

Regionale Arbeitsgruppen 2022

1

Traktandenliste RAG

Begrüßung / Vorstellungsrunde

Informationen der Branche

Erfahrungsaustausch Betriebe

Diverses



2

Begrüßung / Vorstellungsrunde

- Name / Firma / Abteilung
- Berufsbildner / Praxisbildner



3

Informationen der Branche



Rückblick, Ausblick üKs

Rückblick, Ausblick QV

BiVo 2023

4

Rückblick üKs

- September/Oktober: üK 1
- Oktober/November: üK 5 (Aussenhandel)
- November/Dezember: üK 3 (Beschaffung)
- Januar: üK 6 (Personalwesen)
- März: üK 4 (Logistik)
- Mai: üK 2 (Marketing)

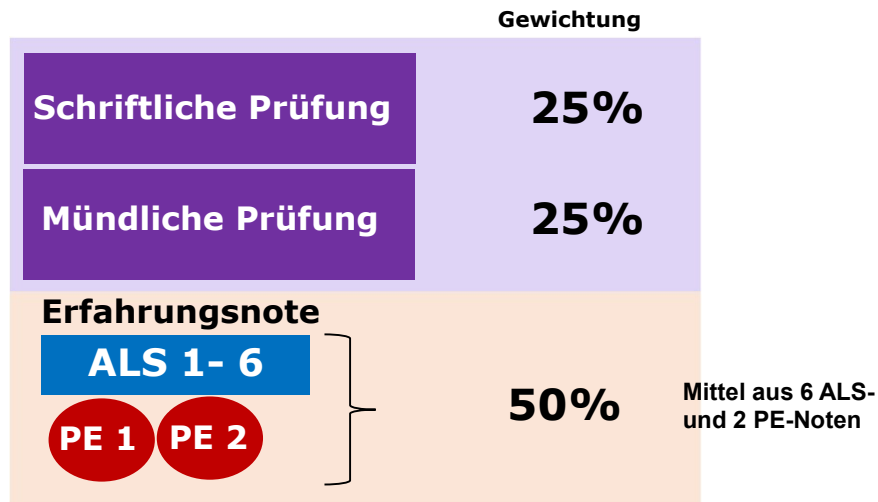
5

Ausblick üKs

- September/Oktober: üK 1
- Oktober/November: üK 5 (Aussenhandel)
- November/Dezember: üK 3 (Beschaffung)
- Januar: üK 6 (Personal)

6

QV 2022



7

QV 2022

	<u>ALS</u>	<u>PE</u>	<u>Mündl.</u>	<u>Schriftl.</u>	<u>Total</u>
2015	5.12	5.12	4.99	4.63	4.97
2016	5.16	5.12	5.01	4.49	4.95
2017	5.15	5.10	5.07	4.37	4.93
2018 R	5.13	5.15	5.09	3.81	4.81
2018 D	5.15	5.11	5.09	4.06	4.88
2019	5.17	5.13	5.02	4.39	4.93
2020	5.16	5.16	-	-	5.19
2021	5.16	5.10	4.99	4.34	4.91
2022 R	5.25	5.07	5.03	3.86	4.83
2022 D	5.18	5.10	5.04	4.05	4.85

BRANCHEHANDEL / RAG 2022

8

8

Wo ist China?



BRANCHEHANDEL / RAG 2022

9

9

Aktualitäten

- **LLD: nur noch elektronisch!**
 - Einladung üK 1 im time2learn
 - Lernende 2020-23, 2021-24: Schultage!
 - **Erfassen Lernenden 2022-2025 (Lizenz!)**
-

10


BiVo 2023

- August 2021: SBFI genehmigt die Bildungsverordnung 2023 und den Bildungsplan 2023
- Auf Lehrbeginn 2023 tritt die neue kaufmännische Grundbildung in Kraft.
- Lernende der Jahrgänge 2021-24 und 2022-2025 werden weiter nach BiVo 2012 ausgebildet.

11

BRANCHEHANDEL

KAUFMÄNNISCHE GRUNDBILDUNG



Branchenkunde

Termine

Kurse

Bestellungen

Anmeldung Lernende

Glossar / Abkürzungen

Einleitung & Bildungsziele

Ausbildungsprogramm & Lernerfahrungen

Arbeits-/Lernsituationen

Prozesseinheiten

Qualifikationsverfahren

Überbetriebliche Kurse

Berufsfachschule

Prüfungsausschüsse

time2learn & Tarife

Kaufleute 2023

Ansprechergruppen

Lernende

Berufsbildner

UK-Leitende

QV-ExpertInnen

Suche

Google

Die rechtlichen Grundlagen zur neuen kaufmännischen Grundbildung

Bildungsverordnung

BIVO.pdf

Bildungsplan

Bipla.pdf

Im Sommer 2023 tritt die reformierte kaufmännische Grundbildung «Kauffrau/Kaufmann EFZ» in Kraft. Sie macht die Lernenden fit für die Herausforderungen der Zukunft. Untenstehend finden Sie ein paar wertvolle Informationen zu der neuen kaufmännischen Grundbildung. Ab September werden Ihnen auf unserer neuen Homepage weitere Dokumente zur Verfügung stehen.

