

## Leistungszielkatalog Branche Automobil-Gewerbe vom 26. September 2011 (Stand am 1. Januar 2017)

### Hinweise

- Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Dokument für Personen nur die männliche Schreibweise verwendet.
- Unter dem Begriff «Kunde» sind alle Personen und Organisationen gemeint, für die Kaufleute ausserhalb und innerhalb des Unternehmens Leistungen erbringen.
- Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen (MSS-Kompetenzen) sind im Bildungsplan, Teil A: Berufliche Handlungskompetenzen, Kap. 2 «Methodenkompetenzen», Kap. 3 «Sozial- und Selbstkompetenzen», detailliert beschrieben.
- Die Erläuterungen zu den Taxonomiestufen K1–K6 zur Bestimmung des Anspruchsniveaus der Leistungsziele sind in Kap. 4 beschrieben.

### Regelung zu den betrieblichen Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungszielen

Der Lernbereich «Branche und Betrieb» besteht für Lernende der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Automobil-Gewerbe aus **12 betrieblichen Pflicht-Leistungszielen** und **22 betrieblichen Wahlpflicht-Leistungszielen**. Die 12 Pflicht-Leistungsziele müssen von allen Lernenden bearbeitet und erreicht werden. Von den 22 Wahlpflicht-Leistungszielen müssen mindestens **8** bearbeitet und erreicht werden.

Die Auswahl der Wahlpflicht-Leistungsziele erfolgt durch den Berufsbildungsverantwortlichen des Lehrbetriebs im Rahmen der Zusammenstellung des Ausbildungsprogramms individuell für jeden einzelnen Lernenden des Lehrbetriebs. Der Berufsbildungsverantwortliche trägt bei dieser Auswahl den Voraussetzungen des Lehrbetriebs und, soweit möglich, auch den Neigungen und Fähigkeiten des Lernenden Rechnung.

Das Ausbildungsprogramm wird für jeden Lernenden zu Beginn der Ausbildung zusammengestellt. Es kann jeweils zu Beginn eines neuen Semesters wegen betrieblicher Veränderungen oder Erfahrungen in der Umsetzung des Programms angepasst werden. Anpassungen im Laufe eines Semesters sind aber nicht erlaubt.

Die für jedes Semester definierten Pflicht- und Wahlpflicht-Leistungsziele bilden auch die Grundlagen für die Arbeits- und Lernsituationen sowie für die Prozesseinheiten im Rahmen des Qualifikationsbereichs «Berufspraxis Erfahrungsnote» sowie für den Qualifikationsbereich «Berufspraxis mündlich». Die betrieblichen Pflicht-Leistungsziele und die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse sind Gegenstand des Qualifikationsbereichs «Berufspraxis schriftlich».

#### 1.1. Leitziel – **Branche & Betrieb** (bzw. betriebswirtschaftliche Prozesse und/oder Dienstleistungsprozesse gestalten)

Die kunden- und dienstleistungsorientierte Gestaltung und Ausführung betriebswirtschaftlicher Prozesse sind im Berufsfeld der Kaufleute von zentraler Bedeutung. Kaufleute beherrschen betriebswirtschaftliche Prozesse in ihrem Arbeitsgebiet und bewältigen die Anforderungen kompetent. Dazu setzen sie allgemeines und spezifisches Fachwissen sowie geeignete Arbeitsmethoden ein.

Durch professionelles Verhalten stellen sie zielorientierte Arbeitsprozesse in den Bereichen Kundenberatung, branchenspezifischer Sachbearbeitung und Administration sicher.

