

1. Branche und Firma

Kernkompetenzen

- 1.1 Kundenbedürfnisse erkennen**
- 1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln**
- 1.3 Konkurrenz- und Alternativprodukte kennen**
- 1.4 Leitbild und Ziele des Unternehmens**
- 1.5 Branchen- und betriebsbezogene Entwicklungen verfolgen**
- 1.6 Betriebliche Abläufe**

1. Branche und Firma

1.1 Kundenbedürfnisse erkennen

Leitidee

Das Erkennen von Kundenbedürfnissen bildet eine der Grundlagen für den Unternehmenserfolg. In einem Gespräch erwarten viele Kunden, dass die Anbieter auf ihre Bedürfnisse eingehen. Deshalb ist es wichtig, dass Kaufleute eine situationsgerechte Analyse vornehmen. Das Empfehlen von spezifischen Produkten und Dienstleistungen steht im Hintergrund.

Dispositionsziel

1.1.1 Kaufleute zeigen professionelle Routine im Verkaufs- und/oder Beratungsgespräch, indem sie mit offenen Fragen die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden herausfinden.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Kundengespräch vorbereiten E/B red.	1.1.1.1 Ich bereite ein einfaches Kundengespräch selbstständig vor und stelle die entsprechenden Unterlagen vollständig zusammen. Dabei gehe ich nach einem Plan schrittweise vor. Ich habe den Vorgehensplan selber schriftlich formuliert. Der Plan enthält mindestens drei Elemente, die typischerweise in einem Verkaufs- oder Beratungsgespräch vorkommen.	Ich bereite die Kundenunterlagen vor, kümmere mich um Warenmuster oder Arbeitsvorlagen, beschaffe mir Prospekte, Preislisten usw. In Verwaltungen und manchen Firmen steht kein Verkauf an. In diesen Fällen geschieht dasselbe für eine Beratung.	- erstellt selbstständig vollständige Unterlagen - hat Vorgehensplan selbstständig formuliert - Vorgehensplan enthält mindestens 3 Elemente aus Verkaufs- oder Beratungsgespräch	<input type="checkbox"/>	Leistungsbereitschaft	Analytisches und geplantes Vorgehen	K3
Kundengespräch führen E/B	1.1.1.2 Wenn ich mit Kunden spreche, gehe ich auf ihre Bedürfnisse ein. Ich höre ruhig zu, frage nach, und greife Vorstellungen sowie Fragen des Gegenübers auf.	Es geht darum, wie man den Gesprächspartnern zeigt, dass man aufmerksam zuhört und mitdenkt.	- geht auf Kundenbedürfnisse ein - hört ruhig zu - greift Vorstellungen und Fragen auf und fragt nach	<input type="checkbox"/>	Flexibilität Kommunikationsfähigkeit	Verhandlungstechniken	K 3
Kundenbedürfnisse erfragen E/B	1.1.1.3 Ein Kundengespräch besteht aus offenen und geschlossenen Fragen. Um die Bedürfnisse eines Kunden genau und vollständig zu erfassen, verwende ich in einem Kundengespräch offene Fragen. Am Schluss des Gespräches fasse ich die vorgebrachten Bedürfnisse zielgerichtet zusammen.	Wenn ich offene Fragen stelle, kann mir mein Gesprächspartner ausführlich antworten. So erhalte ich viele interessante Informationen. Ich tue dies auch bei unbekanntenen Personen, z.B. am Telefon oder am Schalter im persönlichen Kontakt.	- verwendet geschlossene Fragen zum richtigen Zeitpunkt - verwendet offene Fragen für die Bedürfnisabklärung - erkennt vorgebrachte Bedürfnisse und fasst sie zielgerichtet zusammen	<input type="checkbox"/>	Verhandlungsfähigkeit	Verhandlungstechniken	K 3

1. Branche und Firma

1.1 Kundenbedürfnisse erkennen

Leitidee

Das Erkennen von Kundenbedürfnissen bildet eine der Grundlagen für den Unternehmenserfolg. In einem Gespräch erwarten viele Kunden, dass die Anbieter auf ihre Bedürfnisse eingehen. Deshalb ist es wichtig, dass Kaufleute eine situationsgerechte Analyse vornehmen. Das Empfehlen von spezifischen Produkten und Dienstleistungen steht im Hintergrund.

Dispositionsziel

1.1.2 Kaufleute entwickeln ein Verständnis dafür, dass eine genaue Abklärung der Kundenbedürfnisse die Grundlage für einen nutzenorientierten Lösungsvorschlag bildet.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Vorschläge mit Argumenten einbringen E/B	1.1.2.1 Auf Kaufmotive reagiere ich mit passenden Vorschlägen und dazugehörigen Argumenten.	Mit meinen Fragen habe ich die Bedürfnisse der Kunden erfahren. Auf diese beziehen sich meine Vorschläge.	- erkennt Kaufmotive des Kunden und geht darauf ein - bringt überzeugende Vorschläge - bringt passende Argumente	<input type="checkbox"/>	Flexibilität Kommunikationsfähigkeit	Verkaufstechniken	K 3
Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten E/B	1.1.2.2 Bei Beratungs- oder Verkaufssituationen, die ausserhalb meines Aufgabengebietes liegen, erfasse ich die Bedürfnisse eines Kunden und notiere sie vollständig. Ich ordne die Bedürfnisse / die Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können.	Wenn ich Kundenwünsche weiterleite, zeige ich z.B. auf: <ul style="list-style-type: none"> • wem ich den Kundenwunsch weiterleite • bis wann der Kundenwunsch bearbeitet werden muss • welchen Nutzen der Kunde erwartet 	- erfasst Kundenbedürfnisse stichwortartig - sie sind vollständig erfasst und richtig geordnet - Kundenwünsche sind für andere nachvollziehbar	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Arbeitstechniken	K 3
Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen E/B red.	1.1.2.3 Ich erkenne selbstständig Kunden- und andere Anspruchsgruppen und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann. Ich begründe die Notwendigkeit und den Nutzen der Gliederung.	Kriterien können sein: Alter, Geschlecht, Beruf, sozialer Stellung, Kultur, Vermögen, Einkommen, Eigenheimbesitzer, Arbeitgeber; Betriebsgrösse, Umsatz.....	- erkennt selbstständig Kunden- und andere Anspruchsgruppen - charakterisiert Kunden- und andere Anspruchsgruppen mit eigenen Worten - Unterschiede sind durch branchenkundige Personen nachvollziehbar	<input type="checkbox"/>	Leistungsbereitschaft	Arbeitstechniken	K 4

