

# **1. Branche und Firma**

## **Kernkompetenzen**

- 1.1 Kundenbedürfnisse erkennen**
- 1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln**
- 1.3 Konkurrenz- und Alternativprodukte kennen**
- 1.4 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 des Unternehmenserfolgs. In einem Gespräch erwarten viele Kunden, dass die Anbieter auf ihre Bedürfnisse eingehen. Deshalb ist es wichtig, dass Kaufleute eine genaue Beurteilung der Kundenbedürfnisse vornehmen. Das Empfehlen von spezifischen Produkten und Dienstleistungen steht im Hintergrund.

### Dispositionsziel

1.1.1 Kaufleute zeigen Geschick im Verkaufs- und/oder Beratungsgespräch, indem sie mit Offenheit den Bedürfnissen ihrer Kundinnen und Kunden begegnen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<b>Kundengespräch vorbereiten</b>  B red. / E	<b>1.1.1.1</b> Ich bereite ein einfaches Kundengespräch nach einem vorgegebenen Vorgehensplan vor und stelle die entsprechenden Unterlagen selbstständig zusammen.	Ich bereite die Kundenunterlagen vor, kümmere mich um Warenmuster oder Arbeitsvorlagen, beschaffe mir Prospekte, Preislisten, usw. Falls in meiner Lehrfirma keine Verkaufstätigkeit anfällt, gilt dies sinngemäss für eine Beratung.	- bereitet Unterlagen nach vorgegebenem Plan vor - stellt Unterlagen selbstständig zusammen - Unterlagen sind vollständig	○	Leistungsbereitschaft	Analytisches und geplantes Vorgehen	K 2
<b>Kundengespräch führen</b>  B/E	<b>1.1.1.2</b> 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	○	Flexibilität  Kommunikationsfähigkeit	Verhandlungstechniken	K 3
<b>Kundenbedürfnisse erfragen</b>  B/E	<b>1.1.1.3</b> 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 unbekanntem 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	○	Verhandlungsfähigkeit	Verhandlungstechniken	K 3

# 1. Branche und Firma

## 1.1 Kundenbedürfnisse erkennen

### Leitidee

Das Erkennen von Kundenbedürfnissen bildet eine der Grundlagen des Unternehmenserfolgs. In einem Gespräch erwarten viele Kunden, dass die Anbieter auf ihre Bedürfnisse eingehen. Deshalb ist es wichtig, dass Kaufleute eine genaue Beurteilung der Kundenbedürfnisse 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 nutzenorientierte Lösungsvorschläge bildet. Kaufleute sind in der Lage, Kundenbedürfnisse mit entsprechenden Hilfsmitteln zu erfassen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<b>Argumente und Vorschläge bringen</b>  B/E	<b>1.1.2.1</b> 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	○	Flexibilität  Kommunikationsfähigkeit	Verkaufstechniken	K 3
<b>Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten</b>  B/E	<b>1.1.2.2</b> 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"> <li>• wem ich den Kundenwunsch weiterleite</li> <li>• bis wann der Kundenwunsch bearbeitet werden muss</li> <li>• welchen Nutzen der Kunde erwartet</li> <li>•</li> </ul>	- erfasst Kundenbedürfnisse stichwortartig - sie sind vollständig erfasst und richtig geordnet - Kundenwünsche sind für andere nachvollziehbar	○	Transferfähigkeit	Arbeitstechniken	K 3
<b>Gliederung in Kundengruppen resp. Anspruchsgruppen</b>  B red./E	<b>1.1.2.3</b> Ich unterscheide selbstständig unsere Kunden- und Anspruchsgruppen nach einer vorgegebenen Anzahl selbstgewählter Kriterien. Ich erkläre dies einer branchenkundigen Person so, dass diese meine Überlegungen nachvollziehen kann.	Kriterien können sein: Alter, Geschlecht, Beruf, sozialer Stellung, Kultur, Vermögen, Einkommen, Eigenheimbesitzer, Arbeitgeber, Betriebsgrösse, Umsatz, usw.	- unterscheidet selbstständig Kunden- und Anspruchsgruppen - Auswahl selbstgewählter Kriterien ist sinnvoll - Erklärungen sind für branchenkundige Person nachvollziehbar	○	Transferfähigkeit	Arbeitstechniken	K 2

