block 2	5 Rechtsgeschäftliche Voraussetzungen prüfen und verschiedene Vertragsarten und Vertragsformen beurteilen und anwenden 6 Eheverträge aufgrund von Kundengesprächen und Handnotizen des Vorgesetzten formulieren 7 Einfache Erbverträge und Testamente aufgrund von Kundengesprächen und Handnotizen des Vorgesetzten entwerfen 8 Gründungsakte, Kapitalerhöhungen, Statutenänderungen und Liquidationen im Gesellschaftsrecht entwerfen und mit den relevanten Informationsquellen umgehen 9 Weitere Geschäfte der freiwilligen Gerichtsbarkeit abwickeln	4 Tage 4 Präsenz 0 Blended Learning
3	ÜK-Block 3	10 Geschäftsfälle im Bereich Sachenrecht bearbeiten und abwickeln	4 Tage 4 Präsenz 0 Blended Learning
5	ÜK-Block 4	Arbeitssituationen 1 bis 10	4 Tage 4 Präsenz 0 Blended Learning
Total			16 Tage 16 Präsenz 0 Blended Learning

A2.15 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica (ovap)»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (14) und Leistungsziele

Handlungskompetenz b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren	
Arbeitssituation 1: Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen Die Kaufleute arbeiten im Rahmen des Leistungsauftrag und der zugewiesenen Aufgaben ihrer Verwaltungseinheit. Sie kommunizieren gemäss dem Informations- und Kommunikationskonzept.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b1.ovap.bt1 Sie setzen die Inhalte des Leitbildes ihres Betriebes in ihren Arbeitsabläufen um. (K3) b1.ovap.bt2 Sie ziehen aus betrieblichen Weisungen Folgerungen für ihre Tätigkeit. (K4) b1.ovap.bt3 Sie kommunizieren gemäss Vorgaben. (K3) b1.ovap.bt4 Sie erläutern die Zielsetzung ihrer Verwaltungseinheit und zeigen die Zusammenarbeit und Schnittstellen zu anderen Verwaltungseinheiten auf. (K2) b1.ovap.bt5 Sie setzen einfache Massnahmen zur Reduktion der Umwelt- und Klimabelastung um. (K3)	b1.ovap.ük1 Sie recherchieren die Aufträge und die Funktionen ihrer Verwaltungseinheit. (K3) b1.ovap.ük2 Sie recherchieren die zentralen Ziele und die Position ihrer Verwaltungseinheit innerhalb der Verwaltungsebene (Bund, Kanton, Gemeinden). (K3) b1.ovap.ük3 Sie erklären die Hauptfunktion und die Akteure. (K2) b1.ovap.ük4 Sie erläutern die Verwaltungsebenen. (K2) b1.ovap.ük5 Sie fassen die Aufträge und Funktionen ihrer Verwaltungseinheit zusammen. (K2) b1.ovap.ük6 Sie beschreiben die zentralen Ziele und die Position ihrer Verwaltungseinheit innerhalb der Verwaltungsebene (Bund, Kanton, Gemeinden). (K2)

Handlungskompetenz e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren	
Arbeitssituation 2: Rechts- und vorgabenkonform agieren Die Kaufleute wenden in ihren Arbeitsbereichen die Verwaltungsgrundsätze sowie die betrieblichen Richtlinien und Vorgaben korrekt an. Sie gehen sicher mit Daten und Informationen um und berücksichtigt dabei die Datenschutzrichtlinien und das Amtsgeheimnis.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
e2.ovap.bt1 Sie wenden die Verwaltungsgrundsätze, die betrieblichen Richtlinien und Vorgaben in ihrem Arbeitsbereich an. (K3)	e2.ovap.ük1 Sie erklären die Verwaltungsgrundsätze, die betrieblichen Richtlinien und Vorgaben. (K2)

e2.ovap.bt2 Sie setzen den Datenschutz und das Amtsgeheimnis im Umgang mit Daten und Informationen um. (K3)	e2.ovap.ük2 Sie fassen die grundlegenden Datenschutzrichtlinien und das Amtsgeheimnis zusammen. (K2) e2.ovap.ük3 Sie erläutern die Wichtigkeit des Datenschutzes und des Amtsgeheimnisses in ihrem Betrieb. (K2) e2.ovap.ük4 Sie wenden die Datenschutzrichtlinien und das Amtsgeheimnis an. (K3)

Handlungskompetenz a5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen	
Arbeitssituation 3: Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen Die Kaufleute berücksichtigen volkswirtschaftliche Zusammenhänge und deren Einfluss auf die Öffentlichen Verwaltungen, insbesondere auf die Ebenen Kantone und Gemeinden.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
a5.ovap.bt1 Sie recherchieren aktiv über verschiedene Kanäle volkswirtschaftliche Themen und Entwicklungen im Bereich der Öffentlichen Verwaltung. (K3) a5.ovap.bt2 Sie setzen ihre Markt- und Branchenkenntnisse in Fachdiskussionen ein. (K3)	a5.ovap.ük1 Sie nutzen die gängigen Informationskanäle im Bereich der Öffentlichen Verwaltung. (K3) a5.ovap.ük2 Sie zeigen die Entwicklungen im Bereich der Öffentlichen Verwaltung auf. (K2) a5.ovap.ük3 Sie fassen die Entwicklungen im Bereich der Öffentlichen Verwaltung zusammen. (K2) a5.ovap.ük4 Sie ordnen volkswirtschaftliche Zusammenhänge und Einflüsse auf die Öffentlichen Verwaltungen, insbesondere auf die Ebenen Kantone und Gemeinde, ein. (K3)

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen	
Arbeitssituation 4: Auskünfte erteilen Die Kaufleute erteilen mündliche und schriftliche Auskünfte aufgrund von Kunden- oder Lieferantenanfragen. Sie prüfen, ob sie für die Beantwortung zuständig sind. Falls nicht, verweisen sie den Kunden oder Lieferanten an die für die Beantwortung zuständige Amtsstelle. Sie beantwortet die Anfragen strukturiert. Wo notwendig stellen sie die Ablage oder die Archivierung des Schriftverkehrs sicher.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d1.ovap.bt1 Sie geben auf Kundenanfragen gemäss Vorgaben mündliche und schriftliche Auskünfte. (K3)	d1.ovap.ük1 Sie stellen die einzelnen Schritte, wie sie Auskünfte erteilen, dar. (K2)

d1.ovap.bt2 Sie beantworten Kundenanfragen strukturiert und verwenden bei Bedarf geeignete Hilfsmittel. (K3) d1.ovap.bt3 Sie leiten Kundenanfragen, für die sie nicht zuständig sind, der zuständigen Amtsstelle respektive Person weiter. (K3) d1.ovap.bt4 Sie wenden den Datenschutz und das Amtsgeheimnis bei der Beantwortung von Kundenanfragen an. (K3) d1.ovap.bt5 Sie unterstützen die Kundinnen/Kunden beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen. (K3) d1.ovap.bt6 Sie verdeutlichen den Kundinnen/Kunden die Zuständigkeiten und Verfahrens-/Amtswege adressatengerecht. (K3) d1.ovap.bt7 Sie kontaktieren bei Drohungen oder komplexen und folgeschweren Antworten unverzüglich ihre vorgesetzte Person. (K3) d1.ovap.bt8 Sie führen die Ablage und die Archivierung des Schriftverkehrs. (K3) d1.ovap.bt9 Sie kontrollieren, ob eingeforderte Akten oder Unterlagen innerhalb vereinbarter Frist zur nachträglichen Übergabe eingegangen sind. (K4)	d1.ovap.ük2 Sie zeigen die verschiedenen Hilfsmittel für die Beantwortung von Anfragen. (K3) d1.ovap.ük3 Sie ordnen die Organisation der Amtsstellen und ihre Zuständigkeiten in ihrem Betrieb ein. (K3) d1.ovap.ük4 Sie zeigen die zentralen Aspekte des Amtsgeheimnisses und des Datenschutzes für die Auskunftserteilung. (K3) d1.ovap.ük5 Sie zeigen die Zuständigkeiten, Verfahrens- und Amtswege von Anfragen. (K3) d1.ovap.ük6 Sie nennen Elemente der Kommunikation mit Kundinnen/Kunden für die Auskunftserteilung. (K1) d1.ovap.ük7 Sie analysieren komplizierte Kundenanfragen. (K4)

Handlungskompetenz e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden	
Arbeitssituation 5: Registeranmeldungen, Register- und Klientenstamm führen Die Kaufleute führen die Register oder einen Klienten- und Kundenstamm, gemäss rechtlichen Vorgaben. Sie führen das Anmeldeverfahren durch. Sie führen Mutationen, Änderungen und Abmeldungen durch und gewähren die Schnittstellen zu anderen Amtsstellen für die Weiterbearbeitung der Daten.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
e1.ovap.bt1 Sie wenden die rechtlichen Vorgaben, das Amtsgeheimnis und den Datenschutz bei der Registeranmeldung und Registerführung an. (K3) e1.ovap.bt2 Sie führen das Anmeldeverfahren für Registereinträge unter den vorgegebenen Abläufen und Unterlagen durch. (K3) e1.ovap.bt3 Sie vereinbaren mit dem Kunden eine Nachfrist,	e1.ovap.ük1 Sie erläutern die einzelnen Schritte des Anmeldeprozesses für einen Registereintrag. (K2) e1.ovap.ük2 Sie nennen die zentralen Aspekte der rechtlichen Vorgaben, des Amtsgeheimnisses und des Datenschutzes für den Anmeldeprozess. (K1) e1.ovap.ük3 Sie erläutern die wichtigsten betrieblichen Abläufe, Unterlagen und Formulare für die Registeranmeldung und -führung. (K2)

um zwingend erforderliche Unterlagen für die Anmeldung/Aufnahme in ein Register nachzureichen. (K3) e1.ovap.bt4 Sie überprüfen die Einhaltung der rechtlichen Fristen und Vorgaben im Anmeldeprozess. (K4) e1.ovap.bt5 Sie unterstützen den Kunden bei der Erstellung/ Einreichung von geforderten Unterlagen. (K3) e1.ovap.bt6 Sie setzen Vorgaben bei der Durchführung von Mutationen, Änderungen und Abmeldungen zuverlässig um. (K3) e1.ovap.bt7 Sie gewähren die Schnittstellen zu anderen Amtsstellen für die Weiterbearbeitung der Daten. (K3) e1.ovap.bt8 Sie kontrollieren die ausgeführten Registeranmeldungen und -einträge. (K4) e1.ovap.bt9 Sie übergeben die erfassten Daten den Kunden zur Kontrolle. (K3)	e1.ovap.ük4 Sie unterscheiden, welche Unterlagen für den Anmeldeprozess benötigt werden und welche nicht. (K2) e1.ovap.ük5 Sie recherchieren die zentralen rechtlichen Fristen und Vorgaben für den Anmeldeprozess. (K3) e1.ovap.ük6 Sie stellen die betrieblichen Schnittstellen im Anmeldeprozess dar. (K2) e1.ovap.ük7 Sie analysieren die Wichtigkeit der korrekten Datenerfassung realistisch. (K4) e1.ovap.ük8 Sie leiten die Konsequenzen von fehlerhaften Datenerfassungen ab. (K4)

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	
Arbeitssituation 6: Gesucheingänge auf Zuständigkeit und Vollständigkeit überprüfen Die Kaufleute überprüfen die Zuständigkeit und Vollständigkeit von Gesuchen. Sie eröffnen ein entsprechendes Dossier und leiten die Gesuche zur Stellungnahme an die beteiligten Amtsstellen weiter. Fehlen Akten, setzen sie den Gesuchsteller darüber in Kenntnis und vereinbaren eine Nachfrist. Sind alle notwendigen Akten und Unterlagen vorhanden, koordinieren sie den Aktenlauf für die Stellungnahmen bei den involvierten Amtsstellen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b2.ovap.bt1 Sie überprüfen die Zuständigkeit und Vollständigkeit von Gesuchen. (K3) b2.ovap.bt2 Sie eröffnen im elektronischen System ein entsprechendes Dossier. (K3) b2.ovap.bt3 Sie kommunizieren mit den beteiligten Amtsstellen und Ämtern für die Stellungnahme der Gesuche. (K3) b2.ovap.bt4 Sie koordinieren und kontrollieren den Eingang von schriftlichen oder elektronischen Gesuchen und Akten. (K3) b2.ovap.bt5 Sie informieren den Gesuchsteller über fehlende Akten für die Einreichung eines Gesuches. (K3)	b2.ovap.ük1 Sie nennen die grundlegenden Elemente, welche ein vollständiges Gesuch beinhaltet. (K1) b2.ovap.ük2 Sie unterscheiden, welche Elemente ein Gesuch beinhalten muss und welche nicht. (K4) b2.ovap.ük3 Sie erklären die Zuständigkeit ihrer Amtsstelle in Bezug auf Gesuche. (K2) b2.ovap.ük4 Sie stellen die an der Gesuchüberprüfung beteiligten Amtsstellen dar. (K2) b2.ovap.ük5 Sie fassen die zentralen Aspekte der rechtlichen Vorgaben für das in Verzug Setzen und das Ansetzen einer Nachfrist zusammen. (K2)

b2.ovap.bt6 Sie vereinbaren bei Bedarf eine Nachfrist, um zwingend erforderliche Akten für das Gesuch nachzureichen. (K3) b2.ovap.bt7 Sie überprüfen die Zirkulation des Gesuchs und des Aktenlaufs physisch oder elektronisch. (K4) b2.ovap.bt8 Sie kontrollieren, ob die Gesuchsteller die nachgeforderten Akten fristgerecht eingereicht haben. (K4) b2.ovap.bt9 Sie wenden die rechtlichen Vorgaben bei Fristverzug des Gesuchstellers an. (K3) b2.ovap.bt10 Sie senden nicht vollständig eingegangene Gesuchunterlagen nach Ablauf der Nachfrist dem Absender vollständig zurück. (K3)	

