



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

**VERLAG:SKV**

Kauffrau/Kaufmann EBA

---

## **Wegweiser Kaufleute 2023**

Lehrjahr 1



## Inhalt

<b>Wegweiser Kaufleute 2023</b>	<b>1</b>
<b>Einleitung 3</b>	
<b>Handlungskompetenzbereich A</b>	<b>5</b>
1 Lernfeld 1 «Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson»	6
2 Lernfeld 2 «Soziale Beziehungen und Wohnen»	9
3 Lernfeld 2b «Persönliche Finanzen»	11
4 Lernfeld 3a «Umgang mit Veränderungen»	13
5 Lernfeld 4a «Demokratie und Medien»	15
6 Lernfeld 4c «Kunst»	17
<b>Handlungskompetenzbereich B</b>	<b>18</b>
7 Lernfeld 1 «Kommunikationsformen und -techniken anwenden»	19
8 Lernfeld 2 «Kunden-/Lieferantenkontakte gestalten»	21
9 Lernfeld 3 «Gespräche mit Kunden und Lieferanten führen»	23
10 Lernfeld 4 «In einer regionalen Landessprache kommunizieren»	24
11 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Englisch und Französisch	26
<b>Handlungskompetenzbereich C</b>	<b>27</b>
12 Lernfeld 1 «Kommunizieren im Team»	28
13 Lernfeld 2 «Zusammenarbeiten im Team»	30
14 Lernfeld 3 «Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und mithilfe von IT-Anwendungen koordinieren»	31
15 Lernfeld 4 «In einer regionalen Landessprache kommunizieren»	33
16 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Englisch und Französisch	34
<b>Handlungskompetenzbereich D</b>	<b>35</b>
17 Lernfeld 1 «Die Organisation von Veranstaltungen unterstützen»	36
18 Lernfeld 2 «Software und Systeme anwenden»	38
19 Lernfeld 3 «Regeln zur Datensicherheit und zum Datenschutz umsetzen»	40
<b>Handlungskompetenzbereich E</b>	<b>41</b>
20 Lernfeld 1 «Informationen (analog und digital) recherchieren»	42
21 Lernfeld 2 «Inhalte multimedial aufbereiten»	44
22 Lernfeld 3 «Statistik- und Datenauswertungen erstellen»	45

## Einleitung

Der Wegweiser Kaufleute 2023 kombiniert die Inhalte der Lernmedien auf Konvink sowie die Inhalte der KV-Lernmedien des Verlags SKV mit den Leistungszielen aus dem Nationalen Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/Kaufmann EBA 1. Lehrjahr. Es ist damit ein wirkungsvolles Hilfsmittel für die Planung Ihrer Unterrichtssequenzen zu den einzelnen Lernfeldern.

Pro Lernfeld finden Sie die folgenden Informationen:

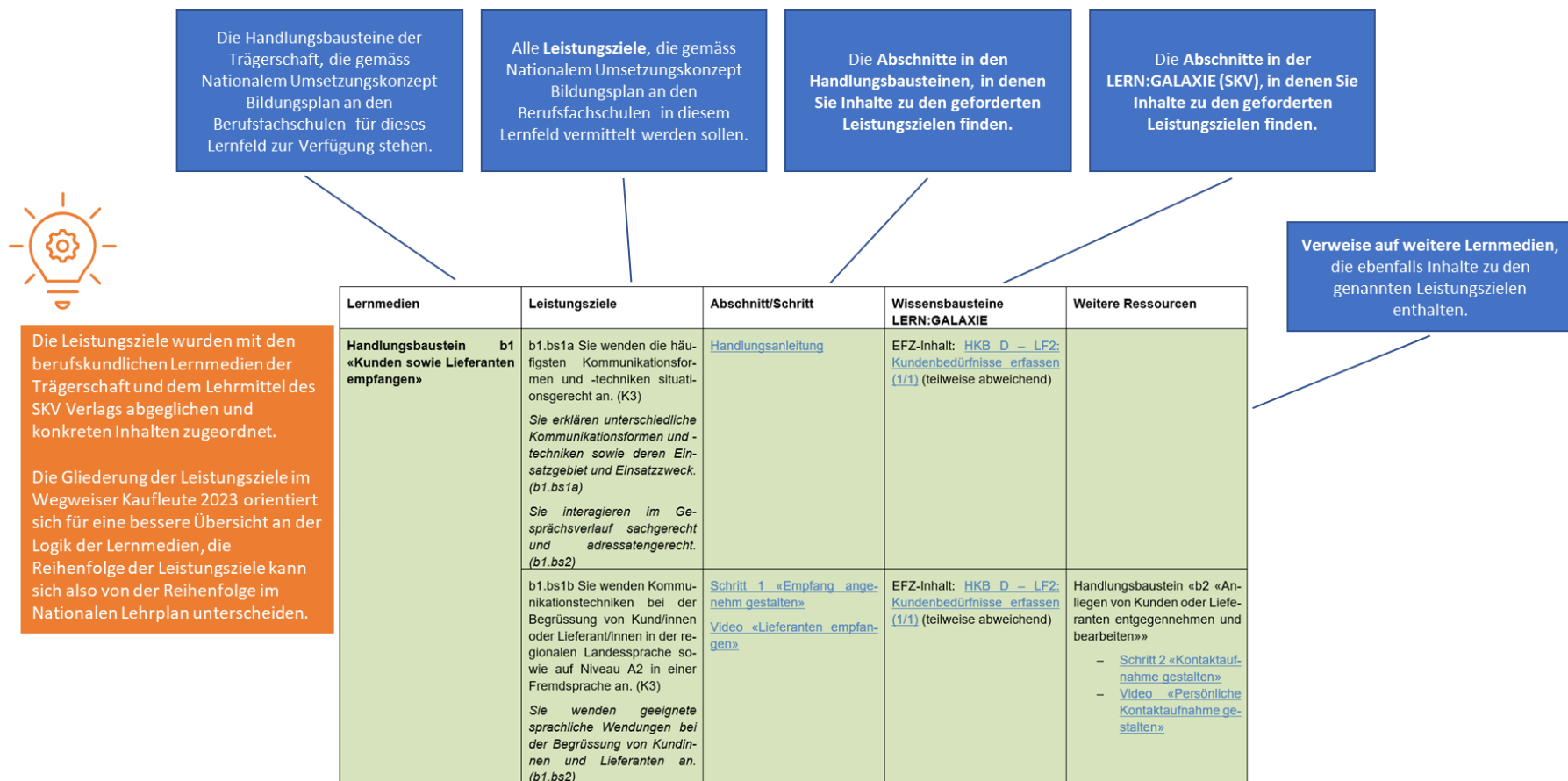


Abbildung: Informationen pro Lernfeld



Die Vorteile des Wegweisers Kaufleute 2023 für Sie:

- Übersicht: Welche Lernmedien sind relevant für welche Leistungsziele?
- Punktgenaue Navigation zu den Inhalten in den Lernmedien.
- Durch punktgenaue Navigation schnelles Abschätzen: Wie tief gehen die Inhalte in den Lernmedien? Was sollte ich im Unterricht noch vertiefen, um eine Erreichung des Lernziels garantieren zu können?
- Konkrete Verweise auf Videos und Werkzeuge aus den Handlungsbausteinen, die Sie in Ihren Unterricht integrieren können.