Die Änderungen von der Bildungsverordnung 2012 zur Bildungsverordnung 2023 haben wir als kurzen Überblick zusammengestellt. Das folgende Dokument "Vergleich BIVO 2012-2023" (nicht für Neueinsteiger gedacht).

22-Bivo_2023_Vergleich_12-23_V2.0.pdf

Das Factsheet fasst die kaufmännische Grundbildung (Rekrutierung der Lernenden, Dauer und Ablauf der Grundbildung mit den dazugehörigen Instrumenten, überbetriebliche Kurse und Qualifikationsverfahren) nach der neuen Bildungsverordnung kurz zusammen.

22-Bivo_2023_Factsheet_V1.2.pdf

Was ist zu tun? Wie bereite ich mich und den Lehrbetrieb auf die nächste Generation der Lernenden vor? Die folgende Todo-Liste hilft Ihnen als Antwort auf genau diese Frage

22-Bivo_2023_ToDo_Liste_Betriebe_V2.0.pdf

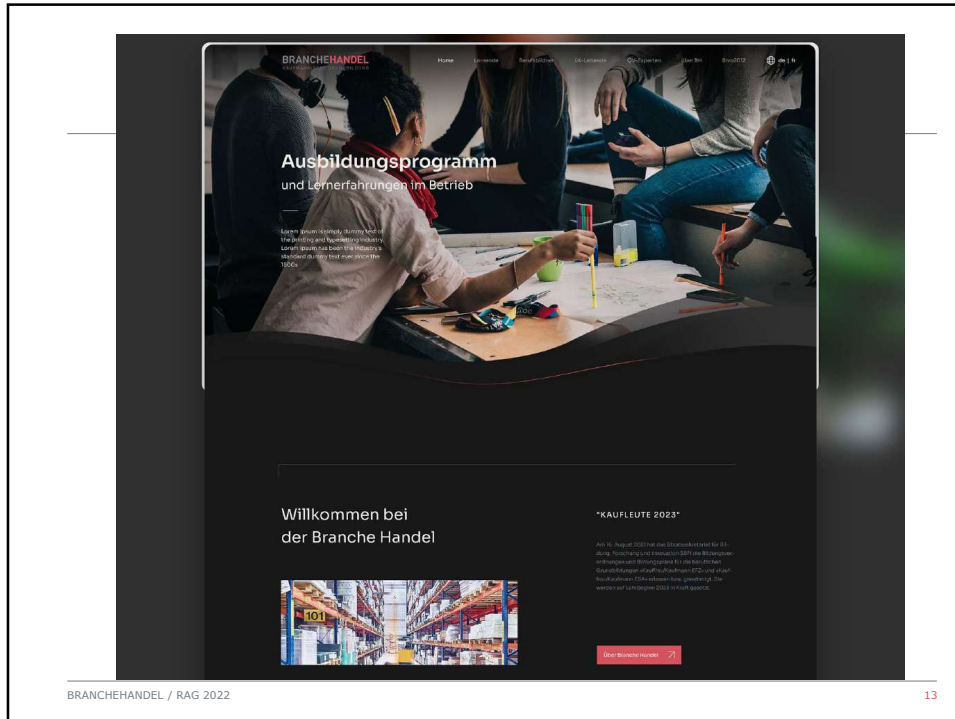
Mit Hilfe der Praxisaufträge erwerben die Lernenden die Handlungskompetenzen. Sie sind das zentrale Instrument in der betrieblichen Ausbildung.

