



kaufmännische Grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale



Kauffrau / Kaufmann EFZ

---

## Lehrpersonen-Navigations-Handbuch Kaufleute 2023

Lehrjahr 1



## Inhaltsverzeichnis

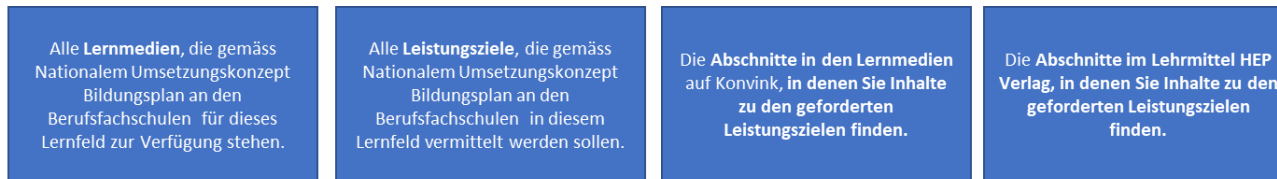
<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
<b>Handlungskompetenzbereich A</b>	<b>5</b>
1 Lernfeld 1 «Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson»	6
2 Lernfeld 2 «Persönliche Finanzen»	9
3 Lernfeld 3 «Netzwerke und Selbstmarketing»	11
4 Lernfeld 4c «Kunst»	13
<b>Handlungskompetenzbereich B</b>	<b>14</b>
5 Lernfeld 1 «Kommunizieren im Team»	15
6 Lernfeld 2 «Zusammenarbeiten im Team»	16
7 Lernfeld 3 «Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren »	18
8 Lernfeld 4 «In einer regionalen Landessprache kommunizieren»	20
9 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Englisch	21
10 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Französisch	22
<b>Handlungskompetenzbereich C</b>	<b>23</b>
11 Lernfeld 1 «Arbeitsorganisation planen und optimieren»	24
12 Lernfeld 2 «Bei internen und externen Anlässen mitwirken»	26
13 Lernfeld 3 «Administrative Prozesse unterstützen»	28
14 Lernfeld 4 «Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären»	31
15 Lernfeld 5 «Grundlagen des Rechnungswesens erläutern»	33
<b>Handlungskompetenzbereich D</b>	<b>35</b>
16 Lernfeld 1 «Kunden-/Lieferantenbeziehung gestalten»	36
17 Lernfeld 2 «Kundenbedürfnisse erfassen»	38
18 Lernfeld 3 «Informations- und Beratungsgespräche führen»	40
19 Lernfeld 4 «In einer regionalen Landessprache kommunizieren»	42
20 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Englisch	44
21 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Französisch	46
<b>Handlungskompetenzbereich E</b>	<b>48</b>
22 Lernfeld 1 «Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern»	49
23 Lernfeld 2 «Recherchieren mithilfe digitaler Technologien»	53
24 Lernfeld 3 «Inhalte multimedial aufbereiten I»	55



# Einleitung

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

Pro Lernfeld finden Sie die folgenden Informationen:



Die Leistungsziele wurden mit den Inhalten der Lernmedien auf Konvink abgeglichen und konkreten Inhalten zugeordnet.

Die Gliederung der Leistungsziele im Lehrpersonen-Navigationshandbuch orientiert sich für eine bessere Übersicht an der Logik der Lernmedien, die Reihenfolge der Leistungsziele kann sich also von der Reihenfolge im Nationalen Umsetzungskonzept unterscheiden.

Die Abschnitte in den Lernmedien auf Konvink, in denen Sie Inhalte zu den geforderten Leistungszielen finden.

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a2 «Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen»	a2.bs1c Sie vergleichen Auftritte von Berufspersonen in beruflichen Netzwerken. (K3)  a2.bs2a Sie entwickeln und präsentieren eine Strategie, um das persönliche Netzwerk aufzubauen und zu pflegen. (K3)  <i>Sie gestalten und präsentieren einen persönlichen (fiktiven) Auftritt in einem gängigen berufsrelevanten Netzwerk (a2.bs2a)</i>	Gesamte Handlungsanleitung	Netzwerke und Selbstmarketing	-
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»	T2b.14 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	Schritt 1 «Mir meine Rolle vergegenwärtigen» Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren» Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Schritt 4 «SMARTe Ziele und Massnahmen definieren» Video «Lerndokumentation führen»	Netzwerke und Selbstmarketing	-
-	a2.bs1a Sie legen die Bedeutung von gängigen berufsrelevanten Netzwerken dar. (K2)  <i>Sie nennen gängige berufsrelevante Netzwerke. (a2.bs1a)</i>	-	Netzwerke und Selbstmarketing	-
-	a2.bs1b Sie erläutern die Chancen und die Risiken für den Auftritt in analogen und digitalen Netzwerken. (K2)	-	Netzwerke und Selbstmarketing	-

Abbildung: Informationen pro Lernfeld



Die Vorteile des Lehrpersonen-Navigations-Handbuchs 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 Lehrpersonen-Navigations-Handbuchs Kaufleute 2023 sind noch nicht vollständig abgebildet. Aktualisierungen der direkten Zugänge zu den Lerneinheiten des HEP Verlags und Trainingseinheiten der berufskundlichen Lernmedien der SKKAB werden stetig ergänzt und in regelmässigen Abständen über die Websites <https://die-reform.ch/> und <https://app.mykv.ch> veröffentlicht.

*Das Lehrerhandbuch enthält alle per Stichtag 20.3.2023 online verfügbaren Lernfelder. Das Lehrerhandbuch wird zu gegebener Zeit noch komplettiert*

Die Links in diesem Lehrpersonen-Navigations-Handbuch Kaufleute 2023 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/T1</b>	<b>16</b>
LF 2b: Persönliche Finanzen	<b>a.4/T2</b>	<b>8</b>
LF 3: Netzwerke und Selbstmarketing	<b>a.2/T3</b>	<b>8</b>
LF 4c: Kunst	<b>a.5/T4</b>	<b>8</b>



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

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr S. 15

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein a1</b> <b>«Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»</b>	a1.bs2a Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)	<a href="#">Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen»</a> <a href="#">Werkzeug «Formular Vorbereitung Qualifikationsgespräch»</a>	<a href="#">Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson</a>	
	a1.bs3b Sie formulieren messbare Zielsetzungen für die Weiterentwicklung Ihrer Kompetenzen. (K3)  T1.3 Sie formulieren persönliche Ziele für Ihre Lehrzeit. (K3) <i>Sie erklären die SMART-Formel zum Formulieren von messbaren Zielen. (T1.3) (a1.bs3b)</i>  <i>Sie wenden bei der Zielformulierung die SMART-Formel an. (T1.3) (a1.bs3b)</i>	<a href="#">Schritt 4 «SMARTe Ziele und Massnahmen definieren»</a> <a href="#">Video «Smarte Ziele definieren»</a> <a href="#">Werkzeug «Massnahmenplan Zielerreichung»</a>	<a href="#">Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson</a>	
	T1.9 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)  a1.bs3a Sie setzen die Technik der Dokumentation und Reflexion an eigenen Entwicklungsmassnahmen um. (K3)	<a href="#">Schritt 1 «Mir meine Rolle vergegenwärtigen»</a> <a href="#">Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren»</a> <a href="#">Schritt 5 «Eigene berufliche Entwicklung vorantreiben»</a>	<a href="#">Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson</a>	



