

# Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen Kauffrau/Kaufmann EFZ – Branche Dienstleistungen und Administration D&A

Massgebend sind die Richtziele und Leistungsziele sowie die dazugehörigen überfachlichen Kompetenzen im Kapitel «Berufliche Handlungskompetenzen».

Handlungskompetenzbereiche	Berufliche Handlungskompetenzen →						
	1	2	3	4	5	6	7
<b>1.1 Branche und Betrieb</b> Berufliche Handlungskompetenzbereiche (Richtziele) mit den Handlungskompetenzen (Leistungsziele)							
<b>1.1.1 Material/Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften</b>	<b>1.1.1.1 Wahlpflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen.	<b>1.1.1.2 Wahlpflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, Material und Waren gemäss Anforderungen fachgerecht gemäss Vorgaben zu lagern.	<b>1.1.1.3 Wahlpflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, die Auslieferung von Material/Waren an Kunden auftragsgerecht zu organisieren.				
<b>1.1.2 Kunden beraten</b>	<b>1.1.2.1 Pflicht (SOG: IPT)</b> Sind fähig, Kundenanfragen gemäss den betrieblichen Vorgaben fachgerecht zu bearbeiten.	<b>1.1.2.2 Pflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu führen.	<b>1.1.2.3 Pflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, Kundeninformationen und -daten mit den betrieblichen Systemen oder Instrumenten nachvollziehbar und übersichtlich zu verwalten.	<b>1.1.2.4 ÜK</b> Sind fähig, Kundengespräche vorzubereiten, Kundenbedürfnisse zu analysieren, Kunden überzeugend zu beraten und Gespräche erfolgreich abzuschliessen.			
<b>1.1.3 Aufträge abwickeln</b>	<b>1.1.3.1 Pflicht (SOG: IPT)</b> Sind fähig, Arbeiten bei Kunden aufträgen und mit externen Geschäftspartnern fachgerecht und selbstständig auszuführen.	<b>1.1.3.2 Pflicht (SOG: IPT)</b> Sind fähig, Soll-Ist-Vergleiche nach Vorgaben durchzuführen, Auftrags- und Projektstände zu dokumentieren und Termine und Kosten nachzuführen.	<b>1.1.3.3 Pflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und sachgerechte Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen.	<b>1.1.3.4 ÜK</b> Sind fähig, typische Reklamationen von Kunden entgegenzunehmen und zu behandeln und gegenüber unterschiedlichen Geschäftspartnern anzubringen.	<b>1.1.3.5 ÜK</b> Sind fähig, Arbeitsschritte nach der 6-Stufenmethode IPERKA zu gestalten.	<b>1.1.3.6 ÜK</b> Sind fähig, die Kommunikation und die Zusammenarbeit im Betrieb erfolgreich zu gestalten.	
<b>1.1.4 Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen</b>	<b>1.1.4.1 *Wahlpflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, den Markt und das Marktumfeld einer Firma in zentralen Bereichen zu beschreiben.	<b>1.1.4.2 Wahlpflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, die betrieblichen Marketinginstrumente für die Gewinnung und Bindung von Kunden zielgerichtet einzusetzen.	<b>1.1.4.3 Wahlpflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, die Auswirkungen von Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmassnahmen mit geeigneten Statistiken zu erfassen.	<b>1.1.4.4 Wahlpflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, Herstell- und Selbstkosten, den Verkaufspreis und die Marge von ausgewählten Produkten zu berechnen.			
<b>1.1.5 Aufgaben der Personaladministration ausführen</b>	<b>1.1.5.1 Wahlpflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, die zentralen Aufgaben bei Personalein- und -austritten zu bearbeiten.	<b>1.1.5.2 Wahlpflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, Arbeitszeiten, Absenzen, die Personaldaten und die Administration der Sozial- und Lohnnebenleistungen genau zu führen.	<b>1.1.5.3 ÜK</b> Sind fähig, ihre Stärken anhand der Ausbildungsziele zu dokumentieren und zu reflektieren und Möglichkeiten und Grenzen ihrer Entwicklung im Berufsfeld zu beschreiben.				
<b>1.1.6 Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen</b>	<b>1.1.6.1 Wahlpflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, ein- und ausgehende Rechnungen nach Vorgaben zu bearbeiten.	<b>1.1.6.2 Wahlpflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, die Kasse pflichtbewusst und genau zu eröffnen, zu führen, zu kontrollieren und zu schliessen wie auch das Kassensbuch zu führen.	<b>1.1.6.3 Wahlpflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, bei der Erstellung von buchhalterischen Abschlüssen mitzuarbeiten und die zentralen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen für die Analyse und Beurteilung vorzubereiten.				