Praxisaufträge

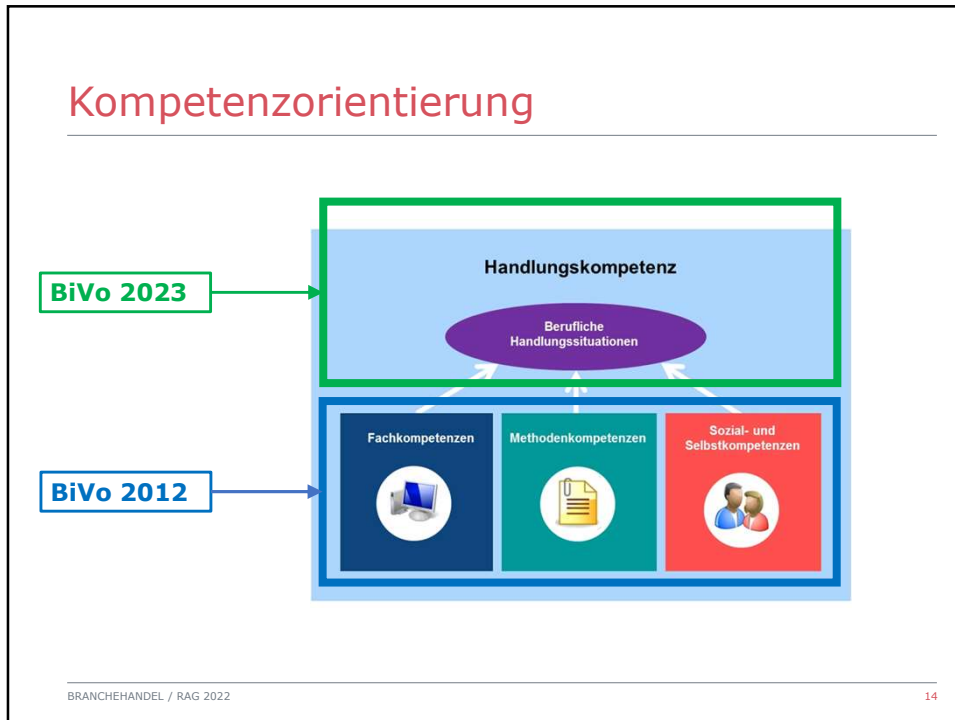
BRANCHEHANDEL / RAG 2022

12

12



13



14

Qualifikationsprofil

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

BRANCHEHANDEL / RAG 2022

15

15

time2learn | Bildung Detailhandel Schweiz (BDS)
DE
Paul BDS

COCKPIT
STAMMDATEN
AUSBILDUNG
QUALIFIKATION
LERNMEDIEN
LERNDOKUMENTATION

Handlungskompetenzen / Praxis

Learner EFZ DH22 Learner EFZ

Handlungskompetenzen / Praxisaufträge (ab 2022): L...

Handlungskompetenzen | Praxisaufträge

Ganze Lehrdauer | Aktuell (Semester/Einsätze)

a Gestalten von Kundenbeziehungen

a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Selbst: 2.4

Fremd: 2.0

a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Selbst: 3.0

Fremd: -

a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten

Selbst: -

Fremd: -

a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

Selbst: -

Fremd: -

a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen

Selbst: -

Fremd: -

a6: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren

Selbst: 3.0

Fremd: 2.0

b Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen

Selbst: 3.0

Fremd: 3.0

b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren

Selbst: -

Fremd: -

b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten

Selbst: -

Fremd: -

BRANCHEHANDEL / RAG 2022

16

16

Lernortkooperation

Kaufleute 2022: Lernortkooperation – Zuteilung der Handlungskompetenzen auf die Lehrjahre (Stand: 210326)

	1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr	
	Betrieb	BFS	Betrieb	BFS	Betrieb	BFS
a Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen						
a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln						
a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen						
a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten						
a4: Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln						
a5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen						
b Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld						
b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren						
b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren						
b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitsdiskutieren						
b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten						
b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten						
c Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen						
c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren						
c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen						
c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen						
c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen						
c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren						
c5: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)						
d Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen						
d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen						
d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen						
d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen						
d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen						
d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)						
d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)						
e Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt						
e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden						
e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten						
e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten						
e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten						
e5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)						
e6: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)						
Wahlpflichtbereiche						
«Zweite Fremdsprache»						
«Individuelle Projektarbeit»						

BRANCHEHANDEL / RAG 2022

17

Lernortkooperation

	1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr	
	BFS	BFS	BFS	BFS	BFS	BFS
a Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen						
a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln						
a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen						
a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten						
a4: Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln						
a5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen						
b Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld						
b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren						
b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren						
b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitsdiskutieren						
b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten						
b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten						
c Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen						
c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren						
c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen						
c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren und umsetzen						
c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen						
c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren						
c5: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)						
d Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen						
d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen						
d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen						
d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen						
d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen						
d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)						
d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)						
e Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt						
e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden						
e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten						
e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten						
e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten						
e5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)						
e6: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)						
Wahlpflichtbereiche						
«Zweite Fremdsprache»						
«Individuelle Projektarbeit»						

BRANCHEHANDEL / RAG 2022

18

Rekrutierung

- Anforderungen an kaufmännische Lernende ändern sich nicht grundsätzlich.
- Überlegungen zu Sprachen und Optionen anstellen.

19

BFS

- Handlungskompetenzen, d.h. neue Fächerstruktur
- Keine Profile mehr
- Sprachen: Wahlpflicht für 2. Fremdsprache
- Optionen: im 3. Lehrjahr
- BM1

20

Sprachen

Zwei Fremdsprachen für alle

In der ersten Fremdsprache erwerben die Lernenden vertiefte mündliche und schriftliche Kompetenzen.

Für die zweite Fremdsprache stehen zwei Angebote zur Wahl:

- Im ersten Angebot erwerben die Lernenden wie in der ersten Fremdsprache fundierte mündliche und schriftliche Kompetenzen.
(Verstehen B1 / Sprechen B1 / Schreiben B1)
- Im zweiten Angebot stehen die mündliche Kommunikation und der Erwerb kultureller Kompetenzen im Zentrum.
(Verstehen B1 / Sprechen B1 / Schreiben A2)

21

Optionen

- Im dritten Ausbildungsjahr
- Wahl Ende des zweiten Ausbildungsjahrs durch die Lehrvertragsparteien
- Vertiefung BFS
- Praxis im Betrieb

- Option Finanzen
- Option Standardsprache
- Option Fremdsprache
- Option Technologie

22

BM1

BFS: Fächerorientiert (Lehrplan BM)

Sprachen:

