| **Handlungskompetenz** | **Beschreibung / Praxisaufträge** | **Abt. / Sem.** |
| --- | --- | --- |
| a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln | Die Kaufleute informieren sich über Entwicklungsmöglichkeiten in ihrem Berufsfeld. Sie nehmen regelmässig eine persönliche Standortbestimmung vor und legen in Absprache mit der vorgesetzten Person Massnahmen zur Weiterentwicklung ihrer beruflichen Kompetenzen. **:** |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * SMARTe Ziele setzen und Massnahmen ableiten |  |
|  | * Aktiv an Qualifikationsgesprächen teilnehmen |  |
|  | * Talente, Stärken und Schwächen entdecken |  |

| **Handlungskompetenz** | **Beschreibung / Praxisaufträge** | **Abt. / Sem.** |
| --- | --- | --- |
| a2:  Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen | Die Kaufleute bauen ein berufsspezifisches Netzwerk auf und pflegen ihre Kontakte mit anderen Berufspersonen über verschiedene Kanäle. Sie nutzen ihre Kontakte, um sich für Aufträge zu präsentieren, an relevante Informationen zu gelangen und Erfahrungen auszutauschen. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Sich über berufliche Netzwerke informiere |  |
|  | * Berufliches Netzwerk pflegen |  |
|  | * Eigenes Profil auf Social Media updaten |  |

| **Handlungskompetenz** | **Beschreibung / Praxisaufträge** | **Abt. / Sem.** |
| --- | --- | --- |
| a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten | Die Kaufleute vermarkten ihr Kompetenzprofil in inner- und ausserbetrieblichen Wettbewerbssituationen für kaufmännische Aufträge. Sie erbringen Dienstleistungen im Sinne der erteilten Aufträge und überprüfen die Ausführung sowie die Zufriedenheit der Auftraggebenden. Die Kaufleute reflektieren den Erfolg, analysieren ihr Handeln und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Auftrag klären und durchführen |  |
|  | * Rückmeldungen entgegennehmen |  |

| **Handlungskompetenz** | **Beschreibung / Praxisaufträge** | **Abt. / Sem.** |
| --- | --- | --- |
| b1:  In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zu-sammenarbeiten und kommunizieren | Die Kaufleute üben ihre Tätigkeiten in wechselnden Teamkonstellationen aus. Sie kommunizieren mit ihnen in der regionalen Landessprache, in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. Die Kaufleute informieren sich über die Gepflogenheiten in anderen Kulturkreisen und berücksichtigen diese in Zusammenarbeit und Kommunikation. In jedem Fall halten sie Vorgaben, Vereinbarungen sowie Termine ein und leiten bei Abweichungen zeitgerecht Massnahmen ein. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Teamspirit leben |  |
| b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren | Die Kaufleute arbeiten als Bindeglied an Schnittstellen mit verschiedenen Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zusammen und beziehen in ihre Arbeit die unterschiedlichen Interessen der Beteiligten mit ein. Sie koordinieren die Schnittstellen mit kaufmännischen Hilfsmitteln, übersetzen technisch und fachlich anspruchsvolle Inhalte in adressatengerechte Informationen und dokumentieren entsprechende Aktivitäten. Sie bringen bei den zuständigen Stellen Verbesserungsvorschläge an. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Sich dienstleistungsorientiert verhalten |  |
|  | * Informationen entgegennehmen und weiterleiten |  |
|  | * Betriebliche Schnittstellen analysieren |  |
| b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren | Die Kaufleute diskutieren wirtschaftliche Themen mit Arbeitskolleg/innen, wobei sie auch Themen der Ethik, Moral, Technologie, Ökologie, Nachhaltigkeit sowie des Rechts berücksichtigen. Bei Unklarheiten recherchieren sie im Internet und hinterfragen die Seriosität sowie die Qualität ihrer Ergebnisse. Die Kaufleute reflektieren aktuelle wirtschaftspolitische Entwicklungen und deren Auswirkung auf den Wirtschaftszweig sowie den Betrieb, in denen sie arbeiten. Und sie erläutern die spezifische Interessenlage des Betriebs gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Wirtschaftliche Entwicklungen interpretieren und eine eigene Meinung bilden |  |
|  | * In Fachdiskussionen mitdiskutieren |  |

