



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



CONFÉRENCE INTERCANTONALE
DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DE
LA SUISSE ROMANDE ET DU TESSIN

Kaufmann / Kauffrau EFZ

Kompass Kaufleute 2023

Lehrjahr 1



Inhalt

Kompass Kaufleute 2023	1
Einleitung 3	
Handlungskompetenzbereich A	5
1 Lernfeld 1 «Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson»	6
2 Lernfeld 2 «Persönliche Finanzen»	9
3 Lernfeld 3 «Netzwerke und Selbstmarketing»	12
4 Lernfeld 4c «Kunst»	14
Handlungskompetenzbereich B	16
5 Lernfeld 1 «Kommunizieren im Team»	17
6 Lernfeld 2 «Zusammenarbeiten im Team»	18
7 Lernfeld 3 «Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren»	20
Handlungskompetenzbereich C	22
8 Lernfeld 1 «Arbeitsorganisation planen und optimieren»	23
9 Lernfeld 2 «Bei internen und externen Anlässen mitwirken»	25
10 Lernfeld 3 «Administrative Prozesse unterstützen»	27
11 Lernfeld 4 «Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären»	30
12 Lernfeld 5 «Grundlagen des Rechnungswesens erläutern»	32
Handlungskompetenzbereich D	34
13 Lernfeld 1 «Kunden-/Lieferantenbeziehung gestalten»	35
14 Lernfeld 2 «Kundenbedürfnisse erfassen»	37
15 Lernfeld 3 «Informations- und Beratungsgespräche führen»	39
Handlungskompetenzbereich E	42
16 Lernfeld 1 «Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern»	43
17 Lernfeld 2 «Recherchieren mithilfe digitaler Technologien»	47
18 Lernfeld 3 «Inhalte multimedial aufbereiten I»	49



Einleitung

Der Kompass Kaufleute 2023 (SKKAB / IGKG Schweiz / CREME) kombiniert die Inhalte der Lernmedien auf Konvink sowie die Inhalte der KV-Lernmedien der Institutionen CREME 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:

Alle **Leistungsziele**, die gemäss Nationalem Umsetzungskonzept Bildungsplan an den Berufsfachschulen in diesem Lernfeld vermittelt werden sollen.

Die **Abschnitte in dem Lehrmittel CREME**, in denen Sie Inhalte zu den geforderten Leistungszielen finden.

Die **Abschnitte in den Handlungsbausteinen**, in denen Sie Inhalte zu den geforderten Leistungszielen finden.

Verweise auf weitere Lernmedien, die ebenfalls Inhalte zu den genannten Leistungszielen enthalten.

Die Leistungsziele wurden mit den berufskundlichen Lernmedien der Trägerschaft und dem Lehrmittel der CREME abgeglichen und konkreten Inhalten zugeordnet.

Die Gliederung der Leistungsziele im Kompass Kaufleute 2023 orientiert sich für eine bessere Übersicht an der Logik der Lernmedien, die Reihenfolge der Leistungsziele kann sich also von der Reihenfolge im Nationalen Lehrplan unterscheiden.

5 Lernfeld 1 «Kommunizieren im Team»
Nationaler Lehrplan Berufsfachschule Kauffrau / Kaufmann EFZ 1. Lehrjahr, S. 25

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
b1.bs3a Sie wenden in kaufmännischen Team-Situationen Gesprächstechniken adressatengerecht an. (K3) <i>Sie erklären die gängigen Gesprächstechniken. (b1.bs3a)</i>	Teil III • Meine Kommunikation und Zusammenarbeit im Team / Kapitel 6: Zusammenarbeiten und Prioritäten verwalten	Handlungsbaustein b1 «In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren» Kompletter Handlungsbaustein	
b1.bs1a Sie erläutern wichtige interkulturelle Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit im Team eine Rolle spielen. (K2)	Teil III • Meine Kommunikation und Zusammenarbeit im Team / Chapitre 4: Gérer des différences sociales, culturelles et générationnelles	– Schritt 1 «Sich in neue Teams eingliedern» , Abschnitt «Mit Menschen aus anderen Kulturkreisen umgehen»	
b1.bs4a Sie wenden Konfliktlösungsstrategien im Team an. (K3) <i>Sie zeigen Konfliktlösungsstrategien auf. (b1.bs4a)</i>	Teil III • Meine Kommunikation und Zusammenarbeit im Team / Chapitre 5: Appliquer des stratégies de résolution de conflits	– Schritt 4 «Schwierige Situationen im Team bewältigen»	
Vorbereitung auf das schulische QV			Trainingseinheit zu b1: – Impuls: Mindmap «Kommunikation im Team» – Impuls: Placemat «Private versus berufliche Kommunikation» – Impuls: Rollenspiel «Aktives Zuhören»

Abbildung: Informationen pro Lernfeld



Die Vorteile des Lehrpersonen-Navigationshandbuchs 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 Kompass Kaufleute 2023 sind noch nicht vollständig abgebildet. Aktualisierungen der direkten Zugänge zu den Lerninhalten der CREME und Trainingseinheiten der berufskundlichen Lernmedien der SKKAB werden stetig ergänzt und in regelmässigen Abständen über die Webseiten <https://die-reform.ch/> und <https://novapro.swiss> veröffentlicht.

