

BiVo 2023

Informationsveranstaltung

 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

AS 2021
www.bundesrecht.admin.ch
Massgebend ist die signierte
elektronische Fassung



**Verordnung des SBFJ
über die berufliche Grundbildung
Kauffrau/Kaufmann
mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)**

vom 16. August 2021

68800 **Kauffrau EFZ / Kaufmann EFZ**
Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC
Impiegata di commercio AFC / Impiegato di commercio AFC

*Das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI),
gestützt auf Artikel 19 des Berufsbildungsgesetzes vom 13. Dezember 2002¹*

Traktanden

Begrüßung

Einführung

Vorstellung Instrumente

Fragen, Fragen und nochmals
Fragen!



BiVo 2023

- August 2021: SBFI genehmigt die Bildungsverordnung 2023 und den Bildungsplan 2023
- Auf Lehrbeginn 2023 tritt die neue kaufmännische Grundbildung in Kraft.
- Lernende der Jahrgänge 2021-24 und 2022-2025 werden weiter nach BiVo 2012 ausgebildet.

Ausbildungsprogramm und Lernerfahrungen im Betrieb

Lorem ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s

Willkommen bei der Branche Handel

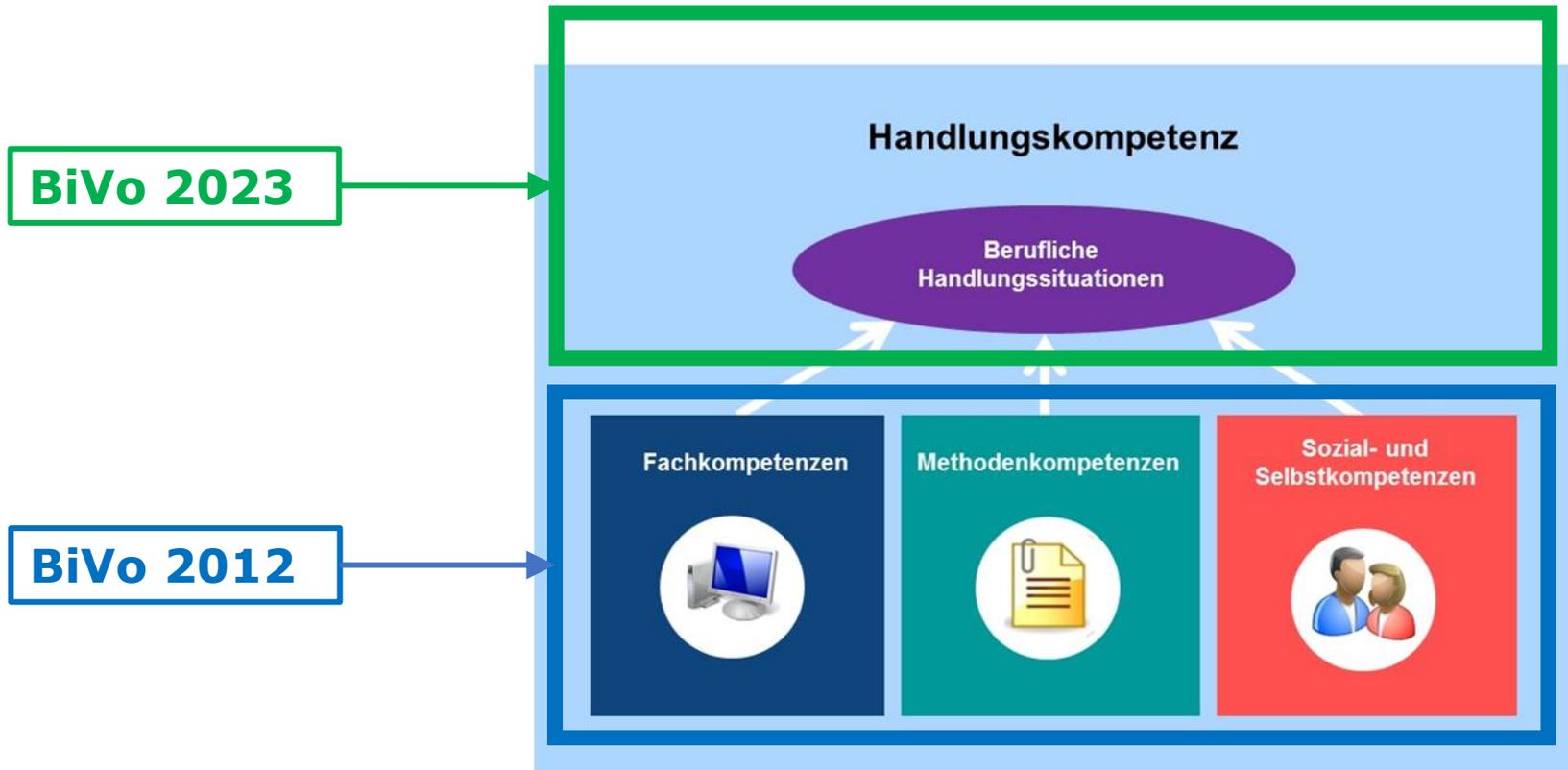


"KAUFLEUTE 2023"

Am 16. August 2021 hat das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBF die Bildungsverordnungen und Bildungspläne für die beruflichen Grundbildungen «Kaufrau/Kaufmann EFZ» und «Kaufrau/Kaufmann EBA» erlassen bzw. genehmigt. Sie werden auf Lehrbeginn 2023 in Kraft gesetzt.