1. Branche und Firma

1.1 Kundenbedürfnisse erkennen

Leitidee

Das Erkennen von Kundenbedürfnissen bildet eine der Grundlagen für den Unternehmenserfolg. In einem Gespräch erwarten viele Kunden, dass die Anbieter auf ihre Bedürfnisse eingehen. Deshalb ist es wichtig, dass Kaufleute eine situationsgerechte Analyse vornehmen. Das Empfehlen von spezifischen Produkten und Dienstleistungen steht im Hintergrund.

Dispositionsziel

1.1.3 Kaufleute entwickeln während ihrer Ausbildung ein Bewusstsein dafür, dass Auftreten und Verhalten gegenüber Kundinnen und Kunden wichtig ist.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Umgangsformen anwenden E/B	1.1.3.1 Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen im Betrieb angepasst verhalten soll. Ich kann dies mit eigenen Worten einer dritten Person anschaulich schildern. Ich verhalte mich in praktischen Situationen auch entsprechend.	Beispielsweise <ul style="list-style-type: none"> • Kunden oder Besucher begrüssen und verabschieden • in den Pausen mit wesentlich älteren Personen ein Gespräch führen • am Telefon Anrufe entgegen nehmen. 	- erklärt Kollegen worauf er bei Umgangsformen jeweils achtet und wie er sich anpasst - schildert das Verhalten in verschiedenen Situationen im Betrieb einer Drittperson anschaulich - verhält sich in praktischen Situationen angepasst	<input type="checkbox"/>	Situationsgerechtes Auftreten Angepasste Umgangsformen	Ziele und Prioritäten setzen	K 3
Beschwerden entgegennehmen E/B	1.1.3.2 Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken von Kunden und Mitarbeitenden nehme ich ruhig und sachlich entgegen und gehe sie lösungsorientiert an. Ich erkenne die Ursachen und wende die betriebsinternen Vorgaben zur weiteren Bearbeitung selbständig an.		- verhält sich bei der Aufnahme kundenfreundlich - erkennt das Problem und sucht nach Lösungen - leitet Beschwerde entsprechend betriebsinternen Vorgaben weiter	<input type="checkbox"/>	Eigene Werthaltung kommunizieren Konfliktfähigkeit	Ziele und Prioritäten setzen Problemlösungstechniken	K 3
Beschwerden formulieren E/B	1.1.3.3 Ich bringe Kritik, Bedenken oder Probleme sachlich vor und formuliere meine Anliegen der Situation angepasst.		- macht verständliche Formulierungen - argumentiert sachlich aufgrund erkennbarer Zusammenhänge - Ideen zum weiteren Vorgehen vorhanden	<input type="checkbox"/>	Eigene Werthaltung kommunizieren	Ziele und Prioritäten setzen	K 3

1. Branche und Firma

1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln

Leitidee

Unternehmenserfolg hängt langfristig von der Qualität der Produkte und Dienstleistungen und der professionellen Vermittlung derselben ab. Deshalb ist die Vermittlung guter Produktekenntnisse, die Anwendung kundengerechter Verkaufstechniken und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität entscheidend.

Dispositionsziel

1.2.1 Kaufleuten ist es ein Anliegen, einen ständigen Beitrag zur optimalen Servicequalität des Unternehmens zu leisten.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Dienstleistungen kennen E/B	<p>1.2.1.1 Ich erstelle selbstständig für mein aktuelles Einsatzgebiet eine Liste mit mindestens drei zentralen Dienstleistungen / Qualitätsstandards und beschreibe deren genauen Kundennutzen.</p> <p>Die Auswahl für diese Zusammenstellung treffe ich selbst. Die Liste beinhaltet solche Dienstleistungen / Standards, die jetzt schon angeboten werden und auch solche, die man azusätzlich anbieten könnte.</p>	Ich frage im Lehrbetrieb, welche Vorteile eine hohe Servicequalität bringt und welche Kosten zusätzlich entstehen.	<ul style="list-style-type: none"> - erstellt Liste mit mindestens 3 Dienstleistungen / Qualitätsstandards selbstständig - genaue Beschreibung des Kundennutzens in allen Fällen liegt vor - sinnvolle neue Dienstleistungen / Standards eingebracht 	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Arbeits-techniken Entscheidungs-techniken	K 3
Kundendatei erklären E/B	<p>1.2.1.2 Ich erkläre, welchen Wert Informationen über Kunden für meinen Lehrbetrieb bringen. Ich nenne auswendig mindestens fünf Argumente für das Führen eines Kundeninformationssystems.</p>	„Know your customer“ Wenn ich meine Kunden gut kenne, kann ich sie gut und persönlich bedienen. Was muss ich über meine Kunden wissen?	<ul style="list-style-type: none"> - erklärt wichtigste Elemente des Kundeninformationssystems - erklärt Wert der Kundeninformation spontan - zählt 5 richtige Argumente auswendig auf 	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Arbeits-techniken	K 2

1. Branche und Firma

1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln

Leitidee

Unternehmenserfolg hängt langfristig von der Qualität der Produkte und Dienstleistungen und der professionellen Vermittlung derselben ab. Deshalb ist die Vermittlung guter Produktkenntnisse, die Anwendung kundengerechter Verkaufstechniken und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität entscheidend.

