

## Leistungszielkatalog Branche Marketing & Kommunikation vom 26. September 2011

### Hinweise:

- Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Dokument für Personen nur die männliche Schreibweise eingesetzt.
- 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** - sind detailliert beschrieben im Bildungsplan Grunddokument, Teil A : berufliche Handlungskompetenzen, Kap.2 „Methodenkompetenzen, Kap. 3 „Sozial-/Selbstkompetenzen“
- 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 in der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Marketing & Kommunikation aus **20 betrieblichen Pflicht-Leistungszielen**, die von allen Lernenden bearbeitet und erreicht werden müssen und **13 betrieblichen Wahlpflicht-Leistungszielen**; von den Wahlpflicht-Leistungszielen müssen **3** 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 der Lernenden Rechnung.

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

**Methodenkompetenzen** 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten  
**Sozial-/Selbstkompetenzen** 3.6. Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.1.1 Material, Waren (inkl. Büromaterial) beschaffen (K5)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich beschaffe Material, Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Offerten einholen und vergleichen</li> <li>- Konditionen und Liefertermine abklären</li> <li>- Material/Waren bestellen</li> <li>- Kontrolle der Lieferungen überwachen</li> <li>- Lieferungen kontrollieren</li> <li>- Fehllieferungen beanstanden/korrigieren</li> </ul>	
<p><b>1.1.1.2 Material/Waren lagern/bewirtschaften (K5)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich lagere Material und Waren fachgerecht ein. Dabei bewältige ich die folgenden Anforderungen sorgfältig:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lieferungen einlagern</li> <li>- Lagerbestände nachführen</li> <li>- Lager bewirtschaften</li> <li>- Inventar erstellen</li> </ul>	
<p><b>1.1.1.3 Material/Waren ausliefern (K5)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich organisiere die auftragsgerechte Auslieferung von Material/Waren an Kunden nach den betrieblichen Vorgaben. Dabei führe ich folgende Arbeitsschritte selbständig 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> <li>- Wahl des Lieferpartners</li> </ul>	

<p><b>1.1.2 Richtziel – Kunden beraten</b></p> <p>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 Dienstleistungskennntnisse, eine hohe Beratungskompetenz, kundengerechte Verkaufstechniken, Dienstleistungsorientierung und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität.</p>		
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p>	<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p>
<p><b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b></p>	<p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>3.4 Umgangsformen</p>
<p><b>Leistungsziele Betrieb</b></p>		<p><b>Leistungsziele üK</b></p>
<p><b>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K4)</b></p> <p><b>Pflicht</b></p> <p>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>- Bedürfnisse abklären</li> <li>- Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten</li> <li>- Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren</li> </ul>		
<p><b>1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5)</b></p> <p><b>Pflicht</b></p> <p>Ich führe mit Kunden Verkaufs- oder Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert durch. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskennntnisse gezielt ein und gehe in 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) und erfolgreich abschliessen</li> <li>- Gespräch nachbereiten (Offerten, Verträge, Bestätigungen usw.)</li> </ul>		<p><b>1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5)</b></p> <p>Ich führe und analysiere Verkaufs- oder Beratungsgespräche. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskennntnisse gezielt ein und gehe in 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) und erfolgreich abschliessen</li> <li>- Gespräch nachbereiten (Offerten, Verträge, Bestätigungen usw.). Dabei wende ich die jeweils gültigen Bedingungen an und erarbeite für den Kunden eine individuelle Lösung, die seinen Vorstellungen möglichst nahe kommt.</li> </ul> <p>Ich achte bei mir und meinen Gesprächspartnern auf die verbale und die non-verbale Kommunikation und erweitere meine Fähigkeiten mit dem Kommunikationsquadrat Schulz von Thun. Ich zeige die Unterschiede zwischen privater, öffentlich inhaltsorientierter und kommerzieller Kommunikation auf.</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten (K4)</b> <b>Pflicht</b> Ich verwalte, die Kundeninformationen und -daten übersichtlich und nachvollziehbar. Dabei nutze ich die betrieblichen Systeme oder Instrumente zielorientiert für die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kundendaten erfassen, strukturieren, ablegen und pflegen</li><li>- Kundenkontakte auswerten</li></ul> <p>Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben.</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.