**1.1.1 Richtziel – Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften**

Kaufleute erkennen die Bedeutung einer reibungslosen und nachhaltigen Bewirtschaftung von Waren, Material oder Dienstleistungen. Sie bewältigen alle Schritte in diesem Prozess zielorientiert sowie effizient und setzen die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben um.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.1.1 Material, Waren oder Dienstleistungen beschaffen (K5)<sup>1</sup></b>  <b>Pflicht</b>                      Ich beschaffe Material, Waren oder Dienstleistungen gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten fachgerecht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Offerten einholen und vergleichen</li> <li>- Konditionen und Liefertermine abklären</li> <li>- Material, Waren oder Dienstleistungen bestellen</li> <li>- Lieferungen kontrollieren oder überwachen</li> <li>- Fehlerhafte Lieferungen oder Dienstleistungen beanstanden, korrigieren</li> <li>- Lieferantenrechnungen kontrollieren/kontieren.</li> </ul>	<p><b>1.1.1.1.1 Ziele und Aufgaben der Beschaffung (K2)</b>                      Ich erkläre die Ziele und Aufgaben der Beschaffung anhand der «sechs R»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- richtige Produkte</li> <li>- richtige Menge</li> <li>- richtige Qualität</li> <li>- richtiger Zeitpunkt</li> <li>- richtiger Ort</li> <li>- richtiger Preis.</li> </ul> <p><b>1.1.1.1.2 Beschaffungsarten (K5)<sup>2</sup></b>                      Ich beschreibe die Merkmale der folgenden Beschaffungsarten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorratsbeschaffung</li> <li>- Einzel- bzw. auftragsbezogene Beschaffung</li> <li>- Just-in-time-Beschaffung.</li> </ul> <p>Für typische Produkte meines Betriebs oder meiner Branche bestimme ich die geeignete Beschaffungsart.</p> <p><b>1.1.1.1.3 Beschaffungsprozess (K5)<sup>3</sup></b>                      Ich skizziere anhand eines Beispiels aus meinem Betrieb oder meiner Branche die typischen Schritte im Beschaffungsprozess.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

<sup>1</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>2</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>3</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.1.2 Material/Waren lagern (K5)<sup>4</sup></b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich betreue die Lagerung von Material und Waren fachgerecht. Dabei begleite und überwache ich die Ausführung der folgenden Prozessschritte kompetent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lieferungen kontrollieren und nachfordern</li> <li>- Lieferungen ein- und auslagern</li> <li>- Lager bewirtschaften</li> <li>- Inventar erstellen.</li> </ul>	<p><b>1.1.1.2.1 Lagerarten und -kosten (K4)</b>                      Ich zeige für unterschiedliche Güter und Materialien die geeignete Lagerart auf. Ich analysiere, welche Faktoren im Lager Kosten verursachen, und zeige auf, wie diese minimiert werden können.</p> <p><b>1.1.1.2.2 Lagerbewirtschaftung (K2)</b>                      Für ein typisches Lagergut meines Betriebs oder meiner Branche beschreibe ich den Prozess von der Warenannahme bis zur Auslieferung.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p><b>1.1.1.3 Material/Waren ausliefern (K5)<sup>5</sup></b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich organisiere die auftragsgerechte Auslieferung von Material und Waren an Kunden nach den betrieblichen Vorgaben. Dabei führe ich folgende Arbeitsschritte selbstständig aus oder begleite und überwache sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lieferauftrag bearbeiten</li> <li>- Material/Waren rüsten</li> <li>- Lieferdokumente erstellen.</li> </ul>	<p><b>1.1.1.3.1 Material/Waren ausliefern (K5)</b>                      Ich organisiere die auftragsgerechte Auslieferung von Material/Waren an Kunden nach den betrieblichen Vorgaben. Dabei führe ich folgende Arbeitsschritte selbstständig aus oder begleite und überwache sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lieferauftrag bearbeiten</li> <li>- Material/Waren rüsten</li> <li>- Lieferdokumente erstellen.</li> </ul>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

