

Herzlich willkommen zum 5. überbetrieblichen Kurs



Überbetrieblicher Kurs 5



Bild: Ari Liloan



Pixabay, Gerd Altmann



Business24.ch

- Aussenhandel
Freihandel / Risiken / Zahlungssicherung / Zoll
- Umfeld der Branche Handel
- Reklamationen bearbeiten
- Qualifikationsverfahren mündlich / schriftlich

Ziele

- Aussenhandel verstehen, Risiken erkennen, Zahlungssicherungsinstrumente erklären
Abläufe am Zoll verstehen
- Umfeld der Branche Handel erkunden
- Reklamationen strukturiert bearbeiten können
- Informationen zum Qualifikationsverfahren



Pixabay kisistvan77

Programm Tag 1

- Ziele, Programm, Regeln, Kontrolle Transferaufträge,
- Rückblick üK 4
Statusübersicht / Lerndokumentationen
- Strategisches Management
- Memo/FlipChart

Mittagspause

- Aussenhandel (Unterricht via Aussenhandelsspezialist/in)

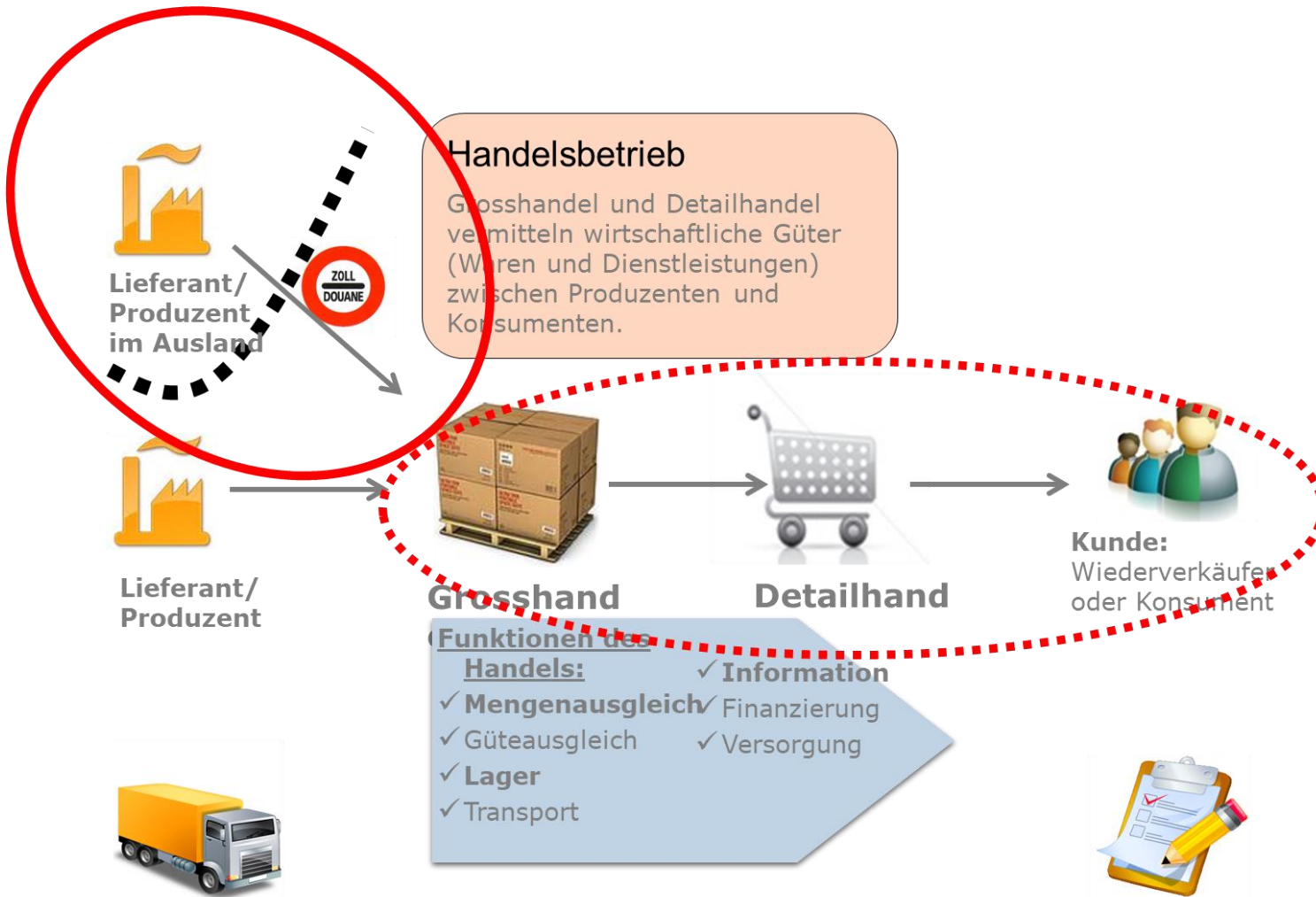
Programm 2. Tag

- Begrüssung; Tagesprogramm
- Branche & Unternehmen III
Umfeld, Trends, staatliche Vorschriften
- Beraten & Verkaufen: Reklamationen bearbeiten

Mittagspause

- Fachtest üK 5
- LLD: Qualifikationsverfahren mündlich / schriftlich
- Memo: FlipChart
- Ausblick üK 6

Wertschöpfungskette



Regeln und Umgangsformen



Pixabay, Peter H

Transfer- und Vorbereitungsaufträge

Transferaufträge:

- Kanban üK4-üK5
inkl. Arbeitsblatt „Handelsfunktionen in meinem Lehrbetrieb“
und üK4-Memo

Vorbereitungsaufträge:

- LLD dabei:
 - alle Lerndokumentationen mit Gesprächssituationen,
 - aktueller Lernstatus
 - ein Reklamationsgespräch
- vier Branchenkundetexte lesen & Fragen beantworten

Was Sie schon alles wissen:

Für ein Produkt aus meinem Lehrbetrieb

Beschaffung

Welche Beschaffungsart wird angewendet?

Lagerung / Spedition

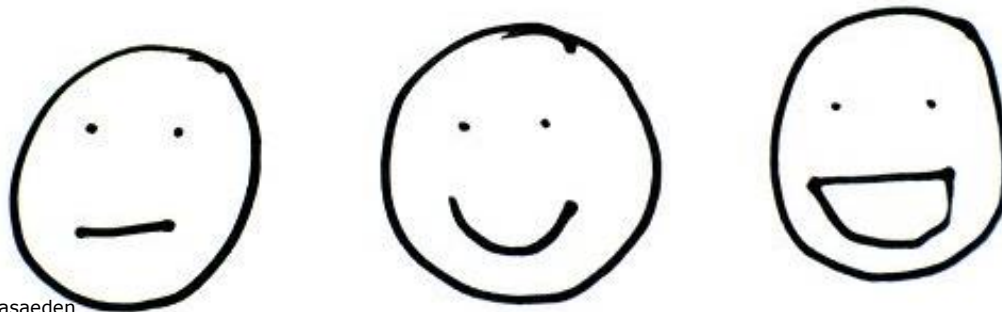
Wie wird das Produkt transportiert und gelagert?

Absatz

Wie und an wen wird das Produkt verkauft?

Flashlight

Feedback



Pixabay Methawee Krasaeden

- Was hat Ihnen heute besonders gut gefallen ?
- Was würden Sie anders machen ?

Risiken / Zahlungssicherung im Aussenhandel



Bild von [MichaelGaida](#) auf [Pixabay](#)

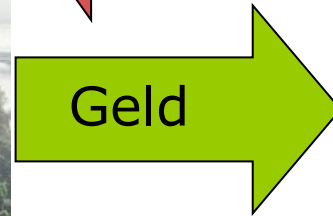
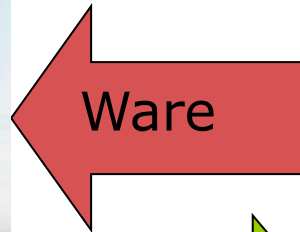


Bild von [analogicus](#) auf [Pixabay](#)

Ablauf eines Handelsgeschäftes



Roche.ch

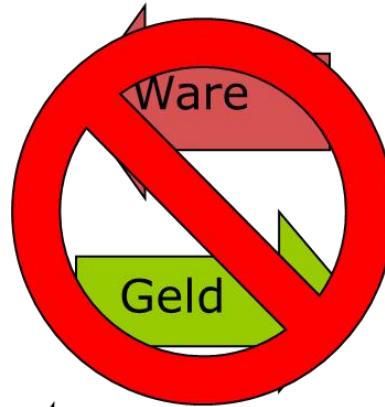


www.kroger.com



mons.wikimedia.org

Risiken



KRIEG



STREIK



KRANKHEIT



BETRUG



MENTALITÄT



STAU



NATUR



GEWALT



USW.

Unterstützung durch vertraute Partner



VERTRAUEN



VERTRAUEN



Abwicklung Zahlung über Hausbanken



VERTRAUEN



VERTRAUEN



REGELN



Instrumente der Zahlungssicherung

- Bankgarantie
- Akkreditiv
- Dokumentarinkasso

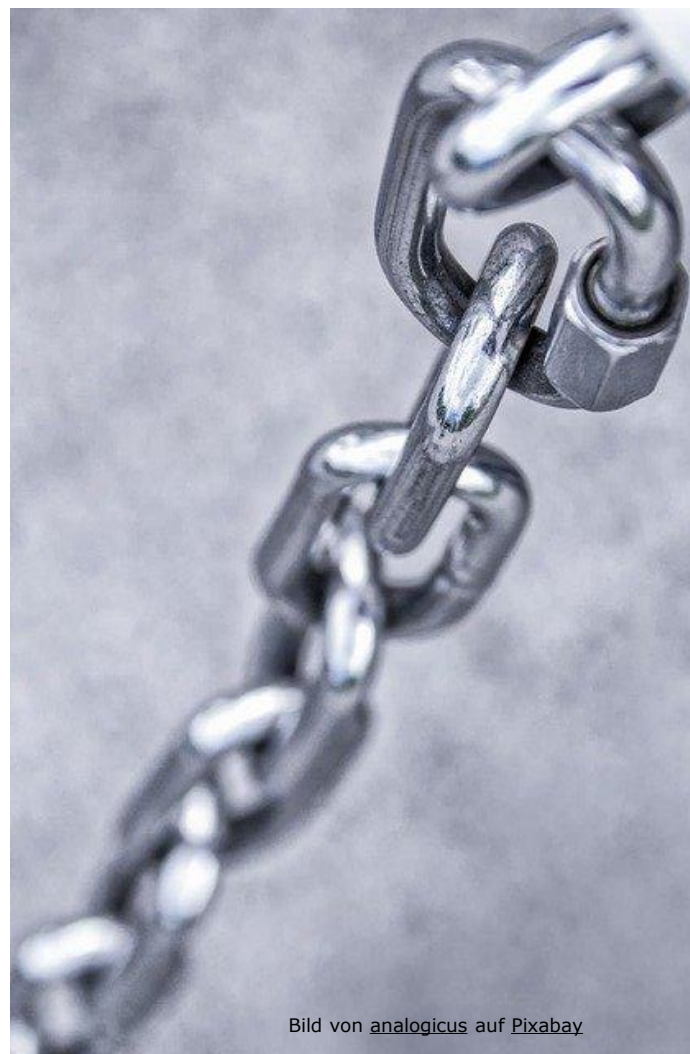
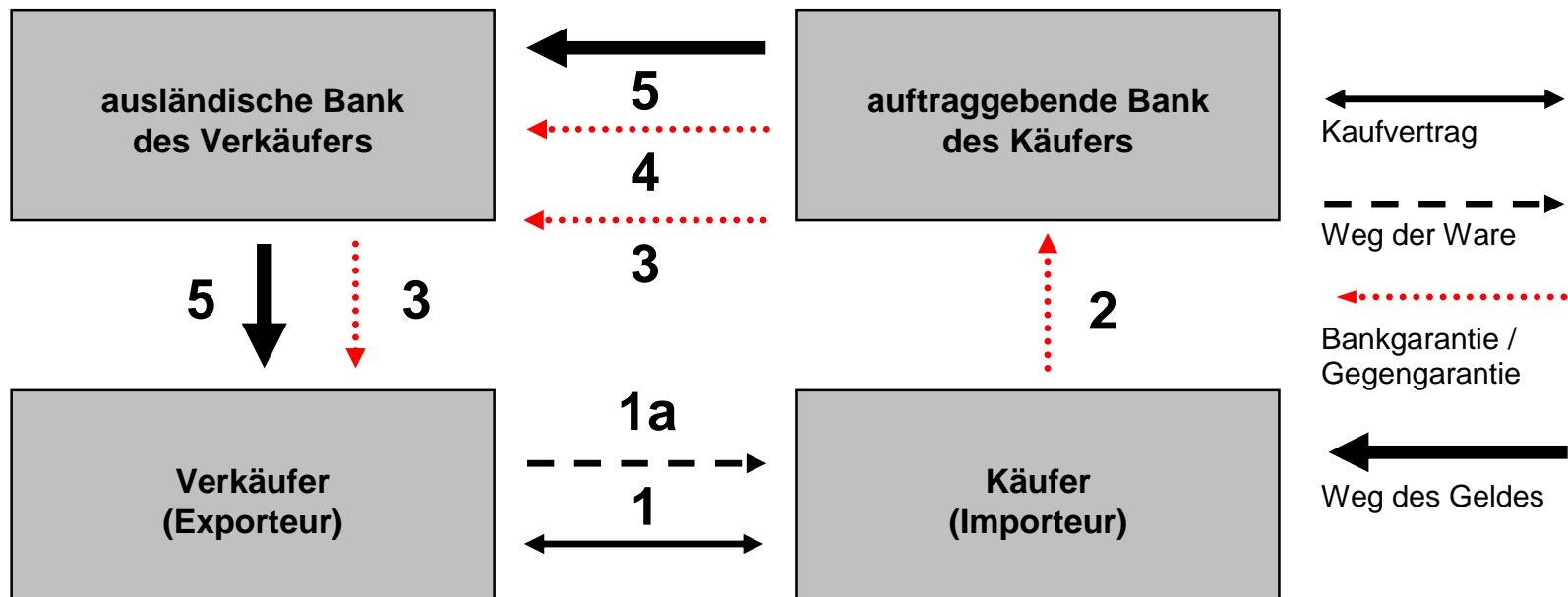
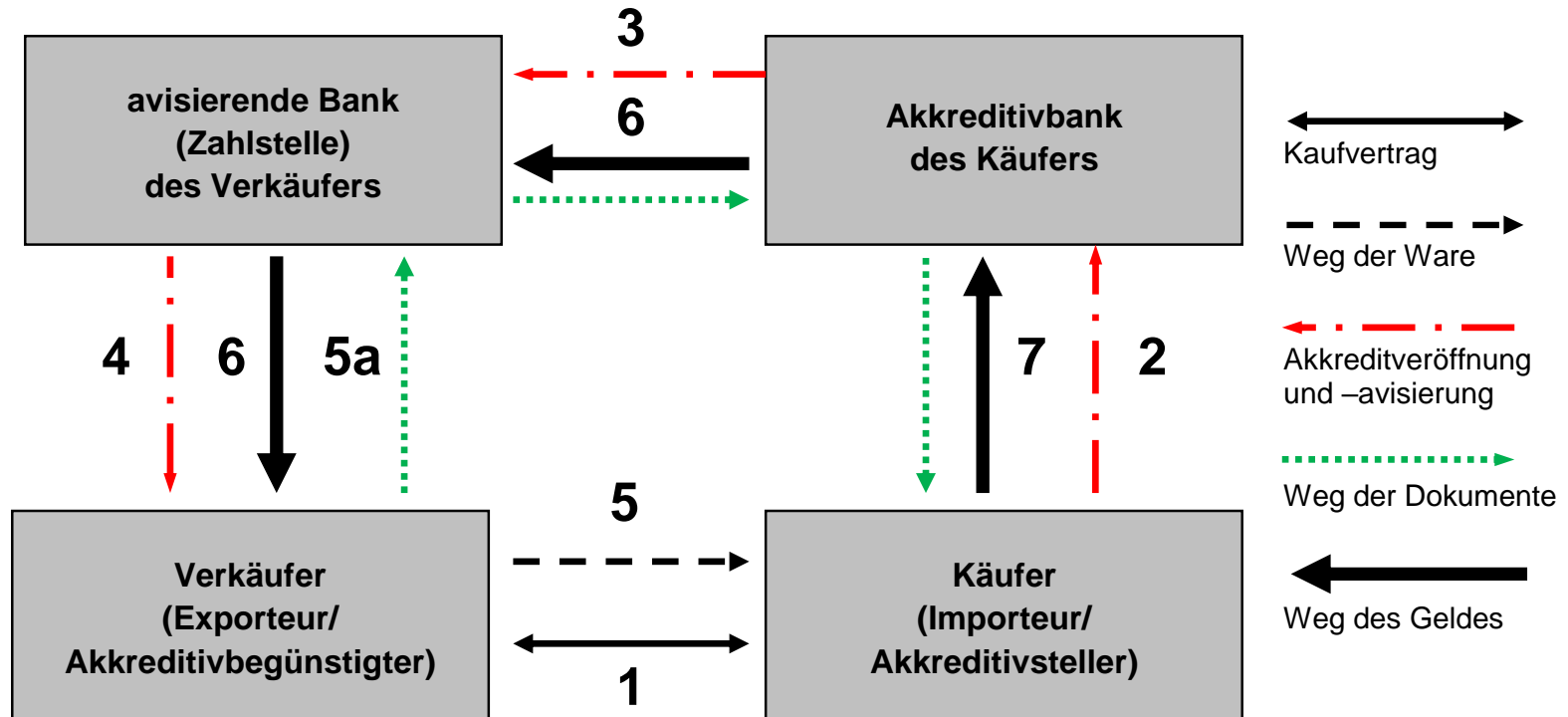