| **Handlungskompetenz** | **Beschreibung / Praxisaufträge** | **Abt. / Sem.** |
| --- | --- | --- |
| b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten | Die Kaufleute bearbeiten kleinere Arbeitspakete und Teilprojekte. Sie erstellen und betreuen Arbeitsumgebungen, erarbeiten Terminpläne und koordinieren die Zusammenarbeit der Beteiligten. Die Kaufleute überwachen den Projektverlauf und informieren bei Abweichungen die Projektleitung sowie weitere betroffene Personen. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Projektmanagementaufgaben planen |  |
|  | * Arbeitsumgebungen in Projekten betreuen |  |
|  | * Projekte auswerten |  |
| b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten | Die Kaufleute informieren sich über betriebliche Veränderungsprozesse und deren Bedeutung für ihren Tätigkeitsbereich. Sie analysieren die Auswirkungen auf ihren Arbeitsbereich, unterbreiten Ideen zur Umsetzung und setzen Veränderungen nach Vorgaben der vorgesetzten Person um. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Veränderungen positiv mitgestalten |  |
| c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren | Die Kaufleute planen und koordinieren Aufgaben sowie Ressourcen. Sie recherchieren Informationen und achten auf einen effizienten Einsatz der Ressourcen. Sie arbeiten bei der Organisation von internen und externen Anlässen mit und setzen dabei umweltschonende Massnahmen um. Die Kaufleute prüfen ihre Organisationsfähigkeit, ihr Zeitmanagement, ihre Arbeitstechniken sowie den Einsatz der persönlichen und betrieblichen Ressourcen und leiten Optimierungsmassnahmen ab. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Termine und Aufgaben planen und koordinieren |  |
|  | * Termine und Aufgaben priorisieren |  |
|  | * Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten |  |
|  | * Anlass für Mitarbeitende organisieren |  |
|  | * *In Projekten mitarbeiten* |  |
| c2:  Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen | Die Kaufleute erstellen unterschiedliche Dokumente zur Unterstützung administrativer Prozesse, führen Terminkalender und organisieren die Ablage. Sie interpretieren administrative und personalbezogene Dokumente und beantworten Anfragen dazu. Die Kaufleute reflektieren ihre Unterstützungstätigkeiten und schlagen erforderliche Massnahmen vor. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Unterstützungsdokument erstellen |  |
|  | * Terminkalender führen |  |
|  | * Protokoll führen |  |
|  | * Ablage organisieren |  |

| **Handlungskompetenz** | **Beschreibung / Praxisaufträge** | **Abt. / Sem.** |
| --- | --- | --- |
| c3:  Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen | Die Kaufleute erstellen Dokumentationen und Terminpläne für betriebliche Prozesse. Sie führen die Prozessaufgaben mit den vorgegebenen Hilfsmitteln unter Einbezug der Vorgaben der Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Nachhaltigkeit aus und instruieren Mitarbeitende. Die Kaufleute analysieren Probleme in den Prozessabläufen und erarbeiten Verbesserungsvorschläge. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Prozess dokumentieren |  |
|  | * Prozesse optimieren |  |
|  | * Terminplan erstellen und überwachen |  |

| **Handlungskompetenz** | **Beschreibung / Praxisaufträge** | **Abt. / Sem.** |
| --- | --- | --- |
| c4:  Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen | Die Kaufleute kommunizieren mit betriebsinternen und externen Anspruchsgruppen gemäss des betrieblichen Informations- und Kommunikationskonzepts in ihrer regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache, reflektieren ihr Kommunikationsverhalten und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. Zudem informieren sich sie über die Entwicklungen im Kommunikationsbereich, leiten Ideen für Neuerungen im Betrieb ab und testen neue Kommunikationsmittel und -formen. Sie unterstützen ebenfalls Marketing- und Kommunikationsaktivitäten. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Eigenschaften der Zielgruppe definieren |  |
|  | * Kommunikationsinhalte erstellen |  |
|  | * Multimediale Entwicklung in Kommunikationsmassnahmen berücksichtigen |  |
|  | * *Newsbeitrag für die Website erstellen* |  |
| c5:  Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren | Die Kaufleute erstellen für Anlässe, Teilprojekte und weitere Aufträge Budgets sowie Abrechnungen über effektive Kosten und Erträge. Sie überprüfen Abweichungen und schlagen der zuständigen Stelle rechtzeitig Massnahmen vor. Sie erstellen Rechnungen und handeln kostenbewusst. Sie prüfen die finanziellen Vorgänge in ihrem Arbeitsbereich und korrigieren sie bei Bedarf in Absprache mit der vorgesetzten Stelle. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Budget erstellen |  |
|  | * Kassenbuch führen |  |
|  | * Rechnung erstellen |  |
|  | * Eingegangene Rechnungen kontrollieren |  |
|  | * Zahlungsaufträge erstellen |  |
|  | * Eingehende Zahlungen kontrollieren |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| c6:  Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen») | Die Kaufleute verbuchen Geschäftsfälle und legen die Belege ab. Sie führen die Hilfsbücher sowie die Lohnbuchhaltung und geben zu Lohndeklarationen Auskunft. Die Kaufleute arbeiten bei der Erstellung des Jahresabschlusses mit. Jederzeit halten sie die rechtlichen Vorgaben ein, überprüfen ihre Arbeits-ergebnisse und leiten bei Bedarf korrigierende Schritte ein. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Bei der Erstellung des Jahresabschlusses mitarbeiten |  |