[Über Branche Handel](#) 

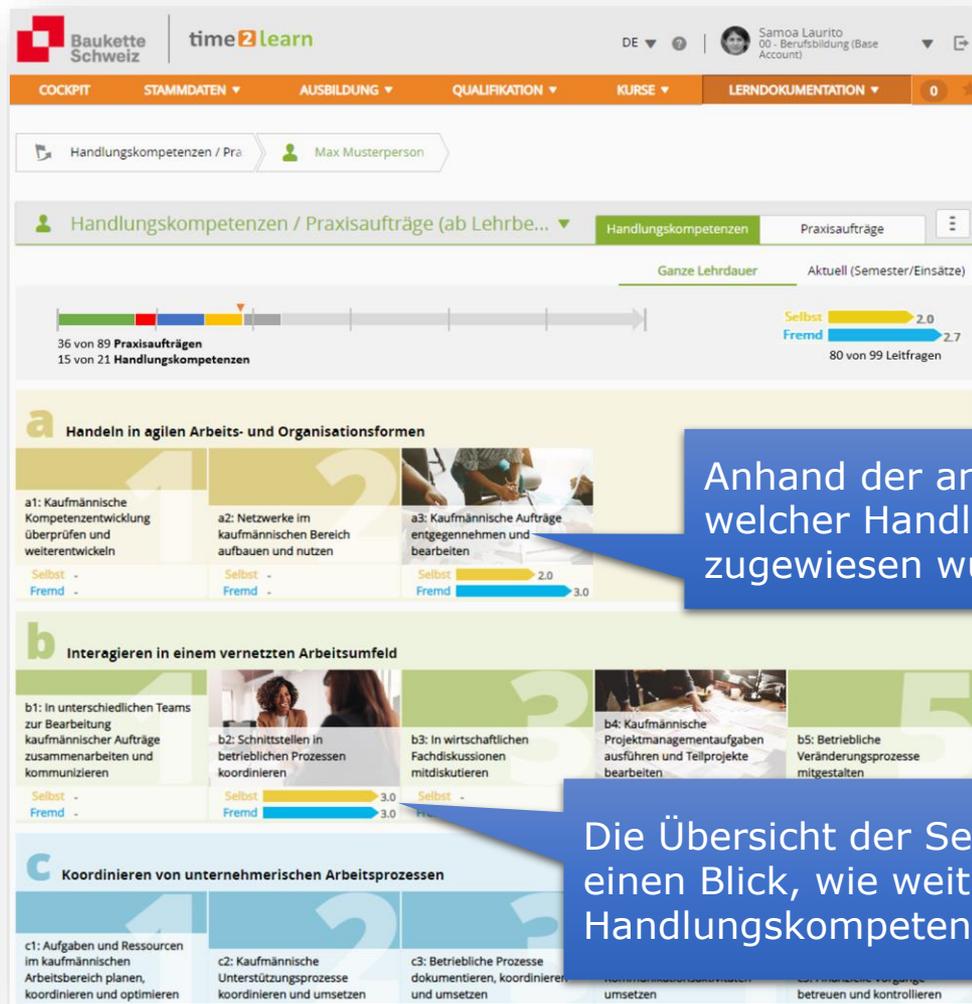
Kompetenzorientierung



Qualifikationsprofil

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →					
a	Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen	a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln	a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen	a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten	a4: Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln	a5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen	
b	Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld	b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren	b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten	b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten	
c	Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen	c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren	c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen	c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen	c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen	c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren	c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)
d	Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen	d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen	d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen	d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)	d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)
e	Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt	e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden	e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten	e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten	e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten	e5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)	e6: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)

Qualifikationsprofil im time2learn



Anhand der angezeigten Bilder, ist zu erkennen welcher Handlungskompetenz bereits Praxisaufträge zugewiesen wurden.

Die Übersicht der Selbst- und Fremdeinschätzung zeigt auf einen Blick, wie weit die lernende Person eine Handlungskompetenz bereits erworben hat.

Lernortkooperation

Kaufleute 2022: Lernortkooperation – Zuteilung der Handlungskompetenzen auf die Lehrjahre (Stand: 210326)

	1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr	
	Betrieb	BFS	Betrieb	BFS	Betrieb	BFS
a Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen						
a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln						
a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen						
a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten						
a4: Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln						
a5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen						
b Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld						
b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren						
b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren						
b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren						
b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten						
b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten						
c Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen						
c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren						
c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen						
c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen						
c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen						
c5: Finanzielle Vorgänge betreiben und kontrollieren						
c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)						
d Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen						
d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen						
d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen						
d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen						
d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen						
d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)						
d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)						
e Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt						
e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden						
e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten						
e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten						
e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten						
e5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreiben (Option «Technologie»)						
e6: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)						
Wahlpflichtbereiche						
«Zweite Fremdsprache»						
«Individuelle Projektarbeit»						

Legende

Betrieb
 BFS

(Die üK sind für die einzelnen Ausbildungs- und Prüfungsbranchen im Anhang 2 zum Bildungsplan geregelt)

Rekrutierung

- Anforderungen an kaufmännische Lernende ändern sich nicht grundsätzlich.
- Überlegungen zu Sprachen und Optionen anstellen.

BFS

- Handlungskompetenzen, d.h. neue Fächerstruktur
- Keine Profile mehr
- Sprachen: Wahlpflicht für 2. Fremdsprache
- Optionen: im 3. Lehrjahr
- BM1

Sprachen

Zwei Fremdsprachen für alle

In der ersten Fremdsprache erwerben die Lernenden vertiefte mündliche und schriftliche Kompetenzen.

Für die zweite Fremdsprache stehen zwei Angebote zur Wahl:

- Im ersten Angebot erwerben die Lernenden wie in der ersten Fremdsprache fundierte mündliche und schriftliche Kompetenzen.
(Verstehen B1 / Sprechen B1 / Schreiben B1)
- Im zweiten Angebot stehen die mündliche Kommunikation und der Erwerb kultureller Kompetenzen im Zentrum.
(Verstehen B1 / Sprechen B1 / Schreiben A2)

Optionen

- Im dritten Ausbildungsjahr
- Wahl Ende des zweiten Ausbildungsjahrs durch die Lehrvertragsparteien
- Vertiefung BFS
- Praxis im Betrieb

- Option Finanzen
- Option Standardsprache
- Option Fremdsprache
- Option Technologie

BM1

BFS: Fächerorientiert (Lehrplan BM)