<b>1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben</b>	<b>1.1.7.1 Pflicht (SOG: IPT)</b> Sind fähig, selbstständig und korrekt E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites und Protokolle zu verfassen.	<b>1.1.7.2 Pflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, Daten und Dokumente mit einem Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss den rechtlichen Vorgaben sicher und nachvollziehbar zu verwalten.	<b>1.1.7.3 Pflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zielorientiert und effizient vorzubereiten.	<b>1.1.7.4 Pflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, den Posteingang und -ausgang bei Brief- und Paketpost fachgerecht zu bearbeiten.	<b>1.1.7.5 Pflicht (SOG: IPT)</b> Sind fähig, Aufgaben und Anforderungen der internen Kommunikation in den Bereichen Newsletter, Anschlagbrett, Intranet oder Hauszeitung zu erledigen.	<b>1.1.7.6 Pflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, Mobiliar, Büromaterial und Bürogeräte zu beschaffen, zu unterhalten und zu verwalten.	
<b>1.1.8 Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden</b>	<b>1.1.8.1 *Pflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen eines Betriebes aufzuzeigen.	<b>1.1.8.2 *Pflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, mit aussagekräftigen Vergleichen die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen der wichtigsten Konkurrenten aufzuzeigen.	<b>1.1.8.3 *Pflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, die wichtigsten Aspekte und Besonderheiten eines Betriebes einem Aussenstehenden aufzuzeigen.	<b>1.1.8.4 *Pflicht (SOG: LZP)</b> Sind fähig, mit Unterlagen und Hilfsmitteln zentrale Merkmale und Entwicklungen der Branche des Betriebes aufzuzeigen.	<b>1.1.8.5 ÜK</b> Sind fähig, den Aufbau der Ausbildung zu erklären und die Ausbildungsziele und -elemente wie auch die praktischen Qualifikationsverfahren zu beschreiben.	<b>1.1.8.6 ÜK</b> Sind fähig, in den Grundzügen die Besonderheiten des Betriebes und der Wirtschaftsbranche zu beschreiben.	<b>1.1.8.7 ÜK</b> Sind fähig, die Produkte und Dienstleistungen des Betriebes zu präsentieren und die wichtigsten Konkurrenzprodukte zu beschreiben.
<b>1.1.9 Spezialkenntnisse für die Betriebsgruppe AHV-Ausgleichskassen</b>	<b>1.1.9.1–1.1.9.3</b> Sind fähig, die Geschichte, Bedeutung, Aufgaben, Finanzierung, Entwicklung und Revisionen der AHV/IV/EO aufzuzeigen und zu analysieren sowie die Organisation und Aufsichtsorgane der Ausgleichskassen zu erklären.	<b>1.1.9.4–1.1.9.11</b> Sind fähig, die Versicherungs-, Beitrags- und Abrechnungspflichten der verschiedenen Akteure sowie die Kontroll-, Inkasso- und Rückforderungsmechanismen fachgerecht zu beschreiben, analysieren und beurteilen.	<b>1.1.9.12–1.1.9.16</b> Sind fähig, die Anspruchsvoraussetzungen und Leistungsarten in Bezug auf die AHV und IV verständlich zu erklären sowie AHV/IV-Renten- und IV-Taggeldberechnungen fachgerecht vorzunehmen.	<b>1.1.9.17</b> Sind fähig, die Anspruchsvoraussetzungen und Leistungsarten in Bezug auf die Ergänzungsleistungen EL zu beschreiben.	<b>1.1.9.18</b> Sind fähig, die Anspruchsvoraussetzungen und Leistungsarten in Bezug auf die <b>Erwerbersersatzordnung EO</b> und die <b>Mutterschaftsentschädigung MSE</b> korrekt aufzuzeigen und die Leistungen zu berechnen.	<b>1.1.9.19</b> Sind fähig, die Leistungen der <b>Familienzulagen FAK / FLG</b> verständlich aufzuzeigen und die Wechselwirkungen zu beschreiben.	<b>1.1.9.20</b> Sind fähig, die Anspruchsvoraussetzungen und Leistungsarten in Bezug auf <b>übrige Leistungen</b> zu beschreiben.
<b>1.1.10 Spezialkenntnisse für die Betriebsgruppe Advokatur</b>	<b>1.1.10.1–1.1.10.2</b> Sind fähig, die Tätigkeiten eines Anwalts zu beschreiben und das Anwaltsgeheimnis zu erklären.	<b>1.1.10.3–1.1.10.4</b> Sind fähig, die Rechtsgebiete sowie den Ablauf eines ordentlichen Gerichtsverfahrens zu erklären.	<b>1.1.10.5–1.1.10.6</b> Sind fähig, die Kunden- und Anspruchsgruppen der Kanzlei zu beschreiben und die Verhaltensregeln im Umgang mit diesen einzuhalten.	<b>1.1.10.7–1.1.10.10</b> Sind fähig, die Fristen zu nennen, die Mandatsführung zu beschreiben und bei der Auftragsbearbeitung Ziele und Prioritäten zu setzen sowie die Agenda zu führen.	<b>1.1.10.11–1.1.10.12 ÜK</b> Sind fähig, die Berufs- und Standesregeln und die Organisation von Gerichten und Behörden zu erklären.		

\*Das Leistungsziel ist verständnisorientiert und eignet sich nicht für die Umsetzung im Rahmen einer Arbeits- und Lernsituation.