# 1. Branche und Firma

## 1.1 Kundenbedürfnisse erkennen

### Leitidee

Das Erkennen von Kundenbedürfnissen bildet eine der Grundlagen des Unternehmenserfolgs. In einem Gespräch erwarten viele Kunden, dass die Anbieter auf ihre Bedürfnisse eingehen. Deshalb ist es wichtig, dass Kaufleute eine genaue Beurteilung der Kundenbedürfnisse 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	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<b>Umgangsformen anwenden</b>  B/E	<b>1.1.3.1</b> 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"> <li>• Kunden oder Besucher begrüßen und verabschieden</li> <li>• in den Pausen mit wesentlich älteren Personen ein Gespräch führen</li> <li>• am Telefon Anrufe entgegen nehmen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- erklärt Kollegen worauf er bei Umgangsformen jeweils achtet und wie er sich anpasst</li> <li>- schildert das Verhalten in verschiedenen Situationen im Betrieb einer Drittperson anschaulich</li> <li>- verhält sich in praktischen Situationen angepasst</li> </ul>	○	Situationsgerechtes Auftreten  Angepasste Umgangsformen	Ziele und Prioritäten setzen	K 3
<b>Beschwerden entgegennehmen</b>  B/E	<b>1.1.3.2</b> 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 selbstständig an.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- verhält sich bei der Aufnahme kundenfreundlich</li> <li>- erkennt das Problem und sucht nach Lösungen</li> <li>- leitet Beschwerde entsprechend betriebsinternen Vorgaben weiter</li> </ul>	○	Eigene Werthaltung kommunizieren  Konfliktfähigkeit	Ziele und Prioritäten setzen  Problemlösungstechniken	K 3
<b>Beschwerden formulieren</b>  B/E	<b>1.1.3.3</b> Ich bringe Kritik, Bedenken oder Probleme sachlich vor und formuliere meine Anliegen der Situation angepasst.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- macht verständliche Formulierungen</li> <li>- argumentiert sachlich aufgrund erkennbarer Zusammenhänge</li> <li>- Ideen zum weiteren Vorgehen vorhanden</li> </ul>	○	Eigene Werthaltung kommunizieren	Ziele und Prioritäten setzen	K 3

# 1. Branche und Firma

## 1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln

**Leitidee**

Der Unternehmungserfolg hängt langfristig von der Qualität der vermittelten Produkte und Dienstleistungen ab. Nur Betriebe mit einer professionellen Einstellung zu Verkauf und Servicequalität überleben am Markt.

**Dispositionsziel**

1.2.1 Kaufleuten ist es ein Anliegen, einen ständigen Beitrag zur 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
<b>Dienstleistungen kennen</b>  B/E	<b>1.2.1.1</b> Ich erstelle selbstständig für mein aktuelles Einsatzgebiet eine Liste mit mindestens drei zentralen Dienstleistungen / Qualitätsstandards und beschreibe deren genauen Kundennutzen.  Die Auswahl für diese Zusammenstellung treffe ich selbst. Die Liste beinhaltet solche Dienstleistungen / Standards, die jetzt schon angeboten werden und auch solche, die man zusätzlich anbieten könnte.	Ich frage im Lehrbetrieb, welche Vorteile eine hohe Servicequalität bringt und welche Kosten zusätzlich entstehen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- erstellt Liste mit mindestens 3 Dienstleistungen / Qualitätsstandards selbstständig</li> <li>- genaue Beschreibung des Kundennutzens in allen Fällen liegt vor</li> <li>- sinnvolle neue Dienstleistungen / Standards eingebracht</li> </ul>	○	Transferfähigkeit	Arbeitstechniken  Entscheidungstechniken	K 3
<b>Kundendatei erklären</b>  B/E	<b>1.2.1.2</b> Ich erkläre, welchen Wert Informationen über Kunden für meinen Lehrbetrieb bringen. Ich nenne auswendig mindestens fünf Argumente für das Führen eines Kundeninformationssystems.	„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"> <li>- erklärt wichtigste Elemente des Kundeninformationssystems</li> <li>- erklärt Wert der Kundeninformation spontan</li> <li>- zählt 5 richtige Argumente auswendig auf</li> </ul>	○	Transferfähigkeit	Arbeitstechniken	K 2

