

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

Handlungskompetenzbereiche	Berufliche Handlungskompetenzen →						
	1	2	3	4	5	6	7
1.1 Branche und Betrieb Berufliche Handlungskompetenzbereiche (Richtziele) mit den Handlungskompetenzen (Leistungsziele)							
1.1.1 Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften	1.1.1.1 Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen.	1.1.1.2 Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, Material und Waren gemäss Anforderungen fachgerecht gemäss Vorgaben zu lagern.	1.1.1.3 Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, die Auslieferung von Material/Waren an Kunden auftragsgerecht zu organisieren.				
1.1.2 Kunden beraten	1.1.2.1 Pflicht (SOG: IPT) Sind fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.2.2 Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen.	1.1.2.3 Pflicht (SOG: LZP) 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 (SOG: IPT) Sind fähig, Arbeiten bei Kundenaufträgen und mit externen Geschäftspartnern fachgerecht und selbstständig auszuführen.	1.1.3.2 Pflicht (SOG: IPT) Sind fähig, Soll-Ist-Vergleiche nach Vorgaben durchzuführen, Auftrags- und Projektstände zu dokumentieren und Termine und Kosten nachzuführen.	1.1.3.3 Pflicht (SOG: LZP) 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.	1.1.3.6 ÜK Sind fähig, die Kommunikation und die Zusammenarbeit im Betrieb erfolgreich zu gestalten.	
1.1.4 Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen	1.1.4.1 *Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, den Markt und das Marktumfeld einer Firma in zentralen Bereichen zu beschreiben.	1.1.4.2 Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, die betrieblichen Marketinginstrumente für die Gewinnung und Bindung von Kunden zielgerichtet einzusetzen.	1.1.4.3 Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, die Auswirkungen von Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen mit geeigneten Statistiken zu erfassen.	1.1.4.4 Wahlpflicht (SOG: LZP) 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 (SOG: LZP) Sind fähig, die zentralen Aufgaben bei Personalein- und -austritten zu bearbeiten.	1.1.5.2 Wahlpflicht (SOG: LZP) 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 Wahlpflicht (SOG: LZP) Sind fähig, ein- und ausgehende Rechnungen nach Vorgaben zu bearbeiten.	1.1.6.2 Wahlpflicht (SOG: LZP) 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 (SOG: LZP) Sind fähig, bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitzuarbeiten und die zentralen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen für die Analyse und Beurteilung vorzubereiten.				
1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben	1.1.7.1 Pflicht (SOG: IPT) Sind fähig, selbständig und korrekt E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites und Protokolle zu verfassen.	1.1.7.2 Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, Daten und Dokumente mit einem Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss den rechtlichen Vorgaben sicher und nachvollziehbar zu verwalten.	1.1.7.3 Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zielorientiert und effizient vorzubereiten.	1.1.7.4 Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, den Posteingang und -ausgang bei Brief- und Paketpost fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.7.5 Pflicht (SOG: IPT) Sind fähig, Aufgaben und Anforderungen der internen Kommunikation in den Bereichen Newsletter, Anschlagbrett, Intranet oder Hauszeitung zu erledigen.	1.1.7.6 Pflicht (SOG: LZP) 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 anwenden	1.1.8.1 *Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen eines Betriebes aufzuzeigen.	1.1.8.2 *Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, mit aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Konkurrenten aufzuzeigen.	1.1.8.3 *Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, die wichtigsten Aspekte und Besonderheiten eines Betriebes einem Aussenstehenden aufzuzeigen.	1.1.8.4 *Pflicht (SOG: LZP) Sind fähig, mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche des Betriebes 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 Betriebes und der Wirtschaftsbranche zu beschreiben.	1.1.8.7 ÜK Sind fähig, die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes zu präsentieren und die wichtigsten Konkurrenzprodukte zu beschreiben.