<sup>4</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>5</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.1.4 Transportaufträge bearbeiten (K5)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich bearbeite Transportaufträge gemäss den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben. Ich beherrsche dabei die folgenden Schritte und Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transportbedarf entgegennehmen und überprüfen</li> <li>- Transportofferten einholen und vergleichen</li> <li>- Transportaufträge erteilen</li> <li>- Unterlagen zu Transportversicherungen bearbeiten</li> <li>- Transporte abrechnen</li> <li>- Transporte dokumentieren</li> </ul>	<p><b>1.1.1.4.1 Transportmittel und Verpackung (K3)</b>                      Ich nenne die wichtigsten Transportmittel und beschreibe ihre Vorteile und Besonderheiten.                      Ich bestimme für typische Transportgüter das geeignete Transportmittel sowie die Verpackung und begründe meine Wahl.</p> <p><b>1.1.1.4.2 Gefahrgut (K2)</b>                      Ich erläutere die Besonderheiten von Gefahrgut und nenne die wichtigsten Vorschriften für den Transport.</p> <p><b>1.1.1.4.3 Transportversicherung (K2)</b>                      Ich zeige die Risiken und möglichen Schäden bei Transporten auf und beschreibe das Vorgehen beim Versichern von Transportgütern.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p><b>1.1.1.5 Import- oder Exportaufträge bearbeiten (K3)<sup>6</sup></b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich bearbeite die Import- oder Exportaufträge gemäss den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben. Ich übernehme kompetent die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Internationale Handelsklauseln (Incoterms 2010) anwenden</li> <li>- Export- und Zolldokumente vorbereiten</li> <li>- Ursprungsnachweise erstellen oder beschaffen</li> <li>- Zahlungssicherungsinstrumente bearbeiten</li> <li>- Abrechnungen erstellen.</li> </ul>	<p><b>1.1.1.5.1 Bedeutung des Aussenhandels (K5)<sup>7</sup></b>                      Ich stelle die Bedeutung des Aussenhandels für meine Branche übersichtlich dar. Dabei beschreibe ich den Nutzen von Freihandelsabkommen bezüglich des Imports und des Exports von Gütern.</p> <p><b>1.1.1.5.2 Zölle/Zollbestimmungen (K3)<sup>8</sup></b>                      Ich nenne die rechtlichen Grundlagen und erkläre die wichtigsten Tarife, Modalitäten und Dokumente im internationalen Warenverkehr. Für ein typisches Produkt meines Betriebs oder meiner Branche erstelle ich die erforderlichen Zolldokumente.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

<sup>6</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>7</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>8</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

1.1.2 Richtziel – <b>Kunden beraten</b>		
Kaufleute sind sich bewusst, dass die Kunden für die Unternehmung die wichtigste Anspruchsgruppe darstellen. Sie bearbeiten Anfragen der Kunden fach- und kundengerecht und zu deren Zufriedenheit. Sie verfügen dazu über gute Produkte- und Dienstleistungskenntnisse, eine hohe Beratungskompetenz, kundengerechte Verkaufstechniken, Dienstleistungsorientierung und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität.		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K3)<sup>9</sup></b>  <b>Pflicht</b>                      Ich bearbeite die Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten kundengerecht und freundlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Kundenanfragen entgegennehmen</li> <li>– Kundenbedürfnisse abklären</li> <li>– Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an die zuständigen Personen weiterleiten</li> <li>– Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren.</li> </ul>		<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>
<p><b>1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich führe mit Kunden Beratungs- oder Verkaufsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkte- und Dienstleistungskenntnisse gezielt ein und gehe gemäss den folgenden Schritten vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gespräch vorbereiten</li> <li>– Gespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen)</li> <li>– Gespräch nachbereiten.</li> </ul>	<p><b>1.1.2.2.1 Beratungs- oder Verkaufsgespräche (K5)</b>                      Ich führe Beratungs- oder Verkaufsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkte- und Dienstleistungskenntnisse gezielt ein und gehe gemäss den folgenden Schritten vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gespräch vorbereiten</li> <li>– Gespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen)</li> <li>– Gespräch nachbereiten.</li> </ul>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>

<sup>9</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten (K4)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich verwalte Kundeninformationen und -daten übersichtlich und nachvollziehbar. Dabei nutze ich die betrieblichen Systeme oder Instrumente zielorientiert für die folgenden Arbeiten:                      – Kundendaten erfassen, strukturieren, ablegen und pflegen                      – Kundenkontakte auswerten.                      Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.</p>	<p><b>1.1.2.3.1 Kundeninformationen bearbeiten (K4)</b>                      Ich verwalte Kundeninformationen und -daten übersichtlich und nachvollziehbar. Dabei nutze ich die betrieblichen Systeme oder Instrumente zielorientiert für die folgenden Arbeiten:                      – Kundendaten erfassen, strukturieren, ablegen und pflegen                      – Kundenkontakte auswerten.                      Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten                      2.2 Vernetztes Denken und Handeln                      3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>