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

Lernmedium CREME: Handlungskompetenzen Kaufleute

- **HKB A: Die Welt und ich (unten jeweils BLAU hervorgehoben)**
- **HKB B: Das Team und ich (unten jeweils GRÜN hervorgehoben)**
- **HKB C: Das Unternehmen und ich (unten jeweils ORANGE hervorgehoben)**
- **HKB D: Die Kundschaft und ich (unten jeweils ROT hervorgehoben)**
- **HKB E: Die Technologie und ich (unten jeweils VIOLETT hervorgehoben)**



Handlungskompetenzbereich A

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Portfolioarbeit: Ich als Privat- und Berufsperson	a.1/T1	16
LF 2b: Persönliche Finanzen	a.4/T2	8
LF 3: Netzwerke und Selbstmarketing	a.2/T3	8
LF 4c: Kunst	a.5/T4	8



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

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

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
a1.bs2a Sie setzen Standortbestimmungsmethoden im Rahmen der eigenen Kompetenzentwicklung um. (K3)	<p>Teil I • Mein berufliches Umfeld / Kapitel 1: Mein berufliches Umfeld verstehen</p> <p>Teil I • Mein berufliches Umfeld / Kapitel 2: In die Zukunft blicken und meine Karriere vorantreiben</p>	<p>HB a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»</p> <p>Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen»</p> <p>Werkzeug «Formular Vorbereitung Qualifikationsgespräch»</p>	
<p>a1.bs3b Sie formulieren messbare Zielsetzungen für die Weiterentwicklung Ihrer Kompetenzen. (K3)</p> <p>T1.3 Sie formulieren persönliche Ziele für Ihre Lehrzeit. (K3)</p> <p><i>Sie erklären die SMART-Formel zum Formulieren von messbaren Zielen. (T1.3) (a1.bs3b)</i></p> <p><i>Sie wenden bei der Zielformulierung die SMART-Formel an. (T1.3) (a1.bs3b)</i></p>	<p>Teil I • Mein berufliches Umfeld / Kapitel 2: In die Zukunft blicken und meine Karriere vorantreiben</p>	<p>Schritt 4 «SMARTe Ziele und Massnahmen definieren»</p> <p>Video «Smarte Ziele definieren»</p> <p>Werkzeug «Massnahmenplan Zielerreichung»</p>	
<p>T1.9 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)</p> <p>a1.bs3a Sie setzen die Technik der Dokumentation und Reflexion an</p>	<p>wird in den abschliessenden Aufgaben / Aktivitäten aller Kapitel des Lernmediums behandelt</p>	<p>Schritt 1 «Mir meine Rolle vergegenwärtigen»</p> <p>Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren»</p>	



eigenen Entwicklungsmassnahmen um. (K3)		Schritt 5 «Eigene berufliche Entwicklung vorantreiben» Video «Lerndokumentation führen»	
<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». (T1.4)</i></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>	<p>Teil I • Mein berufliches Umfeld / Kapitel 2: In die Zukunft blicken und meine Karriere vorantreiben</p>	Schritt 5 «Eigene berufliche Entwicklung vorantreiben»	
<p><i>Sie beschreiben die zentralen Inhalte eines «Vision Boards». (T1.4)</i></p> <p><i>Sie erklären die Ziele von einem «Vision Board». (T1.4)</i></p>	<p>Teil I • Mein berufliches Umfeld / Kapitel 2: In die Zukunft blicken und meine Karriere vorantreiben</p>		



<p>T1.1 Sie erläutern ihre Aufgaben und Verantwortung, Rechte und Pflichten im neuen Lebensabschnitt. (K2)</p>	<p>Teil I • Mein berufliches Umfeld / Kapitel 1: Mein berufliches Umfeld verstehen</p>		<p>Zusätzliche Ressourcen: Handlungsbaustein a4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abschnitt «Als Berufsperson handeln» - Abschnitt «Als Privatperson neue Verantwortlichkeiten wahrnehmen»
<p>a1.bs1a Sie zeigen die Wichtigkeit des lebenslangen Lernens auf. (K2)</p>	<p>Teil I • Mein berufliches Umfeld / Kapitel 2: In die Zukunft blicken und meine Karriere vorantreiben</p>		
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>			<p>Keine Trainingseinheiten</p>