		<a href="#">Video «Lerndokumentation führen»</a>		
-	<p>T1.4 Sie entwickeln persönliche Ziele und ein «Vision Board». (K5)</p> <p><i>Sie entwickeln ein persönliches Bild von Ihrer privaten und beruflichen Zukunft mithilfe eines «Vision Boards».</i> (T1.4)</p> <p>a1.bs2b Sie analysieren gängige Methoden der eigenen Kompetenzentwicklung. (K4)</p> <p><i>Sie vergleichen die eigene Kompetenzentwicklung mit den persönlichen Zielen.</i></p> <p>T1.2 Sie erklären, von wem sie bei persönlichen Herausforderungen welche Form von Hilfe erhalten. (K2)</p>	<a href="#">Schritt 5 «Eigene berufliche Entwicklung vorantreiben»</a>	<a href="#">Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson</a>	-
-	<p><i>Sie beschreiben die zentralen Inhalte eines «Vision Boards».</i> (T1.4)</p> <p><i>Sie erklären die Ziele von einem «Vision Board».</i> (T1.4)</p>	-	<a href="#">Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson</a>	-
-	<p>T1.1 Sie erläutern ihre Aufgaben und Verantwortung, Rechte und Pflichten im neuen Lebensabschnitt. (K2)</p>	-	<a href="#">Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson</a>	<p>Handlungsbaustein a4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Abschnitt «Als Berufsperson handeln»</a></li> <li>- <a href="#">Abschnitt «Als Privatperson neue Verantwortlichkeiten wahrnehmen»</a></li> </ul>



-	a1.bs1a Sie zeigen die Wichtigkeit des lebenslangen Lernens auf. (K2)	-	<a href="#">Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson</a>	-
---	---	---	---	---





## 2 Lernfeld 2 «Persönliche Finanzen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr S. 18

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein a4 «Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln»</b>	a4.bs5a Sie reflektieren ihren persönlichen Umgang mit Geld. (K4)	<a href="#">Abschnitt «Als Berufsperson handeln»</a> – Schritt 1 «Eigene Rolle als Berufsperson finden»  <a href="#">Video «Die eigenen Finanzen im Griff haben»</a>	<a href="#">Persönliche Finanzen</a>	-
	a4.bs5b Sie erstellen ein monatliches Budget anhand ihrer Lohnabrechnung sowie ihres Konsum- und Freizeitverhaltens. (K4)  <i>Sie berechnen den monatlich frei verfügbaren oder fehlenden Betrag. (a4.bs5b)</i>	<a href="#">Abschnitt «Als Privatperson neue Verantwortlichkeiten wahrnehmen»</a> , – Schritt 1 «Persönliche Finanzen managen»	<a href="#">Persönliche Finanzen</a>	-
<b>Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»</b>	T2b.14 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	<a href="#">Schritt 1 «Mir meine Rolle gegenwärtigen»</a>  <a href="#">Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren»</a>  <a href="#">Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen»</a>  <a href="#">Schritt 4 «SMARTe Ziele und Massnahmen definieren»</a>  <a href="#">Video «Lerndokumentation führen»</a>	<a href="#">Persönliche Finanzen</a>	-



-	<p>T2b.1 Sie erläutern die Elemente ihrer Lohnabrechnung. (K2)</p> <p><i>Sie erklären die Abzüge von Arbeitgeber und Arbeitnehmer. (T2b.1)</i></p> <p><i>Sie erklären den Unterschied zwischen dem Bruttolohn und dem Nettolohn. (T2b.1)</i></p>	-	<a href="#">Persönliche Finanzen</a>	-
-	<p>T2b.2 Sie erläutern mögliche Ursachen und Folgen einer privaten Verschuldung. (K2)</p> <p><i>Sie erklären die Abläufe und rechtlichen Rahmenbedingungen bei einem Privatkonkurs. (T2b.2)</i></p> <p><i>Sie nennen Vor- und Nachteile eines Privatkonkurses. (T2b.2)</i></p> <p><i>Sie erklären die Gefahren der privaten Verschuldung. (a4.bs5b)</i></p> <p><i>Sie nennen typische Verschuldungsfallen. (a4.bs6, T2b.3)</i></p>	-	<a href="#">Persönliche Finanzen</a>	-
-	<p>a4.bs6 Sie beurteilen Massnahmen zur Vermeidung und Verringerung privater Schulden. (K4)</p>	-	<a href="#">Persönliche Finanzen</a>	-
-	<p>T2b.3 Sie analysieren die langfristige finanzielle Bindung aufgrund von Leasingverträgen. (K4)</p>	-	<a href="#">Persönliche Finanzen</a>	-



### 3 Lernfeld 3 «Netzwerke und Selbstmarketing»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr S. 20

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein a2</b> <b>«Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen»</b>	a2.bs1c Sie vergleichen Auftritte von Berufspersonen in beruflichen Netzwerken. (K3)  a2.bs2a Sie entwickeln und präsentieren eine Strategie, um das persönliche Netzwerk aufzubauen und zu pflegen. (K3)  <i>Sie gestalten und präsentieren einen persönlichen (fiktiven) Auftritt in einem gängigen berufsrelevanten Netzwerk. (a2.bs2a)</i>	<a href="#">Gesamte Handlungsanleitung</a>	<a href="#">Netzwerke und Selbstmarketing</a>	-
<b>Handlungsbaustein a1</b> <b>«Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»</b>	T2b.14 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	<a href="#">Schritt 1 «Mir meine Rolle gegenwärtigen»</a> <a href="#">Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren»</a> <a href="#">Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen»</a> <a href="#">Schritt 4 «SMARTe Ziele und Massnahmen definieren»</a> <a href="#">Video «Lerndokumentation führen»</a>	<a href="#">Netzwerke und Selbstmarketing</a>	-



-	a2.bs1a Sie legen die Bedeutung von gängigen berufsrelevanten Netzwerken dar. (K2) <i>Sie nennen gängige berufsrelevante Netzwerke. (a2.bs1a)</i>	-	<a href="#">Netzwerke und Selbstmarketing</a>	-
-	a2.bs1b Sie erläutern die Chancen und die Risiken für den Auftritt in analogen und digitalen Netzwerken. (K2)	-	<a href="#">Netzwerke und Selbstmarketing</a>	-



#### 4 Lernfeld 4c «Kunst»

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

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»	T2b.14 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="#">Schritt 4 «SMARTe Ziele und Massnahmen definieren»</a> <a href="#">Video «Lerndokumentation führen»</a>	<a href="#">Kunst</a>	-
Handlungsbaustein a5 «Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen»	-	-		-
-	T4c.1 Sie erläutern Funktionen von Kunst. (K2)	-	<a href="#">Kunst</a>	-
-	a5.bs9 Sie schildern Wirkungen unterschiedlicher Kunstformen auf sie selbst. (K3) <i>Sie erläutern die verschiedenen Formen der Kunst. (a5.bs9)</i>	-	<a href="#">Kunst</a>	-