### 1.1.3 Richtziel – **Aufträge abwickeln**

Kaufleute sind in ihrem Bereich verantwortlich für die kundengerechte Abwicklung der Aufträge. Sie führen die Teilschritte der Auftragsabwicklung nach betriebsinternen Vorgaben termin- und qualitätsbewusst aus. Dabei arbeiten sie selbstständig, effizient und setzen die entsprechenden Instrumente fachgerecht ein.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.3.1 Aufträge ausführen (K3)<sup>10</sup></b>  <b>Pflicht</b>                      Ich erledige bei internen und externen Aufträgen fachgerecht und selbstständig die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Offertanfragen entgegennehmen</li> <li>- Kundendaten erfassen</li> <li>- Offerten ausstellen</li> <li>- Kundenbestellungen entgegennehmen</li> <li>- Auftragsbestätigungen erstellen</li> <li>- Aufträge bearbeiten und auslösen</li> <li>- Fakturierungen durchführen</li> </ul> <p>Damit stelle ich sicher, dass die Kunden mit unseren eigenen sowie den fremd beschafften Produkten und Dienstleistungen zu ihrer Zufriedenheit bedient werden.</p>	<p><b>1.1.3.1.1 Verkaufsprozess (K5)</b>                      Ich erkläre die Dokumente und deren Inhalte in den folgenden Phasen des Verkaufsprozesses:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Offertanfrage oder Submission</li> <li>- Offerte</li> <li>- Bestellung</li> <li>- Liefervertrag/Auftragsbestätigung</li> <li>- Fakturierung</li> <li>- After-Sales-Service.</li> </ul> <p>Ich prüfe diese Dokumente auf Vollständigkeit und rechtliche Korrektheit und nehme die notwendigen Korrekturen vor.</p> <p><b>1.1.3.1.2 Betriebliche Herstellungs- oder Dienstleistungsprozesse (K2)<sup>11</sup></b>                      Ich beschreibe für ein typisches Produkt oder eine Dienstleistung meines Betriebs oder meiner Branche den Herstellungs- oder Dienstleistungsprozess. Ich visualisiere diesen Prozess und belege ihn mit den verwendeten Auftragsdokumenten. Ich nenne die typischen Materialien und/oder Herstellungs- und Dienstleistungsverfahren, die im Betrieb oder in der Branche eingesetzt werden.</p> <p><b>1.1.3.1.3 Wertschöpfungskette (K2)<sup>12</sup></b>                      Ich beschreibe an Beispielen typischer Produkte oder Dienstleistungen die Wertschöpfungskette. Ich zeige auf, welche Unternehmen oder Unternehmensbereiche an der Wertschöpfung in welcher Form beteiligt sind.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>

<sup>10</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>11</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>12</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.3.2 Qualitäts- und Umweltmassnahmen anwenden (K3)<sup>13</sup></b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich wende die betrieblichen Qualitäts- und Umweltmassnahmen konsequent an und zeige anhand von Beispielen auf, wie ich in meinem Betrieb die entsprechenden Anforderungen erfülle.</p>	<p><b>1.1.3.2.1 Qualitätsmanagement (K2)</b>                      Ich beschreibe das Qualitätsmanagementsystem meines Betriebs oder eines in der Branche gebräuchlichen Systems auf.</p> <p><b>1.1.3.2.2 Umweltschutz und nachhaltige Ressourcennutzung (K2)</b>                      Ich zeige auf, welche Massnahmen zum Umweltschutz und zur nachhaltigen Ressourcennutzung ich in meinem Betrieb oder meiner Branche anwenden muss.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
<p><b>1.1.3.3 Erfolgskontrollen durchführen (K4)<sup>14</sup></b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich führe zu Aufträgen oder Projekten nach betrieblichen Vorgaben Erfolgskontrollen durch und erledige dabei fachgerecht folgende Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stand der Aufträge oder Projekte festhalten</li> <li>- Termine und Kosten nachführen</li> <li>- Soll-Ist-Vergleiche anstellen.</li> </ul>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p><b>1.1.3.4 Kundenreklamationen bearbeiten (K4)<sup>15</sup></b>  <b>Pflicht</b>                      Ich nehme Reklamationen von Kunden freundlich und angemessen entgegen und bearbeite diese nach betriebsinternen Vorgaben korrekt.</p>	<p><b>1.1.3.4.1 Kundenreklamationen (K2)</b>                      Ich beschreibe das Vorgehen bei der Behandlung von Kundenreklamationen.</p>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>

<sup>13</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>14</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>15</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017