2 Lernfeld 2 «Persönliche Finanzen»

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

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
a4.bs5a Sie reflektieren ihren persönlichen Umgang mit Geld. (K4)	<p>Teil II • Mein soziales und wirtschaftliches Umfeld /</p> <p>Kapitel 4: Vermeidung von Überschuldung</p> <p>Teil II • Mein soziales und wirtschaftliches Umfeld /</p> <p>Kapitel 5: Ein persönliches Budget erstellen</p>	<p>Handlungsbaustein a4</p> <p>«Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln»</p> <p><u>Abschnitt «Als Berufsperson handeln»</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 1 «Eigene Rolle als Berufsperson finden» <p><u>Video «Die eigenen Finanzen im Griff haben»</u></p>	
<p>a4.bs5b Sie erstellen ein monatliches Budget anhand ihrer Lohnabrechnung sowie ihres Konsum- und Freizeitverhaltens. (K4)</p> <p><i>Sie berechnen den monatlich frei verfügbaren oder fehlenden Betrag. (a4.bs5b)</i></p>	<p>Teil II • Mein soziales und wirtschaftliches Umfeld /</p> <p>Kapitel 5: Ein persönliches Budget erstellen</p>	<p><u>Abschnitt «Als Privatperson neue Verantwortlichkeiten wahrnehmen»</u>,</p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 1 «Persönliche Finanzen managen» 	



<p>T2b.14 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)</p>	<p>wird in den abschliessenden Aufgaben / Aktivitäten aller Kapitel des Lernmediums behandelt</p>	<p>Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»</p> <p>Schritt 1 «Mir meine Rolle vergewärtigen»</p> <p>Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren»</p> <p>Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen»</p> <p>Schritt 4 «SMARTe Ziele und Massnahmen definieren»</p> <p>Video «Lerndokumentation führen»</p>	
<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>	<p>Teil II • Mein soziales und wirtschaftliches Umfeld /</p> <p>Kapitel 3: Die Bestandteile meines Gehalts verstehen</p>		
<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>Teil II • Mein soziales und wirtschaftliches Umfeld /</p> <p>Kapitel 4: Vermeidung von Überschuldung</p>		



<p>Sie erklären die Gefahren der privaten Verschuldung. (a4.bs5b)</p> <p>Sie nennen typische Verschuldungsfällen. (a4.bs6, T2b.3)</p>			
<p>a4.bs6 Sie beurteilen Massnahmen zur Vermeidung und Verringerung privater Schulden. (K4)</p>	<p>Teil II • Mein soziales und wirtschaftliches Umfeld /</p> <p>Kapitel 4: Vermeidung von Überschuldung</p>		
<p>T2b.3 Sie analysieren die langfristige finanzielle Bindung aufgrund von Leasingverträgen. (K4)</p>	<p>Teil II • Mein soziales und wirtschaftliches Umfeld /</p> <p>Kapitel 4: Vermeidung von Überschuldung</p>		
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>			Keine Trainingseinheiten



3 Lernfeld 3 «Netzwerke und Selbstmarketing»

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

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
<p>a2.bs1c Sie vergleichen Auftritte von Berufspersonen in beruflichen Netzwerken. (K3)</p> <p>a2.bs2a Sie entwickeln und präsentieren eine Strategie, um das persönliche Netzwerk aufzubauen und zu pflegen. (K3)</p> <p><i>Sie gestalten und präsentieren einen persönlichen (fiktiven) Auftritt in einem gängigen berufsrelevanten Netzwerk. (a2.bs2a)</i></p>	<p>Teil IV • Meine beruflichen Netzwerke /</p> <p>Kapitel 9: Erstellung einer persönlichen Strategie für die Nutzung sozialer Netzwerke</p>	<p>Handlungsbaustein a2 «Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen»</p> <p><u>Gesamte Handlungsanleitung</u></p>	
<p>T2b.14 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)</p>	<p>wird in den abschliessenden Aufgaben / Aktivitäten aller Kapitel des Lernmediums behandelt</p>	<p>Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln»</p> <p><u>Schritt 1 «Mir meine Rolle vergegenwärtigen»</u></p> <p><u>Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren»</u></p> <p><u>Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen»</u></p>	



		Schritt 4 «SMARTe Ziele und Massnahmen definieren» Video «Lerndokumentation führen»	
<p>a2.bs1a Sie legen die Bedeutung von gängigen berufsrelevanten Netzwerken dar. (K2)</p> <p><i>Sie nennen gängige berufsrelevante Netzwerke. (a2.bs1a)</i></p>	<p>Teil IV • Meine beruflichen Netzwerke /</p> <p>Kapitel 8: Die verschiedenen beruflichen Netzwerke entdecken</p>		
<p>a2.bs1b Sie erläutern die Chancen und die Risiken für den Auftritt in analogen und digitalen Netzwerken. (K2)</p>	<p>Teil IV • Meine beruflichen Netzwerke /</p> <p>Kapitel 8: Die verschiedenen beruflichen Netzwerke entdecken</p>		
Vorbereitung auf das schulische QV			Keine Trainingseinheiten