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen	
Arbeitssituation 7: Apostillen, Beglaubigungen, Bewilligungen, Zulassungen und Ausweispapiere ausstellen Die Kaufleute beglaubigen verschiedene Unterschriften und Dokumente. Sie stellen Bewilligungen, Zulassungen und Ausweispapiere für besondere Aufgaben und Tätigkeiten aus. Sie beachten die gesetzlichen Rahmenbedingungen, insbesondere das Ausländerrecht und Fristen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c2.ovap.bt1 Sie beglaubigen verschiedene Unterschriften und Dokumente. (K3) c2.ovap.bt2 Sie stellen auf Antrag die Bewilligungen und Ausweise für besondere Aufgaben und Tätigkeiten den zuständigen Behörden aus. (K3) c2.ovap.bt3 Sie setzen die Bestimmungen des Ausländerrechts und die erforderlichen Versicherungs- und Sicherheitsnachweise bei der Ausstellung von Bewilligungen und Ausweispapiere um. (K3) c2.ovap.bt4 Sie organisieren Prüfungen, welche Voraussetzungen für Zulassungen und Ausweise sind. (K3) c2.ovap.bt5 Sie führen die Erfassung und Verwaltung der Daten sowie die Sicherstellung des Datenaustauschs mit Dritten durch. (K3) c2.ovap.bt6 Sie erfassen in den Registern und Kundendaten Zivilstandereignisse, -änderungen von natürlichen Personen. (K3)	c2.ovap.ük1 Sie erläutern die einzelnen Schritte für die Ausstellung von Beglaubigungen, Bewilligungen und Ausweisen. (K2) c2.ovap.ük2 Sie nennen die zentralen Aspekte der rechtlichen Vorgaben im Zulassungsprozess von Bewilligungen, Beglaubigungen und Ausweispapieren. (K1). c2.ovap.ük3 Sie erklären die Bestimmungen des Ausländerrechts, die erforderlichen Versicherungs- und Sicherheitsnachweise für den Zulassungsprozess von Bewilligungen, Beglaubigungen und Ausweispapieren. (K2) c2.ovap.ük4 Sie analysieren die Wichtigkeit der korrekten Datenerfassung beim Ausstellen von Ausweispapieren. (K4)

c2.ovap.bt7 Sie übertragen eingehende Meldungen in die entsprechenden Formulare. (K3) c2.ovap.bt8 Sie kontrollieren die ausgefüllten Formulare vor Änderungen bzw. Löschungen. (K4) c2.ovap.bt9 Sie erstellen die entsprechenden Dokumente, wie beispielsweise Geburtsschein, Eheschliessung, eingetragene Partnerschaft, Familienausweis oder Todesurkunde. (K3) c2.ovap.bt10 Sie wenden beim Ausstellen von Ausweispapieren die gesetzlichen Rahmenbedingungen, insbesondere das Ausländerrecht und die Fristen, stets an. (K3)	

Handlungskompetenz b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten

Arbeitssituation 8: Verfügungen und Entscheide verfassen

Die Kaufleute verfassen gemäss Vorgaben und im Rahmen der Vorlagen Verfügungen und Entscheide der jeweiligen Behörde. Sie überprüfen, ob alle notwendigen Vorgaben und Unterlagen vorliegen, erstellen die Dokumente, legen diese zur Unterschrift vor, versenden die Verfügungen und Entscheide firstgerecht an alle Adressaten und Kopienempfänger und stellen die korrekte Ablage respektive Archivierung sicher.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b4.ovap.bt1 Sie kontrollieren das Vorliegen aller notwendigen Vorgaben und Unterlagen für das Verfassen der Verfügung und des Entscheids. (K4) b4.ovap.bt2 Sie wenden die betrieblichen Vorlagen für das Verfassen von Entscheiden und Verfügungen an. (K3) b4.ovap.bt3 Sie erstellen das Dokument und koordinieren dessen rechtmässige Unterschrift. (K3) b4.ovap.bt4 Sie führen den fristgerechten Versand des Entscheids oder der Verfügung an alle Adressaten und Kopienempfänger durch. (K3) b4.ovap.bt5 Sie setzen die Ablage respektive Archivierung der Verfügungen/Entscheide um. (K3)	b4.ovap.ük1 Sie erläutern die einzelnen Schritte zum Verfassen von Verfügungen und Entscheiden. (K2) b4.ovap.ük2 Sie stellen die notwendigen rechtlichen Vorgaben und Unterlagen für das Verfassen von Entscheiden und Verfügungen zusammen. (K1) b4.ovap.ük3 Sie erklären die zentralen Elemente der Rechtsgrundlagen für das Verfassen von Entscheiden und Verfügungen. (K2) b4.ovap.ük4 Sie analysieren die notwendigen Vorgaben und Unterlagen für das Verfassen der Verfügung oder des Entscheids. (K4) b4.ovap.ük5 Sie verfassen Entscheide und Verfügungen gemäss den rechtlichen Vorgaben. (K3)

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

Arbeitssituation 9: Rechtsmittel-Eingänge überprüfen

Die Kaufleute überprüfen Einsprache-, Rekurs- und Beschwerdeeingänge auf Zuständigkeit und formelle Richtigkeit und Fristeinhaltung. Ist ihre Amtsstelle nicht zuständig, leiten sie die Unterlagen an die zuständige Amtsstelle weiter. Sie bestätigen den Eingang, erfassen das Dossier im System und leiten die Anfechtung an die zuständige Sachbearbeitung weiter.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
b2.ovap.bt11 Sie nehmen Anfechtungen auf eine Verfügung oder einen Entscheid einer Behörde entgegen. (K3) b2.ovap.bt12 Sie überprüfen Einsprache-, Rekurs- und Beschwerdeeingänge auf Zuständigkeit, Fristen und formelle Richtigkeit. (K4) b2.ovap.bt13 Sie leiten bei Nichtzuständigkeit ihrer Amtsstelle die Unterlagen vollständig an die zuständige Amtsstelle weiter. (K3) b2.ovap.bt14 Sie führen die Eingangsbestätigung und die Erfassung des Dossiers im System durch. (K3) b2.ovap.bt15 Sie leiten die Anfechtung an die zuständige Sachbearbeiterin/den zuständigen Sachbearbeiter physisch oder elektronisch vollständig weiter. (K3)	b2.ovap.ük6 Sie erläutern, welche Elemente ein vollständiger Rechtsmittel-Eingang beinhaltet. (K2) b2.ovap.ük7 Sie nennen die Zuständigkeit ihrer Amtsstelle in Bezug auf Rechtsmittelbearbeitung. (K1) b2.ovap.ük8 Sie unterscheiden, welche Rechtsmittel-Eingänge vollständig sind und welche nicht. (K4)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

Arbeitssituation 10: Gebühren, Abgaben, Rückforderungen, Bussen verrechnen sowie Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung führen

Die Kaufleute verrechnen erbrachte staatliche Leistungen, Benutzungsgebühren oder Konzessionen, gemäss den zugrundeliegenden Verordnungen und Reglementen. Sie führen die Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung. Die Kaufleute kontrollieren Zahlungseingänge und verantworten das Inkasso. Je nach Möglichkeiten der Kunden und der gesetzlichen Rahmenbedingungen vereinbaren sie Ratenzahlungen und unterstützen bei Erlassgesuchen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
c5.ovap.bt1 Sie erstellen gemäss den zugrundeliegenden Verordnungen und Reglementen Rechnung von erbrachten staatlichen Leistungen, Benutzungsgebühren oder Konzessionen. (K3) c5.ovap.bt2 Sie setzen bei der Verrechnung die zugrundeliegenden Verordnungen und Reglemente durch. (K3)	c5.ovap.ük1 Sie halten die Verordnung und das Reglement zur Verrechnung von erbrachten staatlichen Leistungen fest. (K2) c5.ovap.ük2 Sie verrechnen staatlich erbrachten Leistungen, Benutzungsgebühren oder Konzessionen. (K3)

c5.ovap.bt3 Sie führen die Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung für ihre Abteilung/ihr Amt und für Dritte. (K3) c5.ovap.bt4 Sie koordinieren und verwalten Gutscheine und führen Bar(aus)zahlungen aus. (K3) c5.ovap.bt5 Sie überprüfen die Zahlungseingänge und das Inkasso. (K4) c5.ovap.bt6 Sie führen die Kontrollen der Visen, die Kontierung der Kreditoren und die Datenerfassung für eine fristgerechte Auszahlung durch. (K3) c5.ovap.bt7 Sie kontrollieren und gleichen bei Bedarf die Nebenbuchhaltung mit der FiBu ab. (K4)	c5.ovap.ük3 Sie setzen die Buchungen und Kontrollen um. (K3)

Handlungskompetenz e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten	
Arbeitssituation 11: Wahlen und Abstimmungen organisieren Die Kaufleute bereinigen das Stimmregister, organisieren den Versand der Wahl- und Abstimmungsunterlagen und bereiten das Wahlbüro für das Auszählen und die Auswertung der eingegangenen Abstimmungs- und Wahlzettel vor. Sie stellen die reibungslose Auszählung, die Kontrolle und Überwachung der Auszählung sowie die Übermittlung der Resultate und die Publikation der Abstimmungs- und Wahlresultate sicher.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
e3.ovap.bt1 Sie führen die Bereinigung des Stimmregister für die schriftlichen Stimmabgaben durch. (K3) e3.ovap.bt2 Sie organisieren den Versand von Wahl- und Abstimmungsunterlagen. (K3) e3.ovap.bt3 Sie führen die Vorbereitung des Wahlbüros für das Auszählen und die Auswertung der eingegangenen Abstimmungs- und Wahlzettel durch. (K3) e3.ovap.bt4 Sie wenden die gesetzlichen Vorgaben bei den Kontrollen der Auszählung, der Resultatübermittlung und der Publikation der Abstimmungs- und Wahlresultate an. (K3) e3.ovap.bt5 Sie führen anlässlich von Gemeinde- oder Parlamentsversammlungen das Stimmregister und das Protokoll. (K3)	e3.ovap.ük1 Sie zeigen die Aufgaben für die Organisation von Wahlen und Abstimmungen auf. (K3) e3.ovap.ük2 Sie zeigen die zentralen Aspekte der gesetzlichen Vorgaben bei der Organisation von Wahlen und Abstimmungen auf. (K3) e3.ovap.ük3 Sie beschreiben die Konsequenzen von fehlerhaften Auszählungen. (K2)

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

Arbeitssituation 12: Aktennotizen und Protokolle verfassen

Die Kaufleute verfassen Aktennotizen und Protokolle. Sie beachten dabei die gesetzlichen Rahmenbedingungen, die Vertraulichkeit, das Amtsgeheimnis und unterscheiden die Anforderungen an die Protokollarten. Dazu nutzen sie die entsprechenden Vorlagen. Sie stellen die Protokolle den Empfängern zeitgerecht zur Verfügung, erstellen Protokoll- und Beschlussauszüge und archivieren die Aktennotizen und Protokolle sowie die Mitunterlagen gemäss den rechtlichen Vorgaben.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c2.ovap.bt11 Sie erstellen in Zusammenarbeit mit der Sitzungsleitung die Einladung und Traktandenliste sowie das Vorprotokoll mit den Beilagen fristgerecht. (K3) c2.ovap.bt12 Sie verfassen strukturierte Aktennotizen und Protokolle. (K3) c2.ovap.bt13 Sie setzen bei der Erstellung von Aktennotizen und Protokollen die gesetzlichen Rahmenbedingungen, die Vertraulichkeit und das Amtsgeheimnis um. (K3) c2.ovap.bt14 Sie wenden für die geforderte Protokollart, die entsprechenden Vorlagen sowie die rechtlichen und betrieblichen Rahmenbedingungen in den Voten, Anträgen und Beschlussfassungen an. (K3) c2.ovap.bt15 Sie schreiben eine nachvollziehbare Ausführung der Diskussionspunkte und der Beschlussfassungen. (K3) c2.ovap.bt16 Sie führen Zahlungen von Sitzungsgeldern und Spesen aufgrund der im Protokoll geführten Anwesenheiten, Abwesenheiten und Entschuldigungen sowie der Dauer einer Sitzung oder eines anderen Anlasses aus. (K3) c2.ovap.bt17 Sie erstellen die Protokoll- und Beschlussauszüge. (K3) c2.ovap.bt18 Sie setzen rechtliche Vorgaben bei der Archivierung der Aktennotiz oder des Protokolls und den Mitunterlagen um. (K3)	c2.ovap.ük6 Sie zeigen die Unterschiede der Protokollarten auf. (K2) c2.ovap.ük7 Sie zeigen die wichtigen Elemente der gesetzlichen Rahmenbedingungen, der Vertraulichkeit und des Amtsgeheimnisses auf. (K2)

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen	
Arbeitssituation 13: Dokumentationen, Berichte und Publikationen verfassen Die Kaufleute verfassen und gestalten verschiedene Dokumentationen über Arbeitsabläufe und Prozesse, die als internes Hilfsmittel und Nachschlagewerk dienen. Sie verfassen auch Dokumentationen, die der Nachvollziehbarkeit und Rechenschaft dienen. Sie gestalten Dokumentationen zweckgerichtet und auf das Zielpublikum ausgerichtet. Sie verfassen mithilfe der betriebsinternen Software gemäss den gesetzlichen Vorgaben und betrieblichen Vorlagen amtliche Publikationen/Informationen von Amtes wegen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c3.ovap.bt1 Sie verfassen nachvollziehbare Berichte und Dokumentationen und berücksichtigen dabei die gesetzlichen Vorgaben. (K3) c3.ovap.bt2 Sie erstellen auf die Zielgruppen ausgerichtete Präsentationsmappen für die Vorstellung von Projekten, Produkten und Dienstleistungen unter Berücksichtigung der gesetzlichen Rahmenbedingungen. (K3) c3.ovap.bt3 Sie erstellen mithilfe der betriebsinternen Software amtliche Publikationen beziehungsweise Informationen von Amtes wegen. (K3) c3.ovap.bt4 Sie wenden bei der Erstellung von amtlichen Publikationen die gesetzlichen Vorgaben und betrieblichen Vorlagen an. (K3)	c3.ovap.ük1 Sie zeigen den Informationsgehalt von verschiedenen Dokumentationen und Publikationen auf. (K3) c3.ovap.ük2 Sie erklären die Qualitätsmassstäbe der verschiedenen Dokumentationen und Publikationen. (K3) c3.ovap.ük3 Sie wenden die rechtlichen Vorgaben an. (K3)

Handlungskompetenz c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren	
Arbeitssituation 14: Räumlichkeiten und Infrastruktur reservieren, verwalten und vermieten Die Kaufleute nehmen Reservationsanfragen entgegen. Sie überprüfen, ob die Anfragenden berechtigt sind, die Räumlichkeiten und Infrastruktur zu nutzen und ob die entsprechende Infrastruktur zum gewünschten Zeitpunkt zur Verfügung steht. Sind die Voraussetzungen für die Nutzung gegeben und steht die angeforderte Infrastruktur zu Verfügung, bestätigen sie die Reservation schriftlich oder erteilen eine Absage. Sie stellen die Schnittstelle zu anderen Stellen sicher.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c1.ovap.bt1 Sie nehmen Reservationsanfragen entgegen. (K3) c1.ovap.bt2 Sie kontrollieren die Berechtigung der Anfragenden für die Nutzung von Räumlichkeiten und Infrastruktur. (K3) c1.ovap.bt3 Sie erstellen eine schriftliche Zusage oder eine	c1.ovap.ük1 Sie erläutern die einzelnen Schritte für die Reservation, Verwaltung und Vermietung von Räumlichkeiten und Infrastrukturen. (K2) c1.ovap.ük2 Sie zeigen die Hilfsmittel zur Überprüfung von Berechtigungen für die Nutzung von Räumlichkeiten und Infrastruktur auf. (K3)

