

Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann EFZ, *santésuisse* (Seite 1)

Handlungs-kompetenz-bereiche	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										
1.1.2	Kunden beraten										
	1.1.2.1 Pflicht Sind fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben freundlich, fach- und kundengerecht zu bearbeiten.	1.1.2.2 Pflicht Sind fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art zu führen. Die Produkte- und Dienstleistungs-kennnisse werden überzeugend eingesetzt.	1.1.2.3 Pflicht Sind fähig, Kundeninformationen und -daten mit den betrieblichen Systemen oder Instrumenten nachvollziehbar und übersichtlich zu verwalten. Der Datenschutz wird berücksichtigt.								
1.1.3	Aufträge abwickeln										
	1.1.3.1 Pflicht Sind fähig, Arbeiten bei Kundenaufträgen fachgerecht und selbstständig auszuführen. Der Datenschutz wird berücksichtigt.	1.1.3.2 Pflicht Sind fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und sachgerechte Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen.									
1.1.4	Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen										
	1.1.4.1 Pflicht Sind fähig, den Markt ihrer Firma in verschiedenen Bereichen zu analysieren.	1.1.4.2 Pflicht Sind fähig, Kunden bedarfsgerecht mit den jeweils relevanten Unterlagen des Lehrbetriebes zu dokumentieren.									
1.1.5	Aufgaben der Personal-administration ausführen										
	1.1.5.1 Wahlpflicht Sind fähig, die zentralen Aufgaben bei Personalein- und -austritten nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu bearbeiten.	1.1.5.2 Wahlpflicht Sind fähig, Arbeitszeiten, Absenzen, die Personaldaten und die Administration der Sozial- und Lohnnebenleistungen genau zu führen.									
1.1.6	Finanzwirt-schaftliche Prozesse ausführen										
	1.1.6.1 Wahlpflicht Sind fähig, ein- und ausgehende Rechnungen fachgerecht zu bearbeiten und das Mahn- und Betreibungswesen zu erledigen.	1.1.6.2 Wahlpflicht Sind fähig, die Kasse pflichtbewusst und genau zu eröffnen, zu führen, zu kontrollieren und zu schliessen wie auch das Kassenbuch zu führen.	1.1.6.3 Wahlpflicht Sind fähig, Quartals- oder Jahresabschlüsse nach Vorgaben zu erstellen und die betriebs-wirtschaftlichen Kennzahlen für die Analyse und Beurteilung vorzubereiten.								
1.1.7	Administra-tive und organisa-torische Tätigkeiten ausüben										
	1.1.7.1 Pflicht Sind fähig, selbstständig und korrekt E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites und Protokolle zu verfassen und an die dafür bestimmten Adressaten weiter zu leiten.	1.1.7.2 Pflicht Sind fähig, Daten und Dokumente mit dem betrieblichen Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss den betrieb-lichen und rechtlichen Vorgaben sicher und nachvollziehbar zu verwalten.	1.1.7.3 Wahlpflicht Sind fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss fachgerecht und effizient vorzubereiten.	1.1.7.4 Pflicht Sind fähig, den Posteingang und -ausgang bei Brief- und Paketpost zuverlässig zu bearbeiten.	1.1.7.5 Wahlpflicht Sind fähig, Aufgaben der internen Kommunikation in den Bereichen Newsletter, Anschlagbrett, Intranet oder Hauszeitung zu erledigen.			1.1.7.6 Wahlpflicht Sind fähig, Mobiliar, Büromaterial und Bürogeräte nach betrieblichen Vorgaben zu beschaffen, zu unterhalten und zu verwalten.			
1.1.8	Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb einsetzen										
	1.1.8.1 Pflicht Sind fähig, die versicherten Leistungen und Personen der Sozialversicherungen sowie deren freiwilligen Ergänzungsmöglichkeiten bei Unfall und Krankheit zu erklären, und die Leistungen nach KVG und VVG zu berechnen.	1.1.8.2 Pflicht Sind fähig, anhand von aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Konkurrenten aufzuzeigen.	1.1.8.3 Pflicht Sind fähig, die wichtigsten Aspekte und Besonderheiten ihres Betriebes einem aussenstehenden adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln zu erklären.	1.1.8.4 Pflicht Sind fähig, mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche des Betriebes zu beschreiben.		1.1.8.5 Pflicht Sind fähig, einem aussenstehenden mit aussagekräftigen Hilfsmitteln über versicherte Risiken, Prämienberechnungen, Ausgabenumlageverfahren, Versicherungs-möglichkeiten nach KVG und VVG und die Rechtswege nach KVG und VVG Auskunft zu geben.			1.1.8.6 Pflicht Sind fähig, das 3-Säulen-Konzept und die Zusammenhänge der Privat- und Sozialversicherungen unter Berücksichtigung verschiedener Aspekte zu beschreiben.		1.1.8.7 Pflicht Sind fähig, die Kernprozesse der Versicherungsbranche im Vertrieb und Support, Underwriting und Produktmanagement und Schaden- und Dienstleistungsmanagement zu beschreiben und die dazugehörigen Aufträge nach Vorgaben zu bearbeiten.

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

Handlungskompetenzbereiche	Berufliche Handlungskompetenzen										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.2 Standardsprache (regionale Landessprache)	1.2.1 Sind fähig, sich fehlerfrei, gut verständlich sowie sach- und adressatengerecht auszudrücken.	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 Fremdsprache(n)	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 Zusammenhängen 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 professionell für eine rationelle und zeitsparende Arbeitsweise 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	
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