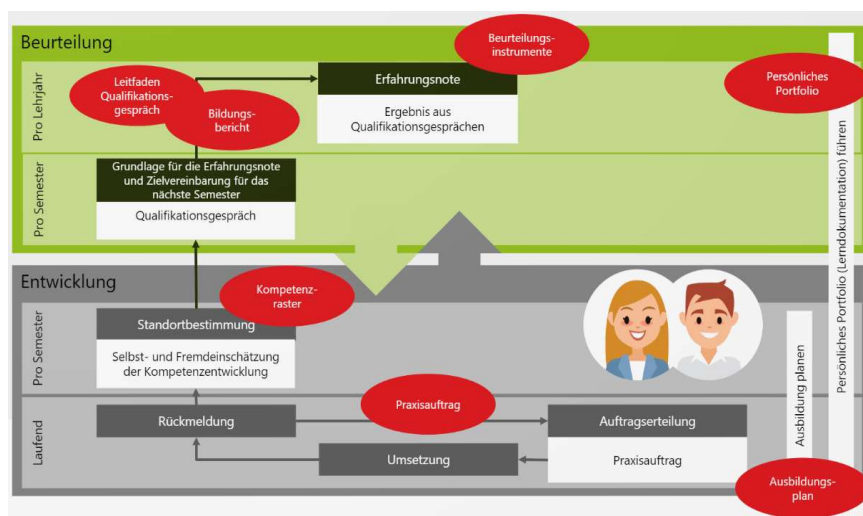
2. Fremdsprache B1 obligatorisch

Optionen:

- Finanzen
- Kommunikation in der Landessprache
- Kommunikation in der Fremdsprache

23

Betrieb



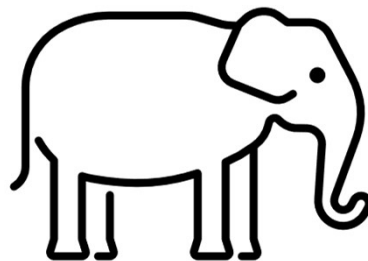
24

Einsatzplanung

- Betriebliche Vorgaben
(Abteilungen, Praxisbildner, Arbeiten, Ablösung)
- (Lernortkooperationstabelle)
- Handlungskompetenzen zuweisen
- Praktische Arbeiten definieren
(vorgegebene Praxisaufträge oder selber formulierte)

25

Praxisaufträge



26

Praxisaufträge

- Instrument, mit dem der Erwerb von Handlungskompetenzen im Betrieb unterstützt wird.
- Jeder Praxisauftrag umfasst eine praktische Arbeit.
- **Praxisauftrag BiVo '23 ≠ Leistungsziel BiVo '12 !**
- Für jede Handlungskompetenz stehen im time2learn Praxisaufträge zur Verfügung
 - ➔ Der Betrieb wählt diese aus und/oder formuliert eigene Praxisaufträge

BRANCHEHANDEL / RAG 2022

27

27

Praxisaufträge

Ein Beispiel:

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 Kunden Offerten und argumentieren in Verkaufsgesprächen nutzenorientiert. Bei Bedarf holen die Kaufleute bei möglichen Lieferanten 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 Kunden sowie Lieferanten und leiten Optimierungsmassnahmen für ihre zukünftigen Gespräche ab.

BRANCHEHANDEL / RAG 2022

28

28

Praxisauftrag 1

Verkaufsgespräch führen

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

Ausgangslage

Dein Ziel im Verkaufsgespräch ist es, dein Gegenüber vom Angebot deines Betriebs zu überzeugen. Damit dir das von Anfang an gut gelingt, bereitest du dich auf das Gespräch ausreichend vor.
Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, Verkaufsgespräche erfolgversprechend zu führen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Überleg dir, welche wichtigen Unterlagen, Formulare, Dokumente du für ein Verkaufsgespräch immer wieder brauchst. Verschaff dir einen Überblick, wo du diese in deinem Betrieb findest. Wähle mit deiner vorgesetzten Person eine Situation, in der du ein Verkaufsgespräch führen kannst.
Teilaufgabe 2:	Bereite dich auf das Verkaufsgespräch vor. Führe das Verkaufsgespräch und setze dabei bewusst die Gesprächstechniken ein, die Du kennst (wie z.B. Nutzenargumentation und Storytelling ein.)
Teilaufgabe 3:	Bereite das Gespräch nach und notiere deine Erkenntnisse daraus. Besprich deine Erfahrungen und Notizen mit deiner vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation.

29

Praxisauftrag 3 (NEU)

Lieferanten anfragen

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

Ausgangslage

Dein Ziel beim Anfragen ist es, ein passendes Angebot für deinen Betrieb zu erhalten (Bsp. Preis/Leistung, Lieferverfügbarkeit usw.). Bei einer langjährigen Zusammenarbeit mit einem Lieferanten besteht die Möglichkeit, sich transparent über die vorliegenden Angebote auszutauschen, damit dieser nachbessern kann.
Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, den Anfrage-Prozess erfolgversprechend durchzuführen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Überleg dir, welche wichtigen Unterlagen, Formulare, Dokumente du für die Erstellung der Anfrage brauchst. Verschaff dir einen Überblick, wo du diese in deinem Betrieb findest. Wähle mit deiner vorgesetzten Person ein Produkt/eine Dienstleistung aus, die du bei mehreren Lieferanten anfragst.
Teilaufgabe 2:	Überlege dir, welche Lieferanten in Frage kommen für die gewählte Dienstleistung / das gewählte Produkte und was für Entscheidungskriterien wichtig sind (Bsp. Preis, Lieferverfügbarkeit, Qualität usw.).
Teilaufgabe 3:	Definiere und terminiere deine nächsten Schritte für die Entscheidungsfindung. Besprich deinen Plan und deine Entscheidung mit deiner vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation.