Absage, sobald die Behörde den Entscheid gefällt hat. (K3) c1.ovap.bt4 Sie kommunizieren mit der Hauswartung und dem Technischen Dienst sowie der Raumpflege für die anstehende Reinigung der Räume und Infrastruktur. (K3) c1.ovap.bt5 Sie tragen Daten, Informationen und Dokumente in das Ablagesystem und dem Archiv ein. (K3)	c1.ovap.ük3 Sie zeigen die betrieblichen Schnittstellen für die Verrechnung auf. (K3)

Überbetriebliche Kurse

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituationen	Dauer in ÜK-Tagen
1	ÜK-Block 1	Einführung in den Ablauf der Lehre 2 Rechts- und Vorgabenkonform agieren 4 Auskünfte erteilen 5 Registeranmeldungen, Register- und Klientenstamm führen 14 Räumlichkeiten und Infrastruktur reservieren, verwalten und vermieten	5 Tage 4 Präsenz 1Blended Learning
2	ÜK-Block 2	6 Gesucheingänge auf Zuständigkeit und Vollständigkeit überprüfen 7 Apostillen, Beglaubigungen, Bewilligungen, Zulassungen und Ausweispapiere ausstellen 10 Gebühren, Abgaben, Rückforderungen, Bussen verrechnen sowie Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung führen 11 Wahlen und Abstimmungen organisieren Stand betriebliche Ausbildung: Praxisaufträge, Kompetenzraster, üK-Kompetenznachweis	4 Tage 3 Präsenz 1 Blended Learning
3	ÜK-Block 3	8 Verfügungen und Entscheide verfassen 9 Rechtsmittel-Eingänge überprüfen 12 Aktennotizen und Protokolle verfassen	2 Tage 1 Präsenz 1 Blended Learning
4	ÜK-Block 4	13 Dokumentationen, Berichte und Publikationen verfassen 3 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen 1 Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen	3 Tage 2 Präsenz 1 Blended Learning
5	ÜK-Block 5	Stand betriebliche Ausbildung: Praxisaufträge, Kompetenzraster, üK-Kompetenznachweis	2 Tage 1 Präsenz 1 Blended Learning
Total		Blended-Learning-Konzept mit insgesamt Davon Präsenzunterricht Davon selbstorganisiertes Lernen, Blended Learning	16 Tage 11 Präsenz 5 Blended Learning

A2.16 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Privatversicherung»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (9) und Leistungsziele

Handlungskompetenz e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten	
Arbeitssituation 1: Charakteristiken der Branche und Stärken des Betriebs einbringen Die Kaufleute berücksichtigen die Unternehmenswerte und Strategie ihres Unternehmens in ihrer Arbeit. Sie zeigen die Stärken ihres Betriebs und ihrer Branche auf und erklären die Unterschiede in der Positionierung zu den Mitbewerbern.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
e4.pv.bt1 Sie setzen die Grundlagen ihres Betriebs in ihrem Arbeitsalltag um. (K3) e4.pv.bt2 Sie legen die Unique Selling Propositions (USP, Alleinstellungsmerkmale) des Betriebs in Diskussionen und Gesprächen mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen adressatengerecht dar. (K2) e4.pv.bt3 Sie kommunizieren an interne und externe Anspruchsgruppen und halten die Kommunikationsrichtlinien ein. (K3)	e4.pv.ük1 Sie erläutern die Dienstleistungen des Betriebs. (K2) e4.pv.ük2 Sie unterscheiden Mitbewerber in der privaten Versicherungsbranche anhand der relevanten Kriterien. (K2) e4.pv.ük3 Sie stellen die Wertschöpfungskette und die verschiedenen organisatorischen Bereiche ihres Betriebs dar. (K2) e4.pv.ük4 Sie erläutern die Grundlagen der Produkte von Privatversicherungen. (K2)

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen	
Arbeitssituation 2: Rechts- und vorgabenkonform agieren Die Kaufleute beachten die üblichen fachlichen Standards ihres Arbeitsgebiets und die in ihrem Arbeitsbereich relevanten Compliance-Richtlinien. Sie halten die Arbeitssicherheitsvorgaben und Datenschutzrichtlinien ein und gehen sicher mit Daten um. Sie beachten die betriebliche Schweigepflicht und schätzen ab, welche betrieblichen Vorfälle als Interna behandelt werden müssen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c3.pv.bt1 Sie führen die Tätigkeiten auf der Grundlage der geltenden relevanten Compliance-Richtlinien aus. (K3) c3.pv.bt2 Sie setzen die übergreifenden und betriebsinternen Datenschutzrichtlinien um. (K3) c3.pv.bt3 Sie halten bei sensiblen Inhalten und Daten die betriebliche Schweigepflicht ein. (K2)	c3.pv.ük1 Sie beschreiben die Compliance-Richtlinien in ihrer Branche. (K2) c3.pv.ük2 Sie erläutern die relevanten rechtlichen Grundlagen ihrer Branche situationsgerecht. (K2) c3.pv.ük3 Sie erklären die branchenspezifischen Richtlinien und Vorgaben bezüglich Datenschutz (einschliesslich Umgang mit sensiblen Daten). (K2) c3.pv.ük4 Sie erklären die Besonderheiten und Vorgaben

c3.pv.bt4 Sie setzen einfache Massnahmen zur Reduktion der Umwelt- und Klimabelastung um. (K3)	bezüglich Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Nachhaltigkeit für Privatversicherungen. (K2)

Handlungskompetenz e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren	
Arbeitssituation 3: Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen Die Kaufleute setzen ihr Wissen über volkswirtschaftliche Zusammenhänge, relevante Märkte, Dienstleistungen, Produkte und Geschäftsmodelle ein. Sie erkennen und analysieren die Gegebenheiten des Marktes, um ihr Handeln danach auszurichten.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
e2.pv.bt1 Sie recherchieren über verschiedene Kanäle volkswirtschaftliche und politische Themen und Entwicklungen im Privatversicherungsbereich. (K3) e2.pv.bt2 Sie setzen ihr Branchenwissen im Rahmen ihrer Tätigkeit und in Fachdiskussionen situationsgerecht ein. (K3) e2.pv.bt3 Sie zeigen Innovationen und Entwicklungstrends im Versicherungsbereich auf. (K3) e2.pv.bt4 Sie erklären die wichtigsten Produkte und Dienstleistungen von Privatversicherungen stufengerecht. (K2) e2.pv.bt5 Sie erläutern die relevanten betriebsspezifischen Geschäftsmodelle. (K2) e2.pv.bt6 Sie analysieren zentrale Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen in der Branche für die Tätigkeiten im Bereich Produktentwicklung, Schaden-/Leistungsmanagement oder für die Kundenberatung. (K4)	e2.pv.ük1 Sie erläutern die gängigen Gemeinsamkeiten und Unterschiede von privaten und öffentlichen Anbietern im gesamten Versicherungsbereich. (K2) e2.pv.ük2 Sie erläutern die relevanten branchenspezifischen Geschäftsmodelle. (K2) e2.pv.ük3 Sie zeigen die Wertschöpfungskette für die gängigsten branchenspezifischen Produkte beziehungsweise Dienstleistungen auf. (K2) e2.pv.ük4 Sie erklären die aktuellen Innovationen und Trends in ihrer Branche stufengerecht und nachvollziehbar. (K2) e2.pv.ük5 Sie zeigen grundlegende Auswirkungen von politischen Vorstössen für ihre Branche sachbezogen auf. (K2) e2.pv.ük6 Sie zeigen branchenspezifische Nachhaltigkeitsthemen auf. (K2) e2.pv.ük7 Sie erläutern zentrale Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen in der Branche für die Tätigkeiten in ihren Betrieben sach- und stufengerecht. (K4)

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Arbeitssituation 4: Kunden beraten und dazugehörige Prozesse abwickeln

Die Kaufleute führen Bedarfserhebungen für Kunden durch und schlagen ihnen angemessene Versicherungslösungen vor. Sie führen Beratungs- und Verkaufsgespräche und erteilen Auskünfte. Sie führen Kundenaufträge aus und behandeln Beschwerden. Sie formulieren Aufträge an relevante Anspruchsgruppen und unterstützen den Aussendienst in verkaufsrelevanten Belangen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
d2.pv.bt1 Sie führen Bedarfserhebungen bezüglich Versicherungslösungen speditiv durch. (K3) d2.pv.bt2 Sie prüfen Risikosituationen von Kunden im Versicherungsbereich. (K4) d2.pv.bt3 Sie informieren und beraten Kunden in Versicherungsangelegenheiten. (K3) d2.pv.bt4 Sie erarbeiten kundenorientierte Versicherungslösungen. (K3) d2.pv.bt5 Sie formulieren Aufträge für relevante Anspruchsgruppen. (K3) d2.pv.bt6 Sie wickeln Beschwerden im privaten Versicherungsbereich situationsgerecht ab. (K3) d2.pv.bt7 Sie analysieren ihr Verhalten im Umgang mit Kunden in Fragen zu privaten Versicherungsthemen. (K4) d2.pv.bt8 Sie bearbeiten Kundenreklamationen. (K4) d2.pv.bt9 Sie berechnen Versicherungsprämien. (K3) d2.pv.bt10 Sie kommunizieren nutzenorientiert und verständlich mit verschiedensten Kunden und beantworten unterschiedliche Versicherungsfragen. (K3)	d2.pv.ük1 Sie beschreiben die wichtigsten gesetzlichen Grundlagen im Versicherungsbereich umfassend. (K2) d2.pv.ük2 Sie nennen die relevanten Dienstleistungen und Produkte im Versicherungsbereich. (K1) d2.pv.ük3 Sie erklären die Leistungen und Produkte im Versicherungsbereich. (K2) d2.pv.ük4 Sie erläutern die Prozesse und Abläufe im privaten Versicherungsbereich verständlich. (K2)

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

Arbeitssituation 5: Anträge verarbeiten, Verträge gestalten, Produkte entwickeln und pflegen

Die Kaufleute prüfen Anträge und holen fehlende Angaben bei den zuständigen Stellen ein. Sie bearbeiten Geschäftsvorfälle, pflegen und verwalten Daten und führen diverse Korrespondenzen. Sie beurteilen Risiken und erstellen Offerten. Sie prüfen Verträge und veranlassen Vertragsanpassungen oder Sanierungsmassnahmen. Die Vertriebspartner unterstützen sie in fachlicher, versicherungstechnischer und verkäuferischer Hinsicht. Ausserdem unterstützen sie den Produktmanager bei der Marktbeobachtung, der Entwicklung neuer und der Pflege bestehender Produkte.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c3.pv.bt4 Sie prüfen die Versicherungsanträge und schätzen ab, in welchen Fällen der Versicherer weitere Informationen zum Risiko einholt, spezielle Vertragskonditionen vorschlägt oder Massnahmen trifft. (K3) c3.pv.bt5 Sie überprüfen Versicherungsanträge auf deren Vollständigkeit und Richtigkeit. (K4) c3.pv.bt6 Sie prüfen Vertragsanpassungen unter Berücksichtigung der Kundenbeziehung und übermitteln ihre Vorschläge an die zuständigen Mitarbeitenden. (K4) c3.pv.bt7 Sie erfassen Personen- und Adressdaten im Verwaltungssystem. (K3) c3.pv.bt8 Sie ermitteln vollständige Vertragskonditionen. (K3) c3.pv.bt9 Sie helfen Vertriebspartnern bei Fragen von fachlicher, versicherungstechnischer und verkäuferischer Natur weiter. (K3) c3.pv.bt10 Sie wirken bei der Marktbeobachtung und Produktgestaltung/-weiterentwicklung mit. (K3)	c3.pv.ük5 Sie erläutern die relevanten Bestimmungen des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) und des Unfallversicherungsgesetzes (UVG) in Bezug zu Privatversicherungen. (K2) c3.pv.ük6 Sie nennen die gängigen Grundsätze bei der Gestaltung von Produkten und Dienstleistungen im Versicherungsbereich. (K1)

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

Arbeitssituation 6: Schaden- und Leistungsfälle bearbeiten

Die Kaufleute bearbeiten Schaden- und Leistungsfälle von Privat- und Firmenkunden. Sie nehmen die Deckungs- und Haftungsprüfung vor und legen den Schadenfall im System an. Sie arbeiten mit verschiedenen internen und externen Stellen zusammen. Auf der Basis dieser Abklärungen und der Beurteilung des Schadenfalles legen sie die Entschädigung fest, bezahlen den Schaden oder lehnen diesen begründet ab. Zum Schluss archivieren sie sämtliche Unterlagen nach betriebsinternen Vorgaben.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c3.pv.bt11 Sie nehmen Schadenmeldungen der Versicherten auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen entgegen. (K3) c3.pv.bt12 Sie erfassen Schadenfälle vollständig im System. (K3) c3.pv.bt13 Sie prüfen die Versicherungsdeckung und ggf. die Haftung sorgfältig. (K3) c3.pv.bt14 Sie treffen Abklärungen mit internen und externen Stellen speditiv. (K3) c3.pv.bt15 Sie beurteilen Schadenfälle korrekt und legen die Entschädigung richtig fest. (K3) c3.pv.bt16 Sie bearbeiten Schaden- und Leistungsfälle im Versicherungsbereich. (K3) c3.pv.bt17 Sie beurteilen Schadenfälle. (K4) c3.pv.bt18 Sie unterscheiden die korrekte Bearbeitung von Schadenfällen nach Versicherungsarten. (K4) c3.pv.bt19 Sie lösen die Auszahlung im Schadenfall souverän aus. (K3) c3.pv.bt20 Sie erkennen Regress- und Rückgriffsmöglichkeiten und zeigen auf, wie sie diese prüfen und einleiten. (K3) c3.pv.bt21 Sie erkennen Deckungslücken und Potenziale für Anschlussgeschäfte aufgrund der gemeldeten Schäden und leiten die entsprechenden Schritte ein (z.B. Auftrag an Aussendienstmitarbeitende). (K3)	c3.pv.ük7 Sie erläutern die gesetzlichen Bestimmungen bei Schaden- und Leistungsfällen. (K2) c3.pv.ük8 Sie erläutern die zentralen Kundenbedürfnisse im Schadenfall. (K2)

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

Arbeitssituation 7: Anfragen/Aufträge der externen Vertriebspartner entgegennehmen und Vertragsbeziehungen abwickeln