# 1. Branche und Firma

## 1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln

**Leitidee**

Der Unternehmungserfolg hängt langfristig von der Qualität der vermittelten Produkte und Dienstleistungen ab. Nur Betriebe mit einer professionellen Einstellung zu Verkauf und Servicequalität überleben am Markt.

**Dispositionsziel**

1.2.1 Kaufleuten ist es ein Anliegen, einen ständigen Beitrag zur 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
<b>Kundendatei führen</b>  <b>B/E</b>	<b>1.2.1.3</b> 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	<b>O</b>	Diskretion  Transferfähigkeit	Arbeitstechniken	K 3

# 1. Branche und Firma

## 1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln

### Leitidee

Der Unternehmungserfolg hängt langfristig von der Qualität der vermittelten Produkte und Dienstleistungen ab. Nur Betriebe mit einer professionellen Einstellung zu Verkauf und Servicequalität überleben am Markt.

### Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<b>Produkte und Dienstleistungen kennen</b>  B/E	<b>1.2.2.1</b> 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	○	Leistungsbereitschaft	Analytisches und geplantes Vorgehen	K 1
<b>Produkte und Dienstleistungen vorstellen</b>  B red. / E	<b>1.2.2.2</b> Ich kann selbstständig Produkte oder Dienstleistungen meines Lehrbetriebes kundengerecht vorstellen. Dazu benutze ich vorhandene Unterlagen.		- Produkte/Dienstleistungen selbstständig vorgestellt - Vorstellung ist kundengerecht - hat vorhandene Unterlagen sinnvoll verwendet	○	Kommunikationsfähigkeit	Präsentationstechniken	K 2
<b>Verkaufsformen kennen</b>  B/E	<b>1.2.2.3</b> 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 Nachteilsmin- derung an	○	Verantwortungsbereitschaft	Problemlösungstechniken	K 3

# 1. Branche und Firma

## 1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln

**Leitidee**

Der Unternehmungserfolg hängt langfristig von der Qualität der vermittelten Produkte und Dienstleistungen ab. Nur Betriebe mit einer professionellen Einstellung zu Verkauf und Servicequalität überleben am Markt.

**Dispositionsziel**

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

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

# 1. Branche und Firma

## 1.3 Konkurrenz- und Alternativprodukte kennen

### Leitidee

Erfolgreiche Kaufleute beobachten den Markt. Sie kennen ähnliche Produkte und Dienstleistungen möglicher Mitbewerber.

### Dispositionsziel

1.3.1 Kaufleute zeigen Interesse für die aktuelle Marktsituation sowie für Produkte und Dienstleistungen von Mitbewerbern.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<b>Konkurrenzprodukte kennen</b>  B/E	<b>1.3.1.1</b> 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	<b>O</b>	Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2
<b>Marktumfeld beschreiben</b>  B	<b>1.3.1.2</b> Ich kann einer Fachperson mit eigenen Worten korrekt beschreiben, in welchem Marktumfeld sich mein Lehrbetrieb bewegt.		- Beschreibung des Marktumfeldes ist korrekt  - Beschreibung ist für Fachperson nachvollziehbar  - verwendet eigene Worte		Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2

# 1. Branche und Firma

## 1.3 Konkurrenz- und Alternativprodukte kennen

### Leitidee

Erfolgreiche Kaufleute beobachten den Markt. Sie kennen ähnliche Produkte und Dienstleistungen möglicher Mitbewerber.