Dispositionsziel

1.2.1 Kaufleuten ist es ein Anliegen, einen ständigen Beitrag zur optimalen Servicequalität des Unternehmens zu leisten.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Kundendatei führen E/B	1.2.1.3 Ich kann Einträge ins betriebseigene Kundeninformationssystem selbständig vornehmen. Die Einträge sind vollständig, aussagekräftig und fehlerfrei.	Sofern der Lehrbetrieb nicht nur wenige Einzelkunden, sondern z.B. allgemeinen Publikumsverkehr oder nur Kunden in anderen Abteilungen besitzt, beantworte ich mir folgende Frage: Welche Personen oder Organisationen sind von uns abhängig? Für wen sind wir da? Weches sind die Bedürfnisse und Anforderungen, die diese Personen oder Organisationen von uns erwarten? Die Antworten stelle ich in einer Liste auf dem Computer zusammen.	- führt Kundendatei selbstständig - Aktualität ist jederzeit sichergestellt - erfasst alle Datensätze innert vorgegebener Frist vollständig, aussagekräftig und fehlerfrei	<input type="checkbox"/>	Diskretion Transferfähigkeit	Arbeits- techniken	K 3
Servicequalität beurteilen E	1.2.1.4 Ich kann die Servicequalität meines Lehrbetriebes selbstständig beurteilen. Dazu lege ich ein Blatt mit Beurteilungskriterien der Servicequalitäten meines Lehrbetriebes oder meiner Abteilung (Dienststelle) an. Zudem prüfe ich regelmässig, in welchen Punkten die Servicequalität gesteigert werden kann. a) Dies gilt gegenüber externen Kunden, die für die Dienstleistung oder die Produkte bezahlen. b) Innerhalb einer Verwaltung oder innerhalb eines Unternehmens können die Kunden auch Personen in den anderen Abteilungen sein. Je nach Verhältnissen trifft bei mir a) oder b) zu.	Kunden schätzen Pünktlichkeit, rasches Reagieren, Qualität, persönliche Betreuung usw. Kundenreklamationen betrachte ich als Chance etwas zu verbessern.	- erstellt Auflistung der Servicequalitäten selbstständig - legt Blatt mit vorher festgelegter Anzahl Beurteilungskriterien an - liefert nachvollziehbare Beurteilung mit Vorschlag zur Verbesserung der Servicequalität	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit	Analytisches und geplantes Vorgehen	K 6

1. Branche und Firma

1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln

Leitidee

Unternehmenserfolg hängt langfristig von der Qualität der Produkte und Dienstleistungen und der professionellen Vermittlung derselben ab. Deshalb ist die Vermittlung guter Produktekenntnisse, die Anwendung kundengerechter Verkaufstechniken und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität entscheidend.

Dispositionsziel

1.2.2 Kaufleute verfügen über die nötigen Fertigkeiten, Produkte und Dienstleistungen kundengerecht und überzeugend anzubieten.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Produkte und Dienstleistungen kennen E/B	1.2.2.1 Ich kann in vorgegebener Zeit anhand von Unterlagen selbstständig und genau beschreiben, welche Produktkategorien von meinem Lehrbetrieb angeboten werden. Ich zeige auf, wer innerhalb der Unternehmung für die Entwicklung und Bewirtschaftung der Produktgruppen verantwortlich ist.		- anhand von Unterlagen selbstständig und genau beschrieben - vorher festgelegte Anzahl - einzelner Produktkategorien eingebracht - innert vorgegebener Zeit erfüllt	<input type="checkbox"/>	Leistungsbereitschaft	Analytisches und geplantes Vorgehen	K 1
Produkte und Dienstleistungen vorstellen E/B red.	1.2.2.2 Ich kann selbstständig zwei Produkte oder Dienstleistungen meines Lehrbetriebes inhaltlich korrekt und zuhörenergerecht vorstellen. Zur Visualisierung benutze ich verschiedene Präsentationsmittel (Bilder, selbstgefertigte Skizzen, Statistiken etc.) und setze diese situationsgerecht ein.		- Produkte/Dienstleistungen selbstständig vorgestellt - mindestens 3 verschiedene Arten der Vorstellung angewendet - inhaltlich jeweils korrekt und zuhörenergerecht vorgestellt	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit	Präsentationstechniken	K 2
Verkaufsformen kennen E/B	1.2.2.3 Ich zeige selbstständig bei drei verschiedenen Verkaufsformen je drei Vor- und Nachteile auf. Dabei kann ich spontan Lösungen anbieten, welche beitragen, die Nachteile zu vermindern. Meine Überlegungen gelten einer Dienstleistung oder einem Produkt, mit dem ich zu tun gehabt habe, jedoch nicht zum täglichen Arbeitsfeld gehört.	Beispiele für Verkaufsformen sind: - direkter Verkauf - Verkauf am Telefon - Verkauf über Internet - Katalogverkauf - usw.	- zeigt bei nicht alltäglichen Dienstleistungen / Produkten selbstständig Vor- und Nachteile von Verkaufsformen auf - mindestens 3 Verkaufsformen sind je vollständig - bietet Lösungen zur Nachteilsminderung an	<input type="checkbox"/>	Verantwortungsbereitschaft	Problemlösungstechniken	K 3

1. Branche und Firma

1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln

Leitidee

Unternehmenserfolg hängt langfristig von der Qualität der Produkte und Dienstleistungen und der professionellen Vermittlung derselben ab. Deshalb ist die Vermittlung guter Produktkenntnisse, die Anwendung kundengerechter Verkaufstechniken und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität entscheidend.