Die Kaufleute nehmen telefonische und elektronische Anfragen von externen Vertriebspartnern und/ oder Versicherungsnehmern entgegen und bearbeiten diese oder triagieren sie innerhalb der Unternehmung an die zuständige Abteilung weiter. Kaufleute unterstützen externe Vertriebspartner bei der Nutzung der betriebsinternen Portale. Sie unterstützen den Brokervertrieb bei der Auswertung der Geschäfte mit den externen Vertriebspartnern. Anschliessend arbeiten sie in Zusammenarbeit mit dem Brokerbetreuer entsprechende Massnahmen aus.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d1.pv.bt1 Sie nehmen Anfragen und Aufträge von externen Vertriebspartnern (insbes. Brokern) gemäss internen Vorgaben vollständig entgegen. (K3) d1.pv.bt2 Sie bearbeiten Anfragen und Aufträge selbstständig oder leiten sie zuverlässig an zuständige Stellen weiter. (K3) d1.pv.bt3 Sie helfen externen Vertriebspartnern bei der Nutzung von unternehmensspezifischen Portalen fach- und situationsgerecht. (K3) d1.pv.bt4 Sie erläutern die betrieblichen Prozesse und Abläufe der Zusammenarbeit mit externen Vertriebspartnern und internen Stellen. (K2) d1.pv.bt5 Sie nennen branchentypische Ziele und Vorgaben für die Zusammenarbeit zwischen Versicherungen und externen Vertriebspartnern. (K1) d1.pv.bt6 Sie führen umfassende Auswertungen zur Zusammenarbeit mit externen Vertriebspartnern gemeinsam mit internen Stellen durch. (K3) d1.pv.bt7 Sie leiten aus Auswertungen zur Zusammenarbeit mit externen Vertriebspartnern Vorschläge für Massnahmen ab. (K3) d1.pv.bt8 Sie nehmen Beschwerden vollständig entgegen und leiten sie konsequent an die zuständigen Stellen weiter. (K3)	d1.pv.ük1 Sie erklären die gesetzlichen Bestimmungen für die Zusammenarbeit zwischen Versicherungsunternehmen und externen Vertriebspartnern. (K2) d1.pv.ük2 Sie beschreiben die branchenspezifischen Standards für die Zusammenarbeit zwischen Versicherungsunternehmen und externen Vertriebspartnern. (K2)

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

Arbeitssituation 8: Kundenaufträge erteilen und Vertragsbeziehungen mit Versicherern und Kunden abwickeln

Die Kaufleute unterstützen den Mandatsleiter bei der Bedarfs- und Risikoanalyse beim Kunden, werten diese aus und schlagen dem Mandatsleiter die entsprechenden Versicherungsmöglichkeiten vor. Sie holen bei verschiedenen Versicherern Offerten ein und empfehlen dem Kunden die beste. Sie koordinieren Vertragsmodalitäten und betreuen die Kunden bei verändertem Versicherungsbedarf. Sie unterstützen die Kunden im Schadenfall. Kaufleute nehmen direkte Anfragen von Kunden und Versicherern entgegen und bearbeiten diese oder triagieren sie innerhalb der Unternehmung. Sie unterstützen die Führungsverantwortlichen bei der Marktbearbeitung.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c3.pv.bt22 Sie nehmen Kundenanfragen souverän entgegen und koordinieren sie zuverlässig. (K3) c3.pv.bt23 Sie ermitteln gezielt Bedürfnisse und Risikosituationen mit geeigneten Analysetools. (K3) c3.pv.bt24 Sie führen anhand von geeigneten Sicherungsmassnahmen Priorisierungen (Minderung oder Selbsttragung von Risiken) selbstständig durch. (K3) c3.pv.bt25 Sie holen gezielt bei verschiedenen Versicherungen Offerten ein und werten diese sorgfältig aus. (K3) c3.pv.bt26 Sie erläutern unterschiedlichen Anspruchsgruppen gegenüber die betrieblichen Analysetools für Bedarfsanalysen im Versicherungsbereich. (K2) c3.pv.bt27 Sie unterbreiten den Kunden überzeugende Versicherungslösungen. (K3) c3.pv.bt28 Sie koordinieren die Festlegung der Vertragsmodalitäten zwischen Versicherung und Kunden zuverlässig. (K3) c3.pv.bt29 Sie bearbeiten verschiedene Geschäftsfälle zwischen Kunden und Versicherungsunternehmen. (K3) c3.pv.bt30 Sie unterstützen Kunden umfassend im Schadenfall. (K3) c3.pv.bt31 Sie erfassen und bearbeiten bzw. leiten Kundenreklamationen sorgfältig an die zuständige Fachstelle weiter. (K3)	c3.pv.ük9 Sie erklären die gesetzlichen Bestimmungen für die Abwicklung von Vertragsbeziehungen mit Versicherern und Kunden in Stichworten. (K2) c3.pv.ük10 Sie erklären, wie sie Kundenbedürfnisse und Risikosituationen im Versicherungsbereich richtig analysieren. (K2) c3.pv.ük11 Sie beurteilen gängige Versicherungslösungen fachkundig. (K3) c3.pv.ük12 Sie zeigen eine zielgruppen- und situationsgerechte Kommunikation mit Kunden auf. (K3) c3.pv.ük13 Sie erläutern Schnittstellen zwischen Versicherung und Kunden. (K2)

c3.pv.bt32 Sie informieren sich regelmässig über neue Produkte und wirken bei der Planung der Markbearbeitung aktiv mit. (K3) c3.pv.bt33 Sie wirken bei Projekten und der Organisation von Events innerhalb von Brokerunternehmungen situationsgerecht mit. (K3) c3.pv.bt34 Sie koordinieren die Group-Mailbox der Brokerunternehmung (Empfang, Bearbeitung und Versand von Anfragen bzw. Antworten) selbstständig. (K3) c3.pv.bt35 Sie erläutern internen Anspruchsgruppen die branchenspezifischen Besonderheiten bei der Organisation von Events in Stichworten. (K2)	

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen	
Arbeitssituation 9: Prozesse in den nichtversicherungsspezifischen Supportprozessen bearbeiten Die Kaufleute bearbeiten Aufgaben und Prozesse in den Bereichen Personaladministration, Marketing und Kommunikation, abteilungsbergreifende Projekte, administrative Tätigkeiten und Finanzbuchhaltung.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c2.pv.bt1 Sie erläutern das Vorgehen bei Ein- und Austritten von Mitarbeitenden. (K2) c2.pv.bt2 Sie bearbeiten Ein- und Austritte von Mitarbeitenden. (K3) c2.pv.bt3 Sie wirken bei der Gestaltung und Umsetzung von Online-Auftritten sowie -Marketingmassnahmen zur Gewinnung und Bindung von Kunden proaktiv mit. (K3) c2.pv.bt4 Sie wirken bei der Buchhaltungsadministration aktiv mit (Abschlüsse erstellen, Budgetkontrolle, Kontoauszüge, Zahlungs- und Mahnungswesen etc.). (K3) c2.pv.bt5 Sie erklären die wichtigsten online Marketing- und Kommunikationsmassnahmen zur Kundenbetreuung und -akquisition im Versicherungsbereich. (K3)	---

Überbetriebliche Kurse

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituationen	Dauer in ÜK-Tagen[11]
1	ÜK-Block 1	1 Das Unternehmen und die Branche kennen und verstehen	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
2	ÜK-Block 2	2 Rechts- und vorgabenkonform agieren 3 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen 4 Kunden beraten und dazugehörige Prozesse abwickeln	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
3	ÜK-Block 3	3 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
4	ÜK-Block 4	4 Kunden beraten und dazugehörige Prozesse abwickeln	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
4	ÜK-Block 5	5 Anträge verarbeiten, Verträge gestalten, Produkte entwickeln und pflegen	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
5	ÜK-Block 6	6 Schaden- und Leistungsfälle bearbeiten	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
5	ÜK-Block 7	7 Anfragen/Aufträge der externen Vertriebspartner entgegennehmen und Vertragsbeziehungen abwickeln 8 Kundenaufträge erteilen und Vertragsbeziehungen mit Versicherern und Kunden abwickeln	1 Tag 1 Präsenz 0 Blended Learning
Total			16 Tage 16 Präsenz 0 Blended Learning

[11] Änderung vom 30. März 2023, in Kraft ab 1. Juni 2023

A2.17 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Reisen»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (11) und Leistungsziele

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	
Arbeitssituation 1: Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen Kaufleute vertreten das Leitbild sowie die Unternehmensstrategie ihres Betriebs. Sie beurteilen die Funktionsweise, die Hauptzielsetzung und die Marktposition. Sie zeigen die Unterschiede in der Positionierung zu den Mitbewerber/innen auf. Sie erklären, wo vorhanden, das Informations- und Kommunikationskonzept. Sie zeigen auf, welchen Service ihr Betrieb bietet und wie Wertschöpfung generiert wird. Ihren eigenen Alltag gestalten die Kaufleute möglichst umweltgerecht und nachhaltig.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b3.re.bt1 Sie setzen die vorgegebenen Grundlagen (Unternehmenswerte, Strategien) ihres Betriebs in ihrem Arbeitsalltag um. (K3) b3.re.bt2 Sie nutzen Schnittstellen und koordinieren Tätigkeiten zwischen betrieblichen Anspruchsgruppen zielorientiert. (K3) b3.re.bt3 Sie legen die Alleinstellungsmerkmale (Unique Selling Proposition, USP) des Betriebs in Diskussionen und Gesprächen mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen adressatengerecht dar. (K2) b3.re.bt4 Sie beraten Kunden zu Prioritätspartnern des eigenen Betriebs und anderen wichtigen Schnittstellen für Reisebuchungen. (K3) b3.re.bt5 Kaufleute gestalten ihren Alltag nachhaltig und geben ihrem Team Tipps. (K3) b3.re.bt6 Sie erklären das Informations- und Kommunikationskonzept ihres Betriebs. (K2)	b3.re.ük1 Sie erläutern die Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebes. (K2) b3.re.ük2 Sie unterscheiden Mitbewerber ihres Betriebes anhand der relevanten Kriterien. (K2)

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	
Arbeitssituation 2: Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen Kaufleute wenden ihr Wissen über volkswirtschaftliche Zusammenhänge auf ihre Branche an. Sie erklären branchen- und betriebsspezifische Geschäftsmodelle. In Gesprächen mit Kollegen und Kunden erklären die Kaufleute die Wertschöpfungskette ihrer Branche und sind sich deren Sozial- sowie Umweltverträglichkeit bewusst. Sie sind informiert über die Marktentwicklung und verfügen über grundlegende Marktkenntnisse.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b3.re.bt7 Sie setzen ihr Branchenwissen im Rahmen ihrer Tätigkeit und in Fachdiskussionen situationsgerecht ein. (K3) b3.re.bt8 Sie halten sich über Innovationen, Entwicklungstrends und Nachhaltigkeit in ihrer Branche regelmässig auf dem Laufenden. (K3) b3.re.bt9 Sie verfolgen politische Vorstösse, aktuelles Weltgeschehen, volkswirtschaftliche Zusammenhänge und Diskussionen in Bezug auf ihre Branche. (K3) b3.re.bt10 Sie informieren ihre Kunden über Möglichkeiten der Kompensation ihrer CO2-Emissionen. (K3)	b3.re.ük3 Sie nennen die wichtigsten Absatzmärkte für Produkte und Dienstleistungen ihrer Branche. (K1) b3.re.ük4 Sie erklären die wichtigsten Produkte und Dienstleistungen ihrer Branche adressatengerecht. (K2) b3.re.ük5 Sie zeigen die wesentlichen branchenrelevanten Organisationen und deren Hauptaufgaben auf. (K2) b3.re.ük6 Sie erklären die aktuellen Innovationen und Trends in ihrer Branche stufengerecht. (K2) b3.re.ük7 Sie erläutern branchenspezifische Nachhaltigkeitsthemen. (K2)

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	
Arbeitssituation 3: Flugreisen an Kunden verkaufen Kaufleute beraten einen Kunden über sämtliche Details zur Flugreise, überprüfen die Verfügbarkeit und nehmen die Flugbuchung vor. Sie erklären den Kunden die verschiedenen Konzepte der Linien- und Chartergesellschaften. Sie verkaufen die Tickets, machen Zusatzverkäufe und nehmen Änderungen oder Annullationen vor. Sie interpretieren Flugpläne sowie elektronische Tickets und erklären den Flugtarif ihren Kunden.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d3.re.bt1 Sie prüfen Verfügbarkeiten und Konditionen zu Flugreisen. (K3) d3.re.bt2 Sie informieren den Kunden über verschiedene Check-In Arten und Gepäcksbestimmungen der Fluggesellschaften. (K3) d3.re.bt3 Sie führen sowohl Buchung, Umbuchung, Zusatzbuchung als auch Annullierung eines Flugs nach vorgegebenen Bestimmungen über die jeweilige	d3.re.ük1 Sie nennen die Allianzen und Partnerschaften der Fluggesellschaften sowie deren Produkte und Auswirkungen auf den Kunden. (K3) d3.re.ük2 Sie erläutern die Besonderheiten der Fluggesellschaftskonzepte (Linien- und Chartergesellschaften). (K2) d3.re.ük3 Sie interpretieren Flugpläne, elektronische Tickets sowie EMDs (Electronic Miscellaneous Document). (K2)

Buchungsplattform oder via Flight Center der Veranstalter durch. (K3) d3.re.bt4 Sie erstellen das Flugticket oder veranlassen die Ausstellung bei der entsprechenden Abteilung oder Buchungsstelle. (K3) d3.re.bt5 Sie informieren den Kunden über mögliche Zusatzangebote. (K3) d3.re.bt6 Sie erklären die Berechnung eines Flugtarifs. (K2)	d3.re.ük4 Sie zählen verschiedene Tarifarten, das Währungssystem, die einzelnen Taxen und verbundenen Detail-Angaben für Flugreisen auf. (K1)

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	
Arbeitssituation 4: Landleistungen an Kunden verkaufen Kaufleute verkaufen dem Kunden eine Landleistung inklusive Zusatzleistungen. Sie beraten über sämtliche Arten von Landleistungen, setzen dabei ihre Produktekenntnisse ein und berücksichtigen die Bedürfnisse des Kunden. Zusätzlich informieren sie ihn hinsichtlich Buchungsplattformen und Tarifen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d3.re.bt7 Sie beraten den Kunden über verschiedene Arten von Landleistungen bedürfnis- und kundenorientiert. (K3) d3.re.bt8 Sie informieren den Kunden über Zusatzleistungen und Versicherungen der Landleistungen sowie deren Deckung. (K3) d3.re.bt9 Sie interagieren mit den jeweiligen Schnittstellen wie Reiseveranstalter oder Leistungsträger vor Ort situationsgerecht. (K3) d3.re.bt10 Sie buchen über verschiedene Buchungsplattformen Landleistungen und deren Zusatzleistungen. (K3) d3.re.bt11 Sie beraten den Kunden über eventuelle Mietbedingungen von Landleistungen. (K3) d3.re.bt12 Sie schätzen Bewertungen über Landleistungen differenziert ein. (K4) d3.re.bt13 Kaufleute erklären den Kunden Begriffe oder verwendete Abkürzungen der Landleistungen. (K2)	d3.re.ük5 Sie setzen ihre Produktekenntnisse über Landleistungen ein. (K3) d3.re.ük6 Sie setzen ihre Produktekenntnisse über Hotel und Parahotellerie ein. (K3)

