

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

### Branchenspezifische Arbeitssituationen (9) und Leistungsziele

<b>Handlungskompetenz e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten</b>	
<b>Arbeitssituation 1: Informationen über Betrieb und Funktion recherchieren und danach handeln</b>	
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.	
<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</b>
<p>e2.dua.bt1 Sie erläutern gegenüber internen und externen Anspruchsgruppen den Unternehmenszweck ihres Betriebs. (K2)</p> <p>e2.dua.bt2 Sie setzen das Leitbild (sofern vorhanden) sowie die Hauptzielsetzung ihres Betriebs um. (K3)</p> <p>e2.dua.bt3 Sie informieren sich über die strategischen Schwerpunkte ihres Betriebs und legen diese adressatengerecht dar. (K3)</p> <p>e2.dua.bt4 Sie legen die Alleinstellungsmerkmale (Unique Selling Proposition / USP) ihres Betriebs in Diskussionen und Gesprächen mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen adressatengerecht dar. (K3)</p> <p>e2.dua.bt5 Sie kommunizieren mündlich wie schriftlich gegenüber internen und externen Anspruchsgruppen gemäss dem betrieblichen Informations- und Kommunikationskonzept (oder den entsprechenden Richtlinien). (K3)</p>	<p>e2.dua.ük1 Sie erläutern die Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebes. (K2)</p> <p>e2.dua.ük2 Sie unterscheiden Mitbewerber ihres Betriebs anhand vorgegebener Kriterien. (K2)</p> <p>e2.dua.ük3 Sie stellen die Kernprozesse der betrieblichen Leistungserstellung (Wertschöpfung, Mehrwert) und die verschiedenen organisatorischen Bereiche ihres Betriebs dar. (K2)</p> <p>e2.dua.ük4 Sie wenden das Informations- und Kommunikationskonzept ihres Betriebes an. (K3)</p>
<b>Betriebsgruppe Advokatur</b>	
<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</b>
	<p>e2.bg_advokatur.ük1 Sie zeigen kanzeleiinterne Hauptzielsetzungen auf und erläutern die verschiedenen internen und externen Anspruchsgruppen. (K3)</p>

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

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	
<p><b>Arbeitssituation 3: Informationen über Markt und Branche recherchieren und einsetzen</b></p> <p>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.</p>	
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>b3.dua.bt1 Sie informieren sich mit internen und externen Medien über die betrieblich relevanten Märkte, Dienstleistungen und Produkte. (K3)</p>	<p>b3.dua.ük1 Sie nennen die wichtigsten Absatzmärkte für Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebs. (K1)</p> <p>b3.dua.ük2 Sie zeigen die wesentlichen branchenrelevanten</p>

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

<p><b>Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren</b></p>	
<p><b>Arbeitssituation 4: Interne und externe Aufträge bearbeiten</b></p> <p>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.</p>	
<p><b>Leistungsziele Betrieb</b></p>	<p><b>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</b></p>
<p>b2.dua.bt4 Sie bearbeiten Aufträge, Anfragen und Bestellungen von internen und externen Anspruchsgruppen bedürfnisorientiert und nehmen dabei eine sinnvolle Priorisierung vor. (K3)</p> <p>b2.dua.bt5 Sie koordinieren die weiteren Bearbeitungsschritte mit den internen und externen Schnittstellen auftragsbezogen und fristgerecht. (K3)</p> <p>b2.dua.bt6 Sie vergleichen im Rahmen ihres Auftrags eingeholte Offerten für die gezielte Auftragsabwicklung ressourcenorientiert. (K4)</p> <p>b2.dua.bt7 Sie führen notwendige Bestellaufträge online und offline aus. (K3)</p>	<p>b2.dua.ük6 Sie begründen die relevanten Schritte und deren Priorisierung für die Auftragsbearbeitung strukturiert. (K2)</p> <p>b2.dua.ük7 Sie wenden Hilfsmittel für die Abwicklung von Aufträgen an. (K3)</p> <p>b2.dua.ük8 Sie zeigen die Vorgehensschritte bei der Koordination mit verschiedenen Schnittstellen in gängigen Situationen auf. (K3)</p> <p>b2.dua.ük9 Sie reflektieren die Unterschiede in der Umsetzung der Auftragsbearbeitungen. (K4)</p>

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

<b>Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen</b>	
<p><b>Arbeitssituation 5: Kundenanliegen on- und offline bearbeiten</b></p> <p>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.</p>	
<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</b>
<p>d2.dua.bt1 Sie bearbeiten interne und externe Kundenanliegen zielgerichtet und zielgruppenorientiert. (K3)</p> <p>d2.dua.bt2 Sie kommunizieren bedürfnisorientiert. (K3)</p> <p>d2.dua.bt3 Sie nehmen Kundenanliegen entgegen. (K3)</p> <p>d2.dua.bt4 Sie bearbeiten Kundenanliegen (bei Bedarf mit Unterstützung) oder leiten diese an die zuständige Stelle weiter. (K4)</p> <p>d2.dua.bt5 Sie informieren die Ansprechperson in der Beratung adressatengerecht. (K3)</p>	<p>d2.dua.ük1 Sie beschreiben die für ihren Betrieb relevanten Kundensegmente. (K2)</p> <p>d2.dua.ük2 Sie wenden die Vorgehensschritte für ein erfolgreiches Reklamationsgespräch an. (K3)</p> <p>d2.dua.ük3 Sie analysieren das Kundenbedürfnis und leiten in ihrem Betrieb mögliche Lösungen ab. (K4)</p>

