

A2.7 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Handel»

Branchenspezifische Arbeitssituationen (12) und Leistungsziele

| Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren | |
|---|--|
| <p>Arbeitssituation 1: Gekonnt im Betrieb und dessen Funktionen bewegen</p> <p>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.</p> | |
| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele überbetrieblicher Kurs |
| <p>b3.han.bt1 Sie setzen die normativen Grundlagen ihres Betriebs in ihrem Arbeitsalltag um. (K3)</p> <p>b3.han.bt2 Sie koordinieren betriebliche Tätigkeiten, indem sie Schnittstellen zwischen betrieblichen Anspruchsgruppen zielorientiert bearbeiten. (K3)</p> <p>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)</p> | <p>b3.han.ük1 Sie analysieren die Produkte und Dienstleistungen in der Branche. (K4)</p> <p>b3.han.ük2 Sie unterscheiden Mitbewerbende in der Branche anhand der relevanten Kriterien. (K4)</p> <p>b3.han.ük3 Sie stellen die Wertschöpfungskette der Hauptprodukte dar. (K2)</p> <p>b3.han.ük4 Sie erläutern die Organisationsform ihres Betriebs. (K2)</p> |

| Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren | |
|--|--|
| <p>Arbeitssituation 2: Rechts- und vorgabenkonform agieren</p> <p>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.</p> | |
| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele überbetrieblicher Kurs |
| <p>b3.han.bt4 Sie führen die Tätigkeiten auf der Grundlage der geltenden rechtlichen und betrieblichen Vorgaben aus. (K3)</p> <p>b3.han.bt5 Sie führen ihre tägliche Arbeit im Rahmen der Gesetze betreffend Umweltschutz, Produktesicherheit, Nachverfolgbarkeit durch. (K3)</p> | <p>b3.han.ük5 Sie erläutern die relevanten rechtlichen Grundlagen der Branche. (K2)</p> <p>b3.han.ük6 Sie zeigen die branchenspezifischen Vorgaben und Standards für die Leistungserstellung von Unternehmen im Handel stufengerecht auf. (K2)</p> |

| | |
|---|--|
| <p>b3.han.bt6 Sie setzen die Compliance-Regeln und Richtlinien des Betriebs um. (K3)</p> <p>b3.han.bt7 Sie erklären die Besonderheiten bezüglich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Betrieb. (K2)</p> | <p>b3.han.ük7 Sie beschreiben die Compliance-Richtlinien im Handel detailliert. (K2)</p> <p>b3.han.ük8 Sie erklären die branchenspezifischen Richtlinien und Vorgaben bzgl. Datenschutz (einschliesslich Umgang mit sensiblen Daten). (K2)</p> <p>b3.han.ük9 Sie erläutern Zertifizierungen und fachliche Standards des Betriebs und der Branche. (K2)</p> |
|---|--|

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 |
|---|--|
| <p>b3.han.bt8 Sie setzen ihr Branchenwissen in Fachdiskussionen ein. (K3)</p> <p>b3.han.bt9 Sie halten sich über Innovationen und Entwicklungstrends im Betrieb und in der Branche regelmässig auf dem Laufenden. (K3)</p> <p>b3.han.bt10 Sie erläutern die aktuellen und zukünftigen Nachhaltigkeitsthemen des Betriebes. (K2)</p> | <p>b3.han.ük10 Sie erklären die gängigsten Absatzmärkte sowie Produkte und Dienstleistungen der Branche. (K2)</p> <p>b3.han.ük11 Sie zeigen die wesentlichen branchenrelevanten Anspruchsgruppen und Organisationen und deren Hauptaufgaben auf. (K2)</p> <p>b3.han.ük12 Sie zeigen die Wertschöpfungskette für die gängigsten Produkte beziehungsweise Dienstleistungen der Branche auf. (K2)</p> <p>b3.han.ük13 Sie erklären die aktuellen Innovationen und Trends und Nachhaltigkeitsthemen, insbesondere Umwelt- und Sozillabels, in der Branche stufengerecht. (K2)</p> <p>b3.han.ük14 Sie erkennen Auswirkungen von politischen Vorstössen für den Handel. (K3)</p> <p>b3.han.ük15 Sie erläutern zentrale Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen im Handel für die Tätigkeiten und Aufgaben in ihrem Betrieb sach- und stufengerecht. (K2)</p> |

| | |
|--|---|
| Handlungskompetenz c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren | |
| Arbeitssituation 4: Produkteangebot kreativ mitbetreuen | |
| <p>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.</p> | |
| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele überbetrieblicher Kurs |
| <p>c1.han.bt1 Sie bringen ihre Ideen und Kenntnisse bei der Gestaltung des Produkteangebots kreativ ein. (K3)</p> <p>c1.han.bt2 Sie prüfen Produkte umfassend auf ihre Eignung für das Produkteangebot und beachten dabei die Umwelt-, Sozial- und Klimaverträglichkeit. (K3)</p> <p>c1.han.bt3 Sie prüfen die verschiedenen nationalen und internationalen Bezugsquellen detailliert. (K3)</p> <p>c1.han.bt4 Sie analysieren neue und Alternativprodukte und betreuen bestehende Produkte in Zusammenarbeit mit den zuständigen Ansprechpartnern weiter. (K4)</p> | <p>c1.han.ük1 Sie erläutern Abläufe und Prozesse zur Gestaltung des Produktangebots. (K2)</p> <p>c1.han.ük2 Sie fassen die nationalen und internationalen Bezugsquellen von verschiedenen Produkten zusammen. (K2)</p> <p>c1.han.ük3 Sie analysieren und beurteilen Produkte nach den gängigsten Systemen. (K4)</p> |

