

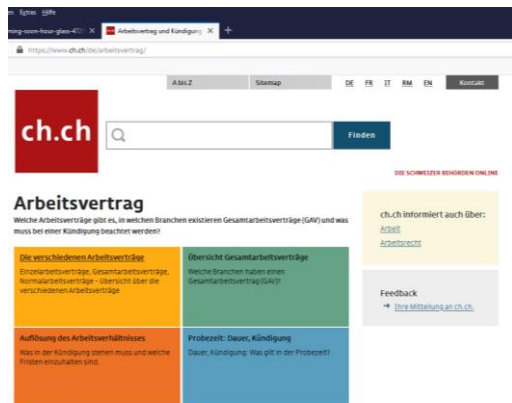
Herzlich willkommen zum 6. Überbetrieblichen Kurs

Count Down

Coming
Soon...



Überbetrieblicher Kurs 6



www.ch.ch



www.michaelpage.at

HANDELSchweiz

VSIG – Handel Schweiz | Commerce Suisse
Commercio Svizzera | Swiss Trade



- Grundlagen Personaladministration
- Branchenorganisationen, Sozialpartnerschaft
- Verkaufen
- Qualifikationsverfahren schriftlich
- Qualifikationsverfahren mündlich

Ziele

- Grundlagen der Personaladministration erarbeiten
- Branchen- und Interessenorganisationen kennen
- Verkaufsgespräche üben
- schriftliche Prüfung erkunden
- mündliche Prüfung vorbereiten



Bild von [15299](#) auf [Pixabay](#)

Programm üK 6

1. Tag

- Ziele, Programm, Regeln, Kontrolle Transferaufträge, Vorstellung
- Rückblick üK 5
Lernstatus / Lerndokumentationen
- Strategisches Management: Personalstrategie
- Branchenkunde Beraten & Verkaufen: Verkaufen

Mittagspause

- Branchenkunde Grundlagen Personaladministration
- Lebenslanges Lernen

Programm üK 6

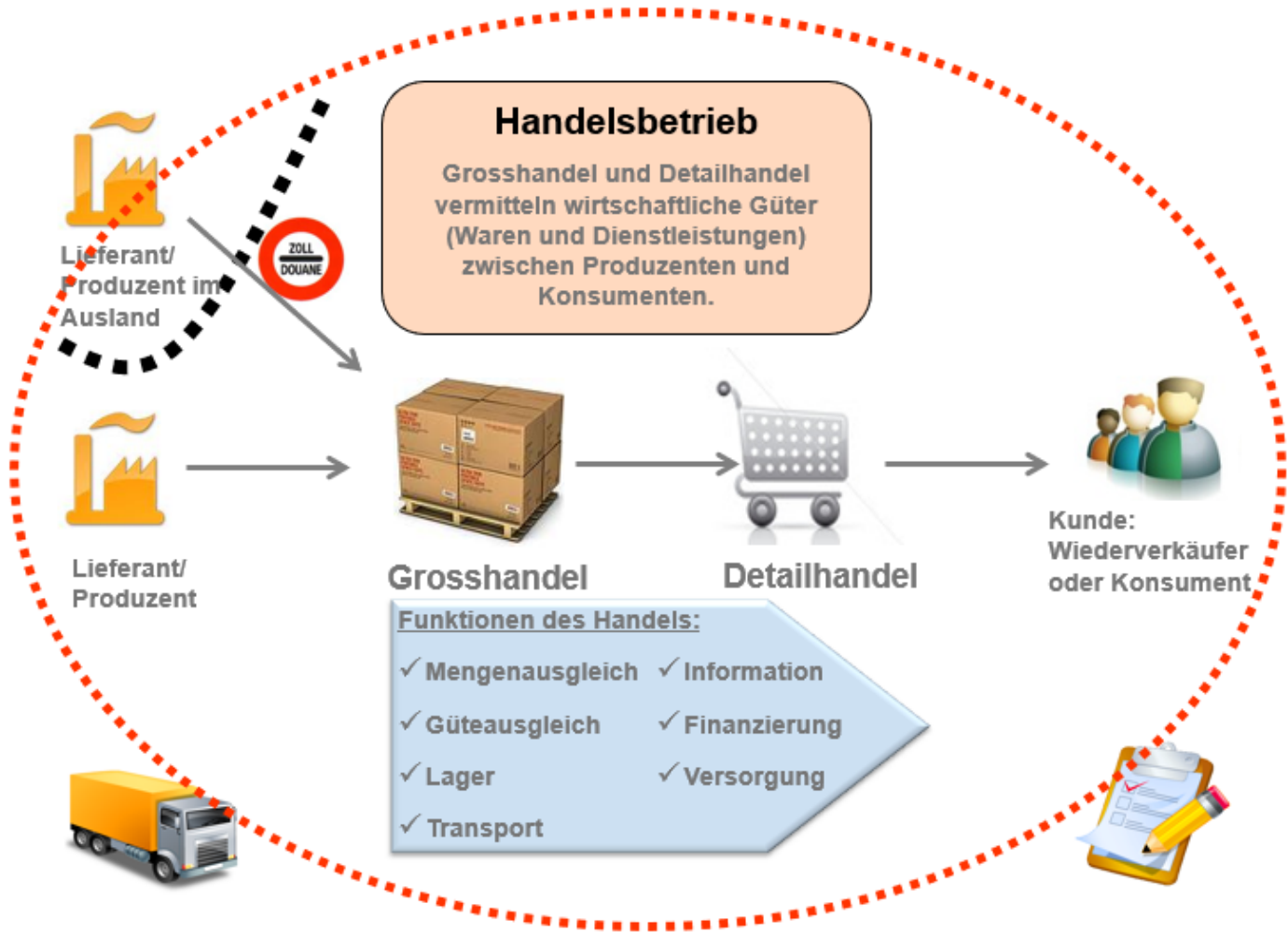
2. Tag

- Begrüssung; Tagesprogramm
- Strategisches Management (Start-up)
Repetition Branchenkunde üK 1-6
- Prüfung schriftlich:
Informationen, Testlauf, Auswertung

Mittagspause

- Prüfung mündlich:
Informationen, Probeprüfungen, Vorbereitung Prüfung
- Fachtest
- Ausblick Lehr-Ende
- Kursausstieg und Feedback

Wertschöpfungskette



Regeln und Umgangsformen



Bild von [Dmitry Abramov](#) auf [Pixabay](#)

Transfer- und Vorbereitungsaufträge

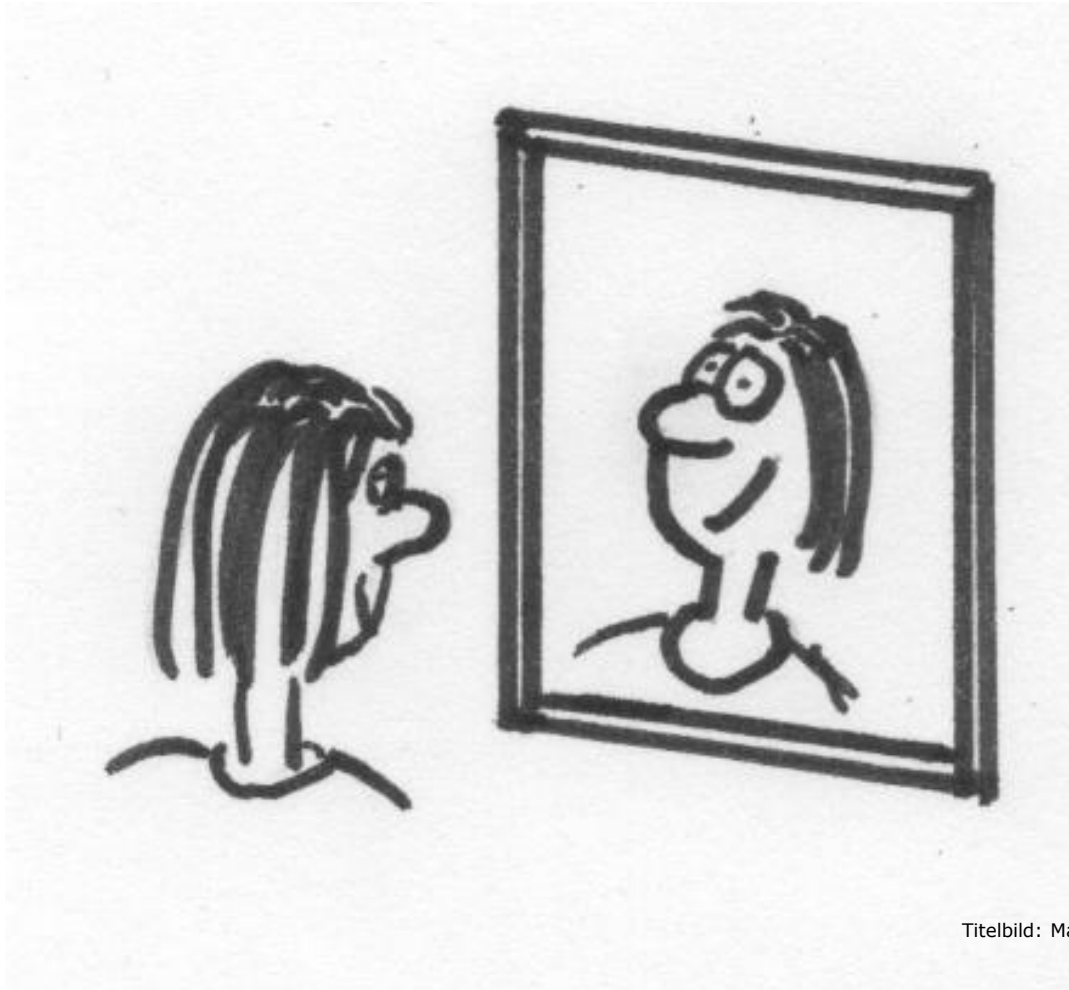
Transferaufträge:

- Liste Transferaufträge
inkl. „Aufträge für das QV mündlich“

Vorbereitungsaufträge:

- LLD mitnehmen, alle Lerndokumentationen mit Gesprächssituationen, Lernstatus
- Memo üK 5
- Branchenkundeordner mitnehmen
- 3 Branchenkundetexte lesen
- Kopie Lehrvertrag, Kopie Lohnabrechnung
- 2 Produktprospekte, Dokumentation PE 2

Vorstellungsrunde



Titelbild: MariES

Ziele

- Grundlagen der Personaladministration erarbeiten
- Branchen- und Interessenorganisationen kennen
- Verkaufsgespräche üben
- schriftliche Prüfung erkunden
- mündliche Prüfung vorbereiten



Bild von [15299](#) auf [Pixabay](#)

Flashlight

Was hat Ihnen heute besonders gut gefallen ?



www.bernina-zürich.ch

Was würden Sie anders machen ?

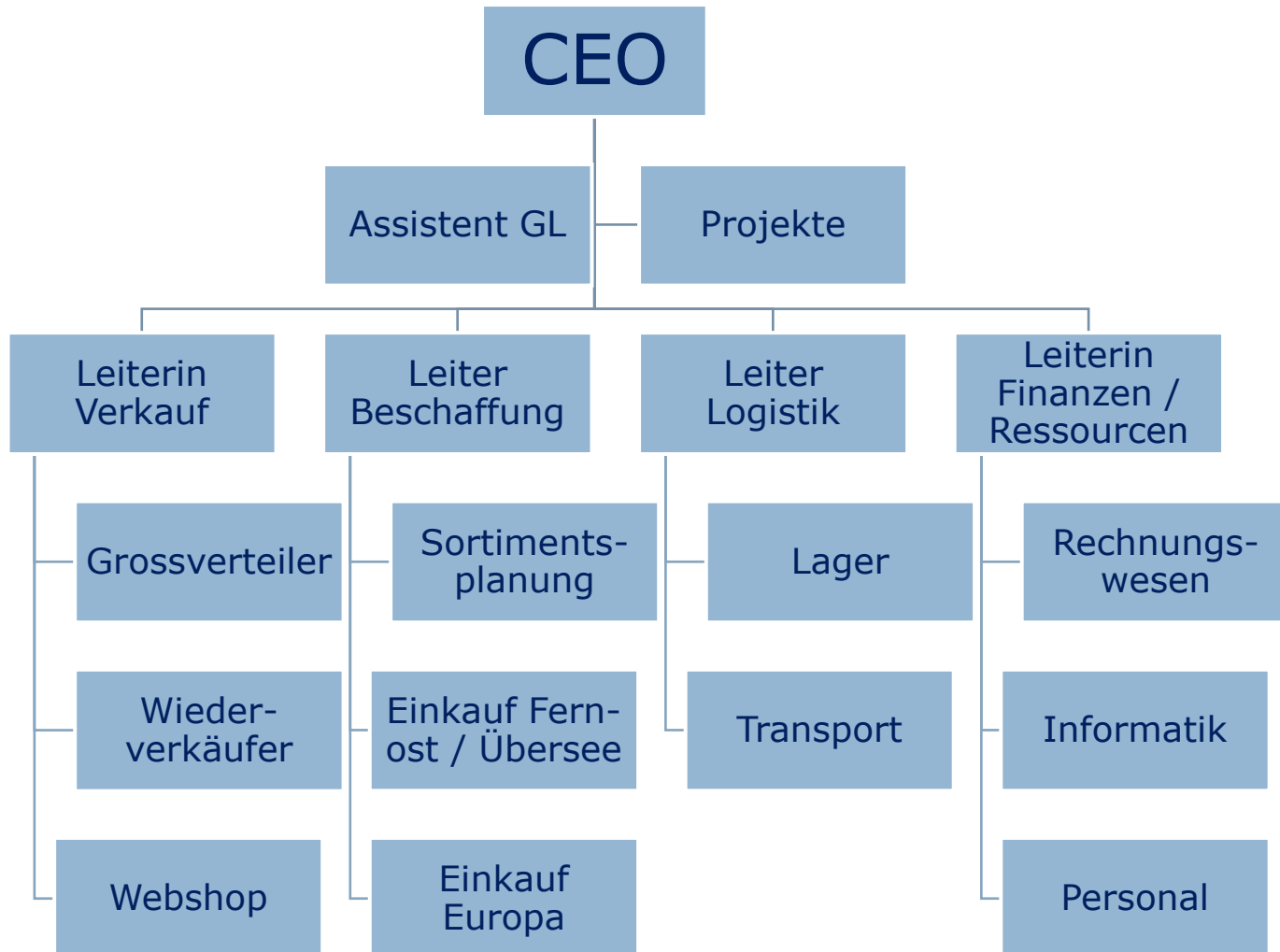
Personalwesen



Ein Handelsunternehmen benötigt

Computer Gebäude
Versicherungen Lastwagen
Lieferanten Scanner
Kühlgeräte Treibstoffe
Unterlagen Telefonapparate Fax
Personen Kassenmaschinen
Verkaufsgestelle Lagergestelle
Büromöbel Putzmaterial Kunden
Ordner Verpackungsmaterial
Geschäftsdrucksachen Gabelstapler
Halbfabrikate EDV-Programme

Organisation



Stelle



Stellenbeschreibung ↔ Stelleninserat

Stellenbeschreibung (internes Dokument)

Ganz Baumaterial AG
Handelsunternehmen für Baumaterial
Sachbearbeiter Einkauf 90–100%
Vorgesetzte: Leiter Einkauf

Aufgaben:

- Strategischer Einkauf
- Überwachung Termine und Bestände
- Stammdatenpflege

Anforderungsprofil:

- Kauffrau / Kaufmann EFZ
- Weiterbildung im Einkauf
- Verhandlungsgeschick

Stelleninserat (online Plattformen)

Ganz Baumaterial AG
Handelsunternehmen für Baumaterial
sucht per sofort
Sachbearbeiterin Einkauf 90-100%

Strategischer Einkauf, Überwachung der Lagerbestände und Termine, Stammdatenpflege.