Bild von [analogicus](#) auf [Pixabay](#)

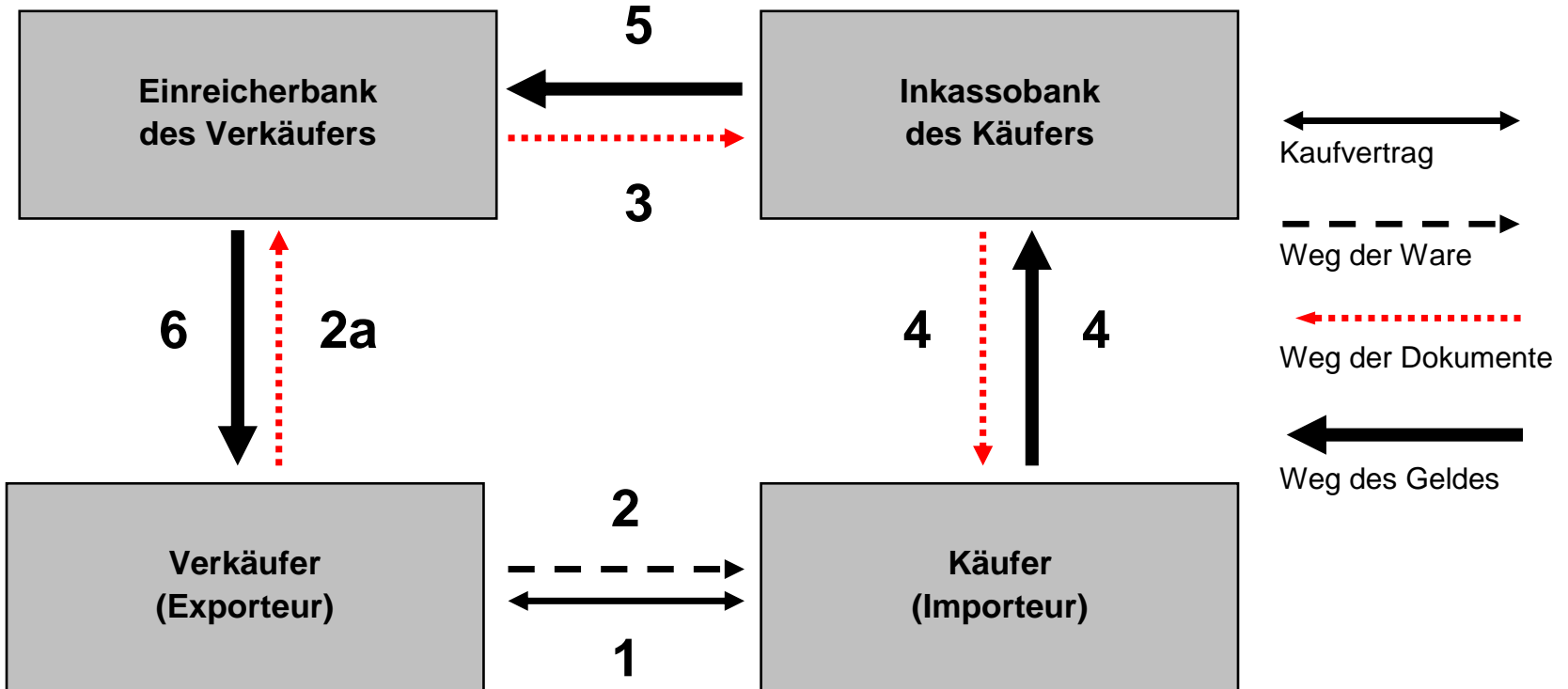
Indirekte Bankgarantie



Akkreditiv



Dokumentarinkasso



Der Aussenhandel



Bild: Ari Liloan

Aussenhandel

- Aussenhandel / Freihandel
- Risiken/Zahlungssicherung
- Zoll



Pixabay, Antje Eipper

Ziele

- Aussenhandel verstehen
- Risiken erkennen, Zahlungssicherungsinstrumente erklären
- Abläufe am Zoll verstehen



Bild von [PIRO4D](#) auf [Pixabay](#)

Wertschöpfungskette

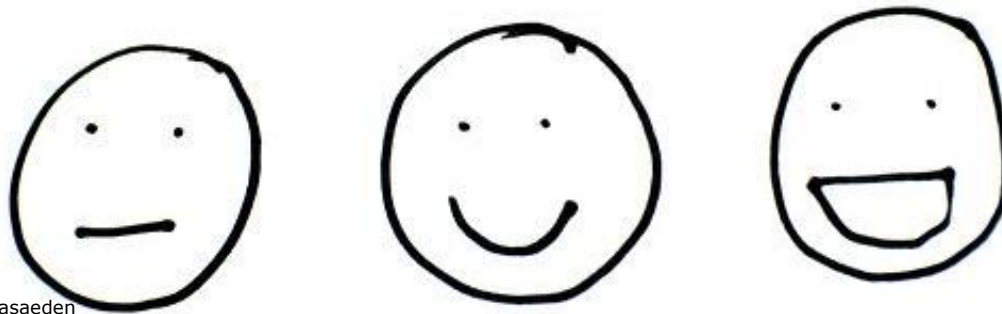


Funktionen des Handels

- ✓ Mengenausgleich
- ✓ Güteaussgleich
- ✓ Lager
- ✓ Transport
- ✓ Information
- ✓ Finanzierung
- ✓ Versorgung

Flashlight

Feedback



Pixabay Methawee Krasaeden

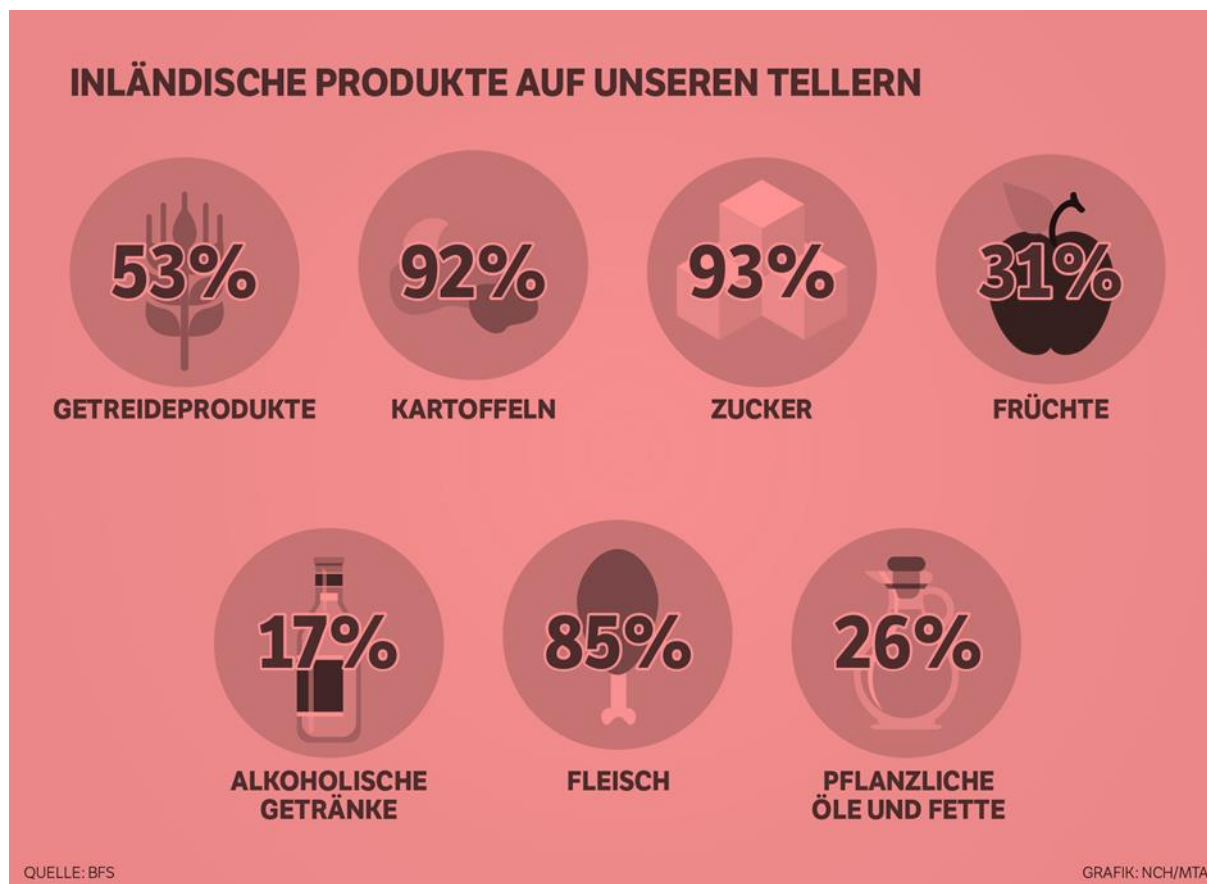
- Was hat Ihnen heute besonders gut gefallen ?
- Was würden Sie anders machen ?

Aussenhandel



Bild: Ari Liloan

Selbstversorgungsgrad der Schweiz



Quelle: Nordwestschweiz 19.07.2017

Importe

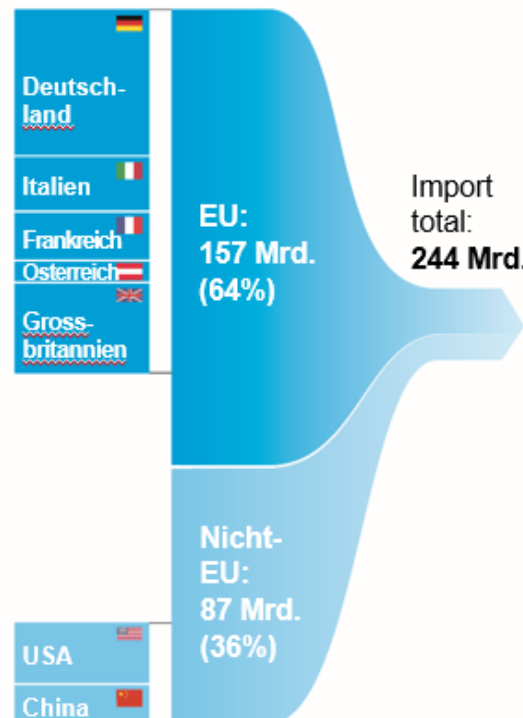
Importe in die Schweiz, in Mrd. CHF, 2015

Hauptprodukte in die Schweiz aus den direkten Nachbarregionen

	Baden-Württemberg
	Bayern
	Lombardei
	Piemont
	Rhône-Alpes
	Elsass
	Franche-Comté
	Tirol
	Vorarlberg

	Metalle		Arzneiwaren
	Kraftfahrzeuge		Autoteile
	Produkte für die Textilindustrie		Maschinenteile
	Landwirtschaftliche Produkte		Maschinen
	Personenwagen		Textilien
	Nutella		Chemische Erzeugnisse
	Kunststoffe und Kautschuk		

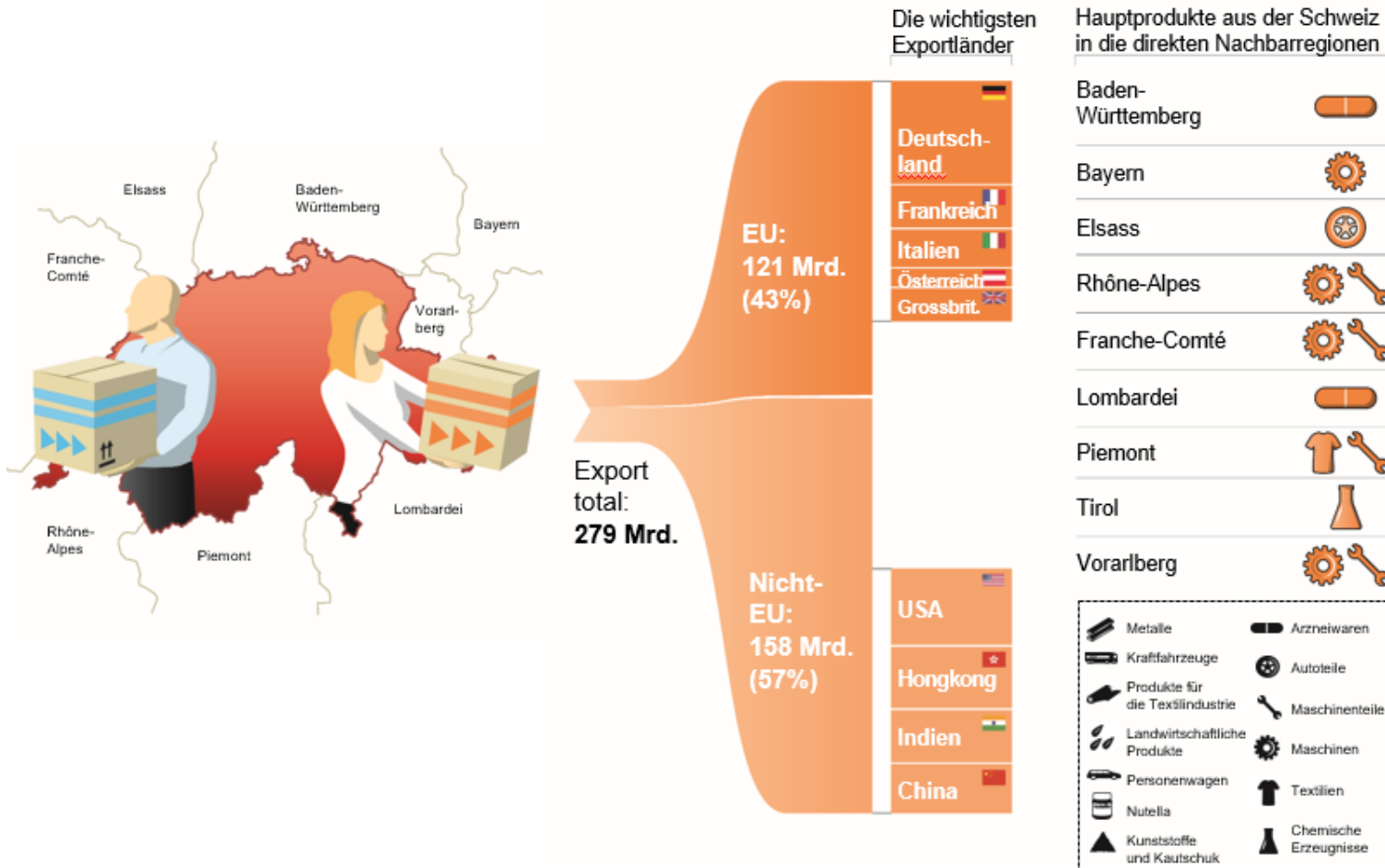
Die wichtigsten Importländer



Grafik: Daniel Röttele/Andrea Freiermuth

Exporte

Exporte aus der Schweiz, in Mrd. CHF, 2015



Grafik: Daniel Röttele/Andrea Freiermuth

Handelshemmnisse ...

