

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>1.1.1.1 Material, Waren oder Dienstleistungen beschaffen (K5) Pflicht 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"> - Offerten einholen und vergleichen - Konditionen und Liefertermine abklären - Material, Waren oder Dienstleistungen bestellen - Kontrolle der Lieferungen überwachen - Fehlerhafte Lieferungen oder Dienstleistungen beanstanden, korrigieren - Rechnungen kontrollieren/kontieren. 	<p>1.1.1.1.1 Ziele und Aufgaben der Beschaffung (K2) Ich erkläre die Ziele und Aufgaben der Beschaffung anhand der «sechs R»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - richtige Produkte - richtige Menge - richtige Qualität - richtiger Zeitpunkt - richtiger Ort - richtiger Preis. <p>1.1.1.1.2 Beschaffungsarten (K5) Ich beschreibe die Merkmale der folgenden Beschaffungsarten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einzel- bzw. Auftragsbeschaffung - Just-in-time-Beschaffung - Vorratsbeschaffung <p>Für typische Produkte meines Betriebs oder meiner Branche bestimme ich die geeignete Beschaffungsart.</p> <p>1.1.1.1.3 Beschaffungsprozess (K5) Ich skizziere anhand eines Beispiels aus meinem Betrieb oder meiner Branche die typischen Schritte im Beschaffungsprozess. Ich beschreibe die Besonderheiten der Beschaffung in meinem Betrieb oder meiner Branche und zeige die Gründe auf.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele ÜK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.1.2 Material/Waren lagern (K5) Wahlpflicht 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"> - Lieferungen kontrollieren und nachfordern - Lieferungen einlagern - Lieferungen auslagern - Lagerbestände nachführen - Lager bewirtschaften - Inventar erstellen. 	<p>1.1.1.2.1 Lagerarten und -kosten (K4) Ich zeige für unterschiedliche Güter und Materialien die geeignete Lagerart auf. Ich analysiere, welche Faktoren, welche im Lager Kosten verursachen, und zeige auf, wie diese minimiert werden können.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.1.3 Material/Waren ausliefern (K5) Wahlpflicht 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"> - Lieferauftrag bearbeiten - Material/Waren rüsten - Lieferdokumente erstellen. 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.1.4 Transportaufträge bearbeiten (K5) Wahlpflicht Ich bearbeite Transportaufträge gemäss den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben. Ich beherrsche dabei die folgenden Schritte und Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transportbedarf entgegennehmen und überprüfen - Transportofferten einholen und vergleichen - Transportaufträge erteilen - Unterlagen zu Transportversicherungen bearbeiten - Transporte abrechnen - Transporte dokumentieren. 	<p>1.1.1.4.1 Transportmittel und Verpackung (K3) 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>1.1.1.4.2 Gefahrgut (K2) Ich erläutere die Besonderheiten von Gefahrgut und nenne die wichtigsten Vorschriften für den Transport.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.1.5 Import- oder Exportaufträge bearbeiten (K3) Wahlpflicht Ich bearbeite die Import- und/oder Exportaufträge gemäss den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben. Ich übernehme kompetent die folgenden Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zollpapiere vorbereiten - Versicherungsdokumente bearbeiten - Zahlungssicherungsinstrumente (z.B. Akkreditive) bearbeiten - Internationale Handelsklauseln (Incoterms 2010) anwenden - Transporte dokumentieren - Abrechnungen erstellen - Ursprungsbelege und andere erforderliche Dokumente beschaffen. 	<p>1.1.1.5.4 Risiken/Zahlungssicherungsinstrumente (K2) Ich erkläre die Risiken im Aussenhandel. Ich beschreibe die Möglichkeiten der Zahlungssicherungsinstrumente mit Bankgarantie, Akkreditiv und Dokumentarinkasso.</p> <p>1.1.1.5.5 Internationale Handelsklauseln (Incoterms 2010) (K3) Ich erkläre die Hauptfunktionen der internationalen Handelsklauseln (Incoterms 2010) und zeige deren Auswirkungen auf Import-/Exportaufträge auf.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