30

Kompetenzenraster (keine Note)

- Dient der Standortbestimmung und Entwicklung
- Pro Praxisauftrag ein bis zwei Leitfragen (werden automatisch von time2learn abgefüllt)
- Lernender beantwortet diese in der Selbstbeurteilung
- Praxisbildnerin beantwortet diese in der Fremdbeurteilung
- Wann? Ständig, spätestens Ende Semester

BRANCHEHANDEL / RAG 2022

31

31

The screenshot displays the 'time2learn' platform interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'COCKPIT', 'AUSBILDUNG', 'QUALIFIKATION', 'LERNMEDIEN', and 'LERNDOKUMENTATION'. The user is logged in as 'Learner EFZ DH22'.

The main content area shows a practice task titled 'Praxisaufträge: Anspruchsvolle Situationen im Kundengespräch lösen'. The task description states: 'Anspruchsvolle Kunden Situationen bieten dir eine hervorragende Chance, dich und deinen Betrieb von der besten Seite zu präsentieren. Das gelingt dir, wenn deine Kundschaft zufrieden das Geschäft verlässt. Nutze diesen Praxisauftrag dazu, dein Handeln in anspruchsvollen Kundengesprächen zu reflektieren und dein Verhalten in zukünftigen Situationen zu verbessern.'

Below the description, there are several tabs for the task: 'Auftrag formulieren', 'Vorwissen aktivieren', 'Umsetzung dokumentieren', 'Selbsteinschätzung', and 'Fremdeinschätzung'. The 'Selbsteinschätzung' tab is currently active.

The task question is: 'A6_01: Gestalte ich den ersten Kundenkontakt in anspruchsvollen Situationen zielführend?'. The user has provided a self-rating of 2 (on a scale of 0-3) and a comment: 'Diesen Praxisauftrag konnte ich gut umsetzen. Ich glaube die Dokumentation ist mir gelungen. Verbesserungspotenzial sehe ich bei den Grafiken, die ich in der Dokumentation verwendet habe.'

Below this, there is another question: 'A6_02: Erfasse ich Kundenprobleme in anspruchsvollen Situationen ganzheitlich?'. The user has provided a self-rating of 2 (on a scale of 0-3) and a comment: 'Ich höre während des gesamten Gesprächs aufmerksam zu. Ich versuche das Problem vollständig zu verstehen, indem ich mich in die Position der Kundin versetze. Ich suche stets nach den tatsächlichen Ursachen des Problems. Ich fasse das Problem vollständig zusammen, um zu signalisieren, dass ich die Situation erfasst habe. Ich frage bei Bedarf konsequent nach, um Missverständnisse zu vermeiden.'

32

time2learn | Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) DE | Paul BDS

COCKPIT | STAMMDATEN | AUSBILDUNG | QUALIFIKATION | LERNMEDIEN | LERNDOKUMENTATION

Handlungskompetenzen / Pra | Learner EFZ DH22, Learner EF: a6 - In anspruchsvollen Kund | Anspruchsvolle Situationen im

Praxisaufträge: Anspruchsvolle Situationen im Kundengespräch lösen

Anspruchsvolle Kunden-situationen bieten dir eine hervorragende Chance, dich und deinen Betrieb von der besten Seite zu präsentieren. Das gelingt dir, wenn deine Kundschaft zufrieden das Geschäft verlässt. Nutze diesen Praxisauftrag dazu, dein Handeln in anspruchsvollen Kundengesprächen zu reflektieren und dein Verhalten in zukünftigen Situationen zu verbessern.

Auftrag formulieren | Vorwissen aktivieren | Umsetzung dokumentieren | Selbsteinschätzung | Fremdeinschätzung

A6_01: Gestaltet er/ sie den ersten Kundenkontakt in anspruchsvollen Situationen zielführend?

- Er/ sie bleibt ruhig, selbst wenn ein Kunde gestresst oder aggressiv auftritt.
- Er/ sie begrüßt den Kunden immer höflich.
- Er/ sie konzentriert sich voll und ganz auf den Kunden, auch wenn er/ sie unter Zeitdruck steht.
- Einen lauten, pöbelnden Kunden bittet er/ sie freundlich, aber bestimmt, sich ruhig und korrekt zu verhalten.
- Wenn ein Kunde wünscht, mit einer anderen Mitarbeitenden zu sprechen, bleibt er/ sie stets freundlich und ruft umgehend die gewünschte Mitarbeitende, ohne es persönlich zu nehmen.