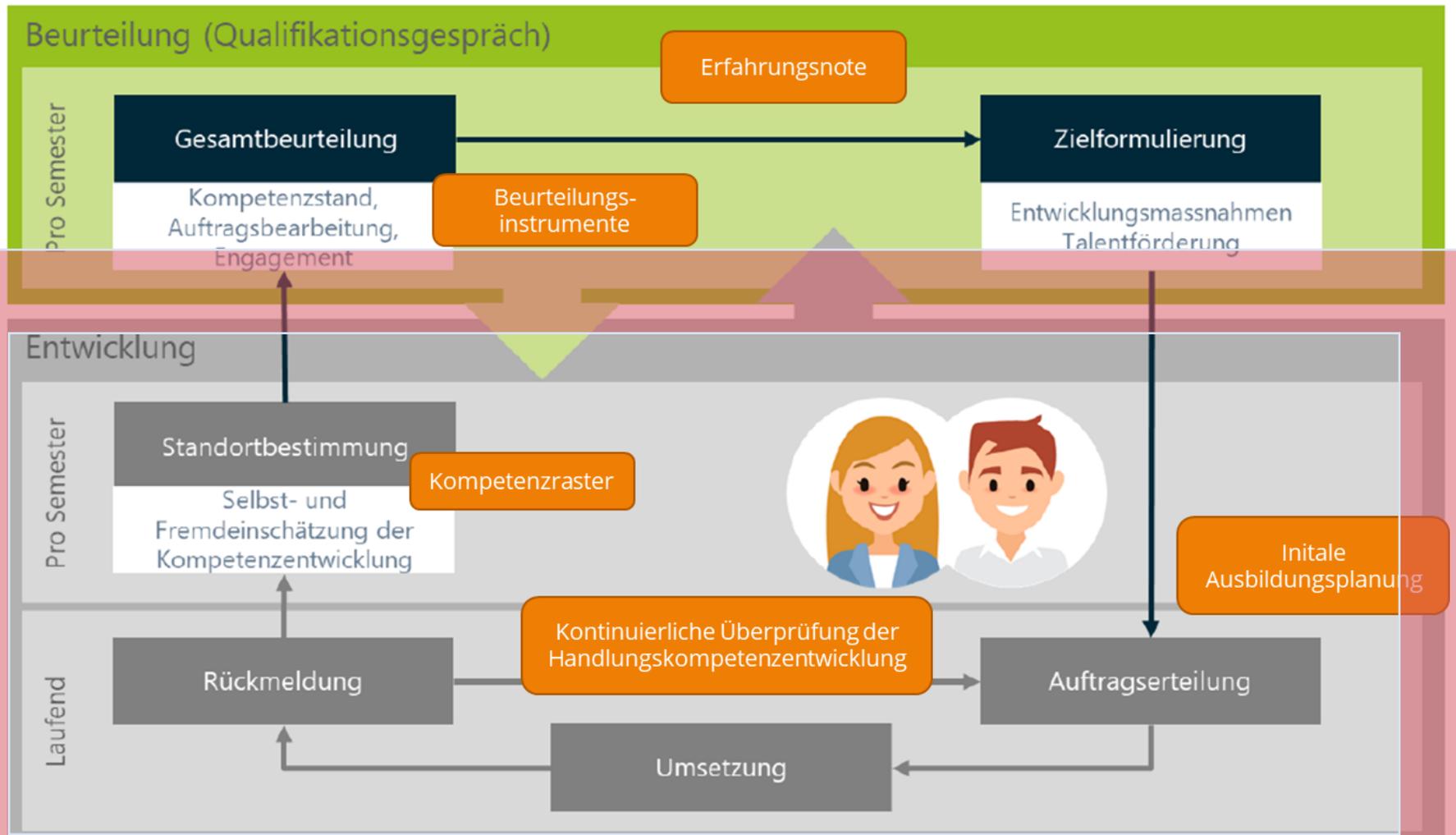
Sprachen:

2. Fremdsprache B1 obligatorisch

Optionen:

- Finanzen
- Kommunikation in der Landessprache
- Kommunikation in der Fremdsprache

Betrieb



Einsatzplanung

- Betriebliche Vorgaben
(Abteilungen, Praxisbildner, Arbeiten, Ablösung)
- (Lernortkooperationstabelle)
- Handlungskompetenzen zuweisen
- Praktische Arbeiten definieren
(vorgegebene Praxisaufträge oder selber formulierte)

Praxisaufträge

- Instrument, mit dem der Erwerb von Handlungskompetenzen im Betrieb unterstützt wird.
- Jeder Praxisauftrag umfasst eine praktische Arbeit.
- **Praxisauftrag BiVo '23 \neq Leistungsziel BiVo '12 !**
- Für jede Handlungskompetenz stehen im time2learn Praxisaufträge zur Verfügung
 - ➔ Der Betrieb wählt diese aus und/oder formuliert eigene Praxisaufträge

Praxisaufträge

Ein Beispiel:

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Die Kaufleute führen Verkaufs- und Verhandlungsgespräche über unterschiedliche Kanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie klären die Bedürfnisse, erstellen für Kunden Offerten und argumentieren in Verkaufsgesprächen nutzenorientiert. Bei Bedarf holen die Kaufleute bei möglichen Lieferanten Offerten ein, prüfen diese und leiten Argumente für die Verkaufs- oder die Verhandlungsgespräche ab. Diese schliessen sie rechtzeitig ab. Die Kaufleute analysieren die Rückmeldungen von Kunden sowie Lieferanten und leiten Optimierungsmaßnahmen für ihre zukünftigen Gespräche ab.

Verkaufsgespräch führen

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Ausgangslage

Dein Ziel im Verkaufsgespräch ist es, dein Gegenüber vom Angebot deines Betriebs zu überzeugen. Damit dir das von Anfang an gut gelingt, bereitest du dich auf das Gespräch ausreichend vor.

Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, Verkaufsgespräche erfolgversprechend zu führen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Überleg dir, welche wichtigen Unterlagen, Formulare, Dokumente du für ein Verkaufsgespräch immer wieder brauchst. Verschaff dir einen Überblick, wo du diese in deinem Betrieb findest. Wähle mit deiner vorgesetzten Person eine Situation, in der du ein Verkaufsgespräch führen kannst.
Teilaufgabe 2:	Bereite dich auf das Verkaufsgespräch vor. Führe das Verkaufsgespräch und setze dabei bewusst die Gesprächstechniken ein, die Du kennst (wie z.B. Nutzenargumentation und Storytelling ein.)
Teilaufgabe 3:	Bereite das Gespräch nach und notiere deine Erkenntnisse daraus. Besprich deine Erfahrungen und Notizen mit deiner vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation.

Lieferanten anfragen

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Ausgangslage

Dein Ziel beim Anfragen ist es, ein passendes Angebot für deinen Betrieb zu erhalten (Bsp. Preis/Leistung, Lieferverfügbarkeit usw.). Bei einer langjährigen Zusammenarbeit mit einem Lieferanten besteht die Möglichkeit, sich transparent über die vorliegenden Angebote auszutauschen, damit dieser nachofferieren kann.

Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, den Anfrage-Prozess erfolgversprechend durchzuführen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Überleg dir, welche wichtigen Unterlagen, Formulare, Dokumente du für die Erstellung der Anfrage brauchst. Verschaff dir einen Überblick, wo du diese in deinem Betrieb findest. Wähle mit deiner vorgesetzten Person ein Produkt/eine Dienstleistung aus, die du bei mehreren Lieferanten anfragst.
Teilaufgabe 2:	Überlege dir, welche Lieferanten in Frage kommen für die gewählte Dienstleistung / das gewählte Produkte und was für Entscheidungskriterien wichtig sind (Bsp. Preis, Lieferverfügbarkeit, Qualität usw.).
Teilaufgabe 3:	Definiere und terminiere deine nächsten Schritte für die Entscheidungsfindung. Besprich deinen Plan und deine Entscheidung mit deiner vorgesetzten Person.
Teilaufgabe 4:	Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation.

Praxisauftrag (Auftrag formulieren)

Praxisauftrag (Vorlage): Sich dienstleistungsorientiert verhalten

Sie können mit Ihrem dienstleistungsorientierten Verhalten das Miteinander im Team stärken. Mit diesem Praxisauftrag können Sie Ihr Wissen rund um eine dienstleistungsorientierte Haltung in verschiedenen Situationen praktisch anwenden.

Auftrag formulieren

Code	b2_Pa1
Praxisauftrag	Sich dienstleistungsorientiert verhalten
Status	Aktiv
Sprache	Deutsch
Ausgangslage	Sie können mit Ihrem dienstleistungsorientierten Verhalten das Miteinander im Team stärken. Mit diesem Praxisauftrag können Sie Ihr Wissen rund um eine dienstleistungsorientierte Haltung in verschiedenen Situationen praktisch anwenden.
Aufgabenstellung	<p>Teilaufgabe 1: Notieren Sie sich, was in Ihrem Betrieb unter dienstleistungsorientiertem Verhalten verstanden wird.</p> <p>Teilaufgabe 2: Formulieren Sie drei bis fünf konkrete Vorsätze, wie Sie zu dienstleistungsorientiertem Handeln in Ihrem Betrieb beitragen können.</p> <p>Teilaufgabe 3: Setzen Sie Ihre Vorsätze aus Teilaufgabe 2 während rund einem Monat bewusst um. Notieren Sie sich in einer Übersicht stichwortartig anhand von Beispielen, wie Sie Ihre Vorsätze umgesetzt haben.</p> <p>Teilaufgabe 4: Dokumentieren und reflektieren Sie Ihre Ergebnisse in Ihrer Lerndokumentation. Beschreiben Sie zudem Ihre abgeleiteten Erkenntnisse nachvollziehbar.</p>
Hinweis zur Lösung	Zu einer dienstleistungsorientierten Haltung gehören z.B. offene Kommunikation, Zuverlässigkeit, Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit. Diese Aufzählung ist jedoch nicht vollständig.
Organisation	Führen Sie diesen Praxisauftrag direkt in Ihrem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus. Für die Dokumentation Ihres Vorgehens benötigen Sie zwischen 30 und 90 Minuten.
Konkretisierung	-
Besitzer	Bauen und Wohnen
	
Bearbeiten	
Katalog	Bildungsziele 2023 Bauen und Wohnen
Handlungskompetenzen	(-) b2 - Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren
	b2.1: Verhalte ich mich in verschiedenen Situationen dienstleistungsorientiert?

Auf dem ersten Reiter steht die Formulierung des Auftrages, inklusive einer möglichen Konkretisierung durch den Lehrbetrieb.

Praxisauftrag (Vorwissen aktivieren)

The screenshot shows a web interface for a practical assignment. At the top, there is a header bar with a green icon of a person and the text "Praxisaufträge: Sich dienstleistungsorientiert verhalten". Below this is a main content area with a background image of people in a meeting. A text box contains the following text: "Sie können mit Ihrem dienstleistungsorientierten Verhalten das Miteinander im Team stärken. Mit diesem Praxisauftrag können Sie Ihr Wissen rund um eine dienstleistungsorientierte Haltung in verschiedenen Situationen praktisch anwenden." Below the text is a navigation bar with three tabs: "Auftrag formulieren", "Vorwissen aktivieren" (which is highlighted in green), and "Umsetzung dokumentieren". Under the "Vorwissen aktivieren" tab, there are three text prompts: "Was weiss ich über das Thema?", "Was habe ich im ÜK zu diesem Thema/Themenbereich/HK gelernt?", and "Was habe ich in der Schule zu diesem Thema gelernt?".

Praxisaufträge: Sich dienstleistungsorientiert verhalten

Sie können mit Ihrem dienstleistungsorientierten Verhalten das Miteinander im Team stärken. Mit diesem Praxisauftrag können Sie Ihr Wissen rund um eine dienstleistungsorientierte Haltung in verschiedenen Situationen praktisch anwenden.

Auftrag formulieren Vorwissen aktivieren Umsetzung dokumentieren

Was weiss ich über das Thema?

Was habe ich im ÜK zu diesem Thema/Themenbereich/HK gelernt?