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

Arbeitssituation 5: Schiffsreisen an Kunden verkaufen

Kaufleute erklären dem Kunden die Unterschiede zwischen verschiedenen Schiffsreisearten und nennen weitere Reisemöglichkeiten zu Wasser. Ebenso geben sie gegenüber den Kunden Auskunft über die verschiedenen Reedereien mit den jeweiligen Verkaufsargumenten, der Kreuzfahrtengebiete oder Regionen/Flüsse und deren beste Saisonalitäten. Kaufleute beraten den Kunden über sämtliche Details einer Kreuzfahrt oder wo vorhanden eines Hausbootes und erstellen eine Preisberechnung. Kaufleute nehmen eine Reservation bei der Reederei, beim Broker oder dem Reiseveranstalter vor. Sie nennen die Verkaufsargumente für eine Reise zu Wasser.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
d3.re.bt14 Sie beraten den Kunden über verschiedene Schiffsreisearten und andere Reisemöglichkeiten zu Wasser bedürfnisorientiert. (K3) d3.re.bt15 Sie beraten Kunden bei Reisearten zu Wasser über die Ausstattung an Bord. (K3) d3.re.bt16 Sie reservieren die Reise zu Wasser beim jeweiligen Anbieter rechtzeitig. (K3)	d3.re.ük7 Sie nennen die gängigen Kreuzfahrten und Reedereien sowie deren Besonderheiten an Bord. (K1) d3.re.ük8 Sie nennen Destinationen (Regionen/Flüsse) und Reisearten (Kreuzfahrten/Flusskreuzfahrten/Hausbootferien) für Reisen zu Wasser. (K1) d3.re.ük9 Sie zeigen Vor- und Nachteile für eine Reise zu Wasser auf. (K2) d3.re.ük10 Sie informieren über die Alleinstellungsmerkmale (USP) der verschiedenen Reedereien, Kreuzfahrtgebiete und Saisonalitäten. (K3) d3.re.ük11 Sie erklären den genauen Ablauf der Schiffsreise und die Reisebedingungen an Bord und an Land. (K2)

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Arbeitssituation 6: Kunden zu Ländern beraten

Aufgrund ihrer länderspezifischen Kenntnisse beraten Kaufleute den Kunden umfassend über touristische Aspekte, deren Bestimmungen und den kulturellen Hintergrund weltweit. Zudem können sie den Kunden die optimale Reiseroute zusammenstellen. Kaufleute kennen die verschiedenen Beweggründe für das Reisen und können sie Kundengruppen zuordnen. Sie erkennen mögliche Auswirkungen des Tourismus auf die lokale Wirtschaft, die Bevölkerung und Umwelt. Gegenüber dem Kunden erklären Kaufleute, was man als Reisender unternehmen kann, um einen nachhaltigen Tourismus zu unterstützen, aber auch was die Leistungsträger vor Ort machen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
d2.re.bt1 Sie beraten über Anreise-, Reise-, und Übernachtungsmöglichkeiten weltweit. (K3) d2.re.bt2 Sie recherchieren kundenorientiert Informationen zu den Reisezielen. (K3) d2.re.bt3 Sie informieren den Kunden über die aktuellen Einreiseformalitäten, Währungen, Gesundheitsvorschriften und kulturelle Hintergründe. (K3) d2.re.bt4 Sie kontaktieren bei Spezialanfragen oder Unklarheiten die zuständige Schnittstelle wie Reiseveranstalter, Spezialisten oder Agenturen am Reisedomizil. (K3) d2.re.bt5 Sie informieren den Kunden über nachhaltiges Reisen an und in der jeweiligen Destination. (K3) d2.re.bt6 Sie tauschen sich im Team über nachhaltige und umweltgerechte Reisetipps gezielt aus. (K3)	d2.re.ük1 Sie nennen die Auswirkungen des Tourismus auf die lokale Wirtschaft, die Bevölkerung und Umwelt sowie Möglichkeiten für die Unterstützung der Nachhaltigkeit in den Ländern. (K1) d2.re.ük2 Sie setzen ihre länderspezifischen, touristisch relevanten Kenntnisse kundengerecht ein. (K3)

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

Arbeitssituation 7: Kundenbeschwerden entgegennehmen und bearbeiten

Bei einer Reklamation des Kunden analysieren Kaufleute den Sachverhalt, erarbeiten Lösungen und präsentieren sie dem Kunden. Wo notwendig nehmen Kaufleute Kontakt mit dem internen Kundendienst, dem Leistungsträger oder dem Reiseveranstalter auf, um die Sachlage zu verifizieren oder um Rückerstattungsforderungen geltend zu machen. Bei Bedarf nutzen Kaufleute auch die neutrale Ombudsstelle der Reisebranche.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
d1.re.bt1 Sie nehmen Kundenreklamationen entgegen. (K3) d1.re.bt2 Sie erarbeiten Lösungen eigenständig oder mit	d1.re.ük1 Sie zeigen auf, in welchen Fällen sie die neutrale Ombudsstelle der Reisebranche kontaktieren. (K2)

Unterstützung der vorgesetzten Person oder mit externen Partnern. (K3) d1.re.bt3 Bei Bedarf kontaktieren sie in Absprache mit der vorgesetzten Person die neutrale Ombudsstelle der Reisebranche. (K3) d1.re.bt4 Sie präsentieren dem Kunden die Lösungsvorschläge. (K3)	d1.re.ük2 Sie nehmen Reklamationen lösungsorientiert und sachlich entgegen. (K3)

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	
Arbeitssituation 8: Reiseversicherungen an Kunden verkaufen Kaufleute beraten einen Kunden über den Nutzen einer Reiseversicherung und beschreiben die möglichen Versicherungsarten und die gedeckten Schadensereignisse. Sie buchen die Versicherung via Buchungssystem oder direkt beim Versicherungsbroker. Bei einem Schadensfall leiten sie die notwendigen Schritte ein, um sämtliche Unterlagen beim Vertragspartner einzureichen und eine allfällige Gutschrift geltend zu machen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d3.re.bt17 Sie erklären dem Kunden die Vorteile einer Reiseversicherung und die möglichen Versicherungsarten. (K2) d3.re.bt18 Sie buchen die Versicherung über das entsprechende Buchungssystem oder beim Versicherungsbroker. (K3) d3.re.bt19 Sie bearbeiten im Schadensfall die Korrespondenz mit dem Vertragspartner kundenorientiert und termingerecht. (K3)	d3.re.ük12 Sie nennen aktuelle Versicherungsangebote sowie unterschiedliche Anbieter. (K1) d3.re.ük13 Sie zeigen den korrekten Ablauf des Vorgehens bei einem Schadensfall auf. (K2)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

Arbeitssituation 9: Reisen berechnen

Kaufleute ermitteln aufgrund entsprechender Vorgaben und Verträgen die einzelnen Netto-Kosten der Leistungsträger und errechnen den Einstands- sowie den Verkaufspreis unter Berücksichtigung sämtlicher Zuschläge, Taxen oder Reduktionen. Kaufleute verrechnen die Leistungen, wissen über allfällige Kosten die vor Ort anfallen Bescheid und rechnen bei Fremdwährungen entsprechend dem aktuell gültigen Umrechnungskurs um. Sie sind in der Lage eine Preisberechnung aus einer Preisliste, dem Internet oder anderen Buchungsplattformen vorzunehmen und nachvollziehen zu können.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c5.re.bt1 Sie errechnen den Einstands- sowie Verkaufspreis anhand der Nettokosten. (K3) c5.re.bt2 Sie ermitteln für Kunden den Endpreis für Reisen. (K3) c5.re.bt3 Sie erläutern dem Kunden Zuschläge, Taxen oder Reduktionen bei der Reiseberechnung. (K3) c5.re.bt4 Sie informieren den Kunden über mögliche Kosten, die an der Reisedestination anfallen. (K3) c5.re.bt5 Sie berechnen Preise anhand von Preislisten, dem Internet oder anderen Buchungsplattformen. (K3) c5.re.bt6 Sie prüfen ihre Preisberechnung und korrigieren diese bei Unstimmigkeiten. (K3)	c5.re.ük1 Sie zeigen die notwendigen Schritte für die Preisberechnung (in Eigen- und Fremdwährung) anhand von unterschiedlichen Praxisbeispielen auf. (K2) c5.re.ük2 Sie zeigen einen sicheren Umgang mit Fremdwährungen, Prozent- und Margenrechnung. (K2)

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

Arbeitssituation 10: Einreise- und Reisedokumente einholen, erstellen, kontrollieren

Bei einer Visumspflicht bieten Kaufleute dem Kunden Hilfe an und beantragen gegebenenfalls auch das Visum. Dazu beachten sie die verbleibende Zeit bis zur Abreise und kontrollieren die Unterlagen auf Vollständigkeit, bevor diese eingereicht werden. Kaufleute überprüfen den Eingang und kontrollieren das Visum im Reisepass des Kunden. Bei Unstimmigkeiten kontaktieren sie die zuständige Botschaft. Kaufleute erstellen und/oder kontrollieren die Reisedokumente auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Sie kennen die zum Reisen benötigten Inhalte und Angaben und bereiten diese für den Versand an den Kunden oder das Reisebüro termingerecht vor.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c2.re.bt1 Sie stellen für den Kunden die notwendigen Reisedokumente vollständig und termingerecht zusammen. (K3) c2.re.bt2 Sie informieren den Kunden über eine allfällige Visapflicht. (K3) c2.re.bt3 Sie unterstützen Kunden, indem sie die notwendigen Formalitäten für ein Visa einholen. (K3) c2.re.bt4 Sie überprüfen Visa und andere Reiseunterlagen rechtzeitig auf Vollständigkeit und Richtigkeit, um etwaige Änderungen durchführen zu können. (K3) c2.re.bt5 Sie kontaktieren bei Fehlern den verantwortlichen Reiseveranstalter/die verantwortliche Buchungsstelle. (K3) c2.re.bt6 Sie übermitteln dem Kunden oder der Verkaufsstelle die Reisedokumente über den gewünschten Kanal. (K3)	c2.re.ük1 Sie nennen länderrelevante Internetseiten (z.B. EDA). (K1) c2.re.ük2 Sie nennen die notwendigen Schritte für die Beantragung eines Visas. (K1)

Handlungskompetenz a4: Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln	
Arbeitssituation 11: Rechts- und vorgabenkonform agieren Kaufleute setzen ihre Kenntnisse über Pauschalreisegesetz, Reisebedingungen (AVRB), Kundengeldabsicherungen und Ombudsman ein und geben Auskunft darüber. Sie führen ihre Tätigkeiten auf der Grundlage der geltenden rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (Compliance Richtlinien) aus. Gleichzeitig verstehen und beachten Kaufleute übergreifende und betriebsinterne Datenschutzrichtlinien und gehen mit Daten sicher um. Sie halten im Umgang mit sensiblen Daten die betriebliche Schweigepflicht ein.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
a4.re.bt1 Sie informieren den Kunden über das relevante Reisegesetz der gebuchten Reise. (K3) a4.re.bt2 Sie informieren den Kunden über die geltenden AVRBs sowie über weitere Bestimmungen. (K3) a4.re.bt3 Sie erklären dem Kunden die Aufgaben des Ombudsman der Schweizer Reisebranche und der Kundengeldabsicherungen bei Bedarf. (K2) a4.re.bt4 Sie führen ihre Tätigkeiten auf der Grundlage der geltenden rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (Compliance Richtlinien) aus. (K3) a4.re.bt5 Sie informieren Kunden zu Reisebestimmungen. (K3)	a4.re.ük1 Sie erläutern die relevanten rechtlichen Grundlagen des Reisegesetz (Reiserecht inkl. Fluggastrecht) situationsgerecht. (K2) a4.re.ük2 Sie zeigen die Haftung der unterschiedlichen Vertragsverhältnisse bei einer organisierten Reise anhand eines Beispiels auf. (K3) a4.re.ük3 Sie erklären die branchenspezifischen Richtlinien und Vorgaben bzgl. Datenschutz (einschl. Umgang mit sensiblen Daten) in eigenen Worten. (K2) a4.re.ük4 Sie zeigen die rechtlichen Aspekte oder erforderlichen Inhalte für die Erstellung einer vollständigen Offerte anhand eines eigenen Beispiels nachvollziehbar auf. (K2)

Überbetriebliche Kurse

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituationen	Dauer in ÜK-Tagen
1	ÜK-Block 1	1 Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen 2 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen 6 Kunden zu Ländern beraten	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
2	ÜK-Block 2	3 Flugreisen an Kunden verkaufen 4 Landleistungen an Kunden verkaufen 6 Kunden zu Ländern beraten	4 Tage 4 Präsenz 0 Blended Learning
3	ÜK-Block 3	6 Kunden zu Ländern beraten 3 Flugreisen an Kunden verkaufen 5 Schiffsreisen an Kunden verkaufen	4 Tage 4 Präsenz 0 Blended Learning
4	ÜK-Block 4	2 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen 6 Kunden zu Ländern beraten 7 Kundenbeschwerden entgegennehmen und bearbeiten 9 Reisen berechnen	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
5	ÜK-Block 5	8 Reiseversicherungen an Kunden verkaufen 10 Reise- und Einreisedokumente einholen, erstellen, kontrollieren 11 Rechts- und Vorgabenkonform agieren	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
Total			16 Tage 16 Präsenz 0 Blended Learning

A2.18 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Transport»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (11) und Leistungsziele

Handlungskompetenz a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln	
Arbeitssituation 1: Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen Die Kaufleute vertreten das Leitbild des Betriebes und informieren sich über dessen strategischen Schwerpunkt. Sie berücksichtigen die Bedürfnisse der verschiedenen Anspruchsgruppen im Unternehmensumfeld. Sie erklären die Wertschöpfungskette und begründen damit auch die Preise im eigenen Unternehmen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
a1.tra.bt1 Sie setzen die normativen Grundlagen ihres Betriebs in ihrem Arbeitsalltag um. (K3) a1.tra.bt2 Sie erledigen betriebliche Tätigkeiten, indem sie Schnittstellen zwischen betrieblichen Anspruchsgruppen zielorientiert koordinieren. (K3) a1.tra.bt3 Sie legen die Alleinstellungsmerkmale des Betriebs in Diskussionen und Gesprächen mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen adressatengerecht dar. (K3)	a1.tra.ük1 Sie erläutern die Produkte und Dienstleistungen in der Transportbranche. (K2) a1.tra.ük2 Sie erklären alle relevanten und aktuellen Preise im Transportgewerbe. (K2) a1.tra.ük3 Sie unterscheiden Mitbewerber in ihrer Branche anhand der relevanten Kriterien. (K2) a1.tra.ük4 Sie stellen die Wertschöpfungskette und die verschiedenen organisatorischen Bereiche ihres Betriebs dar. (K2) a1.tra.ük5 Sie nennen ökologische Kriterien, anhand derer sich Umwelt- und Kima-Verträglichkeit von Transportdienstleistungen unterscheiden lässt. (K2)