Die Inhalte des Wegweisers sind noch nicht vollständig abgebildet. Aktualisierungen der direkten Zugänge zu den Lerneinheiten des Verlags SKV werden stetig ergänzt und in regelmässigen Abständen über die Websites <https://die-reform.ch/> und <https://www.verlagskv.ch/kaufleute-reform-2023> veröffentlicht.

Die Links in diesem Wegweiser funktionieren jeweils nur mit einem gültigen Zugang auf das jeweilige Produkt.



## Handlungskompetenzbereich A

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson	<b>a.1/a.2/T1</b>	<b>24</b>
LF 2a: Soziale Beziehungen und Wohnen	<b>a.4/T2</b>	<b>11</b>
LF 2b: Persönliche Finanzen	<b>a.4/T2</b>	<b>9</b>
LF 3a: Umgang mit Veränderungen	<b>a.3/a.4/T3</b>	<b>16</b>
LF 4a: Demokratie und Medien	<b>a.4/T4</b>	<b>12</b>
LF 4c: Kunst	<b>a.4/T4</b>	<b>8</b>



**1 Lernfeld 1 «Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 16

Lernmedien	Leistungsziele	Abschnitt/Schritt	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein a1</b> <b>«Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen»</b>	T1.11 Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)  a1.bs3a Sie setzen die Technik der Dokumentation und Reflexion an eigenen Entwicklungsmassnahmen um. (K3)  a1.bs2 Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)	<a href="#">Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren»</a>  <a href="#">Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen»</a>  <a href="#">Video «Lerndokumentation führen»</a>  <a href="#">Werkzeug «Formular Vorbereitung Qualifikationsgespräch»</a>	EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB A - LF 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson (2/5), Wissen 2</a>  EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB A - LF 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson (1/5), Wissen 1</a>	
	a1.bs3b Sie formulieren messbare Zielsetzungen für die Weiterentwicklung ihrer kaufmännischen Kompetenzen. (K3)  <i>Sie erklären die SMART-Formel zum Formulieren von messbaren Zielen. (T1.3) (a1.bs3b)</i>  T1.3 Sie formulieren persönliche Ziele für Ihre Lehrzeit. (K3)	<a href="#">Schritt 4 «Smarte Ziele und Massnahmen definieren»</a>  <a href="#">Video «SMARTe Ziele definieren»</a>  <a href="#">Werkzeug «Massnahmenplan Zielerreichung»</a>	EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB A - LF 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson (2/5), Wissen 1</a>   EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB A - LF 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson (2/5), Wissen 1</a>	



	<p><i>Sie wenden bei der Zielformulierung die SMART-Formel an. T1.3</i></p>			
	<p>T1.6 Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5)</p> <p><i>Sie entwickeln ein persönliches Bild von ihrer privaten und beruflichen Zukunft, z.B. mithilfe eines «Vision Boards». (T1.6)</i></p> <p><i>Sie beschreiben die zentralen Inhalte eines «Vision Boards». (T1.6)</i></p> <p><i>Sie erklären die Ziele von einem «Vision Board». (T1.6)</i></p>	<p><a href="#">Schritt 5 «Eigene berufliche Entwicklung vorantreiben», Abschnitt «Vision Board erstellen»</a></p>	<p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB A - LF 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson (2/5), Wissen 3</a></p>	
<p><b>Handlungsbaustein a2 «Eigene Arbeiten im kaufmännischen Arbeitsalltag organisieren»</b></p>	<p>a2.bs2b Sie entwickeln für ihre Aufträge systematisch Terminpläne und Ressourceneinsatzpläne. (K3)</p> <p>Sie beschreiben die Inhalte von Terminplänen. (a2.bs2b)</p> <p>a2.bs5 Sie begründen Ihre Prioritätensetzung betreffend Terminplanung und Ressourceneinsatz. (K3)</p>	<p><a href="#">Schritt 2 «Aufgaben und Ressourcen planen»</a></p> <p><a href="#">Schritt 3 «Termine und Aufgaben priorisieren»</a></p>	<p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB C - LF 1: Arbeitsorganisation planen und optimieren (1/1), Wissen 2</a> (teilweise abweichend)</p> <p>EFZ-Inhalt: EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB C - LF 1: Arbeitsorganisation planen und optimieren (1/1), Wissen 2</a></p>	
	<p>T1.1 Sie erläutern ihre Aufgaben und Verantwortung, Rechte und Pflichten im neuen Lebensabschnitt. (K2)</p>		<p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB A - LF 1, Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson (1/5), Wissen 3</a></p>	



			EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB C - LF 4: Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären (1/3)</a>	
	T1.2 Sie erklären, von wem sie bei persönlichen Herausforderungen welche Form von Hilfe erhalten. (K2)		EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB A - LF 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson (1/5), Wissen 3, Wissen 4</a>	
	T1.4 Sie erläutern die Form und den Inhalt ihres eigenen Lehrvertrags. (K2)		EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB C - LF 4: Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären (1/3), Wissen 1-4 (teilweise abweichend)</a>	
	T1.5 Sie zeigen die Wichtigkeit des lebenslangen Lernens auf. (K2)		EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB A - LF 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson (1/5), Wissen 2</a>	
	a2.bs1 Sie stellen die Grundlagen der Arbeitsorganisation dar. (K2)		EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB C - LF 1: Arbeitsorganisation planen und optimieren (1/1), Wissen 1</a>	
	a2.bs3 Sie beschreiben die Vorgaben zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in ihrem Arbeitsfeld. (K2)		EFZ-Inhalt: Noch nicht verfügbar.	





2 Lernfeld 2 «Soziale Beziehungen und Wohnen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 19

Lernmedien	Leistungsziele	Abschnitt/Schritt	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a4 «Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen»	-	-		
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen»	T2a8 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	<a href="#">Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren»</a> <a href="#">Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen»</a> <a href="#">Video «Lerndokumentation führen»</a> <a href="#">Werkzeug «Formular Vorbereitung Qualifikationsgespräch»</a>		
	T2a.3 Sie reflektieren die sozialen Wirkungen von Ehe und Scheidung. (K4)  <i>Sie erklären die rechtlichen Voraussetzungen für eine Ehe. (T2a.3)</i>  <i>Sie beschreiben die Rechte und Pflichten der einzelnen Ehegatten. (T2a.3)</i>		EFZ-Inhalt: Noch nicht verfügbar.	