Was habe ich in der Schule zu diesem Thema gelernt?

Auf dem zweiten Reiter können Lernende ihr bereits bestehendes Vorwissen zum Thema aktivieren. Zudem können hier Links zu externen Lehrmitteln platziert werden.

Praxisauftrag (Umsetzung dokumentieren)

Praxisaufträge: Sich dienstleistungsorientiert verhalten

Sie können mit Ihrem dienstleistungsorientierten Verhalten das Miteinander im Team stärken. Mit diesem Praxisauftrag können Sie Ihr Wissen rund um eine dienstleistungsorientierte Haltung in verschiedenen Situationen praktisch anwenden.

Auftrag formulieren | Vorwissen aktivieren | **Umsetzung dokumentieren**



Sich dienstleistungsorientiert verhalten

- Ich informiere mich bei meinen Vorgesetzten und Arbeitskollegen darüber, wie wir uns in unserem Betrieb dienstleistungsorientiert verhalten.
- Ich halte meine fünf Vorsätze auf einem kleinen Poster an meinem Arbeitsplatz fest, sodass ich sie immer im Blick habe.
- Ich mache teile mir die Vorsätze ein und versuche nicht alles auf einmal umzusetzen
- Ich bitte meine Arbeitskollegen darum mir aktiv Feedback zu geben.

Reflexion der Umsetzung

Was gelang mir gut?	Es war einfach in Erfahrung zu bringen, wie wir uns in unserem Betrieb dienstleistungsorientiert verhalten. Meine berufsbildende Person hat mir die wichtigsten Richtlinien ausdrücken können. A Poster war kein Problem.
Was bereitete mir Mühe?	Das einüben von neuen Verhaltensweisen war nicht so einfach. Ich bin oft in alte Muster zurückgefallen. Es war auch oft ein grosser Aufwand sich dienstleistungsorientiert zu verhalten, aber das Endergebnis war es wert.
Was nehme ich mit für eine nächste Arbeitssituation?	Ich werde mir vor jeder grösseren Tätigkeit bewusst machen wieso ich sie mache. Wie das Ganze dazu beiträgt den ganzen Betrieb dienstleistungsorientiert auszurichten.
Notizen (nach Abgabe)	Ich werde mir für den nächsten Auftrag ein wenig mehr Zeit nehmen. Dieses mal wurde es recht knapp und ich hätte nicht gedacht, dass es so lange braucht mir dienstleistungsorientierteres Verhalten anzueignen
Rückmeldung zur Umsetzung	
Rückmeldung zur Umsetzung	

Auf dem dritten Reiter dokumentieren und reflektieren die Lernenden die Umsetzung. Es können auch Video/Audio-Dateien hinzugefügt werden.

Ausbildner können ebenfalls eine Rückmeldung zur Umsetzung abgeben.



Praxisaufträge: Sich dienstleistungsorientiert verhalten

Foto wählen | Löschen

Medien angehängt...

Sich dienstleistungsorientiert verhalten

- Ich informiere mich bei meinen Vorgesetzten und Arbeitskollegen darüber, wie wir uns in unserem Betrieb dienstleistungsorientiert verhalten.
- Ich halte meine fünf Vorsätze auf einem kleinen Poster an meinem Arbeitsplatz fest, sodass ich sie immer im Blick habe.
- Ich mache teile mir die Vorsätze ein und versuche nicht alles auf einmal umzusetzen
- Ich bitte meine Arbeitskollegen darum mir aktiv Feedback zu geben.

Neuen Abschnitt hinzufügen

Anhang | Datei wählen | 0/10

Reflexion der Umsetzung

Was gelang mir gut?	Es war einfach in Erfahrung zu bringen, wie wir uns in unserem Betrieb dienstleistungsorientiert verhalten. Meine berufsbildende Person hat mir die wichtigsten Richtlinien ausdrücken können. Auch die Umsetzung auf ein kleines Poster war kein Problem.
Was bereitete mir Mühe?	Das einüben von neuen Verhaltensweisen war nicht so einfach. Ich bin oft in alte Muster zurückgefallen. Es war auch oft ein grosser Aufwand sich dienstleistungsorientiert zu verhalten, aber das Endergebnis war es wert.
Was nehme ich mit für eine nächste Arbeitssituation?	Ich werde mir vor jeder grösseren Tätigkeit bewusst machen wieso ich sie mache. Wie das Ganze dazu beiträgt den ganzen Betrieb dienstleistungsorientiert auszurichten.

Kompetenzenraster (keine Note)

- Dient der Standortbestimmung und Entwicklung
- Pro Praxisauftrag ein bis zwei Leitfragen
(werden automatisch von time2learn abgefüllt)
- Lernender beantwortet diese in der Selbstbeurteilung
- Praxisbildnerin beantwortet diese in der Fremdbeurteilung
- Wann? Ständig, spätestens Ende Semester



Handlungskompetenzen / Pra



Learner EFZ DH22 Learner EFZ

a6 - In anspruchsvollen Kunde



Anspruchsvolle Situationen im



Praxisaufträge: Anspruchsvolle Situationen im Kundengespräch lösen



Anspruchsvolle Kundensituationen bieten dir eine hervorragende Chance, dich und deinen Betrieb von der besten Seite zu präsentieren. Das gelingt dir, wenn deine Kundschaft zufrieden das Geschäft verlässt. Nutze diesen Praxisauftrag dazu, dein Handeln in anspruchsvollen Kundengesprächen zu reflektieren und dein Verhalten in zukünftigen Situationen zu verbessern.



Auftrag formulieren



Vorwissen aktivieren

Umsetzung
dokumentieren

Selbsteinschätzung



Fremdeinschätzung

A6_01: Gestalte ich den ersten Kundenkontakt in anspruchsvollen Situationen zielführend?