Anforderungen

Kauffrau / Kaufmann EFZ mit abgeschlossener Weiterbildung im Einkauf und Verhandlungsgeschick

Angebot

Kontakt

Auftrag Stelleninserat

Auftrag	<p>Sie schliessen im Sommer die Kaufmännische Grundbildung ab. Ihr Lehrbetrieb möchte nachher eine/n neue/n Lernende/n einstellen.</p> <p>Erstellen Sie ein vollständiges Stelleninserat für die Ausschreibung dieser Lehrstelle.</p>
Material	Grosse Papierbogen, Filzstifte
Sozialform	Einzelarbeit
Zeit	15 Minuten
Plenum	Galerie: Vergleich Stelleninserate, Kontrolle der notwendigen Inhalte und der Anwendung der AIDA-Formel

Muster Stelleninserat

A Attention

**GANZ
BAUMATERIAL**



Tradition seit 1898

Wir sind ein führendes Handelsunternehmen der Baunebenbranche im Raum Ostschweiz und Fürstentum Liechtenstein mit Hauptsitz in St. Gallen. In **St.Gallen** suchen wir eine Person für die:

I Interest

SACHBEARBEITUNG EINKAUF (90-100 %)

Deine Aufgaben:

- Fristgerechte Beschaffung von Baumaterialien und Koordination von Umlagerungen
- Preisanfragen, Preisvergleiche und Preisverhandlungen
- Lagerbestandsüberwachung und -optimierung
- Reklamationswesen und Bearbeitung von Retouren
- Stammdatenpflege (Artikelstamm, Preismutationen)
- Unterstützung des strategischen Einkaufs und allgemeine administrative Arbeiten

Dein Profil:

- Kaufmännische oder technische Grundausbildung, abgeschlossene Weiterbildung zur/m Einkaufsfachfrau/-mann sowie mehrjährige Erfahrung im Einkauf
- Verhandlungsgeschick
- Flexible, belastbare, team- und kommunikationsfähige Persönlichkeit
- Gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift, Italienisch- und/oder Englischkenntnisse von Vorteil
- Versiert im Umgang mit MS Office und ERP Systemen

Es erwartet Dich eine interessante, abwechslungsreiche und verantwortungsvolle Aufgabe im flexiblen Familienunternehmen, welches mit kurzen und schnellen Entscheidungswegen den Marktbedürfnissen gerecht wird. Ein junges motiviertes Team freut sich auf Dich!

D Desire

Stellenantritt:

Nach Vereinbarung

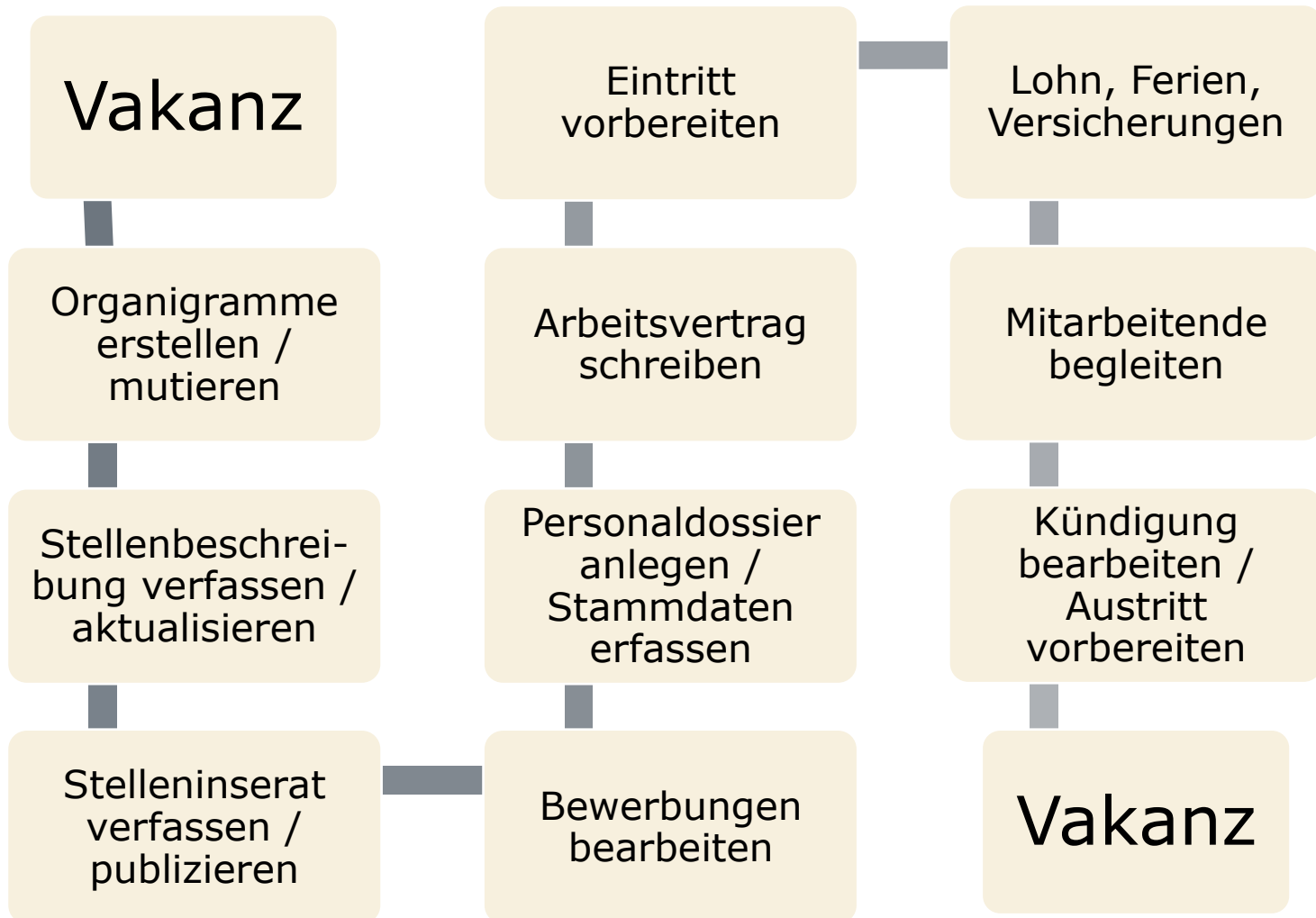
A Action

Bitte sende Deine vollständigen Bewerbungsunterlagen mit Foto per Email an Daniel Keller, Leiter Verkauf/Beschaffung: bewerbungen@ganz-baumaterial.ch
Ganz Baumaterial AG, Simonstrasse 7, 9016 St.Gallen, www.ganz-baumaterial.ch

Auftrag Personaladministration

Auftrag	Sie stellen einen Teil der Personaladministrations-Aufgaben nachvollziehbar und verständlich dar: <ul style="list-style-type: none">- Bewerbungen bearbeiten- Arbeitsverträge / Personaldossier- Löhne und Sozialleistungen- Eintritt / Austritt von Mitarbeitenden Beachten Sie zu den Themen die verteilten Detailaufträge.
Material	Flip-Chart, Filzstifte, Folien, Folienschreiber
Sozialform	Gruppen mit 2-4 Teilnehmer/innen
Zeit	Vorbereitung 30 Minuten
Plenum	Präsentation je Gruppe 5 Minuten Ergänzungen, Klärung von Fragen

Prozess Personalsachbearbeitung



Diskretion - Datenschutz



Diskretion und
Persönlichkeitsschutz

humaninvestor.online



Bild: MEV-Verlag, Germany

Lebenslanges Lernen



Lebenslanges Lernen

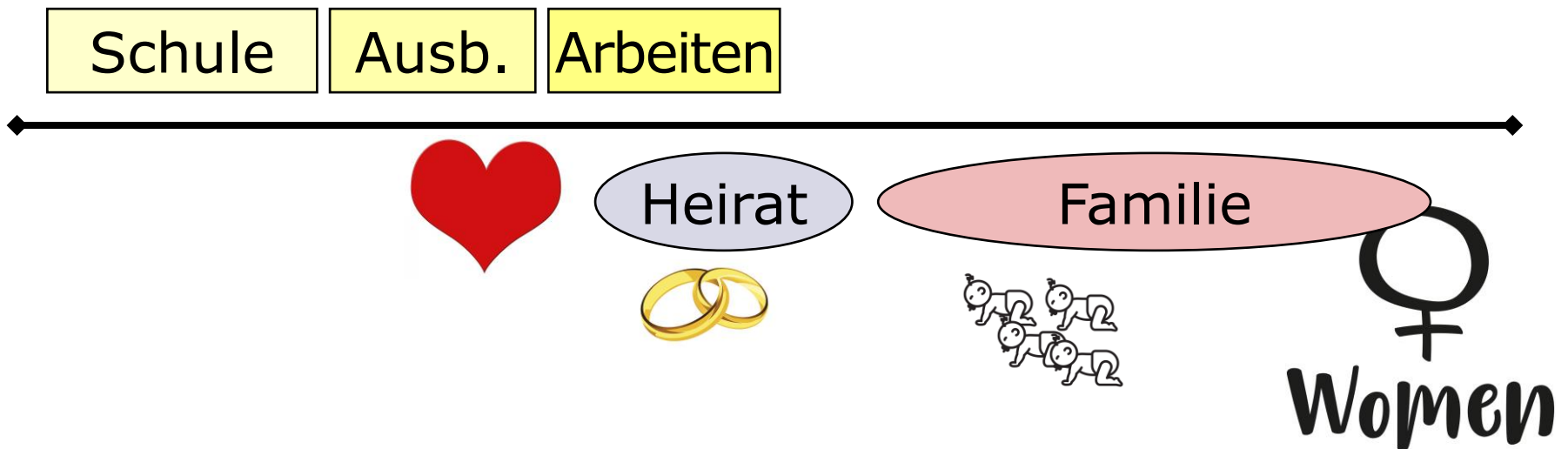
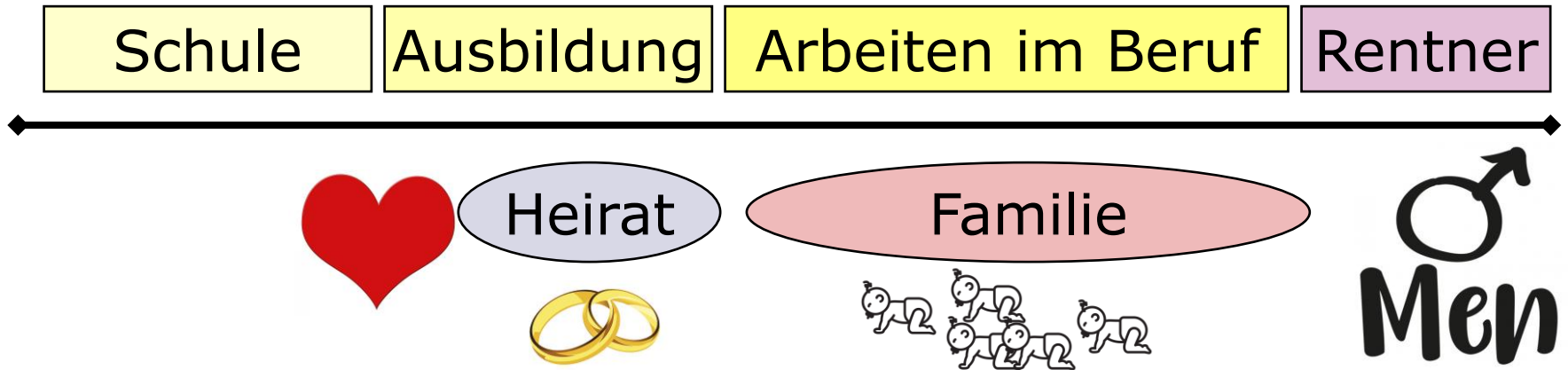
Sie schauen zurück und sehen, welches Wissen und welche Fähigkeiten Sie in den drei Jahren Grundbildung erworben haben.

Sie machen sich Gedanken, welches Ihre nächsten Pläne sind. Reicht Ihre Grundbildung zur Verwirklichung oder benötigen Sie eine Weiterbildung?