Dispositionsziel

1.2.2 Kaufleute verfügen über die nötigen Fertigkeiten, Produkte und Dienstleistungen kundengerecht und überzeugend anzubieten.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<p>Nutzen der Produkte/ Dienstleistungen aufzeigen</p> <p>E/B</p>	<p>1.2.2.4 Mit eigenen Worten zeige ich bei gängigen Produkten oder Dienstleistungen meines Lehrbetriebes oder Geschäftsbereichs anschaulich auf,</p> <ul style="list-style-type: none"> • wo man sie verwendet • welche besonderen Eigenschaften sie besitzen (was ist das Besondere?) • welchen Nutzen sie in Bezug auf konkrete Kundenbedürfnisse bringen. 	<p>Ich beantworte beispielsweise folgende Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie beschreiben Prospekte, Werbebriefe, Kundenofferten, usw. die Vorteile von Leistungen meines Lehrbetriebes? • Welche zusätzlichen Vorteile habe ich mir bereits überlegt? • Wer benötigt die Leistungen meines Lehrbetriebes und wofür? • Welche verschiedene Bedürfnisse decken sie ab? <p>Unterlagen über die gängigen Produkte oder Dienstleistungen sammle ich übersichtlich in einem Ordner.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - bezieht Aussagen auf konkrete Kundenbedürfnisse - legt Anwendungsbereich klar dar - hebt Kundennutzen mit besonderen Eigenschaften hervor 	<input type="checkbox"/>	<p>Kommunikationsfähigkeit</p> <p>Gesundes Selbstbewusstsein</p>	<p>Präsentationstechniken</p> <p>Problemlösungstechniken</p>	K 2
<p>Kunden überzeugen</p> <p>E/B</p>	<p>1.2.2.5 In einem Kundengespräch kann ich den Kundennutzen unserer Dienstleistungen oder unserer Produkte mit zutreffenden und auf die Wünsche des Kunden ausgerichteten Argumenten präsentieren.</p>	<p>Dazu benutze ich die im Lehrbetrieb vorhandenen Unterlagen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - verwendet auf das Produkt / die Dienstleistung zutreffende Argumente - setzt auf Kundenwünsche ausgerichtete Argumente ein - präsentiert Argumente angemessen und überzeugend 	<input type="checkbox"/>	<p>Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>Verkaufstechniken</p>	K 3

1. Branche und Firma

1.3 Konkurrenz- und Alternativprodukte kennen

Leitidee

Erfolgreiche Kaufleute beobachten den Markt. Sie kennen die Produkte und Dienstleistungen möglicher Mitbewerber. Sie haben Gedanken darüber entwickelt, wie man die Dienstleistung auch anders erbringen könnte.

Dispositionsziel

1.3.1. Kaufleute sind bereit, die Entwicklung der eigenen Produkte und derjenigen der Konkurrenz stets zu verfolgen und die Unterschiede der verschiedenen Produkte zu kennen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Konkurrenzprodukte kennen E/B	1.3.1.1 Ich nenne die wichtigsten Dienstleistungen oder Produkte bei mindestens einem Mitbewerber. Ich kann mit vorhandenen Prospekten/Unterlagen sowohl bei den Leistungen als auch in der Sortimentspolitik für einen Kunden überzeugend aufzeigen, wo Übereinstimmung oder Unterschiede zu meinem Lehrbetrieb bestehen.	Ich besuche andere Firmen, lasse mir Prospekte schicken, führe mit Kollegen, die dort arbeiten, Fachgespräche usw. Falls möglich besuche ich Messen und Fachausstellungen. Auch dort sammle ich Wissen über Konkurrenzprodukte zu meiner Lehrfirma. Das Wort Sortimentspolitik gibt Antwort auf die Frage: Was bieten wir überhaupt an? Bei Behörden oder ähnlichen Einrichtungen lautet die Frage: Welche Dienstleistungen werden dort in der verwandten Abteilung oder Dienststelle angeboten?	- nennt die wichtigsten Dienstleistungen / Produkte eines Mitbewerbers - zeigt bei Sortimentspolitik Übereinstimmung und Unterschiede auf - zeigt bei Leistungen gegenüber dem Kunden überzeugend Übereinstimmung und Unterschiede auf	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2
Zusatznutzen gegenüber Konkurrenzprodukten aufzeigen E	1.3.1.2 Ich weiss, dass viele Produkte oder Dienstleistungen im Grundnutzen austauschbar sind. Daher kann ich bei mindestens drei gängigen Leistungen meines Lehrbetriebes spontan und plausibel darlegen, wodurch sich unsere Produkte von denen der Mitbewerber unterscheiden.	Konkurrenzvergleich	- nennt bei 3 gängigen Leistungen Zusatznutzen - erklärt Unterschiede gegenüber der Konkurrenz spontan und plausibel - benennt Mitbewerber und Vergleichsprodukte	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit	Verhandlungstechniken	K 2

1. Branche und Firma

1.3 Konkurrenz- und Alternativprodukte kennen

Leitidee

Erfolgreiche Kaufleute beobachten den Markt. Sie kennen die Produkte und Dienstleistungen möglicher Mitbewerber. Sie haben Gedanken darüber entwickelt, wie man die Dienstleistung auch anders erbringen könnte.