	<p>T2a.4 Sie reflektieren ihre eigenen Erwartungen an ihre sozialen Beziehungen. (K4)</p> <p>a4.bs1e Sie wenden in ihren sozialen Beziehungen Methoden zur respektvollen und konstruktiven Konfliktlösung an. (K3)</p> <p><i>Sie erklären die typischen Schritte der Konfliktlösung unter Berücksichtigung der Eskalationsstufen. (a4.bs1e)</i></p>		<p>EFZ-Inhalt: Noch nicht verfügbar.</p> <p>EFZ-Inhalt: Noch nicht verfügbar.</p>	
	<p>T2a5 Sie legen die Bedeutung von gängigen sozialen Medien dar. (K2)</p>		<p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB A – LF1: Berufliche Netzwerke, Wissen 1</a> (teilweise abweichend)</p>	



**3 Lernfeld 2b «Persönliche Finanzen»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 21

Lernmedien	Leistungsziele	Abschnitt/Schritt	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein a4</b> <b>«Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen»</b>	a4.bs1g Sie reflektieren ihren persönlichen Umgang mit Geld und erstellen ein monatliches Budget anhand ihrer Lohnabrechnung sowie ihres Konsum- und Freizeitverhaltens. (K4)  <i>Sie berechnen den monatlich frei verfügbaren oder fehlenden Betrag. (a4.bs1g)</i>	<a href="#">Abschnitt «Als Privatperson neue Verantwortlichkeiten wahrnehmen»</a>  – Schritt 1 «Persönliche Finanzen managen»	EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB A, LF2b: Persönliche Finanzen (1/3), Warm-up</a> (teilweise abweichend)  <a href="#">HKB A, LF2b: Persönliche Finanzen (1/3), Wissen 2</a> (teilweise abweichend)	
<b>Handlungsbaustein a1</b> <b>«Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen»</b>	T2b.6 Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	<a href="#">Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren»</a>  <a href="#">Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen»</a>  <a href="#">Video «Lerndokumentation führen»</a>  <a href="#">Werkzeug «Formular Vorbereitung Qualifikationsgespräch»</a>		
	T2b.1 Sie erläutern die Elemente ihrer Lohnabrechnung. (K2)  <i>Sie erklären die Abzüge auf Seiten des Arbeitnehmers. (T2b.1)</i>		EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB A - LF 2b: Persönliche Finanzen (1/3), Wissen 1</a>	



	<i>Sie erklären den Unterschied zwischen dem Bruttolohn und dem Nettolohn. (2b.1)</i>			
	<p>T2b.2 Sie erläutern Massnahmen zur Vermeidung und Reduktion von privaten Schulden. (K2)</p> <p><i>Sie nennen typische Verschuldungsfallen. T2b.2</i></p> <p><i>Sie erklären die Gefahren der privaten Verschuldung. T2b.2</i></p>		EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB A - LF 2b: Persönliche Finanzen (1/3)</a> , <a href="#">Wissen 2</a> (teilweise abweichend)	



**4 Lernfeld 3a «Umgang mit Veränderungen»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 22

Lernmedien	Leistungsziele	Abschnitt/Schritt	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein a3 «Mit Veränderungen im kaufmännischen Arbeitsbereich umgehen»</b>	a3.bs4b Sie reflektieren den persönlichen Umgang mit Veränderungen im eigenen Betrieb. (K4)	<a href="#">Schaubild</a> <a href="#">Handlungsanleitung</a>	EFZ-Inhalt: Noch nicht verfügbar.	
<b>Handlungsbaustein a4 «Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen»</b>	a4.bs1a Sie erläutern positive und negative Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen für ihr Arbeitsfeld. (K2)	<a href="#">Abschnitt «Als Berufsperson handeln»:</a> – Schritt 2 «Gesellschaftliche Trends in den Arbeitsalltag integrieren»  <a href="#">Video «Sich mit gesellschaftlichen Trends auseinandersetzen»</a>	EFZ-Inhalt: Noch nicht verfügbar.	
<b>Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen»</b>	T3a.1 Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	<a href="#">Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren»</a>  <a href="#">Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen»</a>  <a href="#">Video «Lerndokumentation führen»</a>  <a href="#">Werkzeug «Formular Vorbereitung Qualifikationsgespräch»</a>		
	a3.bs1 Sie erläutern grundlegende Ursachen, Merkmale		EFZ-Inhalt: Noch nicht verfügbar.	



	und Auswirkungen von unternehmensbezogenen Veränderungsprozessen im kaufmännischen Arbeitsbereich. (K2)			
	<p>a3.bs4a Sie leiten von unternehmens- und betriebsbezogenen Veränderungsprozessen Auswirkungen auf kaufmännische Tätigkeiten ab. (K4)</p> <p><i>Sie erklären anhand von Beispielen, wie sie unternehmens- und betriebsbezogene Veränderungsprozesse im betrieblichen Umfeld erkennen. (a3.bs4a)</i></p>		EFZ-Inhalt: Noch nicht verfügbar.	



**5 Lernfeld 4a «Demokratie und Medien»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 24

Lernmedien	Leistungsziele	Abschnitt/Schritt	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a4 «Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen»	-	-		
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen»	T4a.10 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	<a href="#">Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren»</a> <a href="#">Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen»</a> <a href="#">Video «Lerndokumentation führen»</a> <a href="#">Werkzeug «Formular Vorbereitung Qualifikationsgespräch»</a>		
	T4a.1 Sie skizzieren die Gliederung und den Aufbau der Rechtsordnung. (K2)			
	a4.bs1b Sie erklären die drei politischen Ebenen Bund, Kantone und Gemeinden in der Schweiz. (K2)		EFZ-Inhalt noch nicht verfügbar.	
	a4.bs1c Sie erläutern den Zweck und das System der Gewaltentrennung. (K2)		EFZ-Inhalt noch nicht verfügbar.	