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

### 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
<p>e1.dua.bt1 Sie setzen die digitale Infrastruktur ihres Betriebs zielführend ein. (K3)</p> <p>e1.dua.bt2 Sie koordinieren die Nutzung der digitalen Infrastruktur in ihrem Betrieb. (K3)</p> <p>e1.dua.bt3 Sie unterstützen und betreuen Mitarbeitende in der Verwendung der digitalen Medien adressatengerecht und zielorientiert. (K3)</p> <p>e1.dua.bt4 Sie lösen einfache Probleme und leiten komplexe Probleme an die zuständige Stelle weiter. (K3)</p> <p>e1.dua.bt5 Sie dokumentieren ihren Support von Mitarbeitenden in der Verwendung von digitalen Medien und erstellen verständliche Hilfsmittel für die Zukunft. (K3)</p> <p>e1.dua.bt6 Sie informieren sich über technische Neuheiten, die den Arbeitsalltag erleichtern. (K3)</p> <p>e1.dua.bt7 Sie bringen Ideen für technische Neuheiten, die den Arbeitsalltag erleichtern, adressatengerecht ein. (K3)</p>	<p>e1.dua.ük1 Sie begründen einen Verwaltungsprozess der digitalen Infrastruktur anhand zentraler Kriterien. (K3)</p> <p>e1.dua.ük2 Sie zeigen technische Neuigkeiten zur Verbesserung der digitalen Infrastruktur im Betrieb und mögliche Verwendungszwecke auf. (K3)</p> <p>e1.dua.ük3 Sie reflektieren den Verwendungszweck verschiedener betrieblicher Hilfsmittel zur Unterstützung bei Problemen und Fragen in Bezug auf die digitale Infrastruktur. (K3)</p>

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

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen	
<p><b>Arbeitssituation 8: Qualitätssichernde Tätigkeiten ausüben</b></p> <p>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.</p>	
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>c3.dua.bt1 Sie wenden die betrieblichen Standards zur Qualitätssicherung situationsgerecht und effizient an. (K3)</p> <p>c3.dua.bt2 Sie führen die Agenda oder Terminplanung für sich und allenfalls für Mitarbeitende oder Vorgesetzte. (K3)</p> <p>c3.dua.bt3 Sie erstellen sinnvolle Dokumentationen mithilfe elektronischer Applikationen und technischer Hilfsmittel. (K3)</p> <p>c3.dua.bt4 Sie prüfen schriftliche Dokumente sowie digitale Inhalte auf deren Richtigkeit und leiten Korrekturmassnahmen ab. (K4)</p> <p>c3.dua.bt5 Sie ordnen Belege und Dokumente. (K3)</p> <p>c3.dua.bt6 Sie kontrollieren Rechnungen. (K3)</p> <p>c3.dua.bt7 Sie leiten aus Rückmeldungen qualitätssichernde Massnahmen für ihre Tätigkeiten ab. (K4)</p>	<p>c3.dua.ük1 Sie erläutern die wichtigsten administrativen und organisatorischen Massnahmen zur Verbesserung der Qualitätssicherung. (K2)</p> <p>c3.dua.ük2 Sie erstellen Dokumente und digitale Inhalte nach gängigen Qualitätsstandards. (K3)</p> <p>c3.dua.ük3 Sie zeigen einen sicheren Umgang mit gängigen betrieblichen Dokumentationssystemen und -programmen auf. (K3)</p> <p>c3.dua.ük4 Sie identifizieren passende Kriterien für die Qualitätssicherung. (K4)</p> <p>c3.dua.ük5 Sie prüfen ein Dokument mithilfe gängiger Kontrollmassnahmen zur Qualitätssicherung. (K3)</p>
Betriebsgruppe Advokatur	
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
	<p>c3.bg_advokatur.ük5 Sie zeigen auf, wie kanzleiinterne Abläufe und Kontrollsysteme zur Wahrung von Fristen und Qualitätsstandards eingesetzt werden. (K3)</p>

Handlungskompetenz e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten	
<p><b>Arbeitssituation 9: Content erstellen</b></p> <p>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.</p>	
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>e4.dua.bt1 Sie bearbeiten multimediale Inhalte. (K3)</p> <p>e4.dua.bt2 Sie bereiten die Inhalte gemäss Auftrag nach den gesetzlichen Richtlinien auf. (K3)</p> <p>e4.dua.bt3 Sie prüfen die Inhalte auf deren Richtigkeit und Qualität, bevor sie extern einsehbar sind, und leiten bei Bedarf Korrekturmassnahmen ab. (K4)</p> <p>e4.dua.bt4 Sie führen die Publikation oder die Distribution der Inhalte auf Websites oder anderen Online-Kanälen durch. (K3)</p> <p>e4.dua.bt5 Sie verhalten sich in den sozialen Netzwerken als Berufsperson und Vertreter/in des Betriebs. (K3)</p> <p>e4.dua.bt6 Sie leiten aus Rückmeldungen Verbesserungsmassnahmen für ihre Tätigkeiten ab. (K4)</p>	<p>e4.dua.ük1 Sie begründen den Prozessablauf für die Erstellung eines website-gebundenen Contents (Inhalte). (K2)</p> <p>e4.dua.ük2 Sie präsentieren einen website-gebundenen Content ihres Betriebs. (K3)</p> <p>e4.dua.ük3 Sie wenden die Vorgehensschritte beim sicheren Umgang mit digitaler Inhaltsaufbereitung und Datenschutz an. (K3)</p> <p>e4.dua.ük4 Sie diskutieren die wichtigen Kriterien im Content Management System (CMS) aus ihrem Betrieb. (K3)</p> <p>e4.dua.ük5 Sie publizieren oder teilen Inhalte auf Websites oder anderen Online-Kanälen. (K3)</p>