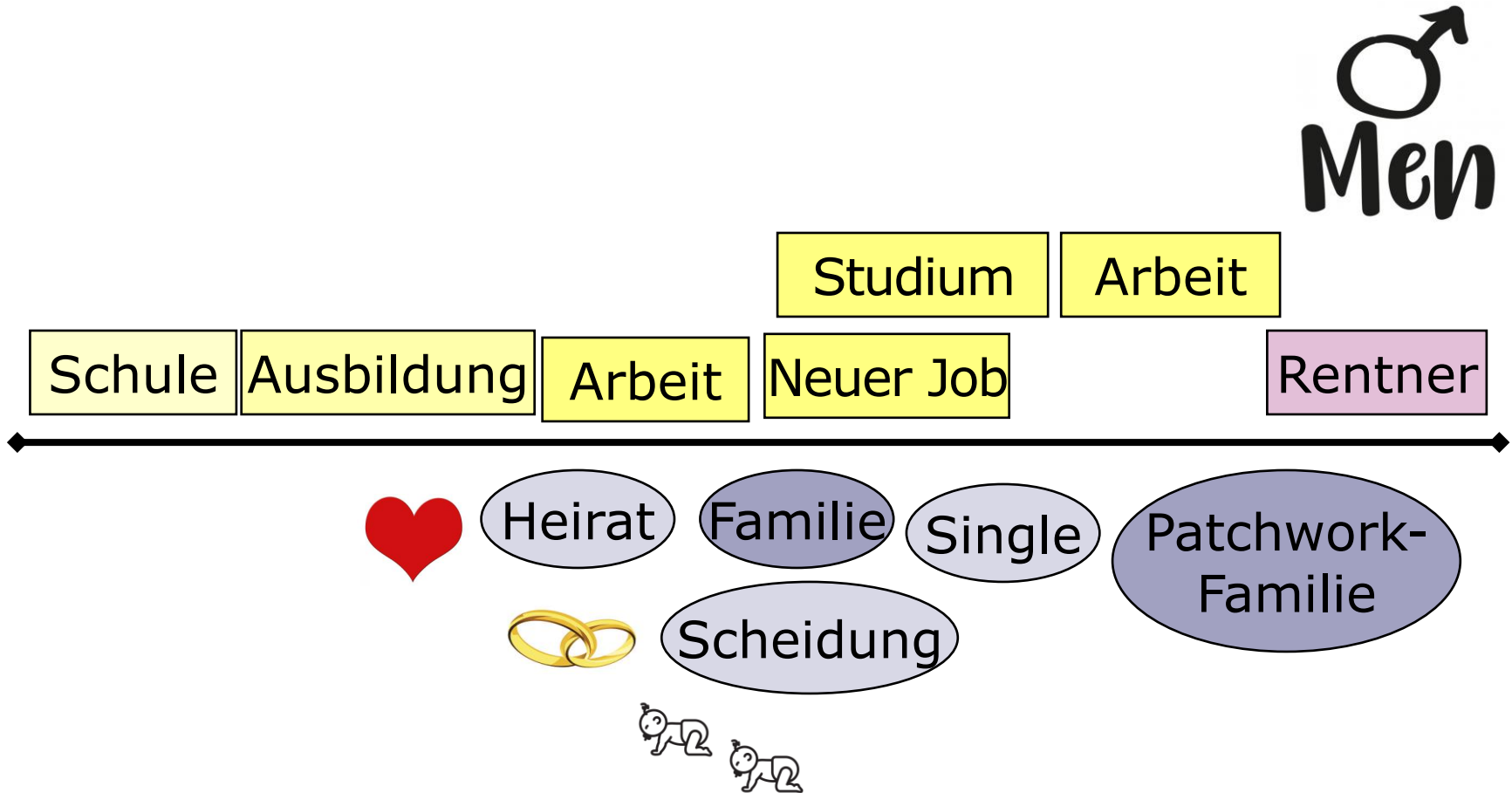


www.discogs.com

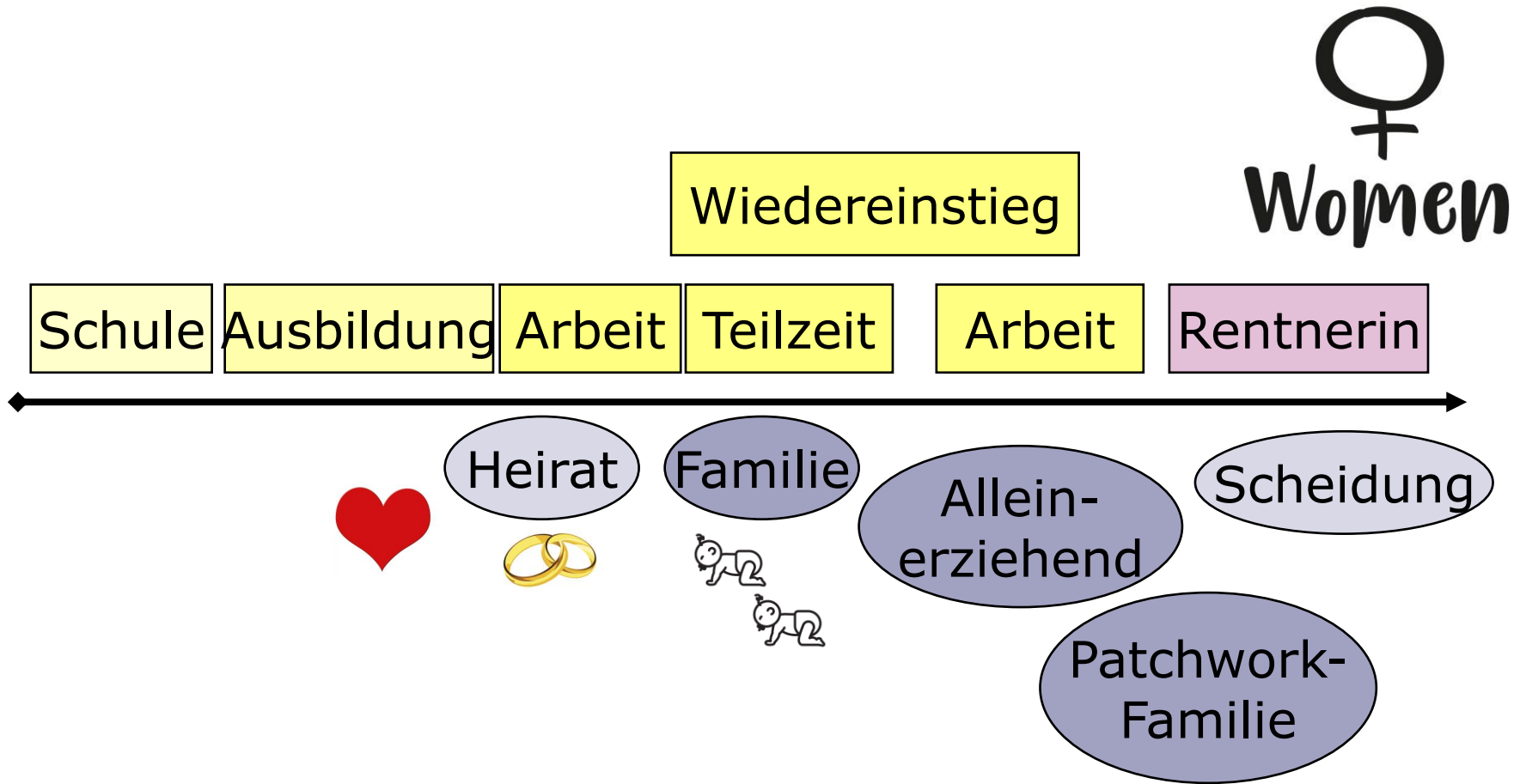
Normallebensläufe früher



Moderne Lebensläufe bei Männern



Lebensläufe mit Doppelbelastung bei Frauen



Kritische Schnittstellen im Berufs-/Privatleben

Auslandaufenthalt

Fusion des Arbeitgebers

Konkurs des Arbeitgebers

Reorganisation

Rasante technische Entwicklung

Wechsel des Arbeitsortes

Partnerwechsel

Wiedereinstieg

Neue
Herausforderung

Scheidung

Krankheit / Unfall

Teilzeitstelle



Lebenslanges Lernen

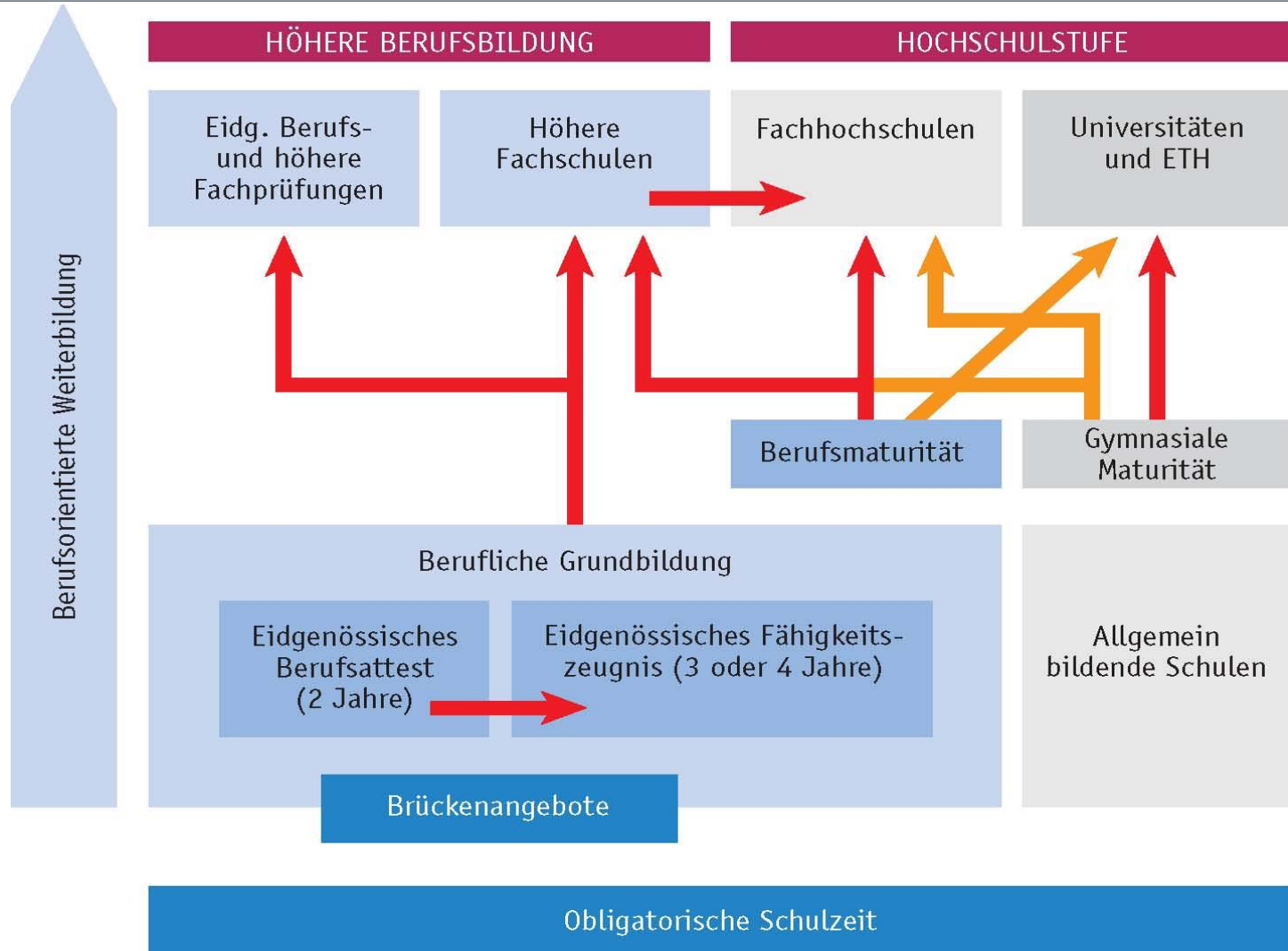
Basis: Kaufmännische Grundbildung

- Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
- Branchenwissen Handel
- Betrieb (Praxis) und Schule (Theorie)
- Sprachen (D/F/E)
- drei Jahre praktische Berufserfahrung
- Prozessdenken (PE)
- Arbeit mit Zielvereinbarungen (ALS)



www.engelbert-strauss.ch

Berufsbildungssystem der Schweiz



Branche & Unternehmen IV

Verbände - Sozialpartnerschaft



Bild links:smartworkers, Bild rechts: unia

Einflüsse Branche Handel



Wirtschafts- und Arbeitgeberverbände

sgv  *usam*

HANDELSchweiz

Commerce Suisse | Commercio Svizzera | Swiss Trade



SCHWEIZERISCHER ARBEITGEBERVERBAND
UNION PATRONALE SUISSE

SIHK  CCIS



Arbeitnehmer- und Angestelltenorganisationen



Travail.Suisse

**Die Gewerkschaft.
Le Syndicat.
Il Sindacato.**

Ziele der Interessenorganisationen

- **Interessen der Mitglieder** gegenüber anderen Interessenorganisationen, der Öffentlichkeit, der Politik usw. vertreten
- **möglichst gute Bedingungen** (Arbeit, Gesetze, Regeln usw.) für die Mitglieder erreichen
- **Wettbewerbsfähigkeit** des Wirtschafts- und Arbeitsstandortes Schweiz stärken (Wirtschaftsverbände).....

....ohne **Arbeitnehmerrechte** und **Lohnaussichten** zu beschränken (Gewerkschaften)



de.vecteezy.com

Angebote für Mitglieder

- Dienstleistungen im Bereich Wirtschaft / Handel
- Mitgliederzeitschrift, Publikationen
- Kurse, Weiterbildung
- Trägerschaft von eidg. anerkannten Prüfungen
- Beratung, Rechtshilfe, Information
- günstige Konditionen für Mitglieder in den Bereichen Währungstransaktionen, Versicherung, Ferien / Freizeit usw.
- Arbeitslosenkasse



www.hausboot-nicols.de

Gesamtarbeitsverträge GAV

- abgeschlossen zwischen den Sozialpartnern (Arbeitgeberorganisationen, Gewerkschaften)
- regeln:
 - Arbeitszeiten, Ferien, Kündigungsfristen, Mindestlöhne usw.
 - Sozialleistungen
 - Lohnfortzahlung
 - Mitsprache und Mitwirkung der Arbeitnehmenden
 - usw.