Tarifäre Handelshemmnisse

Zölle, Gebühren, Abgaben
offensichtlich, berechenbar,
abbaubar



Pixabay, tanja Van den Berghen

Nicht-tarifäre Handelshemmnisse

gesetzliche Vorschriften bezüglich
Gesundheit, Deklaration, technische
Vorgaben usw.

versteckt, unter falschem Namen,
schwer fassbar



Pixabay, Anrita1705

... verteuern importierte Produkte.

Freihandelsabkommen

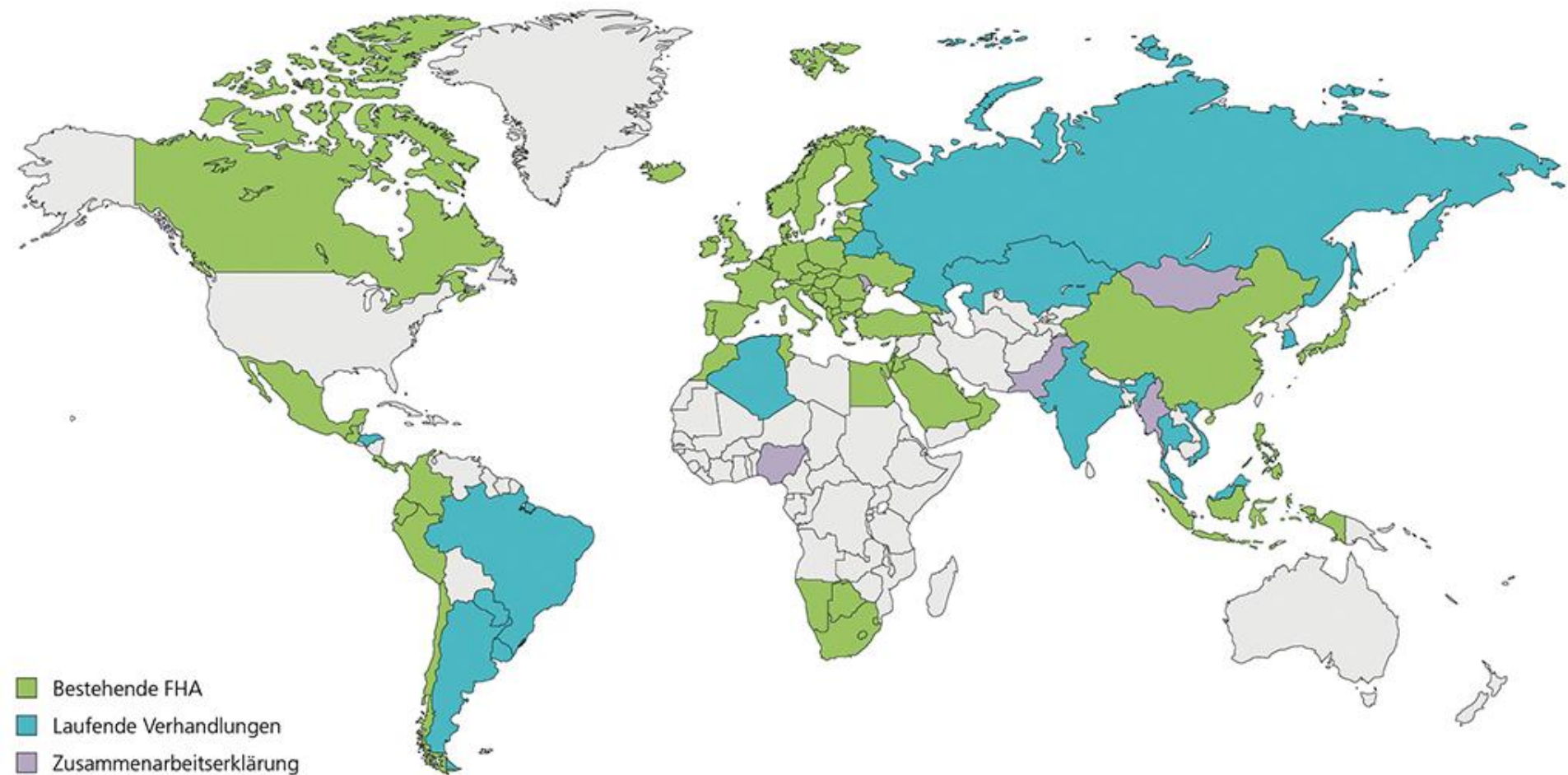
Die Schweiz ist Weltmeisterin!

Freihandelsabkommen erleichtern den Handel:

- Durch den Abbau von Zöllen (tarifär)
- Durch die Anerkennung von Prüfverfahren (nicht-tarifär)
- Durch die Anerkennung von Normen (nicht-tarifär)
- Durch die Anerkennung von Herstellungsverfahren (nicht-t.)
- USW.

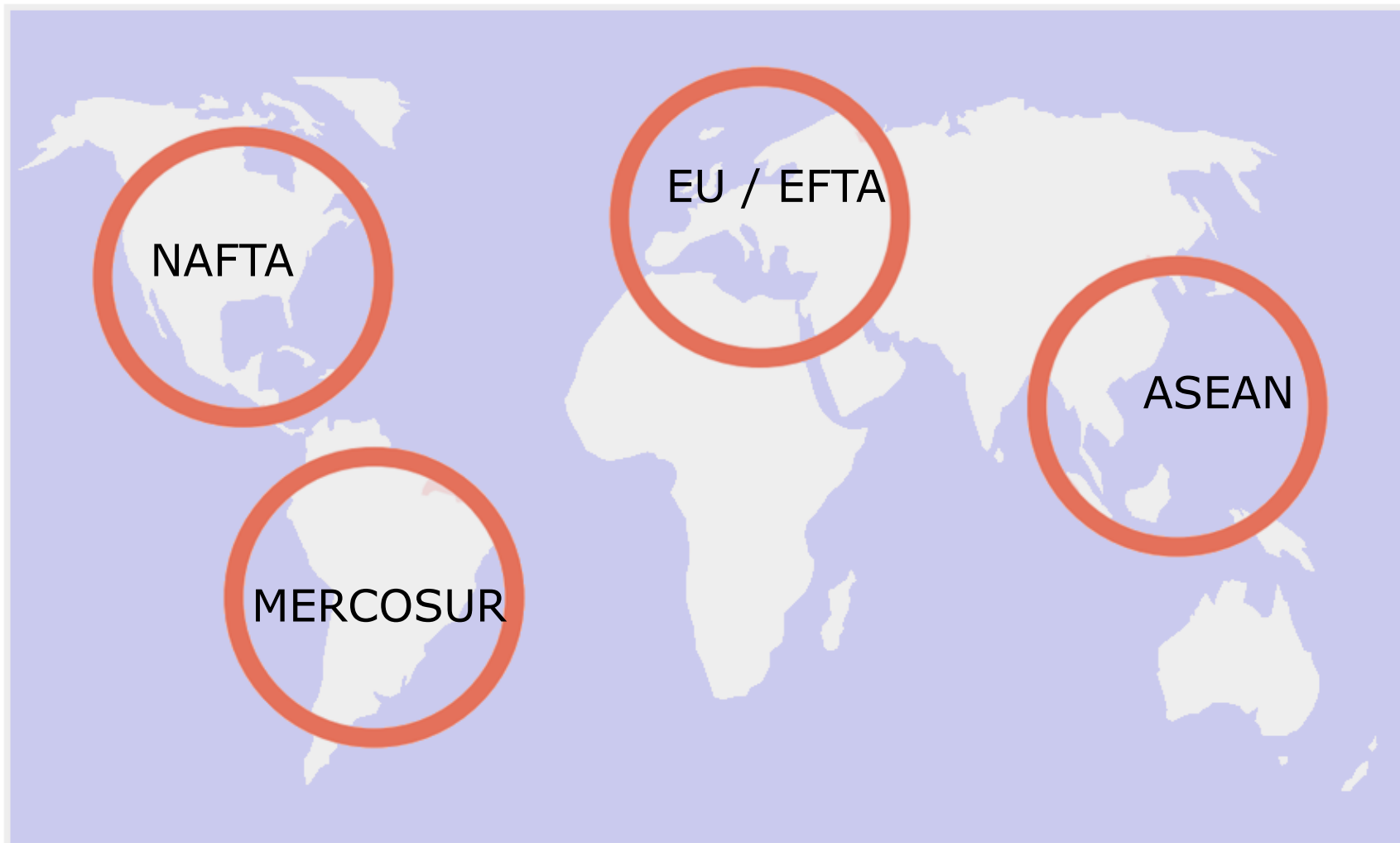
➔ Mehr Handel bringt mehr Wohlstand für beide Seiten!

Freihandelsabkommen

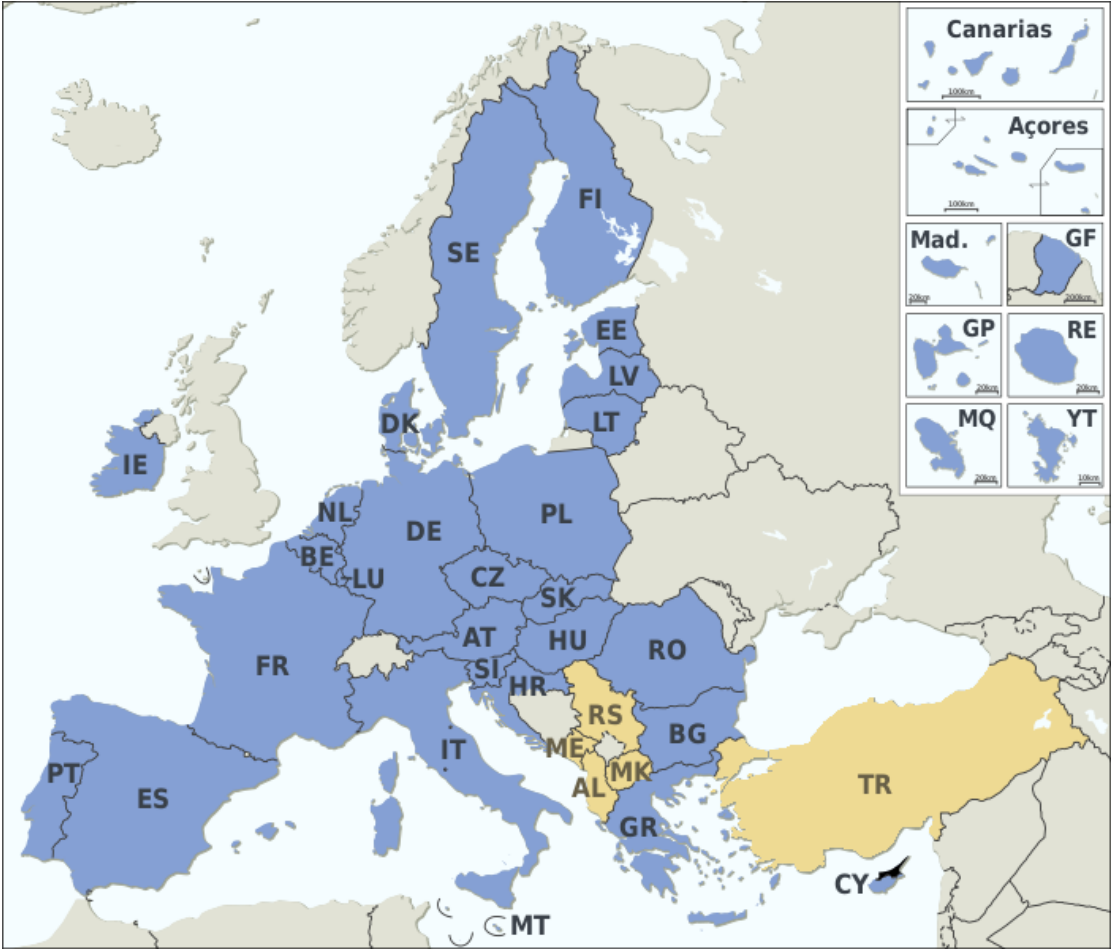


seco.admin.ch

Grosse Freihandelsräume



Europäische Union EU



Europäische Union EU



frachtenboersen.de

Zahlen

27 Länder

447.1 Mio. Einwohner

4'132'000 km² Fläche

13'940 Mrd. Euro BIP



Ziele

freier Verkehr von

- ✓ Personen
- ✓ Waren
- ✓ Dienstleistungen
- ✓ Kapital

Bilaterale Abkommen Schweiz - EU



Freihandels- abkommen (1972)

Bilaterale I (1999), z. B.

- ✓ Personenfreizügigkeit
- ✓ Abbau technischer Handelshemmnisse
- ✓ Öffentliches Beschaffungswesen
- ✓ Forschung
- ✓ Handel mit landwirtschaftlichen Produkten

Bilaterale II (2004) z. B.

- ✓ Verträge Schengen / Dublin
- ✓ Zinsbesteuerung
- ✓ Landwirtsch. Produkte
- ✓ Statistik
- ✓ Betrugsbekämpfung
- ✓ usw.

World Trade Organization WTO



[Karte der WTO Mitgliedstaaten](#)

Sitz der Organe: Genf

Mitgliedstaaten: 164

Amtsprachen: Englisch
Französisch
Spanisch

Gründung: 15. April 1994



WTO OMC

Wikipedia.org

World Trade Organization WTO



Ziele

- ✓ Abbau von Handelshemmnissen
- ✓ Liberalisierung des internationalen Handels

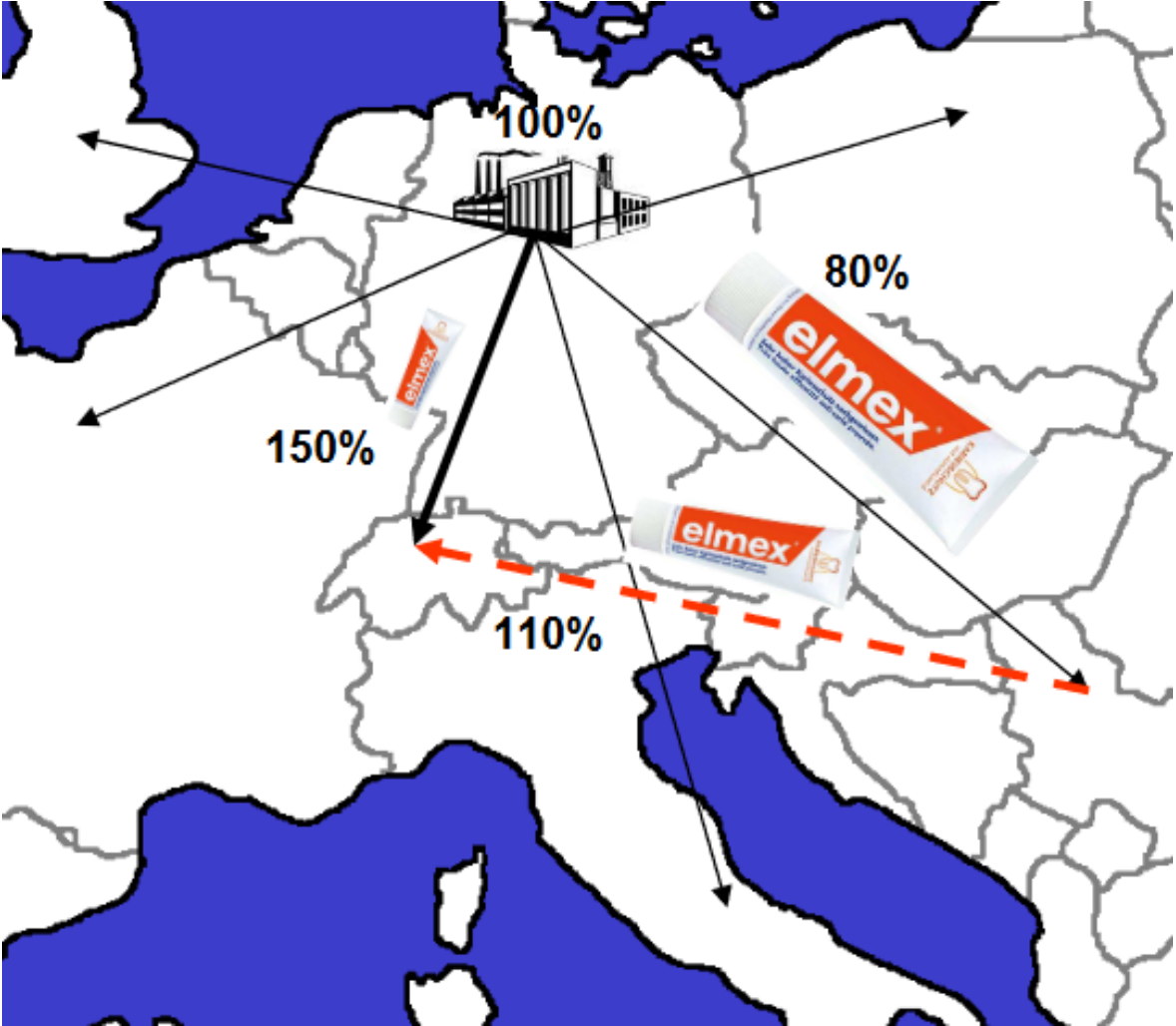


Pixabay, Gerd Altmann

Prinzipien / Regeln

- ✓ Nichtdiskriminierung: Mitglieder der WTO dürfen andere Mitglieder nicht benachteiligen
- ✓ Schrittweise Öffnung
- ✓ Anerkennung von notwendigen Massnahmen
- ✓ Einstimmigkeit bei Beschlüssen