| **Handlungskompetenz** | **Beschreibung / Praxisaufträge** | **Abt. / Sem.** |
| --- | --- | --- |
| d1:  Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen | Die Kaufleute kommunizieren mit Kund/innen und Lieferant/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie beantworten deren Anfragen, holen ihre Bedürfnisse ab, leiten sie bei Bedarf an die richtige Stelle weiter und stellen den Informationsfluss sicher. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Anliegen entgegennehmen |  |
|  | * Digitalen Kontakt gestalten |  |
|  | * Mit dem «guten Ton am Telefon» kommunizieren |  |
|  | * Anliegen weiterleiten |  |
|  | * *Beschwerden/Reklamationen bearbeiten* |  |
|  | * *Liefertermin vorziehen* |  |

| **Handlungskompetenz** | **Beschreibung / Praxisaufträge** | **Abt. / Sem.** |
| --- | --- | --- |
| d2:  Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen | Die Kaufleute führen Beratungsgespräche mit Kund/innen und Informationsgespräche mit Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie schaffen eine vertrauensvolle Atmosphäre, klären die Bedürfnisse und präsentieren passende Angebote sowie Lösungen. Die Kaufleute gehen auf Einwände der Kund/innen oder Lieferant/innen ein und argumentieren lösungsorientiert. Sie analysieren positive und negative Reaktionen von Kund/innen beziehungsweise Lieferant/innen und leiten Verbesserungsvorschläge für ihre zukünftigen Gespräche ab. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Informationen vermitteln |  |
|  | * Kundennutzen aufzeigen |  |
|  | * Auf Einwände eingehen |  |
| 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 Kund/innen Offerten und argumentieren in Verkaufsgesprächen nutzenorientiert. Bei Bedarf holen die Kaufleute bei möglichen Lieferant/innen 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 Kund/innen sowie Lieferant/innen und leiten Optimierungsmassnahmen für ihre zukünftigen Gespräche ab. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Verkaufsgespräch führen |  |
|  | * Verhandlungen führen |  |
|  | * *Lieferanten anfragen* |  |

| **Handlungskompetenz** | **Beschreibung / Praxisaufträge** | **Abt. / Sem.** |
| --- | --- | --- |
| d4:  Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen | Die Kaufleute pflegen ihre Kunden- und Lieferantenbeziehungen über geeignete Kommunikationskanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Sie setzen Massnahmen zur Bindung der Kund/innen und Lieferant/innen sowie zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit um. Sie überprüfen die Wirksamkeit der Massnahmen und schlagen Verbesserungsvorschläge vor. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Beziehungen aufbauen |  |
|  | * Beziehungspflege |  |
|  | * Feedback nutzen |  |

| **Handlungskompetenz** | **Beschreibung / Praxisaufträge** | **Abt. / Sem.** |
| --- | --- | --- |
| d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache») | Die Kaufleute führen anspruchsvolle Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie Verhandlungen auf verschiedenen Kanälen in der  regionalen Landessprache. Sie interagieren mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen in allen Gesprächen, auch bei  Konflikten sowie Reklamationen, sach- und lösungs-orientiert. Die Kaufleute reflektieren ihre anspruchsvollen Gespräche und leiten Optimierungsmassnahmen für zukünftige Gespräche ab. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Reklamationsgespräche erfolgreich führen |  |
|  | * Anspruchsvolle Beratungsgespräche gestalten |  |
|  | * Herausfordernde Verkaufsgespräche führen |  |