Dispositionsziel

1.3.2 Kaufleute sind bereit, auf Einwände von Kundinnen und Kunden einzugehen und Vorteile ihrer Produkte und/oder Dienstleistungen gegenüber Konkurrenz- und/oder Alternativprodukten mit Überzeugung zu vertreten.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Einwände entkräften E/B	1.3.2.1 Ich nenne drei geläufige Einwände zu einem wichtigen Produkt meines Lehrbetriebes und kann diese sachlich entkräften.	Entkräften heisst: Gegenargumente liefern / die negativen Aspekte abschwächen. Ich erstelle mir zuerst ein Argumentarium zum Produkt.	- beschreibt wichtiges Produkt verständlich - begründet Auswahl des wichtigen Produktes - hat die 3 geläufigsten Einwände sachlich entkräftet	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit	Verhandlungstechniken	K 2
Im Kundengespräch Einwände entkräften E	1.3.2.2 In einem Kundengespräch begegne ich den Einwänden professionell, indem ich ruhig bleibe, Verständnis für die Anliegen der Kunden zeige und sachlich auf die Eigenschaften unserer Produkte/Dienstleistungen hinweise.	Wenn ich bei Kundengesprächen dabei bin, höre ich genau zu und überlege mir, von welchen Faktoren es abhängig war, weshalb ein Geschäftsabschluss zu Stande kam oder nicht. Daraus ziehe ich meine Schlüsse.	- bleibt während dem Kundengespräch ruhig - zeigt Verständnis für Anliegen Kunden - weist sachlich auf Eigenschaften der Produkte/Dienstleistungen hin	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Eigene Werthaltung kommunizieren	Verhandlungstechniken	K 3

1. Branche und Firma

1.4 Leitbild und Ziele des Unternehmens

Leitidee

Zielorientiertes Arbeiten ist in jedem Betrieb zentral. Es ist deshalb entscheidend, die Ziele des eigenen Unternehmens zu kennen, um den Betrieb nach Aussen repräsentieren zu können und betriebswirtschaftliche Abläufe und Entscheidungen zu verstehen.

Dispositionsziel

1.4.1 Kaufleute sind sich der Wichtigkeit des Firmenleitbildes für das Klima und die Arbeitsbedingungen im Betrieb bewusst.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<p>Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit</p> <p>E/B</p>	<p>1.4.1.1 Ich kann mit eigenen Worten erläutern, was das Leitbild meines Lehrbetriebes für meine Arbeit konkret bedeutet.</p>	<p>Ich beschaffe mir dazu entweder das eigene Leitbild oder dasjenige eines anderen Betriebes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nennt vorgegebene Anzahl Gründe für ein Leitbild - formuliert Zusammenhänge zur eigenen Arbeit - bringt konkrete Argumente zur Umsetzung ein 	<input type="checkbox"/>	<p>Leistungsbereitschaft</p> <p>Lernfähigkeit</p>	<p>Analytisches und geplantes Vorgehen</p> <p>Ziele und Prioritäten setzen</p>	K 3
<p>Einstellung des Lehrbetriebes gegenüber ihren Mitarbeitern und über deren Führung</p> <p>E/B</p>	<p>1.4.1.2 Ich kann selbstständig meinen Lehrbetrieb nach den folgenden Gesichtspunkten präsentieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • seine grundsätzliche Stellung zu Anliegen der Mitarbeiter/innen hinsichtlich Entlohnung, persönlicher Entwicklung, sozialer Sicherheit und Mitbestimmung • seine wesentlichen Grundsätze der Mitarbeiterführung • seine Vorstellungen hinsichtlich der technischen Entwicklung <p>Meine Ausführungen sind für einen Laien verständlich.</p>	<p>Informationen erhalte ich aus dem Unternehmensleitbild, aus Gesprächen mit Vorgesetzten, Personalverantwortlichen und durch eigene Beobachtungen.</p> <p>Bei der Präsentation verwende ich selbst vorbereitete, anschauliche Unterlagen. Zudem weiss ich, dass ich jede Aussage hinreichend belegen muss. Meine Präsentation unterstütze ich mit Instrumenten wie Pinwand, Hellraumprojektor, usw.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nimmt für einen Laien verständlich Stellung zu Anliegen der Mitarbeiter/innen hinsichtlich Entlohnung, persönlicher Entwicklung, sozialer Sicherheit und Mitbestimmung - führt in der selbstständigen Präsentation wesentliche Grundsätze der Mitarbeiterführung auf - bringt seine Vorstellungen hinsichtlich der technischen Entwicklung ein 	<input type="checkbox"/>	<p>Eigene Werthaltung kommunizieren</p>	<p>Mit Informationsquellen umgehen</p> <p>Präsentationstechniken</p>	K 2

1. Branche und Firma

1.4 Leitbild und Ziele des Unternehmens

Leitidee

Zielorientiertes Arbeiten ist in jedem Betrieb zentral. Es ist deshalb entscheidend, die Ziele des eigenen Unternehmens zu kennen, um den Betrieb nach Aussen repräsentieren zu können und betriebswirtschaftliche Abläufe und Entscheidungen zu verstehen.