Einseitige Massnahmen: Parallelimport

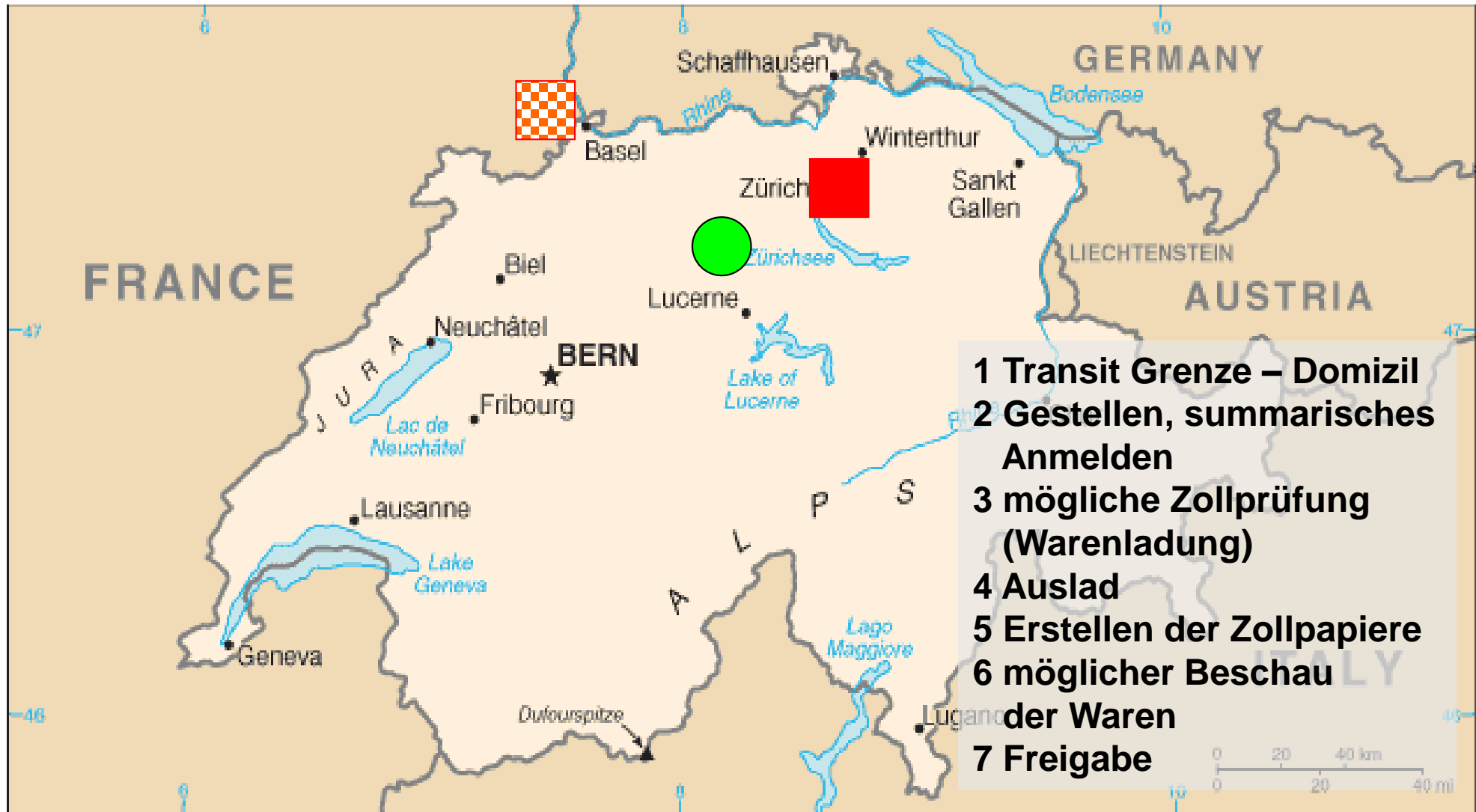


Dominik Schäfli

Einseitige Massnahmen: Cassis-de-Dijon



Veranlagung im Inland

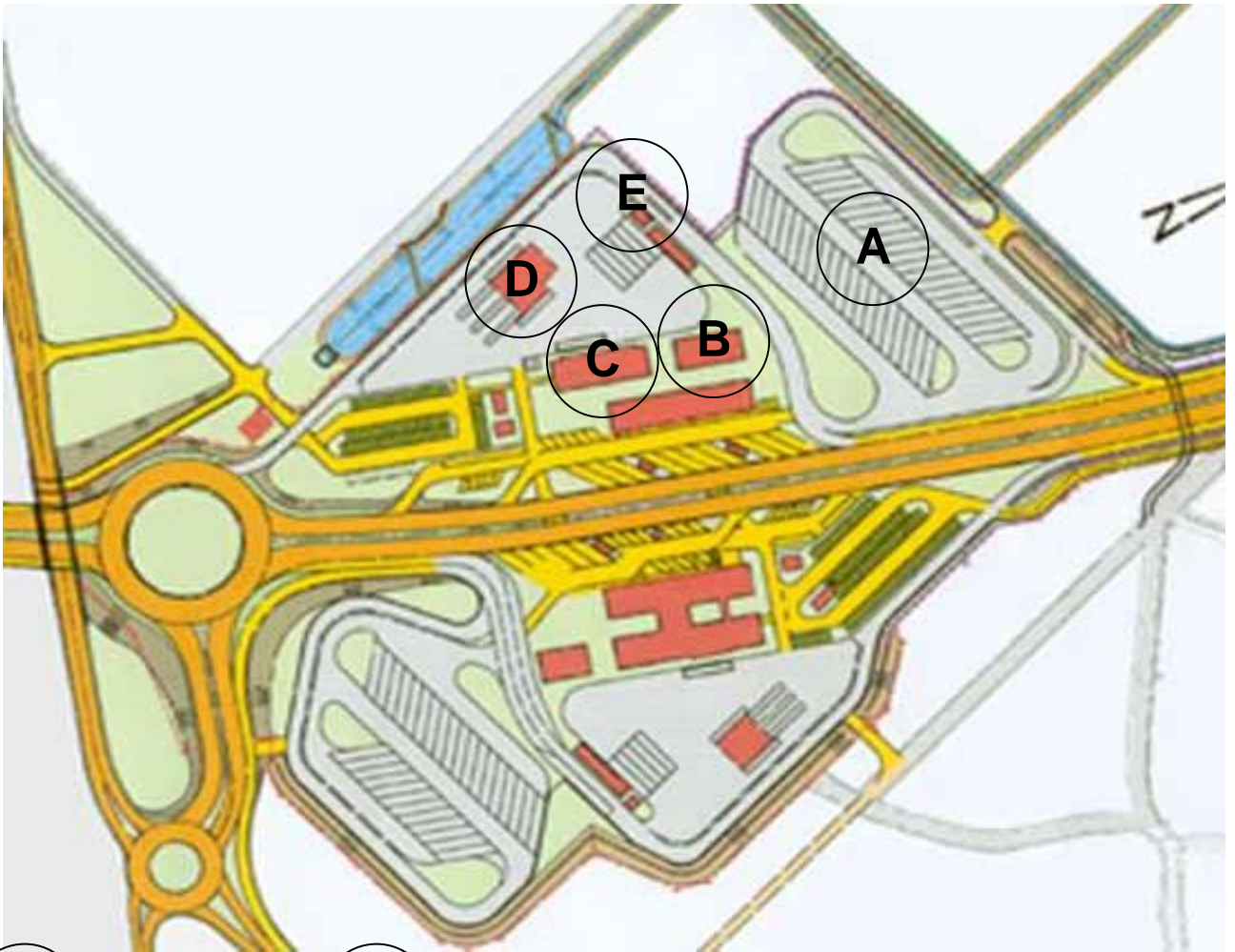


 Grenzzollstelle

 Kontrollzollstelle

 Zugelassener Empfänger

Veranlagung an der Grenze



A Parkplatz

B Spediteurgebäude

C Zollgebäude

D Zollprüfung

E Warenabfuhr

- 1) Zuführen und Anmelden
- 2) Erstellen der Zollpapiere (Spediteur)
- 3) Prüfung der Zollpapiere (Zoll)
- 4) Möglicher Beschau der Waren
- 5) Freigabe
- 6) Abtransport

Zoll



Organisation der EZV

**Eidg.
Finanzdepartement**

Oberzolldirektion



Bild: Keystone/Peter Schneider

**Zollkreisdirektionen
I bis IV**

**GWK-Regionen
I – VII + VIII**

Zollstellen

GWK-Posten

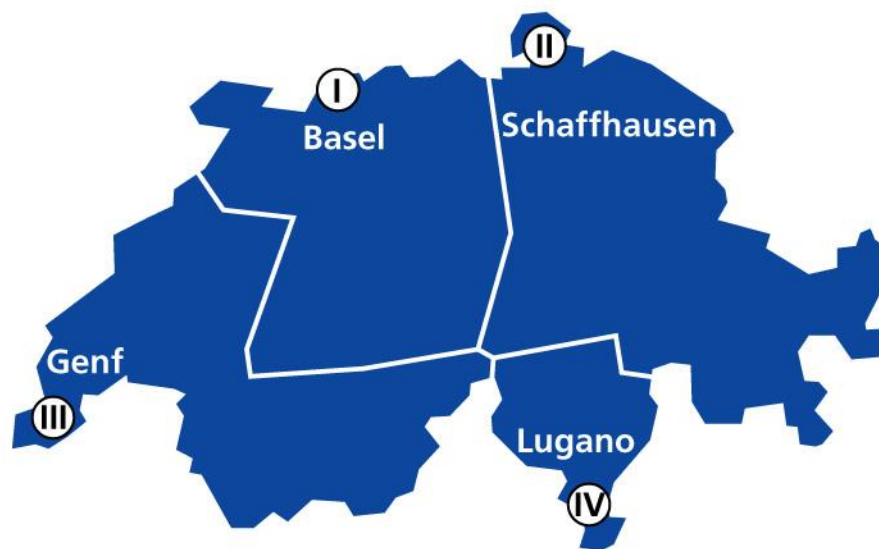
Zollkreisdirektionen

I Basel

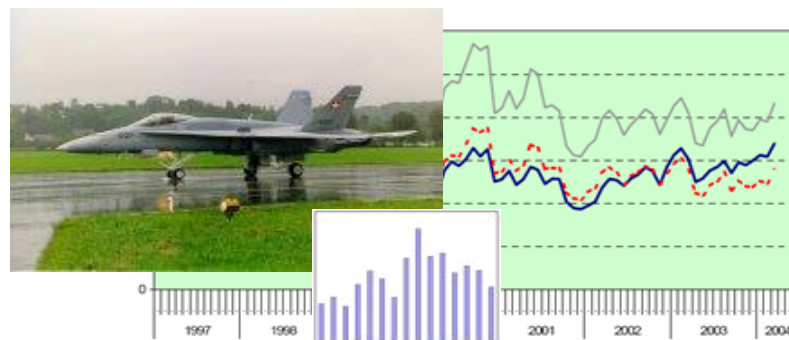
II Schaffhausen

III Genf

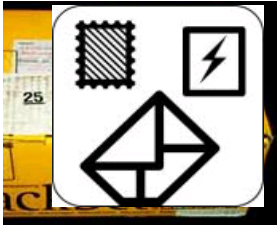
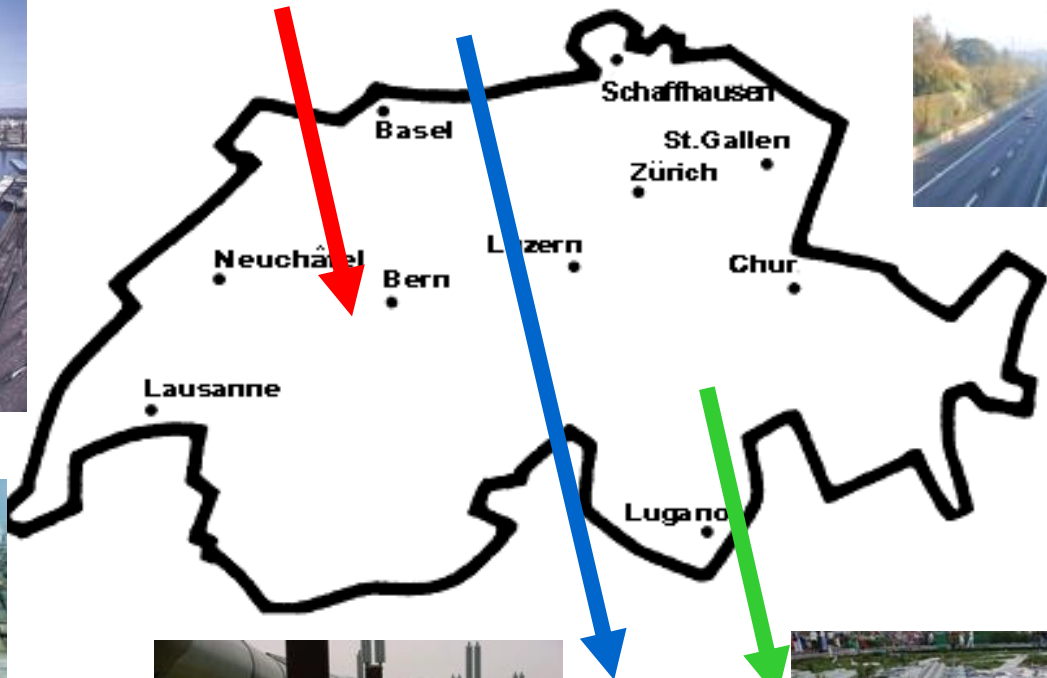
IV Lugano



Aufgaben Zollverwaltung



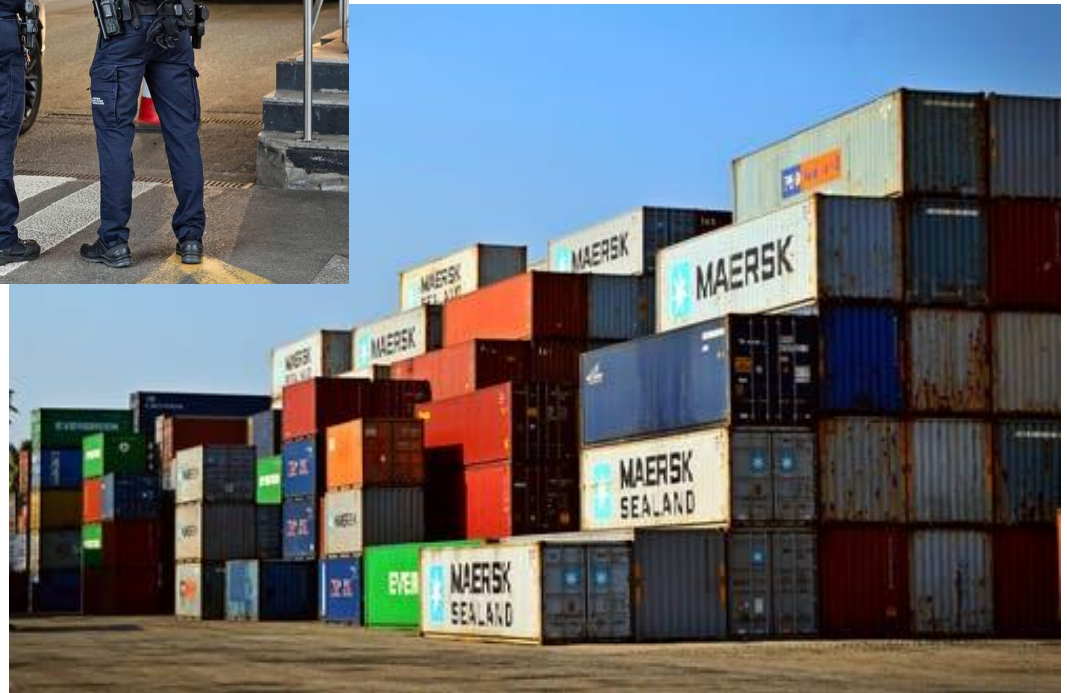
Warenverkehr



Reiseverkehr / Handelswarenverkehr



Quelle: keystone-sda.ch



Pexels, Chanka

Zollverfahren

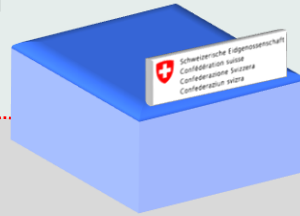
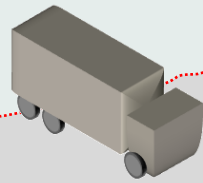
- Zuführungspflicht
- Gestellen und summarisches Anmelden
- Anmelden
- Summarische Prüfung
- Annahme der Zollanmeldung
- Überprüfung der angenommenen Zollanmeldung
- Beschau
- Ausstellung der Veranlagungsverfügung