	T4a.2 Sie erläutern das Prinzip der Gewaltenteilung. (K2)			
	T4a.5 Sie erläutern die Funktion von Grundrechten, staatsbürgerlichen und politischen Rechten gemäss Bundesverfassung. (K2)			
	T4a.6 Sie erklären die Pflichten als Bürger/in der Schweiz. (K2)			





6 Lernfeld 4c «Kunst»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 26

Lernmedien	Leistungsziele	Abschnitt/Schritt	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a4 «Grundlegende gesellschaftliche und politische Themen im Handeln einbeziehen»	-	-		
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen»	T4c.4 Sie arbeiten an ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	<a href="#">Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren»</a> <a href="#">Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen»</a> <a href="#">Video «Lerndokumentation führen»</a> <a href="#">Werkzeug «Formular Vorbereitung Qualifikationsgespräch»</a>		
	T4c.1 Sie erläutern Funktionen von Kunst. (K2) <i>Sie erläutern eine Form der Kunst. (a4.bs1n)</i>		EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB A - LF4c: Kunst (1/2)</a> (Detaillink folgt)	
	a4.bs1n Sie schildern Wirkungen unterschiedlicher Kunstformen auf sich selbst. (K3)		EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB A - LF4c: Kunst (1/2)</a> (Detaillink folgt)	



## Handlungskompetenzbereich B

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kommunikationsformen und -techniken anwenden	<b>b.1/b.3</b>	<b>20</b>
LF 2: Kunden-/Lieferantenkontakte gestalten	<b>b.1/b.2/b.3</b>	<b>20</b>
LF 3: Gespräch mit Kunden und Lieferanten führen	<b>b.2/b.3</b>	<b>20</b>
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	<b>b.1/b.2/b.3</b>	<b>50</b>
GLF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	<b>b.1/b.2</b>	<b>50</b>



7 Lernfeld 1 «Kommunikationsformen und -techniken anwenden»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 29

Lernmedien	Leistungsziele	Abschnitt/Schritt	Wissensbausteine LERN: GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein b1</b> <b>«Kunden sowie Lieferanten empfangen»</b>	<p>b1.bs1a Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken situationsgerecht an. (K3)</p> <p><i>Sie erklären unterschiedliche Kommunikationsformen und -techniken sowie deren Einsatzgebiet und Einsatzzweck. (b1.bs1a)</i></p> <p><i>Sie interagieren im Gesprächsverlauf sachgerecht und adressatengerecht. (b1.bs2)</i></p>	<p><a href="#">Handlungsanleitung</a></p>	<p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB D – LF2: Kundenbedürfnisse erfassen (1/1)</a> (teilweise abweichend)</p>	
	<p>b1.bs1b Sie wenden Kommunikationstechniken bei der Begrüßung von Kund/innen oder Lieferant/innen in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3)</p> <p><i>Sie wenden geeignete sprachliche Wendungen bei der Begrüßung von Kundinnen und Lieferanten an. (b1.bs2)</i></p>	<p><a href="#">Schritt 1 «Empfang annehmen gestalten»</a></p> <p><a href="#">Video «Lieferanten empfangen»</a></p>	<p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB D – LF2: Kundenbedürfnisse erfassen (1/1)</a> (teilweise abweichend)</p>	<p>Handlungsbaustein «b2 «Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen und bearbeiten»»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <a href="#">Schritt 2 «Kontaktaufnahme gestalten»</a></li> <li>– <a href="#">Video «Persönliche Kontaktaufnahme gestalten»</a></li> </ul>



	<p>b1.bs2 Sie setzen Signale der verbalen und nonverbalen Kommunikation bei einem Gesprächspartner gezielt ein. (K3)</p> <p><i>Sie erklären die Unterschiede zwischen verbalen und nonverbalen Signalen anhand von Beispielen. (b1.bs2)</i></p> <p>b1.bs5a Sie reagieren auf verbale und nonverbale Signale ihres Gegenübers mit geeigneten Massnahmen. (K3)</p> <p><i>Sie erkennen die verbalen und nonverbalen Signale ihres Gegenübers. (b1.bs5a)</i></p> <p><i>Sie deuten nonverbale und verbale Signale ihres Gegenübers (b1.bs5a)</i></p>	<p><u>Schritt 1 «Empfang annehmen gestalten»,</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Abschnitt «Nonverbale Kommunikation für den Kontakt nutzen»</li> </ul>	<p>EFZ-Inhalt: <u>HKB D – LF2: Kundenbedürfnisse erfassen (1/1)</u> (teilweise abweichend)</p> <p>EFZ-Inhalt: <u>HKB D – LF2: Kundenbedürfnisse erfassen (1/1)</u> (teilweise abweichend)</p>	
<p><b>Handlungsbaustein b2 «Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen und bearbeiten»</b></p>	<p>b3.bs2b Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3)</p> <p><i>Sie legen die Merkmale einer wertschätzenden Kommunikation dar. (b3.bs2b)</i></p> <p><i>Sie setzen geeignete sprachliche Wendungen ein, um Wertschätzung zu signalisieren. (b3.bs2b)</i></p>	<p><u>Schritt 1 «Dienstleistungsorientierte Grundhaltung einnehmen»</u></p> <p><u>Schritt 2 «Kontaktaufnahme gestalten»</u></p>	<p>EFZ-Inhalt: <u>HKB D - LF 3: Informations- und Beratungsgespräche führen (1/2), Wissen 4</u> (Einführung)</p> <p><u>HKB D - LF 3: Informations- und Beratungsgespräche führen (2/2), Wissen 1</u> (Vertiefung)</p>	



8 Lernfeld 2 «Kunden-/Lieferantenkontakte gestalten»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 31

Lernmedien	Leistungsziele	Abschnitt/Schritt	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein b2 «Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen und bearbeiten»</b>	<p>b2.bs1a: Sie erläutern die wichtigsten Faktoren für eine gute Dienstleistungsqualität. (K2)</p> <p>b2.bs1b: Sie zeigen die zentralen Faktoren für die Gestaltung einer Kunden- oder Lieferantenbeziehung auf. (K2)</p> <p>b3.bs2c Sie setzen wichtige Faktoren für den Vertrauensaufbau um. (K3)</p> <p><i>Sie nennen wichtige Faktoren für einen gelungenen Vertrauensaufbau. (b3.bs2c)</i></p>	<p><a href="#">Handlungsanleitung</a></p>	<p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB D - LF 1: Kunden- und Lieferantenbeziehungen gestalten (1/1)</a>, <a href="#">Wissen 3</a> (teilweise abweichend)</p> <p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB D - LF 1: Kunden- und Lieferantenbeziehungen gestalten (1/1)</a>, <a href="#">Wissen 1</a></p> <p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB D - LF 1: Kunden- und Lieferantenbeziehungen gestalten (1/1)</a>, <a href="#">Wissen 3</a></p>	
<b>Handlungsbaustein b3 «Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»</b>	<p>b1.bs5c: Sie analysieren den Ablauf eines Kundenkontakts und leiten daraus geeignete Massnahmen ab. (K4)</p> <p>Sie zeigen den Ablauf eines Kundenkontakts mit gängigen Varianten auf. (b1.bs5c)</p>	<p><a href="#">Abschnitt «Informationsgespräch führen»</a></p> <p><a href="#">Abschnitt «Beratungsgespräch führen»</a></p>	Inhalt noch nicht verfügbar.	
	<p>b1.bs5b Sie handeln im Kundenkontakt den kulturellen Unterschieden entsprechend. (K3)</p>		<p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB B - LF 1+2: Kommunizieren im Team + Zusammenarbeiten im Team</a>,</p>	