4 Lernfeld 4c «Kunst»

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

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
T2b.14 Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Portfolio. (K3)	wird in den abschliessenden Aufgaben / Aktivitäten aller Kapitel des Lernmediums behandelt	Handlungsbaustein a1 «Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln» Schritt 2 «Arbeit laufend dokumentieren und reflektieren» Schritt 3 «Persönliche Standortbestimmung vornehmen» Schritt 4 «SMARTe Ziele und Massnahmen definieren» Video «Lerndokumentation führen»	
-	-	Handlungsbaustein a5 «Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen»	-
T4c.1 Sie erläutern Funktionen von Kunst. (K2)	Teil III • Mein politisches und kulturelles Umfeld / Kapitel 6: Die Funktionen von Kunst identifizieren		
a5.bs9 Sie schildern Wirkungen unterschiedlicher Kunstformen auf sie selbst. (K3)	Teil III • Mein politisches und kulturelles Umfeld /		



Sie erläutern die verschiedenen Formen der Kunst. (a5.bs9)	Kapitel 7: Die Auswirkungen verschiedener Kunstformen analysieren		
Vorbereitung auf das schulische QV			Keine Trainingseinheiten



Handlungskompetenzbereich B

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



5 Lernfeld 1 «Kommunizieren im Team»

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

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
b1.bs3a Sie wenden in kaufmännischen Team-Situationen Gesprächstechniken adressatengerecht an. (K3) <i>Sie erklären die gängigen Gesprächstechniken. (b1.bs3a)</i>	Teil III • Meine Kommunikation und Zusammenarbeit im Team / Kapitel 6: Zusammenarbeiten und Prioritäten verwalten	Handlungsbaustein b1 «In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren» Kompletter Handlungsbaustein	
b1.bs1a Sie erläutern wichtige interkulturelle Unterschiede, die in der Kommunikation und der Zusammenarbeit im Team eine Rolle spielen. (K2)	Teil III • Meine Kommunikation und Zusammenarbeit im Team / Chapitre 4: Gérer des différences sociales, culturelles et générationnelles	– Schritt 1 «Sich in neue Teams eingliedern» , Abschnitt «Mit Menschen aus anderen Kulturkreisen umgehen»	
b1.bs4a Sie wenden Konfliktlösungsstrategien im Team an. (K3) <i>Sie zeigen Konfliktlösungsstrategien auf. (b1.bs4a)</i>	Teil III • Meine Kommunikation und Zusammenarbeit im Team / Chapitre 5: Appliquer des stratégies de résolution de conflits	– Schritt 4 «Schwierige Situationen im Team bewältigen»	
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

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
<p>b1.bs3b Sie interagieren in kaufmännischen Kommunikationssituationen mit interkulturellen Unterschieden im Team adressatengerecht</p> <p><i>Sie erläutern mögliche interkulturelle Unterschiede, welche bei der Kommunikation zu beachten sind. (b1.bs3b)</i></p>	<p>Teil III • Meine Kommunikation und Zusammenarbeit im Team /</p> <p>Chapitre 4: Gérer des différences sociales, culturelles et générationnelles</p>	<p>Handlungsbaustein b1: «In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren»</p> <p>Schritt 1 «Sich in neue Teams eingliedern»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Abschnitt «Mit Menschen aus anderen Kulturkreisen umgehen» 	<p>Zusätzliche Ressourcen: Unterricht</p>
<p>b1.bs6a Sie identifizieren für kaufmännische Auftragssituationen Konsequenzen bei Abweichungen von Terminen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)</p> <p><i>Sie zeigen mögliche Konsequenzen von kaufmännischen Auftragssituationen und dazu geeignete Massnahmen auf. (b1.bs6a)</i></p>	<p>Teil III • Meine Kommunikation und Zusammenarbeit im Team /</p> <p>Kapitel 6: Zusammenarbeiten und Prioritäten verwalten</p>	<p>Schritt 2: «Ziele verfolgen und Regeln einhalten»</p> <p>Schritt 3: «Im Team aktiv mitarbeiten»</p> <p>Schritt 4: «Schwierige Situationen im Team bewältigen»</p>	
<p><i>Sie wenden die Grundlagen der Selbstanalyse und der Reflexion an. (b1.bs5a)</i></p>	<p>Teil III • Meine Kommunikation und Zusammenarbeit im Team /</p> <p>Kapitel 6: Zusammenarbeiten und Prioritäten verwalten</p>	<p>Schritt 5: «Die Zusammenarbeit reflektieren»</p>	