## Handlungskompetenzbereich B

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kommunizieren im Team	<b>b.1</b>	<b>4</b>
LF 2: Zusammenarbeiten im Team	<b>b.1</b>	<b>4</b>
LF 3: Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren	<b>b.2</b>	<b>12</b>
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	<b>b.1</b>	<b>10</b>
GLF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	<b>b.1</b>	<b>10</b>



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

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr S. 25

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein b1 «In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren»</b>	b1.bs3a Sie wenden in kaufmännischen Team-Situationen Gesprächstechniken adressatengerecht an. (K3) <i>Sie erklären die gängigen Gesprächstechniken. (b1.bs3a)</i>	<a href="#">Kompletter Handlungsbaustein</a>	<a href="#">Kommunizieren im Team</a> EN: <a href="#">Communicating in the team</a> FR: <a href="#">Communiquer au sein de l'équipe</a>	
	b1.bs1a Sie erläutern wichtige interkulturelle Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit im Team eine Rolle spielen. (K2)	<a href="#">Schritt 1 «Sich in neue Teams eingliedern»</a> , Abschnitt «Mit Menschen aus anderen Kulturkreisen umgehen»	<a href="#">Kommunizieren im Team</a> EN: <a href="#">Communicating in the team</a> FR: <a href="#">Communiquer au sein de l'équipe</a>	-
	b1.bs4a Sie wenden Konfliktlösungsstrategien im Team an. (K3) <i>Sie zeigen Konfliktlösungsstrategien auf. (b1.bs4a)</i>	<a href="#">Schritt 4 «Schwierige Situationen im Team bewältigen»</a>	<a href="#">Kommunizieren im Team</a> EN: <a href="#">Communicating in the team</a> FR: <a href="#">Communiquer au sein de l'équipe</a>	-
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-		Trainingseinheit zu b1: – Impuls: Mindmap «Kommunikation im Team» – Impuls: Placemat «Private versus berufliche Kommunikation»



				– Impuls: Rollenspiel «Aktives Zuhören»
--	--	--	--	---

## 6 Lernfeld 2 «Zusammenarbeiten im Team»

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

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein b1: «In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren»</b>	b1.bs3b Sie interagieren in kaufmännischen Kommunikationssituationen mit interkulturellen Unterschieden im Team adressatengerecht  <i>Sie erläutern mögliche interkulturelle Unterschiede, welche bei der Kommunikation zu beachten sind. (b1.bs3b)</i>	<a href="#">Schritt 1 «Sich in neue Teams eingliedern»</a>  – Abschnitt «Mit Menschen aus anderen Kulturkreisen umgehen»	<a href="#">Zusammenarbeiten im Team</a> EN: <a href="#">Collaborating in a team</a> FR: <a href="#">Collaborer dans une équipe</a>	-
	b1.bs6a Sie identifizieren für kaufmännische Auftragssituationen Konsequenzen bei Abweichungen von Terminen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)  <i>Sie zeigen mögliche Konsequenzen von kaufmännischen Auftragssituationen und dazu geeignete Massnahmen auf. (b1.bs6a)</i>	<a href="#">Schritt 2: «Ziele verfolgen und Regeln einhalten</a> <a href="#">Schritt 3: «Im Team aktiv mitarbeiten»</a> <a href="#">Schritt 4: «Schwierige Situationen im Team bewältigen»</a>	<a href="#">Zusammenarbeiten im Team</a> EN: <a href="#">Collaborating in a team</a> FR: <a href="#">Collaborer dans une équipe</a>	-
	<i>Sie wenden die Grundlagen der Selbstanalyse und der Reflexion an. (b1.bs5a)</i>	<a href="#">Schritt 5: «Die Zusammenarbeit reflektieren»</a>	<a href="#">Zusammenarbeiten im Team</a> EN: <a href="#">Collaborating in a team</a>	-





			FR: <a href="#">Collaborer dans une équipe</a>	
-	<i>Sie unterscheiden verschiedene kaufmännische Kommunikationssituationen wie «Begrüßung/Verabschiedung», «sich und die Abteilung vorstellen». (b1.bs3b)</i>	-	<a href="#">Zusammenarbeiten im Team</a> EN: <a href="#">Collaborating in a team</a> FR: <a href="#">Collaborer dans une équipe</a>	-
-	b1.bs5a Sie analysieren eigene soziale, kulturelle und generationenbedingte Werte, die ihre Handlungen beeinflussen. (K4) *  <i>Sie erläutern soziale, kulturelle und generationenbedingte Werte. (b1.bs5a)</i>	-	<a href="#">Zusammenarbeiten im Team</a> EN: <a href="#">Collaborating in a team</a> FR: <a href="#">Collaborer dans une équipe</a>	-
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheit zu b1: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impuls «Ideenlandschaft zu kulturell bedingten Kommunikationsunterschieden»</li> <li>– Impuls: Postkorb «Alle Hände voll zu tun»</li> <li>– Impuls: Postkorb «Alle Hände voll zu tun»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Mini Cases «Teamsituationen analysieren»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Critical Incidents «Schwierige Situationen im Team»</li> </ul>



**7 Lernfeld 3 «Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren »**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr S. 28

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein <b>b2</b> «Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren»	b2.bs2b Sie identifizieren Schnittstellen, Abhängigkeiten und Verbesserungsmöglichkeiten in einem betrieblichen Prozess. (K4)  <i>Sie unterscheiden die verschiedenen Anspruchsgruppen mit ihren Ansprüchen und Abhängigkeiten. (b2.bs2b)</i>	<a href="#">Gesamte Handlungsanleitung</a>	<a href="#">Schnittstellen in betrieblichen Prozessen</a>	-
	b2.bs2a Sie erläutern die Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen in einem betrieblichen Prozess. (K2)  <i>Sie schildern unterschiedliche betriebliche Prozesse. b2.bs2a</i>	<a href="#">Schritt 1 «Sich über betriebliche Anspruchsgruppen informieren»</a>	<a href="#">Schnittstellen in betrieblichen Prozessen</a>	-
-	b2.bs2c Sie leiten aus Bedürfnissen von Anspruchsgruppen im kaufmännischen Bereich zweckmässige Aufgaben ab. (K4)	<a href="#">Schritt 2 «An Schnittstellen professionell agieren»</a>	<a href="#">Schnittstellen in betrieblichen Prozessen</a>	-
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheiten zu b2: – Impuls: Mindmap «Professionelle Schnittstellenarbeit»



				<ul style="list-style-type: none"><li>– Impuls: Reflexion «Persönliche Dienstleistungsorientierung»</li><li>– Impuls: «Schnittstellen im Unternehmen»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Critical Incidents «Stolpersteine in der Schnittstellenarbeit»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Geleitete Fallarbeit «Bestell. von Arbeits- und Büromaterial»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Prozessanalyse und Optimierung»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Mini Cases «Erfolgreiche Schnittstellenarbeit»</li></ul>
--	--	--	--	--



**8 Grundlagenlernfeld 4 «In der regionalen Landessprache kommunizieren»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr S. 30

