

## 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

<b>Handlungskompetenz a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln</b>	
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.	
<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele Berufsfachschule</b>
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
<p>a2.bt1 Sie präsentieren sich in ihren betrieblichen Netzwerk-Kontakten situationsbezogen. (K3)</p>	<p>a2.bs1a Sie legen die Bedeutung von gängigen berufsrelevanten Netzwerken dar. (K2)</p> <p>a2.bs1b Sie erläutern die Chancen und die Risiken für den Auftritt in analogen und digitalen Netzwerken. (K2)</p> <p>a2.bs1c Sie vergleichen Auftritte von Berufspersonen in beruflichen Netzwerken. (K3)</p>
<p>a2.bt2 Sie nutzen für ihre Netzwerkpflge verschiedene Kanäle. (K3)</p> <p>a2.bt3 Sie nutzen ihr berufsspezifisches Netzwerk situations- beziehungsweise auftragsbezogen. (K3)</p> <p>a2.bt4 Sie setzen ihr berufsspezifisches Netzwerk für den Informations- und Erfahrungsaustausch ein. (K3)</p>	<p>a2.bs2a Sie entwickeln und präsentieren eine Strategie, um das persönliche Netzwerk aufzubauen und zu pflegen. (K3)</p>

**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
<p>a3.bt1 Sie engagieren sich für kaufmännische Aufträge und Aufgaben, die zu ihrem Kompetenzprofil passen. (K3)</p>	<p>a3.bs1a Sie wenden zentrale Faktoren des Selbstmarketings an. (K3)</p> <p>a3.bs1b Sie präsentieren ihre Kompetenzen auftragsbezogen und zielgerichtet. (K3)</p> <p>a3.bs1c Sie bewerben sich adäquat auf eine neue Arbeitsstelle. (K5)</p>
<p>a3.bt2 Sie bearbeiten kaufmännische Aufträge und Aufgaben dienstleistungsorientiert. (K3)</p>	

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

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

	<p>nalen und globalen Mobilität, deren Hauptursachen sowie Einflüsse der Mobilität auf Natur, Mensch und Wirtschaft. (K2)</p> <p>a4.bs1 Sie analysieren, welchen Einfluss ihre Lebensgestaltung auf Natur, Wirtschaft und Gesellschaft hat und entwickeln Massnahmen für persönliches nachhaltiges Handeln. (K4)</p> <p>a4.bs12 Sie entwickeln ein Zukunftsszenario für ihr eigenes Leben. (K5)</p>
--	---

**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.

<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele Berufsfachschule</b>
---	<p>a5.bs1 Sie skizzieren die Gliederung und den Aufbau der Rechtsordnung sowie die Bedeutung der Bundesverfassung und der Bundesgesetze in der Rechtsordnung. (K2)</p> <p>a5.bs2 Sie erläutern wichtige Grundsätze der schweizerischen Demokratie sowie die Gewaltenteilung mit den Aufgaben von Legislative, Exekutive und Justiz auf Bundesebene. (K2)</p> <p>a5.bs3 Sie erklären die Möglichkeiten zur aktiven Teilnahme am politischen Leben. (K2)</p> <p>a5.bs4 Sie setzen sich mit aktuellen politischen Ereignissen auseinander und unterscheiden dabei die wichtigsten Interessengruppen und die daraus entstehenden Spannungsfelder. (K4)</p> <p>a5.bs5 Sie analysieren den Einfluss von politischen Entscheidungsträgern auf ihre eigene Meinung. (K4)</p> <p>a5.bs6 Sie bilden sich zu politischen Themen eine eigene Meinung und begründen sie mit Argumenten. (K3)</p> <p>a5.bs7 Sie analysieren die Funktionsweisen von Medien und deren Einfluss auf die Meinungsbildung. (K4)</p> <p>a5.bs8 Sie informieren sich über aktuelle Fragen der Migration und des Asylwesens. (K3)</p>