	<p>Teil I • Meine Deutschkenntnisse / Kapitel 1 : Höflich mit Kunden kommunizieren</p>		
<p><i>Sie unterscheiden verschiedene kaufmännische Kommunikationssituationen wie «Begrüssung/Verabschiedung», «sich und die Abteilung vorstellen». (b1.bs3b)</i></p>			
<p>b1.bs5a Sie analysieren eigene soziale, kulturelle und generationenbedingte Werte, die ihre Handlungen beeinflussen. (K4) *</p> <p><i>Sie erläutern soziale, kulturelle und generationenbedingte Werte. (b1.bs5a)</i></p>	<p>Teil III • Meine Kommunikation und Zusammenarbeit im Team / Chapitre 4: Gérer des différences sociales, culturelles et générationnelles</p>		
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>			<p>Trainingseinheit zu b1:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Impuls «Ideenlandschaft zu kulturell bedingten Kommunikationsunterschieden» – Impuls: Postkorb «Alle Hände voll zu tun» – Anwendungsaufgabe: Mini Cases «Teamsituationen analysieren» – Anwendungsaufgabe: Critical Incidents «Schwierige Situationen im Team»



7 Lernfeld 3 «Die Schnittstellenfunktion wahrnehmen und optimieren»

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

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
<p>b2.bs2b Sie identifizieren Schnittstellen, Abhängigkeiten und Verbesserungsmöglichkeiten in einem betrieblichen Prozess. (K4)</p> <p><i>Sie unterscheiden die verschiedenen Anspruchsgruppen mit ihren Ansprüchen und Abhängigkeiten. (b2.bs2b)</i></p>	<p>Teil IV • Meine Mitarbeit in Arbeitsprozessen /</p> <p>Kapitel 8: Schnittstellen identifizieren und Prozesse optimieren</p>	<p>Handlungsbaustein b2 «Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren»</p> <p>Gesamte Handlungsanleitung</p>	
<p>b2.bs2a Sie erläutern die Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen in einem betrieblichen Prozess. (K2)</p> <p><i>Sie schildern unterschiedliche betriebliche Prozesse. b2.bs2a</i></p>	<p>Teil IV • Meine Mitarbeit in Arbeitsprozessen /</p> <p>Kapitel 7: Prozesse verstehen</p>	<p>Schritt 1 «Sich über betriebliche Anspruchsgruppen informieren»</p>	
<p>b2.bs2c Sie leiten aus Bedürfnissen von Anspruchsgruppen im kaufmännischen Bereich zweckmässige Aufgaben ab. (K4)</p>	<p>Teil IV • Meine Mitarbeit in Arbeitsprozessen /</p> <p>Kapitel 9: Aufgaben eines Kaufprozesses durchführen</p>	<p>Schritt 2 «An Schnittstellen professionell agieren»</p>	



Vorbereitung auf das schulische QV			<p>Trainingseinheiten zu b2:</p> <ul style="list-style-type: none">– Impuls: Mindmap «Professionelle Schnittstellenarbeit»– Impuls: Reflexion «Persönliche Dienstleistungsorientierung»– Impuls: «Schnittstellen im Unternehmen»– Anwendungsaufgabe: Critical Incidents «Stolpersteine in der Schnittstellenarbeit»– Anwendungsaufgabe: Geleitete Fallarbeit «Bestellung von Arbeits- und Büromaterial»– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Prozessanalyse und Optimierung»– Anwendungsaufgabe: Mini Cases «Erfolgreiche Schnittstellenarbeit»
------------------------------------	--	--	---



Handlungskompetenzbereich C

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



8 Lernfeld 1 «Arbeitsorganisation planen und optimieren»

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

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
<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>Teil I • Meine Organisation innerhalb des Unternehmens /</p> <p>Kapitel 2: Aufgaben und Termine planen, priorisieren und bearbeiten</p>	<p>Handlungsbaustein c1 «Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren»</p> <p>Abschnitt «Aufgaben und Ressourcen planen und koordinieren», insb. Schritte «Termine und Aufgaben priorisieren» und «Planung und Zeitmanagement überprüfen»</p> <p>Werkzeug «ALPEN-Methode»</p> <p>Werkzeug «Vorlage Wochenplan»</p> <p>Video «Arbeitseinsätze und Termine koordinieren»</p>	<p>Zusätzliche Ressourcen:</p> <p>Handlungsbaustein c3 «Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kapitel «Terminplan erstellen und überwachen»
<p>c1.bs1a Sie stellen die Grundlagen der Arbeitsorganisation dar. (K2)</p>	<p>Teil I • Meine Organisation innerhalb des Unternehmens /</p> <p>Kapitel 1: Mich in meinem beruflichen Umfeld positionieren</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>Teil I • Meine Organisation innerhalb des Unternehmens /</p> <p>Kapitel 1: Mich in meinem beruflichen Umfeld positionieren</p>		<p>Zusätzliche Ressourcen:</p> <p>Handlungsbaustein c3 «Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Abschnitt «Prozesse dokumentieren»
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>			<p>Trainingseinheit zu c1:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Impuls «Ressourcenorientiertes Selbstmanagement» – Impuls «Stolperfallen im Zeitmanagement» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Tagesplan im pharmazeutischen Betrieb»



