

# **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**

**1.7 Branchenkenntnisse gemäss Modelllehrgang Branchenverband**

E-Profil

# 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
<b>Kundengespräch vorbereiten</b>  E/B red.	<b>1.1.1.1</b> 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 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- erstellt selbstständig vollständige Unterlagen</li> <li>- hat Vorgehensplan selbstständig formuliert</li> <li>- Vorgehensplan enthält mindestens drei Elemente aus Verkaufs- oder Beratungsgespräch</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.8 Leistungsbereitschaft	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen	<b>K3</b> unbekannter neuer Kunde
<b>Kundengespräch führen</b>  E/B	<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 Ideen sowie Probleme des Gegenübers auf.	Es geht darum, wie man den Gesprächspartnern zeigt, dass man aufmerksam zuhört und mitdenkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- geht auf Kundenbedürfnisse ein</li> <li>- hört ruhig zu</li> <li>- greift Ideen und Probleme auf und fragt nach</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.5 Flexibilität  1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.9 Verhandlungstechniken	<b>K 3</b>
<b>Kundenbedürfnisse erfragen</b>  E/B	<b>1.1.1.3</b> Ein Kundengespräch besteht aus offenen und geschlossenen Fragen. Um die Bedürfnisse eines Kunden genau zu erfassen, verwende ich in einem Kundengespräch offene Fragen. Am Schluss des Gespräches fasse ich die vorgebrachten Bedürfnisse richtig 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.  Wenn ich die Bedürfnisse einordnen möchte, bietet die Bedürfnispyramide von Maslow einen geeigneten Raster.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verwendet geschlossene Fragen zum richtigen Zeitpunkt</li> <li>- verwendet offene Fragen für die Bedürfnisabklärung</li> <li>- erkennt vorgebrachte Bedürfnisse und fasst sie richtig zusammen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.15 Verhandlungsfähigkeit	2.9 Verhandlungstechniken	<b>K 3</b>

# 1. Branche und Firma

## 1.1 Kundenbedürfnisse erkennen

### Dispositionsziel

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

	<b>Leistungsziele</b>	<b>Tipps und Tricks</b>	<b>Teilkriterien für ALS</b>	<b>Primarich kann's</b>	<b>Trägt bei zur Sozialkompetenz</b>	<b>Trägt bei zur Methodenkompetenz</b>	<b>Taxonomie</b>
<b>Argumente und Vorschläge bringen</b>  E/B	<b>1.1.2.1</b> Vernunft und Gefühle bestimmen die Kaufmotive von Kunden. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten und Vorschlägen spontan eingehen.	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"/>	1.5 Flexibilität  1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.10 Verkaufstechniken	<b>K 3</b>
<b>Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten</b>  E/B	<b>1.1.2.2</b> Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen 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>• Wie notwendig das Produkt oder die Dienstleistung für den Kunden ist.</li> <li>• Welchen Prestigewert die Leistung hat.</li> <li>• Wie die Finanzierungsmöglichkeiten aussehen.</li> </ul>	- erfasst Kundenbedürfnisse stichwortartig - sie sind vollständig erfasst und richtig geordnet - Kundenwünsche sind für andere nachvollziehbar	<input type="checkbox"/>	1.13 Transferfähigkeit	2.2 Arbeitstechniken	<b>K 3</b>
<b>Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen</b>  E/B red.	<b>1.1.2.3</b> Ich erkenne selbstständig Kunden- und andere Anspruchsgruppen und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	Kriterien können sein: Alter, Geschlecht, Beruf, sozialer Stellung, Kultur, Vermögen, Einkommen, Eigenheimbesitzer, Arbeitgeber; Betriebsgrösse, Umsatz., usw.	- erkennt selbstständig Kunden- und andere Anspruchsgruppen - charakterisiert Kunden- und andere Anspruchsgruppen mit eigenen Worten - Unterschiede sind durch branchenkundige Personen nachvollziehbar	<input type="checkbox"/>	1.8 Leistungsbereitschaft	2.2 Arbeitstechniken	<b>K 4</b>

