

Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen inklusive ÜK-Leistungsziele Kauffrau/Kaufmann EFZ, Branche Dienstleistung und Administration D&A

Handlungskompetenzbereiche		Berufliche Handlungskompetenzen						
		1	2	3	4	5	6	
1.1 Branche und Betrieb								
Berufliche Handlungskompetenzbereiche (Richtziele) mit den Handlungskompetenzen (Leistungsziele)								
1.1.1	Material/ Waren od. Dienstleistungen bewirtschaften	1.1.1.1 Pflicht Sind fähig, Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen.	1.1.1.2 Wahlpflicht Sind fähig, Material und Waren gemäss Anforderungen fachgerecht gemäss Vorgaben zu lagern.	1.1.1.3 Wahlpflicht Sind fähig, die Auslieferung von Material/Waren an Kunden auftragsgerecht zu organisieren.				
1.1.2	Kunden beraten	1.1.2.1 Pflicht Sind fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.2.2 Pflicht Sind fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen.	1.1.2.3 Pflicht Sind fähig, Kundeninformationen und -daten mit den betrieblichen Systemen oder Instrumenten nachvollziehbar und übersichtlich zu verwalten.	1.1.2.4 ÜK Sind fähig, Kundengespräche vorzubereiten, Kundenbedürfnisse zu analysieren, Kunden überzeugend zu beraten und Gespräche erfolgreich abzuschliessen.			
1.1.3	Aufträge abwickeln	1.1.3.1 Pflicht Sind fähig, Arbeiten bei Kundenaufträgen und mit externen Geschäftspartnern fachgerecht und selbstständig auszuführen.	1.1.3.2 Pflicht Sind fähig, Soll-Sind-Vergleiche nach Vorgaben durchzuführen, Auftrags- und Projektstände zu dokumentieren und Statistiken korrekt zu führen.	1.1.3.3 Pflicht Sind fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und sachgerechte Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen.	1.1.3.4 ÜK Sind fähig, typische Reklamationen von Kunden entgegenzunehmen und zu behandeln und gegenüber unterschiedlichen Geschäftspartnern anzubringen.	1.1.3.5 ÜK Sind fähig, Arbeitsschritte nach der 6-Stufenmethode IPERKA zu gestalten.		
1.1.4	Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen	1.1.4.1 Wahlpflicht Sind fähig, den Markt und das Marktumfeld einer Firma in zentralen Bereichen zu beschreiben.	1.1.4.2 Wahlpflicht Sind fähig, die Marketinginstrumente (4P's) für die Gewinnung und Bindung von Kunden zielgerichtet einzusetzen.	1.1.4.3 Wahlpflicht Sind fähig, die Auswirkungen von Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen mit geeigneten Statistiken zu erfassen.	1.1.4.4 Wahlpflicht Sind fähig, Herstell- und Selbstkosten, den Verkaufspreis und die Marge von ausgewählten Produkten zu berechnen.			
1.1.5	Aufgaben der Personaladministration ausführen	1.1.5.1 Wahlpflicht Sind fähig, die zentralen Aufgaben bei Personalein- und -austritten zu bearbeiten.	1.1.5.2 Wahlpflicht Sind fähig, Arbeitszeiten, Absenzen, die Personaldaten und die Administration der Sozial- und Lohnnebenleistungen genau zu führen.	1.1.5.3 ÜK Sind fähig, ihre Stärken anhand der Ausbildungsziele zu dokumentieren und zu reflektieren und Möglichkeiten und Grenzen ihrer Entwicklung im Berufsfeld zu beschreiben.				
1.1.6	Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen	1.1.6.1 Pflicht Sind fähig, ein- und ausgehende Rechnungen fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.6.2 Wahlpflicht Sind fähig, die Kasse pflichtbewusst und genau zu eröffnen, zu führen, zu kontrollieren und zu schliessen wie auch das Kassenbuch zu führen.	1.1.6.3 Wahlpflicht Sind fähig, Quartals- oder Jahresabschlüsse zu erstellen und die zentralen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen für die Analyse und Beurteilung vorzubereiten.				
1.1.7	Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben	1.1.7.1 Pflicht Sind fähig, selbstständig und korrekt E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites und Protokolle zu verfassen.	1.1.7.2 Pflicht Sind fähig, Daten und Dokumente mit einem Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss den rechtlichen Vorgaben sicher und nachvollziehbar zu verwalten.	1.1.7.3 Pflicht Sind fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zielorientiert und effizient vorzubereiten.	1.1.7.4 Pflicht Sind fähig, den Posteingang und -ausgang bei Brief- und Paketpost fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.7.5 Pflicht Sind fähig, Aufgaben und Anforderungen der internen Kommunikation in den Bereichen Newsletter, Anschlagbrett, Intranet oder Hauszeitung zu erledigen.	1.1.7.6 Pflicht Sind fähig, Mobiliar, Büromaterial und Bürogeräte zu beschaffen, zu unterhalten und zu verwalten.	
1.1.8	Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb einsetzen	1.1.8.1 Pflicht Sind fähig, mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen eines Betriebs aufzuzeigen.	1.1.8.2 Pflicht Sind fähig, mit aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Konkurrenten aufzuzeigen.	1.1.8.3 Pflicht Sind fähig, die wichtigsten Aspekte und Besonderheiten eines Betriebs einem Aussenstehenden aufzuzeigen.	1.1.8.4 Pflicht Sind fähig, mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche des Betriebs aufzuzeigen.	1.1.8.5 ÜK Sind fähig, den Aufbau der Ausbildung zu erklären und die Ausbildungsziele und -elemente wie auch die praktischen Qualifikationsverfahren zu beschreiben.	1.1.8.6 ÜK Sind fähig, in den Grundzügen die Besonderheiten des Betriebs und der Branche zu beschreiben.	1.1.8.7 ÜK Sind fähig, die Produkte und Dienstleistungen des Betriebs zu präsentieren und die wichtigsten Konkurrenzprodukte zu beschreiben.
1.1.9	Spezialkenntnisse für die Betriebsgruppe AHV-Ausgleichskassen	1.1.9.1-1.1.9.5 Sind fähig, mit aussagekräftigen Unterlagen die Geschichte, die Ziele, die Organisation und die Herausforderungen der AHV und der AHV-Kassen aufzuzeigen.	1.1.9.6-1.1.9.24 Sind fähig, alle Aufgaben bei den Versicherungspflichten, Beitragspflichten, Abrechnungspflichten und bei der Leistungsbestimmung bei der AHV und IV fachgerecht zu erledigen und die Dokumente korrekt einzusetzen.	1.1.9.25-1.1.9.26 Sind fähig, alle Aufgaben bei den Ergänzungspflichten fachgerecht zu erledigen und die Dokumente korrekt einzusetzen.	1.1.9.27-1.1.9.28 Sind fähig, alle Aufgaben bei der Erwerbsersatzordnung EO fachgerecht zu erledigen und die Dokumente korrekt einzusetzen.	1.1.9.29-1.1.9.30 Sind fähig, alle Aufgaben bei der Familienzulagen FAK / FLG fachgerecht zu erledigen und die Dokumente korrekt einzusetzen.		