1.1.4 Richtziel – <b>Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen</b>		
Kaufleute sind sich der Bedeutung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für die erfolgreiche Geschäftstätigkeit bewusst. Sie setzen die entsprechenden Instrumente adressaten- und situationsgerecht ein.		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.4.1 Markt analysieren (K4)<sup>16</sup></b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich analysiere den Markt meines Betriebs und beschreibe folgende Bereiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Positionierung meines Betriebs auf dem Markt</li> <li>- Kunden und Kundengruppen</li> <li>- Lieferanten und Produzenten</li> <li>- Mitbewerber</li> <li>- Externe/interne Beeinflusser.</li> </ul>	<p><b>1.1.4.1.1 Märkte und Kunden in der Branche (K4)</b>                      Ich analysiere die Kundengruppen und Märkte meiner Branche und stelle ihre Besonderheiten dar.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>
<p><b>1.1.4.2 Marketinginstrumente einsetzen (K3)<sup>17</sup></b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meinen Betrieb zu binden, setze ich die Marketinginstrumente nach betrieblichen Vorgaben zielgerichtet ein.</p>	<p><b>1.1.4.2.1 Marketing (K5)<sup>18</sup></b>                      Ich gestalte für ein konkretes Produkt oder eine konkrete Dienstleistung aus der Branche den Marketing-Mix. Dabei lege ich begründet die Produkt- und Dienstleistungs-, sowie die Preis-, Vertriebs- und Kommunikationspolitik und die Instrumente der Verkaufsförderung fest.</p>	<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>
<p><b>1.1.4.3 Preiskalkulationen für Produkte und Dienstleistungen durchführen (K3)<sup>19</sup></b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich ermittle zu ausgewählten Produkten die Herstell- und Selbstkosten aus vorgegebenen Detailangaben. Dabei berechne ich den Verkaufspreis unter Einbezug der Margen.</p>	<p><b>1.1.4.3.1 Preiskalkulation (K3)</b>                      Ich erstelle für ein konkretes Produkt oder eine konkrete Dienstleistung meines Betriebs oder meiner Branche eine Preiskalkulation.</p>	<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>

<sup>16</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>17</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>18</sup> Änderung vom 12. Dezember 2106, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>19</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

**1.1.5 Richtziel – Aufgaben der Personaladministration ausführen**

Kaufleute erkennen die Bedeutung und den Nutzen einer effizienten Personaladministration. Sie führen die ihnen übertragenen Aufgaben nach Vorgaben diskret und korrekt aus. Dabei setzen sie die entsprechenden Dokumente und Instrumente zielorientiert ein.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.5.1 Aufgaben bei der Personalrekrutierung ausführen (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Aufgaben bei der Rekrutierung von Personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stellenausschreibungen bearbeiten</li> <li>- Bewerbungen bearbeiten</li> <li>- Vorstellungsgespräche vorbereiten</li> <li>- Zu- und Absagen schreiben</li> <li>- Arbeitsverträge ausstellen.</li> </ul>	<p><b>1.1.5.1.1 Grundlagen der Personaladministration (K3)<sup>20</sup></b>                      Ich gebe eine Übersicht über die Hauptaufgaben der Personaladministration und wende diese an konkreten Praxisfällen an.</p> <p><b>1.1.5.1.2 Personalrekrutierung (K3)<sup>21</sup></b>                      Ich beschreibe die einzelnen Phasen des Personalrekrutierungsprozesses und erstelle eine Stellenbeschreibung und ein Stelleninserat nach inhaltlichen Vorgaben.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>
<p><b>1.1.5.2 Neue Mitarbeitende einführen (K3)<sup>22</sup></b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Bei der Einführung neuer Mitarbeitenden in den Betrieb führe ich folgende Aufgaben kompetent aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ersten Arbeitstag vorbereiten</li> <li>- Dokumente zum Arbeitsverhältnis und zur Sozialversicherung vorbereiten</li> <li>- Personaldaten erfassen.</li> </ul>	<p><b>1.1.5.2.1 Mitarbeiterführung (K2)<sup>23</sup></b>                      Ich zeige auf, welche Aufgaben bei der Einführung neuer Mitarbeitenden zu erledigen sind.</p>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>