# 1. Branche und Firma

## 1.1 Kundenbedürfnisse erkennen

### 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
<b>Umgangsformen anwenden</b>  E/B	<b>1.1.3.1</b> Ich bin in der Lage, meine Umgangsformen den verschiedenen Situationen im Betrieb anzupassen und kann einem Kollegen korrekt erklären, worauf ich jeweils achte. Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen verhalten muss. 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 einer Drittperson anschaulich</li> <li>- verhält sich in praktischen Situationen angepasst</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.1 Situationsgerechtes Auftreten  1.14 Angepasste Umgangsformen	2.12 Ziele und Prioritäten setzen	<b>K 3</b>
<b>Beschwerden entgegennehmen</b>  E/B	<b>1.1.3.2</b> Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken nehme ich ruhig und sachlich entgegen und gehe sie lösungsorientiert an. Ich tue dies gegenüber externen Personen oder Kunden wie auch gegenüber internen Personen, mit denen ich zu tun habe.		<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 weiter</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.16 Eigene Werthaltung kommunizieren  1.7 Konfliktfähigkeit	2.12 Ziele und Prioritäten setzen  2.7 Problemlösungstechniken	<b>K 3</b>
<b>Beschwerden formulieren</b>  E/B	<b>1.1.3.3</b> In einer konkreten Situation kleide ich etwas Kritisches, Bedenken, ein Problem oder eine Beschwerde in die richtigen Worte. Ich bringe mein Anliegen sachlich vor.		<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>	<input type="checkbox"/>	1.16 Eigene Werthaltung kommunizieren	2.12 Ziele und Prioritäten setzen	<b>K 3</b>

# 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
<b>Dienstleistungen kennen</b>  E/B	<b>1.2.1.1</b> Ich erstelle selbstständig für meinen Lehrbetrieb eine Liste mit drei bis fünf zentralen Dienstleistungen. Diese Liste enthält: <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Serviceleistungen</li> <li>• die genaue Beschreibung des Kundennutzens</li> </ul> Die Auswahl für diese Zusammenstellung treffe ich selbst. Die Liste beinhaltet solche Dienstleistungen, die jetzt schon angeboten werden und eventuell auch solche, die man 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 selbstständig</li> <li>- genaue Beschreibung des Kundennutzens in allen Fällen liegt vor</li> <li>- sinnvolle Auswahl der Dienstleistungen getroffen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.13 Transferfähigkeit	2.2 Arbeitstechniken  2.3 Entscheidungstechniken	<b>K 3</b>
<b>Kundendatei erklären</b>  E/B	<b>1.2.1.2</b> Spontan erkläre ich, welchen Wert Informationen über Kunden für die Servicequalität meines Lehrbetriebes besitzen. Ich nenne auswendig mindestens fünf Argumente für das Führen einer Kundendatei.	„Der Kunde ist König.“ Wenn ich meine Kunden gut kenne, kann ich sie auch gut bedienen. Was muss ich über meine Kunden wissen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- erklärt wichtigste Elemente der Kundendatei</li> <li>- erklärt Wert der Kundeninformation spontan</li> <li>- zählt 5 richtige Argumente auswendig auf</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.13 Transferfähigkeit	2.2 Arbeitstechniken	<b>K 2</b>