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
-	<p>b1.bs2a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern (Niveau B1). (K3)</p> <p><i>Sie erfassen den Inhalt von unterschiedlichen Texten und fassen sie nachvollziehbar zusammen. (b1.bs2a)</i></p> <p><i>Sie setzen in Konfliktsituationen eine geeignete Ausdrucksweise ein. (b1.bs4a)</i></p> <p><i>Sie fassen Informationen aus verschiedenen schriftlichen und mündlichen Quellen wie verschiedene Texte, Videos, Präsentationen oder Telefonate zusammen. (b1.bs2a)</i></p> <p><i>Sie erläutern, in welchen Fällen mündliche und in welchen Fällen schriftliche Kommunikation zielführend ist. (b1.bs3a)</i></p>		<p><a href="#">Verstehen und kommunizieren</a></p>	-



## 9 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Englisch

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

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
-	<p>b1.bs2a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern (Niveau B1). (K3) *</p> <p><i>Sie erfassen die Hauptaussagen eines Gesprächs. (b1.bs2a)</i></p> <p><i>Sie geben den Inhalt von einfachen Texten in der Fremdsprache zusammenfassend wieder. (b1.bs2a)</i></p> <p><i>Sie verwenden in der Fremdsprache einen für Alltagssituationen und für ihr Berufsfeld passenden Wortschatz. (b1.bs2a)</i></p> <p><i>Sie unterscheiden angemessene mündliche und schriftliche Kommunikationsformen. (b1.bs3a)</i></p> <p><i>Sie wählen eine angemessene Ausdrucksweise für eine adressatengerechte schriftliche und mündliche Kommunikation. (b1.bs3a)</i></p>	-	<a href="#">Verstehen und kommunizieren</a>	-



10 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Französisch

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

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
-	<p>b1.bs2a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern (Niveau B1). (K3) *</p> <p><i>Sie erfassen die Hauptaussagen eines Gesprächs. (b1.bs2a)</i></p> <p><i>Sie geben den Inhalt von einfachen Texten in der Fremdsprache zusammenfassend wieder. (b1.bs2a)</i></p> <p><i>Sie verwenden in der Fremdsprache einen für Alltagssituationen und für ihr Berufsfeld passenden Wortschatz. (b1.bs2a)</i></p> <p><i>Sie unterscheiden angemessene mündliche und schriftliche Kommunikationsformen. (b1.bs3a)</i></p> <p><i>Sie wählen eine angemessene Ausdrucksweise für eine adressatengerechte schriftliche und mündliche Kommunikation. (b1.bs3a)</i></p>	-		-



## Handlungskompetenzbereich C

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Arbeitsorganisation planen und optimieren	<b>c.1</b>	<b>14</b>
LF 2: Bei internen und externen Anlässen mitwirken	<b>c.1</b>	<b>14</b>
LF 3: Administrative Prozesse unterstützen	<b>c.2/c.5</b>	<b>12</b>
LF 4: Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären	<b>c.2</b>	<b>30</b>
LF 5: Grundlagen des Rechnungswesens erläutern	<b>c.5</b>	<b>50</b>



11 Lernfeld 1 «Arbeitsorganisation planen und optimieren»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr S. 35

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
<p><b>Handlungsbaustein c1 «Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren»</b></p>	<p>c1.bs1b Sie wenden gängige Arbeitstechniken und digitale Hilfsmittel zur Planung, Priorisierung und Bearbeitung von Aufgaben und Terminen an. (K3)</p> <p>c1.bs1c Sie entwickeln für Aufträge im kaufmännischen Bereich systematisch Terminpläne und Ressourceneinsatzpläne. (K3)</p> <p><i>Sie definieren Aufgaben mit ungefährender Zeitangabe pro Tätigkeit.</i></p> <p>c1.bs1d Sie begründen ihre Prioritätensetzung betreffend Terminpläne und Ressourceneinsatz. (K3)</p> <p><i>Sie erläutern mögliche Strategien zur Prioritätensetzung. (c1.bs1d)</i></p>	<p><a href="#">Abschnitt «Aufgaben und Ressourcen planen und koordinieren»</a>, insb. Schritte «Termine und Aufgaben priorisieren» und «Planung und Zeitmanagement überprüfen»</p> <p><a href="#">Werkzeug «ALPEN-Methode»</a></p> <p><a href="#">Werkzeug «Vorlage Wochenplan»</a></p> <p><a href="#">Video «Arbeitseinsätze und Termine koordinieren»</a></p>	<p><a href="#">Ablauforganisation</a></p>	<p>Handlungsbaustein c3 «Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen»</p> <p>– <a href="#">Kapitel «Terminplan erstellen und überwachen»</a></p>
-	<p>c1.bs1a Sie stellen die Grundlagen der Arbeitsorganisation dar. (K2)</p>	-	<p><a href="#">Ablauforganisation</a></p>	-





-	<p>c1.bs1e Sie erstellen zweckmässige Aufbauorganisationen mit gängigen Anwendungsprogrammen. (K3)</p> <p><i>Sie erstellen Aufbauorganisationen z.B. unter Anwendung von Stab- und Linienorganisationen.</i></p>	-	<p><u>Aufbauorganisation</u></p>	<p>Handlungsbaustein c3 «Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Abschnitt «Prozesse dokumentieren»</a></li> </ul>
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>	-	-	-	<p>Trainingseinheit zu c1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impuls «Ressourcenorientiertes Selbstmanagement»</li> <li>- Impuls «Stolperfallen im Zeitmanagement»</li> <li>- Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Tagessplan im pharmazeutischen Betrieb»</li> </ul>



**12 Lernfeld 2 «Bei internen und externen Anlässen mitwirken»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr S. 37

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein c1 «Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren»</b>	<p>c1.bs7b Sie überprüfen ihr Zeitmanagement sowie ihre Planungs- und Arbeitstechniken und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)</p> <p><i>Sie zeigen unterschiedliche Planungs- und Arbeitstechniken auf. (c1.bs7b)</i></p> <p><i>Sie wenden verschiedene Planungs- sowie Arbeitstechniken an. (c1.bs7b)</i></p>	<p><a href="#">Abschnitt «Aufgaben und Ressourcen planen und koordinieren»</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Schritt «Aufgaben und Ressourcen planen»</li> <li>– Schritt «Termine und Aufgaben priorisieren»</li> <li>– Schritt «Planung und Zeitmanagement überprüfen»</li> </ul> <p><a href="#">Werkzeug «Reflexionsbogen Zeitmanagement überprüfen»</a></p>	<a href="#">Bei internen und externen Anlässen mitwirken</a>	<p>Handlungsbaustein c3 «Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <a href="#">Abschnitt «Terminplan erstellen und überwachen»</a></li> </ul>
	<p>c1.bs7a Sie ermitteln und definieren Möglichkeiten, Zeit und Ressourcen bei ihrer Organisation und Planung einzusparen.</p> <p>c1.bs4a Sie planen einen kleinen Anlass (K3)</p> <p><i>Sie erläutern die verschiedenen Arbeitsschritte zur Planung eines vorgegebenen Anlasses. (c1.bs4a)</i></p>	<p><a href="#">Kapitel «Anlässe planen und die Durchführung unterstützen»</a></p> <p><a href="#">Werkzeug «Checkliste Anlass organisieren»</a></p>	<a href="#">Bei internen und externen Anlässen mitwirken</a>	<a href="#">Video «Verpflegung für Anlass organisieren»</a>
-	c1.bs5a Sie analysieren die Umweltbelastung einer Veranstaltung und leiten geeignete	-	<a href="#">Events und ihre Umweltbelastung</a>	-