	<p><i>Sie umschreiben anhand von Beispielen kulturelle Unterschiede und erklären deren Auswirkungen auf die Kommunikation. (b1.bs5b)</i></p>		<p><a href="#">Wissen 1</a> (teilweise abweichend)</p>	
	<p>b2.bs7: Sie dokumentieren Gespräche kurz und nachvollziehbar. (K3)</p>		<p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB C - LF 3: Administrative Prozesse unterstützen (1/1)</a>, <a href="#">Wissen 3, Section "Die Aktennotiz"</a> (teilweise abweichend)</p>	
	<p>b2.bs5a: Sie erläutern den Aufbau eines Kaufvertrags. (K2)</p>		<p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB C - LF 4: Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären (3/3)</a> (teilweise abweichend) (Detaillink folgt)</p>	
	<p>b2.bs5b: Sie erläutern den Zusammenhang von gängigen Vertragsbeziehungen wie Kauf-, Miet-, Leasing- und Arbeitsvertrag und Kundenreklamationen. (K2)</p> <p><i>Sie zeigen an Beispielen auf, wie Inhalte von Kauf-, Miet-, Leasing- und Arbeitsverträgen zu Kundenreklamationen führen.</i></p>		<p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB C - LF 4: Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären (3/3)</a> (teilweise abweichend) (Detaillink folgt)</p>	



**9 Lernfeld 3 «Gespräche mit Kunden und Lieferanten führen»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 33

Lernmedien	Leistungsziele	Abschnitt/Schritt	Wissensbausteine LERN: GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein b2 «Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen und bearbeiten»</b>	<p>b2.bs1c Sie nehmen Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegen und stellen die erforderliche Weiterbearbeitung sicher. (K3)</p> <p><i>Sie identifizieren Faktoren, welche in einem Gespräch zu einem Misserfolg bzw. zu einem Erfolg führen.</i></p>	<p><a href="#">Schaubild</a></p> <p><a href="#">Handlungsanleitung</a></p>	<p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB D - LF 2: Kundenbedürfnisse erfassen (1/1)</a>, Wissen 4</p>	
<b>Handlungsbaustein b3 «Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»</b>	<p>b3.bs3a Sie erläutern die Vorgehensweise für gängige Informations- und Beratungsgespräche auf unterschiedlichen Kanälen. (K2)</p> <p>b3.bs2a Sie erläutern die Erfolgsfaktoren von Gesprächssituationen über die gängigen Kanäle. (K2)</p>	<p><a href="#">Schaubild</a></p> <p><a href="#">Handlungsanleitung</a></p>	<p>Inhalt noch nicht verfügbar.</p> <p>EFZ-Inhalte: <a href="#">HKB D - LF 2: Kundenbedürfnisse erfassen (1/1)</a>, Wissen 2</p>	
	<p>b3.bs7 Sie setzen Argumentationstechniken ein. (K3)</p> <p><i>Sie argumentieren systematisch und logisch.</i></p>	<p><a href="#">Abschnitt «Beratungsgespräch führen»</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Schritt 2 «Beratungsgespräch führen»</li> </ul> <p><a href="#">Werkzeug «Memocard: Auf Einwände eingehen»</a></p>	<p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB D - LF 3: Informations- und Beratungsgespräche führen (1/2)</a>, Wissen 4 (Einführung)</p> <p><a href="#">HKB D - LF 3: Informations- und Beratungsgespräche führen (2/2)</a>, Wissen 2 und 3 (Vertiefung)</p>	



**10 Grundlagenlernfeld 4 «In einer regionalen Landessprache kommunizieren»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 34

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
-	<p>b1.bs1b Sie wenden Kommunikationstechniken bei der Begrüßung von Kund/innen oder Lieferant/innen in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3   x Lk.)</p> <p>b2.bs3 Sie geben eine umfassende Erstkund/innen und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3   x Lk.)</p> <p>b2.bs4 Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3   x Lk.)</p> <p>b3.bs8 Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3   x Lk.)</p>	-	<p>EFZ-Inhalte: <a href="#">HKB D - LF 2: Kundenbedürfnisse erfassen (1/1)</a></p> <p><a href="#">HKB D - LF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren (5/5): Wissen 2</a></p> <p><a href="#">HKB D - LF 3: Informations- und Beratungsgespräche führen (1/2): Wissen 3</a></p> <p><a href="#">HKB D - LF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren (4/5)</a></p>	





	<p>b3.bs3b Sie führen Gespräche mithilfe gängiger Frage-techniken in der regionalen Landessprache und auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3   x Lk.)</p> <p>b3.bs3c Sie setzen verschiedene Präsentationstechniken im Informations- und Beratungsgespräch ein. (K3   x Lk.)</p>		<p><a href="#">HKB D - LF 2: Kundenbedürfnisse erfassen (1/1)</a></p> <p><a href="#">HKB D - LF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren (5/5): Wissen 2</a></p> <p><a href="#">HKB D - LF 3: Informations- und Beratungsgespräche führen (1/2): Wissen 3</a></p> <p>Inhalt noch nicht vorhanden.</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



**11 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Englisch und Französisch**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 34

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
-	<p>b1.bs1b Sie wenden Kommunikationstechniken bei der Begrüßung von Kund/innen oder Lieferant/innen in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3   x Lk.)</p> <p>b2.bs3 Sie geben eine umfassende Erstkund/innen und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3   x Lk.)</p> <p>b2.bs4 Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung in der regionalen Landessprache sowie auf Niveau A2 in einer Fremdsprache an. (K3   x Lk.)</p>	-	<p>EFZ-Inhalt Englisch: <a href="#">HKB D - LF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren</a> Lerneinheiten 1 bis 3</p> <p>EFZ-Inhalt Französisch: <a href="#">HKB D - LF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren (1/5, F)</a></p>	



## Handlungskompetenzbereich C

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kommunizieren im Team	<b>c.1</b>	<b>12</b>
LF 2: Zusammenarbeiten im Team	<b>c.1</b>	<b>12</b>
LF 3: Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und mithilfe von IT-Anwendungen koordinieren	<b>c.2</b>	<b>40</b>
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	<b>c.1</b>	<b>20</b>
GLF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	<b>c.1</b>	<b>36</b>