### 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 B/E	<p><b>1.3.2.1</b> Ich nenne drei geläufige Einwände zu einem wichtigen Produkt meines Lehrbetriebes und kann diese sachlich entkräften.</p>	<p>Entkräften heisst: Gegenargumente liefern / die negativen Aspekte abschwächen. Ich erstelle mir zuerst ein Argumentarium zum Produkt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschreibt wichtiges Produkt verständlich</li> <li>- begründet Auswahl des wichtigen Produktes</li> <li>- hat die 3 geläufigsten Einwände sachlich entkräftet</li> </ul>	○	Kommunikationsfähigkeit	Verhandlungstechniken	K 2

# 1. Branche und Firma

## 1.4 Ziele des Unternehmens

### Leitidee

Jedes Unternehmen hat Ziele. Nur wer diese kennt, kann das Unternehmen nach Aussen repräsentieren und betriebswirtschaftliche Abläufe und Entscheidungen verstehen.

### Dispositionsziel

1.4.1 Kaufleute interessieren sich für die Unternehmensziele und leisten im Rahmen ihres Tätigkeitsfeldes einen Beitrag zu deren Erreichung.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<b>Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit</b>  B/E	<b>1.4.1.1</b> Ich kann mit eigenen Worten erläutern, was das Leitbild meines Lehrbetriebes für meine Arbeit konkret bedeutet.	Ich beschaffe mir dazu entweder das eigene Leitbild oder dasjenige eines anderen Betriebes.	- nennt vorgegebene Anzahl Gründe für ein Leitbild - formuliert Zusammenhänge zur eigenen Arbeit - bringt konkrete Argumente zur Umsetzung ein	○	Leistungs-bereitschaft  Lernfähigkeit	Analytisches und geplantes Vorgehen  Ziele und Prioritäten setzen	K 3
<b>Einstellung des Lehrbetriebes gegenüber ihren Mitarbeitern und gegenüber deren Führung</b>  B/E	<b>1.4.1.2</b> Ich kann selbstständig meinen Lehrbetrieb nach den folgenden Gesichtspunkten präsentieren: <ul style="list-style-type: none"> <li>• seine grundsätzliche Stellung zu Anliegen der Mitarbeiter/innen hinsichtlich Entlohnung, persönlicher Entwicklung, sozialer Sicherheit und Mitbestimmung</li> <li>• seine wesentlichen Grundsätze der Mitarbeiterführung</li> <li>• seine Vorstellungen hinsichtlich der technischen Entwicklung</li> </ul> Meine Ausführungen sind für einen Laien verständlich.	Informationen erhalte ich aus dem Unternehmensleitbild, aus Gesprächen mit Vorgesetzten, Personalverantwortlichen und durch eigene Beobachtungen.  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.	- 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	○	Eigene Werthaltung kommunizieren	Mit Informationsquellen umgehen  Präsentations-techniken	K 2

# 1. Branche und Firma

## 1.4 Ziele des Unternehmens

### Leitidee

Jedes Unternehmen hat Ziele. Nur wer diese kennt, kann das Unternehmen nach Aussen repräsentieren und betriebswirtschaftliche Abläufe und Entscheidungen verstehen.

### Dispositionsziel

1.4.1 Kaufleute interessieren sich für die Unternehmensziele und leisten im Rahmen ihres Tätigkeitsfeldes einen Beitrag zu deren Erreichung.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<b>Leistungswirtschaftliche Ziele kennen</b>  <b>B/E</b>	<b>1.4.1.3</b> 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	<b>O</b>	Flexibilität  Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen  Präsentations-techniken	K 2

# 1. Branche und Firma

## 1.4 Ziele des Unternehmens

### Leitidee

Jedes Unternehmen hat Ziele. Nur wer diese kennt, kann das Unternehmen nach Aussen repräsentieren und betriebswirtschaftliche Abläufe und Entscheidungen verstehen.

