

# Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann EFZ – Branche Dienstleistungen und Administration D&A

Massgebend sind die Richtziele und Leistungsziele sowie die dazugehörigen überfachlichen Kompetenzen im Kapitel «Berufliche Handlungskompetenzen».

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