- Ich bleibe ruhig, selbst wenn ein Kunde gestresst oder aggressiv auftritt.
- Ich begrüße den Kunden immer höflich.
- Ich konzentriere mich voll und ganz auf den Kunden, auch wenn ich unter Zeitdruck stehe.
- Einen lauten, pöbelnden Kunden bitte ich freundlich, aber bestimmt, sich ruhig und korrekt zu verhalten.
- Wenn ein Kunde wünscht, mit einer anderen Mitarbeitenden zu sprechen, bleibe stets freundlich und rufe umgehend die gewünschte Mitarbeitende, ohne es persönlich zu nehmen.

Einschätzung von Learner EFZ DH22 Learner EFZ DH22

schwach 0 1 2 3 stark



22.06.2022 12:16:11, 1. Semester

Diesen Praxisauftrag konnte ich gut umsetzen. Ich glaube die Dokumentation ist mir gelungen. Verbesserungspotenzial sehe ich bei den Grafiken, die ich in der Dokumentation verwendet habe.

Neue Einschätzung

A6_02: Erfasse ich Kundenprobleme in anspruchsvollen Situationen ganzheitlich?

- Ich höre während des gesamten Gesprächs aufmerksam zu.
- Ich versuche das Problem vollständig zu verstehen, indem ich mich in die Position der Kundin versetze.
- Ich suche stets nach den tatsächlichen Ursachen des Problems.
- Ich fasse das Problem vollständig zusammen, um zu signalisieren, dass ich die Situation erfasst habe.
- Ich frage bei Bedarf konsequent nach, um Missverständnisse zu vermeiden.

Handlungskompetenzen / Pra

Learner EFZ DH22 Learner EFZ

a6 - In anspruchsvollen Kunde

Anspruchsvolle Situationen im

Praxisaufträge: Anspruchsvolle Situationen im Kundengespräch lösen

Anspruchsvolle Kundensituationen bieten dir eine hervorragende Chance, dich und deinen Betrieb von der besten Seite zu präsentieren. Das gelingt dir, wenn deine Kundschaft zufrieden das Geschäft verlässt. Nutze diesen Praxisauftrag dazu, dein Handeln in anspruchsvollen Kundengesprächen zu reflektieren und dein Verhalten in zukünftigen Situationen zu verbessern.

Auftrag formulieren

Vorwissen aktivieren

Umsetzung dokumentieren

Selbsteinschätzung

Fremdeinschätzung

A6_01: Gestaltet er/sie den ersten Kundenkontakt in anspruchsvollen Situationen zielführend?

- Er/sie bleibt ruhig, selbst wenn ein Kunde gestresst oder aggressiv auftritt.
- Er/sie begrüsst den Kunden immer höflich.
- Er/sie konzentriert sich voll und ganz auf den Kunden, auch wenn er/sie unter Zeitdruck steht.
- Einen lauten, pöbelnden Kunden bittet er/sie freundlich, aber bestimmt, sich ruhig und korrekt zu verhalten.
- Wenn ein Kunde wünscht, mit einer anderen Mitarbeitenden zu sprechen, bleibt er/sie stets freundlich und ruft umgehend die gewünschte Mitarbeitende, ohne es persönlich zu nehmen.

Einschätzung von Paul BDS

22.06.2022 12:18:53, 1. Semester

schwach 0 1 2 3 stark



Sie hat die Bilder in der Dokumentation nochmals angepasst. Nun ist die Dokumentation viel ansprechender. Gut gemacht!

Einschätzung von Paul BDS

22.06.2022 12:17:37, 1. Semester

schwach 0 1 2 3 stark



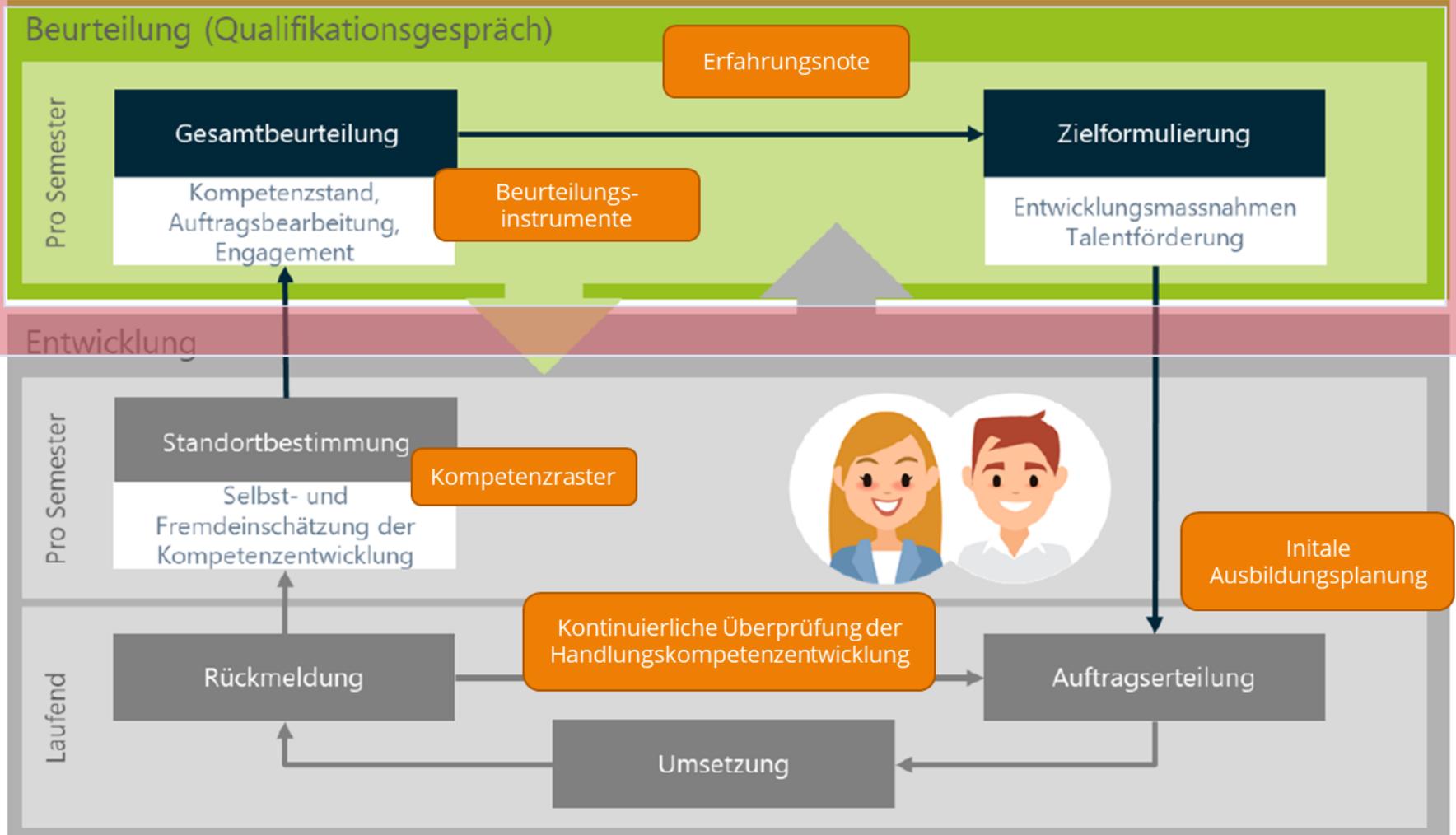
In diesem Semester haben wir diesen Praxisauftrag ein erstes Mal gemacht, aber die Umsetzung war nicht so gelungen. Ich schlage vor wir führen diesen nochmals im nächsten Semester durch.