Einschätzung von Paul BDS | schwach (0-1-2-3) stark

22.06.2022 12:18:53, 1. Semester

Sie hat die Bilder in der Dokumentation nochmals angepasst. Nun ist die Dokumentation viel ansprechender. Gut gemacht

Einschätzung von Paul BDS | schwach (0-1-2-3) stark

22.06.2022 12:17:37, 1. Semester

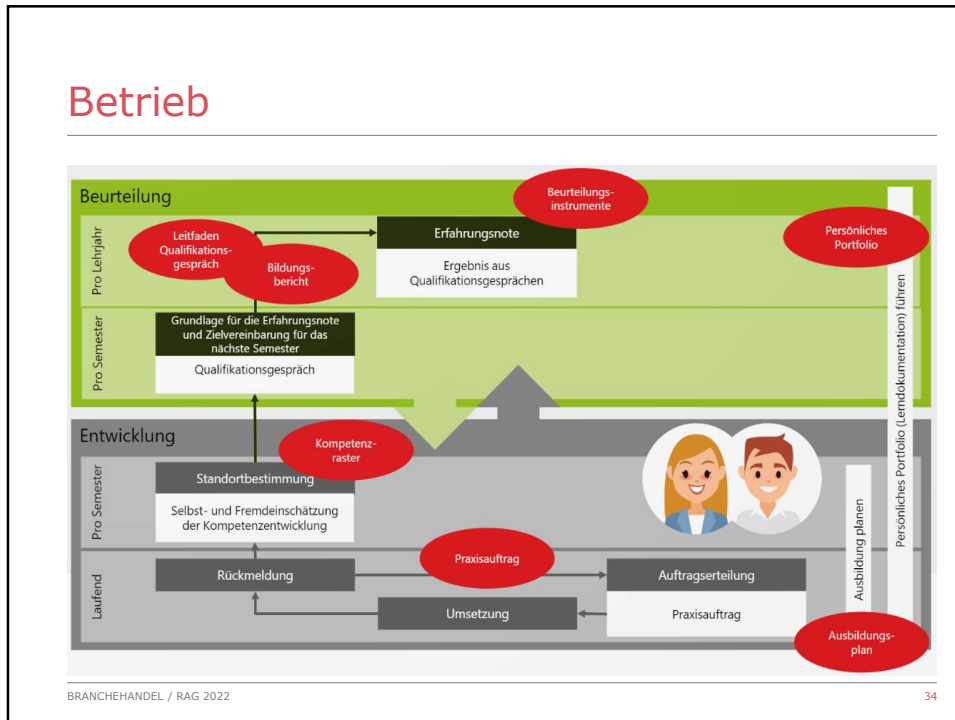
In diesem Semester haben wir diesen Praxisauftrag ein erstes Mal gemacht, aber die Umsetzung war nicht so gelungen. Ich schlage vor wir führen diesen nochmals im nächsten Semester durch.

Neue Einschätzung

A6_02: Erfasst er/ sie Kundenprobleme in anspruchsvollen Situationen ganzheitlich?

- Er/ sie hört während des gesamten Gesprächs aufmerksam zu.
- Er/ sie versucht das Problem vollständig zu verstehen, indem er/ sie sich in die Position der Kundin ver-setzt.
- Er/ sie sucht stets nach den tatsächlichen Ursachen des Problems.

33



34

Bildungsbericht (keine Note)

Regelmässige Beurteilung von

1. Arbeitsverhalten und Dokumentation
2. Beurteilung der Ausbildung durch den Lernenden
3. Zielsetzungen und Massnahmen

BiVo 2012

ALS ist Bildungsbericht und gleichzeitig betriebliche Erfahrungsnote

BiVo 2023

Bildungsbericht und betriebliche Erfahrungsnote (Kompetenznachweis) wieder kombinieren

35

Betrieblicher Kompetenznachweis (Note)

- Betriebliche Erfahrungsnote
- Eine pro Semester
- Beurteilungskriterien
 - Handlungskompetenzen
 - Reflexion
 - Erkenntnisse
 - Motivation
 - Zusammenarbeit
- Punkte 0, 1, 2 und 3

36

Semesterqualifikation

- Details
- Praxisaufträge
- Kompetenzraster
- Bildungsbericht / Kompetenznachweis

Bildungsbericht/KN: Vreni Schneider, 2. Semester

Praxisbildner*in 1	Maria Benedato
Praxisbildner*in 2	Anita Streuble
Lehrbetrieb	Elvetino AG
Abgabetermin *	05.01.2022
Status	Beobachten

Betrieblicher Kompetenznachweis

Arbeitsverhalten, Lerndok. (Bildungsberichte)

Beurteilung durch Lernende (Bildungsberichte)

Zielsetzungen, Massnahmen (Bildungsberichte)

In diesem Reiter wird die Erfahrungsnote anhand von Beurteilungskriterien berechnet. Hier finden Sie den Leitfaden für das [Qualifikationsgespräch](#).

Beurteilungskriterium	Punkte	Erreichte Punkte
Erreichte Handlungskompetenzen	3	x 4
Stärken und Schwächen reflektieren	3	x 1
Erkenntnisse ableiten	3	x 1
Motivation und Eigeninitiative zeigen	3	x 1
Aktive interne und externe Zusammenarbeit	3	x 1
Gesamtpunktzahl	15	24

Erfahrungsnote: 5 **Berechnungsschlüssel: $\frac{15}{24} \times 4 = 2.5$

1.1 Beurteilungskriterium 1: Erreichte Handlungskompetenzen
 Hat der/die Lernende die für das entsprechende Semester vorgesehenen Handlungskompetenzen entwickelt?
 (Fokus: behandelte Arbeitssituationen und Arbeit mit Praxisaufgaben)

wenig 0 1 2 3 stark

Jan kennt Flussdiagramme bereits aus seiner Pfadi-Weiterbildungen. Und er weiss schon sehr gut mit Flussdiagrammen umzugehen. Er kennt die Symbole und kann diese richtig einsetzen. Manchmal wäre gut er würde die Prozesse noch etwas eingehender analysieren, um allfällige Varianten der Teilprozesse besser zu erkennen.