9 Lernfeld 2 «Bei internen und externen Anlässen mitwirken»

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

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
<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>c1.bs7a Sie ermitteln und definieren Möglichkeiten, Zeit und Ressourcen bei ihrer Organisation und Planung einzusparen.</p>	<p>Teil I • Meine Organisation innerhalb des Unternehmens /</p> <p>Kapitel 2: Aufgaben und Termine planen, priorisieren und bearbeiten</p>	<p>Handlungsbaustein c1 «Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren»</p> <p><u>Abschnitt «Aufgaben und Ressourcen planen und koordinieren»</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt «Aufgaben und Ressourcen planen» – Schritt «Termine und Aufgaben priorisieren» – Schritt «Planung und Zeitmanagement überprüfen» <p><u>Werkzeug «Reflexionsbogen Zeitmanagement überprüfen»</u></p>	<p>Zusätzliche Ressourcen:</p> <p>Handlungsbaustein c3 «Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen»</p> <ul style="list-style-type: none"> – <u>Abschnitt «Terminplan erstellen und überwachen»</u>
<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>Teil I • Meine Organisation innerhalb des Unternehmens /</p> <p>Kapitel 3: Eine Veranstaltung planen und organisieren</p>	<p><u>Kapitel «Anlässe planen und die Durchführung unterstützen»</u></p> <p><u>Werkzeug «Checkliste Anlass organisieren»</u></p>	<p>Zusätzliche Ressourcen:</p> <p><u>Video «Verpflegung für Anlass organisieren»</u></p>
<p>c1.bs5a Sie analysieren die Umweltbelastung einer Veranstaltung und</p>	<p>Teil I • Meine Organisation innerhalb des Unternehmens /</p>		



<p>leiten geeignete 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>	<p>Kapitel 3: Eine Veranstaltung planen und organisieren</p>		
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>			<p>Trainingseinheit zu c1:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Logopädiefortbildung» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Verkaufsschulung»



10 Lernfeld 3 «Administrative Prozesse unterstützen»

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

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
<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>Teil II • Meine Mitarbeit im Verwaltungsprozess /</p> <p>Kapitel 5: Strukturierung der physischen und digitalen Ablage</p>	<p>Handlungsbaustein c2 «Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen»</p> <p>Schritt 5 «Dokumente ablegen und Ablage organisieren»</p>	<p>Zusätzliche Ressourcen:</p> <p>Unterricht</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 Dokuments) zur Erstellung von</i></p>	<p>Teil III • Mein Umgang mit Verträgen /</p> <p>Kapitel 9: Aufbau und Sprache von Personaldokumenten überprüfen und erklären</p> <p>Teil I • Meine Nutzung von Computeranwendungen /</p> <p>Kapitel 3: Mit einem Textverarbeitungsprogramm arbeiten</p>	<p>Schritt 2 «Unterstützungsdokumente erstellen»</p> <p>Schritt 4 «Protokoll führen»</p> <p>Schritt 6 «Auskunft über Dokumente geben»</p>	



<p>Text-, Tabellen- und Präsentationsdokumenten. (c2.bs4a)</p>	<p>Teil I • Meine Nutzung von Computeranwendungen / Kapitel 4: Ein Präsentationstool verwenden</p> <p>Teil I • Meine Nutzung von Computeranwendungen / Kapitel 5: Mit einem Tabellenkalkulationsprogramm arbeiten</p>		
<p>c2.bs1a Sie beschreiben die grundlegenden Merkmale von betrieblichen Identitätskonzepten (Corporate Identity und Corporate Design) anschaulich. (K2)</p>	<p>Teil II • Meine Mitarbeit im Verwaltungsprozess / Kapitel 4: Die Unternehmensidentität verwalten</p>	<p>Schritt 2 «Unterstützungsdokumente erstellen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tabelle «Worauf achtest du? Das heisst konkret...» 	<p>Zusätzliche Ressourcen: Unterricht</p>
<p>c5.bs1e Sie nutzen gängige digitale Hilfsmittel und Anwendungsprogramme zur Verarbeitung von Zahlen und Daten. (K3)</p>	<p>Teil I • Meine Nutzung von Computeranwendungen / Kapitel 5: Mit einem Tabellenkalkulationsprogramm arbeiten</p>		<p>Handlungsbaustein c5 «Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kapitel «Budget, Kostenvergleich oder Abrechnung erstellen» <p>Handlungsbaustein e3 «Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten»</p>
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>			<p>Trainingseinheit zu c2:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Impuls «Dokumente einschätzen» – Impuls «Erforderliche Informationen für Unterstützungstätigkeiten» – Impuls «Reflexion Unterstützungstätigkeiten»



			<ul style="list-style-type: none">– Anwendungsaufgabe: Critical Incidents «Auskunft geben»– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Ablage aufräumen»– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Adressliste erstellen»– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Sitzungsprotokoll analysieren»– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Termin organisieren»
--	--	--	---



