

Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann EFZ, **Branche Handel** (Stand am 1. Januar 2017) Seite 1/2

Handlungskompetenzbereiche	Berufliche Handlungskompetenzen									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.1 Branche und Betrieb Berufliche Handlungskompetenzbereiche (Richtziele) mit den Handlungskompetenzen (Leistungsziele)										
1.1.1 Material, Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften	1.1.1.1 Pflicht Sind fähig, Material, Waren oder Dienstleistungen gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen.	1.1.1.2 Wahlpflicht Sind fähig, die Lagerung von Material und Waren fachgerecht zu betreiben.	1.1.1.3 Wahlpflicht Sind fähig, die Auslieferung von Material/Waren an Kunden auftragsgerecht zu organisieren.	1.1.1.4 Wahlpflicht Sind fähig, Transportaufträge gemäss rechtlichen und betrieblichen Vorgaben zu bearbeiten.	1.1.1.5 Wahlpflicht Sind fähig, Import- oder Exportaufträge gemäss rechtlichen und betrieblichen Vorgaben zu bearbeiten.					
1.1.2 Kunden beraten	1.1.2.1 Pflicht Sind fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.2.2 Pflicht Sind fähig, mit Kunden Beratungs- oder Verkaufsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen.	1.1.2.3 Pflicht Sind fähig, Kundeninformationen und -daten mit den betrieblichen Systemen oder Instrumenten übersichtlich und nachvollziehbar zu verwalten.							
1.1.3 Aufträge abwickeln	1.1.3.1 Pflicht Sind fähig, interne und externe Aufträge fachgerecht und selbstständig auszuführen.	1.1.3.2 Wahlpflicht Sind fähig, betriebliche Qualitäts- und Umweltmassnahmen konsequent anzuwenden.	1.1.3.3 Wahlpflicht Sind fähig, nach betrieblichen Vorgaben Erfolgskontrollen durchzuführen.	1.1.3.4 Pflicht Sind fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und nach betriebsinternen Vorgaben korrekt zu bearbeiten.						
1.1.4 Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen	1.1.4.1 Wahlpflicht Sind fähig, den Markt und das Marktumfeld eines Betriebs in zentralen Bereichen zu analysieren.	1.1.4.2 Wahlpflicht Sind fähig, für die Gewinnung und Bindung von Kunden Marketinginstrumente nach betrieblichen Vorgaben zielgerichtet einzusetzen.	1.1.4.3 Wahlpflicht Sind fähig, für ausgewählte Produkte die Herstell- und Selbstkosten sowie den Verkaufspreis unter Einbezug der Margen zu berechnen.							
1.1.5 Aufgaben der Personaladministration ausführen	1.1.5.1 Wahlpflicht Sind fähig, nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben Aufgaben der Personalrekrutierung zu bearbeiten.	1.1.5.2 Wahlpflicht Sind fähig, Aufgaben zur Einführung neuer Mitarbeitenden in den Betrieb kompetent auszuführen (1. Arbeitstag und formale Dokumente vorbereiten, Personaldaten erfassen).	1.1.5.3 Wahlpflicht Sind fähig, Arbeitszeiten, Absenzen und Personaldaten genau nachzuführen und Sozial- und Lohnnebenleistungen zu administrieren.	1.1.5.4 Wahlpflicht Sind fähig, Anfragen von Mitarbeitenden zu gesetzlichen Vorgaben und betrieblichen Regelungen kompetent zu bearbeiten.	1.1.5.5 Wahlpflicht Sind fähig, bei Austritten von Mitarbeitenden anfallende Aufgaben kompetent zu erledigen.					
1.1.6 Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen	1.1.6.1 Wahlpflicht Sind fähig, ein- und ausgehende Rechnungen fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.6.2 Wahlpflicht Sind fähig, die Kasse pflichtbewusst und genau zu eröffnen, zu führen, zu kontrollieren und zu schliessen.	1.1.6.3 Wahlpflicht Sind fähig, bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben mitzuarbeiten.	1.1.6.4 Wahlpflicht Sind fähig, Soll-Ist-Vergleiche zu Umsätzen, Kosten und Liquiditäten nach Vorgaben vorzunehmen.						
1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben	1.1.7.1 Pflicht Sind fähig, selbstständig und korrekt Dokumente wie Korrespondenz mit Kunden und Lieferanten, Aktennotizen, Berichte und Protokolle zu verfassen.	1.1.7.2 Pflicht Sind fähig, Daten und Dokumente mit einem Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben sicher und nachvollziehbar zu verwalten.	1.1.7.3 Pflicht Sind fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zielorientiert und effizient zu organisieren.	1.1.7.4 Wahlpflicht Sind fähig, den Posteingang und den Postausgang bei Brief- und Paketpost fachgerecht zu bearbeiten.	1.1.7.5 Wahlpflicht Sind fähig, Beiträge für die interne Kommunikation zu erstellen und zu bearbeiten und über Medien wie Newsletter, Anschlagbrett, Intranet oder Hauszeitung zu veröffentlichen.	1.1.7.6 Wahlpflicht Sind fähig, Mobiliar, Büromaterial und Bürogeräte nach betrieblichen Vorgaben zu beschaffen und zu verwalten	1.1.7.7 Pflicht Sind fähig, sich am Arbeitsplatz an die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben für ein ergonomisches und effizientes Arbeiten zu halten.			
1.1.8 Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb einsetzen	1.1.8.1 Pflicht Sind fähig, mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen eines Betriebes aufzuzeigen.	1.1.8.2 Wahlpflicht Sind fähig, die Unterschiede, Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Mitbewerber aufzuzeigen.	1.1.8.3 Pflicht Sind fähig, einer aussen stehenden Person die wichtigsten Merkmale eines Betriebes aufzuzeigen.							

Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann EFZ (Seite 2/2, schulischer Teil)

Handlungskompetenzbereiche	Berufliche Handlungskompetenzen										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Schulische Lernbereiche (Leitziele) mit den beruflichen Handlungskompetenzen (Richtziele)											
1.2 Standardsprache (regionale Landessprache)	1.2.1 Sind fähig, sich fehlerfrei, gut verständlich sowie sach- und adressatengerecht ausdrücken.	1.2.2 Sind fähig, Inhalte und Absichten von Texten, von bildhaft dargestellten Informationen sowie von gesprochenen Aussagen zu verarbeiten und nachvollziehbar darzustellen.	1.2.3 Sind fähig, differenziert und sachbezogen Texte und Textinhalte fachkundig zu analysieren und zu interpretieren. Sie nehmen Aussagen genau wahr und wenden die Sprache gewandt und routiniert an.	1.2.4 Sind fähig, Texte dem Adressaten und dem Informationszweck angemessen wie auch korrekt und ansprechend zu erstellen. Sie bauen sie logisch nachvollziehbar auf, gliedern sie übersichtlich und setzen ihre Kenntnisse der Sprache und der Stilistik gekonnt ein.	1.2.5 Sind fähig, geeignete Recherchemethoden und Medien für die Informationsbeschaffung sinnvoll und effizient zu nutzen und die Ergebnisse wirkungsvoll zu präsentieren. Sie berücksichtigen die Zuverlässigkeit von Quellen und respektieren fremdes Eigentum.	1.2.6 Sind fähig, ihre Meinung kompetent und mit stichhaltigen Argumenten zu vertreten. Sie berücksichtigen bei der Entscheidungsfindung unterschiedliche Aspekte einer Problemstellung und formulieren Beweggründe schriftlich differenziert aus.	1.2.7 Sind fähig, in Beruf und Alltag klar, verständlich und adressatengerecht mündlich gemäss den Regeln zu kommunizieren. Sie reagieren angemessen auf Kommunikationspartner/-innen in verbaler und nonverbaler Hinsicht.				
	1.3 Fremdsprachen	1.3.1 Sind fähig, aufmerksam und aktiv zuzuhören, bei Verständnisproblemen nachzufragen und situations- und adressatengerecht zu reagieren.	1.3.2 Sind fähig, durch aufmerksames Lesen einen ihrem Niveau angepassten Text zu verstehen. Sie setzen dabei geeignete Hilfsmittel sowie Strategien zum Textverständnis ein.	1.3.3 Sind fähig, schriftliche Texte in ihrem beruflichen und gesellschaftlichen Umfeld formal und stilistisch korrekt zu verfassen. Sie setzen die grundlegenden grammatikalischen Strukturen und den entsprechenden Wortschatz sicher ein.	1.3.4 Sind fähig, sprachliche Schwierigkeiten zu erkennen und diese mit geeigneten Hilfsmitteln zu überbrücken. Sie erkennen sprachlich-kulturelle Gegebenheiten und gehen mit ihnen bewusst, adressaten- und situationsgerecht um.						
1.4 Information, Kommunikation, Administration (IKA)	1.4.1 Sind fähig, Informations- und Kommunikationsinstrumente zielorientiert und effizient einzusetzen. Sie stellen damit in ihrem Arbeitsbereich den Informationsfluss und die Kommunikation sicher.	1.4.2 Sind fähig, grundlegende Kenntnisse der Informatik für administrative Arbeiten und für das Verständnis betrieblicher Prozesse fachgerecht und sicher einzusetzen.	