Neue Einschätzung

A6_02: Erfasst er/sie Kundenprobleme in anspruchsvollen Situationen ganzheitlich?

- Er/sie hört während des gesamten Gesprächs aufmerksam zu.
- Er/sie versucht das Problem vollständig zu verstehen, indem er/sie sich in die Position der Kundin ver-setzt.
- Er/sie sucht stets nach den tatsächlichen Ursachen des Problems.

Betrieb



Bildungsbericht (keine Note)

Regelmässige Beurteilung von

1. Arbeitsverhalten und Dokumentation
2. Beurteilung der Ausbildung durch den Lernenden
3. Zielsetzungen und Massnahmen

BiVo 2012

ALS ist Bildungsbericht und gleichzeitig betriebliche Erfahrungsnote

BiVo 2023

Bildungsbericht und betriebliche Erfahrungsnote (Kompetenznachweis) wieder kombinieren

Betrieblicher Kompetenznachweis (Note)

- Betriebliche Erfahrungsnote
- Eine pro Semester
- Beurteilungskriterien
 - Handlungskompetenzen
 - Reflexion
 - Erkenntnisse
 - Motivation
 - Zusammenarbeit
- Punkte 0, 1, 2 und 3

Semesterqualifikation

Details

Praxisaufträge

Kompetenzraster

Bildungsbericht / Kompetenznachweis

Bildungsbericht/KN: Vreni Schneider, 2. Semester



Praxisbildner*in 1



Maria Benedato

Praxisbildner*in 2



Anita Streuble

Lehrbetrieb

Elvetino AG

Abgabetermin *

05.01.2022



Status

Beobachten

Betrieblicher
Kompetenznachweis

Arbeitsverhalten, Lerndok.
(Bildungsbericht)

Beurteilung durch Lernende
(Bildungsbericht)

Zielsetzungen, Massnahmen
(Bildungsbericht)

In diesem Reiter wird die Erfahrungsnote anhand von Beurteilungskriterien berechnet.
Hier finden Sie den [Leitfaden für das Qualifikationsgespräch](#).

Qualifikationsgespräch			
Beurteilungskriterium	Punkte	Erreichte Punkte	
Erreichte Handlungskompetenzen	3	x 4	
Stärken und Schwächen reflektieren	3	x 1	
Erkenntnisse ableiten	3	x 1	
Motivation und Eigeninitiative zeigen	3	x 1	
Aktive interne und externe Zusammenarbeit	3	x 1	
Gesamtpunktzahl	15	24	

Erfahrungsnote: **5**

**Berechnungsschlüssel:

Note = $\frac{\text{erzielte Punktzahl} \times 5}{\text{max. mögliche Punktzahl}}$ + 1

3 Punkte: Der/die Lernende hat alle für das Semester vorgesehenen Handlungskompetenzen entwickelt. Sie/Er hat alle Praxisaufträge dokumentiert. Er/sie reflektiert seine/ihre Ausführungen und Erfahrung nachvollziehbar.

2 Punkte: Der/die Lernende hat fast alle für das Semester vorgesehenen Handlungskompetenzen entwickelt. Sie/Er hat fast alle Praxisaufträge dokumentiert und reflektiert.

1 Punkt: Der/die Lernende hat einige wenige für das Semester vorgesehenen Handlungskompetenzen entwickelt. Sie/Er hat weniger als die Hälfte der Praxisaufträge dokumentiert und reflektiert.

0 Punkte: Der/die Lernende hat keine für das Semester vorgesehenen Handlungskompetenzen entwickelt. Sie/Er hat keine der Praxisaufträge dokumentiert.

1.1 Beurteilungskriterium 1: Erreichte Handlungskompetenzen

Hat der/die Lernende die für das entsprechende Semester vorgesehenen Handlungskompetenzen entwickelt?
(Fokus: behandelte Arbeitssituationen und Arbeit mit Praxisaufträgen)



wenig 0 1 2 3 stark

Jan kennt Flussdiagramme bereits aus seiner Pfadi-Weiterbildungen. Und er weiss schon sehr gut mit Flussdiagrammen umzugehen. Er kennt die Symbole und kann diese richtig einsetzen. Manchmal wäre gut er würde die Prozesse noch etwas eingehender analysieren, um allfallige Varianten der Teilprozesse besser zu erkennen.

[+] Selbst- und Fremdeinschätzungen der Leitfragen

Selbst 2.0
Fremd 3.0

1.1 Beurteilungskriterium 1: Erreichte Handlungskompetenzen

Hat der/die Lernende die für das entsprechende Semester vorgesehenen Handlungskompetenzen entwickelt?
(Fokus: behandelte Arbeitssituationen und Arbeit mit Praxisaufträgen)

 wenig  stark

Jan kennt Flussdiagramme bereits aus seiner Pfadi-Weiterbildungen. Und er weiss schon sehr gut mit Flussdiagrammen umzugehen. Er kennt die Symbole und kann diese richtig einsetzen. Manchmal wäre gut er würde die Prozesse noch etwas eingehender analysieren, um allfällige Varianten der Teilprozesse besser zu erkennen.

