

## Leistungszielkatalog Branche santésuisse

### 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 santésuisse aus **17 betrieblichen Pflicht-Leistungszielen** die von allen Lernenden bearbeitet und erreicht werden müssen und **8 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 des 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.

**Branche santésuisse: Keine Leistungsziele**

**1.1.2 Richtziel – Kunden beraten**

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)</b>  <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>- Persönliche und/oder schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen</li> <li>- Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten</li> <li>- Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren</li> </ul>		<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.2.2 Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche führen und abschliessen (K5)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich führe Kunden- und Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskenntnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundengespräch vorbereiten</li> <li>- Kundengespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen)</li> <li>- Kundengespräch dokumentieren und Erfolgskontrollen durchführen</li> </ul>	<p><b>1.1.2.2 Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche führen und abschliessen (K5)</b></p> <p>Ich führe Kunden- und Beratungsgespräche freundlich, überzeugend und zielorientiert. Dabei setze ich meine Produkt- und Dienstleistungskenntnisse gezielt ein und gehe in den folgenden Schritten vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundengespräch vorbereiten</li> <li>- Kundengespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen)</li> <li>- Kundengespräch dokumentieren und Erfolgskontrollen durchführen</li> </ul>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
<p><b>1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten (K4)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>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>- Kunden und Kundengruppen analysieren</li> <li>- Kundendaten erfassen, ablegen und pflegen sowie nach Vorgaben strukturieren</li> </ul> <p>Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben (Datenschutz).</p>	<p><b>1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten (K4)</b></p> <p>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>- Kunden und Kundengruppen analysieren</li> <li>- Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben (Datenschutz).</li> </ul>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</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)</b> <b>Pflicht</b></p> <p>Ich erledige bei Kundenaufträgen und mit Antragstellern, Versicherungsnehmern, Leistungserbringern, Behörden, Vermittler und andere Versicherer, fachgerecht und selbstständig die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundenanfragen entgegennehmen</li> <li>- Verlangte Unterlagen / Dokumente ausstellen</li> <li>- Kunden- und Auftragsdaten erfassen</li> <li>- Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen</li> </ul> <p>Damit stelle ich sicher, dass die Kunden mit unseren eigenen und fremd beschafften Produkten und Dienstleistungen zu ihrer Zufriedenheit bedient werden. Sensible Daten behandle ich vertraulich nach gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben (Datenschutz).</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p>
<p><b>1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten (K4)</b> <b>Pflicht</b></p> <p>Ich nehme die Reklamationen von Kunden freundlich und angemessen auf. Ich zeige zunächst Lösungen auf und bespreche das weitere Vorgehen mit den Kunden und mit meinem Vorgesetzten.</p> <p>Ich setze im Bedarfsfall geeignete Lösungen um und überprüfe die Wirkung der Massnahmen und die Zufriedenheit der Kunden.</p>	<p><b>1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten (K4)</b></p> <p>Ich nehme die Reklamationen von Kunden freundlich und angemessen auf.</p>	<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</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.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.4.1 Markt analysieren (K4)</b> <b>Pflicht</b></p> <p>Ich analysiere den Markt meiner Firma nach Vorgaben. Dabei gehe ich auf folgende Bereiche ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Marktumfeld</li> <li>– Anspruchsgruppen</li> <li>– Versicherungsnehmer, Versicherte</li> <li>– Leistungserbringer</li> <li>– Mitbewerber</li> <li>– eigene Unternehmung</li> <li>– externe / interne Beeinflusser</li> <li>– Absatzkanäle</li> <li>– Beziehungen / Schnittstellen</li> </ul>	<p><b>1.1.4.1 Markt analysieren (K4)</b></p> <p>Ich analysiere den Markt meiner Firma nach Vorgaben. Dabei gehe ich auf folgende Bereiche ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Marktumfeld</li> <li>– Anspruchsgruppen</li> <li>– Versicherungsnehmer, Versicherte</li> <li>– Leistungserbringer</li> <li>– Mitbewerber</li> <li>– eigene Unternehmung</li> <li>– externe / interne Beeinflusser</li> <li>– Absatzkanäle</li> <li>– Beziehungen / Schnittstellen</li> </ul>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>
<p><b>1.1.4.2 Beratungsdokumentation einsetzen (K5)</b> <b>Pflicht</b></p> <p>Ich dokumentiere Kunden bedarfsgerecht mit den jeweils relevanten Unterlagen des Lehrbetriebes.</p> <p>Dabei setze ich die Hilfsmittel (Prospekte usw.) und Distributionskanäle (Schalter, Internet, Telefonverkauf usw.) zu den relevanten Dienstleistungen sachgerecht ein und nutze deren Aussagen wirksam in meinen Kundengesprächen.</p>		<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</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.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.5.1 Personalein- und austritte bearbeiten (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stellenausschreibungen</li> <li>- Arbeitsverträge</li> <li>- Arbeitszeugnisse</li> <li>- Dokumente für die Sozialversicherungen</li> <li>- Einführung neuer Mitarbeiter, Lernenden oder Schnupperlernenden</li> </ul>	<p><b>1.1.5.1 Personalein- und austritte bearbeiten (K3)</b></p> <p>Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stellenausschreibungen</li> <li>- Stelleninserate formulieren</li> </ul>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p>
<p><b>1.1.5.2 Daten der Personaladministration bearbeiten (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich führe Arbeitszeiten, Absenzen und Personaldaten genau nach. Ich administrierte Sozial- und Lohnnebenleistungen.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p>