	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)

<b>Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren</b>	
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.	
<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele Berufsfachschule</b>
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, Usancen 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)	---

<b>Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren</b>	
<p>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.</p>	
<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele Berufsfachschule</b>
<p>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)</p>	<p>b3.bs1a Sie beschreiben grundlegende gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge und Entwicklungen (volkswirtschaftliche Zusammenhänge, marktwirtschaftliche Prinzipien, konjunkturelle Entwicklung, Wirtschafts-, Geld- und Finanzpolitik, Sozial- und Arbeitsmarktpolitik). (K2)</p> <p>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)</p>
<p>b3.bt2 Sie recherchieren Wissenslücken aus Fachdiskussionen in unterschiedlichen Informationsquellen. (K3)</p> <p>b3.bt3 Sie überprüfen die Qualität und die Seriosität ihrer Rechercheergebnisse kritisch. (K4)</p>	<p>b3.bs2a Sie recherchieren Informationen zu aktuellen und grundlegenden wirtschaftlichen Fachthemen kritisch. (K3)</p>
<p>b3.bt4 Sie leiten aus aktuellen globalen wirtschaftlichen Entwicklungen für ihren Betrieb und dessen Wirtschaftszweig Schlussfolgerungen ab. (K5)</p>	<p>b3.bs4a Sie beurteilen die Auswirkungen wirtschaftlicher und wirtschaftspolitischer Entwicklungen auf ein Unternehmen. (K4)</p>
<p>b3.bt5 Sie argumentieren in Fachdiskussionen die spezifische Interessenlage des Betriebs gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen sachlich und überzeugend. (K4)</p>	<p>---</p>



<b>Handlungskompetenz b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten</b>	
<p>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.</p>	
<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele Berufsfachschule</b>
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)

<b>Handlungskompetenz b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten</b>	
<p>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.</p>	
<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele Berufsfachschule</b>
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)

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

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

<b>Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen</b> 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
<p>c3.bt1 Sie dokumentieren Arbeitsprozesse mit geeigneten Hilfsmitteln. (K3)</p>	<p>c3.bs1a Sie beschreiben die typischen Leistungserstellungsprozesse eines Unternehmens. (K2)</p> <p>c3.bs1b Sie zeigen die grundlegenden Elemente und Schnittstellen eines betrieblichen Prozesses auf. (K2)</p> <p>c3.bs1c Sie erläutern die Grundlagen des Prozessmanagements. (K2)</p> <p>c3.bs1d Sie erstellen mit gängigen Anwendungsprogrammen Prozessbeschreibungen in grafischer und in Textform. (K3)</p>
<p>c3.bt2 Sie setzen die in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden Prozessaufgaben mit den vorgegebenen Hilfsmitteln um. (K3)</p>	<p>---</p>
<p>c3.bt3 Sie erstellen und überwachen Terminpläne für betriebliche Prozesse mit den vorgegebenen Hilfsmitteln. (K3)</p>	<p>c3.bs3a Sie erstellen Terminpläne für Arbeitsprozesse. (K3)</p>
<p>c3.bt4 Sie führen Arbeitskolleg/innen in die betrieblichen Prozesse ein. (K3)</p>	<p>c3.bs4a Sie geben Informationen und Instruktionen zu Arbeitsprozessen adressatengerecht weiter. (K3)</p>
<p>c3.bt5 Sie setzen die Vorgaben hinsichtlich Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Nachhaltigkeit um. (K3)</p>	<p>c3.bs5a Sie zeigen die Bedeutung von Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz sowie Nachhaltigkeit in betrieblichen Prozessen stufengerecht auf. (K2)</p>
<p>c3.bt6 Sie identifizieren Probleme in den Prozessabläufen und schlagen geeignete Optimierungsmassnahmen vor. (K4)</p>	<p>c3.bs6a Sie analysieren Prozessabläufe, identifizieren Probleme und erarbeiten Optimierungsmassnahmen. (K4)</p>