# 1. Branche und Firma

## 1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<p><b>Kundendatei führen</b></p> <p>E/B</p>	<p><b>1.2.1.3</b></p> <p>Ich kann eine Kundendatei nach Vorlage selbstständig führen. Sie hat den Zweck, die Kunden optimal zu betreuen, das heisst, alle Datensätze sind vollständig.</p>	<p>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? Welches sind die Bedürfnisse und Anforderungen, die diese Personen oder Organisationen von uns erwarten? Die Antworten stelle ich in einer Liste auf dem Computer zusammen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- führt Kundendatei selbstständig</li> <li>- Aktualität ist jederzeit sichergestellt</li> <li>- erfasst alle Datensätze innert vorgegebener Frist vollständig</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<p>1.3 Diskretion</p> <p>1.13 Transferfähigkeit</p>	<p>2.2 Arbeitstechniken</p>	<p><b>K 3</b></p>
<p><b>Servicequalität beurteilen</b></p> <p>E</p>	<p><b>1.2.1.4</b></p> <p>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.</p> <p>a) Dies gilt gegenüber externen Kunden, die für die Dienstleistung oder die Produkte bezahlen.</p> <p>b) Innerhalb einer Verwaltung oder innerhalb eines Unternehmens können die Kunden auch Personen in den anderen Abteilungen sein.</p> <p>Je nach Verhältnissen trifft bei mir a) oder b) zu.</p>	<p>Kunden schätzen Pünktlichkeit, rasches Reagieren, Qualität, persönliche Betreuung usw.</p> <p>Kundenreklamationen betrachte ich als Chance etwas zu verbessern.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- erstellt Auflistung der Servicequalitäten selbstständig</li> <li>- legt Blatt mit vorher festgelegter Anzahl Beurteilungskriterien an</li> <li>- liefert nachvollziehbare Beurteilung mit Vorschlag zur Verbesserung der Servicequalität</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<p>1.6 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen</p>	<p><b>K 6</b></p>

# 1. Branche und Firma

## 1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln

### 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
<b>Produkte und Dienstleistungen kennen</b>  E/B	<b>1.2.2.1</b> Ich kann in vorgegebener Zeit anhand von Unterlagen selbstständig und genau beschreiben, wie eine vorgegebene Anzahl gängiger Produkte meines Lehrbetriebes hergestellt oder gängige Dienstleistungen erbracht werden.	Nach Möglichkeit benutze ich zu diesem Zweck eine Software, mit der ich ein Flussdiagramm zeichnen und beschriften kann.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- anhand von Unterlagen selbstständig und genau beschrieben</li> <li>- vorher festgelegte Anzahl einzelner Produkte eingebracht</li> <li>- innert vorgegebener Zeit erfüllt</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.8 Leistungsbereitschaft	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen	<b>K 1</b>
<b>Produkte und Dienstleistungen vorstellen</b>  E/B red.	<b>1.2.2.2</b> Ich kann selbstständig auf mindestens drei verschiedene Arten (Bilder, selbst gefertigte Skizzen, Statistiken u.a.) Produkte oder Dienstleistungen meines Lehrbetriebes inhaltlich und korrekt kundengerecht vorstellen.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produkte/Dienstleistungen selbstständig vorgestellt</li> <li>- mindestens 3 verschiedene Arten der Vorstellung angewendet</li> <li>- inhaltlich jeweils korrekt und kundengerecht vorgestellt</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.6 Präsentationstechniken	<b>K 2</b>
<b>Verkaufsformen kennen</b>  E/B	<b>1.2.2.3</b> Ich zeige selbstständig bei mindestens drei verschiedenen Verkaufsformen 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zeigt bei nicht alltäglichen Dienstleistungen / Produkten selbstständig Vor- und Nachteile von Verkaufsformen auf</li> <li>- mindestens 3 Verkaufsformen sind je vollständig</li> <li>- bietet Lösungen zur Nachteils-minderung an</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.4 Verantwortungsbereitschaft	2.7 Problemlösungstechniken	<b>K 3</b>

# 1. Branche und Firma

## 1.2 Produkte und Dienstleistungen vermitteln

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<p><b>Nutzen der Produkte/ Dienstleistungen aufzeigen</b></p> <p>E/B</p>	<p><b>1.2.2.4</b></p> <p>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 bringen.</li> </ul> <p>Dabei beziehe ich mich auf konkrete Kundenbedürfnisse.</p>	<p>Ich beantworte beispielsweise folgende Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie beschreiben Prospekte, Werbriefe, 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 verschiedene 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>	<input type="checkbox"/>	<p>1.6. Kommunikationsfähigkeit</p> <p>1.11 Gesundes Selbstbewusstsein</p>	<p>2.6 Präsentationstechniken</p> <p>2.7 Problemlösungstechniken</p>	<b>K 2</b>
<p><b>Kunden überzeugen</b></p> <p>E/B</p>	<p><b>1.2.2.5</b></p> <p>In einem Kundengespräch kann ich unsere Dienstleistungen oder unsere 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>	<input type="checkbox"/>	<p>1.6 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>2.10 Verkaufstechniken</p>	<b>K 3</b>