(+) Selbst- und Fremdeinschätzungen der Leitfragen Selbst: # 2.0 / Fremd: # 3.0

3 Punkte: Der/die Lernende hat alle für das Semester vorgesehenen Handlungskompetenzen entwickelt. Sie/Er hat alle Praxisaufträge dokumentiert. Er/Sie reflektiert seine/ihre Ausführungen und Erfahrung nachvollziehbar.

2 Punkte: Der/die Lernende hat fast alle für das Semester vorgesehenen Handlungskompetenzen entwickelt. Sie/Er hat fast alle Praxisaufträge dokumentiert und reflektiert.

1 Punkt: Der/die Lernende hat einige wenige für das Semester vorgesehenen Handlungskompetenzen entwickelt. Sie/Er hat weniger als die Hälfte der Praxisaufträge dokumentiert und reflektiert.

0 Punkte: Der/die Lernende hat keine für das Semester vorgesehenen Handlungskompetenzen entwickelt. Sie/Er hat keine Praxisaufträge dokumentiert und reflektiert.

37

1.1 Beurteilungskriterium 1: Erreichte Handlungskompetenzen
 Hat der/die Lernende die für das entsprechende Semester vorgesehenen Handlungskompetenzen entwickelt?
 (Fokus: behandelte Arbeitssituationen und Arbeit mit Praxisaufgaben)

wenig 0 1 2 3 stark

Jan kennt Flussdiagramme bereits aus seiner Pfadi-Weiterbildungen. Und er weiss schon sehr gut mit Flussdiagrammen umzugehen. Er kennt die Symbole und kann diese richtig einsetzen. Manchmal wäre gut er würde die Prozesse noch etwas eingehender analysieren, um allfällige Varianten der Teilprozesse besser zu erkennen.

(-) Selbst- und Fremdeinschätzungen der Leitfragen Selbst: # 2.0 / Fremd: # 3.0

b2.3 Gelingt es mir, betriebliche Prozesse und Schnittstellen zielführend zu analysieren?

Selbstbeurteilung: Jan Farmer (Praxisauftrag: c3) Erstellt: Fr, 09.08.21, 09:15 Uhr (1. Sem.) Zuletzt bearbeitet: Fr, 09.08.21, 10:22 Uhr wenig 0 1 2 3 stark
 Ich kenne Flussdiagramme schon sehr gut von den Pfadi-Weiterbildungen. Ich finde diese sehr spannend.

Fremdbeurteilung: Verena Baumgartner (Praxisauftrag: c3) Erstellt: Mo, 12.08.21 (1. Sem.) Zuletzt bearbeitet: Di, 13.08.21 wenig 0 1 2 3 stark
 Jan weiss schon sehr gut mit Flussdiagrammen umzugehen. Er kennt die Symbole und kann diese richtig einsetzen. Manchmal wäre gut er würde die Prozesse noch etwas eingehender analysieren um allfällige Varianten der Teilprozesse besser zu erkennen.

c1.4 Gehe ich nachhaltig mit meinen persönlichen Ressourcen um?

Fremdbeurteilung: Peter Müller (Semesterqualifikation: c5) Erstellt: Mo, 12.08.21 (1. Sem.) Zuletzt bearbeitet: Di, 13.08.21 wenig 0 1 2 3 stark
 Jan kann das sehr gut.

d3.5 Bereite ich Verkaufs- und Verhandlungsgespräche entsprechend dem Ergebnis zielführend nach?

Selbstbeurteilung: Jan Farmer (Praxisauftrag: c3) Erstellt: Fr, 09.08.21, 09:15 Uhr (1. Sem.) Zuletzt bearbeitet: Fr, 09.08.21, 10:22 Uhr wenig 0 1 2 3 stark
 Ich kenne Flussdiagramme schon sehr gut von den Pfadi-Weiterbildungen. Ich finde diese sehr spannend.

Fremdbeurteilung: Verena Baumgartner (Praxisauftrag: c3) Erstellt: Mo, 12.08.21 (1. Sem.) Zuletzt bearbeitet: Di, 13.08.21 wenig 0 1 2 3 stark
 Jan weiss schon sehr gut mit Flussdiagrammen umzugehen. Er kennt die Symbole und kann diese richtig einsetzen. Manchmal wäre gut er würde die Prozesse noch etwas eingehender analysieren um allfällige Varianten der Teilprozesse besser zu erkennen.