Pixabay, kalhh

Transit

Einfuhr



Eingangszollstelle

Kontrollzollstelle



Einfuhr



Bestimmungszollstelle

Vereinfachtes Verfahren für Empfang

1. Die Ware wird im **Transitverfahren** direkt zum zugelassenen Ort transportiert.
2. Die Ware befindet sich bereits am zugelassenen Ort im Inland und wird zur Einfuhr angemeldet (Zollverfahren **Überführung in den zollrechtlich freien Verkehr**)

Vorteile des Vereinfachten Verfahrens

- Kurze Kontrollfristen
- Kürzere Wartezeiten
- Bessere Auslastung der Transportmittel
- Bessere Nutzung der Infrastruktur der Zollbeteiligten
- Entlastung der Grenzzollstellen

Zolltarif

Hilfe | Kontakt | News | Benutzereinstellungen | Abmelden Tares Deutsch | Français | Italiano | English

Neue Tarifsuche | Tarifübersicht | Ansatzvergleich | Weitere Suchmöglichkeiten

[Kurzanleitung Tares](#)

PDF zum Zolltarif

- [Entscheide \(D.4\)](#)
- [Erläuterungen \(D.6\)](#)
- [Anmerkungen](#)
- [Bemerkungen](#)
- [Tarifnummernverzeichnis](#)

[Freihandelsabkommen \(D.30\)](#)

[Zollkontingente](#)

[Zirkulare](#)

[Devisenkurse](#)

- Heute
- Vortag

[Formulare](#)

[Datenlieferungen](#)

[weitere Links](#)

Letzter Nachtrag:
29.10.2012, 01:25:58

Kopfdaten

Verkehrsrichtung: Einfuhr aus Iso/Land: DE Deutschland

Datum: 16.11.2012

Tarifsuche

Suche mit Tarifnummer

Tarifnummer:

Suche mit Text

Text: [Erweiterte Suche](#)

Suche mit chemischen Elementen und Verbindungen

- CAS Nummer
- CUS Nummer
- Bezeichnung

Tarifnummern

Abschnitte I bis XXI

Kapitel 1 bis 97

HS Nomenklatur

Kapitel

**Ordnungs-
nummer**

**Unter-
nummer
HS**

CH Nomenklatur

Schweiz. Unternummer

62

13.

20

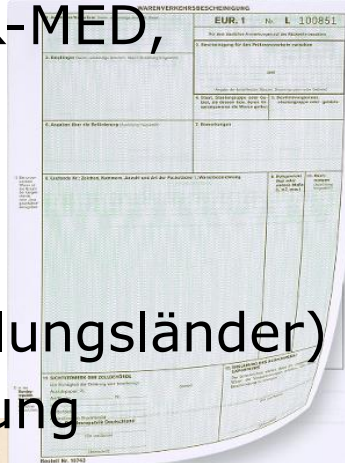
10

6213.2010

Freihandel: Ursprungsregeln/Ursprungsnachweise

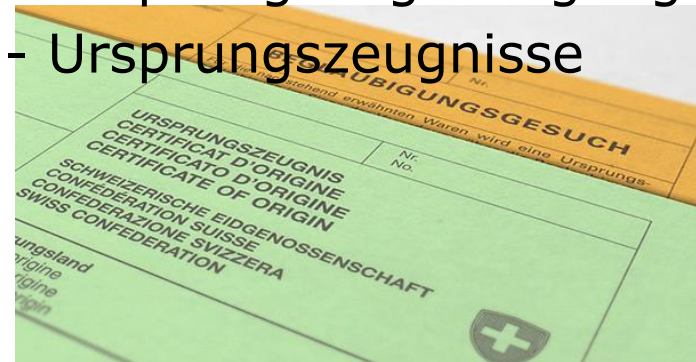
präferenzieller Ursprung

- Voraussetzung:
Freihandelsabkommen
- mögliche Dokumente:
 - WVB EUR.1, EUR-MED, EUR.1 CN-CH
 - UZ Japan-CH
 - UZ GCC-EFTA
 - Form.A (Entwicklungsländer)
 - Ursprungserklärung auf Rechnung



nicht präferenzieller Ursprung

- kein Freihandelsabkommen, aussenwirtschaftliche Massnahme
- mögliche Dokumente:
 - Ursprungsbeglaubigungen
 - Ursprungszeugnisse



Präferenzieller Ursprung (Freihandelsabkommen)

Einfuhr in die Schweiz

- Die Eidg. Zollverwaltung lässt die Ware zollermässig/zollbefreit zu.
- Die Ware wird dadurch günstiger als eine vergleichbare Ware aus einem Staat ohne Freihandelsabkommen.

Ausfuhr aus der Schweiz

- Die ausländische Zollbehörde lässt die Ware zollermässig/zollbefreit zu.
 - Der schweizerische Lieferant kann dadurch günstiger liefern als ein Lieferant aus einem anderen Land ohne Freihandelsabkommen.
-

Strategisches Management



Von der Vision zur Strategie

- Die **Vision** ist der Wegweiser:

«Wer sind wir?»

«Was tun wir?»

«Wohin wollen wir?»



Pixabay, gino Crescoli

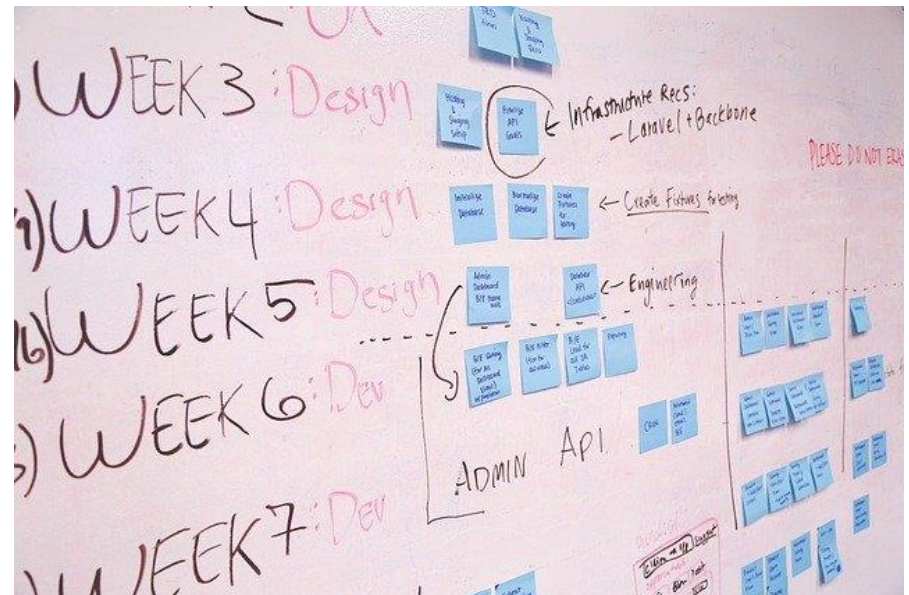
- Die Vision wird im schriftlichen **Leitbild** festgehalten.
- Das Leitbild wird allen Mitarbeitenden zugänglich gemacht und verleiht der Unternehmung eine Identität.
- Vom Leitbild abgeleitet wird die **Strategie** entwickelt.

Von der Strategie in die Organisation

- Neben der Unternehmens-Strategie können davon abgeleitet auch für die einzelnen Abteilungen oder Bereiche Strategien entwickelt werden.

- Beispiele

- ✓ Beschaffungs-Strategie
- ✓ Marketing-Strategie
- ✓ Logistik-Strategie
- ✓ **Auslandsstrategie**
- ✓ ...



Pixabay, StartupStockPhotos

Auslandsstrategie

Beschaffung im Ausland

- Mentalitätsunterschiede
- Qualität
- Risiko
- Preise
- Währungen
- Transport
- Verzollung
- usw.

Absatz im Ausland

- Erschliessung der Märkte
- Andere Bedürfnisse
- Lager vor Ort
- Preise
- Währungen
- Transport
- Verzollung
- usw.

Handel trade commerce comercio сделка 貿易 トレード

Branche & Unternehmen III

Umfeld der Branche Handel



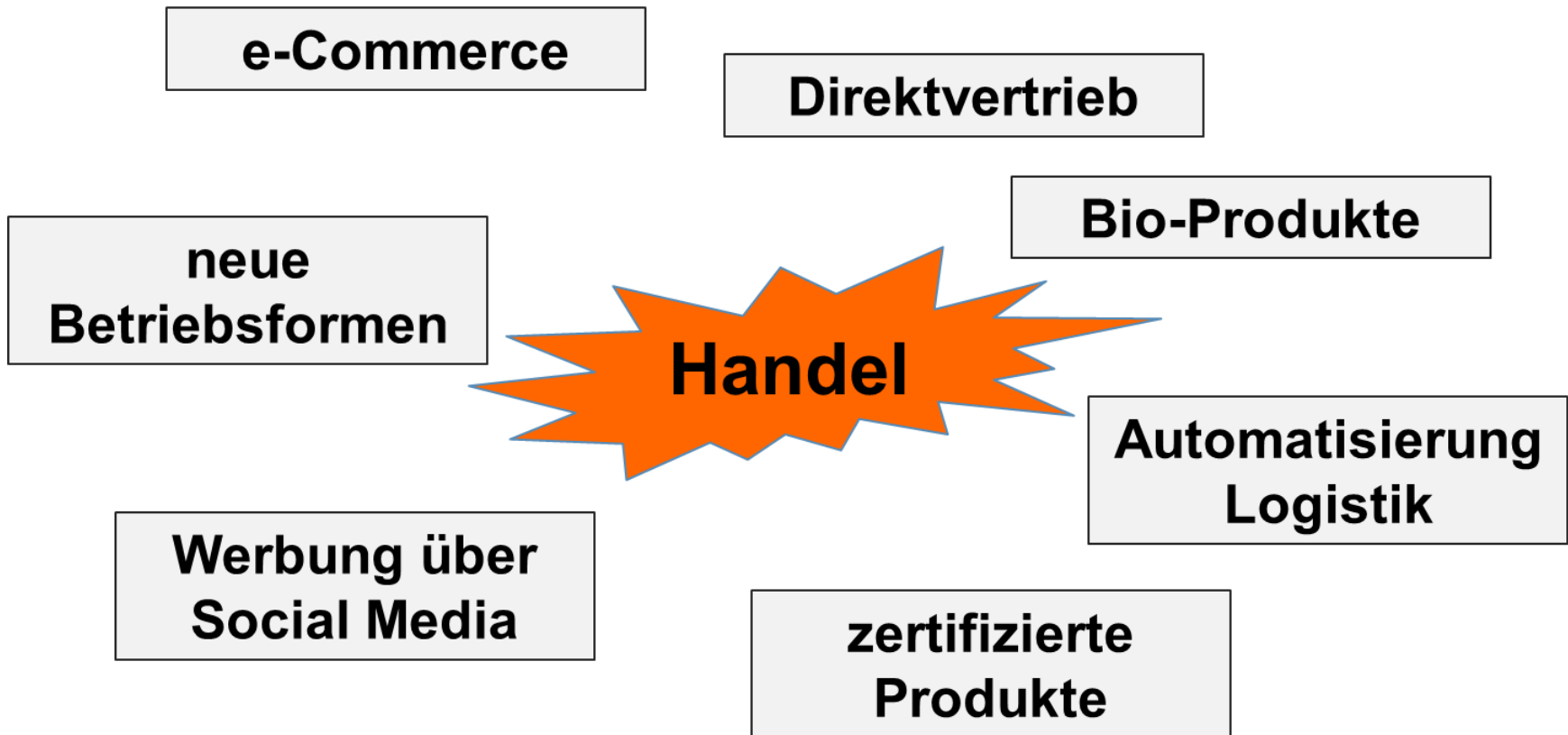
Umfeld der Branche Handel



Welche Einflüsse aus welcher Umweltsphäre sind für Ihren Lehrbetrieb wichtig?

Welche Erwartungen haben die verschiedenen Anspruchsgruppen an Ihren Lehrbetrieb?

Trends



... und in Ihrem Lehrbetrieb?

Wirtschaftsfreiheit



Bundesbeschluss über eine neue Bundesverfassung

vom 18. Dezember 1998

Die Bundesversammlung der Schweizerischen Eidgenossenschaft
nach Einsicht in die Botschaft des Bundesrates
beschliesst:

Art. 27 Wirtschaftsfreiheit
Art. 26 Eigentumsgarantie

der Schweizerischen Eidgenossenschaft

in Erwähnung

Im Namen Gottes des Allmächtigen!

Das Schweizervolk und die Kantone,

in der Verantwortung gegenüber der Schöpfung,

im Bestreben, den Bund zu erneuern, um Freiheit und Demokratie, Unabhängigkeit
und Frieden in Solidarität und Offenheit gegenüber der Welt zu stärken,

im Willen, in gegenseitiger Rücksichtnahme und Achtung ihre Vielfalt in der Ein-
heit zu leben,

im Bewusstsein der gemeinsamen Ermmögenschaften und der Verantwortung gegen-

Einschränkung der Wirtschaftsfreiheit – Schutz der Polizeigüter



Foto: Dominique Meienberg



Bild von [Ulrike Leone](#) auf [Pixabay](#)



www.walmart.ca

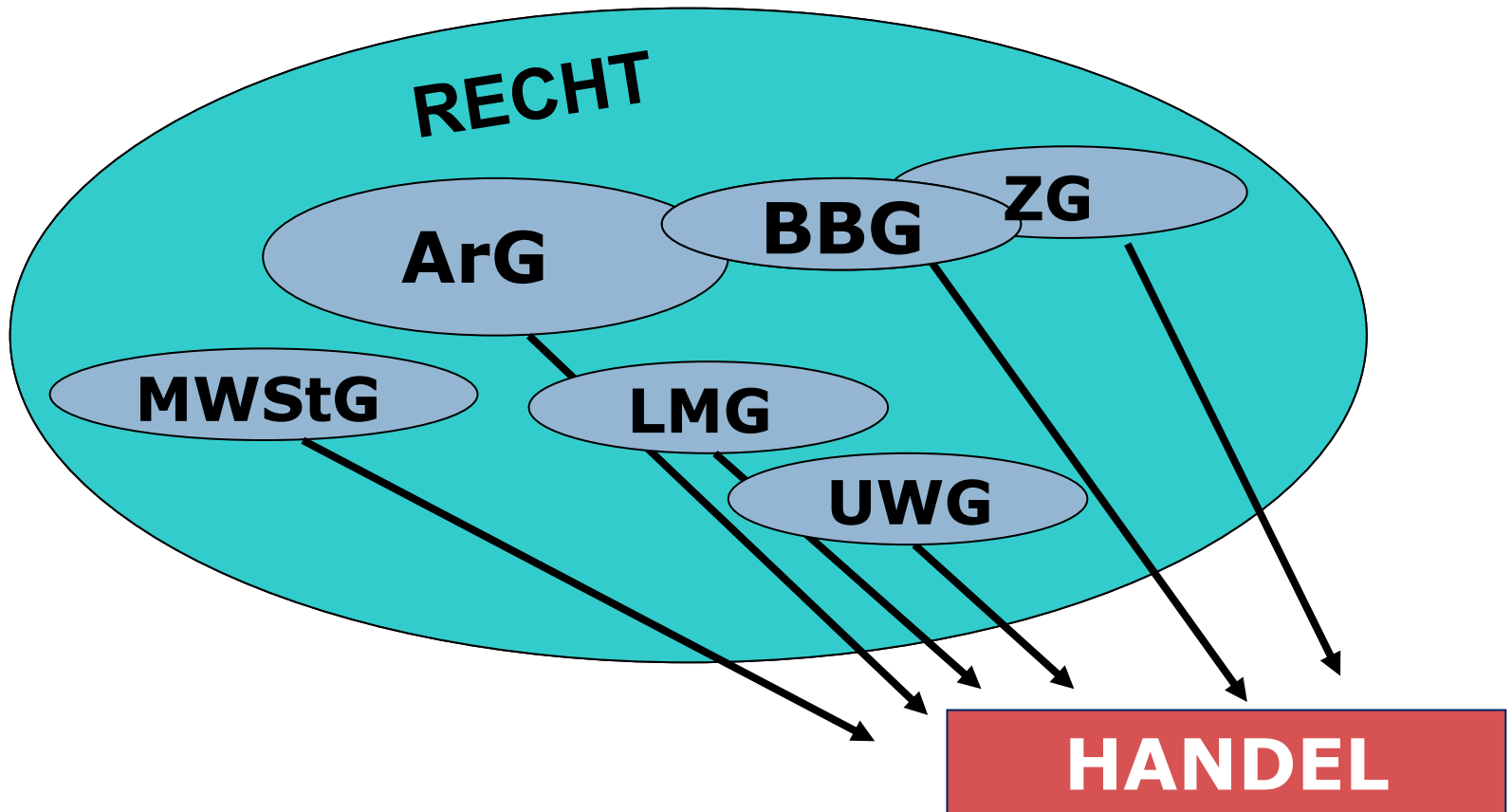


Bild von [Capri23auto](#) auf [Pixabay](#)



Quelle: ullstein bild

Recht und Handel



Auswirkungen auf Ihren Lehrbetrieb?