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

	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
<p>c5.bt1 Sie erstellen für Anlässe, Teilprojekte und weitere Aufträge Budgets sowie Abrechnungen über effektive Kosten und Erträge. (K3)</p> <p>c5.bt2 Sie erkennen Abweichungen von Budget- und effektiven Kosten sowie Erträgen und schlagen den zuständigen Stellen rechtzeitig Massnahmen vor. (K4)</p>	<p>c5.bs1a Sie erläutern die grundlegenden Funktionen des finanziellen und des betrieblichen Rechnungswesens. (K2)</p> <p>c5.bs1b Sie zeigen den Aufbau einer Erfolgsrechnung und einer Bilanz auf. (K2)</p> <p>c5.bs1c Sie erläutern Funktion und Ablauf von Zwischen- und Jahresabschluss. (K2)</p> <p>c5.bs1d Sie erstellen Budgets, Abrechnungen, Aufstellungen und Kalkulationen über Kosten und Erlös und leiten Handlungsempfehlungen ab. (K4)</p> <p>c5.bs1e Sie nutzen gängige digitale Hilfsmittel und Anwendungsprogramme zur Verarbeitung von Zahlen und Daten. (K3)</p>
<p>c5.bt3 Sie bearbeiten Rechnungen und leiten sie an die zuständigen Stellen weiter. (K3)</p>	<p>c5.bs3a Sie erstellen Rechnungsdokumente und Zahlungsaufträge. (K3)</p>
<p>c5.bt4 Sie handeln gemäss den finanziellen Rahmenbedingungen kostenbewusst. (K3)</p>	
<p>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)</p>	<p>c5.bs5a Sie überprüfen Zahlungsprozesse und leiten Optimierungsmassnahmen ab. (K4)</p>

**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
<p>c6.bt1 Sie führen buchhalterische Aufgaben rechtskonform aus. (K3)</p>	<p>c6.bs1a Sie erläutern die grundlegenden Elemente und Zusammenhänge des Finanz- und Rechnungswesens (Bilanz, Erfolgsrechnung, Liquidität, Hilfsbücher Deckungsbeitragsrechnung und Betriebsabrechnungsbogen) unter Berücksichtigung der relevanten rechtlichen Vorgaben. (K2)</p> <p>c6.bs1b Sie wenden die grundlegenden Elemente des Rechnungswesens (Erfolgsrechnung, Bilanz, Hilfsbücher, Deckungsbeitragsrechnung) an. (K3)</p> <p>c6.bs1c Sie verbuchen Geschäftsfälle entsprechend den relevanten rechtlichen Vorgaben. (K3)</p>
<p>c6.bt2 Sie geben zu den Lohndeklarationen Auskunft. (K3)</p>	<p>c6.bs2a Sie beschreiben die zentralen Merkmale einer Lohnbuchhaltung inklusive der Sozialabgaben korrekt. (K2)</p> <p>c6.bs2b Sie erklären den Aufbau einer Lohnabrechnung und einer Lohndeklaration. (K2)</p>
<p>c6.bt3 Sie führen Aufgaben und Aufträge bei der Erstellung des Jahresabschlusses aus. (K3)</p>	<p>c6.bs3a Sie erläutern die grundlegenden Prinzipien beim Jahresabschluss im finanziellen Rechnungswesen. (K2)</p>
<p>c6.bt4 Sie überprüfen die Ergebnisse ihrer buchhalterischen Aufgaben auf Plausibilität und leiten korrigierende Schritte ein. (K4)</p>	<p>c6.bs4a Sie ermitteln Abweichungen der Budget- von den effektiven Zahlen und interpretieren diese. (K4)</p>