Auftrag Interessenvertretung

Auftrag	Sie gehören entweder einer Arbeitnehmerorganisation an (Gewerkschaft) oder einem Arbeitgeberverband. Sammeln Sie auf je einem Flip-Chart - was sind aktuelle Themen/Aktualitäten der Gewerkschaften auf Seiten der Arbeitnehmer? - was sind aktuelle Themen/Aktualitäten seitens Arbeitgeber? Auch Im Bezug auf Corona...
Material	Flip-Chart, Filzstifte, Smartphone
Sozialform	2 Gruppen à 4 – 6 Teilnehmer/innen
Zeit	Vorbereitung 20 Minuten
Plenum	Präsentation je Gruppe 5 Minuten Diskussion der Ergebnisse

Beraten & Verkaufen

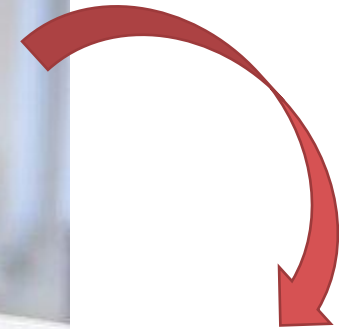
Verkaufsgespräche führen



Ziel Verkaufsgespräch



[bertholdbrodersen](#) auf [Pixabay](#)



[Schachclub-chur-ch](#)

Voraussetzungen Verkaufsgespräche

Verkäufer/in kennt

Vorbereitung



Produkte /
Serviceleistungen

Arbeitsabläufe /
Zeitbedarf

Verkaufs-
Bedingungen

eigene Kompetenzen

Kunden / Konkurrenz

Kund/in kennt

Vorbereitung

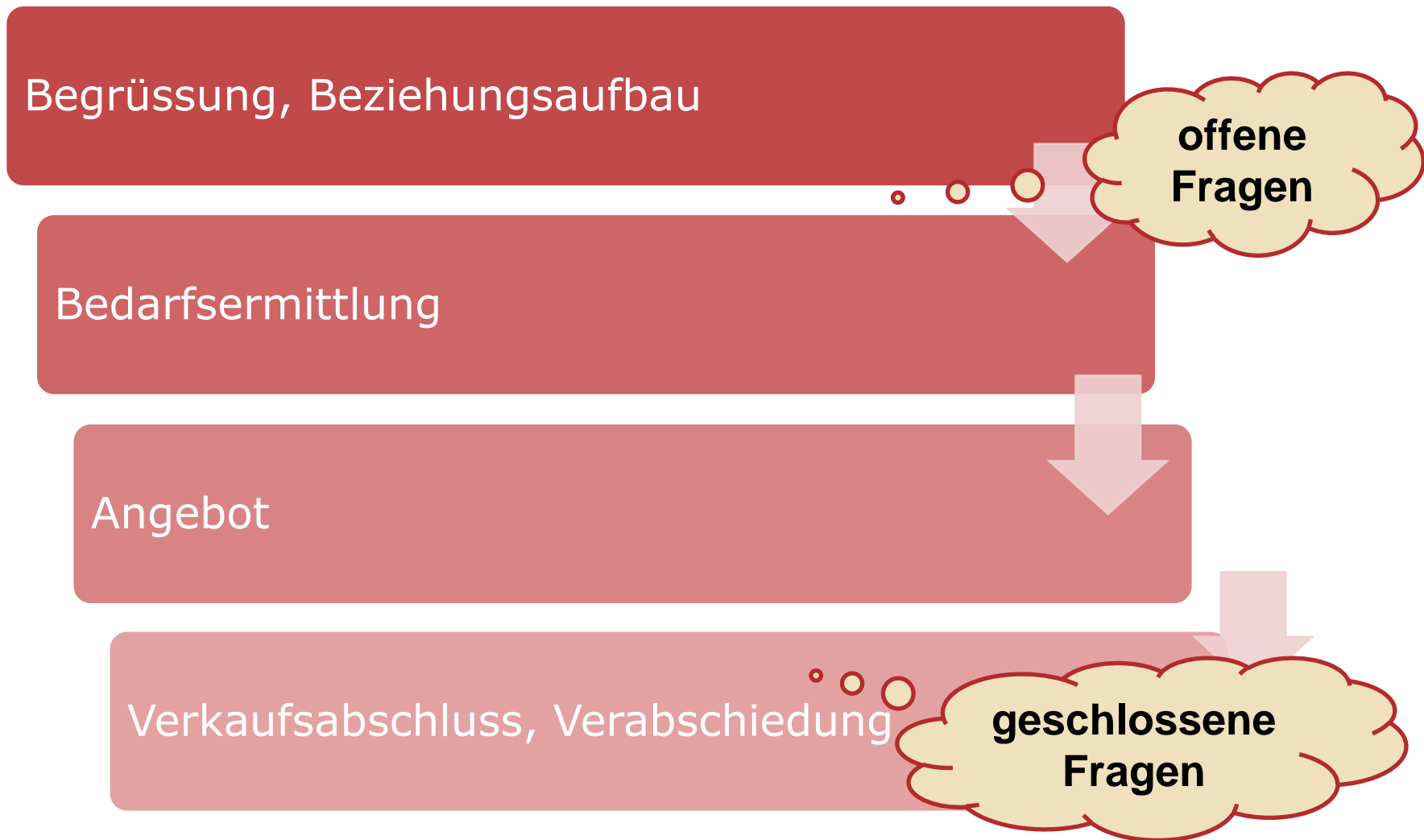


Wünsche / Bedürfnisse

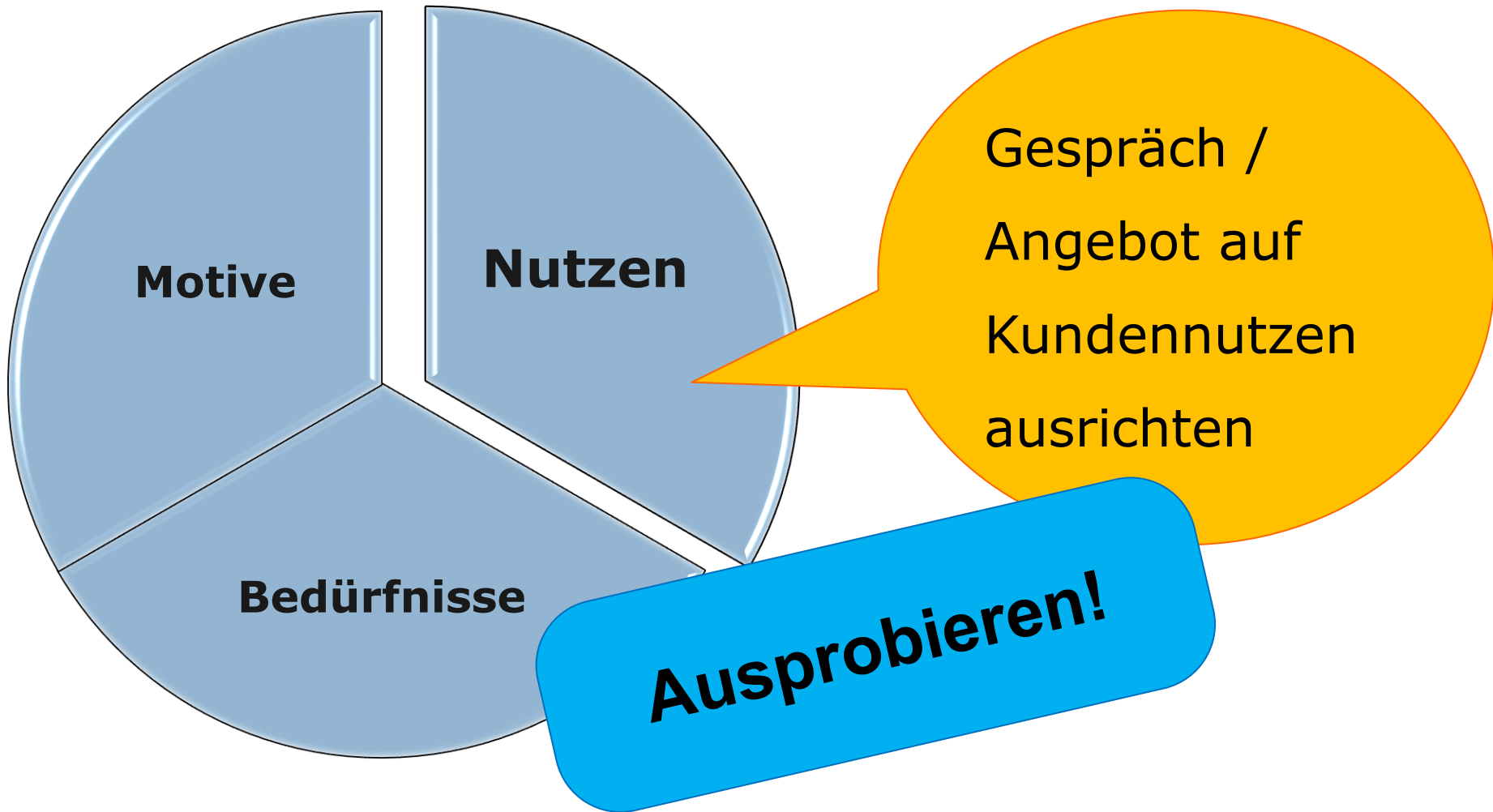
Rahmen (Finanzen, Zeit usw.)

Vorstellungen zur
Abwicklung des Geschäftes

Gesprächsablauf



Bedürfnisse – Motive – Nutzen



Strategisches Management



Von der Vision zur Strategie

- Die **Vision** ist der Wegweiser:

«Wer sind wir?»

«Was tun wir?»

«Wohin wollen wir?»



Pixabay, gino Crescoli

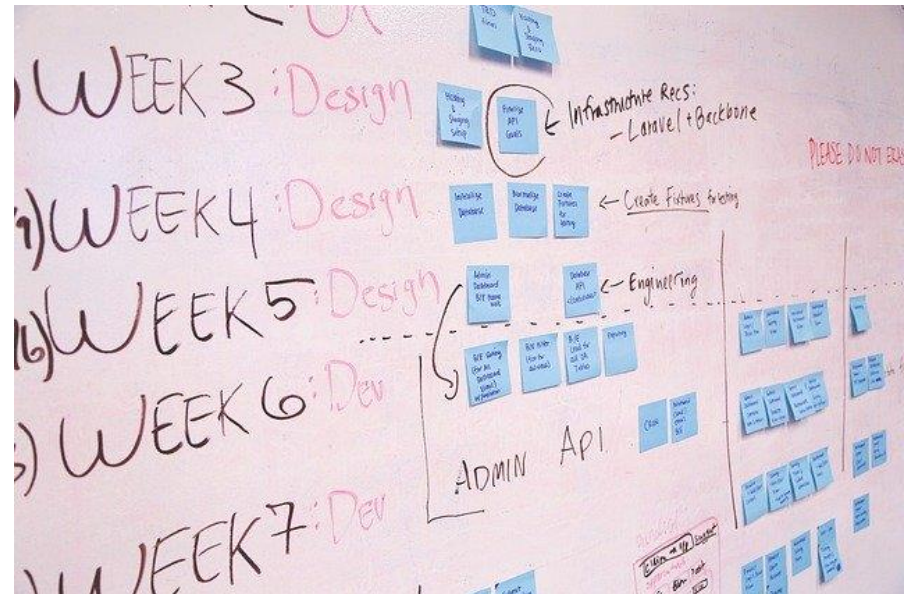
- Die Vision wird im schriftlichen **Leitbild** festgehalten.
- Das Leitbild wird allen Mitarbeitenden zugänglich gemacht und verleiht der Unternehmung eine Identität.
- Vom Leitbild abgeleitet wird die **Strategie** entwickelt.

Von der Strategie in die Organisation

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

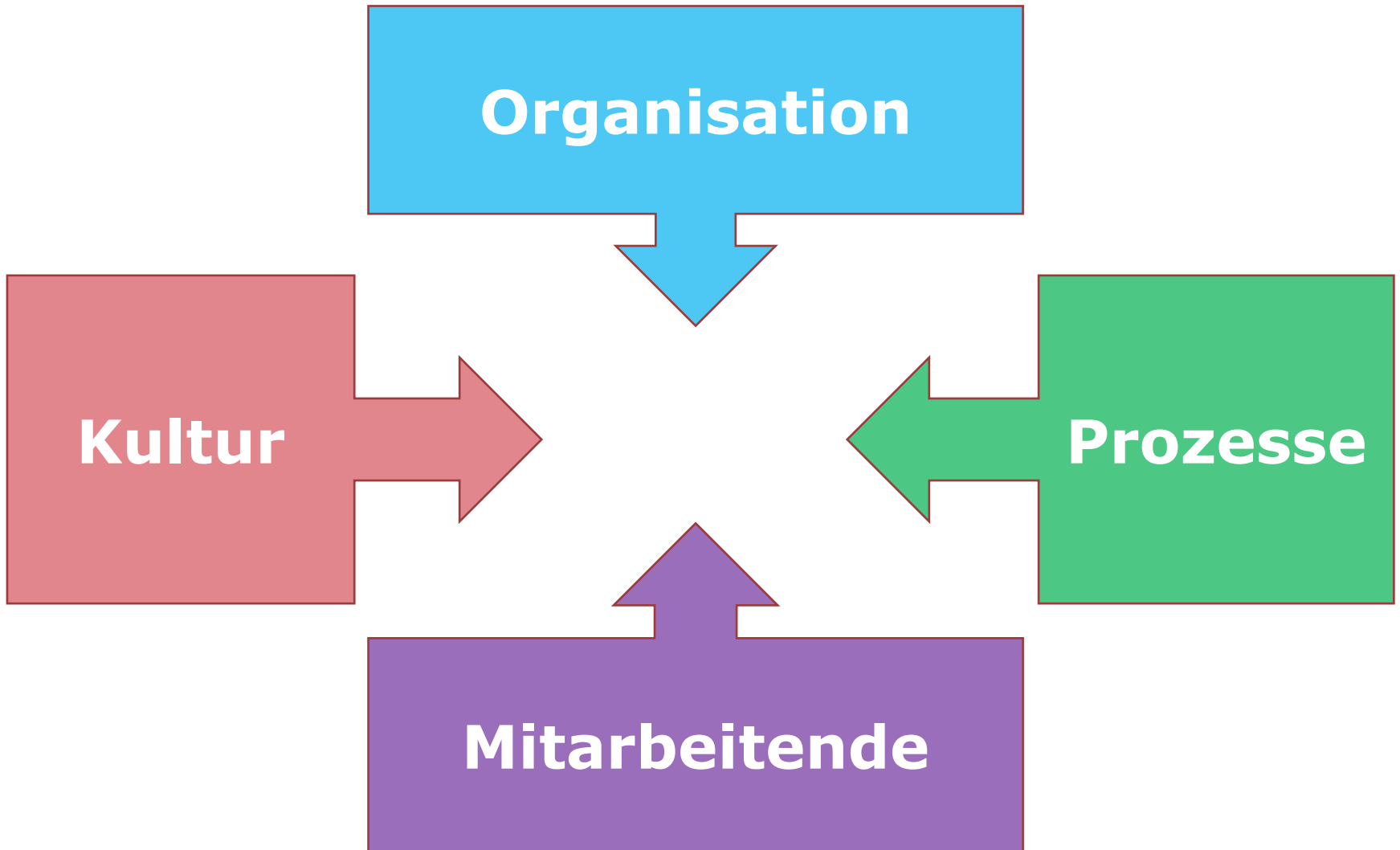
- Beispiele

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



Pixabay, StartupStockPhotos

Personalstrategie



Strategisches Management



Von der Vision zur Strategie

- Die **Vision** ist der Wegweiser:

«Wer sind wir?»

«Was tun wir?»

«Wohin wollen wir?»