# 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	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<b>Konkurrenzprodukte kennen</b>  E/B	<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 meinem Lehrbetrieb.  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 der Sortimentspolitik Übereinstimmung und Unterschiede auf - zeigt bei den Leistungen gegenüber dem Kunden überzeugend Übereinstimmung und Unterschiede auf	<input type="checkbox"/>	1.13 Transferfähigkeit	2.5 Mit Informationsquellen umgehen	<b>K 2</b>
<b>Zusatznutzen gegenüber Konkurrenzprodukten aufzeigen</b>  E	<b>1.3.1.2</b> 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, durch welche Zusatznutzen sie sich von den Produkten der Mitbewerber unterscheiden.	Wenn ich beispielsweise Nahrungsmittel kaufe, besteht der Grundnutzen darin, Hunger zu stillen. Zusatznutzen können aber sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sich etwas besonderes zu gönnen</li> <li>• Gästen Freude zu bereiten</li> <li>• für ein gut gekochtes Essen gelobt zu werden</li> <li>• usw.</li> </ul> Ich bespreche im Lehrbetrieb, welche Produkte oder Dienstleistungen Zusatznutzen bringen können.	- nennt bei drei gängigen Leistungen Zusatznutzen - erklärt Unterschiede gegenüber der Konkurrenz spontan und plausibel - benennt Mitbewerber und Vergleichsprodukte	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.9 Verhandlungstechniken	<b>K 2</b>

# 1. Branche und Firma

## 1.3 Konkurrenz- und Alternativprodukte kennen

### 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	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Einwände entkräften E/B	<b>1.3.2.1</b> Ich nenne die drei geläufigsten Einwände gegen das Hauptprodukt oder die Hauptdienstleistung meines Lehrbetriebes und kann sie sachlich entkräften.	Die meisten Einwände sind irrational. Der Kunde sagt etwas und meint etwas anderes. Daher kenne ich <ul style="list-style-type: none"> <li>• die verschiedenen Arten von Einwänden</li> <li>• die Regeln Einwände zu überwinden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschreibt Hauptprodukt oder -dienstleistung verständlich</li> <li>- begründet Auswahl Hauptprodukt oder -dienstleistung</li> <li>- hat die drei geläufigsten Einwände sachlich entkräftet</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.9 Verhandlungstechniken	<b>K 2</b>
Im Kundengespräch Einwände entkräften E	<b>1.3.2.2</b> 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 Situationen es abhängig war, ob das Gespräch gut oder schlecht verlaufen ist. Daraus ziehe ich meine Schlüsse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bleibt während dem Kundengespräch ruhig</li> <li>- zeigt Verständnis für Anliegen Kunden</li> <li>- weist sachlich auf Eigenschaften der Produkte/Dienstleistungen hin</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit  1.16 Eigene Werthaltung kommunizieren	2.9 Verhandlungstechniken	<b>K 3</b>