## Handlungskompetenzbereich d: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

<b>Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen</b>	
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.	
<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele Berufsfachschule</b>
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
<p>d2.bt1 Sie führen strukturierte Informations- und Beratungsgespräche mit Kund/innen oder Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle. (K3)</p>	<p>d2.bs1a Sie erläutern die Erfolgsfaktoren von Gesprächssituationen über die gängigen Kanäle. (K2)</p> <p>d2.bs1b Sie setzen die Schritte von Informationsgesprächen um. (K3)</p> <p>d2.bs1c Sie setzen die Schritte von Beratungsgesprächen um. (K3)</p>
<p>d2.bt2 Sie klären Bedürfnisse von Kund/innen oder Lieferant/innen umfassend ab. (K3)</p>	<p>d2.bs2a Sie leiten Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken. (K3)</p> <p>d2.bs2b Sie hören aktiv zu. (K3)</p> <p>d2.bs2c Sie führen eine umfassende Bedarfsanalyse durch. (K3)</p>
<p>d2.bt3 Sie schaffen eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre. (K3)</p>	<p>d2.bs3a Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3)</p> <p>d2.bs3b Sie setzen wichtige Faktoren für den Vertrauensaufbau um. (K3)</p>
<p>d2.bt4 Sie bieten den Kund/innen oder Lieferanten auf der Basis der Bedürfnisabklärung sinnvolle Produkte und Dienstleistungen an. (K3)</p>	<p>---</p>
<p>d2.bt5 Sie präsentieren Lösungsvorschläge überzeugend. (K3)</p>	<p>d2.bs5a Sie setzen verschiedene Präsentationstechniken im Kundengespräch ein. (K3)</p>
<p>d2.bt6 Sie nehmen Einwände von Kund/innen oder Lieferant/innen ernst und argumentieren sach- und lösungsorientiert. (K4)</p>	<p>d2.bs6a Sie setzen Argumentationstechniken ein. (K3)</p>

<p>d2.bt7 Sie führen Informations- und Beratungsgespräche mit Kund/innen oder Lieferant/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)</p>	<p>d2.bs7a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)</p>
<p>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)</p>	

**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.

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

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.

<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele Berufsfachschule</b>
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-, Reklamation- und Verhandlungsgespräche sowie anspruchsvolle Beratungsgespräche systematisch, sach- und lösungsorientiert. (K4)	d5.bs5a Sie führen anspruchsvolle Konflikt- und Reklamationsgespräche durch. (K3)

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

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

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

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



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 empfangergerecht 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)	---

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

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

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

**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.

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

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

**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.

<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele Berufsfachschule</b>
<p>e6.bt1 Sie bearbeiten grosse Datenmengen auftragsbezogen aus unterschiedlichen Quellen mit geeigneten Auswertungsprogrammen und Hilfsmitteln. (K3)</p>	<p>e6.bs1a Sie wenden die Vorgehensschritte bei Erfassung, Verarbeitung und Analyse von Daten an. (K3)</p> <p>e6.bs1b Sie werten grosse Datenmengen aus. (K3)</p> <p>e6.bs1c Sie wenden fortgeschrittene Strategien für die Informationssuche im Internet an. (K3)</p>
<p>e6.bt2 Sie identifizieren aus den grossen Datenmengen die relevanten Informationen. (K4)</p>	<p>e6.bs2a Sie suchen und filtern relevante Informationen aus grossen Datenmengen. (K4)</p>
<p>e6.bt3 Sie bereiten die auftrags- und themenbezogenen Datenauswertungen adressatengerecht mit geeigneten Hilfsmitteln und Programmen auf. (K3)</p>	<p>e6.bs3a Sie präsentieren Datenauswertungen adressatengerecht mit geeigneten Hilfsmitteln und Programmen. (K3)</p>
<p>e6.bt4 Sie überprüfen die relevanten Informationen auf Vollständigkeit sowie Korrektheit und leiten auftragsbezogene Schlussfolgerungen ab. (K5)</p>	<p>e6.bs4a Sie analysieren die Ergebnisse ihrer Recherche und leiten Schlussfolgerungen ab. (K5)</p>