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	
Arbeitssituation 2: Grundlegende rechtliche und betriebliche Normen anwenden Die Kaufleute setzen die rechtlichen und betrieblichen Normen ihres Arbeitsgebietes um. Nebst den fachlichen Vorschriften halten sie interne Regelungen zu Compliance und zur Nachhaltigkeit ein. Zudem behandeln sie sensible Daten sowie Informationen vertraulich.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b2.tra.bt1 Sie führen die Tätigkeiten auf der Grundlage der geltenden rechtlichen und betrieblichen Vorgaben aus. (K3) b2.tra.bt2 Sie setzen die Compliance-Regeln und Richtlinien des Betriebes um. (K3)	b2.tra.ük1 Sie wenden die relevanten rechtlichen Grundlagen ihrer Branche situationsgerecht an. (K2) b2.tra.ük2 Sie zeigen die branchenspezifischen Vorgaben und Standards für die Leistungserstellung von Unternehmen in ihrer Branche stufengerecht auf. (K3)

b2.tra.bt3 Sie wenden die übergreifenden und betriebsinternen Datenschutzrichtlinien an. (K3) b2.tra.bt4 Sie überprüfen und optimieren die aktuellen Datenschutzvorschriften. (K4)	b2.tra.ük3 Sie beschreiben die Compliance-Richtlinien in ihrer Branche detailliert. (K2) b2.tra.ük4 Sie erklären die branchenspezifischen Richtlinien und Vorgaben bezüglich Datenschutz einschliesslich Umgang mit sensiblen Daten. (K3) b2.tra.ük5 Sie füllen die nötigen Formulare und Begleitpapiere mit den nötigen Angaben aus. (K3)

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	
Arbeitssituation 3: Informationen über Markt und Branche recherchieren und einsetzen Die Kaufleute setzen ihre Kenntnisse zu Produkten, Dienstleistungen und relevanten Märkten in Gesprächen mit Kunden und Kollegen ein. Sie verfolgen die Marktentwicklung in ihrer Branche.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b3.tra.bt1 Sie setzen ihr Branchenwissen in Fachdiskussionen situationsgerecht ein. (K3) b3.tra.bt2 Sie informieren sich über Innovationen und Entwicklungstrends in ihrer Branche regelmässig. (K3) b3.tra.bt3 Sie verfolgen die politischen Vorstösse und Diskussionen in Bezug auf ihre Branche und ziehen Schlussfolgerungen für ihren Arbeitsalltag. (K3)	b3.tra.ük1 Sie nennen die wichtigsten Absatzmärkte für Produkte und Dienstleistungen ihrer Branche. (K1) b3.tra.ük2 Sie erklären die wichtigsten Produkte und Dienstleistungen ihrer Branche stufengerecht. (K3) b3.tra.ük3 Sie zeigen die wesentlichen branchenrelevanten Anspruchsgruppen und Organisationen und deren Hauptaufgaben auf. (K2) b3.tra.ük4 Sie zeigen die Wertschöpfungskette für die wichtigsten branchenspezifischen Produkte und Dienstleistungen auf. (K2) b3.tra.ük5 Sie erklären die aktuellen Innovationen und Trends in ihrer Branche stufengerecht. (K3) b3.tra.ük6 Sie erkennen grundlegende Auswirkungen von politischen Vorstössen für ihre Branche. (K3) b3.tra.ük7 Sie identifizieren branchenspezifische Nachhaltigkeitsthemen. (K3) b3.tra.ük8 Sie erläutern zentrale Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen in der Branche für die Tätigkeiten und Aufgaben in ihren Betrieben sach- und stufengerecht. (K3)

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	
Arbeitssituation 4: Brief- und Paketpost bearbeiten Die Kaufleute bearbeiten den Posteingang und den Postausgang. Sie halten Fristen ein und verteilen die Post intern.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b2.tra.bt5 Sie bearbeiten Brief- und Paketpost unter Beachtung von Einreichfristen und Zustellung an die richtigen Abteilungen. (K3) b2.tra.bt6 Sie organisieren die nötigen Formulare bei den dafür zuständigen Ämtern. (K3)	b2.tra.ük6 Sie überwachen Termine und Einreichfristen und erläutern deren mögliche Auswirkungen. (K3) b2.tra.ük7 Sie erklären Eingabe- und Verlängerungsmöglichkeiten für alle möglichen Sonderbewilligungen. (K2)

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen	
Arbeitssituation 5: Büro- und Verbrauchsmaterial beschaffen und verwalten Die Kaufleute beschaffen und verwalten Büro- und Verbrauchsmaterial. Dabei prüfen sie regelmässig den Bestand an benötigten Büro- und Verbrauchsmaterialien. Bei Bedarf bestellen sie entsprechendes Büromaterial und kontrollieren den Wareneingang mit ihrer Bestellung. Dann lagern sie die Ware ein. Spezialbestellungen werden der entsprechenden Person oder Abteilung direkt intern zugestellt.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d4.tra.bt1 Sie bestellen Büro- und Verbrauchsmaterial und kontrollieren Materialeingänge mit Bestellungen. (K3) d4.tra.bt2 Sie überwachen die Lagerbestände und lösen die Bestellungen aus. (K3)	d4.tra.ük1 Sie erklären die betriebsinternen Bestellabläufe und nennen mögliche Auswirkungen von Fehlern. (K2) d4.tra.ük2 Sie beanstanden fehlerhafte Lieferungen direkt beim Lieferanten. (K3)

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden und Lieferanten führen

Arbeitssituation 6: Transport- oder Kommissionierungsaufträge im Inland/Ausland bearbeiten

Die Kaufleute bearbeiten die schriftlich oder telefonisch eingehenden Transport- oder Kommissionierungsanfragen zeitnah, kundengerecht und freundlich. Dabei klären sie die Bedürfnisse der Kunden, allenfalls durch Rückfragen ab. Sowohl bei Transport- wie auch bei Kommissionierungsaufträgen klären sie die Art der Ware; Personen, Gefahrgut, verderbliche Ware, Temperaturgeführt, Masse, Volumen und Gewicht, Transportroute sowie Gültigkeit und Dauer der Sonderbewilligungen und deren Durchführbarkeit ab. Die Kundenanfragen bearbeiten sie dann selbstständig oder leiten diese an die zuständige Person weiter. Danach erteilen sie den entsprechenden Transportauftrag. Zudem stellen sie die Versicherung der zu transportierenden Ware sicher. Sie erstellen oder beschaffen bei Bedarf die Aus- oder Einfuhrdokumente sowie Ursprungsnachweise. Gegebenenfalls nehmen Kaufleute auch mit den zuständigen Behörden oder intern mit der Disposition Rücksprache. Auch Zusatz-Dienstleistungen aller Art werden dabei berücksichtigt und entsprechend dokumentiert. Alle Transporte verrechnen sie anhand der aktuellen Berechnungsgrundlagen.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d2.tra.bt1 Sie nehmen die Transport- und Kommissionsanfragen auf allen Kanälen kundenorientiert entgegen. (K3) d2.tra.bt2 Sie klären die Art der Ware, Personen, Gefahrgut, verderbliche Ware, Temperaturgeführt sowie Masse, Volumen, Gewicht ab. (K3) d2.tra.bt3 Sie erstellen Transport- und Kommissionierungsaufträge selbständig und überweisen entsprechende Anfragen an die richtige Stelle weiter. (K3) d2.tra.bt4 Sie überprüfen rechtliche Fragen mit den zuständigen Behörden oder Disponenten frühzeitig. (K3) d2.tra.bt5 Sie planen Zusatzdienstleistungen in den Auftrag mit ein. (K3) d2.tra.bt6 Sie dokumentieren alle Aufträge mit allen dazugehörigen Dokumenten in den entsprechenden Systemen übersichtlich. (K3) d2.tra.bt7 Sie bearbeiten Inland- sowie Ausland-Transportaufträge. (K3) d2.tra.bt8 Sie bearbeiten den Transport von Gefahrengütern. (K3) d2.tra.bt9 Sie schliessen die Versicherung für die Transportware ab. (K3)	d2.tra.ük1 Sie nennen die wesentlichen rechtlichen Grundlagen für Transport- und Kommissionsaufträge. (K1) d2.tra.ük2 Sie zählen die zuständigen Behörden im Transportwesen auf. (K1) d2.tra.ük3 Sie zeigen den Prozessablauf für verschiedene Transport- und Kommissionsaufträge strukturiert auf. (K3) d2.tra.ük4 Sie beantworten relevante Fragen zum Thema Transport. (K2) d2.tra.ük5 Sie nennen die zu berücksichtigenden Zusatzdienstleistungen situationsgerecht. (K2) d2.tra.ük6 Sie wickeln Transport- und Kommissionsaufträge ab. (K3) d2.tra.ük7 Sie erklären die gängigen Transportmethoden und Verpackungen. (K2) d2.tra.ük8 Sie zeigen die Vorschriften für den Transport von Gefahrgütern auf. (K2) d2.tra.ük9 Sie nennen die geltenden Zollbestimmungen. (K1) d2.tra.ük10 Sie erläutern die internationalen Handelsklauseln Incoterms. (K2) d2.tra.ük11 Sie erklären die wesentlichen rechtlichen Grundlagen für Sonderbewilligungen. (K2)

d2.tra.bt10 Sie beschaffen die notwendigen Aus- und Einfuhrdokumente termingerecht. (K3) d2.tra.bt11 Sie beschaffen die Dokumente für Spezialtransporte in der Schweiz und berücksichtigen dabei alle Rahmenbedingungen. (K3) d2.tra.bt12 Sie melden den Spezialtransport bei den entsprechenden Ämtern an und bestätigen deren Freigabe. (K3)	d2.tra.ük12 Sie zeigen auf, welche Behörden für die Bearbeitung zuständig sind. (K1) d2.tra.ük13 Sie zählen auf, welche Bewilligungen für Spezialtransporte notwendig sind. (K1)

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	
Arbeitssituation 7: Kundengespräche führen Die Kaufleute führen mit Kunden Beratungs- und Verkaufsgespräche gut vorbereitet durch. Sie klären die Bedürfnisse der Kunden genau ab. Sie zeigen gezielt den Mehrwert der Produkte und Dienstleistungen der Firma auf. Sie erklären die branchenüblichen Zuschläge. Sie erklären Selbstkosten für Nutzfahrzeuge in der Schweiz, Zuschläge für die Lastabhängige Schwerverkehrsabgabe, Treibstoffzuschläge, Zusatz-Dienstleistungen, Pauschalen und Gebühren ausführlich. Auf der Basis der Kundenbedürfnisse schlagen sie verschiedene Lösungen vor und zeigen zum Schluss das weitere Vorgehen auf. Das Gespräch wird nachbearbeitet. Nötige Unterlagen dokumentieren die Kaufleute im entsprechenden System. Wenn nötig holen sie intern oder extern weitere Informationen ein und klären den Sachverhalt eingehend ab.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
d3.tra.bt1 Sie führen Kundengespräche strukturiert und bedürfnisorientiert durch. (K3) d3.tra.bt2 Sie schlagen mögliche Lösungen mit entsprechendem Vorgehen vor. (K4) d3.tra.bt3 Sie zeigen die Auswirkungen auf die Preiszusammensetzung auf. (K3)	d3.tra.ük1 Sie wenden die branchenüblichen Kriterien für die Preisberechnung an. (K3) d3.tra.ük2 Sie schlagen mögliche Lösungen vor. (K4) d3.tra.ük3 Sie wenden interne oder externe Tarifwerke an und berücksichtigen Kundenspezifische Abmachungen. (K3)

Handlungskompetenz a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten	
Arbeitssituation 8: Aufträge ausführen und Daten/Dokumente bearbeiten und archivieren Die Kaufleute nehmen Transport- oder Kommissionierungsanfragen entgegen und stellen danach eine entsprechende Offerte zusammen. Bei einem positiven Auftragsentscheid des Kunden stellen sie dann eine Auftragsbestätigung aus. Sie überprüfen die Lieferscheine und erfassen alle relevanten Kunden- und Auftragsdaten im System. Anschliessend fakturieren sie alle erbrachten Leistungen. Ausserdem führen Kaufleute unterschiedliche Korrespondenzen mit Kunden und Lieferanten. Sie sichern und archivieren alle Daten und Dokumente.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
a3.tra.bt1 Sie erstellen Offerten für Transport- und Kommissionsanfragen. (K3) a3.tra.bt2 Sie versenden Auftragsbestätigungen und fassen beim Kunden nach. (K3) a3.tra.bt3 Sie fakturieren den Auftrag im System und berücksichtigen Daten zur Lastabhängigen Schwerverkehrsabgabe, Treibstoffzuschlag, Stockwerklieferung, Termin-Lieferungen, Wartezeiten und Reisezuschläge aller Art. (K3) a3.tra.bt4 Sie tauschen mit dem Kunden die relevanten Dokumente fristgerecht aus. (K3) a3.tra.bt5 Sie führen Korrespondenzen wie Aktennotizen, interne Mitteilungen, Protokolle, Ursprungserklärungen, Lieferscheine, Gefahrgutdeklarationen, Frachtbriefe sowie die nötigen Zollpapiere. (K3)	a3.tra.ük1 Sie nennen branchenübliche Zuschläge. (K1) a3.tra.ük2 Sie zeigen branchenübliche Dokumente auf. (K2) a3.tra.ük3 Sie demonstrieren den Aufbau einer Offerte. (K3) a3.tra.ük4 Sie führen den Prozessablauf von Offerte und Fakturierung auf. (K2) a3.tra.ük5 Sie erstellen eine Offerte. (K3) a3.tra.ük6 Sie zeigen eine vollständige Fakturierung unter Berücksichtigung relevanter branchenüblicher Zuschläge auf. (K3)

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	
Arbeitssituation 9: Qualitäts- und Umweltmassnahmen anwenden Die Kaufleute setzen die betrieblichen Qualitäts- und Umweltmassnahmen durch Fahrerschulungen im Bereich ECO-Drive und mit einer effizienten Routenplanung in der Disposition konsequent um. Im Betrieb werden die Abfallkonzepte in Bezug auf Recycling konsequent angewendet und umgesetzt.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b3.tra.bt4 Sie setzen die betrieblichen Qualitäts- und Umweltmassnahmen im Betrieb konsequent um. (K3) b3.tra.bt5 Sie wenden das interne Recyclingprogramm an und überprüfen es regelmässig. (K3)	b3.tra.ük9 Sie erläutern die Ansätze zur Ausgestaltung von Umweltmassnahmen. (K3) b3.tra.ük10 Sie erläutern die Ansätze zur Ausgestaltung von Qualitätssteigerung. (K2)