# 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	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<p><b>Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit</b></p> <p>E/B</p>	<p><b>1.4.1.1</b> 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"> <li>- nennt vorgegebene Anzahl Gründe für ein Leitbild</li> <li>- formuliert Zusammenhänge zur eigenen Arbeit</li> <li>- bringt konkrete Argumente zur Umsetzung ein</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<p>1.8 Leistungsbereitschaft</p> <p>1.9 Lernfähigkeit</p>	<p>2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen</p> <p>2.12 Ziele und Prioritäten setzen</p>	<b>K 3</b>
<p><b>Einstellung des Lehrbetriebes gegenüber ihren Mitarbeitern und gegenüber deren Führung</b></p> <p>E/B</p>	<p><b>1.4.1.2</b> Ich kann selbstständig meinen Lehrbetrieb nach den folgenden Gesichtspunkte präsentieren:</p> <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> <p>Meine Ausführungen sind für einen Laien verständlich.</p>	<p>Informationen erhalte ich aus dem Unternehmensleitbild, aus Gesprächen mit Vorgesetzten 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"> <li>- nimmt für einen Laien verständlich Stellung zu Anliegen der Mitarbeiter/innen hinsichtlich Entlohnung, persönlicher Entwicklung, sozialer Sicherheit und Mitbestimmung</li> <li>- führt in der selbstständigen Präsentation wesentliche Grundsätze der Mitarbeiterführung auf</li> <li>- bringt seine Vorstellungen hinsichtlich der technischen Entwicklung ein</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<p>1.16 Eigene Werthaltung kommunizieren</p>	<p>2.5 Mit Informationsquellen umgehen</p> <p>2.6 Präsentationstechniken</p>	<b>K 2</b>

# 1. Branche und Firma

## 1.4 Leitbild und Ziele des Unternehmens

### 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
<b>Leistungswirtschaftliche Ziele kennen</b>  E/B	<b>1.4.2.1</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	<input type="checkbox"/>	1.5 Flexibilität  1.13 Transferfähigkeit	2.5 Mit Informationsquellen umgehen  2.6 Präsentationstechniken	<b>K 2</b>
<b>Finanzwirtschaftliche Ziele kennen</b>  E	<b>1.4.2.2</b> Es gehört zur Führung eines Betriebes, mit finanziellen Zielen zu arbeiten. Ich kann – unter Verwendung der Kennzahlen, die ich in der kaufmännischen Berufsschule gelernt habe - zwei bis drei derartige finanzielle Ziele meines Lehrbetriebes 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 zwei verschiedene Kennzahlen des Lehrbetriebes - erklärt Aussagekraft dieser beiden Kennzahlen	<input type="checkbox"/>	1.5 Flexibilität	2.5 Mit Informationsquellen umgehen  2.6 Präsentationstechniken	<b>K 3</b>
<b>Finanzwirtschaftliche Ziele umsetzen</b>  E	<b>1.4.2.3</b> 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 drei Massnahmen zur Zielerreichung und begründet diese - begründet die Auswirkungen auf den eigenen Arbeitsplatz - verwendet überzeugende Argumentationen	<input type="checkbox"/>	1.5 Flexibilität	2.5 Mit Informationsquellen umgehen	<b>K 3</b>

# 1. Branche und Firma

## 1.4 Leitbild und Ziele des Unternehmens

### 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
<b>Qualitätssicherungssystem kennen</b>  E	<b>1.4.3.1</b> 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"> <li>- erläutert das betriebliche Qualitätssicherungssystem</li> <li>- begründet Auswahl der drei gewählten Dienstleistungen / Produkte</li> <li>- formuliert anhand dreier Dienstleistungen / Produkte schriftlich die Auswirkungen der Qualitätssicherung auf die Firma</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.8 Leistungsbereitschaft	2.5 Mit Informationsquellen umgehen	<b>K 2</b>