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>1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K3) Pflicht 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"> – Kundenanfragen entgegennehmen – Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an die zuständigen Personen weiterleiten – Kundenkontakte mit den entsprechenden Unterlagen nachvollziehbar dokumentieren. 		<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>
<p>1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5) Pflicht 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"> – Gespräch vorbereiten – Gespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen) – Gespräch nachbereiten. 	<p>1.1.2.2.1 Beratungs- oder Verkaufsgespräche (K5) 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"> – Gespräch vorbereiten – Gespräch führen (Bedürfnisse abklären, Varianten aufzeigen, Mehrwert eigener Lösungen aufzeigen, mögliche Einwände entkräften, weiteres Vorgehen festlegen) – Gespräch nachbereiten. 	<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>1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten (K4) Pflicht Ich verwalte Kundeninformationen und -daten übersichtlich und nachvollziehbar zu verwalten. 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>1.1.3.1 Aufträge ausführen (K3) Pflicht Ich erledige bei internen und externen Aufträgen fachgerecht und selbstständig die folgende Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Offertanfragen entgegennehmen - Offerten ausstellen - Kundenbestellungen entgegennehmen - Kunden- und Auftragsdaten erfassen - Auftragsbestätigungen erstellen - Aufträge bearbeiten und auslösen - Fakturierung - Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen. <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>1.1.3.1.1 Verkaufsprozess (K5) Ich erkläre die Dokumente und deren Inhalte in den folgenden Phasen des Verkaufsprozesses:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Offertanfrage oder Submission - Offerte - Bestellung - Liefervertrag/Auftragsbestätigung - Fakturierung - After-Sales-Service. <p>Ich prüfe diese Dokumente auf Vollständigkeit und rechtliche Korrektheit und nehme die notwendigen Korrekturen vor.</p> <p>1.1.3.1.2 Betriebliche Herstellungs- oder Dienstleistungsprozesse (K2) 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 in der Branche eingesetzt werden.</p> <p>1.1.3.1.3 Wertschöpfungskette (K2) 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>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.3.2 Qualitäts- und Umweltmassnahmen anwenden (K3) Wahlpflicht</p> <p>Ich wende die betrieblichen Qualitäts- und Umweltmassnahmen konsequent an und zeige anhand von Beispielen auf, wie ich in meinem Arbeitsbereich die entsprechenden Anforderungen erfülle.</p>	<p>1.1.3.2.1 Qualitätsmanagement (K2) Ich beschreibe das Qualitätsmanagementsystem meines Betriebs oder eines in der Branche gebräuchlichen Systems.</p> <p>1.1.3.2.2 Umweltschutz und nachhaltige Ressourcennutzung (K2) 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>1.1.3.3 Erfolgskontrollen durchführen (K4) Wahlpflicht</p> <p>Ich führe zu Aufträgen oder Projekten nach betrieblichen Vorgaben Erfolgskontrollen durch und erledige dabei fachgerecht folgende Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auftrags- oder Projektstand dokumentieren - Termine und Kosten nachführen - Soll-Ist-Vergleiche anstellen - Verlangte Kennzahlen erarbeiten. 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.3.4 Kundenreklamationen bearbeiten (K4) Pflicht</p> <p>Ich nehme Reklamationen von Kunden freundlich und angemessen entgegen und erarbeite nach betriebsinternen Vorgaben sachgerechte Lösungen. Diese setze ich um und überprüfe die Wirkung der Massnahmen sowie die Zufriedenheit der Kunden.</p>	<p>1.1.3.4.1 Kundenreklamationen (K2) 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>

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>1.1.4.1 Markt beschreiben (K4) Wahlpflicht Ich analysiere den Markt meines Betriebs nach Vorgaben. Dabei gehe ich auf folgende Bereiche ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marktumfeld - Marktpotenzial, Marktvolumen, Marktanteil - Lieferanten/Produzenten - Konkurrenz - Eigene Unternehmung - Externe/interne Beeinflusser - Kunden - Absatzkanäle - Beziehungen zwischen den Akteuren. 	<p>1.1.4.1.1 Märkte und Kunden in der Branche (K4) 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>1.1.4.2 Marketinginstrumente einsetzen (K3) Wahlpflicht Um Kunden zu gewinnen oder Kunden an meinen Betrieb zu binden, setze ich die vorgegebenen Instrumente des Marketing-Mix zielgerichtet ein.</p>	<p>1.1.4.2.1 Marketing (K5) 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. Ich präsentiere meinen Vorschlag überzeugend mit geeigneten Hilfsmitteln.</p>	<p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.4.3 Preiskalkulationen für Produkte und Dienstleistungen durchführen (K3) Wahlpflicht Ich ermittle zu ausgewählten Produkten die Herstell- und Selbstkosten aus vorgegebenen Detailangaben. Dabei berechne ich den Verkaufspreis mit dem Einbezug der Margen und erkläre die Gründe für die unterschiedlichen Ergebnisse.</p>		<p>2.4 Wirksames Präsentieren 3.2 Kommunikationsfähigkeit</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>1.1.5.1 Aufgaben bei der Personalrekrutierung ausführen (K3) Wahlpflicht Ich bearbeite nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die folgenden Aufgaben bei der Rekrutierung von Personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stellenausschreibungen bearbeiten - Bewerbungen bearbeiten - Vorstellungsgespräche vorbereiten - Zu- und Absagen schreiben - Arbeitsverträge ausstellen. 	<p>1.1.5.1.1 Grundlagen der Personaladministration (K3) Ich wende die Grundlagen der Personaladministration bei konkreten Praxisfällen an.</p>	<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>
<p>1.1.5.2 Neue Mitarbeitende einführen (K3) Wahlpflicht Ich führe neue Mitarbeitende freundlich und hilfsbereit in den Betrieb ein und übernehme dabei folgende Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ersten Arbeitstag vorbereiten - Dokumente zum Arbeitsverhältnis, zur Sozialversicherung abgeben und erläutern - Personaldaten erfassen - Betriebliche Infrastruktur erklären. 		<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>
<p>1.1.5.3 Daten der Personaladministration bearbeiten (K3) Wahlpflicht Ich führe Arbeitszeiten, Absenzen und Personaldaten genau nach. Ich administrierte Sozial- und Lohnnebenleistungen.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.5.4 Personalfragen bearbeiten (K4) Wahlpflicht 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</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</p>
<p>1.1.5.5 Aufgaben bei Personalausritten ausführen (K3) Wahlpflicht Ich erledige beim Austritt von Mitarbeitenden nach betrieblichen Vorgaben folgende Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Austrittsarbeiten planen und durchführen - Arbeitszeugnisse nach Angaben der Vorgesetzten schreiben - Personalakten schliessen und archivieren. 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Umgangsformen</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>1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten (K3) Wahlpflicht 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"> - Debitorenrechnungen verarbeiten - Kreditorenrechnungen verarbeiten - Zahlungen verarbeiten - Inkasso durchführen. 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.6.2 Kasse führen (K4) Wahlpflicht Ich führe die Kasse pflichtbewusst und genau und führe dabei folgende Arbeiten aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kasse eröffnen - Kasse führen - Kasse kontrollieren - Kasse schliessen - Kassenbuch führen. <p>Bei Unstimmigkeiten ergreife ich die vorgegebenen Massnahmen.</p>		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>