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen

Arbeitssituation 10: Marketinginstrumente einsetzen und Preise kalkulieren

Die Kaufleute setzen bei Kunden und Lieferanten gezielte Marketinginstrumente ein. Hierfür analysieren sie den Markt. Für ausgewählte Produkte und Dienstleistungen ermitteln sie ausserdem die Herstellungs- und Selbstkosten mit vorgegebenen Detailangaben. Daraus leiten sie den Verkaufspreis unter Einbezug der Marge ab. In der Kundenberatung, in den Arbeitsprozessen und bei den administrativen Aufgaben setzen sie ausserdem bewusst die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen des eigenen Betriebs überzeugend ein.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c4.tra.bt1 Sie vergleichen die Dienstleistungen und Zusatzdienstleistungen der grössten Mitbewerber mit dem eigenen Angebot. (K3) c4.tra.bt2 Sie vergleichen die Angebote und Dienstleistungen der wichtigsten Kunden, Lieferanten und Produzenten. (K2) c4.tra.bt3 Sie präsentieren die Angebote des eigenen Betriebes gegenüber Kunden. (K3) c4.tra.bt4 Sie interagieren mit den Anspruchsgruppen rund um den eigenen Betrieb. (K3) c4.tra.bt5 Sie berücksichtigen im betrieblichen Alltag die Rechtsform und das Leitbild der eigenen Unternehmung. (K3) c4.tra.bt6 Sie kalkulieren die Preise mit und berücksichtigen dabei die wichtigsten Kostenträger/Eckdaten zur Berechnung. (K4) c4.tra.bt7 Sie bringen die 4 P`s Product/Produkt, Price/Preis, Place/Distribution, Promotion/Kommunikation im Zusammenhang zur eigenen Firma in Marketing- und Kommunikationsaktivitäten zielgerichtet ein. (K3) c4.tra.bt8 Sie informieren sich über die Trends in der Firma/Branche. (K3) c4.tra.bt9 Sie zeigen auf, wie sich das Image der Branche und im eigenen Betrieb positiv beeinflussen lässt. (K4)	c4.tra.ük1 Sie nennen branchenübliche Werbe- und Marketingmassnahmen (K1) c4.tra.ük2 Sie nennen mögliche Markt-Beeinflusser. (K1) c4.tra.ük3 Sie erklären eine Werbemassnahme in ihrem Betrieb adressatengerecht. (K2) c4.tra.ük4 Sie erklären die eigenen Dienstleistungen adressengerecht. (K3) c4.tra.ük5 Sie erklären die Anspruchsgruppen.(K2) c4.tra.ük6 Sie wenden die 4 P's Product/Produkt, Price/Preis, Place/Distribution, Promotion/Kommunikation an. (K3) c4.tra.ük7 Sie erklären die volkswirtschaftliche Bedeutung der Transportbranche. (K2) c4.tra.ük8 Sie nennen die Geschichte und deren Entwicklung der eigenen Unternehmung. (K1) c4.tra.ük9 Sie erläutern Beispiele für ein positives Image ihrer Unternehmung. (K2) c4.tra.ük10 Sie berechnen einen Verkaufspreis. (K4) c4.tra.ük11 Sie beobachten mögliche Marktbeeinflusser. (K3) c4.tra.ük12 Sie zeigen die Vorteile der Branchenorganisationen und die der Branchenverbände auf. (K2)

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

Arbeitssituation 11: Personaladministration mitgestalten

Die Kaufleute gestalten die Personaladministration in der Personalrekrutierung, Einführung neuer Mitarbeitenden sowie im Prozess der Personalaustritte mit. Sie bearbeiten Bewerbungsdossiers und koordinieren die Vorstellungsgespräche mit den betreffenden Personen und den Kandidaten. Sie erstellen für die neuen Mitarbeitenden ein Einführungsprogramm und eine Liste mit allen Zugangsdaten für das Betriebssystem. Bei Stellenantritt überprüfen sie sämtliche Personaldaten des neuen Mitarbeiters. Die Kaufleute setzen die Massnahmen zur Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sowie die Kontrolle der Arbeits- und Ruhezeitverordnung konsequent um. Bei Mitarbeiteraustrittsmeldungen planen sie alle relevanten Austrittsarbeiten mit der Personalabteilung.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
c2.tra.bt1 Sie erstellen ein Einführungsprogramm für neue Mitarbeitende oder für Lernende. (K3) c2.tra.bt2 Sie bereiten den Arbeitsplatz für die neuen Mitarbeitenden vor und stellen sicher, dass alle Zugangsdaten im Betriebssystem eingerichtet sind. (K3) c2.tra.bt3 Sie gestalten Vorlagen für die Stellenausschreibung mit den relevanten Inhalten. (K3) c2.tra.bt4 Sie registrieren und erfassen die Eingänge der Personaldossiers. (K3) c2.tra.bt5 Sie erstellen ein Absageschreiben und versenden die Dossier an die Interessenten oder löschen die Daten. (K3) c2.tra.bt6 Sie laden die ausgewählten Kandidaten zum Vorstellungsgespräch ein und planen diese sinnvoll in der Agenda ein. (K3) c2.tra.bt7 Nachdem ein Mitarbeiter das Unternehmen verlassen hat, schliessen sie das Personaldossier ab und archivieren dieses. (K3) c2.tra.bt8 Sie führen die Arbeits- und Ruhezeitkontrollen für alle Berufsfahrer nach und geben bei Fragestellungen entsprechende Auskünfte an interne Stellen weiter. Bei Abweichungen informieren sie den Vorgesetzten. (K3) c2.tra.bt9 Sie informieren sich über aktuelle Entwicklungen in Bezug auf die betriebliche Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz. (K3) c2.tra.bt10 Sie erstellen die Lohnabrechnungen und berücksichtigen dabei die verschiedenen Abzüge. Sie überprüfen diese regelmässig und passen sie, wenn nötig, an. (K3)	c2.tra.ük1 Sie erläutern wichtige Inhalte für ein Einführungsprogramm. (K2) c2.tra.ük2 Sie erklären die Wichtigkeit des Einführungsprogramms in Bezug auf den Eintritt eines neuen Mitarbeiters. (K3) c2.tra.ük3 Sie erläutern die wichtigsten Inhalte eines Stelleninserates. (K2) c2.tra.ük4 Sie administrieren alle Bewerbungsdossiers. (K3) c2.tra.ük5 Sie laden die Kandidaten ein und organisieren den zeitlichen Ablauf der Vorstellungsgespräche. (K2) c2.tra.ük6 Sie schliessen bei Beendigung eines Arbeitsverhältnisses das Mitarbeitenden-Dossier vorschriftsgemäss ab. (K3) c2.tra.ük7 Sie nennen und erklären die Sozialabzüge der Mitarbeitenden. (K2) c2.tra.ük8 Sie wenden die Besonderheiten bezüglich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in ihrer Branche an. (K3)

Überbetriebliche Kurse

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituationen	Dauer in ÜK-Tagen
1	ÜK-Block 1	1: Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen 3: Informationen über Markt- und Branche recherchieren und einsetzen 4: Brief- und Paketpost bearbeiten 7: Kundengespräche führen 8: Aufträge ausführen und Daten/Dokumente bearbeiten und archivieren 9: Qualitäts- und Umweltmassnahmen anwenden	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
2	ÜK-Block 2	1: Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen 2: Grundlegende rechtliche und betriebliche Normen anwenden 3: Informationen über Markt- und Branche recherchieren und einsetzen 7: Kundengespräche führen 11: Marketinginstrumente einsetzen und Preise kalkulieren 6: Spezialtransporte und Sonderbewilligungen bearbeiten	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
3	ÜK-Block 3	1: Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen 2: Grundlegende rechtliche und betriebliche Normen anwenden 6: Transport- oder Kommissionierungsaufträge bearbeiten 7: Kundengespräche führen 6: Transportaufträge Inland/Ausland bearbeiten 6: Spezialtransporte und Sonderbewilligungen bearbeiten	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning
4	ÜK-Block 4	1: Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen 2: Grundlegende rechtliche und betriebliche Normen anwenden 5: Büro- und Verbrauchsmaterial beschaffen und verwalten 6: Transport- oder Kommissionierungsaufträge bearbeiten 7: Kundengespräche führen 8: Aufträge ausführen und Daten/Dokumente bearbeiten und archivieren 6: Transportaufträge Inland/Ausland bearbeiten 12: Personaladministration mitgestalten 6: Spezialtransporte und Sonderbewilligungen bearbeiten	3 Tage 3 Präsenz 0 Blended Learning

5	ÜK-Block 5	1: Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen 5: Büro- und Verbrauchsmaterial beschaffen und verwalten 9: Qualitäts- und Umweltmassnahmen anwenden 6: Spezialtransporte und Sonderbewilligungen bearbeiten	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
6	ÜK-Block 6	Alle Arbeitssituationen werden repetiert	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
Total			16 Tage 16 Präsenz 0 Blended Learning

A2.19 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Treuhand / Immobilien»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (10) und Leistungsziele

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	
Arbeitssituation 1: In meinem Betrieb und meiner Funktion professionell agieren Die Kaufleute handeln gemäss der Funktionsweise ihres Unternehmens, orientieren sich konsequent am Unternehmenszweck, den Zielen und dem Leitbild. Sie kommunizieren gemäss dem Informations- und Kommunikationskonzept, berücksichtigen die Abläufe und Zusammenhänge der verschiedenen Funktionen und richten ihr Handeln entsprechend ihrer Funktion aus.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b2.ti.bt1 Sie erklären den Unternehmenszweck und das Dienstleistungsangebot ihres Betriebs. (K2) b2.ti.bt2 Sie setzen das Leitbild (sofern vorhanden) sowie die Zielsetzung ihres Betriebs in ihrem Arbeitsumfeld um. (K3) b2.ti.bt3 Sie beurteilen die Marktposition ihres Betriebs. (K4) b2.ti.bt4 Sie agieren gemäss der Betriebsorganisation, erkennen (kritische) Schnittstellen und Abhängigkeiten und berücksichtigen diese bei ihren Aufgaben. (K3) b2.ti.bt5 Sie kommunizieren gemäss dem Informations- und Kommunikationskonzept ihres Betriebs. (K3)	b2.ti.ük1 Sie geben einen Überblick über die Branchenorganisationen und deren Aufgaben. (K2) b2.ti.ük2 Sie erläutern die normativen Standards und Richtlinien, die für ihren Arbeitsalltag wichtig sind. (K2) b2.ti.ük3 Sie erklären die Hauptzielsetzung ihres Betriebes und dessen Stärken (Unique Selling Proposition, USP). (K2)

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	
Arbeitssituation 2: Rechts- und vorgabenkonform handeln Die Kaufleute beachten die internen und externen Regulierungen und Compliance-Richtlinien und halten Arbeitssicherheitsvorgaben sowie die Hausordnung ihres Betriebes ein. Die Nachhaltigkeitsrichtlinien werden umgesetzt. Die Kaufleute halten sich an die Datenschutzrichtlinien und die Schweigepflicht und gehen mit sensiblen Daten und Interna gemäss den Richtlinien um.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b2.ti.bt6 Sie setzen die gesetzlichen Grundlagen für ihren Arbeitsbereich um. (K3) b2.ti.bt7 Sie setzen die betrieblichen Richtlinien (mindestens in den Bereichen Arbeitssicherheit, interne und externe Regulierungen und Compliance-	b2.ti.ük4 Sie erklären wichtige rechtliche Grundlagen für ihre Arbeit. (K2) b2.ti.ük5 Sie erklären aktuelle politische Vorstösse in ihrer Branche. (K2)

Richtlinien, Hausordnung) im Rahmen ihrer täglichen Arbeit konsequent um. (K3) b2.ti.bt8 Sie wenden beim Umgang mit sämtlichen Informationen die rechtlichen Vorgaben, die Datenschutzrichtlinien sowie die Regeln der Schweigepflicht an. (K3)	b2.ti.ük6 Sie erläutern die Relevanz von Datenschutzrichtlinien. (K2) b2.ti.ük7 Sie nennen regulatorische Institutionen und Richtlinien ihrer Branche. (K1)

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	
Arbeitssituation 3: Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen Die Kaufleute bringen ihre Kenntnisse über Märkte, Dienstleistungen und Produkte ihres Betriebes und Marktkenntnisse ihrer Branche ein. Sie beteiligen sich an Fachgesprächen mit Kollegen und Kunden und verfolgen die Marktentwicklung in ihrer Branche.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b3.ti.bt1 Sie erteilen bei Bedarf Auskunft über die Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebs. (K2) b3.ti.bt2 Sie informieren sich regelmässig zu Trends und Entwicklungen in der Branche und lassen die Erkenntnisse in ihre tägliche Arbeit einfliessen. (K3)	b3.ti.ük1 Sie nennen die wichtigsten Informationskanäle ihrer Branche. (K1) b3.ti.ük2 Sie zeigen die wichtigsten Trends und Entwicklungen in ihrer Branche auf. (K3) b3.ti.ük3 Sie kennen und erläutern die wichtigsten Einflussfaktoren auf ihre Branche. (K2)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren	
Arbeitssituation 4: Laufenden Geschäftsverkehr abwickeln Die Kaufleute verbuchen den laufenden Geschäftsverkehr, sie kontrollieren die Belege inhaltlich, kontieren und verbuchen diese. Sie kontrollieren die Zahlungseingänge und führen das Mahn- und Inkassowesen aus. Sie führen und überprüfen den Zahlungsverkehr regelmässig und stellen die termingetreue Umsetzung sicher.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c5.ti.bt1 Sie kontrollieren Belege auf deren inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit. (K3) c5.ti.bt2 Sie kontieren die Belege und verbuchen den laufenden Geschäftsverkehr. (K3) c5.ti.bt3 Sie führen das Mahn- und Inkassowesen nach gesetzlichen Vorgaben aus (K3)	c5.ti.ük1 Sie erläutern die verschiedenen Buchhaltungsmethoden. (K2) c5.ti.ük2 Sie zeigen die Systematik des Kontenrahmens und -plans auf. (K2) c5.ti.ük3 Sie zeigen MWST (Mehrwertsteuer)-Codes auf. (K2)