**12 Lernfeld 1 «Kommunizieren im Team»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 40

Lernmedien	Leistungsziele	Abschnitt/Schritt	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein c1 «In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten»</b>	c1.bs3 Sie wenden in Team-Situationen Gesprächstechniken adressatengerecht an. (K3)	<a href="#">Schaubild</a> <a href="#">Handlungsanleitung</a> <a href="#">Schritt 1 «Sich in neue Teams eingliedern»</a> – Abschnitt «Aktiv zuhören» <a href="#">Schritt 4 «Arbeitsaufträge entgegennehmen»</a> <a href="#">Werkzeug «Praxistipps: Kritik entgegennehmen»</a> <a href="#">Werkzeug «Formular: Arbeitsauftrag entgegennehmen»</a> <a href="#">Werkzeug «Formular: Rückmeldung entgegennehmen»</a>	EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB B - LF 1+2: Kommunizieren im Team + Zusammenarbeiten im Team, Wissen 2</a>	
	c1.bs9 Sie wenden Konfliktlösungsstrategien im Team an. (K3)  Sie beschreiben die verschiedenen Möglichkeiten der Konfliktlösung. (c1.bs9)	<a href="#">Schritt 6 «Schwierige Situationen im Team bewältigen»</a>	EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB B - LF 1+2: Kommunizieren im Team + Zusammenarbeiten im Team, Wissen 3</a>	Unterricht
	c1.bs2a Sie erläutern wichtige interkulturelle		EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB B - LF 1+2: Kommunizieren im Team +</a>	



	Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit im Team eine Rolle spielen. (K2)		<a href="#">Zusammenarbeiten im Team, Wissen 1</a>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------	--



**13 Lernfeld 2 «Zusammenarbeiten im Team»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 41

Lernmedien	Leistungsziele	Abschnitt/Schritt	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein c1 «In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten»</b>	c1.bs1 Sie erläutern ihre Rolle und ihr Arbeitsfeld bei unterschiedlichen Teamkonstellationen. (K2)	<a href="#">Schaubild</a> <a href="#">Handlungsanleitung</a>	Inhalte folgen.	
	c1.bs6 Sie identifizieren Konsequenzen bei Abweichungen von Terminen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4) Sie beschreiben die verschiedenen Techniken, die zum Setzen und Überwachen von Terminen verwendet werden. (c1.bs6)		EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB B - LF 1+2: Kommunizieren im Team + Zusammenarbeiten im Team, Wissen 5</a> (teilweise abweichend)	



14 Lernfeld 3 «Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und mithilfe von IT-Anwendungen koordinieren»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 42

Lernmedien	Leistungsziele	Abschnitt/Schritt	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein c2</b> <b>«Schnittstellen in betrieblichen Prozessen unter Anleitung betreuen»</b>	c2.bs1 Sie erläutern die Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen in einem betrieblichen Prozess. (K2)  c2.bs4b Sie leiten aus Bedürfnissen von Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zweckmässige Aufgaben ab. (K4)	<a href="#">Schaubild</a>  <a href="#">Schritt 1 «Sich über betriebliche Anspruchsgruppen informieren»</a>	EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB B - LF3: Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren (1/1)</a> , <a href="#">Wissen 1</a>	
	c2.bs4a Sie identifizieren Schnittstellen, Abhängigkeiten und Verbesserungsmöglichkeiten in einem betrieblichen Prozess. (K4)	<a href="#">Schaubild</a>  <a href="#">Schritt 1 «Sich über betriebliche Anspruchsgruppen informieren»</a>  – Abschnitt «Schnittstellen in deinem Betrieb»  <a href="#">Schritt 3 «Betriebliche Prozesse und Schnittstellen analysieren»</a>	EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB B - LF3: Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren (1/1)</a> , <a href="#">Wissen 2</a> und <a href="#">3</a>	
<b>Handlungsbaustein d2 «Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»</b>	c2.bs3 Sie wenden ICT-Tools effizient und methodengestützt an. (K3)  Sie beschreiben die Besonderheiten der einzelnen ICT-Tools, die in einem	<a href="#">Gesamte Handlungsanleitung</a>	Inhalt folgt.	



	Geschäftsprozess eingesetzt werden. (c2.bs4a)			
--	-----------------------------------------------	--	--	--





15 Grundlagenlernfeld 4 «In einer regionalen Landessprache kommunizieren»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 44

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
-	c1.bs2b Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3   x Lk.)	-	EFZ-Inhalte: <a href="#">HKB D - LF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren (4/5) Wissen 3</a> <a href="#">HKB C - LF 3: Administrative Prozesse unterstützen (1/1): Wissen 3</a> (Übungen Aktennotiz und Sitzungsprotokoll) <a href="#">HKB B - LF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren (1/3)</a>	



16 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Englisch und Französisch

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 45

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
-	c1.bs2b Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und auf Niveau A2 in einer Fremdsprache. (K3   x Lk.)	-	EFZ-Inhalt, Englisch: <a href="#">HKB B - LF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren (1/3, E)</a> EFZ-Inhalt, Französisch: <a href="#">HKB B - LF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren (1/3, F)</a>	



---

## Handlungskompetenzbereich D

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Die Organisation von Veranstaltungen unterstützen	<b>d.1</b>	<b>30</b>
LF 2: Software und Systeme anwenden	<b>d.2</b>	<b>80</b>
LF 3: Regeln zur Datensicherheit und zum Datenschutz umsetzen	<b>d.2</b>	<b>10</b>



**17 Lernfeld 1 «Die Organisation von Veranstaltungen unterstützen»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 49

Lernmedien	Leistungsziele	Abschnitt/Schritt	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein d1 «Sitzungen und Anlässe organisieren»</b>	d1.bs1a Sie planen einen kleinen Anlass. (K3)  d1.bs2 Sie tragen die notwendigen Informationen zur Organisation eines kleinen Anlasses zusammen. (K3)	<a href="#">Abschnitt «Anlässe organisieren und durchführen»</a>  <ul style="list-style-type: none"> <li>– Schritt 1 «Informationen zum Anlass einholen»</li> <li>– Schritt 2 «Eventmanagement unterstützen»</li> <li>– Schritt 3 «Anlassdurchführung unterstützen und dokumentieren»</li> <li>– Schritt 4 «Anlass nachbereiten»</li> </ul> <a href="#">Video «Verpflegung organisieren»</a>	EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB C - LF 2: Bei internen und externen Anlässen mitwirken (1/1), Wissen 1</a>  <a href="#">HKB C - LF 2: Bei internen und externen Anlässen mitwirken (1/1), Warm-up, Wissen 1</a>	
	d1.bs1b Sie wenden geeignete Hilfsmittel für die Planung eines Anlasses an. (K3)	<a href="#">Abschnitt «Anlässe organisieren und durchführen»</a>  <ul style="list-style-type: none"> <li>– Schritt 1 «Informationen zum Anlass einholen»</li> <li>– Schritt 2 «Eventmanagement unterstützen»</li> </ul> <a href="#">Werkzeug «Formular: Anlass planen und organisieren»</a>	EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB C - LF 1: Arbeitsorganisation planen und optimieren (1/1), Wissen 1</a>  <a href="#">HKB C - LF 2: Bei internen und externen Anlässen mitwirken (1/1), Wissen 1</a>	