# 1. Branche und Firma

## 1.4 Leitbild und Ziele des Unternehmens

### Dispositionsziel

1.4.4 Zielorientiertes Arbeiten ist für Kaufleute eine Selbstverständlichkeit.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<p><b>Ziele erreichen</b></p> <p>E/B</p>	<p><b>1.4.4.1</b></p> <p>Wenn ich eine etwas umfangreichere Aufgabe bekomme, gehe ich systematisch vor. Ich plane meine Arbeit. Dabei benutze ich die „Sechs-Stufenmethode“:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>I</b>nformation</li> <li>2. <b>P</b>lanung</li> <li>3. <b>E</b>ntscheidung</li> <li>4. <b>R</b>ealisation</li> <li>5. <b>K</b>ontrolle</li> <li>6. <b>A</b>uswertung</li> </ol> <p>Sofern meine Berufsbildnerin 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"> <li>- wählt und begründet angewandte Vorgehensweise</li> <li>- geht gemäss gewählter Methode systematisch vor und erklärt die Vorgehensweise</li> <li>- kann die Vorgehensweise anhand eines vorgegebenen Beispiels umsetzen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.8 Leistungsbereitschaft	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen  2.8 Projektmanagement	<b>K 3</b>
<p><b>Ziele für die Teamleistung festlegen</b></p> <p>E/B red.</p>	<p><b>1.4.4.2</b></p> <p>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 sich um ein Thema aus dem kaufmännischen Gebiet. Es gehört aber nicht zur Tagesarbeit und ist neuartig.</p>	<p>Wenn ein Projekt die Zusammenarbeit von mehreren Abteilungen oder des ganzen Betriebes erfordert, geschieht dies in Teamarbeit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hat drei mögliche Ziele selber festgelegt</li> <li>- hat diese Ziele selbstständig verständlich schriftlich formuliert</li> <li>- Formulierung erfüllt Anforderung bezüglich Qualität und Zeit</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.12 Teamfähigkeit	2.8 Projektmanagement	<b>K 3</b>

# 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 nutzen 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
<b>Informationskanäle benützen zur Branchenentwicklung</b>  E/B	<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 Beitrag des letzten Jahres aus. Diese Beiträge kann ich mit eigenen Worten und anhand kurzer Notizen gut strukturiert und inhaltlich korrekt wiedergeben.	Ich frage meine Ausbilder, welche 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 sooft wie möglich Wirtschaftszeitungen wie „Schweizerische Handelszeitung“, „NZZ“, „Cash“, usw.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kennt Möglichkeiten verschiedener Informationskanäle</li> <li>- hat drei 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>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit  1.8 Leistungsbereitschaft	2.12 Ziele und Prioritäten setzen	<b>K 2</b>
<b>Branchenentwicklung beurteilen</b>  E	<b>1.5.1.2</b> Von zwei verschiedenen von mir gefundenen Beiträgen kann ich anschaulich erläutern, weshalb sie für meinen Betrieb oder meine Arbeit wichtig sind.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- kann anhand Beitrag 1 anschaulich erläutern weshalb sie wichtig sind</li> <li>- kann anhand Beitrag 2 anschaulich erläutern weshalb sie wichtig sind</li> <li>- Bezug zum Lehrbetrieb oder der Arbeit ist in beiden Fällen gegeben</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit  1.8 Leistungsbereitschaft	2.12 Ziele und Prioritäten setzen	<b>K 3</b>

# 1. Branche und Firma

## 1.5 Branchen- und betriebsbezogene Entwicklungen verfolgen

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<b>Kurzfristige Veränderungen der Branche aufzeigen</b>  E/B	<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, usw.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zeigt anschaulich zwei mögliche kurzfristige Veränderungen auf</li> <li>- begründet seine Wahl</li> <li>- nennt mögliche Konsequenzen für die Branche</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.11 Gesundes Selbstbewusstsein	2.6 Präsentationstechniken	<b>K2</b>
<b>Längerfristige Veränderungen der Branche aufzeigen</b>  E	<b>1.5.1.4</b> 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.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- erläutert zwei mögliche langfristige Veränderungen</li> <li>- begründet seine Wahl</li> <li>- nennt mögliche Konsequenzen für die Branche</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.11 Gesundes Selbstbewusstsein	2.6 Präsentationstechniken	<b>K4</b>
<b>Mit Informationen umgehen</b>  E	<b>1.5.1.5</b> Ich kann bei fachspezifischen Informationen unterscheiden, ob sie für meinen Lehrbetrieb oder meine Arbeit wichtig oder unwichtig sind. Die wichtigen Inhalte 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- unterscheidet wichtige von unwichtigen Informationen</li> <li>- begründet die Auswahl der gewählten Gesichtspunkte</li> <li>- begründet seine Auswahl der Informationen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit  1.13 Transferfähigkeit	2.5 Mit Informationsquellen umgehen	<b>K6</b>