11 Lernfeld 4 «Gängige Vertragsarten in der regionalen Landessprache erklären»

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

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
Sie überprüfen die sachliche und die sprachlich formale Richtigkeit von Dokumenten. (K3)	Teil III • Mein Umgang mit Verträgen / Kapitel 9: Aufbau und Sprache von Personaldokumenten überprüfen und erklären	Handlungsbaustein c2 «Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen» Schritt 2 «Unterstützungsdokumente erstellen» Schritt 4 «Protokoll führen» Schritt 5 «Dokumente ablegen und Ablagen organisieren» Schritt 6 «Auskunft über Dokumente geben»	Zusätzliche Ressourcen: Unterricht
c2.bs5a Sie erklären die Elemente des Lehrvertrags sowie die Rechte und die Pflichten der Vertragsparteien. (K2)	Teil III • Mein Umgang mit Verträgen Kapitel 7: Die Besonderheiten des Lehrvertrags kennen		
c2.bs5b Sie erläutern die zentralen Elemente von anderen gängigen Verträgen (Einzelarbeitsvertrag, Fahrnis-kauf, Einfacher Auftrag, Mietvertrag, Darlehensvertrag, Einfache Gesellschaft, Werkvertrag und Leasing) und weiteren rechtlichen Grundlagen. (K2)	Teil III • Mein Umgang mit Verträgen Kapitel 8: Mit unterschiedlichen gängigen Vertragsarten umgehen		



<p>c2.bs5c Sie erläutern den Aufbau und die Sprache von personalbezogenen Dokumenten. (K2)</p>	<p>Teil III • Mein Umgang mit Verträgen / Kapitel 9: Aufbau und Sprache von Personaldokumenten überprüfen und erklären</p>		
<p>c5.bs1e Sie nutzen gängige digitale Hilfsmittel und Anwendungsprogramme zur Verarbeitung von Zahlen und Daten. (K3)</p>	<p>Teil I • Meine Nutzung von Computeranwendungen / Kapitel 5: Mit einem Tabellenkalkulationsprogramm arbeiten</p>		
<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>	<p>Teil III • Mein Umgang mit Verträgen / Kapitel 9: Aufbau und Sprache von Personaldokumenten überprüfen und erklären</p>		
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>			<p>Keine Trainingseinheiten</p>



12 Lernfeld 5 «Grundlagen des Rechnungswesens erläutern»

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

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
-	-	Handlungsbaustein c5 «Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren»	-
c5.bs1a Sie erläutern die grundlegenden Funktionen des finanziellen und des betrieblichen Rechnungswesens. (K2)	<p>Teil IV • Meine Anwendung der Buchhaltung / Kapitel 10: Eine Bilanz erstellen</p> <p>Teil IV • Meine Anwendung der Buchhaltung / Kapitel 11: Eine Erfolgsrechnung erstellen</p> <p>Teil IV • Meine Anwendung der Buchhaltung / Kapitel 12: Ein Journal erstellen</p> <p>Teil IV • Meine Anwendung der Buchhaltung / Kapitel 13: Die Schritte der Buchhaltung einhalten</p>		



<p>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></p>	<p>Teil IV • Meine Anwendung der Buchhaltung / Kapitel 10: Eine Bilanz erstellen</p>		
<p>c5.bs1c Sie erläutern Funktion und Ablauf von Zwischen- und Jahresabschluss. (K2)</p>	<p>Teil IV • Meine Anwendung der Buchhaltung / Kapitel 11: Eine Erfolgsrechnung erstellen</p>		
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>			<p>Trainingseinheit zu c5:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Impuls «Kassenbuch analysieren» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Kassenbuch führen»



Handlungskompetenzbereich D

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



13 Lernfeld 1 «Kunden-/Lieferantenbeziehung gestalten»

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

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
<p>d2.bs1a Sie erläutern die Erfolgsfaktoren von Gesprächssituationen über die gängigen Kanäle. (K2)</p> <p>d1.bs1a Sie setzen die wichtigsten Faktoren für eine gute Dienstleistungsqualität um. (K3)</p>	<p>Teil I • Meine Beziehung zur Kundenschaft /</p> <p>Kapitel 1: Die Beziehung zu Kunden und Lieferanten organisieren und gestalten</p>	<p>Handlungsbaustein d1 «Anliegen von Kunden und Lieferanten entgegennehmen»</p> <p>Gesamte Handlungsanleitung</p>	
<p>d1.bs1b Sie zeigen die zentralen Faktoren für die Gestaltung einer Kunden- oder Lieferantenbeziehung auf. (K2)</p> <p>Sie setzen wichtige Faktoren für den Vertrauensaufbau um. (K3)</p>	<p>Teil I • Meine Beziehung zur Kundenschaft /</p> <p>Kapitel 1: Die Beziehung zu Kunden und Lieferanten organisieren und gestalten</p>	<p>Handlungsbaustein d4 «Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen»</p> <p>Gesamte Handlungsanleitung</p>	
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>			<p>Trainingseinheit zu d1:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Impuls «Tipps zur Beziehungsgestaltung» – Anwendungsaufgabe: Kommunikative Critical Incidents «Umgang mit schwierigen Kundenanliegen» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulationen «Anliegen bearbeiten»