Pixabay, gino Crescoli

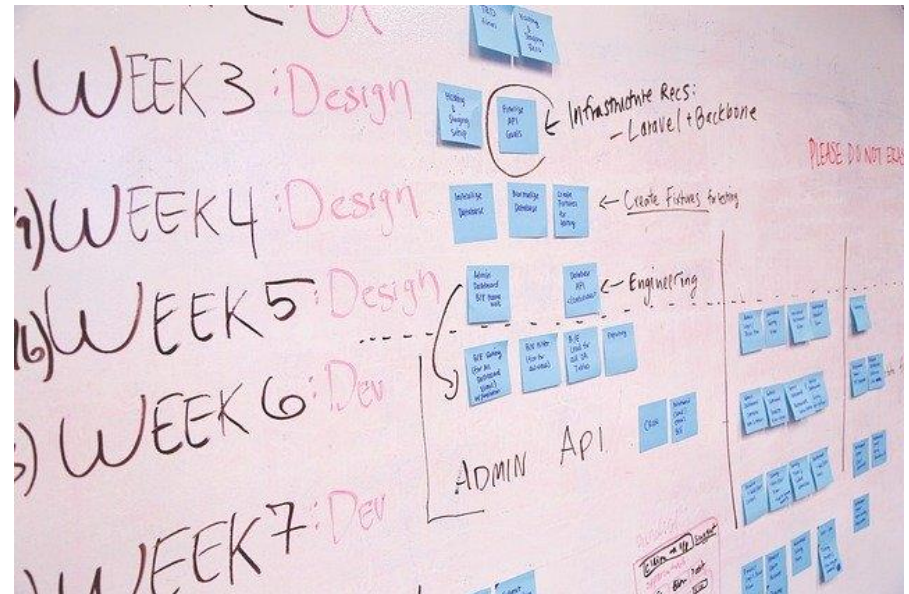
- Die Vision wird im schriftlichen **Leitbild** festgehalten.
- Das Leitbild wird allen Mitarbeitenden zugänglich gemacht und verleiht der Unternehmung eine Identität.
- Vom Leitbild abgeleitet wird die **Strategie** entwickelt.

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
- ✓ **Personalstrategie...**



Pixabay, StartupStockPhotos

Wir sind soweit! Start-up



IT-dreamjobs

Qualifikationsverfahren schriftlich



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 und /oder Laptop Taschenrechner Schreibzeug

Beispiel Aufgabenstellung

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.

—

—

—

—

Beispiel Kleine Fallstudie

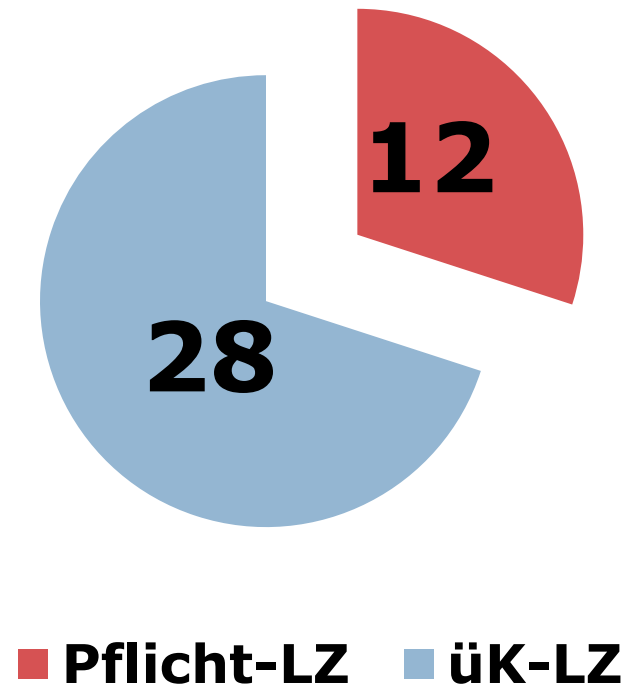
1.1.1.1 Material, Waren oder Dienstleistungen beschaffen

1.1.7.1 Dokumente erstellen

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

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

Grundlage Leistungsziele



- Überprüfung der Fach- und Methodenkompetenzen

Aufbau Aufgabenstellungen

1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten

2 Punkte

Ausgangslage

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

Aufgabe

Listen Sie - ausser dem Namen des Kunden – vier mögliche weitere Informationen auf, die Sie in einer Kundendatei erfassen. Sie erhalten pro richtige Information ½ Punkt, total 2 Punkte.

—
—
—
—

Beurteilungskriterien

Richtigkeit / Qualität der Lösungen	<p>Sind die Lösungen</p> <ul style="list-style-type: none">▪ inhaltlich korrekt?▪ im geforderten Detaillierungsgrad?▪ in der verlangten Qualität (Sprache, Darstellung, Form)?
Vollständigkeit	<p>Sind die Lösungen</p> <ul style="list-style-type: none">▪ vollständig?▪ genau in der verlangten Menge und Ausführlichkeit?

➔ genau lesen, wie verlangt ausführen

Erwartungen des Kunden an das Unternehmen
oder
Erwartungen des Unternehmens an den Kunden

Abzüge bzw. keine Punkte bei falscher Anspruchsgruppe

Verkauf der Produkte an Endkonsumenten
oder
Verkauf der Produkte an Wiederverkäufer?

Abzüge bzw. keine Punkte bei falscher Kundengruppe

Brief (→ Briefkopf, Datum, Inhaltsangabe, Anrede, Textblock, Grussformel, Unterschrift, Beilagenvermerk)
oder
Mail (→ von/an/cc, Betreff, Anrede, Text, Grussformel)

Abzüge bzw. keine Punkte bei falscher Dokumentenwahl

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 Schlüsselwörtern, Leuchtstift, Register, eigenen Beispielen / Unterlagen usw.)

Nutzen erzielen → Gerät vorbereiten/Testen

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



AUSPROBIEREN!



Auftrag Nachbesprechung Probeprüfung

Auftrag	Besprechen Sie Ihre Lösungen zur zugewiesenen Aufgabenstellung aus der Probeprüfung. Erarbeiten Sie eine gemeinsame, vollständige und richtige Lösung, die Sie mündlich im Plenum vorstellen können.
Material	Probeprüfung, Branchenkundeordner
Sozialform	Gruppe mit 2-4 Teilnehmenden
Zeit	10 Minuten
Plenum	Mündliche Präsentation der Lösung



hwzdigital.ch

Notenskala

Note	Punkte VON	Punkte BIS
6	95	100
5.5	85	94
5	75	84
4.5	65	74
4	55	64
3.5	45	54
3	35	44
2.5	25	34
2	15	24
1.5	5	14
1	0	4

Hinweis 1: Ordner vorbereiten

Branchenkunde-Ordner (max. 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 usw.)



Hinweis 2: evtl. Gerät vorbereiten

Laptop/Tablet (als elektronische Bibliothek)
mit allen üK-Unterlagen

Nutzen erzielen → Gerät vorbereiten

- Alles lokal speichern (kein Internet!!)
- Logische Titelgebung
- Strukturieren, damit Suchfunktionen auch etwas bringen

Testen

Gebrauch erfolgt auf eigenes Risiko (Strom usw.)

Plan B

Vorbereiteter Ordner als Reserve



Hinweis 3: Zeit einteilen

Dauer Prüfung 120 Minuten

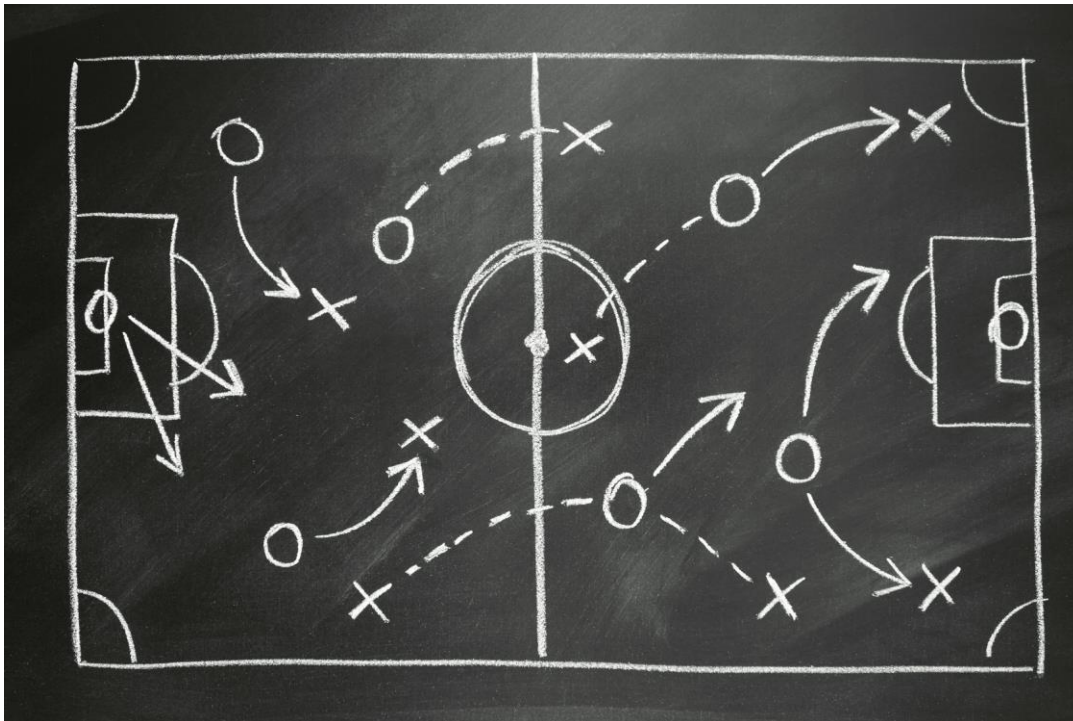
Mögliche Punkte 100 Punkte

- Pro Minute ca. 1 Punkt schreiben
- Oder umgekehrt: für eine Aufgabenstellung, die 2 Punkte ergibt, darf ich mir ca. 2 Minuten Zeit nehmen.



Hinweis 4: Strategie entwickeln

- einfachere Aufgabenstellungen zuerst
- Zeitlimite setzen für komplexere Aufträge
- Teilantworten schreiben



finanz-profil.de

Hinweis 5: Aufgabenstellungen genau lesen

Schlüsselbegriffe mit Marker hervorheben

Stellenbeschreibung	≠ Stelleninserat
Rechtsform	≠ Betriebsform
Ansprüche von Kunden	≠ Ansprüche an Kunden
Frage von Kunden	≠ Frage an Kunden
Lieferverzug	≠ Zahlungsverzug
Lieferant	≠ Kunde
aus Unternehmenssicht	≠ aus Kundensicht
Fachgeschäft	≠ Fachmarkt



Hinweis 6: Vorgaben Antworten einhalten 1/2

Lesbarkeit

- Antworten am dafür vorgesehenen Platz
- Änderungen nachvollziehbar eingefügt
- keine Auswahlsendungen

Form und Anzahl gemäss Aufgabenstellung

- Stichworte \neq ganze Sätze
- Beschreibung \neq grafische Darstellung
- 4 Aspekte \neq 6 Aspekte



www.bauhaus.ch

Hinweis 6: Vorgaben Antworten einhalten 2/2

Rechtschreibung, Zeichensetzung, Grammatik

- Gross- und Kleinschreibung, Fremdwörter usw.
- Satzzeichen richtig gesetzt
- Verben in der richtigen Zeitform, Fälle eingehalten

Verständlichkeit

- auch für Aussenstehende nachvollziehbar
- Abk. (Abkürzungen) ausgeschrieben
- Fremdwörter / Fachbegriffe / betriebsinterne Ausdrücke erklärt (in Klammern oder als Fussnote)



www.bauhaus.ch

Hinweis 7: Nicht nur Abschreiben

Aufgabe

Die Firma GLANZER AG in Olten möchte Werbung machen für einen Rampenverkauf. Schlagen Sie vier mögliche Werbemittel vor.

Branchenkundentext

- Plakate
- Werbebrief
- Radiospot

0 Punkte

fallbezogene Lösung

- Plakate am Bahnhof Olten / in der Nähe des Firmengeländes / bei der Busstation
- Inserate in der Lokalzeitung / im Gratisanzeiger
- Werbebrief mit jeder verschickten Ware
- Radiospots im Lokalradio

4 Punkte

Richtig oder falsch?

Aufgabe:

Sie arbeiten in einem Spielwarengeschäft in der Administration. Von Ihrer Vorgesetzten haben Sie den Auftrag erhalten, für Frau Minder, eine neue Mitarbeiterin im Verkauf, alles für den 1. Arbeitstag vorzubereiten.

Lösung:

- Garderobenkasten beschriften
- Büro einrichten
- Schlüssel bestellen
- Badge Zeiterfassung bestellen



nzz-libro.ch



Richtig oder falsch?

Aufgabe:

Ein Kunde hat eine Bestellung gemacht. Nennen Sie vier mögliche Dokumente, die Sie im weiteren Verlauf des Verkaufsprozesses erstellen.

Lösung:

- Offerte
- Auftragsbestätigung
- Lieferschein
- Rechnung



Richtig oder falsch?

Aufgabe:

Erstellen Sie eine vollständige Mail, in welcher Sie den Lieferanten auf die falsch gelieferte Menge aufmerksam machen.

Lösung:

Wir haben statt der bestellten 100 Stück nur 25 Stück erhalten. Bitte liefern Sie uns die fehlenden 75 Stück so bald als möglich nach.

Freundliche Grüsse



Richtig oder falsch?

Aufgabe:

Entwerfen Sie einen Werbe-Flyer für den „Tag der offenen Türe“ unter Berücksichtigung der AIDA-Formel.

Lösung:

- A Attention
- I Interest
- D Desire
- A Action



www.noproblaim.at



Richtig oder falsch?

Aufgabe:

a) Wofür steht die Abkürzung FOB und welches Transportmittel wird verwendet?

Lösung:

Free on Board - Schiff

Aufgabe:

b) Nennen Sie in Stichworten je 1 Vorteil und 1 Nachteil, den der Incoterm FOB für den Käufer / Importeur hat.

Lösung:

Vorteil: kostengünstig

Nachteil: lange Transportzeit





Richtig oder falsch?

Aufgabe:

Nennen Sie zwei konkrete, auf die in der vorhergehenden Aufgabe beschriebene Situation passende Verbesserungsvorschläge. Was kann getan werden, damit die Verwechslung nicht noch einmal passiert?

Lösung:

- besser hinschauen
- keine Fehler machen
- Mitarbeiter informieren



www.nopro
blaim.at



Richtig oder falsch?

Aufgabe:

Welche Dokumente benötigt der Spediteur für die Verzollung dieser Sendung? Nennen Sie 3 mögliche Dokumente.

Lösung:

- Veranlagungsverfügung
- MWST-Abrechnung



www.noproblaim.at

Qualifikationsverfahren mündlich



Prüfung mündlich Branche Handel

(Kommunikation in beruflichen Situationen)

- Daten** 16. - 20. Mai 2022 ganztags oder
23. - 25. Mai 2022 ganztags oder
08. Juni 2022 nachmittags
- Dauer** ca. 40 Minuten
- Inhalte** 1 Rollenspiel, 1 Fachgespräch zur PE 2

Die Prüfung ...