	<p>Massnahmen zur Reduktion der Belastung ab. (K4)</p> <p><i>Sie beschreiben die verschiedenen Kriterien für die Umweltauswirkungen im Zusammenhang mit der Organisation eines Ereignisses. (c1.bs5a)</i></p>			
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	<p>Trainingseinheit zu c1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Logopädiefortbildung»</li> <li>- Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Verkaufsschulung»</li> </ul>



**13 Lernfeld 3 «Administrative Prozesse unterstützen»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr S. 39

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
<p>Handlungsbaustein c2 «Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen»</p>	<p>c2.bs3a Sie entwerfen physische und digitale Ablagestrukturen. (K3)</p> <p><i>Sie legen Dokumente nach einem bestimmten Ordnungsprinzip ab. (c2.bs3a)</i></p> <p><i>Sie beschreiben die verschiedenen Arten der physischen und digitalen Ablagesysteme sowie deren Ordnungsprinzip. (c2.bs3a)</i></p> <p><i>Sie beschreiben das Konzept der gemeinsamen Nutzung von Dokumenten. (c2.bs1a)</i></p>	<p><a href="#">Schritt 5 «Dokumente ablegen und Ablage organisieren»</a></p>	<p><a href="#">Ablage, Dokumente und Zahlenmaterial</a></p>	<p>-</p>
	<p>c2.bs5d Sie definieren für gängige administrative und personalbezogene Dokumente die wesentlichen Inhalte. (K3)</p> <p>c2.bs4a Sie erstellen Text-, Tabellen- und Präsentationsdokumente zielgruppengerecht. (K3)</p> <p><i>Sie beschreiben die Vorgehensweise (verschiedene Funktionen, Aufbau eines</i></p>	<p><a href="#">Schritt 2 «Unterstützungsdokumente erstellen»</a></p> <p><a href="#">Schritt 4 «Protokoll führen»</a></p> <p><a href="#">Schritt 6 «Auskunft über Dokumente geben»</a></p>	<p><a href="#">Ablage, Dokumente und Zahlenmaterial</a></p>	<p>-</p>



	<i>Dokuments) zur Erstellung von Text-, Tabellen- und Präsentationsdokumenten. (c2.bs4a)</i>			
	c2.bs1a Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Identitätskonzepten (Corporate Identity und Corporate Design) anschaulich. (K2)	<a href="#">Schritt 2 «Unterstützungsdokumente erstellen</a> – Tabelle «Worauf achtest du? Das heisst konkret...»	<a href="#">Corporate Identity und Corporate Design</a>	-
-	c5.bs1e Sie nutzen gängige digitale Hilfsmittel und Anwendungsprogramme zur Verarbeitung von Zahlen und Daten. (K3)	-	<a href="#">Ablage, Dokumente und Zahlenmaterial</a>	Handlungsbaustein c5 «Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren» – <a href="#">Kapitel «Budget, Kostenvergleich oder Abrechnung erstellen»</a>  <a href="#">Handlungsbaustein e3 «Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten»</a>
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheit zu c2: – Impuls «Dokumente einschätzen» – Impuls «Erforderliche Informationen für Unterstützungstätigkeiten» – Impuls «Reflexion Unterstützungstätigkeiten» – Anwendungsaufgabe: Critical Incidents «Auskunft geben»



				<ul style="list-style-type: none"><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Ab- lage aufräumen»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Adressliste erstellen»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssituation «Sit- zungsprotokoll analysieren»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Ter- min organisieren»</li></ul>
--	--	--	--	---



**14 Lernfeld 4 «Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären»**

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

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
Handlungsbaustein c2 «Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen»	Sie überprüfen die sachliche und die sprachlich formale Richtigkeit von Dokumenten. (K3)	<a href="#">Schritt 2 «Unterstützungsdokumente erstellen»</a> <a href="#">Schritt 4 «Protokoll führen»</a> <a href="#">Schritt 5 «Dokumente ablegen und Ablagen organisieren»</a> <a href="#">Schritt 6 «Auskunft über Dokumente geben»</a>	-	-
-	c2.bs5a Sie erklären die Elemente des Lehrvertrags sowie die Rechte und die Pflichten der Vertragsparteien. (K2)	-	<2. Lehrjahr HKB A LF1>	-
-	c2.bs5b Sie erläutern die zentralen Elemente von anderen gängigen Verträgen (Einzelarbeitsvertrag, Fahrniskauf, Einfacher Auftrag, Mietvertrag, Darlehensvertrag, Einfache Gesellschaft, Werkvertrag und Leasing) und weiteren rechtlichen Grundlagen. (K2)	-	<a href="#">Grundlagen des Rechts</a> <a href="#">Obligation und allgemeine Vertragslehre</a> <a href="#">Kaufvertrag</a> <a href="#">Verträge auf Gebrauchsüberlassung</a>	-
-	c2.bs5c Sie erläutern den Aufbau und die Sprache von personalbezogenen Dokumenten. (K2)	-	-	-



-	c5.bs1e Sie nutzen gängige digitale Hilfsmittel und Anwendungsprogramme zur Verarbeitung von Zahlen und Daten. (K3)	-	<a href="#">Ablage, Dokumente und Zahlenmaterial</a>	
-	<p><i>Sie erläutern Fachbegriffe, die im Bereich des Geschäftsprozess- und Personalmanagements verwendet werden. (c2.bs5e)</i></p> <p><i>Sie formulieren eigene Beispiele, um grammatikalische Aspekte und Sprachstrukturen aufzuzeigen. (c2.bs5c) (c2.bs5e)</i></p> <p><i>Sie wenden in Texten den geeigneten Wortschatz an. (c2.bs5c) (c2.bs5e)</i></p>	-	-	
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Keine Trainingseinheiten





**15 Lernfeld 5 «Grundlagen des Rechnungswesens erläutern»**

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

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein c5 «Finanzielle Vorgänge betreiben und kontrollieren»</b>	-	-		-
-	c5.bs1a Sie erläutern die grundlegenden Funktionen des finanziellen und des betrieblichen Rechnungswesens. (K2)	-	<a href="#">Entstehung eines Unternehmens</a> <a href="#">Erfassung der Geschäftstätigkeiten</a> <a href="#">Rechnungswesen im Überblick</a>	-
-	c5.bs1b Sie zeigen den Aufbau einer Erfolgsrechnung und einer Bilanz auf. (K2) <i>Sie erklären den Aufbau und die Konten einer Buchhaltung anhand der Kontenklassen, Kontenhauptgruppen und Einzelkonti des Kontenrahmens KMU. (c5.bs1b)</i>	-	<a href="#">Abschluss der Buchhaltung</a> <a href="#">Aufbau von Bilanz und Erfolgsrechnung</a>	-
-	c5.bs1c Sie erläutern Funktion und Ablauf von Zwischen- und Jahresabschluss. (K2)	-	<a href="#">Auswertungen am Jahresende</a>	-
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheit zu c5:



				<ul style="list-style-type: none"><li>– Impuls «Kassenbuch analysieren»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Kassenbuch führen»</li></ul>
--	--	--	--	--



## Handlungskompetenzbereich D

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kunden-/Lieferantenbeziehung gestalten	<b>d.1/d.2</b>	<b>12</b>
LF 2: Kundenbedürfnisse erfassen	<b>d.1/d.2</b>	<b>12</b>
LF 3: Informations- und Beratungsgespräche führen	<b>d.2</b>	<b>24</b>
GLF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	<b>d.1/d.2</b>	<b>56</b>
GLF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	<b>d.1/d.2</b>	<b>56</b>



**16 Lernfeld 1 «Kunden-/Lieferantenbeziehung gestalten»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr S. 46

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein d1 «Anliegen von Kunden und Lieferanten entgegennehmen»</b>	d2.bs1a Sie erläutern die Erfolgsfaktoren von Gesprächssituationen über die gängigen Kanäle. (K2)  d1.bs1a Sie setzen die wichtigsten Faktoren für eine gute Dienstleistungsqualität um. (K3)	<a href="#">Gesamte Handlungsanleitung</a>	<a href="#">Kunden- und Lieferantenbeziehungen gestalten</a>	-
<b>Handlungsbaustein d4: «Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen»</b>	d1.bs1b Sie zeigen die zentralen Faktoren für die Gestaltung einer Kunden- oder Lieferantenbeziehung auf. (K2)  Sie setzen wichtige Faktoren für den Vertrauensaufbau um. (K3)	<a href="#">Gesamte Handlungsanleitung</a>	<a href="#">Kunden- und Lieferantenbeziehungen gestalten</a>	-
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheit zu d1: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impuls «Tipps zur Beziehungsgestaltung»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Kommunikative CIs «Umgang mit schwierigen Kundenanliegen»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulationen «Anliegen bearbeiten»</li> </ul>



				<p>– Anwendungsaufgabe: Mini Cases «Weniger gelungene Kundenkontakte»</p>
--	--	--	--	---



17 Lernfeld 2 «Kundenbedürfnisse erfassen»

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr S. 47

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
<p><b>Handlungsbaustein «d1 Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen»</b></p>	<p>d1.bs2a Sie nehmen Kunden- oder Lieferantenanliegen systematisch entgegen und stellen die erforderliche Weiterbearbeitung sicher. (K3)</p> <p><i>Sie beschreiben unterschiedliche Vorgehensweisen, wie Kunden- oder Lieferantenanliegen weiterbearbeitet werden können. (d1.bs2a)</i></p> <p>d1.bs2b Sie geben eine umfassende Erstauskunft und wenden dabei gängige Kommunikationstechniken an. (K3)</p> <p><i>Sie beschreiben verschiedene Kommunikationstechniken anhand von Beispielen. (d1.bs2b)</i></p>	<p><a href="#">Gesamte Handlungsanleitung</a></p>	<p><a href="#">Erstauskunft geben</a></p> <p><a href="#">Umgang mit Beschwerden</a></p>	<p>Handlungsbaustein d2 «Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»</p> <p>– <a href="#">Abschnitt «Informationsgespräch führen»</a></p>
	<p>d1.bs6a Sie wenden gängige Fragetechniken im Rahmen der Bedürfnisabklärung an. (K3)</p> <p>d2.bs2b Sie hören aktiv zu.</p> <p>d1.bs5a Sie deuten nonverbale Signale. (K3)</p>	<p><a href="#">Schritt 3 «Anliegen entgegennehmen»</a></p> <p><a href="#">Schritt 4 «Bedürfnisse ableiten»</a></p>	<p><a href="#">Erstauskunft geben</a></p> <p><a href="#">Kundenbedürfnisse erfassen</a></p>	<p>-</p>



	<i>Sie erklären die Bedeutung verbaler und nonverbaler Signale in der Kommunikation anhand von Beispielen. (d1.bs5a)</i>			
-	<i>Sie setzen sprachliche Mittel auch in einer Fremdsprache gezielt ein, um Kunden- oder Lieferantenanliegen schriftlich und mündlich systematisch entgegenzunehmen. (d1.bs2a)</i>	-		-
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-		Trainingseinheit zu d1: – Anwendungsaufgabe: Mini Cases «Bedürfnisse erkennen» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Anliegen entgegennehmen»



**18 Lernfeld 3 «Informations- und Beratungsgespräche führen»**

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

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein d2 «Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»</b>	<p>d2.bs2a Sie leiten Gespräche mithilfe gängiger Fragetechniken. (K3)</p> <p><i>Sie wenden in der regionalen Landessprache und der Fremdsprache ein Repertoire von geeigneten Fragetechniken an. (d2.bs2a)</i></p> <p>d2.bs1b Sie setzen die Schritte von Informationsgesprächen um. (K3)</p> <p><i>Sie nennen die Schritte der Durchführung von Informationsgesprächen. (d2.bs1b)</i></p>	<p><a href="#">Abschnitt «Informationsgespräche führen»</a></p>		-
	<p>d2.bs1c Sie setzen die Schritte von Beratungsgesprächen um. (K3)</p> <p><i>Sie nennen die Schritte der Durchführung von Beratungsgesprächen. (d2.bs1c)</i></p>	<p><a href="#">Abschnitt «Beratungsgespräch führen»</a></p>		-
	<p>d2.bs6a Sie setzen Argumentationstechniken ein. (K3)</p> <p><i>Sie unterscheiden zwischen den Merkmalen der</i></p>	<p><a href="#">Abschnitt «Beratungsgespräch führen»</a></p> <p>– Schritt 1 «Grundlagen für das Beratungsgespräch schaffen»</p>		Handlungsbaustein d3 «Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»





	<p><i>mündlichen und der schriftlichen Argumentation.</i></p> <p><i>Sie gestalten ihre Argumentation logisch und überzeugend.</i></p>	<p>– Schritt 2 «Beratungsgespräch führen</p>		<p>– <a href="#">Kapitel «Verhandlungsgespräch führen»</a></p>
<p><b>Handlungsbaustein d1 «Anliegen von Kunden und Lieferanten entgegennehmen»</b></p>	<p>d2.bs3a Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3)</p>	<p><a href="#">Schritt 1 «Dienstleistungsorientierte Grundhaltung einnehmen»</a></p>		<p>-</p>
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>	-	-	-	<p>Trainingseinheit zu d2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impuls «Auf Einwände im Beratungsgespräch eingehen»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Geleitete Fallarbeit «Beratungsgespräch im Reisebüro führen»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Beratungsgespräch Autohaus»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Beratungsgespräch Geschäftsessen»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Informationsgespräch Blumenabo»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Informationsgespräch Sprachschule»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Informationsgespräch Zuzug»</li> </ul>



**19 Grundlagenlernfeld 4 «In der regionalen Landessprache kommunizieren»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr S. 51