| | |
|---|---|
| Handlungskompetenz c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren | |
| Arbeitssituation 5: Produkte beschaffen | |
| <p>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.</p> | |
| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele überbetrieblicher Kurs |
| <p>c1.han.bt5 Sie bestellen Produkte auf eine kostenorientierte Weise. (K3)</p> <p>c1.han.bt6 Sie überwachen Liefertermine und fordern die Einhaltung ein. (K3)</p> <p>c1.han.bt7 Sie kontrollieren Rechnungen anhand vorgegebener Kriterien. (K3)</p> | <p>c1.han.ük4 Sie erklären die gängigsten betriebsinternen Beschaffungskanäle. (K2)</p> <p>c1.han.ük5 Sie wenden grundlegende branchenspezifische Prinzipien der Kalkulation an. (K3)</p> |

| | |
|--|---|
| <p>c1.han.bt8 Sie führen allgemeine Einkaufsadministrationsaufgaben nach Vorgabe des Vorgesetzten durch. (K3)</p> <p>c1.han.bt9 Sie verwalten Stammdaten und Dispositionsparameter im Warenbewirtschaftungssystem. (K3)</p> <p>c1.han.bt10 Sie optimieren in Zusammenarbeit mit den internen Stellen die bestehenden Einkaufs- und Beschaffungsprozesse wirkungsvoll. (K4)</p> | <p>c1.han.ük6 Sie erklären grundlegende Vorgänge von Einkaufs- und Beschaffungsprozessen (Supply Chain Management). (K2)</p> <p>c1.han.ük7 Sie analysieren in einer Übungssituation verschiedene Angebote und Lieferanten. (K4)</p> |
|--|---|

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 |
|---|---|
| <p>c4.han.bt1 Sie organisieren Aktionen, Neuheiten, Präsentationen oder Displays für Verkaufsstellen oder E-Shop kundenorientiert. (K3)</p> <p>c4.han.bt2 Sie informieren sämtliche Beteiligten über die Einführung eines neuen Produkts. (K3)</p> <p>c4.han.bt3 Sie planen detailliert die Warenlieferung. (K3)</p> <p>c4.han.bt4 Sie informieren die betroffenen Verkaufsstellen / Abteilungen oder die Verantwortlichen des E-Shops über Liefertermine und über den Vertriebsstart. (K3)</p> <p>c4.han.bt5 Sie erfassen Bestellungen im System. (K3)</p> | <p>c4.han.ük1 Sie analysieren Umsatz- und Marktzahlen systematisch. (K3)</p> <p>c4.han.ük2 Sie recherchieren Neuprodukte und Trends. (K3)</p> <p>c4.han.ük3 Sie planen Informationskonzepte zur Produkteinführung. (K3)</p> <p>c4.han.ük4 Sie planen Aktionen für die Neueinführung von Produkten. (K3)</p> |

| | |
|---|---|
| Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen | |
| Arbeitssituation 7: Produkteinformationen aufbereiten | |
| <p>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.</p> | |
| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele überbetrieblicher Kurs |
| <p>c4.han.bt6 Sie stellen den Kunden wichtige spezifische und gesetzliche Produkteinformationen, Informationen über Neuheiten, Preisanpassungen auf allen vorgesehenen Kanälen strukturiert zur Verfügung. (K3)</p> <p>c4.han.bt7 Sie sprechen sich direkt und mithilfe von internen Instrumenten und Prozessen mit den involvierten Abteilungen über Produkte ab. (K3)</p> | <p>c4.han.ük5 Sie gehen sicher mit Informationskanälen um. (K3)</p> <p>c4.han.ük6 Sie erläutern Produktespezifikationen nach gängigen Rastern, zu denen auch Umwelt- und Soziallabels gehören. (K2)</p> <p>c4.han.ük7 Sie bereiten Produkteinformationen kundenorientiert auf. (K3)</p> |

| | |
|--|---|
| Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen | |
| Arbeitssituation 8: Marketingarbeiten ausführen | |
| <p>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.</p> | |
| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele überbetrieblicher Kurs |
| <p>c4.han.bt8 Sie bearbeiten und analysieren Daten für die verschiedenen Elemente des Marketing-Mix (7Ps) nach der betrieblichen Strategie. (K4)</p> <p>c4.han.bt9 Sie entwerfen Texte und Inhalte. (K3)</p> | <p>c4.han.ük8 Sie analysieren Daten und Lösungen für die verschiedenen Elemente des Marketing-Mix. (K4)</p> |

| Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen | |
|--|--|
| <p>Arbeitssituation 9: In der Kundengewinnung mitarbeiten</p> <p>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.</p> | |
| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele überbetrieblicher Kurs |
| <p>d4.han.bt1 Sie stellen die nötigen Unterlagen übersichtlich zusammen. (K3)</p> <p>d4han.bt2 Sie bereiten Muster- und Testprodukte anschaulich vor. (K3)</p> <p>d4.han.bt3 Sie erfassen Neukunden mit den vorgegebenen Konditionen im betriebseigenen System. (K3)</p> <p>d4.han.bt4 Sie überprüfen Erstbestellungen von Neukunden gezielt. (K3)</p> <p>d4.han.bt5 Sie kontaktieren Kunden bei Unklarheiten schnell. (K3)</p> <p>d4.han.bt6 Sie unterstützen beim After-Sales Management. (K3)</p> | <p>d4.han.ük1 Sie erklären den Aufbau und die Funktionen ihrer betrieblichen Kundendatenbanken und vergleichen diese mit anderen gängigen Lösungen. (K3)</p> |

| Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen | |
|--|--|
| <p>Arbeitssituation 10: Die Kunden mitbetreuen</p> <p>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.</p> | |
| Leistungsziele Betrieb | Leistungsziele überbetrieblicher Kurs |
| <p>d4.han.bt7 Sie unterstützen Mitarbeitende bei der Planung, Vor- und Nachbereitung von Kundenbesuchen. (K3)</p> <p>d4.han.bt8 Sie organisieren und überwachen den Informationsfluss zwischen den Kunden und den Mitarbeitenden. (K3)</p> <p>d4.han.bt9 Sie informieren Mitarbeitende bei Fragen und Anliegen zu Kunden. (K3)</p> | <p>d4.han.ük2 Sie beschreiben und ordnen die wichtigsten Kundengruppen der Branche. (K1)</p> <p>d4.han.ük3 Sie wenden gängige Vorgehensweisen in der Kundenbetreuung an. (K3)</p> <p>d4.han.ük4 Sie reflektieren den internen und externen Fluss der Kundendaten in der Branche in Standardsituationen. (K3)</p> |

| | |
|--|--|
| <p>d4.han.bt10 Sie halten die Kundenstammdaten stets auf dem neusten Stand (K3)</p> | |
|--|--|

| 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 |
| <p>d1.han.bt1 Sie klären Reklamationen oder Kundenanfragen lösungsorientiert durch zielgerichtetes Nachfragen. (K3)</p> <p>d1.han.bt2 Sie klären bei Nachlieferungen intern Verfügbarkeiten, Nachrüstungszeit, Preis, Lieferdatum und weitere wichtige Daten zielführend ab. (K3)</p> <p>d1.han.bt3 Sie klären bei Nichtlieferungen andere Optionen proaktiv ab und informieren Kunden über ihre Abklärungen. (K5)</p> <p>d1.han.bt4 Sie erfassen Kundengespräche und Bestellungen im vorgegebenen System. (K3)</p> <p>d1.han.bt5 Sie informieren alle betroffenen internen und externen Stellen über Kundenwünsche auf den vorgegebenen Kommunikationswegen. (K3)</p> <p>d1.han.bt6 Sie erkundigen sich proaktiv beim Kunden, ob die Reklamation / die Anfrage zur Zufriedenheit erledigt wurde. (K3)</p> | <p>d1.han.üK1 Sie beschreiben die notwendigen Daten zur Erfassung von Kundenanfragen und Kundenreklamationen. (K2)</p> <p>d1.han.üK2 Sie gehen mit branchenspezifischen Anfragen und Reklamationen zielorientiert und konstruktiv um. (K3)</p> <p>d1.han.üK3 Sie reflektieren ihre Erfahrungen mit Kundenanfragen und Kundenreklamationen und zeigen allfälliges Verbesserungspotenzial auf. (K5)</p> |

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 |
|---|---|
| <p>c1.han.bt11 Sie bewirtschaften Waren, Material oder Dienstleistungen ressourcenorientiert. (K3)</p> <p>c1.han.bt12 Sie organisieren Transportaufträge oder Musterversände mit den entsprechenden Dokumenten. (K4)</p> <p>c1.han.bt13 Sie kontrollieren (physisch und systemtechnisch) den Wareneingang und die Lagerung der Produkte. (K4)</p> <p>c1.han.bt14 Sie erstellen ein vollständiges Inventar und halten dieses auf aktuellem Stand. (K3)</p> <p>c1.han.bt15 Sie verfügen über Kenntnisse auf dem Gebiet des betrieblichen Bestellsystems. (K2)</p> | <p>c1.han.ük8 Sie erklären grundlegende Prozesse der Logistik und Warenbewirtschaftung im Handel. (K2)</p> <p>c1.han.ük9 Sie erläutern Transportmöglichkeiten und -wege sowie Verzollungsprozesse. (K2)</p> <p>c1.han.ük10 Sie beschreiben Grundsätze der Lagerhaltung adressatengerecht. (K2)</p> <p>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)</p> |

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 |