~~... ist kein Frage- und Antwortspiel
... beinhaltet keine klassische Wissensabfrage.
... dreht sich nicht nur um Fakten.~~

Sondern:

Die Experten möchten sich überzeugen, dass **Sie** in der Lage sind, **Gespräche fachkompetent zu führen**, dabei **richtig vorzugehen** und sich **angemessen zu verhalten**.

1 Rollenspiel

1 Fachgespräch

Teil 1: Rollenspiel

Grundlage	alle Lerndokumentationen der Lernenden mit beschriebenen Gesprächssituationen Ausbildungsprogramm und Lernstatus
Inhalt	Rollenspiel zu einer beruflichen Alltagssituation auf Basis einer in den Lerndokumentationen beschriebenen oder ähnlichen Gesprächssituation
Sprache	Mundart, evtl. hochdeutsch

Zur Erinnerung: Inhalt Gesprächssituationen in LD: beteiligte Personen, Problemstellung, Lösung, Massnahmen

Ich hatte viele Gespräche mit Kunden.

Ich habe mein Chef gefragt, ob es sinnvoll sei, eine Info in der In- Outliste zu machen, dass wir ein 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.

Rollenspiel: Rollen - Gesprächsinhalte

Lernende/r

führt das Gespräch

Als Mitarbeiter/in
im Lehrbetrieb
am Ende der
Grundbildung

Sprache:
Mundart,
ausser ...

Expert/in

Kunde, Lieferantin,
Dienstleister,
Kollege,
neue Mitarbeiterin,
Chefin usw.

sprechen über Themen wie
(Verkaufs-)Beratung, Produkt-Instruktion, Reklamation,
Vorstellung des Unternehmens, Organisation eines Anlasses,
Einarbeitung einer neuen Mitarbeiterin, Einkauf einer
Dienstleistung usw.

Rollenspiel: Hinweise

Ein Gespräch führen heisst ...

- meinem Gegenüber Zeit geben, seine Wünsche / Anliegen / Bedürfnisse einzubringen.
- eine Struktur vorgeben (wo / wie fange ich an, was muss ich alles in Erfahrung bringen, was sind die wichtigen Punkte usw.).
- mich selber ausführlich, verständlich und themenbezogen zu äussern.
- sich im Klaren sein, welches Ziel man erreichen möchte (wo wollen / sollen wir am Schluss des Gespräches stehen, wie verbleibe ich mit dem Gesprächspartner usw.).

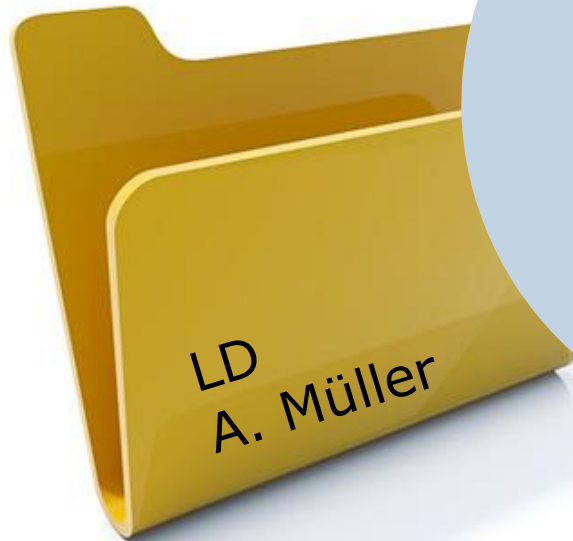
80 % der Redezeit stehen Ihnen zur Verfügung!

Rollenspiel: Grundlage Lerndokumentationen

Fachkompetenzen,
Betriebs- und
Branchenkenntnisse

üK-LZ

Pflicht-LZ



28

12

8

**mindestens
Wahlpflicht-
LZ**

Rollenspiel: Grundlage Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen

Methodenkompetenzen

2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

2.2 Vernetztes Denken und Handeln

2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

2.4 Wirksames Präsentieren

Vorgehen

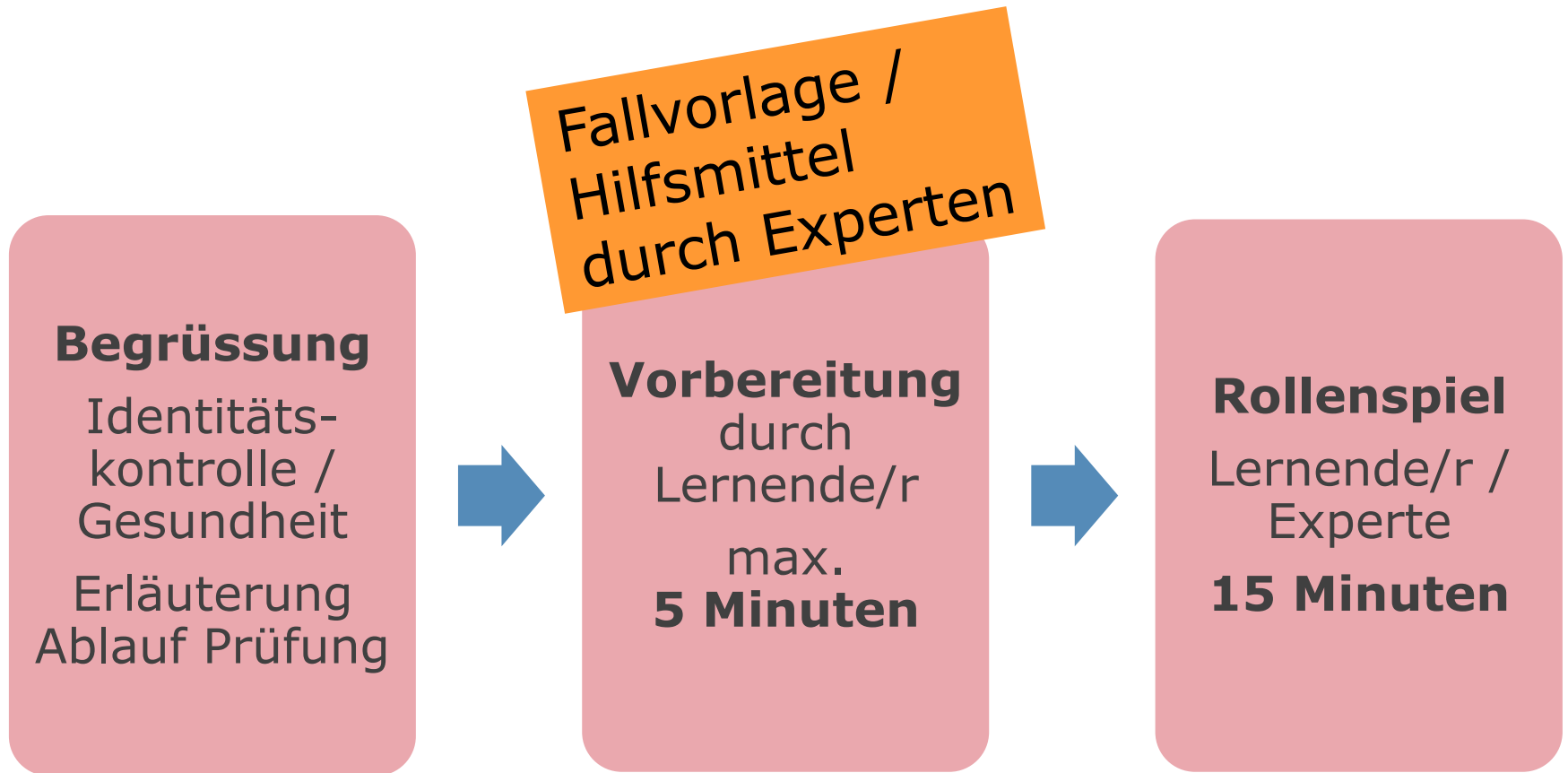
Sozial- und Selbstkompetenzen

3.2 Kommunikationsfähigkeit

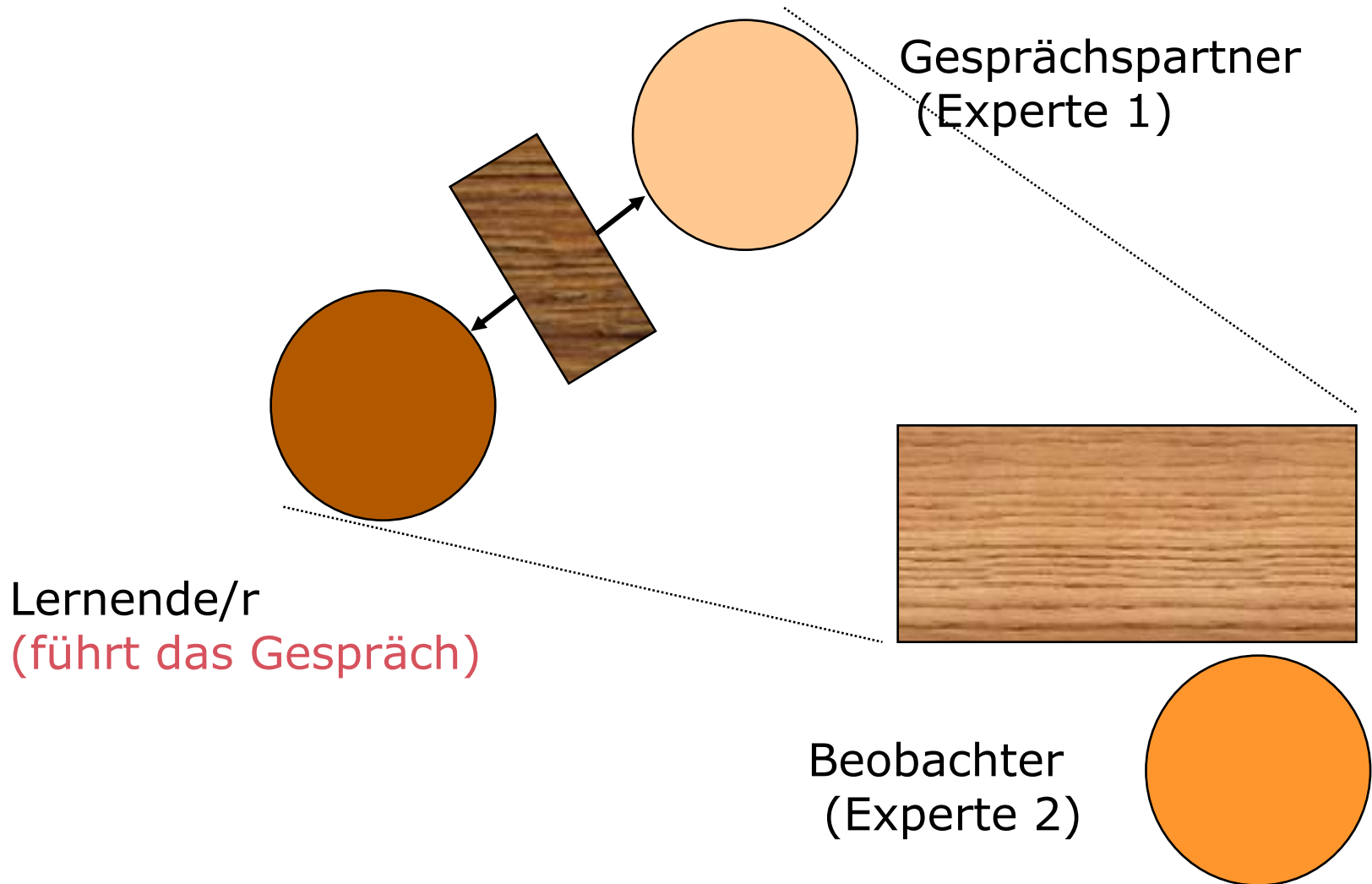
3.4 Umgangsformen

Verhalten

Rollenspiel: Ablauf



Rollenspiel: Umgebungsbedingungen bei der Prüfung



Rollenspiel: Beurteilungskriterien und Benotung

1-5 Fachkompetenzen	Ausführungen sind <ul style="list-style-type: none">▪ fachlich korrekt▪ logisch▪ nachvollziehbar	Teilnote FK, gerundet auf halbe/ganze Note
1-2 Methodenkompetenzen	Kriterien gemäss LLD	Teilnote MSS, gerundet auf halbe/ganze Note
1-2 Sozial- und Selbstkompetenzen		

Auftrag Vorbereitung Rollenspiel

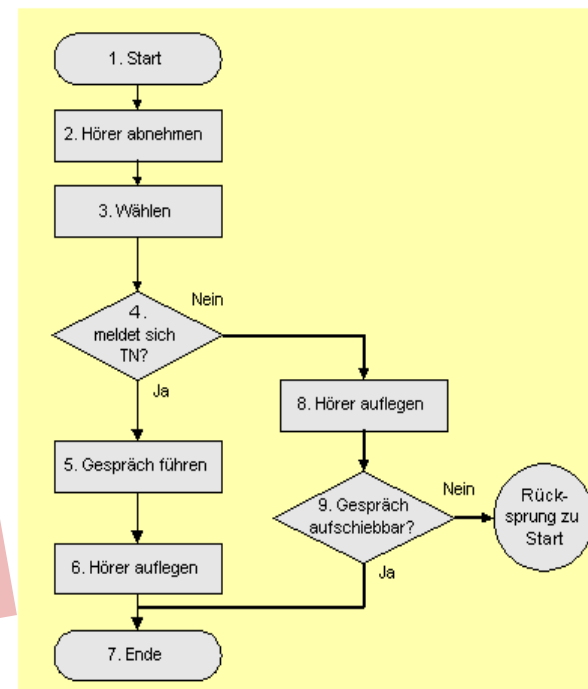
Auftrag	<p>Sie haben bereits ein Beispiel einer Fallvorlage für das Rollenspiel von der üK-Leitung erhalten.</p> <p>Überlegen Sie sich nun, wie Sie sich auf dieses Gespräch vorbereiten würden: Vorgehen, Ziel/e, Abmachungen usw.</p>
Material	Fallvorlage
Sozialform	Einzelarbeit
Zeit	10 Minuten
Plenum	<ul style="list-style-type: none">▪ 2-3 Lernende stellen ihre Vorbereitungen vor▪ Erkenntnisse austauschen, Fragen klären

Teil 2: Fachgespräch PE 2

Grundlage Dokumentation PE 2

- Inhalt Fachgespräch
- zu einzelnen Teilschritten des Prozesses
 - zum Gesamtprozess
 - zu den Schlussfeldern
 - zu den
 - ur

keine Präsentation!



Zur Erinnerung: Schlussfolgerungen Beispiele

Man könnte es auch einfacher machen.

Anfangs dachte ich, die Erfassung der Bestellungen sei nicht besonders schwierig, weil man ja einfach die Angaben von der Faxbestellung 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.