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
-	<p>d1.bs8a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern (Niveau B1). (K3)</p> <p><i>Sie setzen den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in mündlichen und schriftlichen praxis- und alltagsbezogenen Beispielen ein. (d1.bs8a) (LF 2)</i></p> <p><i>Sie wenden die grammatikalischen Aspekte wie Deklination sowie Konjugation in praxisbezogenen Beispielen korrekt an. (d1.bs8a) (d2.bs7a) (LF 2)</i></p>	-	<p><a href="#">Grammatik und Stilistik</a></p> <p><a href="#">Das Wort</a></p> <p><a href="#">Wortarten</a></p> <p><a href="#">Wortarten: Das Verb</a></p>	-
-	<p>d2.bs7a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)</p> <p><i>Sie wenden die grammatikalischen Aspekte wie Deklination sowie Konjugation in praxisbezogenen Beispielen korrekt an. (d1.bs8a) (d2.bs7a) (LF 2)</i></p> <p><i>Sie verwenden sprachliche Strukturen (Syntax) korrekt</i></p>	-	<p><a href="#">Grammatik und Stilistik</a></p> <p><a href="#">Das Wort</a></p>	-



	<p><i>sowie adressatengerecht. (d1.bs8a) (d2.bs7a) (LF 2) (LF 3)</i></p> <p><i>Sie setzen den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in Informations- und Beratungsgesprächen ein. (d2.bs7a) (LF 3)</i></p>			
--	---	--	--	--



**20 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Englisch**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr S. 53

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
-	<p>d1.bs8a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern (Niveau B1). (K3)</p> <p><i>Sie setzen in der Fremdsprache den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in mündlichen und schriftlichen praxis- und alltagsbezogenen Beispielen ein. (d1.bs8a) (LF 2)</i></p> <p><i>Sie wenden die grammatikalischen Aspekte wie Deklination sowie Konjugation in der Fremdsprache in praxisbezogenen Beispielen korrekt an. (d1.bs8a) (d2.bs7a) (LF 2)</i></p>	-		-
	<p>d2.bs7a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)</p> <p><i>Sie verwenden in der Fremdsprache sprachliche Strukturen (Syntax) korrekt sowie adressatengerecht. (d1.bs8a) (d2.bs7a) (LF 2) (LF 3)</i></p>	-		-



	<i>Sie setzen in der Fremdsprache den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in Informations- und Beratungsgesprächen ein. (d2.bs7a) (LF 3)</i>			
--	---	--	--	--



**21 Grundlagenlernfeld 5 «In einer Fremdsprache kommunizieren» Französisch**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr S. 53

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
-	<p>d1.bs8a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache mit Teammitgliedern (Niveau B1). (K3)</p> <p><i>Sie setzen in der Fremdsprache den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in mündlichen und schriftlichen praxis- und alltagsbezogenen Beispielen ein. (d1.bs8a) (LF 2)</i></p> <p><i>Sie wenden die grammatikalischen Aspekte wie Deklination sowie Konjugation in der Fremdsprache in praxisbezogenen Beispielen korrekt an. (d1.bs8a) (d2.bs7a) (LF 2)</i></p>	-		-
-	<p>d2.bs7a Sie kommunizieren in der regionalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3)</p> <p><i>Sie verwenden in der Fremdsprache sprachliche Strukturen (Syntax) korrekt sowie adressatengerecht. (d1.bs8a) (d2.bs7a) (LF 2) (LF 3)</i></p>	-		-



	<p><i>Sie setzen in der Fremdsprache den passenden Wortschatz und geeignete sprachliche Wendungen in Informations- und Beratungsgesprächen ein. (d2.bs7a) (LF 3)</i></p>			
--	--	--	--	--



## Handlungskompetenzbereich E

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern	<b>e.1</b>	<b>84</b>
LF 2: Recherchieren mithilfe digitaler Technologien	<b>e.2</b>	<b>16</b>
LF 3: Inhalte multimedial aufbereiten I	<b>e.4</b>	<b>60</b>





**22 Lernfeld 1 «Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern»**

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

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
<p><b>Handlungsbaustein e1 «Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»</b></p>	<p>e1.bs1a Sie wenden gängige Applikationen im kaufmännischen Bereich an. (K3)</p> <p><i>Sie gestalten mit einem Textverarbeitungsprogramm übersichtlich formatierte und strukturierte Geschäftsdokumente (wie z.B. ein Angebot oder mehrseitige Dokumente). (e1.bs1a)</i></p> <p><i>Sie führen in einem Tabellenkalkulationsprogramm effizient Berechnungen mit Formeln und Funktionen aus und formatieren das Resultat ansprechend. (e1.bs1a)</i></p> <p><i>Sie wenden Automatisierungsmöglichkeiten und programmübergreifende Funktionen an (wie z. B. Felder, Vorlagen, Verknüpfungen). (e1.bs1a)</i></p> <p><i>Sie nutzen gängige Kollaborationstools zielorientiert. (e1.bs1a)</i></p>	<p><a href="#">Gesamter Abschnitt «Applikationen nutzen»</a></p>	<p><a href="#">Textverarbeitung Einführung</a></p> <p><a href="#">Word – spezielle Formate</a></p> <p><a href="#">Serienbrief und Seriendruck</a></p> <p><a href="#">Formatvorlagen und Verzeichnisse</a></p>	<p>-</p>
	<p>e1.bs5a Sie lösen regelmässig auftretende Probleme und</p>	<p><a href="#">Abschnitt «Applikationen nutzen»</a></p>		<p>-</p>



	<p>Aufgaben bei der Nutzung gängiger digitaler Programme und Geräte im kaufmännischen Bereich. (K3)</p> <p><i>Sie führen mit einem Betriebssystem die wichtigsten Aufgaben effizient und sicher aus (Dateiablage und -suche, Taskmanager usw.). (e1.bs5a)</i></p> <p><i>Sie lösen häufig auftretende einfache Schwierigkeiten wie z.B. Probleme mit Druckern, dem Netzwerk oder beim Anschluss von externen Geräten. (e1.bs5a)</i></p>	<p>– Schritt 3 «Technische Probleme beheben»</p>		
	<p>e1.bs3b Sie aktualisieren Anwendungsprogramme sowie Daten und Inhalte in Datenbanken und Inhaltsverwaltungssystemen (Content Management Systemen). (K3)</p> <p><i>Sie bearbeiten Inhalte in einem CMS. (e1.bs3b)</i></p> <p><i>Sie organisieren und führen die Rechtevergabe durch. (e1.bs3b)</i></p>	<p><a href="#">gesamter Abschnitt «Datenmanagement sicherstellen»</a></p>		-
	<p><i>Sie richten an ihrem eigenen Gerät Sicherheitsmassnahmen ein. (e1.bs3b)</i></p>	<p><a href="#">Abschnitt «Datenmanagement sicherstellen»</a></p> <p>– Schritt 2: «Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen»</p>		-