<sup>20</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>21</sup> Eingefügt am 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>22</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>23</sup> Eingefügt am 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.5.3 Daten der Personaladministration bearbeiten (K3)<sup>24</sup></b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich führe Arbeitszeiten, Absenzen und Personaldaten genau nach und administrierte die Sozial- und Lohnnebenleistungen.</p>	<p><b>1.1.5.3.1 Daten der Personaladministration bearbeiten (K3)<sup>25</sup></b>                      Ich überprüfe die Lohnabrechnungen inklusive Versicherungs- und Pensionskassenabzüge nach Vorgaben.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten                       3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p><b>1.1.5.4 Personalfragen bearbeiten (K4)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich bearbeite Anfragen von Mitarbeitenden zu gesetzlichen Vorgaben und betrieblichen Regelungen im Rahmen des Anstellungsverhältnisses kompetent und führe die erforderlichen Abklärungen durch.</p>		<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln                       3.2 Kommunikationsfähigkeit                       3.4 Umgangsformen</p>
<p><b>1.1.5.5 Aufgaben bei Personalausritten ausführen (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich erledige beim Austritt von Mitarbeitenden nach betrieblichen Vorgaben folgende Aufgaben:                      – Austrittsarbeiten planen und durchführen                      – Arbeitszeugnisse nach Angaben der Vorgesetzten schreiben                      – Personalakten schliessen und archivieren.</p>	<p><b>1.1.5.5.1 Aufgaben bei Personalausritten ausführen (K2)<sup>26</sup></b>                      Ich zeige auf, welche Aufgaben beim Austritt von Mitarbeitenden zu erledigen sind.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten                       3.2 Kommunikationsfähigkeit                       3.4 Umgangsformen</p>

<sup>24</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>25</sup> Eingefügt am 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>26</sup> Eingefügt am 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

1.1.6 Richtziel – Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen		
Kaufleute erkennen die Bedeutung einer korrekten Verarbeitung von finanziellen Informationen. Sie führen Arbeiten im finanziellen Bereich nach Vorgaben pflichtbewusst durch.		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K3)<sup>27</sup></b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich erledige im Bereich des Rechnungswesens die folgenden Arbeiten und setze die entsprechenden Dokumente und elektronischen Hilfsmittel nach Vorgaben ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Debitorenrechnungen verarbeiten</li> <li>- Kreditorenrechnungen verarbeiten</li> <li>- Zahlungen verarbeiten</li> <li>- Mahnungen bearbeiten.</li> </ul>	<p><b>1.1.6.1.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K3)</b></p> <p>Ich erledige im Bereich des Rechnungswesens die folgenden Arbeiten und setze die entsprechenden Dokumente und elektronischen Hilfsmittel nach Vorgaben ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Debitorenrechnungen verarbeiten</li> <li>- Kreditorenrechnungen verarbeiten</li> <li>- Zahlungen verarbeiten</li> <li>- Mahnungen bearbeiten.</li> </ul>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p><b>1.1.6.2 Kasse führen (K4)<sup>28</sup></b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich führe die Kasse pflichtbewusst und genau und führe dabei folgende Arbeiten aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kasse eröffnen</li> <li>- Kasse führen</li> <li>- Kasse kontrollieren</li> <li>- Kasse schliessen.</li> </ul> <p>Bei Unstimmigkeiten ergreife ich die vorgegebenen Massnahmen.</p>	<p><b>1.1.6.2.1 Kasse führen (K4)<sup>29</sup></b></p> <p>Ich führe die Kasse pflichtbewusst und genau und führe dabei folgende Arbeiten aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kasse eröffnen</li> <li>- Kasse führen</li> <li>- Kasse kontrollieren</li> <li>- Kasse schliessen.</li> </ul> <p>Bei Unstimmigkeiten ergreife ich die vorgegebenen Massnahmen.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

<sup>27</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>28</sup> Änderung vom 12. Dezember 2106, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>29</sup> Änderung vom 12. Dezember 2106, in Kraft seit 1. Januar 2017

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.6.3 Bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitarbeiten (K3)<sup>30</sup></b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich übernehme bei der Erstellung von Abschlüssen nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abgrenzungen erstellen</li> <li>- Inventur durchführen</li> <li>- Konten abschliessen.</li> </ul>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p><b>1.1.6.4 Erfolgs- und Budgetkontrollen durchführen (K5)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich führe Soll-Ist-Vergleiche nach Vorgaben in den folgenden Bereichen durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Umsätze</li> <li>- Kosten</li> <li>- Liquidität.</li> </ul>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