Fachgespräch: Rollen - Gesprächsinhalte

Lernende/r

Mitarbeiter/in
im Lehrbetrieb,
Fachfrau/-mann
für einen betrieb-
lichen Prozess

Sprache:
Mundart

Expert/in

**führt das Gespräch
mit Fragenkatalog**

Fachfrau / -mann
mit Erfahrung
aus einem
Handelsbetrieb

sprechen über Themen wie
einzelne Teilschritte, gesamten Prozessablauf, kritische
Schnittstellen, Schlussfolgerungen gemäss Dokumentation,
Änderungsvorschläge und Verbesserungsmöglichkeiten usw.



Fachgespräch: Hinweise

Sich im Gespräch einbringen heisst ...

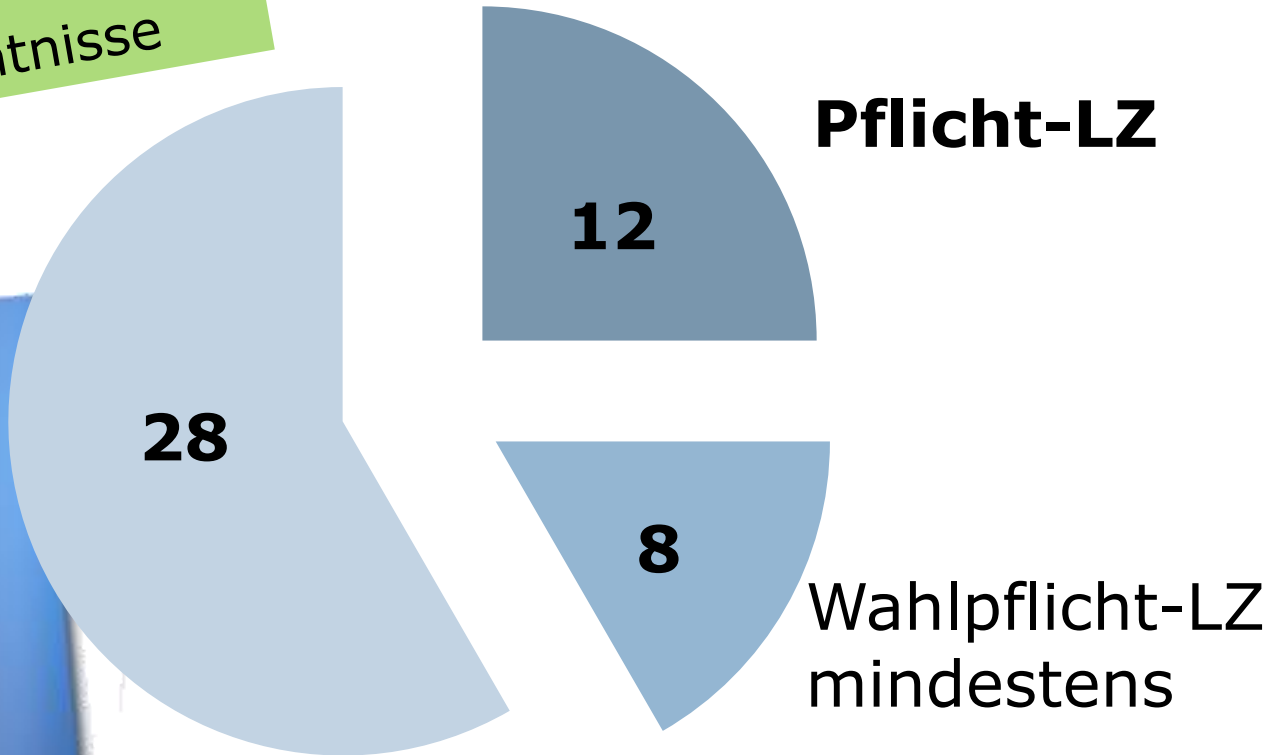
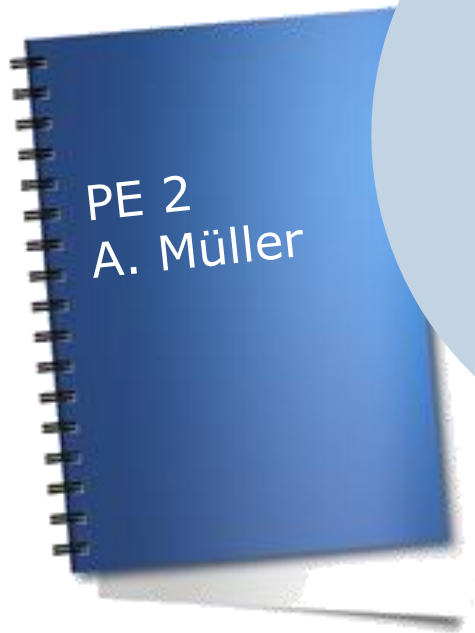
- aufmerksam zuzuhören und wenn nötig Verständnisfragen zu stellen (wenn ich Sie richtig verstanden habe, bezieht sich Ihre Frage auf den Prozessschritt hier?).
- Notizen zu machen.
- sich Zeit zu nehmen, um eine Antwort zu formulieren.
- ausführliche, fragenbezogene Antworten zu geben.
- bei Bedarf eine Antwort mit einer Skizze oder einem Hinweis auf die Prozessdarstellung in der Dokumentation zu visualisieren.

80 % der Redezeit stehen Ihnen zur Verfügung!

Fachgespräch: Grundlage Dokumentation PE 2

Fachkompetenzen,
Betriebs- und
Branchenkenntnisse

üK-LZ



Fachgespräch: Grundlage Methoden, Sozial- und Selbstkompetenzen

Methodenkompetenzen

- 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
- 2.2 Vernetztes Denken und Handeln
- 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln
- 2.4 Wirksames Präsentieren

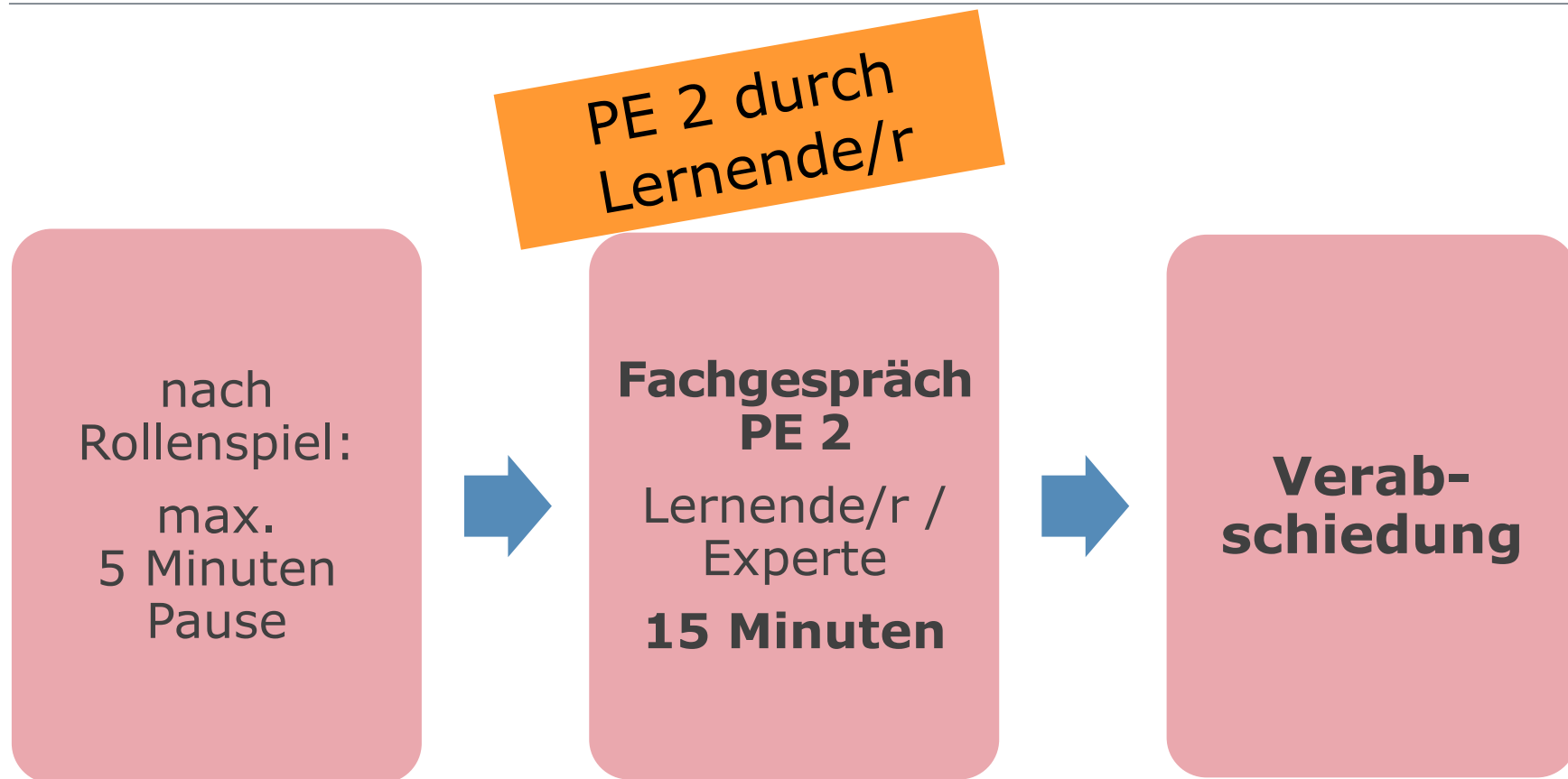
Vorgehen

Sozial- und Selbstkompetenzen

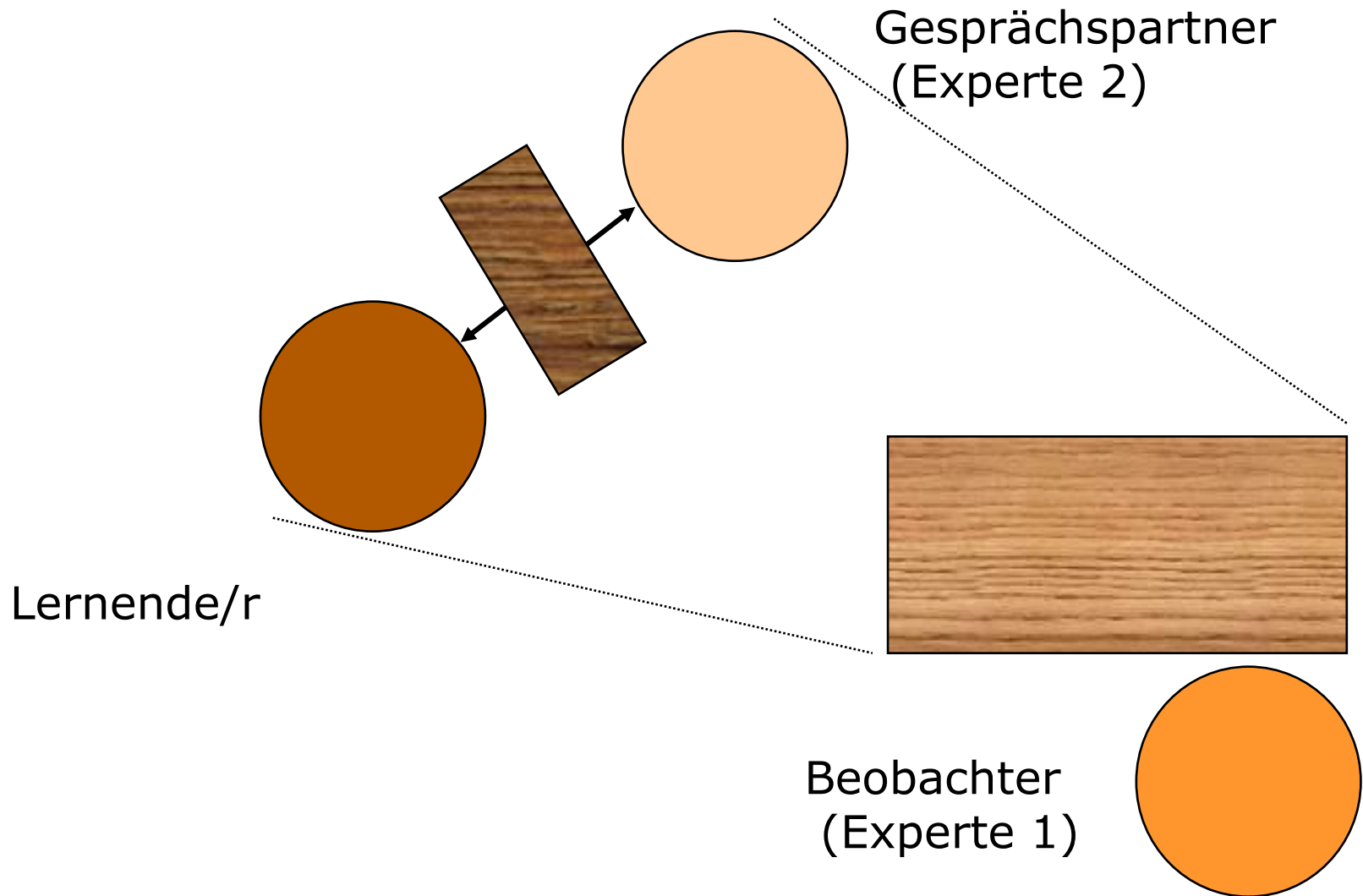
- 3.2 Kommunikationsfähigkeit
- 3.4 Umgangsformen

Verhalten

Fachgespräch: Ablauf



Fachgespräch: Umgebungsbedingungen bei der Prüfung



Fachgespräch: Beurteilungskriterien und Benotung

Fragen zu <ul style="list-style-type: none">– Teilschritten / Gesamtprozess– Schlussfolgerungen– Einwänden, Vorbehalten, Änderungsvorschlägen	Ausführungen sind <ul style="list-style-type: none">▪ fachlich korrekt▪ logisch▪ nachvollziehbar	Teilnote Fachkompetenzen gerundet auf halbe/ganze Note
1-2 Methodenkompetenzen	Kriterien gemäss LLD	Teilnote MSS gerundet auf ganze/halbe Note
1-2 Sozial- und Selbstkompetenzen		

Auftrag Fragen zur PE 2 stellen

Auftrag	<p>Sie erhalten von der üK-Leitung ein Arbeitsblatt mit möglichen Fragen zu Ihrer Prozesseinheit.</p> <p>Suchen Sie sich einen Partner oder eine Partnerin. Tauschen Sie Ihre PE-Dokumentationen aus und bereiten Sie anhand der Dokumentation und des Arbeitsblattes 3 Fragen vor.</p> <p>Führen Sie dann 2 Gespräche: Einmal in der Rolle des Lernenden und einmal in der Rolle des Experten.</p>
Material	PE 2
Sozialform	Partnerarbeit
Zeit	20 Minuten Vorbereitung, je 10 Minuten Fachgespräch
Plenum	Erkenntnisse austauschen, Fragen klären

Mündliche Prüfung: Gesamtnote

Rollenspiel FK	Teilnote
Rollenspiel MSS	Teilnote
Fachgespräch FK	Teilnote
Fachgespräch MSS	Teilnote
= Fachnote Berufspraxis mündlich	Summe : 4 gerundet auf ganze / halbe Note

Fragen?