| **Handlungskompetenz** | **Beschreibung / Praxisaufträge** | **Abt. / Sem.** |
| --- | --- | --- |
| d6:  Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache») | Die Kaufleute führen anspruchsvolle Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie Verhandlungen auf verschiedenen Kanälen in Englisch oder in einer zweiten Landessprache. Sie interagieren mit anspruchsvollen Kund/innen und Lieferant/innen in allen Gesprächen, auch bei Konflikten sowie Reklamationen, sach- und lösungsorientiert. Die Kaufleute reflektieren ihre anspruchsvollen Gespräche und leiten Optimierungsmassnahmen für zukünftige Gespräche ab. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Herausfordernde Verkaufsgespräche in der Fremdsprache   führen |  |
|  | * Anspruchsvolle Beratungsgespräche in der Fremdsprache gestalten |  |
|  | * Reklamationsgespräche in der Fremdsprache erfolgreich führen |  |

| **Handlungskompetenz** | **Beschreibung / Praxisaufträge** | **Abt. / Sem.** |
| --- | --- | --- |
| e1:  Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden | Die Kaufleute wenden die Software und die Systeme der Informations- und Kommunikationstechnologien ihres Arbeitsbereichs an und unterstützen unterschiedliche Anspruchsgruppen bei deren Nutzung. Sie aktualisieren Daten und Inhalte in Datenbanken sowie Inhaltsverwaltungssystemen. Die Kaufleute halten die rechtlichen Vorschriften ein, erkennen Risiken bezüglich der Datensicherheit und leiten Massnahmen ein. Technologische Problemstellungen lösen sie selbst oder leiten sie an die zuständige Stelle weiter. Zudem ergreifen sie Massnahmen zur Senkung des Energieverbrauchs im IT-Bereich. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Technische Probleme beheben |  |
|  | * Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen |  |

| **Handlungskompetenz** | **Beschreibung / Praxisaufträge** | **Abt. / Sem.** |
| --- | --- | --- |
| e2:  Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten | Die Kaufleute führen auftragsorientierte Recherchen mithilfe unterschiedlicher Informationsquellen durch. Sie prüfen die Rechercheergebnisse auf deren Qualität sowie betriebliche Relevanz, bereiten die relevanten Informationen auf und dokumentieren sie für eine spätere Verwendung unter Einhaltung der rechtlichen Vorschriften. Die Kaufleute analysieren ihr Vorgehen bei Recherchen und leiten Optimierungsmassnahmen ab. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Eine Recherche durchführen |  |
| e3:  Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten | Die Kaufleute führen inhaltliche Analysen sowie kleinere quantitative Auswertungen aus, bereiten die Ergebnisse auf, ziehen Schlussfolgerungen und übergeben die aufbereiteten Informationen der zuständigen Stelle. Sie überprüfen Datenbanken und Statistiken auf Plausibilität und leiten korrigierende Massnahmen ab. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Auftrag entgegennehmen |  |
|  | * Inhaltliche Analyse durchführen |  |
|  | * Quantitative Auswertung durchführen |  |
|  | * Ergebnisse interpretieren |  |
| e4:  Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten | Die Kaufleute bereiten Inhalte mit geeigneten Programmen auf. Dabei berücksichtigen sie Zielsetzung, Zielgruppen, Informations- und Medienkanal. Die Kaufleute erstellen Vorlagen für die Informationsmittel und die Medienformate. Zudem prüfen sie die Qualität von internen und externen Medienbeiträgen und leiten bei Bedarf korrigierende Massnahmen ein. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Aufbereitungsauftrag abholen und ausführen |  |
|  | * Vorlage erstellen |  |
|  | * Qualität überprüfen |  |

| **Handlungskompetenz** | **Beschreibung / Praxisaufträge** | **Abt. / Sem.** |
| --- | --- | --- |
| e5:  Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie») | Die Kaufleute richten in Zusammenarbeit mit Fachverantwortlichen Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme ein und betreuen diese für ihren Arbeitsbereich. Sie instruieren ihre Arbeitskolleg/innen bei der Anwendung dieser Datenbanken und Systeme sowie von Software. Die Kaufleute beheben Probleme der Soft- und Hardware. Zudem prüfen sie technische Angebote und leiten Empfehlungen ab. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Inhaltsverwaltungssystem aufsetzen und betreuen |  |
| e6:  Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie») | Die Kaufleute bereiten Inhalte mit geeigneten Programmen auf. Dabei berücksichtigen sie Zielsetzung, Zielgruppen, Informations- und Medienkanal. Die Kaufleute erstellen Vorlagen für die Informationsmittel und die Medienformate. Zudem prüfen sie die Qualität von internen und externen Medienbeiträgen und leiten bei Bedarf korrigierende Massnahmen ein. |  |
|  | **Praxisaufträge** | **Mögliche Arbeiten** |
|  | * Grosse Datenmengen bereinigen und aufbereiten |  |