<sup>30</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

1.1.7 Richtziel – <b>Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben</b>		
Kaufleute sind sich bewusst, dass administrative und organisatorische Aufgaben effizient und genau erledigt werden müssen. Sie übernehmen ihre Aufgaben und Funktionen bei diesen Arbeiten pflichtbewusst und setzen Vorgaben und Instrumente korrekt, effizient und ressourcenschonend ein.		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.7.1 Dokumente erstellen und bearbeiten (K5)<sup>31</sup></b>  <b>Pflicht</b>                      Ich verfasse selbstständig, korrekt und gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben verschiedene Dokumente wie beispielsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Korrespondenz mit Kunden und Lieferanten</li> <li>– Aktennotizen, interne Mitteilungen, Protokolle</li> <li>– Berichte und Dokumentationen.</li> </ul>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p><b>1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich verwalte Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar. Dabei setze ich das betriebliche Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben ein.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p><b>1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K5)<sup>32</sup></b>  <b>Pflicht</b>                      Ich organisiere Sitzungen und Anlässe. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten fachgerecht und effizient:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sitzungen und Anlässe planen</li> <li>– Teilnehmende einladen</li> <li>– Infrastruktur und Unterlagen bereitstellen</li> <li>– Teilnehmende betreuen</li> <li>– Auswertungen und Abschlussarbeiten durchführen.</li> </ul>		<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p>

<sup>31</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

<sup>32</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich bearbeite den Posteingang und den Postausgang und erledige dabei zuverlässig die folgenden Arbeiten für die Brief- und Paketpost:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entgegennahme</li> <li>- Sortierung</li> <li>- Verteilung</li> <li>- Verpackung</li> <li>- Adressierung</li> <li>- Frankierung</li> <li>- Übergabe.</li> </ul>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p><b>1.1.7.5 Aufgaben der internen Kommunikation ausführen (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich erstelle oder bearbeite nach betrieblichen Vorgaben Beiträge für die interne Kommunikation und veröffentliche diese über Medien wie beispielsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Newsletter</li> <li>- Anschlagbrett</li> <li>- Intranet</li> <li>- Hauszeitung.</li> </ul>		<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p><b>1.1.7.6 Büro- und Verbrauchsmaterial beschaffen und verwalten (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich beschaffe Büro- und Verbrauchsmaterial nach betrieblichen Vorgaben. Dieses verwalte ich fachgerecht gemäss den betrieblichen Vorgaben.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.7.7 Sicher, ergonomisch und effizient arbeiten (K3)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich halte mich an meinem Arbeitsplatz an die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben, die mich in einer sicheren, ergonomischen und effizienten Arbeitsweise unterstützen.</p>	<p><b>1.1.7.7.1 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (K2)</b>                      Ich zeige auf, welche Massnahmen zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz ich in meinem Betrieb oder meiner Branche anwenden muss.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln                       3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>



1.1.8 Richtziel – <b>Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden</b>		
<p>Kaufleute sind sich bewusst, dass Kenntnisse über den Betrieb, die Konkurrenz und die Branche wichtige Grundlagen für ihre Arbeit darstellen. Sie nutzen diese Kenntnisse, um die Arbeitsprozesse, die Kundenberatung wie auch die administrativen Aufgaben kompetent und selbstständig zu bewältigen.</p>		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K3)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich erkläre mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen meines Betriebs.                      Ich setze diese Kenntnisse in der Kundenberatung, in den Arbeitsprozessen und bei den administrativen Aufgaben gezielt und überzeugend ein.</p>	<p><b>1.1.8.1.1 Produkte und Dienstleistungen (K2)</b>                      Ich erkläre die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen meines Betriebs oder meiner Branche.</p>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln                      2.4 Wirksames Präsentieren                      3.2 Kommunikationsfähigkeit                      3.5 Lernfähigkeit</p>
<p><b>1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2)<sup>33</sup></b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich zeige die Unterschiede, Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Mitbewerber auf.</p>		<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln                      2.4 Wirksames Präsentieren                      3.2 Kommunikationsfähigkeit                      3.5 Lernfähigkeit</p>