[-] Selbst- und Fremdeinschätzungen der Leitfragen

Selbst  2.0
Fremd  3.0

b2.3 Gelingt es mir, betriebliche Prozesse und Schnittstellen zielführend zu analysieren?

Selbstbeurteilung Jan Farmer (Praxisauftrag: c3)

Erstellt: Fr, 09.08.21, 09:15 Uhr (1. Sem.) Zuletzt bearbeitet: Fr, 09.08.21, 10:22 Uhr

wenig  stark

Ich kenne Flussdiagramme schon sehr gut von den Pfadi-Weiterbildungen. Ich finde diese sehr spannend.

Fremdbeurteilung Verena Baumgartner (Praxisauftrag: c3)

Erstellt: Mo, 12.08.21 (1. Sem.); zuletzt bearbeitet: Di, 13.08.21

wenig  stark

Jan weiss schon sehr gut mit Flussdiagrammen umzugehen. Er kennt die Symbole und kann diese richtig einsetzen. Manchmal wäre gut er würde die Prozesse noch etwas eingehender analysieren um allfällige Varianten der Teilprozesse besser zu erkennen.

c1.4 Gehe ich nachhaltig mit meinen persönlichen Ressourcen um?

Fremdbeurteilung Peter Räber (Semesterqualifikation: c4)

Erstellt: Mo, 12.08.21 (1. Sem.); zuletzt bearbeitet: Di, 13.08.21

wenig  stark

Jan kann das sehr gut.

d3.5 Bereite ich Verkaufs- und Verhandlungsgespräche entsprechend dem Ergebnis zielführend nach?

Selbstbeurteilung Jan Farmer (Praxisauftrag: c3)

Erstellt: Fr, 09.08.21, 09:15 Uhr (1. Sem.) Zuletzt bearbeitet: Fr, 09.08.21, 10:22 Uhr

wenig  stark

Ich kenne Flussdiagramme schon sehr gut von den Pfadi-Weiterbildungen. Ich finde diese sehr spannend.

Fremdbeurteilung Verena Baumgartner (Praxisauftrag: c3)

Erstellt: Mo, 12.08.21 (1. Sem.); zuletzt bearbeitet: Di, 13.08.21

wenig  stark

Jan weiss schon sehr gut mit Flussdiagrammen umzugehen. Er kennt die Symbole und kann diese richtig einsetzen. Manchmal wäre gut er würde die Prozesse noch etwas eingehender analysieren um allfällige Varianten der Teilprozesse besser zu erkennen.



Praxisbildner*in 1



Maria Benedato

Praxisbildner*in 2



Anita Streuble

Lehrbetrieb

Elvetino AG

Abgabetermin *

05.01.2022



Status

Beobachten

Betrieblicher
Kompetenznachweis

Arbeitsverhalten, Lerndok.
(Bildungsbericht)

Beurteilung durch Lernende
(Bildungsbericht)

Zielsetzungen, Massnahmen
(Bildungsbericht)

In diesem Reiter werden das Arbeitsverhalten, die Lerndokumentation, sowie üK und BfS bewertet.

2.1 Arbeitsverhalten

Denken Sie an Aspekte wie Pünktlichkeit, Freundlichkeit, Zusammenarbeit im Team, Motivation, etc.



wenig

0

1

2

3

stark

2.2 Lerndokumentation

Denken Sie an Aspekte wie vollständige Ausführung der Praxisaufträge, gute Dokumentation, etc.



wenig

0

1

2

3

stark

Semesterqualifikation

Details

Praxisaufträge

Kompetenzraster

Bildungsbericht / Kompetenznachweis

Bildungsbericht/KN: Vreni Schneider, 2. Semester



Praxisbildner*in 1



Maria Benedato

Praxisbildner*in 2



Anita Streuble

Lehrbetrieb

Elvetino AG

Abgabetermin *

05.01.2022



Status

Beobachten

Betrieblicher
Kompetenznachweis

Arbeitsverhalten, Lerndok.
(Bildungsbericht)

Beurteilung durch Lernende
(Bildungsbericht)

Zielsetzungen, Massnahmen
(Bildungsbericht)

In diesem Reiter werden die Ziele des vergangenen Semesters überprüft und die Ziele und Massnahmen für das nächste Semester formuliert.

3.1 Überprüfung der Zielsetzungen im vergangenen Semester (optional)

3.1.1 Zielsetzung 1: Schneller und besser kommunizieren.

Massnahmen: Probleme offener ansprechen, damit gemeinsam Lösungen gefunden werden können; Unklarheiten direkter beseitigen und öfters Fragen stellen.

wenig 0 1 2 3 stark

3.1.2 Zielsetzung 2: Schulnoten Durchschnitt > 4.8

Massnahmen: Stützunterricht vereinbart.

wenig 0 1 2 3 stark

Persönliches Portfolio

- Dokumentation Praxisaufträge
- Selbstbeurteilungen / Fremdbeurteilungen
- Zusätzliche Kompetenznachweise (wie Sprachzertifikate, Auslandsaufenthalte, Auszeichnungen, ICT-Zertifikate, branchenspezifische Atteste)
- Wird nach der Grundbildung mitgenommen

Die nächsten Schritte

Branche Handel

- Neue Homepage ✓
- Einführungskurs 1 BiVo 2023: Berufsbildner ✓
- Neue LLD/Leitfaden
- Tageskurs BiVo 2023
- Einführungskurs 2 BiVo 2023: Praxisausbilder
- Workshops neue Praxisaufträge
- Merkblätter (z.B. wann 0, 1, 2 oder 3 Punkte)
- time2learn Entwicklung unterstützen
- üKs neu konzipieren

Fragen / Bemerkungen / Vorschläge