38

Bildungsbericht/KN: Vreni Schneider, 2. Semester			
Praxisbildner*in 1		Maria Benedato	
Praxisbildner*in 2		Anita Streuble	
Lehrbetrieb	Elvetino AG		
Abgabetermin *	05.01.2022		
Status	Beobachten		
Betrieblicher Kompetenznachweis	Arbeitsverhalten, Lerndok. (Bildungsbericht)	Beurteilung durch Lernende (Bildungsbericht)	Zielsetzungen, Massnahmen (Bildungsbericht)
In diesem Reiter werden das <u>Arbeitsverhalten</u> , die <u>Lerndokumentation</u> , sowie <u>ÜK</u> und <u>BFS</u> bewertet.			
2.1 Arbeitsverhalten Denken Sie an Aspekte wie <u>Pünktlichkeit</u> , <u>Freundlichkeit</u> , <u>Zusammenarbeit im Team</u> , <u>Motivation</u> , etc.			
wenig 0 1 2 3 stark			
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>			
2.2 Lerndokumentation Denken Sie an Aspekte wie <u>vollständige Ausführung der Praxisaufträge</u> , <u>gute Dokumentation</u> , etc.			
wenig 0 1 2 3 stark			
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>			

39

Semesterqualifikation	Bildungsbericht/KN: Vreni Schneider, 2. Semester			
Details	Praxisbildner*in 1 Maria Benedato			
Praxisaufträge	Praxisbildner*in 2 Anita Streuble			
Kompetenzraster	Lehrbetrieb Elvetino AG			
Bildungsbericht / Kompetenznachweis	Abgabetermin * 05.01.2022			
	Status Beobachten			
	Betrieblicher Kompetenznachweis	Arbeitsverhalten, Lerndok. (Bildungsbericht)	Beurteilung durch Lernende (Bildungsbericht)	Zielsetzungen, Massnahmen (Bildungsbericht)
	In diesem Reiter werden die <u>Ziele des vergangenen Semesters überprüft</u> und die <u>Ziele</u> und <u>Massnahmen für das nächste Semester formuliert</u> .			
	3.1 Überprüfung der Zielsetzungen im vergangenen Semester (optional)			
	3.1.1 Zielsetzung 1: Schneller und besser kommunizieren. Massnahmen: <u>Probleme offener ansprechen</u> , <u>damit gemeinsam Lösungen gefunden werden können</u> ; <u>Unklarheiten direkter beseitigen</u> und <u>offers Fragen stellen</u> .			
	wenig 0 1 2 3 stark			
	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>			
	3.1.2 Zielsetzung 2: Schulnoten Durchschnitt > 4.8 Massnahmen: <u>Stützunterricht vereinbart</u> .			
	wenig 0 1 2 3 stark			
	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>			

40

Persönliches Portfolio

- Dokumentation Praxisaufträge
- Selbstbeurteilungen / Fremdbeurteilungen
- Zusätzliche Kompetenznachweise (wie Sprachzertifikate, Auslandsaufenthalte, Auszeichnungen, ICT-Zertifikate, branchenspezifische Atteste)
- Wird nach der Grundbildung mitgenommen

41

Die nächsten Schritte

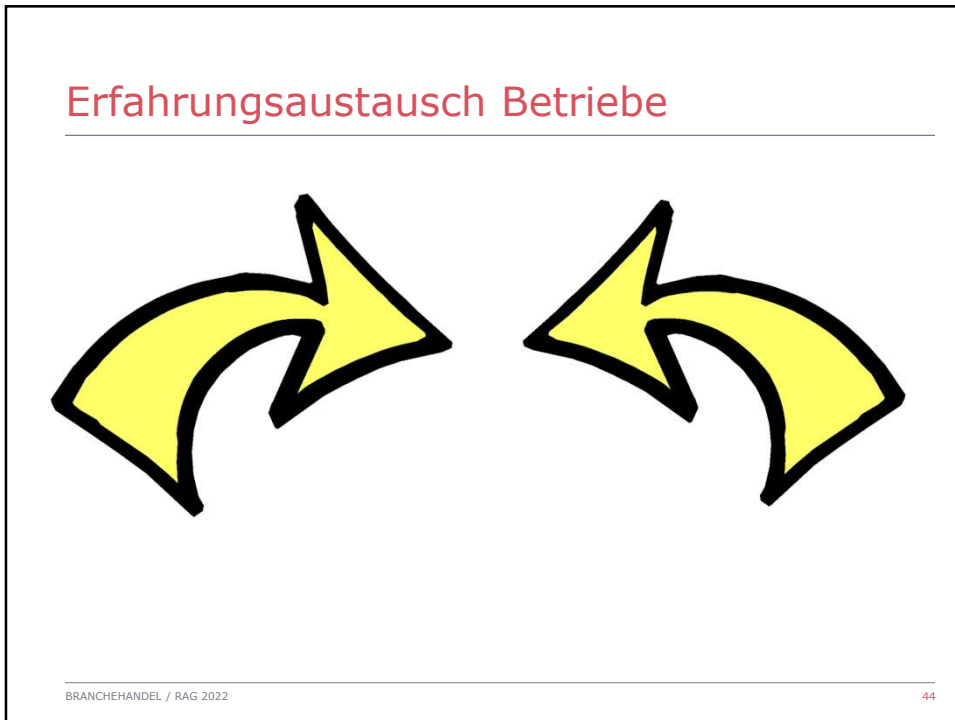
Branche Handel

- Neue Homepage
- Weitere Info-Veranstaltungen im Herbst
- Workshops neue Praxisaufträge
- Tageskurs BiVo 2023
- Merkblätter (z.B. wann 0, 1, 2 oder 3 Punkte)
- time2learn Entwicklung unterstützen
- üKs neu konzipieren

42



43



44

Fragen / Bemerkungen / Vorschläge