Dispositionsziel

1.4.2 Kaufleute engagieren sich im Rahmen der eigenen Arbeit für die optimale Umsetzung der Unternehmensziele.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Leistungswirtschaftliche Ziele kennen E/B	1.4.2.1 Ich lege mit eigenen Worten einer branchenunkundigen Person dar, was unser Betrieb erreichen will; und zwar auf den Gebieten - Produkte oder Dienstleistungen - Marktstellung - der Kundenbeziehung oder andere Aspekte des Betriebes		- legt mit eigenen Worten dar, was der Lehrbetrieb erreichen will auf dem Gebiet Produkte oder Dienstleistungen - legt mit eigenen Worten dar, was der Lehrbetrieb erreichen will auf dem Gebiet Marktstellung - legt mit eigenen Worten dar, was der Lehrbetrieb erreichen will auf dem Gebiet der Kundenbeziehung oder anderer Aspekte	<input type="checkbox"/>	Flexibilität Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen Präsentationstechniken	K 2
Finanzwirtschaftliche Ziele kennen E	1.4.2.2 Ich beschaffe mir selbständig Informationen über zwei finanzielle Ziele meines Lehrbetriebes oder eines Teilbereichs und kann diese gegenüber einer Fachperson erläutern	Ziele können kurzfristig sein und z.B. Kosten, Umsatz oder andere Aspekte betreffen. Sie können aber auch Gewinne (Deckungsbeiträge), erforderliche Rückstellungen oder andere Elemente betreffen. Ich habe mich erkundigt, ob diese unter das Betriebsgeheimnis fallen und deshalb mit niemandem besprochen werden dürfen oder ob sie mit bestimmten Personen diskutiert werden dürfen.	- zeigt Bedeutung finanzwirtschaftlicher Ziele auf - nennt 2 verschiedene finanzwirtschaftliche Ziele des Lehrbetriebes oder eines Teilbereichs - erklärt Aussagekraft dieser beiden Ziele	<input type="checkbox"/>	Flexibilität	Mit Informationsquellen umgehen Präsentationstechniken	K 3
Finanzwirtschaftliche Ziele umsetzen E	1.4.2.3 Aufgrund der finanzwirtschaftlichen Ziele überlege ich mir drei Massnahmen, die helfen könnten, diese Ziele zu erreichen. Für eine erfahrene Person aus dem kaufmännischen Bereich sind die Vorschläge einsichtig.		- nennt 3 Massnahmen zur Zielerreichung und begründet diese - begründet die Auswirkungen auf den eigenen Arbeitsplatz - verwendet überzeugende Argumentationen	<input type="checkbox"/>	Flexibilität	Mit Informationsquellen umgehen	K 3

1. Branche und Firma

1.4 Leitbild und Ziele des Unternehmens

Leitidee

Zielorientiertes Arbeiten ist in jedem Betrieb zentral. Es ist deshalb entscheidend, die Ziele des eigenen Unternehmens zu kennen, um den Betrieb nach Aussen repräsentieren zu können und betriebswirtschaftliche Abläufe und Entscheidungen zu verstehen.

Dispositionsziel

1.4.3 Kaufleute sind in der Lage, die Auswirkungen des vom Betrieb eingeführten Qualitätsmanagements auf die Arbeitsprozesse des Unternehmens nachzuvollziehen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Qualitätssicherungssystem kennen E	1.4.3.1 Ich informiere mich wie in meinem Lehrbetrieb die Qualität unserer Dienstleistungen / Produkte sichergestellt wird. Anhand von drei Beispielen überlege ich mir, welche Auswirkungen dies auf unsere Firma hat. Meine Überlegungen halte ich schriftlich fest, sie sind für einen Laien verständlich.	Qualitätsmanagement System (QMS); ISO-Zertifizierung, Handbücher, Arbeitsanweisungen, Pflichtenhefte, Reglemente, usw.	<ul style="list-style-type: none"> - erläutert das betriebliche Qualitätssicherungssystem - begründet Auswahl der 3 gewählten Dienstleistungen / Produkte - formuliert anhand 3 Dienstleistungen / Produkte schriftlich die Auswirkungen der Qualitätssicherung auf die Firma 	<input type="checkbox"/>	Leistungsbereitschaft	Mit Informationsquellen umgehen	K 2

1. Branche und Firma

1.4 Leitbild und Ziele des Unternehmens

Leitidee

Zielorientiertes Arbeiten ist in jedem Betrieb zentral. Es ist deshalb entscheidend, die Ziele des eigenen Unternehmens zu kennen, um den Betrieb nach Aussen repräsentieren zu können und betriebswirtschaftliche Abläufe und Entscheidungen zu verstehen.

Dispositionsziel

1.4.4 Zielorientiertes Arbeiten ist für Kaufleute eine Selbstverständlichkeit.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Ziele erreichen E/B	<p>1.4.4.1 Wenn ich eine etwas umfangreichere Aufgabe bekomme, gehe ich systematisch vor. Ich plane meine Arbeit. Dabei benutze ich die in meinem Lehrbetrieb geläufige Vorgehensweise oder die „Sechs-Stufenmethode“:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Information 2. Planung 3. Entscheidung 4. Realisation 5. Kontrolle 6. Auswertung <p>Sofern meine Lehrmeisterin diese Vorgehensweise nicht kennt, erkläre ich sie. Sofern im Betrieb eine andere Methodik (Vorgehensweise) zur Arbeitsplanung benutzt wird, verwende ich diese.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - wählt und begründet angewandte Vorgehensweise - geht gemäss gewählter Methode systematisch vor und erklärt die Vorgehensweise - kann die Vorgehensweise anhand eines vorgegebenen Beispiels umsetzen 	<input type="checkbox"/>	Leistungsbereitschaft	Analytisches und geplantes Vorgehen Projektmanagement	K 3
Ziele für die Teamleistung festlegen E/B red.	<p>1.4.4.2 Ich kann im konkreten Fall für ein Team genaue Ziele selbstständig schriftlich festlegen, um eine vorgegebene Teamleistung in gewünschter Qualität und in angemessener Zeit zu erreichen.</p> <p>Dabei achte ich besonders auf eine kollegiale Zusammenarbeit. Bei der Aufgabe handelt es sich um ein Thema aus dem kaufmännischen Gebiet. Es gehört aber nicht zur Tagesarbeit und ist neuartig.</p>	Wenn ein Projekt die Zusammenarbeit von mehreren Abteilungen oder des ganzen Betriebes erfordert, geschieht dies in Teamarbeit.	<ul style="list-style-type: none"> - hat 3 mögliche Ziele selber festgelegt - hat diese Ziele selbstständig verständlich schriftlich formuliert - Formulierung erfüllt Anforderung bezüglich Qualität und Zeit 	<input type="checkbox"/>	Teamfähigkeit	Projektmanagement	K 3