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

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.7.1 Dokumente erstellen und bearbeiten (K5) Pflicht Ich verfasse selbstständig und korrekt die folgenden Dokumente korrekt und gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben und leite sie an die Adressaten weiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> – E-Mails, Briefe, Faxe – Aktennotizen, interne Mitteilungen, Protokolle – Berichte und Dokumentationen. 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3) Pflicht 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>1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K5) Pflicht Ich organisiere Sitzungen und Anlässe. Dabei erledige ich die folgenden Arbeiten fachgerecht und effizient:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Sitzungen und Anlässe planen – Teilnehmende einladen – Infrastruktur und Unterlagen vorbereiten – Teilnehmende betreuen – Auswertungen und Abschlussarbeiten durchführen – Teilnehmende dokumentieren. 		<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>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten (K3) Wahlpflicht 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"> - Entgegennahme - Sortierung - Verteilung - Verpackung - Adressierung - Frankierung - Übergabe. 		<p>2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>3.1 Leistungsbereitschaft</p>
<p>1.1.7.5 Aufgaben der internen Kommunikation ausführen (K3) Wahlpflicht 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"> - Newsletter - Anschlagbrett - Intranet - Hauszeitung. 		<p>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>
<p>1.1.7.6 Büro- und Verbrauchsmaterial beschaffen und verwalten (K3) Wahlpflicht 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>1.1.7.7 Sicher, ergonomisch und effizient arbeiten (K3) Pflicht Ich halte mich an meinem Arbeitsplatz an die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben, die mich in einer sicheren, ergonomischen und effizienten Arbeitsweise unterstützen.</p>	<p>1.1.7.7.1 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (K2) 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 – **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 selbstständig zu bewältigen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele üK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K3) Pflicht</p> <p>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>1.1.8.1.1 Produkte und Dienstleistungen (K2) Ich erkläre die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen meines Betriebs oder meiner Branche.</p>	<p>2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>2.4 Wirksames Präsentieren</p> <p>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>
<p>1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären (K2) Wahlpflicht</p> <p>Ich zeige mit 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>3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.5 Lernfähigkeit</p>

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele ÜK	MSS-Kompetenzen
<p>1.1.8.3 Kenntnisse über den Betrieb einsetzen (K2) Pflicht</p> <p>Ich zeige einer aussenstehenden Person wichtige Merkmale meines Betriebs auf. Meine vorgesetzte Person gibt mir vor, welche der folgenden Merkmale ich dabei einzusetzen habe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anspruchsgruppen und deren Anliegen - Vision, Leitbild, Unternehmensziele - Geschichtlicher Hintergrund - Rechtsform/Eigentumsverhältnisse - Aufbauorganisation - Ablauforganisation - Marktstellung - Wesentliche Stärken - Qualitätsmanagement und -standards. <p>Diese präsentiere ich adressatengerecht mit aussagekräftigen Hilfsmitteln.</p>	<p>1.1.8.3.1 Kenntnisse über die Branche (K2)</p> <p>Ich beschreibe die zentralen Merkmale und Besonderheiten der Branche, in welcher mein Lehrbetrieb tätig ist. Diese gliedere ich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betriebsgrössen und Strukturen - Aussagekräftige betriebliche und finanzielle Kennzahlen - Beschaffungs- und Absatzmärkte - Beschäftigtenstruktur - Rechtliche Rahmenbedingungen - Sozialpartnerschaft - Branchenorganisationen, -verbände - Volkswirtschaftliche/regionale/gesellschaftliche Bedeutung - Entwicklungen/Trends. <p>1.1.8.3.2 Das Umfeld der Geschäftstätigkeit und dessen Entwicklungen (K2)</p> <p>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>