Justitia – die Gerechtigkeit



Flickr

Verhandlungen vor dem Handelsgericht

Vorbereitung

Folgende Funktionen sind zu besetzen:

- Eine Richterin / ein Richter
 - Mehrere Personen in der Jury
 - Eine Klägerin / ein Kläger und ein Rechtsvertreter
 - Eine Beklagte / ein Beklagter und ein Rechtsvertreter
- Rollenbeschreibung zur Vorbereitung

Ablauf der Verhandlungen

- Richter eröffnet Verfahren
- Kläger trägt seine Klage vor
- Beklagter schildert seine Sicht der Dinge
- Kläger antwortet auf Argumente / schlägt Urteil vor
- Beklagter antwortet auf Argumente / schlägt Urteil vor
- Jury berät Urteil und verkündet es (einstimmig, inkl. Begründung)
- Richter schliesst Verfahren

Konsumentenschutz

- **mündiger Bürger**  „idiotensichere“ Produkte?
- Gesundheit
- Information
- Deklaration
- Preisbekanntgabe
- Produkthaftpflicht



Irreführende Aktionen bei Conforama (Source: FRC)

Produktehaftpflicht

- Haftungskette
- Deckung
- Voraussetzungen
- Pflichten Hersteller
- Produkt-Fehlerquellen
- Vermeidung Haftpflichtfälle
- **Pflichten Käufer/in**



<https://digilaw.ch/produktehaftpflicht>

Unlauterer Wettbewerb

- Treu und Glauben
- Lockvogel
- Einstandspreis
- Täuschungsverbot
- Werbeaussagen
- Kundenberatung

**Klare Ansage
Der neue Med
Preis.**

999.-

MEDIA MARKET RATE NUR € 99.90
bei 0% effektivem Jahreszins mit
18 Monaten Laufzeit.

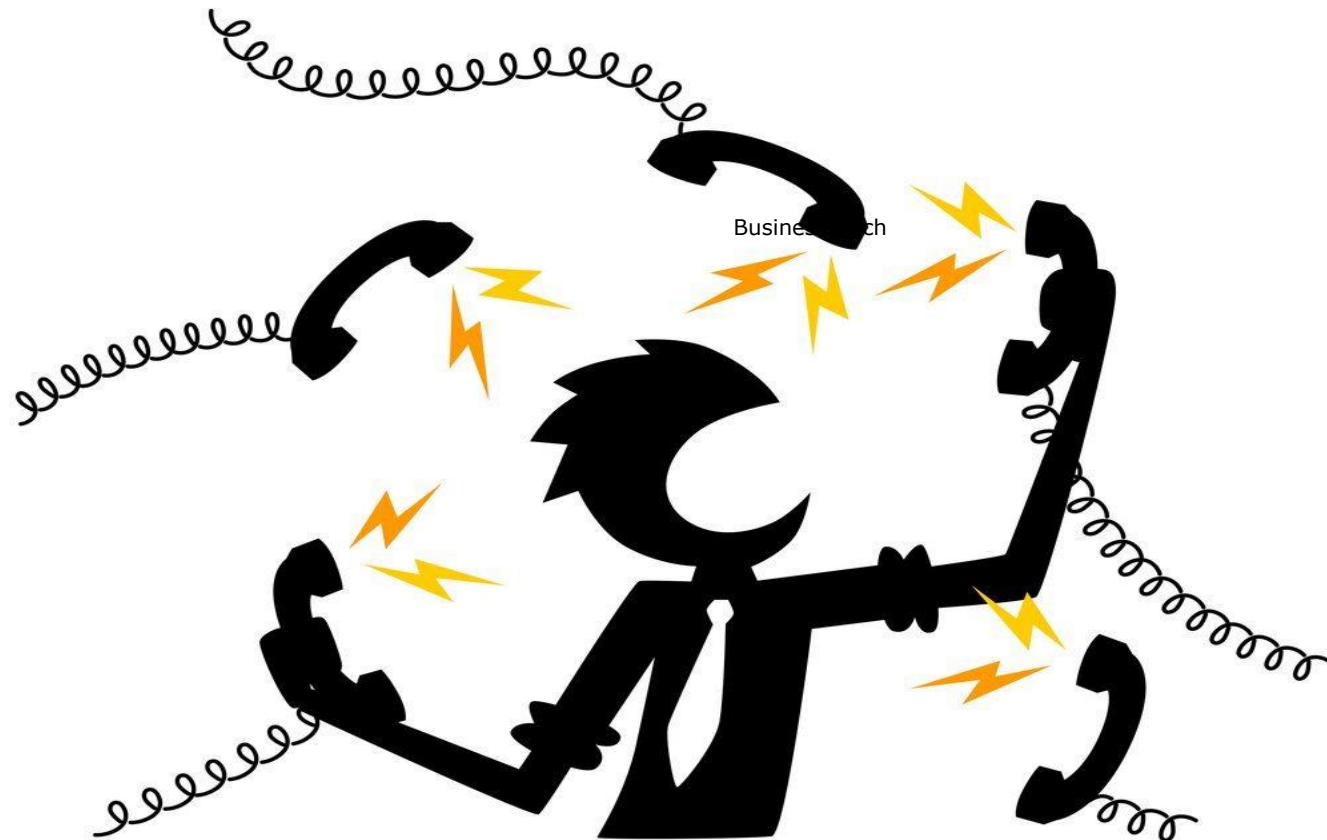
SAMSUNG UE46D6500
46" Smart TV mit Full HD und 3D

Mega-Teletext, einfache Fernbedienbarkeit über Samsung's Galaxy and Co., integrierte WLAN-Unterstützung, HbbTV, Smart Hub
für den einfachen Zugang für TV, Web, Suchfunktionen, Apps, v.a.m., Skype-kompatibel über optionale TV-Kamera, zahlreiche
Nachhilfen: z.B. 2 x USB, 4 x HDMI 1.4, Kompositionserweiterung, Digitalisierung, Kopierfunktion, Bildschirmauswahl, LAN,
HD-Aufnahmen über USB-Anschlüsse durch PVR-Funktion, Triple-Tuner mit integrierendem DVB-T, DVB-S und DVB-C-Tuner, CI-Schacht,
3D-Active-Shutterbrillen optional erhältlich, Abmessungen mit Standfuß: 8 x H x T: 106,8 x 68,4 x 27,6 cm, 3 cm Flach.

4x HDMI
3D FULL HD 1080p

hifi-forum.de

Beraten & Verkaufen Reklamationen bearbeiten



Warum wird reklamiert?

Das Gerät funktioniert überhaupt nicht!

Herr Kummer hat Ihnen doch ausdrücklich gesagt, dass wir das Ersatzteil SOFORT benötigen!

Herr Meier hat mich barsch und kurzangebunden abgefertigt – das ist doch kein Umgang mit Kunden!

Die Lieferung wurde uns auf Montag versprochen, jetzt ist Mittwoch und wir haben noch nicht von der Ware gesehen!

Du hast schon wieder den Eingangsstempel vergessen!

Ich habe bereits zweimal angerufen, um den Liefertermin zu erfahren, weil wir die Ware in der Produktion benötigen!

Ihr Abgabetermin ist der 31. August!

Was will die reklamierende Person?

- ✓ richtige Ware
- ✓ funktionierendes Gerät
- ✓ Aufmerksamkeit
- ✓ Termineinhaltung
- ✓ bessere Bedienung
- ✓ Schadenersatz
- ✓ angehört werden
- ✓ schnelleren Service
- ✓ vollständige Lieferung
- ✓ nicht vergessen werden
- ✓ vollständige Informationen
- ✓ Begründung für Entscheid



**Problem-
lösung**

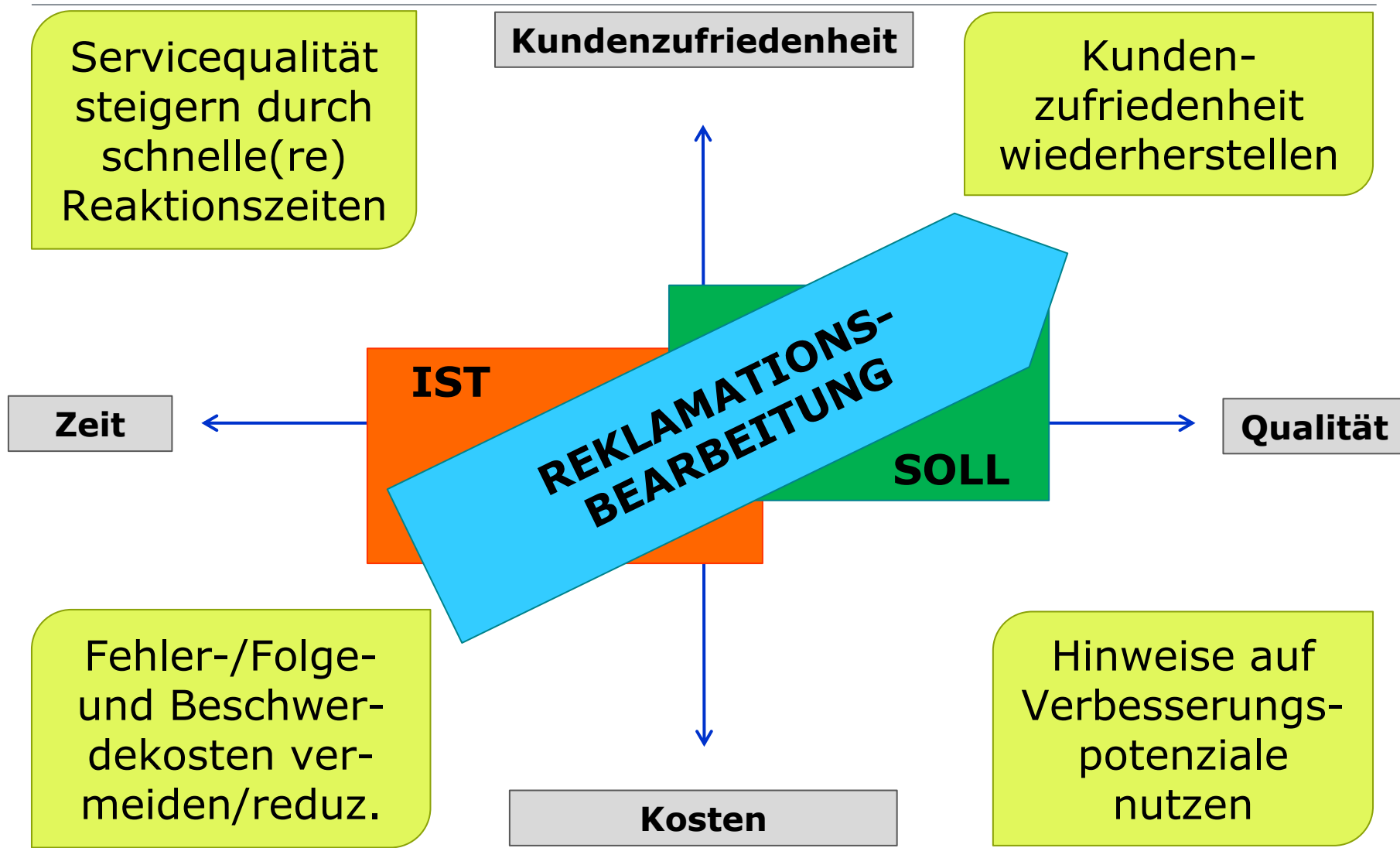
Reklamationen als Chance



Bild von [Wolfgang Eckert](#) auf [Pixabay](#)

Reklamationen
sind ein Schatz,
den es zu bergen gilt.

Ziele Reklamationsbearbeitung



Vorgehen Reklamationsbearbeitung



Sehen – Wahrnehmen



Zuhören – Verstehen



Bedauern – Lösungen suchen



Entscheiden



Handeln



Bedanken

Folgen einer gelungenen Reklamationsbearbeitung



Checkliste Reklamationsbearbeitung

WER: Name, Adresse, Erreichbarkeit?

WAS: Artikel, Artikelnummer, Auftragsnummer, Kommission, Rechnungsnummer?

WO: Problem wo aufgetreten?

WANN: wann hat sich etwas ereignet?

WIE: was genau ist geschehen?

WARUM: wo könnte die Ursache liegen?

Wie lösen → Lösungsvorstellung Kunde

Wer lösen → Zuständigkeit im Unternehmen

Wann lösen → Zeitpunkt Lösung / Lösungsvorschlag an Kunde

betriebliches Qualifikationsverfahren QV



Betriebliches QV: Prüfungsteile → Noten

Prüfungsteil	Gewichtung	Note
<u>ERFA-Note</u> ALS 1-6 PE 1 + PE 2	50 % (Mittel aus 8 ALS-/PE-Noten)	ganze oder halbe Note
Prüfung schriftlich	25 %	ganze oder halbe Note
Prüfung mündlich	25%	ganze oder halbe Note
Gesamtnote		Mittel der Teilnoten gerundet auf eine Dezimalstelle

Betriebliches QV: Bestehensnormen

Das betriebliche Qualifikationsverfahren ist bestanden, wenn ...

- die Gesamtnote 4.0 oder höher ist,
und
- nicht mehr als eine der drei Fachnoten ungenügend ist,
und
- keine Fachnote unter 3.0 liegt.

Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis EFZ

Für den Erhalt müssen bestanden werden

- betriebliches Qualifikationsverfahren
- schulisches Qualifikationsverfahren

Nach dem erfolgreichen Abschluss wird das **Eidgenössische Fähigkeitszeugnis EFZ** ausgestellt und Sie sind berechtigt, den Titel Kauffrau EFZ bzw. Kaufmann EFZ zu tragen.

Prüfung schriftlich

Datum	Mittwoch, 8. Juni 2022
Dauer	120 Minuten, keine Pause
Inhalte	praxisorientierte Aufgaben und Fallstudien
Punkte	insgesamt 100 Punkte
Grundlagen	12 betriebliche Pflichtleistungsziele 28 üK-Leistungsziele ausgewählte Methodenkompetenzen
Hilfsmittel	Ordner oder Laptop Taschenrechner Schreibzeug

Prüfung schriftlich: Beispiel Aufgabe

1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten

Sie arbeiten in einem Handelsbetrieb. Mit der Umstellung auf ein neues Warenwirtschaftssystem möchte man auch die Kundendatei auf den neuesten Stand bringen.

Listen Sie - ausser dem Namen des Kunden – 4 mögliche weitere Informationen auf, die Sie in einer Kundendatei erfassen.

Prüfung schriftlich: Beispiel Lösung

1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten

Sie arbeiten in einem Handelsbetrieb. Mit der Umstellung auf ein neues Warenwirtschaftssystem möchte man auch die Kundendatei auf den neuesten Stand bringen.