<b>Methodenkompetenzen</b>	2.2 Vernetztes Denken und Handeln	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
<b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b>	3.3 Teamfähigkeit	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.3.1 Aufträge ausführen (K3)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich erledige externe wie interne Aufträge mit oder ohne Geschäftspartner fachgerecht und selbstständig, wie etwa die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anfragen entgegennehmen</li> <li>- Wünsche, Bedürfnisse klären</li> <li>- Auftragsdaten erfassen</li> <li>- genauen Vorgehensplan umsetzen</li> <li>- Kriterien der Auftragsabwicklung darlegen</li> <li>- Aufträge bearbeiten und auslösen</li> <li>- Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen</li> </ul> <p>Damit stelle ich sicher, dass die Kunden mit unseren eigenen und fremdbeschafften Produkten und Dienstleistungen zu ihrer Zufriedenheit bedient werden.</p>	<p><b>1.1.3.1 Aufträge ausführen (K3)</b>                      Ich erläutere den vollständigen Inhalt eines Auftrages innerhalb eines Fachbereiches mit den richtigen Fachbegriffen. Alle Arbeitsschritte der AVOR erfülle ich nach internen Vorgaben. Den genauen Vorgehensplan und fachliche Kriterien der Auftragsabwicklung lege ich dar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mit meinen Fachkenntnissen und den vorhandenen Hilfsmittel und Vorgaben bearbeite ich Aufträge und berücksichtige Schnittstellen. Ich nenne die Fachleute und ihre Zuständigkeiten innerhalb des Prozesses und stelle die Kommunikation auf alle Seiten sicher. Dabei beachte ich die technischen Anforderungen und Sorge für einen professionellen Datenaustausch.</li> <li>- Ich überwache die Termine gemäss einem selbst erstellten Terminplan für einen Produktions- oder Auftragsablauf eigenständig und mahne nötigenfalls. Ich kontrolliere die Aufträge selbstständig und ergreife Massnahmen bei Mängeln.</li> </ul>
<p><b>1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten (K4)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich nehme Reklamationen von Kunden angemessen auf. Diese bearbeite ich lösungsorientiert nach betriebsinternen Vorgaben entsprechend meinen Kompetenzen und unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen. Ich löse bei Bedarf sinnvolle weitere Prozessschritte aus (Erfolgskontrolle, Info Vorgesetzter/Leistungsträger/Partner).</p>	

<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele üK</b>
<p><b>1.1.3.3 Aufträge effizient und termingerecht bearbeiten (K5)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich achte auf die Zeitvorgaben im Ablauf eines Prozesses, in dem mehrere Fachleute involviert sind und teile meine Zeit mit Hilfe von Tagesplan und Pendenzenliste ein, um Aufträge auch unter hohem Termindruck effizient und kompetent abzuwickeln</p>	<p><b>1.1.3.3 Effiziente Auftragsbearbeitung (K3)</b>                      In Werbung, Media, Redaktion, Nutzermarkt, Produktion, Buch und Vertrieb halte ich mich an die Zeitvorgaben im Ablauf eines Prozesses, in dem mehrere Fachleute involviert sind.</p>

**1.1.4 Richtziel – Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen**

Kaufleute sind sich der Bedeutung des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit für die erfolgreiche Geschäftstätigkeit bewusst. Sie setzen die entsprechenden Instrumente adressaten- und situationsgerecht ein.

<b>Methodenkompetenzen</b>	2.2 Vernetztes Denken und Handeln
<b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b>	3.1. Leistungsbereitschaft