1. Branche und Firma

1.5 Branchen- und betriebsbezogene Entwicklungen verfolgen

Leitidee

Kaufleute, die branchenspezifisch auf dem neuesten Stand sind, können im Unternehmen besser agieren und Kundenbedürfnisse wahrnehmen. Sie sind für die Zukunft fachlich gerüstet. Im betrieblichen Alltag spricht man über branchenspezifische Entwicklungen und Trends. Damit wird eine Grundlage für das eigenverantwortliche Verfolgen von Entwicklungen geschaffen.

Dispositionsziel

1.5.1 Kaufleute beschaffen fachspezifische Informationen, indem sie die zugänglichen Informationskanäle nützen und Interesse an Entwicklungen ihrer Branche zeigen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Informationskanäle benützen zur Branchenentwicklung E/B	1.5.1.1 Ich kenne verschiedene Möglichkeiten, um mich über die Entwicklungen in meiner Branche zu informieren. Von drei verschiedenen Anbietern wähle ich selbstständig je einen aktuellen Beitrag aus. Diese Beiträge kann ich mit eigenen Worten und anhand kurzer Notizen gut strukturiert und inhaltlich korrekt präsentieren.	Ich frage meine Ausbilder, welche Medien, Verbände, Behörden und sonstige Einrichtungen meinem Lehrbetrieb regelmässig Informationen liefern. Bei diesen erkundige ich mich nach Fachpublikationen und interessiere mich, welche Veranstaltungen und Seminare sie anbieten. Zudem lese ich so oft wie möglich Wirtschaftszeitungen wie „Schweizerische Handelszeitung“, „NZZ“, „Cash“, elektronische Medien usw.	<ul style="list-style-type: none"> - kennt Möglichkeiten verschiedener Informationskanäle - hat 3 aktuelle Beiträge von verschiedenen Anbietern ausgewählt und gibt sie anhand von Notizen mit eigenen Worten wieder - sie sind gut strukturiert und inhaltlich korrekt 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Leistungsbereitschaft	Ziele und Prioritäten setzen	K 2
Branchenentwicklung beurteilen E	1.5.1.2 Anhand zwei verschiedener, von mir ausgewählter Beiträge zur Branchenentwicklung kann ich anschaulich erläutern, weshalb sie für meinen Betrieb oder meine Arbeit wichtig sind.		<ul style="list-style-type: none"> - kann anhand Beitrag 1 anschaulich erläutern weshalb sie wichtig sind - kann anhand Beitrag 2 anschaulich erläutern weshalb sie wichtig sind - Bezug zum Lehrbetrieb oder der Arbeit ist in beiden Fällen gegeben 	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Leistungsbereitschaft	Ziele und Prioritäten setzen	K 3
Kurzfristige Veränderungen der Branche aufzeigen E/B	1.5.1.3 Einer branchenfremden Person kann ich anschaulich zwei Veränderungen aufzeigen, die in meiner Branche jetzt gerade stattfinden oder in unmittelbarer Zukunft eintreten könnten.	Diese Veränderungen können sich auf alles beziehen: neue oder andere Dienstleistungen, neue oder andere Vertriebskanäle, neue Arten der Arbeitsorganisation, Grösse der Abteilungen oder Betriebe, Qualität, Internationalisierung, Automatisierung, usw. Mit „Branchen“ sind hier z.B. gemeint Treuhandbüros, Maschinenfabriken, Einzelhandelsgeschäfte, Gemeindeverwaltungen, Banken usw.	<ul style="list-style-type: none"> - zeigt anschaulich 2 mögliche kurzfristige Veränderungen auf - begründet seine Wahl - nennt mögliche Konsequenzen für die Branche 	<input type="checkbox"/>	Gesundes Selbstbewusstsein	Präsentationstechniken	K2

1. Branche und Firma

1.5 Branchen- und betriebsbezogene Entwicklungen verfolgen

Leitidee

Kaufleute, die branchenspezifisch auf dem neuesten Stand sind, können im Unternehmen besser agieren und Kundenbedürfnisse aktiv wahrnehmen. Sie sind für die Zukunft fachlich gerüstet. Im betrieblichen Alltag spricht man über branchenspezifische Entwicklungen und Trends. Damit wird eine Grundlage für das eigenverantwortliche Verfolgen von Entwicklungen geschaffen.