**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 (K4)</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 ausstellen und verarbeiten</li> <li>- Kreditorenrechnungen verarbeiten</li> <li>- Rechnungs- und Buchungsfehler bearbeiten</li> <li>- Mahnungen und Betreibungen bearbeiten</li> </ul>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
<p><b>1.1.6.2 Kasse führen (K4)</b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich führe die Kasse pflichtbewusst und genau. Ich eröffne, führe, kontrolliere und schliesse die Kasse und führe das Kassenbuch. Bei Unstimmigkeiten ergreife ich die vorgesehenen Massnahmen und informiere meinen Vorgesetzten.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.6.3 Bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitarbeiten (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich übernehme bei der Erstellung von Quartals- und/oder Jahresabschlüssen die folgenden Arbeiten gemäss Vorgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erstellen diverser Listen und Dokumentationen</li> <li>- Abstimmungsarbeiten Quartals-/Jahresabschluss</li> <li>- Ermitteln von Abgrenzungen (Transitorische Aktiven und Passiven)</li> </ul> <p>Für die weitere Analyse und Beurteilung bereite ich die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen korrekt auf.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</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 um.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.7.1 Korrespondenz erstellen und bearbeiten (K5)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich verfasse selbständig die folgenden Dokumente korrekt und gemäss Vorgaben und leite sie an die Adressaten weiter:</p> <p>E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites, Protokolle.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
<p><b>1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>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>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K5)</b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich bereite Sitzungen und Anlässe vor und erledige dabei die folgenden Arbeiten, die ich fachgerecht und effizient ausführe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sitzungen und Anlässe planen</li> <li>- Teilnehmende einladen</li> <li>- Infrastruktur bereit stellen</li> <li>- Teilnehmende betreuen</li> <li>- Protokolle / Auswertungen erstellen</li> <li>- Teilnehmende angemessen dokumentieren</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> <p>3.4 Umgangsformen</p>
<p><b>1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>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</li> <li>- Verpackung</li> <li>- Frankierung</li> </ul>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.7.5 Aufgaben der internen Kommunikation ausführen (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich erledige gemäss den betrieblichen Vorgaben Aufgaben der internen Kommunikation wie:</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>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>
<p><b>1.1.7.6 Büromaterial beschaffen und verwalten (K3)</b>  <b>Wahlpflicht</b></p> <p>Ich beschaffe Mobiliar, Büromaterial oder Bürogeräte nach betrieblichen Vorgaben. Diese unterhalte und verwalte ich fachgerecht gemäss den betrieblichen Vorgaben.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p> <p>3.6 Ökologisches Bewusstsein</p>

**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.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.8.1 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K3)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich erkläre die versicherten Leistungen und Personen folgender Sozialversicherungen sowie deren freiwillige Ergänzungsmöglichkeit bei Unfall und Krankheit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AHV/IV/EO/ALV/BVG/UVG/KVG</li> <li>- UVG-Zusatz</li> <li>- Krankenversicherung nach VVG</li> </ul> <p>Ich setze diese Kenntnisse in der Kundenberatung, in den Arbeitsprozessen und bei den administrativen Aufgaben gezielt und überzeugend ein.</p> <p>Dabei verwende ich folgende Hilfsmittel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AVB/ZB/ZVB/BB</li> <li>- Leistungsübersicht</li> <li>- Handbuch santésuisse</li> <li>- Merkblätter Sozialversicherungen</li> <li>- interne Firmenunterlagen</li> </ul>	<p><b>1.1.8.1 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K3)</b></p> <p>Ich erkläre die versicherten Leistungen und Personen folgender Sozialversicherungen sowie deren freiwillige Ergänzungsmöglichkeit bei Unfall und Krankheit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AHV/IV/EO/ALV/BVG/UVG/KVG</li> <li>- UVG-Zusatz</li> <li>- Krankenversicherung nach VVG</li> </ul> <p>Dabei verwende ich folgende Hilfsmittel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AVB/ZB/ZVB/BB</li> <li>- Leistungsübersicht</li> <li>- Handbuch santésuisse</li> <li>- Merkblätter Sozialversicherungen</li> <li>- interne Firmenunterlagen</li> </ul>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Konkurrenz erklären (K4)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich zeige anhand von aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Konkurrenten auf.</p>	<p><b>1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Konkurrenz erklären (K2)</b></p> <p>Ich zeige anhand von aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Konkurrenten auf.</p>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p><b>1.1.8.3 Kenntnisse über die Firma einsetzen (K2)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich erkläre einem Aussenstehenden die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anspruchsgruppen und ihre Anliegen</li> <li>- Leitbild/Philosophie/Strategie</li> <li>- Geschichtlicher Hintergrund</li> <li>- Rechtsform / Eigentumsverhältnisse</li> <li>- Aufbauorganisation</li> <li>- Ablauforganisation</li> <li>- Marktstellung</li> <li>- Betriebliche und finanzielle Kennzahlen</li> <li>- Wesentliche Stärken</li> <li>- Qualitätsmanagement und -standards</li> </ul> <p>Diese erkläre ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>	<p><b>1.1.8.3 Kenntnisse über die Firma einsetzen (K2)</b></p> <p>Ich erkläre einem Aussenstehenden die folgenden Aspekte meines Lehrbetriebes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anspruchsgruppen und ihre Anliegen</li> <li>- Leitbild/Philosophie/Strategie</li> <li>- Geschichtlicher Hintergrund</li> <li>- Rechtsform / Eigentumsverhältnisse</li> <li>- Aufbauorganisation</li> <li>- Ablauforganisation</li> <li>- Marktstellung</li> <li>- Betriebliche und finanzielle Kennzahlen</li> <li>- Wesentliche Stärken</li> <li>- Qualitätsmanagement und -standards</li> </ul> <p>Diese erkläre ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</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>