	<p>d1.bs8a Sie erstellen Formulare und Fragebögen für Feedbacks auf unterschiedlichen Kanälen. (K3)</p> <p><i>Sie erstellen Formulare und Fragebögen für Feedbacks auf unterschiedlichen Kanälen gemäss Vorgabe und anhand einfacher Beispiele.</i></p>	<p><a href="#">Werkzeug «Formular Rückmeldungen zum Anlass einholen»</a></p> <p><a href="#">Werkzeug «Formular Anlassauswertung erstellen»</a></p>	<p>Inhalt folgt.</p>	
	<p>d1.bs6 Sie dokumentieren die Durchführung von Sitzungen und Anlässen auf unterschiedlichen Kanälen. (K3)</p>	<p><a href="#">Abschnitt «Anlässe organisieren und durchführen»</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Schritt 3 «Anlassdurchführung unterstützen und dokumentieren»</li> </ul>	<p>Inhalt folgt.</p>	<p>Handlungsbaustein c3 «Kaufmännische Unterstützungsprozesse umsetzen»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <a href="#">Schritt 4: «Protokoll führen»</a></li> </ul>
	<p>d1.bs7 Sie überprüfen ihr Zeitmanagement sowie ihre Planungs- und Arbeitstechniken und leiten geeignete Massnahmen für die Zukunft ab. (K4)</p> <p><i>Sie erläutern die wichtigsten Planungs- und Arbeitstechniken. (d1.bs7)</i></p> <p><i>Sie nennen Instrumente zur Überprüfung des Zeitmanagements. (d1.bs7)</i></p>		<p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB C - LF 2: Bei internen und externen Anlässen mitwirken (1/1), Wissen 3</a></p>	<p>Handlungsbaustein a2 «Eigene Arbeiten im kaufmännischen Arbeitsalltag organisieren»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <a href="#">Schritt 4: Zeitmanagement auf Qualität überprüfen</a></li> </ul>
	<p>d1.bs8b Sie leiten Optimierungsmassnahmen aufgrund eines Feedbacks ab. (K4)</p>		<p>Inhalt folgt.</p>	



18 Lernfeld 2 «Software und Systeme anwenden»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 50

Lernmedien	Leistungsziele	Abschnitt/Schritt	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein d2 «Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»</b>	<p>d2.bs1a Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Arbeitsbereich an. (K3)</p> <p><i>Sie gestalten mit einem Textverarbeitungsprogramm sauber formatierte und strukturierte Geschäftsdokumente (wie z.B. ein Angebot oder mehrseitige Dokumente). (d2.bs1a)</i></p> <p><i>Sie führen in einem Tabellenkalkulationsprogramm effizient Berechnungen mit Formeln und Funktionen aus und formatieren das Resultat ansprechend. (d2.bs1a)</i></p> <p>d2.bs1b Sie erläutern, in welcher Applikation sie Informationen abrufen können. (K2)</p>	<p><a href="#">Abschnitt «Applikationen nutzen»</a>,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Schritt 1 «Software selbst anwenden</li> </ul>	<p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB E - LF1: Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern (1/7, Textverarbeitung)</a></p> <p><a href="#">HKB E - LF1: Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern (2/7, Tabellenkalkulation)</a></p> <p>Inhalt folgt.</p>	
	<p>d2.bs2a Sie geben einfache Hilfestellungen zur Anwendung von Software und Systemen. (K3)</p> <p>d2.bs7 Sie lösen regelmässig auftretende Probleme und Aufgaben bei der Nutzung</p>	<p><a href="#">Abschnitt «Applikationen nutzen»</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Schritt 2 «Andere Anwender bei der Nutzung unterstützen»</li> </ul>	<p>Inhalt folgt.</p> <p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB E - LF1: Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme</a></p>	



	<p>gängiger digitaler Programme und Geräte in ihrem Arbeitsbereich. (K3)</p> <p><i>Sie lösen häufig auftretende, einfache Probleme mit Druckern, dem Netzwerk oder beim Anschluss von externen Geräten. (d2.bs7)</i></p>	<p><a href="#">Video «Interne Nutzer unterstützen»</a></p>	<p><a href="#">erläutern (7/7, Problemlösung Programme, Geräte, Energieverbrauch)</a></p>	
	<p><i>Sie führen mit einem Betriebssystem die wichtigsten Aufgaben effizient und sicher aus (Dateiablage und -suche, Taskmanager usw.). (d2.bs7)</i></p>	<p><a href="#">Abschnitt «Datenmanagement sicherstellen»</a></p>		<p><a href="#">Handlungsbaustein c3, Schritt 5: «Dokumente ablegen und Ablage organisieren»</a></p>
	<p><i>Sie wenden passende Sicherheitsmassnahmen beim Arbeiten mit Browser-Software an. (d2.bs7)</i></p>	<p><a href="#">Abschnitt «Datenmanagement sicherstellen»</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Schritt 2 «Gängige Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen»</li> </ul> <p><a href="#">Video «Datensicherheitsrisiko erkennen und Massnahmen einleiten»</a></p>		
	<p><i>Sie erläutern die wichtigsten Grundlagen zu Computer-Hardware, Datenspeicherung und Software. (d2.bs7)</i></p>			
	<p>d2.bs9 Sie leiten Massnahmen ab, um den Energieverbrauch am Arbeitsplatz zu reduzieren. (K3)</p>		<p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB E - LF1: Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern (7/7, Problemlösung Programme, Geräte, Energieverbrauch)</a></p>	



19 Lernfeld 3 «Regeln zur Datensicherheit und zum Datenschutz umsetzen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 52

Lernmedien	Leistungsziele	Abschnitt/Schritt	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein d2 «Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»</b>	d2.bs5a Sie aktualisieren Kundendaten auf unterschiedlichen Kanälen. (K3) <i>Sie erklären den Nutzen von CMS sowie dessen unterschiedliche Anwendungen. (d2.bs5a)</i>  <i>Sie bearbeiten Inhalte in einem CMS. (d2.bs5a)</i>	<a href="#">Abschnitt «Datenmanagement sicherstellen»</a>  – Schritt 1 «Datenbanken und CMS aktuell halten»	Inhalt folgt.	
	d2.bs5b Sie setzen die Regelungen zu Datensicherheit und Datenschutz um. (K3)	<a href="#">Abschnitt «Datenmanagement sicherstellen»</a>  – Schritt 2 «Gängige Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen»  <a href="#">Video «Datensicherheitsrisiko erkennen und Massnahmen einleiten»</a>	Inhalt folgt.	
	d2.bs1c Sie unterscheiden gängige Möglichkeiten zur Datenspeicherung. (K2)		Inhalt folgt.	