<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele üK</b>
<p><b>1.1.4.1. Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen analysieren und beschreiben (K5)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich analysiere und beschreibe das Prinzip der Vermarktung der Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes. Dabei berücksichtige ich die Marktsituation, die Anspruchsgruppen und die Positionierung der Angebote. Ich lege es anhand von konkreten Beispielen dar.</p>	<p><b>1.1.4.1. Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen analysieren und beschreiben (K5)</b>                      Ich analysiere und beschreibe das Prinzip der Vermarktung der Produkte und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes. Dabei berücksichtige ich die Marktsituation, die Anspruchsgruppen und die Positionierung der Angebote.</p>
	<p><b>1.1.4.1.1 Zielgruppen bestimmen (K5)</b>                      Ich definiere eine Zielgruppe mit Hilfe von demografischen, sozioökonomischen und psychologischen Merkmalen und beziehe das Kaufverhalten mit ein.</p>
	<p><b>1.1.4.1.2 Positionierung vornehmen</b>                      Ich positioniere ein Produkt oder eine Dienstleistung meines Lehrbetriebes mit branchenüblichen Mitteln.</p>
	<p><b>1.1.4.1.3 Marktforschungsergebnisse anwenden (K5)</b>                      Aus den branchenüblichen Quellen beschaffe ich Resultate zu Konsum- und Mediengewohnheiten und bereite sie für den professionellen Gebrauch (z.B. Mediaplanung) auf. Dabei setze ich die gängigen Erhebungsmethoden mit den fachlichen Begriffen korrekt ein.</p>
<p><b>1.1.4.2 Marketing 4 P: Marketinginstrumente einsetzen beim Produkt (K3)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich setze die vorgegebenen Marketinginstrumente (Produktpolitik) bei Qualität, Qualitätskontrolle, Design, Name, Verpackung, Sortiment (Produkt- und Dienstleistungsangebot), Service und Garantie gezielt ein, um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden.</p>	<p><b>1.1.4.2 Marketing 4 P: Marketinginstrumente einsetzen beim Produkt (K3)</b>                      Ich setze die vorgegebenen Marketinginstrumente (Produktpolitik) bei Qualität, Design, Name, Verpackung, Sortiment, Service und Garantie gezielt ein, um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden</p>
	<p><b>1.1.4.2.1 Papiersorten mit ihren Eigenschaften gezielt einsetzen (K3)</b>                      Ich ordne das richtige Papier dem jeweiligen Zweck/Produkt zu und berücksichtige Herstellung, Preis und Druckeigenschaften.</p>
	<p><b>1.1.4.2.2 Produktpalette, Kombiangebote, Zusatzdienste anbieten (K3)</b>                      Ich biete sowohl im Print wie auch bei den elektronischen Medien Zusatzdienste und erweiterte Angebote an.</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.4.3 Marketing 4P: Marketinginstrumente einsetzen bei Preis und Rabatten (K3)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich setze die vorgegebenen Marketinginstrumente (Preispolitik) ein, um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden bei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preisgestaltung</li> <li>- Rabatte</li> <li>- Konditionen</li> </ul>	<p><b>1.1.4.3 Marketing 4P: Marketinginstrumente einsetzen bei Preis und Rabatten (K3)</b>                      Ich setze die vorgegebenen Marketinginstrumente (Preispolitik) ein, um Kunden zu gewinnen oder Kunden zu binden bei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preisgestaltung</li> <li>- Rabatte</li> <li>- Konditionen</li> </ul>
<p><b>1.1.4.4 Marketing 4P Promotion: Marketinginstrumente (Kommunikationspolitik) einsetzen bei Marketingkommunikation (K5)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich setze die vorgegebenen Kommunikationsinstrumente ein um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden und erläutere die Wirkungsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klassische Werbung</li> <li>- Verkaufsförderung</li> <li>- PR/Öffentlichkeitsarbeit</li> <li>- Sponsoring/Partnerschaften</li> <li>- Internet</li> <li>- Direct Marketing,</li> <li>- Event</li> <li>- Messebeteiligung</li> </ul> <p>Für einen Auftrag stelle ich eine sinnvolle Kombination von Kommunikationsinstrumenten zusammen und begründe meine Wahl. Dabei berücksichtige ich die Mehrsprachigkeit der Schweiz.</p>	<p><b>1.1.4.4 Marketing 4P Promotion: Marketinginstrumente (Kommunikationspolitik) einsetzen bei Marketingkommunikation (K5)</b>                      Ich setze die vorgegebenen Kommunikationsinstrumente ein um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden und erläutere die Wirkungsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klassische Werbung</li> <li>- Verkaufsförderung</li> <li>- PR/Öffentlichkeitsarbeit</li> <li>- Sponsoring/Partnerschaften</li> <li>- Internet</li> <li>- Direct Marketing,</li> <li>- Event</li> <li>- Messebeteiligung</li> </ul> <p>Für einen Auftrag stelle ich eine sinnvolle Kombination von Kommunikationsinstrumenten zusammen und begründe meine Wahl. Dabei berücksichtige ich die Mehrsprachigkeit der Schweiz.</p> <p><b>1.1.4.4.1 Werbeträger/ Werbemittel kategorisieren(K2)</b>                      Ich nenne anhand von Beispielen aus meinem Alltag Werbeträger und Werbemittel und kategorisiere sie richtig.</p> <p><b>1.1.4.4.2 Werbeziele nennen und die Wirkung messen (K2)</b>                      Ich nenne die vier Werbeziele, auf die eine Marketingkommunikation ausgerichtet sein kann und lege dar, wie die Wirkung der Werbung gemessen wird.</p> <p><b>1.1.4.4.3 Werbemechanismus beschreiben (K2)</b>                      Anhand eines praktischen Beispiels beschreibe ich den Mechanismus der Werbung mit Hilfe der AIDA- oder der DAGMAR-Formel.</p> <p><b>1.1.4.4.4 Sozialtechniken in der Werbung erläutern (K2)</b>                      Anhand eines praktischen Beispiels beschreibe ich den Einsatz und die Wirkung von Sozialtechniken in der Werbung.</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.4.5 Marketing 4P Place: Marketinginstrumente einsetzen bei Verkauf und Vertrieb (Distributionspolitik) (K3)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich setze die vorgegebenen Marketinginstrumente im Verkauf und Vertrieb ein um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direktverkauf</li> <li>- Verkaufspartner/Absatzgebiete</li> <li>- Direktvertrieb</li> <li>- Vertrieb mit Partner</li> </ul>	<p><b>1.1.4.4.5 Media-Mix und Crossmedia beschreiben (K2)</b>                      Ich beschreibe den kombinierten und miteinander vernetzten Einsatz von Werbemitteln und Werbeträgern anhand eines praktischen Beispiels.</p> <p><b>1.1.4.5 Marketing 4P Place: Marketinginstrumente einsetzen bei Verkauf und Vertrieb (Distributionspolitik) (K3)</b>                      Ich setze die vorgegebenen Marketinginstrumente im Verkauf und Vertrieb ein um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meine Lehrfirma zu binden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direktverkauf</li> <li>- Verkaufspartner/Absatzgebiete</li> <li>- Direktvertrieb</li> <li>- Vertrieb mit Partner</li> </ul>
<p><b>1.1.4.6 Marketingmassnahmen auswerten (K4)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich erhebe nach Vorgaben statistisch die Auswirkungen der einzelnen Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen in Bezug auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anzahl neu gewonnene Kunden</li> <li>- Umsatzsteigerung bei bereits vorhandenen Kunden</li> <li>- Zielgruppe</li> </ul> <p>Mit Fachbegriffen der Marktforschung wie Reichweite, Frequenz, Affinität etc. stelle ich die Auswertung aussagekräftig dar.</p>	<p><b>1.1.4.6 Marketingmassnahmen auswerten (K4)</b>                      Ich erhebe nach Vorgaben statistisch die Auswirkungen der einzelnen Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen in Bezug auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anzahl neu gewonnene Kunden</li> <li>- Umsatzsteigerung bei bereits vorhandenen Kunden</li> <li>- Zielgruppe</li> </ul> <p>Mit Fachbegriffen der Marktforschung wie Reichweite, Frequenz, Affinität etc. stelle ich die Auswertung aussagekräftig dar.</p>
<p><b>1.1.4.7 Preiskalkulationen für Produkte und Dienstleistungen durchführen (K3)</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 und erkläre die Gründe für die unterschiedlichen Ergebnisse.</p>	