### Dispositionsziel

1.4.2 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
<b>Ziele erreichen</b>  B/E	<b>1.4.2.1</b> 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“: 1. <b>I</b> nformation 2. <b>P</b> lanung 3. <b>E</b> ntscheidung 4. <b>R</b> ealisation 5. <b>K</b> ontrolle 6. <b>A</b> uswertung  Sofern meine Lehrmeisterin diese Vorgehensweise nicht kennt, erkläre ich sie. Sofern im Betrieb eine andere Methodik (Vorgehensweise) zur Arbeitsplanung benutzt wird, verwende ich diese.		- wählt und begründet angewandte Vorgehensweise  - geht gemäss gewählter Methode systematisch vor und erklärt die Vorgehensweise  - kann die Vorgehensweise anhand eines vorgegebenen Beispiels umsetzen	○	Leistungsbereitschaft	Analytisches und geplantes Vorgehen  Projektmanagement	K 3
<b>Ziele für das Teamverhalten nennen</b>  B red. /E	<b>1.4.2.2</b> Ich nenne je drei Aspekte, die einer guten Zusammenarbeit förderlich/hinderlich sind und kann dies anhand von selbstgewählten Beispielen verdeutlichen.		- nennt 3 Aspekte die eine gute Zusammenarbeit fördern  - nennt 3 Aspekte die eine gute Zusammenarbeit behindern  - selbstgewählte Beispiele dazu machen Sinn	○	Teamfähigkeit	Projektmanagement	K 2

# 1. Branche und Firma

## 1.5 Branchen- und betriebsbezogene Entwicklungen verfolgen

### Leitidee

Kaufleute, die branchenbezogene Entwicklungen verfolgen, können im Unternehmen besser agieren und Kundenbedürfnisse wahrnehmen. 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 nutzen die zugänglichen Informationskanäle und zeigen Interesse an der Entwicklung ihrer Branche.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<b>Informationskanäle benützen zur Branchenentwicklung</b>  B/E	<b>1.5.1.1</b> 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"> <li>- kennt Möglichkeiten verschiedener Informationskanäle</li> <li>- hat 3 aktuelle Beiträge von verschiedenen Anbietern ausgewählt und gibt sie anhand von Notizen mit eigenen Worten wieder</li> <li>- sie sind gut strukturiert und inhaltlich korrekt</li> </ul>	○	Kommunikationsfähigkeit  Leistungsbereitschaft	Ziele und Prioritäten setzen	K 2
<b>Kurzfristige Veränderungen der Branche aufzeigen</b>  B/E	<b>1.5.1.3</b> 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"> <li>- zeigt anschaulich 2 mögliche kurzfristige Veränderungen auf</li> <li>- begründet seine Wahl</li> <li>- nennt mögliche Konsequenzen für die Branche</li> </ul>	○	Gesundes Selbstbewusstsein	Präsentationstechniken	K 2

# 1. Branche und Firma

## 1.6 Betriebliche Abläufe

### Leitidee

Rationelle betriebliche Abläufe fördern den Unternehmenserfolg. Sie sind eine Voraussetzung für hohe Kundenzufriedenheit. Deshalb ist es wichtig, dass Kaufleute betriebliche Abläufe beschreiben, ausführen und gestalten können.

### Dispositionsziel

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

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<b>Arbeitsabläufe beschreiben</b>  B/E	<b>1.6.1.2</b> In einer branchenüblichen Darstellung gebe ich betriebliche Abläufe wie beispielsweise <ul style="list-style-type: none"> <li>• eine Auftragsabwicklung</li> <li>• den Zahlungsverkehr</li> </ul> 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	○	Flexibilität  Kommunikationsfähigkeit	Präsentations-techniken	K 2
<b>Arbeitsabläufe analysieren</b>  B/E	<b>1.6.1.3</b> 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"> <li>• benötigte Zeit</li> <li>• mögliche Missverständnisse derjenigen Personen, die am Gleichen arbeiten</li> <li>• Abfall (Ökologie)</li> <li>• Kosten</li> <li>• vielfältiger Arbeitsplatz</li> </ul>	- 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	○	Konfliktfähigkeit  Transferfähigkeit	Analytisches und geplantes Vorgehen  Kreativitätstechniken	K 4
<b>Betriebliche Vorschläge einbringen</b>  B/E	<b>1.6.1.4</b> 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	○	Gesundes Selbstbewusstsein	Problemlösungstechniken  Vernetztes Denken	K 5