-	<p>Sie erklären verständlich die Funktionsweise und die Sicherheitsprobleme des Internets. (e1.bs5a)</p> <p><i>Sie erläutern die wichtigsten Grundlagen zu Computer-Hardware, Datenspeicherung und Software. (e1.bs5a)</i></p>	-	<a href="#">Cloud, Internetsicherheit, Datenschutz</a>	-
-	<p>e1.bs3a Sie erklären die wichtigsten Schritte bei der Aktualisierung von Anwendungsprogrammen und Betriebssystemen. (K2)</p>	-		-
-	<p>e1.bs1b Sie erläutern die wesentlichen Aspekte und Herausforderungen beim Arbeiten in der Cloud. (K2)</p> <p><i>Sie erläutern die Vor- und Nachteile, die Datenschutzaspekte sowie die Arten von Cloud-Systemen. (e1.bs1b)</i></p>	-	<a href="#">Cloud, Internetsicherheit, Datenschutz</a>	-
-	<p><i>Sie erklären den Aufbau und den Nutzen von CMS sowie dessen unterschiedliche Anwendungen. (e1.bs3b)</i></p>	-	<a href="#">CMS – Content-Management-System</a>	-
-	<p>e1.bs7a Sie leiten Massnahmen ab, um den Energieverbrauch am Arbeitsplatz zu reduzieren. (K3)</p>	-		-
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	Trainingseinheit zu e1:



				<ul style="list-style-type: none"><li>– Impuls «Überblick über gängige Software»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Critical Incidents «Herausforderungen im Datenmanagement»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Finanzielle Abrechnung Weihnachtsfeier»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Hilfsmittel erstellen»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Kundendatenbank anlegen»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Serienbrief erstellen»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Softwareproblem beheben»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Mini Cases «Unterstützung bei der Softwarenutzung»</li></ul>
--	--	--	--	---



**23 Lernfeld 2 «Recherchieren mithilfe digitaler Technologien»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr S. 59

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein e2 «Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten»</b>	e2.bs1a Sie nutzen verschiedene Methoden und Hilfsmittel für die Recherche von Informationen aus dem wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich. (K3)  <i>Sie erläutern das Vorgehen bei der Recherche von verschiedenen Informationen. (e2.bs1a)</i>  <i>Sie erläutern Vor- und Nachteile vorhandener Informationskanäle und Recherchemethoden. (e2.bs1a)</i>	<a href="#">gesamte Handlungsanleitung</a>		-
	e2.bs3b Sie erkennen und definieren an einfachen Rechercheaufträgen die wichtigen Daten und Informationen. (K3)	<a href="#">Schritt 1 «Thema und Auftrag festhalten»</a>  <a href="#">Video «Auftrag entgegennehmen»</a>		-
	e2.bs3c Sie plausibilisieren Rechercheergebnisse. (K4)  <i>Sie prüfen die Qualität von Informationsquellen anhand von relevanten Kriterien.</i>	<a href="#">Schritt 3 «Recherche ausführen»</a>  <a href="#">Schritt 4 «Rechercheergebnisse plausibilieren»</a>  <a href="#">Video «Informationsquellen bestimmen»</a>		-



-	<p>e2.bs2a Sie wenden sicherheitsrelevante Massnahmen bei Recherchen im Internet an. (K3)</p> <p><i>Sie schützen sich bei Recherchen mit verschiedenen Massnahmen (Browserkonfiguration, Cookie- und Sicherheitseinstellungen usw.).</i></p> <p><i>Sie beschreiben die aktuellen Gefahren und Möglichkeiten des Internets. (e2.bs2a)</i></p>	-	-	-
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	<p>Trainingseinheit zu e2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impuls «Ergebnisse dokumentieren»</li> <li>- Impuls «Recherche vornehmen»</li> <li>- Impuls «Rechercheergebnisse analysieren»</li> <li>- Impuls «Vertrauenswürdigkeit einschätzen»</li> <li>- Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Physiotherapieleistungen»</li> <li>- Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Professionell recherchieren»</li> </ul>



**24 Lernfeld 3 «Inhalte multimedial aufbereiten I»**

Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr S. 61

Lernmedien Trägerschaft	Leistungsziele	Inhalte in den Handlungsbausteinen Konvink	Lehrmittel Verlag	Weitere Ressourcen
<b>Handlungsbaustein e4 «Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten»</b>	e4.bs1a Sie setzen die wichtigsten Aspekte bei der visuellen und auditiven Gestaltung (Bild, Ton, Film) von Informationen zielgruppenorientiert um. (K3)  e4.bs1c Sie bestimmen situationsgerecht digitale Tools für die Aufbereitung von Unterlagen und Informationsmitteln. (K3)	<a href="#">Gesamte Handlungsanleitung</a> , insbesondere Schritt 2 «Inhalte aufbereiten und präsentieren»		-
	<i>Sie erstellen mit einer geeigneten Software eine übersichtliche Präsentation. e4.bs1a</i>	<a href="#">Schritt 2 «Inhalte aufbereiten und präsentieren»</a> – Abschnitt «Präsentationen gemäss betrieblichen Standards aufbereiten»  <a href="#">Werkzeug «Memocard Präsentation aufbereiten»</a>		-
	Sie bereiten systematisch Bilder und Aufnahmen für die Publikation auf verschiedenen Plattformen auf. e4.bs1c  <i>Sie bearbeiten und optimieren Bilder selbstständig. e4.bs1a</i>	<a href="#">Schritt 2 «Inhalte aufbereiten und präsentieren»</a> – Bilder gemäss betrieblichen Standards erstellen  <a href="#">Werkzeug «Memocard Bilder erzeugen»</a>		-



	<p>e4.bs1b Sie erläutern den Aufbau eines Drehbuchs für Audio- und Videoproduktionen. (K2)</p> <p><i>Sie erstellen und optimieren Tonaufzeichnungen. e4.bs1a</i></p> <p><i>Sie erstellen und bearbeiten selbstständig Filmaufnahmen und schneiden diese zu einem kurzen Film. e4.bs1a</i></p>	<p><a href="#">Schritt 2 «Inhalte aufbereiten und präsentieren»</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Abschnitt «Videos gemäss betrieblichen Standards erstellen»</li> </ul> <p><a href="#">Werkzeug «Videos aufbereiten»</a></p>		-
	<p>e4.bs1d Sie erstellen mit gängigen Anwendungsprogrammen einen Gestaltungsentwurf für verschiedene Unterlagen und Informationsmittel. (K3)</p> <p><i>Sie wenden die wichtigsten Gestaltungsregeln für verschiedene Kanäle an (Newsletter, Geschäftsbericht, Blog, Webpage usw.). (e4.bs1d)</i></p>	<p><a href="#">Schritt 3: «Vorlagen für Medienformate erstellen»</a></p>		-
-	<p><i>Sie beurteilen an konkreten Beispielen die Wirksamkeit von Farben und Farbtönen. e4.bs1a</i></p>	-		-
Vorbereitung auf das schulische QV	-	-	-	<p>Trainingseinheit zu e4:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impuls «Qualität von Lernvideos überprüfen»</li> <li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Richtiges Händewaschen»</li> </ul>





				<ul style="list-style-type: none"><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Kundenofferte»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Medienwahl»</li><li>– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Präsentation erstellen»</li></ul>
--	--	--	--	--