

**Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 19.12.2016 per 1. Januar 2017, Branche Dienstleistungen und Administration D&A**

| Handlungskompetenz-<br>V bereiche  | Berufliche Handlungskompetenzen →   |  |  |   |   |  |   |
|--|---|--|--|---|---|--|---|
|  | 1   | 2  | 3  | 4   | 5   | 6  | 7   |
| <b>1.1 Branche und Betrieb</b><br>Berufliche Handlungskompetenzbereiche (Richtziele) mit den Handlungskompetenzen (Leistungsziele) |   |  |  |   |   |  |   |
| <b>1.1.1 Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften</b>   | <b>1.1.1.1 Wahlpflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen.  | <b>1.1.1.2 Wahlpflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, Material und Waren gemäss Anforderungen fachgerecht gemäss Vorgaben zu lagern.  | <b>1.1.1.3 Wahlpflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, die Auslieferung von Material/Waren an Kunden auftragsgerecht zu organisieren.  |   |   |  |   |
| <b>1.1.2 Kunden beraten</b>  | <b>1.1.2.1 Pflicht (SOG, IPT)</b><br>Sind fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten.  | <b>1.1.2.2 Pflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen.  | <b>1.1.2.3 Pflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, Kundeninformationen und -daten mit den betrieblichen Systemen oder Instrumenten nachvollziehbar und übersichtlich zu verwalten.   | <b>1.1.2.4 UK</b><br>Sind fähig, Kundengespräche vorzubereiten, Kundenbedürfnisse zu analysieren, Kunden überzeugend zu beraten und Gespräche erfolgreich abzuschliessen. |   |  |   |
| <b>1.1.3 Aufträge abwickeln</b>  | <b>1.1.3.1 Pflicht (SOG, IPT)</b><br>Sind fähig, Arbeiten bei Kunden-aufträgen und mit externen Geschäftspartnern fachgerecht und selbstständig auszuführen.  | <b>1.1.3.2 Pflicht (SOG, IPT)</b><br>Sind fähig, Soll-Ist-Vergleiche nach Vorgaben durchzuführen, Aufträge- und Projektstände zu dokumentieren und Termine und Kosten nachzuführen.                        | <b>1.1.3.3 Pflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und sachgerechte Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen.  | <b>1.1.3.4 UK</b><br>Sind fähig, typische Reklamationen von Kunden entgegenzunehmen und zu behandeln und gegenüber unterschiedlichen Geschäftspartnern anzuhören.         | <b>1.1.3.5 UK</b><br>Sind fähig, Arbeitsschritte nach der 6-Stufenmethode IPERKA zu gestalten.  | <b>1.1.3.6 UK</b><br>Sind fähig, die Kommunikation und die Zusammenarbeit im Betrieb erfolgreich zu gestalten.                         |   |
| <b>1.1.4 Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen</b>  | <b>1.1.4.1 Wahlpflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, den Markt und das Marktumfeld einer Firma in zentralen Bereichen zu beschreiben.   | <b>1.1.4.2 Wahlpflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, die betrieblichen Marketinginstrumente für die Gewinnung und Bindung von Kunden zielgerichtet einzusetzen.  | <b>1.1.4.3 Wahlpflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, die Auswirkungen von Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen mit geeigneten Statistiken zu erfassen.   | <b>1.1.4.4 Wahlpflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, Herstell- und Selbstkosten, den Verkaufspreis und die Marge von ausgewählten Produkten zu berechnen.                 |   |  |   |
| <b>1.1.5 Aufgaben der Personaladministration ausführen</b>   | <b>1.1.5.1 Wahlpflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, die zentralen Aufgaben bei Personal- und -ausritten zu bearbeiten.   | <b>1.1.5.2 Wahlpflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, Arbeitsstellen, Absenzen, die Personalablen und die Administration der sozial- und Lohnnebenleistungen genau zu führen.                               | <b>1.1.5.3 UK</b><br>Sind fähig, ihre Stärken anhand der Ausbildungsziele zu dokumentieren und zu reflektieren und Möglichkeiten und Grenzen ihrer Entwicklung im Berufsfeld zu beschreiben.                                 |   |   |  |   |
| <b>1.1.6 Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen</b>  | <b>1.1.6.1 Wahlpflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, ein- und ausgehende Rechnungen nach Vorgaben zu bearbeiten.  | <b>1.1.6.2 Wahlpflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, die Kasse pflichtbewusst und genau zu eröffnen, zu führen, zu kontrollieren und zu schliessen wie auch das Kassensbuch zu führen.                     | <b>1.1.6.3 Wahlpflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mit-zuarbeiten und die zentralen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen für die Analyse und Beurteilung vorzubereiten. |   |   |  |   |
| <b>1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben</b>   | <b>1.1.7.1 Pflicht (SOG, IPT)</b><br>Sind fähig, selbständig und korrekt E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites und Protokolle zu verfassen.                                     | <b>1.1.7.2 Pflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, Daten und Dokumente mit einem Datenbanksystem gemäss den rechtlichen Vorgaben sicher und nachvollziehbar zu verwalten.                                    | <b>1.1.7.3 Pflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zielorientiert und effizient vorzubereiten.   | <b>1.1.7.4 Pflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, den Postengang und Ausgang bei Brief- und Paketpost fachgerecht zu bearbeiten.   | <b>1.1.7.5 Pflicht (SOG, IPT)</b><br>Sind fähig, Aufgaben und Anforderungen der internen Kommunikation in den Betrieben Newsletter, Anschlagtafeln, Intranet oder Hauszeitung zu erledigen. | <b>1.1.7.6 Pflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, Mobiliar, Büromaterial und Bürogeräte zu beschaffen, zu unterhalten und zu verwalten. |   |
| <b>1.1.8 Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden</b>   | <b>1.1.8.1 Pflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mäskern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen eines Betriebes aufzuzeigen. | <b>1.1.8.2 Pflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, mit aussagekräftigen Vergleichsdaten die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Konkurrenten aufzuzeigen. | <b>1.1.8.3 Pflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, die wichtigsten Aspekte und Besonderheiten eines Betriebes einem Assistenten der Ausbildung aufzuzeigen.  | <b>1.1.8.4 Pflicht (SOG, LZP)</b><br>Sind fähig, mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche des Betriebes aufzuzeigen.               | <b>1.1.8.5 UK</b><br>Sind fähig, den Aufbau der Ausbildung zu erklären und die Ausbildungsziele und -elemente wie auch die praktischen Qualifikationsverfahren zu beschreiben.              | <b>1.1.8.6 UK</b><br>Sind fähig, in den Grundzügen die Besonderheiten des Betriebes und der Wirtschaftspraxis zu beschreiben.          | <b>1.1.8.7 UK</b><br>Sind fähig, die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes zu präsentieren und die wichtigsten Konkurrenzprodukte zu beschreiben. |

Wahl 12  
Pflicht 11  
IPT 5