---

## Handlungskompetenzbereich E

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Informationen (analog und digital) recherchieren	<b>e.1</b>	<b>15</b>
LF 2: Inhalte multimedial aufbereiten	<b>e.2</b>	<b>40</b>
LF 3: Statistik- und Datenauswertungen erstellen	<b>e.3</b>	<b>25</b>



20 Lernfeld 1 «Informationen (analog und digital) recherchieren»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 55

Lernmedien	Leistungsziele	Abschnitt/Schritt	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein e1 «Informationen gemäss Auftrag recherchieren»</b>	<p>e1.bs1a Sie nutzen geeignete Methoden und Hilfsmittel für die Recherche von Informationen und Inhalten aus dem wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich. (K3)</p> <p><i>Sie erläutern das Vorgehen beim Recherchieren von Informationen aus dem wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich. (e1.bs1a)</i></p> <p>e1.bs1b Sie erläutern Vor- und Nachteile vorhandener Informationskanäle und Recherchemethoden. (K2)</p>	<p><a href="#">Schaubild</a></p> <p><a href="#">Handlungsanleitung</a></p>	<p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB E - LF2: Recherchieren mithilfe digitaler Technologien (1/2)</a> (teilweise abweichend)</p>	
	<p>e1.bs4a Sie prüfen die Qualität von Informationsquellen anhand von relevanten Kriterien. (K4)</p> <p><i>Sie erstellen eine Liste von Kriterien, um die Qualität von Informationsquellen zu prüfen. (e1.bs4a)</i></p> <p>e1.bs4b Sie plausibilisieren Rechercheergebnisse. (K4)</p>	<p><a href="#">Schritt 3 «Recherche ausführen»</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Abschnitt «Prüfe die Qualität der Ergebnisse»</li> </ul> <p><a href="#">Video «Informationsquellen bestimmen»</a></p>	<p>Inhalt folgt.</p> <p>EFZ-Inhalt: <a href="#">HKB E - LF2: Recherchieren mithilfe digitaler</a></p>	



			<a href="#">Technologien (2/2)</a> (teilweise abweichend)	
	e1.bs5 Sie bereiten Daten und Informationen empfängergerecht und nach den rechtlichen Vorgaben auf. (K3)	<a href="#">Schritt 5 «Ergebnisse aufbereiten»</a>	Inhalt folgt.	Handlungsbaustein e2 «Betriebsbezogene Inhalte aufbereiten» – <a href="#">Schritt 2 «Inhalte aufbereiten»</a>



21 Lernfeld 2 «Inhalte multimedial aufbereiten»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 57

Lernmedien	Leistungsziele	Abschnitt/Schritt	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein e2 «Betriebsbezogene Inhalte aufbereiten»</b>	<p>e2.bs1 Sie setzen die wichtigsten Aspekte bei der visuellen und auditiven Gestaltung (Bild, Ton, Film) von Informationen zielgruppenorientiert um. (K3)</p> <p><i>Sie erläutern Aspekte der visuellen und auditiven Gestaltung. (e2.bs1)</i></p> <p><i>Sie bereiten systematisch Bilder und Aufnahmen für die Publikation auf verschiedenen Plattformen auf. (e2.bs1)</i></p> <p><i>Sie optimieren bestehende Bild-, Ton- und Filmaufnahmen selbstständig unter Anwendung der wichtigsten Gestaltungsaspekte. (e2.bs1)</i></p>	<p><a href="#">Schritt 1 «Auftrag entgegennehmen»</a></p> <p><a href="#">Schritt 2 «Inhalte aufbereiten»</a></p>	<p>EFZ-Inhalte:</p> <p><a href="#">HKB E - LF 3: Inhalte multimedial aufbereiten I (1/4, Bild)</a></p> <p><a href="#">HKB E - LF 3: Inhalte multimedial aufbereiten I (2/4, Audio)</a></p> <p><a href="#">HKB E - LF 3: Inhalte multimedial aufbereiten I (3/4, Film)</a></p>	
	<p>e2.bs2 Sie bestimmen situationsgerecht digitale Tools für die Aufbereitung von Unterlagen und Informationsmitteln. (K3)</p> <p><i>Sie erstellen mit einer geeigneten Software übersichtliche Präsentationen. e2.bs2</i></p>	<p><a href="#">Handlungsanleitung Schritt 2 «Inhalte aufbereiten»</a></p>	<p>Dito oben.</p>	



22 Lernfeld 3 «Statistik- und Datenauswertungen erstellen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau/ Kaufmann EBA 1. Lehrjahr S. 58

Lernmedien	Leistungsziele	Abschnitt/Schritt	Wissensbausteine LERN:GALAXIE	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein e3 «Betriebsbezogene Daten auswerten und aufbereiten»</b>	e3.bs1 Sie wenden gängige Vorgehensschritte bei der Analyse von Statistiken und Datenauswertungen an. (K3)	<a href="#">Schaubild</a> <a href="#">Handlungsanleitung</a>	Inhalt folgt.	
	Sie suchen und filtern relevante Informationen aus großen Datenmengen. (K4)	<a href="#">Schritt 2 «Informationen herauslesen»</a>		
	e3.bs2 Sie erstellen Statistiken und Datenauswertungen. (K3)  <i>Sie führen in einem Tabellenkalkulationsprogramm effizient Berechnungen mit Formeln und Funktionen aus. (e3.bs2)</i>  <i>Sie werten Datensätze mit geeigneten Werkzeugen aus. (e3.bs2)</i>  <i>Sie stellen das Resultat anhand der Vorgaben grafisch dar. (e3.bs2)</i>	<a href="#">Schritt 3 «Analysen und Auswertungen nach Vorgabe durchführen»</a>  <a href="#">Schritt 4 «Ergebnisse aufbereiten»</a>	Inhalt folgt.	