<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele üK</b>	<b>MSS-Kompetenzen</b>
<p><b>1.1.8.4 Merkmale der Branche einsetzen (K2)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmittel zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche, in welcher mein Lehrbetrieb tätig ist.</p> <p>Dabei berücksichtige ich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soziale Bedeutung</li> <li>- gesetzliche Grundlagen</li> <li>- Beteiligte</li> <li>- Marktgrösse (Kantone/Regionen)</li> <li>- Aktualitäten, Entwicklungen/Trends</li> </ul>	<p><b>1.1.8.4 Merkmale der Branche erklären (K2)</b></p> <p>Ich beschreibe mit Unterlagen und Hilfsmittel zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche, in welcher mein Lehrbetrieb tätig ist.</p> <p>Dabei berücksichtige ich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soziale Bedeutung</li> <li>- gesetzliche Grundlagen</li> <li>- Beteiligte</li> <li>- Marktgrösse (Kantone/Regionen)</li> <li>- Aktualitäten, Entwicklungen/Trends</li> </ul>	<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>1.1.8.5 Grundlagen und Gesetze in der Branche kennen und anwenden (K3)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich gebe einem Aussenstehenden über folgende Aspekte Auskunft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- versicherte Risiken Krankheit, Unfall und Mutterschaft</li> <li>- Prämienberechnung</li> <li>- Ausgabeumlageverfahren</li> <li>- Versicherungsmöglichkeiten KVG, VVG</li> </ul> <p>Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>	<p><b>1.1.8.5 Grundlagen und Gesetze in der Branche kennen und anwenden (K3)</b></p> <p>Ich gebe einem Aussenstehenden über folgende Aspekte Auskunft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- versicherte Risiken Krankheit, Unfall und Mutterschaft</li> <li>- Prämienberechnung</li> <li>- Ausgabeumlageverfahren</li> <li>- Versicherungsmöglichkeiten KVG, VVG</li> </ul> <p>Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</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> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p><b>1.1.8.6 Zusammenspiel der Personenversicherungen beschreiben (K3)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich beschreibe das 3-Säulen-Konzept und die Zusammenhänge der Privat- und Sozialversicherungen. Dabei berücksichtige ich folgende Aspekte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zielsetzungen</li> <li>- Versicherungsträger</li> <li>- Versicherte Personen</li> <li>- Leistungen</li> <li>- Finanzierungen</li> <li>- Koordinationen</li> </ul>	<p><b>1.1.8.6 Zusammenspiel der Personenversicherungen beschreiben (K2)</b></p> <p>Ich beschreibe das 3-Säulen-Konzept und die Zusammenhänge der Privat- und Sozialversicherungen. Dabei berücksichtige ich folgende Aspekte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zielsetzungen</li> <li>- Versicherungsträger</li> <li>- Versicherte Personen</li> <li>- Leistungen</li> <li>- Finanzierungen</li> <li>- Koordinationen</li> </ul>	<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>1.1.8.7 Kernprozesse beschreiben und ausgewählte Aufträge bearbeiten (K3)</b>  <b>Pflicht</b></p> <p>Ich beschreibe folgende Kernprozesse der Versicherungsbranche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vertrieb und Support</li> <li>- Underwriting und Produktemanagement</li> <li>- Schaden- und Leistungsmanagement</li> </ul> <p>Ich bearbeite nach Vorgaben dazuhörende, ausgewählte Aufträge.</p>	<p><b>1.1.8.7 Kernprozesse beschreiben und ausgewählte Aufträge bearbeiten (K3)</b></p> <p>Ich beschreibe folgende Kernprozesse der Versicherungsbranche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vertrieb und Support</li> <li>- Underwriting und Produktemanagement</li> <li>- Schaden- und Leistungsmanagement</li> </ul> <p>Ich bearbeite nach Vorgaben dazuhörende, ausgewählte Aufträge.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.3 Teamfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

**Der vorliegende Leistungszielkatalog der Ausbildungs- und Prüfungsbranche *santésuisse* 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