1.4.3 Sind fähig, Dokumente für die interne und externe schriftliche Kommunikation adressaten- und situationsgerecht mit einer gängigen Software fachgerecht zu erstellen.	1.4.4 Sind fähig, Informationen und Zusammenhänge mit einer geeigneten Software situations- und adressatengerecht zu präsentieren.	1.4.5 Sind fähig, die Funktionen und Möglichkeiten der Tabellenkalkulation fachgerecht für private und berufliche Aufgaben einzusetzen und die Ergebnisse in aussagekräftiger Form darzustellen.	1.4.6 Sind fähig, die Funktionen und Möglichkeiten der Textverarbeitung fachgerecht für private und berufliche Aufgaben einzusetzen und übersichtliche und aussagekräftige Texte und Dokumente zu erstellen.	1.4.7 Sind fähig, das Betriebssystem für die tägliche Arbeit zu nutzen und Daten und Ordner professionell zu verwalten.	1.4.8 Sind fähig, aussagekräftige Bilder mit den wichtigsten Regeln zu erstellen, zu gestalten und in Dokumenten und bei Präsentationen einzusetzen.	1.4.9 Sind fähig, Automatisierungsmöglichkeiten moderner Software in rationeller und zeitsparender Arbeitsweise professionell zu nutzen, um Dokumente effizient zu erstellen, anzupassen und mit anderen Personen auszutauschen.	1.4.10 Sind fähig, den Nutzen neuer Technologien für die tägliche Arbeit und das persönliche Lernen zu beurteilen. Sie sind fähig, eine moderne Groupware und das Internet sicher und routiniert zur effizienten persönlichen Arbeitsplanung und -organisation einzusetzen.	
	1.5 Wirtschaft und Gesellschaft (W&G) E-Profil	1.5.1 Sind fähig, finanzielle Informationen in der Finanzbuchhaltung fachgerecht zu verarbeiten und die Bilanz und Erfolgsrechnung zu erstellen und zu beurteilen. Sie nutzen ihre Erkenntnisse für das Verständnis betrieblicher Prozesse und Zusammenhänge.	1.5.2 Sind fähig, die Bedeutung der Kundenorientierung für den Erfolg eines Betriebs zu erkennen. Sie verstehen die grundlegenden Konzepte der Betriebswirtschaft und setzen diese für ihre Aufgaben und Anforderungen gezielt ein.	1.5.3 Sind fähig, auf der Grundlage zentraler Rechtsgrundsätze und rechtlicher Regelungen des Obligationenrechts und des Zivilgesetzbuchs Rechtsprobleme einzuordnen und zu lösen.	1.5.4 Sind fähig, die grundlegenden Zusammenhänge in gesamtwirtschaftlichen, gesellschaftlichen und politischen Fragen wie auch die entsprechenden Zielkonflikte zu verstehen.						
1.5 Wirtschaft und Gesellschaft (W&G) B-Profil	1.5.1 Sind fähig, finanzielle Informationen in der Finanzbuchhaltung fachgerecht zu verarbeiten und die Bilanz und Erfolgsrechnung zu erstellen.	1.5.2 Sind fähig, die Bedeutung der Kundenorientierung für den Erfolg eines Betriebs zu erkennen. Sie verstehen die grundlegenden Konzepte der Betriebswirtschaft und setzen diese für ihre Aufgaben und Anforderungen gezielt ein.	1.5.3 Sind fähig, auf der Grundlage zentraler Rechtsgrundsätze und rechtlicher Regelungen des Obligationenrechts und des Zivilgesetzbuchs Rechtsprobleme einzuordnen und zu lösen.	1.5.4 Sind fähig, die grundlegenden Zusammenhänge in gesamtwirtschaftlichen, gesellschaftlichen und politischen Fragen zu verstehen.							

berufliche Handlungskompetenzen ausschliesslich B-Profil
berufliche Handlungskompetenzen ausschliesslich E-Profil