Listen Sie - ausser dem Namen des Kunden – vier mögliche weitere Informationen auf, die Sie in einer Kundendatei erfassen.

- Adresse (Strasse, PLZ, Ort; evtl. Liefer-/Rechnungsadresse)
- E-Mail, evtl. Homepage
- Alter / Geburtsdatum
- Geschlecht
- letzte Bestellung
- zuständiger Verkaufsberater
- usw.

Prüfung schriftlich: Beispiel Aufgabe

1.1.3.4 Kundenreklamationen bearbeiten

Sie arbeiten im Verkaufssupport eines Versandhauses. Eine Kundin ruft sehr aufgebracht an und will sich über die eben erhaltene Lieferung beschweren.

Nennen Sie in Stichworten vier Verhaltensweisen, die in einer solchen Situation wichtig sind.

—

—

—

—

Prüfung schriftlich: Beispiel Lösung

1.1.3.4 Kundenreklamationen bearbeiten

Sie arbeiten im Verkaufssupport eines Versandhauses. Eine Kundin ruft sehr aufgebracht an und will sich über die eben erhaltene Lieferung beschweren.

Nennen Sie in Stichworten 4 Verhaltensweisen, die in einer solchen Situation wichtig sind.

- gut zuhören, Notizen machen
- Kundin ausreden lassen
- Details erfragen, welche nötig sind zur Lösungsfindung
- Bedauern ausdrücken
- Lösungswunsch der Kundin erkennen
- Lösungsvorschläge machen
- usw.

Prüfung schriftlich: Beispiel Aufgabe

1.1.8.3.2 Umfeld der Geschäftstätigkeit

Sie arbeiten in einem Elektrofachhandelsunternehmen. Das Unternehmen möchte seine Dienstleistungen verbessern.

Welche Ansprüche haben die Kunden des Elektrofachhandelsunternehmens an das Unternehmen? Nennen Sie 6 Ansprüche:

-
-
-
-
-
-

Prüfung schriftlich: Beispiel Lösung

1.1.8.3.2 Umfeld der Geschäftstätigkeit

Sie arbeiten in einem Elektrofachhandelsunternehmen. Das Unternehmen möchte seine Dienstleistungen verbessern.

Welche Ansprüche haben die Kunden des Elektrofachhandelsunternehmens an das Unternehmen? Nennen Sie 6 Ansprüche:

- hohe Qualität
- grosses Angebot
- moderne Geräte
- Markenprodukte
- professionelle Beratung
- gutes Preis- / Leistungsverhältnis
- USW.

Prüfung schriftlich: Beispiel Aufgabe

1.1.1.1 Material, Waren oder Dienstleistungen beschaffen

1.1.7.1 Dokumente erstellen

Die „Wisch und Weg AG“ handelt mit Putzmitteln und –material. Der bestehende Grosskopierer muss bald einmal ersetzt werden. Sie sind mit der Beschaffung eines neuen Gerätes beauftragt.

- a) Legen Sie aufgrund der nachfolgenden Angaben 5 gewichtete Kriterien fest für die Auswahl eines Lieferanten.
- b) Vergleichen Sie die 3 eingegangenen Offerten und erstellen Sie eine vollständige, übersichtliche und nachvollziehbare Lieferantenbeurteilung.
- c) Schreiben Sie zuhanden der Geschäftsleitung 1 begründete Empfehlung für eine der 3 Offerten.

Prüfung schriftlich: Vorbereitung

Hilfsmittel schriftliche Prüfung

Branchenkunde-Ordner (1 Ordner 7 cm)

mit allen üK-Unterlagen

Nutzen erzielen → Ordner vorbereiten

- mit Inhaltsverzeichnis
- vollständig (alle BK-Texte!)
- alle Unterlagen ordnen
- strukturieren (z.B. mit Post-it und Stichwörtern, Leuchtstift, Register, eigenen Beispielen / Unterlagen usw.)

Prüfung schriftlich: Vorbereitung

Hilfsmittel schriftliche Prüfung

Laptop/Notebook oder Tablet als elektronische Bibliothek (kein WLAN)

mit allen üK-Unterlagen elektronisch

Nutzen erzielen → Gerät vorbereiten

- Alles lokal speichern
- Logische Titelgebung
- Strukturieren, damit Suchfunktionen auch etwas bringen

Testen

Gebrauch erfolgt auf eigenes Risiko

Prüfung schriftlich: Transferauftrag

bis zum üK 6 (Mitte Januar – Mitte Februar des nächsten Jahres)

Branchenkundeordner prüfungsbereit machen

- Vorhandensein aller Branchenkunde-Texte (bis und mit üK 5) prüfen, allenfalls fehlende Branchenkunde-Texte ausdrucken (gleicher Link, einzelne üK)
- Unterlagen ordnen und strukturieren
- **Ordner an den üK 6 mitbringen**
- Eventuell Laptop auch prüfungsbereit machen

Prüfung mündlich

Daten	16. – 18. Mai oder 23. – 25. Mai 2022 oder 8. Juni 2022 nachmittags
Dauer	ca. 40 Minuten
Inhalte	1 Rollenspiel, 1 Fachgespräch zur PE 2
Grundlagen	12 betriebliche Pflichtleistungsziele ausgewählte Wahlpflichtleistungsziele (mind. 8) ausgewählte Methoden- und Sozialkompetenzen
Hilfsmittel	1 Dokumentation PE 2, Schreibzeug weitere Hilfsmittel werden durch die Prüfungs- experten abgegeben

Prüfung mündlich: Rollenspiel

Grundlage alle Lerndokumentationen der Lernenden
mit beschriebenen Gesprächssituationen
Einsatzplanung und Lernstatus

Inhalt Rollenspiel zu einer beruflichen Alltagssituation
auf der Basis der in den Lerndokumentationen
beschriebenen oder ähnlichen Gesprächssituationen

Sprache Mundart,
evtl. hochdeutsch

Inhalt Gesprächssituationen beteiligte Personen, Problemstellung, Lösung, Massnahmen

Ich hatte viele Gespräche mit Kunden.

Ich habe meinen Chef gefragt, ob es sinnvoll sei, eine Info in der In- Outliste zu machen, dass wir einen Artikel vorübergehend mit einem ähnlichen Artikel verkaufen, welchen wir nicht im Sortiment haben. Er meinte dann jedoch, dass es nicht wirklich Sinn mache, wenn wir diese über das Wochenende verkaufen und die Info erst am Montag rausgeht. Er meinte dann, wenn er die Info am selben Tag rausschicke, schreibe er die Info hinein und wenn nicht, dann schreibt er nichts darüber. Ich habe dann eine Info ans Whiteboard gemacht, damit sicher die Personen im Shop davon wissen.

Prüfung mündlich: Fachgespräch PE 2

Grundlage

Dokumentation PE 2

Inhalt

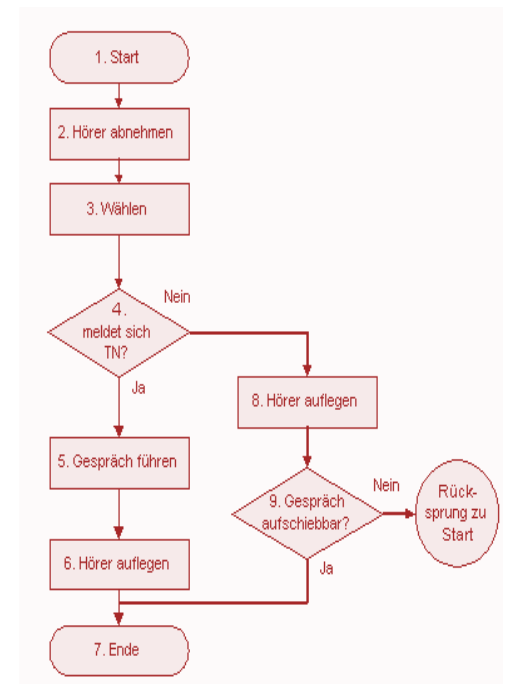
Fachgespräch

- zu einzelnen Teilschritten des Prozesses
- zum Gesamtprozess
- zu den Schlussfolgerungen
- zu Einwänden, Vorbehalten und Änderungsvorschlägen

keine Präsentation

Sprache

Mundart



Schlussfolgerungen: gute/schlechte

Man könnte es auch einfacher machen.

Anfangs dachte ich, die Erfassung der Bestellungen sei nicht besonders schwierig, weil man ja einfach die Angaben vom mail übernehmen kann. Dann merkte ich, dass nicht immer alle Angaben korrekt sind oder Schreibfehler passieren oder die Kunden ein Lieferdatum einsetzen, das gar nicht geht, weil es z.B. ein Feiertag ist. Nun kontrolliere ich vor der Erfassung alle Angaben mit Hilfe der Kundendatenbank, des Internets und des Produktionskalenders, bevor ich die Bestellungen definitiv erfasse. So kann ich frühzeitig Fehler korrigieren oder bei Unsicherheiten nachfragen und muss nicht nachträglich einen zusätzlichen Korrekturlauf für eine fehlerhafte Bestellung machen.

Prüfung mündlich: Ablauf

Anwesende: 1 Kandidat*, 2 Prüfungsexperten*

Vorbereitung
Rollenspiel 5'
(Kand.)

Rollenspiel 15'
(Kand. / PEX 1)

Pause
5'

Fachgespräch
PE 2 15'
(Kand. / PEX 2)

Prüfung mündlich: Vorbereitung

Prüfungsexperten benötigen für die Vorbereitung der Prüfung mündlich von jedem Kandidaten / jeder Kandidatin

- **alle Lerndokumentationen (mit Gesprächssituationen!)**
- **Einsatzplanung**
- **Dokumentation PE 2**

- **Bereitstellung der Daten und Dokumente durch die Lernenden in time2learn**
- **Termin 28. Februar 2022!**

The logo for 'time2learn' is displayed on a light gray rectangular background. The word 'time' is in a dark gray font, the number '2' is in a bold orange font, and the word 'learn' is in a green font.

Prüfung mündlich: Transferauftrag

bis zum üK 6 (Anfang Januar – Mitte Februar)

- alle Lerndokumentationen mit Gesprächssituationen aktuell
- Statusübersicht aktuell
- Dokumentation PE 2 hochgeladen
(wenn schon abgeschlossen)
- Unterlagen gemäss Arbeitsblatt
„Aufträge für das QV mündlich“ vorbereiten
- Fragen und Unklarheiten notieren
- **Arbeitsblatt an den üK 6 mitbringen**

Fachtest üK 5

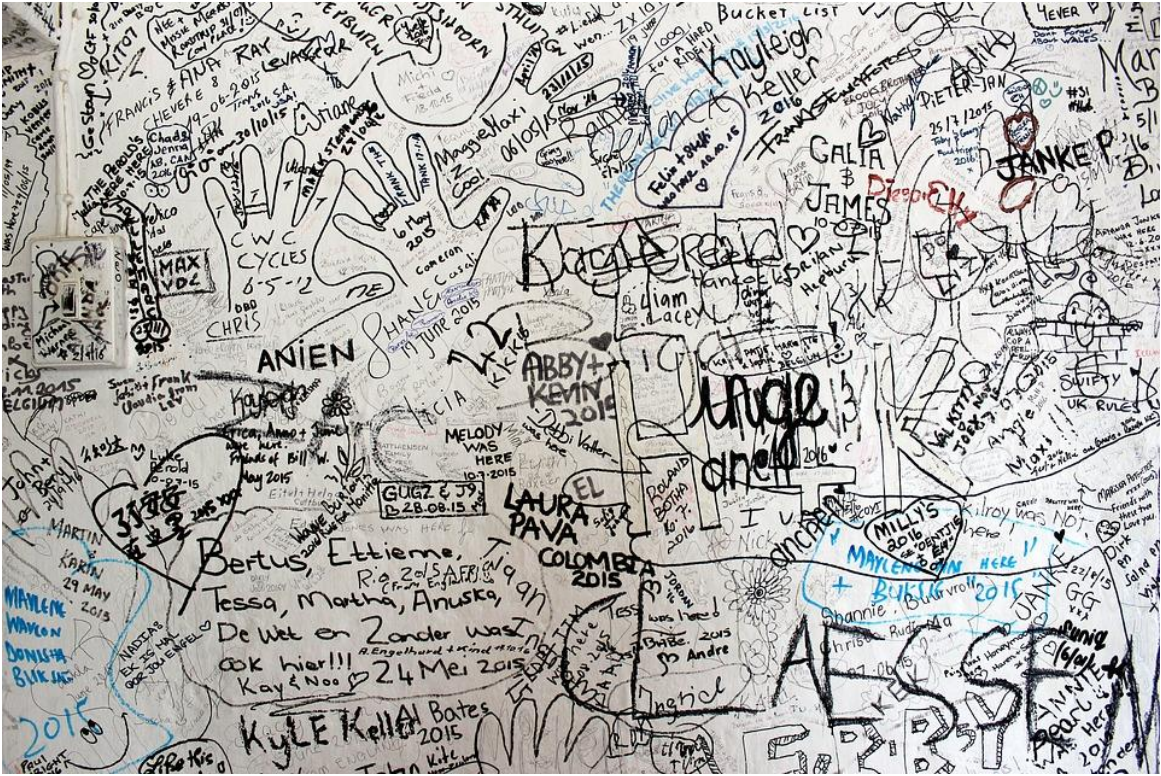


Bild von [Free-Photos](#) auf [Pixabay](#)

Fachtest üK 5

Auftrag	<ul style="list-style-type: none">– Einloggen auf der Seite www.kahoot.com– Klicken sie auf «play»– Game Pin eingeben– Name eingeben– Fragen via Smartphone beantworten
Zeit	60 Sekunden pro Frage (20 Fragen)
Hilfsmittel	Smartphone
Sozialform	Einzelarbeit
Plenum	<ul style="list-style-type: none">– Bekanntgabe der Resultate– Beantwortung von Fragen

Memo



FlipChart: sammeln Sie Wissen!

Team 1	Schrift & Bulletpoints
Team 2	Piktogramme & Pfeile
Team 3	Textboxen & Rahmen
Team 4	Farbe & Schatten

Memo in Form eines FlipCharts

Auftrag	<p>Erstellen Sie ein Memo über den Inhalt des üK 5 in Form eines FlipCharts. Sie haben während den zwei Kurstagen immer wieder Zeit, Inhalte zu sammeln.</p> <p>Am 2. Kurstag zeichnen Sie dann den FlipChart.</p>
Zeit	70 Minuten über 2 Tage verteilt
Hilfsmittel	Bleistifte, Filzstifte
Sozialform	Gruppenarbeit à 3 und Einzelarbeit
Plenum	<ul style="list-style-type: none">– Ausstellung am Ende des 2. Kurstages– Transferauftrag für den üK 6 (Kanban)

Rückblick ÜK 4



Bild von [Viola](#) auf [Pixabay](#)

Überbetrieblicher Kurs 4



Bild von [skeeze](#) auf [Pixabay](#)