**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.

<b>Methodenkompetenzen</b>	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
<b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b>	3.4 Umgangsformen

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.5.1 Aufgaben bei der Personalrekrutierung ausführen (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben einen Teil der folgenden Aufgaben bei der Rekrutierung von Mitarbeitenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stellenausschreibungen weiterleiten zur Veröffentlichung</li> <li>- Eingang von Bewerbungen bestätigen</li> <li>- Vorstellungsgespräche vorbereiten</li> <li>- Zu- und Absagen schreiben</li> <li>- Arbeitsverträge ausstellen</li> </ul>	
<p><b>1.1.5.2 Neue Mitarbeitende einführen (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich führe neue Mitarbeitende in den Betrieb ein und übernehme dabei folgende Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ersten Arbeitstag vorbereiten</li> <li>- Dokumente zum Arbeitsverhältnis, zur Sozialversicherung abgeben und erläutern</li> <li>- Personaldaten erfassen</li> <li>- Betriebliche Infrastruktur erklären</li> </ul>	
<p><b>1.1.5.3 Daten der Personaladministration bearbeiten (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich führe Arbeitszeiten, Absenzen und Personaldaten genau nach. Ich administrierte Sozial- und Lohnnebenleistungen.</p>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.5.4 Aufgaben bei Personalausritten ausführen (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich erledige beim Austritt von Mitarbeitenden nach betrieblichen Vorgaben die folgenden Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Austrittsarbeiten planen und durchführen</li> <li>- Arbeitszeugnisse nach Angaben der Vorgesetzten schreiben</li> <li>- Personalakten schliessen und archivieren</li> </ul>	