# 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
<b>Organigramme interpretieren</b>  E	<b>1.6.1.1</b> Ich kann selbstständig konkrete Organigramme, beispielsweise aus Geschäftsberichten interpretieren. Anhand der Organigramme kann ich sagen, wie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationswege laufen</li> <li>• wer für wen verantwortlich ist (Kontrollspanne)</li> <li>• welches eine Stabsstelle ist, d.h. interne Dienste, die nicht das eigentliche Geschäft ausmachen wie z.B. das Sekretariat in einer Schule</li> <li>• welches Linienstellen sind, die das Hauptgeschäft ausmachen wie z.B. die Schulklassen mit den Schülern und Lehrpersonen</li> </ul>	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). Es versteht sich, dass man in kleineren Betrieben wie z.B. in der Kanzlei eines Anwalts kein Organigramm auflegt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- erklärt Informationswege und zeigt wer für wen verantwortlich ist</li> <li>- eruiert Stabsstellen und erklärt deren Funktion</li> <li>- eruiert Linienstellen und erklärt deren Funktion</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen	<b>K 2</b>
<b>Arbeitsabläufe beschreiben</b>  E/B	<b>1.6.1.2</b> In einem Flussdiagramm gebe ich betriebliche Abläufe wie beispielsweise <ul style="list-style-type: none"> <li>• eine Auftragsabwicklung</li> <li>• den Zahlungsverkehr mit den branchenüblichen Zeichen</li> </ul> vollständig wieder.	Das Flussdiagramm nennt man auch Ablaufdiagramm. Es zeigt auf, wie im Betrieb die einzelnen Arbeiten sinnvoll hintereinander oder parallel stattfinden und ineinander übergreifen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- erklärt das selber erstellte, vollständige Flussdiagramm</li> <li>- die verwendeten Zeichen sind branchenüblich</li> <li>- die Schnittstellen sind erkannt</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.5 Flexibilität  1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.6 Präsentationstechniken	<b>K 2</b>

# 1. Branche und Firma

## 1.6 Betriebliche Abläufe

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<b>Arbeitsabläufe analysieren</b>  E/B	<b>1.6.1.3</b> Ich nenne drei bis fünf Gesichtspunkte unter denen ich Arbeitsabläufe in meinem Lehrbetrieb betrachten kann. Mit einem oder zwei dieser Gesichtspunkte habe ich zwei kleinere Arbeitsabläufe durchleuchtet und geprüft was besonders gut ist und was ich verbessern könnte.	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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nennt mindestens drei Gesichtspunkte und begründet deren Auswahl</li> <li>- hat zwei kleinere Arbeitsabläufe anhand eines Gesichtspunktes durchleuchtet und erklärt was besonders gut ist</li> <li>- hat zwei kleinere Arbeitsabläufe anhand eines Gesichtspunktes durchleuchtet und erklärt was zu verbessern wäre</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.7 Konfliktfähigkeit  1.13 Transferfähigkeit	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen  2.4 Kreativitätstechniken	<b>K 4</b>
<b>Betriebliche Vorschläge einbringen</b>  E/B	<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.	Ich unterbreite Ideen oder Vorschläge  diese sind geeignet, betriebliche Ziele besser oder leichter zu erreichen  kann seinen Vorschlag begründen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- unterbreite Ideen oder Vorschläge</li> <li>- diese sind geeignet, betriebliche Ziele besser oder leichter zu erreichen</li> <li>- kann seinen Vorschlag begründen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.11 Gesundes Selbstbewusstsein	2.7 Problemlösungstechniken  2.11 Vernetztes Denken	<b>K 5</b>

# 1. Branche und Firma

## 1.7 Branchenkenntnisse gemäss Modelllehrgang der Branchenverbände

### **Leitidee**

Neben allgemeinem Fachwissen benötigen Kaufleute branchenspezifisches Fachwissen. Dieses ist für den Erfolg im täglichen Berufsleben unabdingbar und ist im Modelllehrgang der Branche beschrieben. Das Unternehmen ist verpflichtet, die Inhalte des Modelllehrganges zu vermitteln.

### **Dispositionsziel**

**Die Branchenverbände arbeiten die Dispositions- und Leistungsziele aus.**