c5.ti.bt4 Sie überprüfen den Zahlungsverkehr regelmässig und leiten bei Bedarf geeignete Massnahmen ab. (K5)	c5.ti.ük4 Sie prüfen auf Basis von rechtlichen Vorgaben die Richtigkeit der Belege. (K3) c5.ti.ük5 Sie erläutern im Zusammenhang mit den Mahn- und Inkassowesen die rechtlichen Vorgaben und Fristen. (K2)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren	
Arbeitssituation 5: Mehrwertsteuer-Aufgaben ausführen Die Kaufleute bereiten für die Kunden die MWST-Abrechnungen vor, verbuchen diese in der Finanzbuchhaltung und stimmen die Konten ab. Die Kaufleute erstellen am Ende des Jahres die Kontenabstimmungen, die Finalisierung und bei Bedarf eine MWST-Korrekturabrechnung.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c5.ti.bt5 Sie verbuchen die MWST in der Finanzbuchhaltung gemäss den gesetzlichen Vorgaben. (K3) c5.ti.bt6 Sie kontrollieren die MWST-Abrechnungen. (K3) c5.ti.bt7 Sie stimmen quartalsweise die MWST-Konten ab. (K3) c5.ti.bt8 Sie erstellen jährlich eine Kontenabstimmung, die Finalisierung und bei Bedarf eine MWST-Korrekturabrechnung. (K3)	c5.ti.ük6 Sie beschreiben die wichtigsten Aspekte der theoretischen Grundlagen der MWST (wie MWST-Kreislauf, Sätze, Abrechnungsarten, Berührungspunkte innerhalb Immobilienbranche). (K2) c5.ti.ük7 Sie wenden die gesetzlichen Grundlagen der MWST-Berechnung an. (K3) c5.ti.ük8 Sie nehmen die Kontenabstimmungen und MWST-Korrekturabrechnungen vor. (K3)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren	
Arbeitssituation 6: Abschlussarbeiten durchführen Die Kaufleute bereiten Zwischen- und Jahresabschlüsse vor. Dabei führen sie die erforderlichen Abgrenzungen, Abschreibungen, Bewertungen, Rückstellungen und Abstimmungen durch. Sie kontrollieren die Abschlüsse auf Vollständigkeit, plausibilisieren die Zahlen, berechnen und interpretieren Kennzahlen und empfehlen allfällige Optimierungsmassnahmen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c5.ti.bt9 Sie bereiten Zwischen- und Jahresabschlüsse vor. (K3) c5.ti.bt10 Sie berechnen und verbuchen bei Bedarf Abschreibungen, Rückstellungen, Abgrenzungen und Bewertungen. (K3)	c5.ti.ük9 Sie zählen die Merkmale und Vorschriften der rechtlichen Grundlagen unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Gesellschaftsformen auf. (K2) c5.ti.ük10 Sie erläutern die Parallelen und Unterschiede der Jahresrechnungen, welche Treuhänder und Immobilientreuhänder erstellen. (K2)

c5.ti.bt11 Sie führen Abstimmungen und Kontrollen der Konten durch. (K4) c5.ti.bt12 Sie plausibilisieren die Zahlen und allfällige Veränderungen. (K4) c5.ti.bt13 Sie helfen bei der Nachbearbeitung von Abschlüssen mit. (K3) c5.ti.bt14 Sie berechnen und interpretieren Kennzahlen. (K4) c5.ti.bt15 Sie schlagen auf Basis der Kennzahlen Optimierungsmassnahmen vor. (K5)	c5.ti.ük11 Sie bereiten Jahresabschlüsse vor, bei Bedarf unter Einbezug von Abgrenzungen, Abschreibungen, Rückstellungen und Abstimmungen. (K3) c5.ti.ük12 Sie berechnen relevante Kennzahlen (K3) c5.ti.ük13 Sie erklären die Vorgaben zur Erstellung eines GV-Protokolls. (K2) c5.ti.ük14 Sie zählen handelsrechtliche Vorschriften auf. (K1) c5.ti.ük15 Sie erläutern den Ablauf einer Revision. (K2) c5.ti.ük16 Sie erklären die rechtlichen Grundlagen zur Nebenkostenabrechnung sowie die Verrechnungsarten. (K2) c5.ti.ük17 Sie zeigen die Unterschiede zwischen Betriebs- und Heizkosten auf und errechnen die Nebenkosten unter Berücksichtigung von verschiedenen Verteilschlüsseln. (K3)

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren	
Arbeitssituation 7: Steuer-Aufgaben verrichten Die Kaufleute erstellen Steuererklärungen für natürliche und juristische Personen, plausibilieren die Vermögensentwicklung, kontrollieren die Steuerrechnungen sowie die Steuerveranlagungen und fordern die Verrechnungssteuer zurück. Sie prüfen allfällige Massnahmen zur Steueroptimierung und bringen diese im Gespräch mit dem Kunden oder dem Mandatsleiter ein.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c5.ti.bt16 Sie bestimmen die notwendigen Belege für die jeweilige Steuerdeklaration. (K3) c5.ti.bt17 Sie erstellen die Steuererklärung für natürliche Personen. (K3) c5.ti.bt18 Sie erstellen die Steuererklärung für juristische Personen. (K3) c5.ti.bt19 Sie plausibilisieren die Vermögensentwicklung. (K4) c5.ti.bt20 Sie prüfen die Steuerrechnungen und -veranlagungen. (K4)	c5.ti.ük18 Sie erklären, wie das Steuersystem in der Schweiz funktioniert. (K2) c5.ti.ük19 Sie erläutern die wichtigsten Grundlagen des Steuerrechts (K2) c5.ti.ük20 Sie erstellen die Steuererklärung von natürlichen Personen. (K3) c5.ti.ük21 Sie erstellen die Steuererklärung von juristischen Personen. (K3) c5.ti.ük22 Sie überprüfen die Vollständigkeit und Richtigkeit der Steuerrechnungen und -veranlagungen. (K4)

c5.ti.bt21 Sie schlagen Massnahmen zur Steueroptimierung für den Kunden vor. (K5) c5.ti.bt22 Sie nehmen die notwendigen Schritte zur Verrechnungssteuerrückforderung vor. (K3)	c5.ti.ük23 Sie begründen vorgeschlagene Steueroptimierungen nachvollziehbar. (K5) c5.ti.ük24 Sie führen den Ablauf einer Rückforderung der Verrechnungssteuer durch. (K3)
Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen	
Arbeitssituation 8: Personaladministration und Lohnbuchhaltung führen Die Kaufleute verwalten Personaldossiers und erfassen und mutieren Personalstammdaten. Sie verarbeiten die fixen und variablen Lohndaten und erstellen die monatlichen Lohnabrechnungen, verbuchen diese in die Finanzbuchhaltung und stimmen die Konten ab. Sie erstellen die Sozialversicherungsdeklarationen, die Quellensteuerabrechnungen sowie die Lohnausweise.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c2.ti.bt1 Sie führen die Personaladministration. (K3) c2.ti.bt2 Sie erfassen und verwalten die Personalstammdaten. (K3) c2.ti.bt3 Sie verarbeiten fixe und variable Lohndaten. (K3) c2.ti.bt4 Sie erstellen, versenden und verbuchen die Lohnabrechnungen termingerecht. (K3) c2.ti.bt5 Sie stimmen die Lohnbuchhaltung mit der Finanzbuchhaltung ab. (K3) c2.ti.bt6 Sie erstellen verschiedene lohnbezogene Dokumente. (K3)	c2.ti.ük1 Sie beschreiben die Wirkungsweise des Sozialversicherungssystem. (K2) c2.ti.ük2 Sie zeigen die gesetzlichen Grundlagen auf. (K2) c2.ti.ük3 Sie bearbeiten Personalstammdaten korrekt. (K3) c2.ti.ük4 Sie verarbeiten fixe und variable Lohndaten. (K3) c2.ti.ük5 Sie erstellen die Sozialversicherungsdeklaration, die Quellensteuerrechnung sowie den Lohnausweis. (K3)

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

Arbeitssituation 9: Mietliegenschaften oder Stockwerkeigentum bewirtschaften

Die Kaufleute führen die zugewiesenen Aufgaben einer Liegenschaft aus. Sie betreuen und beraten die Mieterschaft, Stockwerkeigentümerschaft sowie die Eigentümer. Die Kaufleute schliessen Mietverträge ab und bewirtschaften die Mietverhältnisse von A-Z. Sie unterstützen bei der Sicherstellung des Liegenschaftenunterhalts. Sie leiten bei Mängeln die geeigneten Massnahmen ab und erteilen die entsprechenden Aufträge.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
b2.ti.bt9 Sie wickeln die Aufgaben rund um die Liegenschaft auf Basis des Bewirtschaftungsvertrags ab. (K3) b2.ti.bt10 Sie führen die Planung und Organisation von Objektbesichtigungen beziehungsweise Wohnungsabnahmen/-übergaben durch. (K3) b2.ti.bt11 Sie wickeln den gesamten Arbeitsprozess von Beginn bis zur Beendigung eines Mietverhältnisses ab. (K3) b2.ti.bt12 Sie erstellen und bearbeiten Kündigungen gemäss den gesetzlichen Vorgaben. (K3) b2.ti.bt13 Sie arbeiten bei der Gewährleistung des Liegenschaftenunterhalts und Überprüfung des Liegenschaftszustandes mit ihrer vorgesetzten Person mit. (K4) b2.ti.bt14 Sie beurteilen Mängel, leiten geeignete Massnahmen zur Behebung ab und erteilen / überwachen entsprechende Aufträge. (K5) b2.ti.bt15 Sie vermitteln den Bewohnern, wie sie den Energieverbrauch mit einfachen Massnahmen senken können. (K3)	b2.ti.ük8 Sie erläutern die wichtigsten Aspekte eines Bewirtschaftungsvertrags. (K3) b2.ti.ük9 Sie erläutern die wichtigsten Aspekte und rechtlichen Grundlagen der verschiedenen Mietvertragsarten und zeigen deren Vor- und Nachteile auf, inklusive Gewerbe und Untermiete. (K3) b2.ti.ük10 Sie erstellen einen Wohnungsmietvertrag, inklusive Beilagen. (K3) b2.ti.ük11 Sie erläutern die verschiedenen Formen und rechtlichen Grundlagen der Sicherheitsleistungen und zeigen deren Vor- und Nachteile auf. (K3) b2.ti.ük12 Sie beschreiben die Grundlagen und Fachbegriffe zum Stockwerkeigentum, inklusive Eigentumsformen. (K2) b2.ti.ük13 Sie beschreiben die nötigen Versicherungen, welche in Zusammenhang mit Immobilien abgeschlossen werden und können zuordnen, welche Schadensfälle damit gedeckt sind. (K2) b2.ti.ük14 Sie zeigen den Ablauf einer Wohnungsabnahme, inklusive Folgeaufgaben auf. (K3) b2.ti.ük15 Sie gehen mit schwierigen Mietersituationen um. (K3) b2.ti.ük16 Sie erläutern die Materialisierung von Wohnungen und ordnen Reparaturaufträge den dafür zuständigen Spezialisten zu. (K4) b2.ti.ük17 Sie erstellen eine ausserordentliche Kündigung seitens Vermieter unter Berücksichtigung rechtlicher Vorgaben. (K3) b2.ti.ük18 Sie erstellen eine Mietvertragsänderung mit Kostenfolge unter Berücksichtigung rechtlicher Vorgaben. (K3)

	b2.ti.ük19 Sie erklären die wichtigsten Massnahmen, um den Energieverbrauch und die CO2-Emissionen eines Gebäudes zu senken. (K2)

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen	
Arbeitssituation 10: Mietliegenschaften oder Eigentum vermarkten Die Kaufleute vermarkten Mietliegenschaften oder Eigentum. Sie machen Vorschläge für die passenden Vermarktungsmassnahmen und arbeiten bei der Erstellung und Umsetzung von Vermarktungskonzepten mit. Die Kaufleute beraten Miet- oder Kaufinteressenten und führen die Überprüfung durch. Sie organisieren Objektbesichtigungen und führen diese durch. Nach erfolgreichem Abschluss erstellen sie die entsprechenden Dokumente.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c4.ti.bt1 Sie beschaffen sich die nötigen Informationen, unterstützen bei Markt- und Zielgruppenanalysen und leiten daraus passende Vermarktungsmassnahmen ab. (K5) c4.ti.bt2 Sie setzen die aktuellen Marketinginstrumente und Plattformen zielgruppengerecht ein. (K3) c4.ti.bt3 Sie bereiten Objektinserate und Vermietungs- oder Verkaufsdokumentationen ansprechend vollständig und kundenorientiert auf. (K3) c4.ti.bt4 Sie organisieren Objektbesichtigungen mit Interessenten und führen diese durch. (K3) c4.ti.bt5 Sie prüfen Miet- oder Kaufinteressenten und erstellen nach Abschluss die entsprechenden Dokumente. (K3)	c4.ti.ük1 Sie erklären die Grundlagen zum Grundbuch in Zusammenhang mit Kaufverträgen. (K2) c4.ti.ük2 Sie erklären die wichtigsten Bestandteile eines Mäklervertrags. (K3) c4.ti.ük3 Sie erläutern die Inhalte eines Kaufvertrags und zeigen die rechtlichen Grundlagen auf. (K3) c4.ti.ük4 Sie erläutern die verschiedenen Finanzierungsarten und Hypothekarmodelle und erstellen eine Tragbarkeitsberechnung. (K4) c4.ti.ük5 Sie leiten passende Vermarktungsmassnahmen und deren Kanäle ab und begründen ihre Vorschläge. (K4) c4.ti.ük6 Sie entnehmen aus der Analyse die positiven sowie negativen Aspekte der Interessentengespräche. (K4) c4.ti.ük7 Sie erläutern die wesentlichen Merkmale bei der Prüfung der Miet- oder Kaufinteressenten sowie bei der Erstellung eines Kauf- oder Mietvertrages. (K3) c4.ti.ük8 Sie führen Kunden- und Verhandlungsgespräche. (K3)

Überbetriebliche Kurse

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituationen	Dauer in ÜK-Tagen
1	ÜK-Block 1	1 In meinem Betrieb und meiner Funktion professionell agieren 2 Rechts- und vorgabenkonform handeln	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
2	ÜK-Block 2	4 Laufenden Geschäftsverkehr abwickeln 9 Mietliegenschaften oder Stockwerkeigentum bewirtschaften 10 Mietliegenschaften oder Eigentum vermarkten	3 Tage 2 Präsenz 1 Blended Learning
3	ÜK-Block 3	5 Mehrwertsteuer-Aufgaben ausführen 8 Personaladministration und Lohnbuchhaltung führen 9 Mietliegenschaften oder Stockwerkeigentum bewirtschaften	3 Tage 2 Präsenz 1 Blended Learning
3	ÜK-Block 4	6 Abschlussarbeiten durchführen 9 Mietliegenschaften oder Stockwerkeigentum bewirtschaften 10 Mietliegenschaften oder Eigentum vermarkten	3 Tage 2 Präsenz 1 Blended Learning
4	ÜK-Block 5	6 Abschlussarbeiten durchführen 7 Steuer-Aufgaben verrichten	3 Tage 2 Präsenz 1 Blended Learning
5	ÜK-Block 6	2 Rechts- und vorgabenkonform handeln 3 Markt- und Branchenkenntnisse einsetzen 7 Steuer-Aufgaben verrichten	2 Tage 2 Präsenz 0 Blended Learning
Total			16 Tage 12 Präsenz 4 Blended Learning