**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.

<b>Methodenkompetenzen</b>	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten
<b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b>	3.1 Leistungsbereitschaft

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich stelle Debitorenrechnungen aus und verarbeite sie. Ich verarbeite eingehende Zahlungen und verschicke Mahnungen. Dazu verwende ich die betrieblichen Vorgaben und elektronischen Hilfsmittel.</p>	
<p><b>1.1.6.2 Kasse führen (K4)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich führe die Kasse pflichtbewusst und genau und führe dabei folgende Arbeiten aus:                      - Kasse eröffnen                      - Kasse führen                      - Kasse kontrollieren inkl. Vorgehen bei Differenzen                      - Kasse schliessen                      - Kassenbuch führen</p>	
<p><b>1.1.6.3 Bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitarbeiten (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich bereite für die Erstellung von Abschlüssen, Analyse oder Beurteilung betriebswirtschaftliche Kennzahlen nach Vorgabe korrekt auf.</p>	

**1.1.7 Richtziel - Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben**

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.

<b>Methodenkompetenzen</b>	2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten		
<b>Sozial-/Selbstkompetenzen</b>	3.2 Kommunikationsfähigkeit	3.3 Teamfähigkeit	3.6 Ökologisches Bewusstsein

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.7.1 Korrespondenz bearbeiten (K5)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich verfasse selbständig die folgenden Dokumente korrekt und gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben und leite sie an die Adressaten weiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- E-Mails</li> <li>- Briefe, Fax</li> <li>- Berichte und Dokumentationen</li> <li>- Protokolle und Aktennotizen</li> </ul>	
<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><b>1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K5)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich organisiere Sitzungen und Anlässe und erledige dabei Arbeiten, die ich fachgerecht und effizient ausführe wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sitzungen und Anlässe planen</li> <li>- Teilnehmende einladen</li> <li>- Infrastruktur und Unterlagen vorbereiten</li> <li>- Teilnehmende betreuen</li> <li>- Auswertungen und Abschlussarbeiten durchführen</li> <li>- Teilnehmende dokumentieren</li> </ul>	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich bearbeite den Posteingang und 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 (geöffnet, ungeöffnet)</li> <li>- Verpackung</li> <li>- Einschreiben, Frankierung</li> </ul>	
<p><b>1.1.7.5 Aufgaben der internen Kommunikation ausführen (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b>                      Ich erstelle, aktualisiere oder bearbeite gemäss betrieblichen Vorgaben Aufgaben der internen Kommunikation wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Newsletter</li> <li>- Anschlagbrett</li> <li>- Intranet, Hauszeitung</li> </ul>	
<p><b>1.1.7.6 Technische Geräte einsetzen (K3)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich beherrsche die Anwendung und den einfachen Unterhalt zeitgemässer technischer Geräte, u.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefon (Anlage)</li> <li>- Multifunktionsgeräte</li> <li>- Audiovisuelle Mittel</li> </ul>	

**1.1.8 Richtziel - Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden**

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 selbständig zu bewältigen.