[Pete Linforth](#) auf [Pixabay](#)

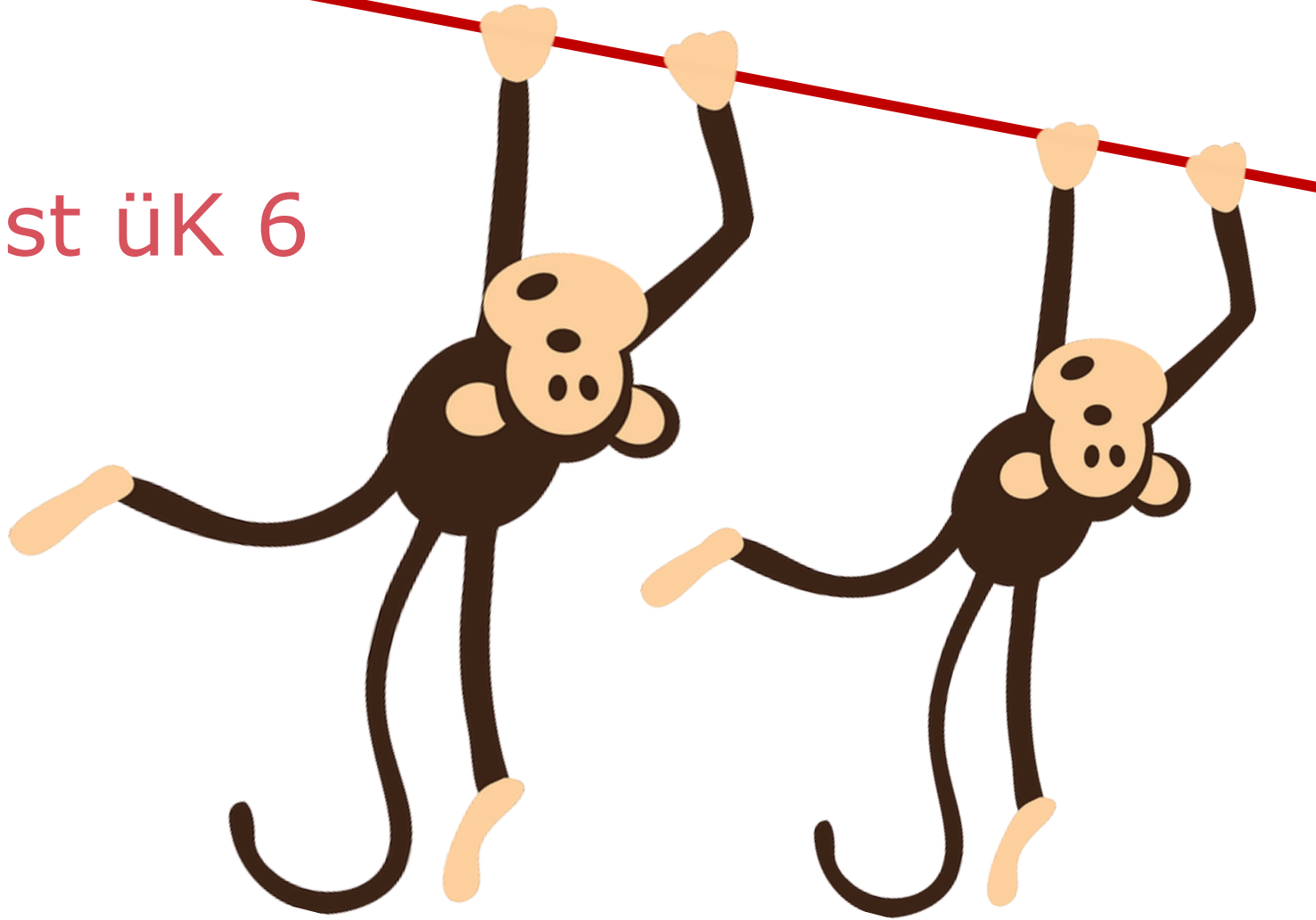
Prüfung mündlich: Vorbereitung

Prüfungsexperten benötigen für die Vorbereitung der Prüfung mündlich von jedem Kandidaten

- Lerndokumentationen mit Gesprächssituationen
- Ausbildungsprogramm / Lernstatus
- Dokumentation PE 2
- **Bereitstellung der Daten und Dokumente durch die Lernenden in time2learn**
- **Termin 28. Februar**

nach dem 28. Februar kann die PE2 nicht mehr hochgeladen werden!

Fachtest üK 6



Fachtest üK 6

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

Rückblick üK 5



zacks 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

Wertschöpfungskette



Persönliches Kanban üK 5

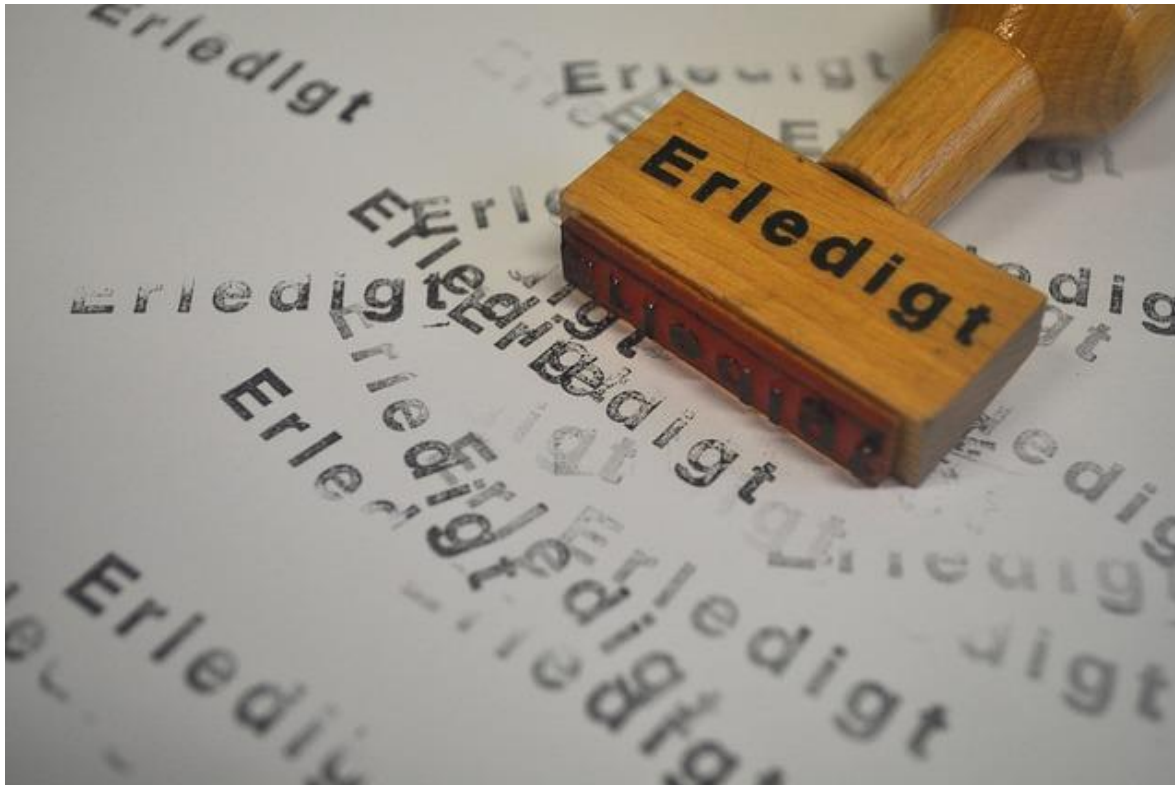
Vorbereitung QV schriftlich	<ul style="list-style-type: none">→ Ordner füllen und strukturieren und /oder→ Laptop Unterlagen strukturieren→ an den üK 6 mitbringen
Vorbereitung QV mündlich	<ul style="list-style-type: none">→ Arbeitsblatt "Aufträge für das QV mündlich" beachten: Daten und Dokumente in time2learn bereit bis 28.2.→ Arbeitsblatt an den üK 6 mitnehmen



Thema am 2. Kurstag

Fragen / Anliegen während dem 1. Kurstag auf Flip-Chart notieren

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:

Alle Lerndokumentationen der Semester 1 bis 5 müssen Ende Februar des 3. Lehrjahres in time2learn erfasst 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 ...

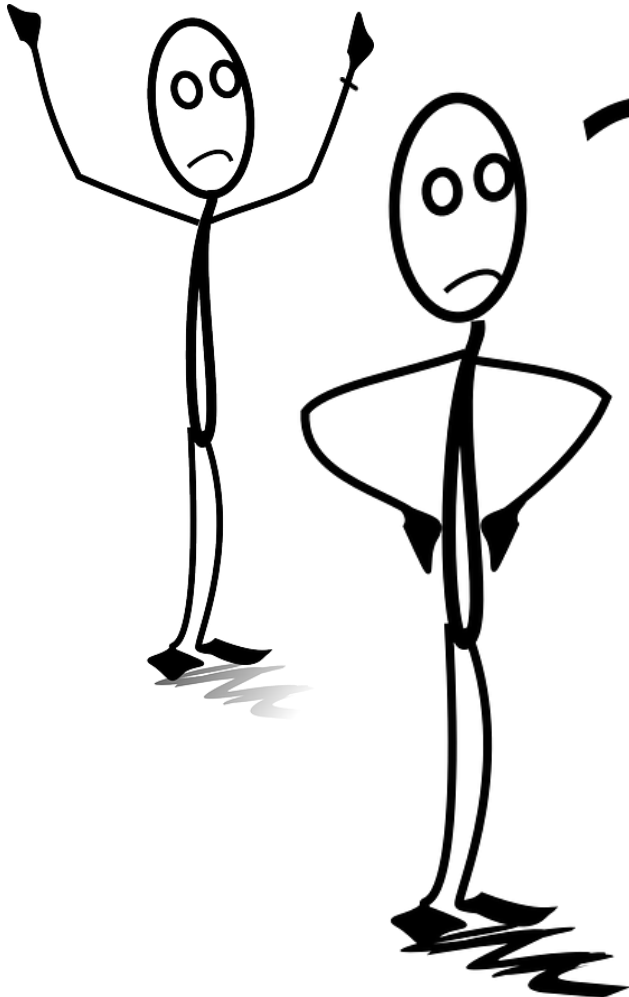
Auftrag: Mein Countdown

Auftrag	Überprüfen Sie anhand des „Ausbildungsprogramms & Statusübersicht“, wo Sie im Moment stehen in Ihrer Grundbildung. Füllen Sie dazu das Arbeitsblatt „Mein Countdown“ aus.
Sozialform	Einzelarbeit
Hilfsmittel	„Ausbildungsprogramm & Lernstatus“ (aus time2learn) Formular „Mein Countdown“
Zeit	10 Minuten
Transferauftrag	Sie besprechen das Arbeitsblatt „Mein Countdown“ mit Ihrer/m Berufsbildner/in.



Clicker-Free-Vector-Images auf Pixabay

Fragen zur LLD



?

... zur LLD

... zu den Leistungszielen LZ

... zur ALS

... zu den PE



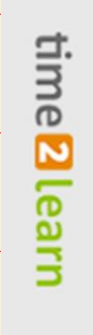
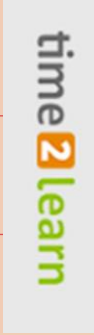

... ZU

OpenClipart-Vectors auf Pixabay

Ausblick Lehr-Ende



Transferaufträge - Zeitplan

JAN	FEB	MAR	APR	MAI	JUN	JUL
üK 6						
	PE2	Vorbereitung QVs	Versand Aufgebot Qm und QVs	QVm	QVm QVs	Abschlussfeier
	ALS 1-5					
						

Prüfung mündlich: Vorbereitung

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

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

- **Bereitstellung der 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 schriftlich: Vorbereitung

Hilfsmittel schriftliche Prüfung:

Branchenkunde-Ordner (1 Ordner 7 cm)

mit allen üK-Unterlagen

und / oder

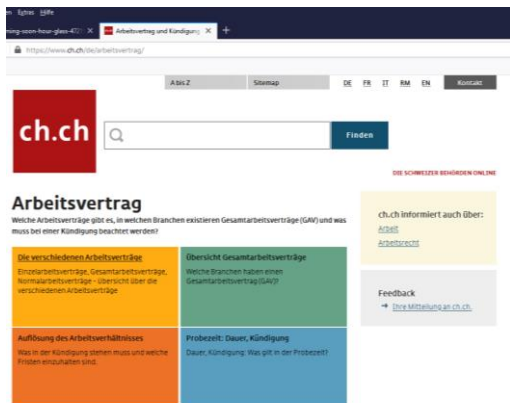
Laptop (auf eigenes Risiko)

Als elektronische Bibliothek (kein Internet!)

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 usw.)

Überbetrieblicher Kurs 6



www.ch.ch



www.michaelpage.at

HANDELSchweiz

VSIG – Handel Schweiz | Commerce Suisse
Commercio Svizzera | Swiss Trade



- Grundlagen Personaladministration
- Branchenorganisationen, Sozialpartnerschaft
- Verkaufen
- Qualifikationsverfahren schriftlich
- Qualifikationsverfahren mündlich

Ziele

- Grundlagen der Personaladministration erarbeiten
- Branchen- und Interessenorganisationen kennen
- Verkaufsgespräche üben
- schriftliche Prüfung erkunden
- mündliche Prüfung vorbereiten



Bild von [15299](#) auf [Pixabay](#)

Programm üK 6

2. Tag

- Begrüssung; Tagesprogramm
- Branchenkunde Repetition üK 1-6
- Prüfung schriftlich:
Informationen, Testlauf, Auswertung

Mittagspause

- Prüfung mündlich:
Informationen, Probeprüfungen, Vorbereitung Prüfung
- Fachtest
- Ausblick Lehr-Ende
- Kursausstieg und Feedback

Feedback üK

Was hat Ihnen besonders gut gefallen ?

Was würden Sie anders machen ?

- Bitte füllen Sie das Formular in time2learn kritisch und konstruktiv aus. Ihre Bemerkungen sind wichtig für die Weiterentwicklung der Kurse!
- Wir wünschen Ihnen alles Gute für die Prüfungen und Ihre berufliche und private Zukunft. Kommen Sie gut nach Hause!



www.bernina-zürich.ch

Ende Juni ist es so weit:



Joux.sa