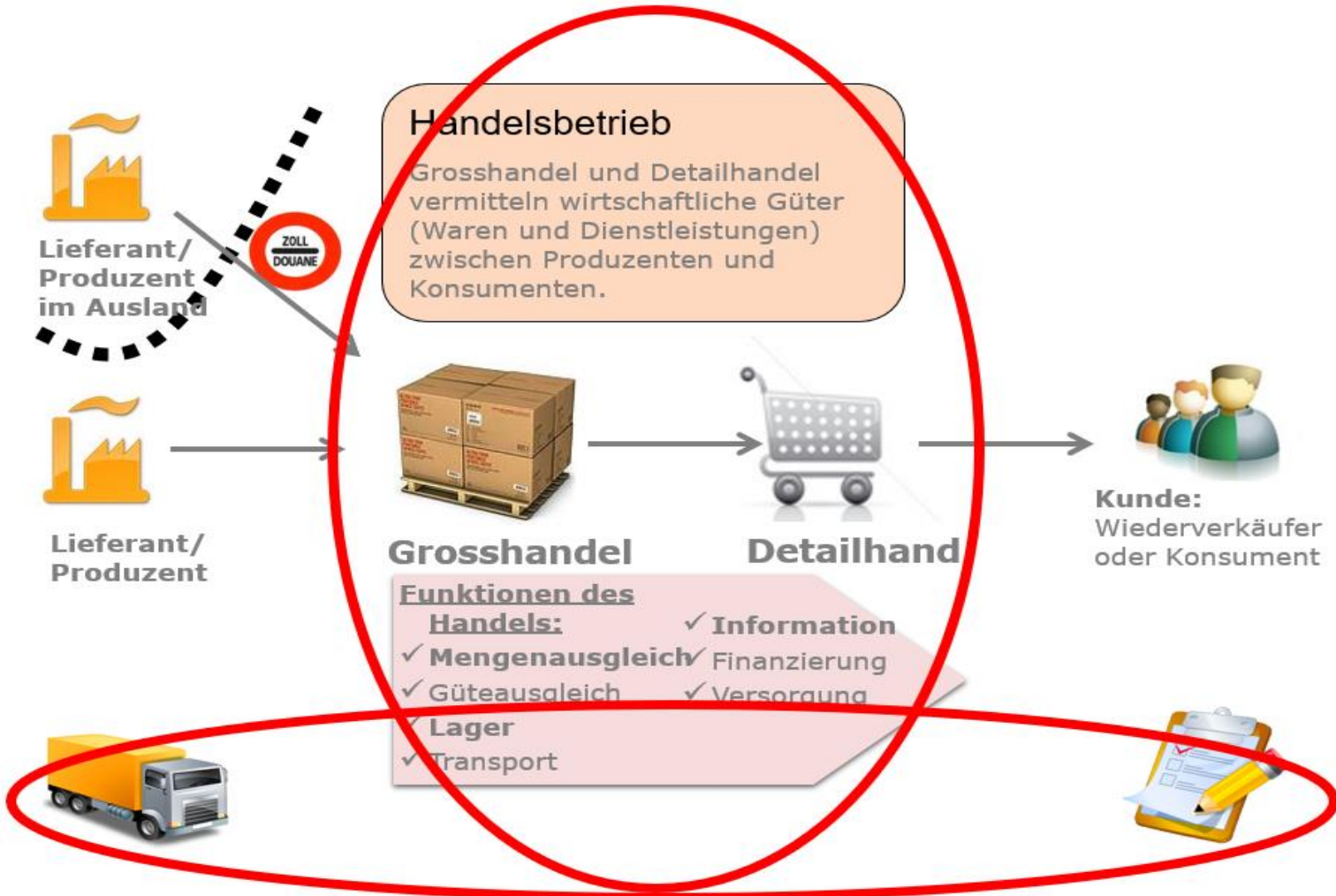
Bild von [Free-Photos](#) auf [Pixabay](#)



Bild von [Pashminu Mansukhani](#) auf [Pixabay](#)

- Spedition
- Lagerhaltung
- Einwände entkräften, Probleme lösen
- Funktionen und Bedeutung des Handels

Wertschöpfungskette



Transferauftrag aus üK 4

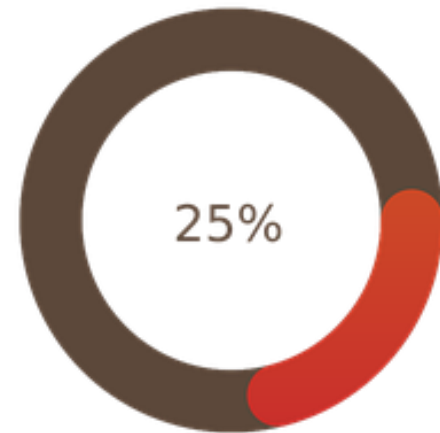
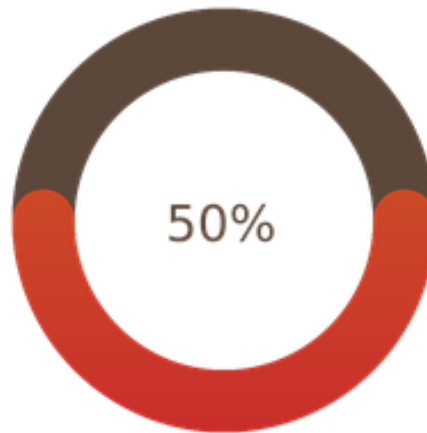
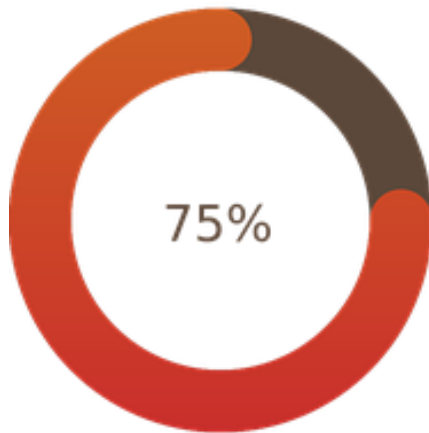
Arbeitsblatt „Funktionen des Handels“

Ergänzen Sie – wenn nötig mit Hilfe Ihrer/s Berufsbildners/in oder einer anderen Fachperson aus dem Lehrbetrieb – das Arbeitsblatt "Handelsfunktionen in meinem Lehrbetrieb" mit noch fehlenden Angeboten / Tätigkeiten.



Studienstrategie.de

Lernstatus Lerndokumentationen



Vorgabe LLD

in 3 Ausbildungsjahren zu bearbeiten:

- 12 Pflichtleistungsziele
 - mindestens 8 aus 22 Wahlpflichtleistungszielen
 - 28 üK-Leistungsziele
-
- 6 ALS 1 ALS pro Semester
 - 2 PE 1 PE im 3. oder 4. Semester
 1 PE im 4. oder 5. Semester



Pixabay, CopyrightFreePictures

Lerndokumentationen

Lerndokumentationen:

Füllen Sie zu jedem Leistungsziel, welches Sie in einem Semester bearbeiten, ein Formular Lerndokumentation aus; mit mindestens einer aussagekräftig beschriebener Gesprächssituation.

Transferauftrag:

Lerndokumentation archivieren; alle Lerndokumentationen müssen Ende Februar des 3. Lehrjahres in time2learn abgelegt sein.

Gesprächssituationen in Lerndokumentationen

- **Gesprächssituationen im Betrieb mit:**

Mitarbeitern

Ausbildner/in

Personen anderer Abteilungen

Geschäftsleiter/in



- **Gesprächssituationen ausserhalb des Betriebes mit:**

Kunden

Lieferanten, Produzenten, Hersteller ...

Dienstleistungserbringer

Bank, Post, Spediteur, Werber ...

Auftrag: Mein Lernstandbarometer

Auftrag	Zeichnen Sie – gestützt auf den Lernstatus aus time2learn - im Lernstandbarometer ein, wie viele LZ / ALS / PE Sie bereits bearbeitet haben und geben Sie das Formular der üK-Leitung ab.
Sozialform	Einzelarbeit
Hilfsmittel	time2learn: Lernstatus Formular „Lernstandbarometer“
Zeit	10 Minuten
Feedback	Sie geben Ihr Lernstandbarometer der üK-Leitung ab und erhalten im Verlaufe des üK eine Rückmeldung.

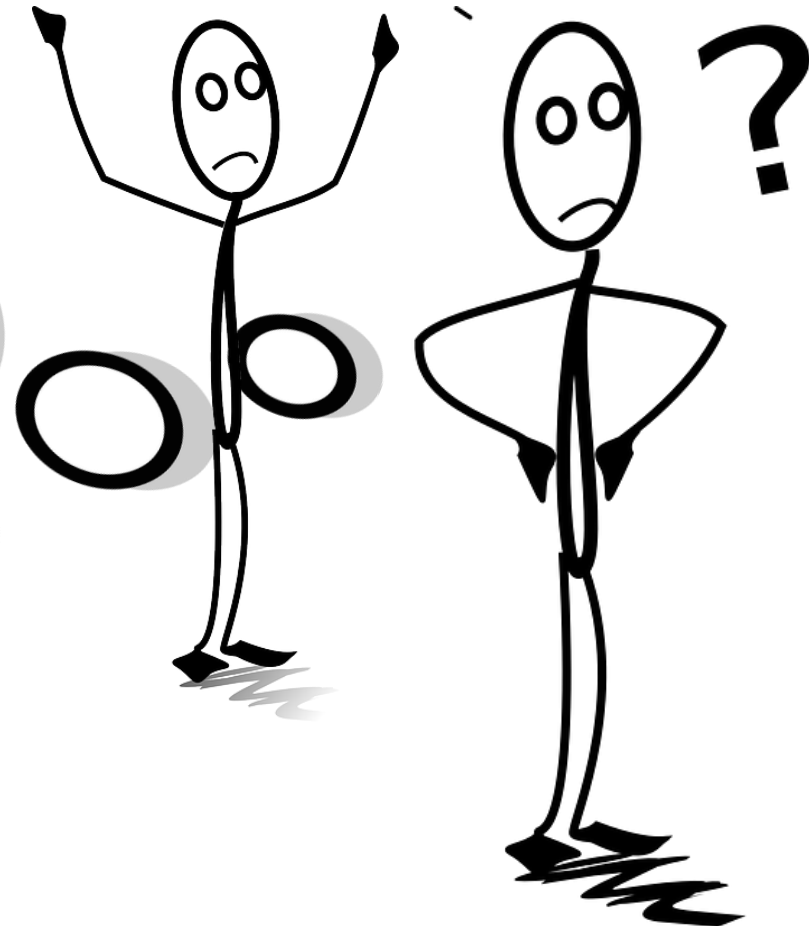
Fragen zur LLD

LLD...

PE....

ALS...

Leistungsziel...



pixabay, Clker-Free-Vector-Images

Pixabay, OpenClipart-Vectors

Ausblick

6. überbetrieblicher Kurs / Lehr-Ende



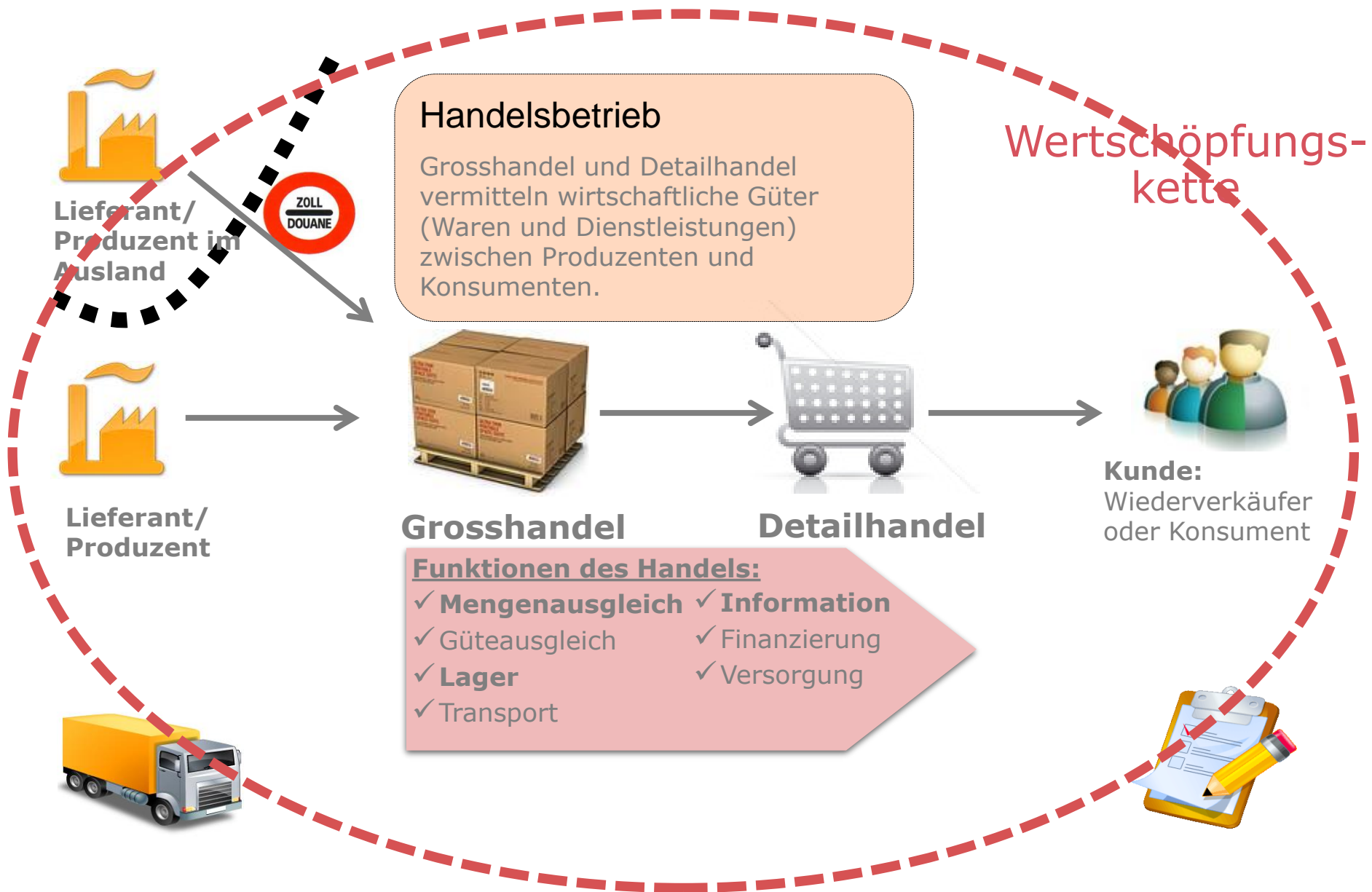
Aufträge bis zum üK 6

Mitte Januar – Mitte Februar des nächsten Jahres

- Transferaufträge „vom 5.üK zum 6.üK“
- Vorbereitungsaufgaben gemäss Einladung

Inhalte üK 6

- Grundlagen der Personaladministration
- Branche & Unternehmen IV:
Branchenorganisationen / Sozialpartnerschaft / Arbeiten in der Branche Handel
- Beraten & Verkaufen: Verkaufen
- Repetition Branchenkunde üK 1-6
- LLD: Vorbereitung Qualifikationsverfahren




Informationen

LLD Lern- und Leistungsdokumentation

 www.branche-handel.ch

 info@branche-handel.ch

 061 228 90 30

 üK-Leitung via time2learn



Bild von [Simon Steinberger](#) auf [Pixabay](#)

Überbetrieblicher Kurs 5



Bild: Ari Liloan



Pixabay, Gerd Altmann



Business24.ch

- Aussenhandel
Freihandel / Risiken / Zahlungssicherung / Zoll
- Umfeld der Branche Handel
- Reklamationen bearbeiten
- Qualifikationsverfahren mündlich / schriftlich

Ziele

- Aussenhandel verstehen, Risiken erkennen, Zahlungssicherungsinstrumente erklären
Abläufe am Zoll verstehen
- Umfeld der Branche Handel erkunden
- Reklamationen strukturiert bearbeiten können
- Informationen zum Qualifikationsverfahren



Pixabay kisistvan77

Programm üK 5

- Begrüssung; Tagesprogramm
- Strategisches Management
- Beraten & Verkaufen: Reklamationen bearbeiten

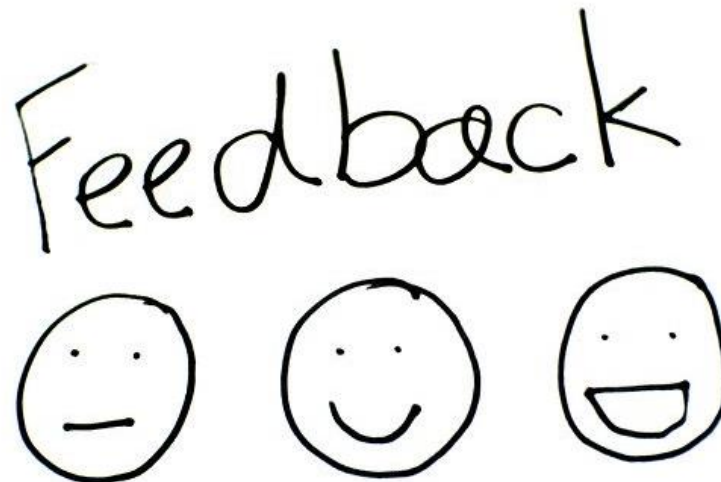
Mittagspause

- Fachtest üK 5
- LLD: Qualifikationsverfahren mündlich / schriftlich
- Memo: FlipChart
- Ausblick üK 6

Feedback üK

- Bitte füllen Sie das Formular in time2learn kritisch und konstruktiv aus. Ihre Bemerkungen sind wichtig für die Weiterentwicklung der Kurse!
- Auf Wiedersehen im nächsten üK.
Kommen Sie gut nach Hause!

Was hat gut gefallen ? Was würden Sie anders machen ?



Pixabay Methawee Krasaeden

Der Countdown läuft ...

Coming
Soon...



Bild von [Parveender Lamba](#) auf [Pixabay](#)