**Methodenkompetenzen** 2.4 Wirksames Präsentieren  
**Sozial-/Selbstkompetenzen** 3.5 Lernfähigkeit

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K3)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich zeige mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen in meinem Arbeitsbereich auf. Ich setze diese Kenntnisse sowohl in der Kundenberatung wie auch in den übrigen Arbeitsprozessen gezielt ein. Diese gliedere ich u.a in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funktionen und Bezeichnungen</li> <li>- Aufbau und Zusammensetzung</li> <li>- Produktionsarten</li> <li>- Verwendungszwecke / Einsatzbereiche</li> <li>- Charakteristiken und Qualitätsmerkmale</li> <li>- Preise und Konditionen</li> </ul> <p>Ich wende meine Kenntnisse bei Werbekampagnen, Printmedien, elektronischen Medien, der Mediaplanung, bei Druckprodukten und Dienstleistungen der Druckvorstufe und der Weiterverarbeitung an.</p>	<p><b>1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K3)</b>                      Ich erkläre mit aussagekräftigen Beispielen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen in meiner Branche. Ich setze diese Kenntnisse bei Fallbeispielen und Prozessen gezielt ein. Diese gliedere ich u.a in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funktionen und Bezeichnungen</li> <li>- Aufbau und Zusammensetzung</li> <li>- Produktionsarten</li> <li>- Verwendungszwecke / Einsatzbereiche</li> <li>- Charakteristiken und Qualitätsmerkmale</li> <li>- Preise und Konditionen</li> </ul>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK
<p><b>1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich zeige anhand von aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Mitbewerber auf.                      Diese gliedere ich in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funktionen und Bezeichnungen</li> <li>- Aufbau und Zusammensetzung</li> <li>- Produktionsarten</li> <li>- Verwendungszwecke</li> <li>- Charakteristiken und Qualitätsmerkmale</li> <li>- Preise und Konditionen</li> </ul>	<p><b>1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2)</b>                      Ich zeige anhand von aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Mitbewerber auf.                      Diese gliedere ich in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funktionen und Bezeichnungen</li> <li>- Aufbau und Zusammensetzung</li> <li>- Produktionsarten</li> <li>- Verwendungszwecke</li> <li>- Charakteristiken und Qualitätsmerkmale</li> <li>- Preise und Konditionen</li> </ul>
<p><b>1.1.8.3 Kenntnisse über den Betrieb einsetzen (K2)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich erkläre einer aussenstehenden Person die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leitbild, Unternehmensziele</li> <li>- Geschichtlicher Hintergrund</li> <li>- Rechtsform / Eigentumsverhältnisse / Organisationsform / Finanzierungsform</li> <li>- Qualitätsmanagement und –standards</li> </ul> <p>Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>	<p><b>1.1.8.3 Kenntnisse über den Betrieb einsetzen (K2)</b>                      Ich erkläre einer aussenstehenden Person die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leitbild, Unternehmensziele</li> <li>- Geschichtlicher Hintergrund</li> <li>- Rechtsform / Eigentumsverhältnisse / Organisationsform / Finanzierungsform</li> <li>- Qualitätsmanagement und –standards</li> </ul> <p>Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>
<p><b>1.1.8.4 Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2)</b>  <b>Pflicht</b>                      Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale, Prozesse und Entwicklungen der Branche, in welcher mein Lehrbetrieb tätig ist.</p> <p>Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betriebsgrössen und Strukturen</li> <li>- Aussagekräftige betriebliche und finanzielle Kennzahlen</li> <li>- Beschäftigtenstruktur</li> <li>- Beschaffungs- und Absatzmärkte</li> <li>- Konkurrenzsituation</li> <li>- Rechtliche Rahmenbedingungen</li> <li>- Sozialpartnerschaft</li> <li>- Branchenorganisationen (Verbände, Mitgliedschaften, Institutionen)</li> <li>- Volkswirtschaftliche / regionale / gesellschaftliche Bedeutung</li> <li>- Entwicklungen / Trends</li> </ul>	<p><b>1.1.8.4 Kenntnisse über die Branche einsetzen (K2)</b>                      Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche, in welcher mein Lehrbetrieb tätig ist.</p> <p>Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betriebsgrössen und Strukturen</li> <li>- Aussagekräftige betriebliche und finanzielle Kennzahlen</li> <li>- Beschäftigtenstruktur</li> <li>- Beschaffungs- und Absatzmärkte</li> <li>- Konkurrenzsituation</li> <li>- Rechtliche Rahmenbedingungen</li> <li>- Sozialpartnerschaft</li> <li>- Branchenorganisationen (Verbände, Mitgliedschaften, Institutionen)</li> <li>- Volkswirtschaftliche / regionale / gesellschaftliche Bedeutung</li> <li>- Entwicklungen / Trends</li> </ul>

**Der vorliegende Leistungszielkatalog der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Marketing & Kommunikation 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