<sup>33</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.8.3 Kenntnisse über den Betrieb einsetzen (K2)<sup>34</sup></b>  <b>Pflicht</b>                      Ich zeige einer aussenstehenden Person wichtige Merkmale meines Betriebs auf. Meine vorgesetzte Person gibt mir vor, welche der folgenden Merkmale ich einzusetzen habe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anspruchsgruppen und deren Anliegen</li> <li>- Leitbild, Unternehmensziele</li> <li>- Geschichtlicher Hintergrund</li> <li>- Rechtsform/Eigentumsverhältnisse</li> <li>- Organisationsstruktur</li> <li>- Marktstellung</li> <li>- Wesentliche Stärken des Betriebs</li> <li>- Qualitätsmanagement und -standards.</li> </ul> <p>Diese erläutere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>	<p><b>1.1.8.3.1 Kenntnisse über die Branche (K2)</b>                      Ich beschreibe die zentralen Merkmale und Besonderheiten der Branche, in welcher mein Betrieb tätig ist.                      Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betriebsgrössen und Strukturen</li> <li>- Aussagekräftige betriebliche und finanzielle Kennzahlen</li> <li>- Beschaffungs- und Absatzmärkte</li> <li>- Beschäftigtenstruktur</li> <li>- Rechtliche Rahmenbedingungen</li> <li>- Sozialpartnerschaft</li> <li>- Branchenorganisationen, -verbände</li> <li>- Volkswirtschaftliche/regionale/gesellschaftliche Bedeutung</li> <li>- Entwicklungen/Trends.</li> </ul> <p><b>1.1.8.3.2 Das Umfeld der Geschäftstätigkeit und dessen Entwicklungen (K2)</b>                      Anhand aussagekräftiger Unterlagen und Hilfsmittel beschreibe ich wichtige Einflussfaktoren, welche unsere Geschäftstätigkeit und die Branche im Moment sowie zukünftig beeinflussen.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

<sup>34</sup> Änderung vom 12. Dezember 2016, in Kraft seit 1. Januar 2017

**Der vorliegende Leistungszielkatalog der Ausbildungs- und Prüfungsbranche *Automobil-Gewerbe* tritt am 1. Januar 2012 in Kraft.**

---

Bern, 23.09.2011

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Christine Davatz  
Präsidentin

Roland Hohl  
Geschäftsleiter

Dieser Leistungszielkatalog wird durch das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie nach Artikel 12 Absatz 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung für Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26.09.2011 genehmigt.

Bern, 26.09.2011

BUNDESAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE (BBT)  
Die Direktorin

Prof. Dr. Ursula Renold

## **Änderung im Leistungszielkatalog**

Änderung vom 12. Dezember 2016

---

Seiten 2 bis 18

- Die folgenden Leistungsziele sind eingefügt worden: 1.1.5.1.2, 1.1.5.2.1, 1.1.5.3.1, 1.1.5.5.1
- Die folgenden Leistungsziele sind angepasst worden: 1.1.1.1, 1.1.1.1.2, 1.1.1.1.3, 1.1.1.2, 1.1.1.3, 1.1.1.5, 1.1.1.5.1, 1.1.1.5.2, 1.1.2.1, 1.1.3.1, 1.1.3.1.2, 1.1.3.1.3, 1.1.3.2, 1.1.3.3, 1.1.3.4, 1.1.4.1, 1.1.4.2, 1.1.4.2.1, 1.1.4.3, 1.1.5.1.1, 1.1.5.2, 1.1.5.3, 1.1.6.1, 1.1.6.2, 1.1.6.2.1, 1.1.6.3, 1.1.7.1, 1.1.7.3, 1.1.8.2, 1.1.8.3

**Der vorliegende Leistungszielkatalog der Ausbildungs- und Prüfungsbranche *Automobil-Gewerbe* tritt am 1. Januar 2017 in Kraft.**

---

Bern, 12.12.2016

Schweizerische Konferenz der kaufmännischen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen (SKKAB)

Matthias Wirth  
Präsident

Roland Hohl  
Geschäftsleiter

Dieser Leistungszielkatalog wird durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI nach Artikel 12 Absatz 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung für Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 26.09.2011 genehmigt.

Bern,

STAATSEKRETARIAT FÜR BILDUNG, FORSCHUNG UND INNOVATION SBFI

Jean-Pascal Lüthi  
Leiter Abteilung berufliche Grundbildung und Maturitäten