Dispositionsziel

1.5.1 Kaufleute beschaffen fachspezifische Informationen, indem sie die zugänglichen Informationskanäle nützen und Interesse an der Entwicklung ihrer Branche zeigen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Längerfristige Veränderungen der Branche aufzeigen E	1.5.1.4 Ich kann von zwei Veränderungen die in meiner Branche stattfinden, für eine Fachperson nachvollziehbar erläutern, wie sich diese in den nächsten fünf Jahren auf meinen Arbeitsplatz auswirken könnten.		- erläutert 2 mögliche langfristige Veränderungen - begründet seine Wahl - nennt mögliche Konsequenzen für die Branche	<input type="checkbox"/>	Gesundes Selbstbewusstsein	Präsentationstechniken	K4
Mit Informationen umgehen E	1.5.1.5 Ich kann bei fachspezifischen Informationen unterscheiden, ob sie für meine tägliche Arbeit wichtig oder unwichtig sind. Die relevanten Aussagen kann ich mit wenigen Worten schriftlich auf den Punkt bringen. Meine Begründung kann ich anhand von mindestens zwei Gesichtspunkten darlegen.	Ich bleibe "am Puls der Zeit". Aktuelles interessiert mich. Ich überlege mir, wie sich neue Entwicklungen auf meinen Lehrbetrieb auswirken. Dies bespreche ich mit meiner Lehrmeisterin.	- unterscheidet wichtige von unwichtigen Informationen - begründet die Auswahl der gewählten Gesichtspunkte - begründet seine Auswahl der Informationen	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 6

1. Branche und Firma

1.6 Betriebliche Abläufe

Leitidee

Rationelle betriebliche Abläufe fördern den Unternehmenserfolg. Sie sind eine Voraussetzung für termingerechte Lieferung des Produkts. Deshalb ist es wichtig, dass Kaufleute betriebliche Abläufe beschreiben, analysieren und gestalten können.

Dispositionsziel

1.6.1 Kaufleute sind jederzeit bestrebt, betriebliche Abläufe nachzuvollziehen, zu analysieren und gegebenenfalls Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Organigramme interpretieren E	1.6.1.1 Ich kann selbstständig konkrete Organigramme, beispielsweise aus Geschäftsberichten interpretieren. Anhand der Organigramme kann ich sagen, <ul style="list-style-type: none"> • wie Informationswege laufen • wie die Verantwortlichkeiten geregelt sind • welches eine Stabsstelle ist und welche Aufgaben diese wahrnimmt • welches eine Linienstelle ist und welche Aufgaben diese wahrnimmt 	Die theoretischen Grundlagen über die Aufbauorganisation lerne ich in der kaufmännischen Berufsschule. Es gibt auch ganz andere Organisationsformen, z.B. solche nach Projekten oder solche, bei denen jede Person in einer Abteilung und in Projekten tätig ist (Matrixorganisation).	- erklärt Informationswege und zeigt wer für wen verantwortlich ist - eruiert Stabsstellen und erklärt deren Funktion - eruiert Linienstellen und erklärt deren Funktion	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit	Analytisches und geplantes Vorgehen	K 2
Arbeitsabläufe beschreiben E/B	1.6.1.2 In einer branchenüblichen Darstellung gebe ich betriebliche Abläufe wie beispielsweise <ul style="list-style-type: none"> • eine Auftragsabwicklung • den Zahlungsverkehr vollständig wieder und erkenne die Schnittstellen.	Das Flussdiagramm nennt man auch Ablaufdiagramm. Es zeigt auf, wie im Betrieb die einzelnen Arbeiten sinnvoll hintereinander oder parallel stattfinden und ineinander übergreifen.	- erklärt die sinnvolle Darstellungsform - die verwendeten Zeichen sind korrekt eingesetzt - die Schnittstellen sind erkannt	<input type="checkbox"/>	Flexibilität Kommunikationsfähigkeit	Präsentationstechniken	K 2

1. Branche und Firma

1.6 Betriebliche Abläufe

Leitidee

Rationelle betriebliche Abläufe fördern den Unternehmenserfolg. Sie sind eine Voraussetzung für termingerechte Lieferung des Produkts!. Deshalb ist es wichtig, dass Kaufleute betriebliche Abläufe beschreiben, analysieren und gestalten können.

Dispositionsziel

1.6.1 Kaufleute sind jederzeit bestrebt, betriebliche Abläufe nachzuvollziehen, zu analysieren und gegebenenfalls Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Arbeitsabläufe analysieren E/B	1.6.1.3 Zusammen mit meiner Ausbilderin wähle ich zwei Arbeitsabläufe aus, welche ich nach drei von mir bestimmten Gesichtspunkten durchleuchte. Ich prüfe und stelle fest, was besonders gut ist und wo Verbesserungspotenzial vorhanden ist.	Arbeitsabläufe heissen auch Prozesse. Gesichtspunkte sind beispielsweise: <ul style="list-style-type: none"> • benötigte Zeit • mögliche Missverständnisse derjenigen Personen, die am Gleichen arbeiten • Abfall (Ökologie) • Kosten • vielfältiger Arbeitsplatz 	- nennt mindestens 3 Gesichtspunkte und begründet deren Auswahl - hat 2 Arbeitsabläufe anhand eines Gesichtspunktes durchleuchtet und erklärt was besonders gut ist - hat 2 Arbeitsabläufe anhand eines Gesichtspunktes durchleuchtet und erklärt was zu verbessern wäre	<input type="checkbox"/>	Konfliktfähigkeit Transferfähigkeit	Analytisches und geplantes Vorgehen Kreativitätstechniken	K 4
Betriebliche Vorschläge einbringen E/B	1.6.1.4 Ich unterbreite Ideen oder Vorschläge. Diese sind geeignet, bestimmte betriebliche Ziele besser oder leichter zu erreichen. Ich kann auch erläutern, warum ich diesen Vorschlag mache. Es kann sich auch um sehr kleine praktische Belange handeln.		- unterbreitet Ideen oder Vorschläge - diese sind geeignet, betriebliche Ziele besser oder leichter zu erreichen - kann seinen Vorschlag begründen	<input type="checkbox"/>	Gesundes Selbstbewusstsein	Problemlösungstechniken Vernetztes Denken	K 5