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



14 Lernfeld 2 «Kundenbedürfnisse erfassen»

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

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
<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>Teil I • Meine Beziehung zur Kundenschaft /</p> <p>Chapitre 2: Analyser les besoins des clients</p>	<p>Handlungsbaustein d1 «Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen»</p> <p>Gesamte Handlungsanleitung</p>	<p>Zusätzliche Ressourcen:</p> <p>Handlungsbaustein d2 «Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Abschnitt «Informationsgespräch führen»
<p>d1.bs6a Sie wenden gängige Frage-techniken im Rahmen der Bedürfnis-abklärung an. (K3)</p> <p>d2.bs2b Sie hören aktiv zu.</p> <p>d1.bs5a Sie deuten nonverbale Signale. (K3)</p>	<p>Teil I • Meine Beziehung zur Kundenschaft /</p> <p>Chapitre 2: Analyser les besoins des clients</p>	<p>Schritt 3 «Anliegen entgegennehmen»</p> <p>Schritt 4 «Bedürfnisse ableiten»</p>	



<p>Sie erklären die Bedeutung verbaler und nonverbaler Signale in der Kommunikation anhand von Beispielen. (d1.bs5a)</p>			
<p>Sie setzen sprachliche Mittel auch in einer Fremdsprache gezielt ein, um Kunden- oder Lieferantenanliegen schriftlich und mündlich systematisch entgegenzunehmen. (d1.bs2a)</p>	<p>Teil I • Meine Beziehung zur Kundenschaft / Chapitre 2: Analyser les besoins des clients</p>		
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>			<p>Trainingseinheit zu d1:</p> <ul style="list-style-type: none">– Anwendungsaufgabe: Mini Cases «Bedürfnisse erkennen»– Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Anliegen entgegennehmen»



15 Lernfeld 3 «Informations- und Beratungsgespräche führen»

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

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
<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>Teil I • Meine Beziehung zur Kundenschaft /</p> <p>Kapitel 3: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden und Lieferanten führen</p> <p>Teil I • Meine Beziehung zur Kundenschaft /</p> <p>Chapitre 4 : Mener des entretiens d'information et de conseil</p>	<p>Handlungsbaustein d2 «Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»</p> <p>Abschnitt «Informationsgespräche führen»</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>Teil I • Meine Beziehung zur Kundenschaft /</p> <p>Kapitel 3: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden und Lieferanten führen</p> <p>Teil I • Meine Beziehung zur Kundenschaft /</p> <p>Chapitre 4 : Mener des entretiens d'information et de conseil</p>	<p>Abschnitt «Beratungsgespräch führen»</p>	



<p>d2.bs6a Sie setzen Argumentationstechniken ein. (K3)</p> <p><i>Sie unterscheiden zwischen den Merkmalen der mündlichen und der schriftlichen Argumentation.</i></p> <p><i>Sie gestalten ihre Argumentation logisch und überzeugend.</i></p>	<p>Teil I • Meine Beziehung zur Kundenschaft /</p> <p>Kapitel 3: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden und Lieferanten führen</p> <p>Teil I • Meine Beziehung zur Kundenschaft /</p> <p>Chapitre 4 : Mener des entretiens d'information et de conseil</p>	<p><u>Abschnitt «Beratungsgespräch führen»</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 1 «Grundlagen für das Beratungsgespräch schaffen» – Schritt 2 «Beratungsgespräch führen» 	<p>Zusätzliche Ressourcen:</p> <p>Handlungsbaustein d3 «Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen»</p> <ul style="list-style-type: none"> – <u>Kapitel «Verhandlungsgespräch führen»</u>
<p>d2.bs3a Sie setzen die zentralen Elemente einer wertschätzenden Kommunikation um. (K3)</p>	<p>Teil I • Meine Beziehung zur Kundenschaft /</p> <p>Kapitel 3: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden und Lieferanten führen</p> <p>Teil I • Meine Beziehung zur Kundenschaft /</p> <p>Chapitre 4 : Mener des entretiens d'information et de conseil</p>	<p>Handlungsbaustein d1 «Anliegen von Kunden und Lieferanten entgegennehmen»</p> <p><u>Schritt 1 «Dienstleistungsorientierte Grundhaltung einnehmen»</u></p>	
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>			<p>Trainingseinheit zu d2:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Impuls «Auf Einwände im Beratungsgespräch eingehen» – Anwendungsaufgabe: Geleitete Fallarbeit «Beratungsgespräch im Reisebüro führen» – Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Beratungsgespräch Autohaus»



			<ul style="list-style-type: none">– Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Beratungsgespräch Geschäfts- essen»– Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Informationsgespräch Blumenabo»– Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Informationsgespräch Sprach- schule»– Anwendungsaufgabe: Rollenspiel «Informationsgespräch Zuzug»
--	--	--	--



Handlungskompetenzbereich E

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



16 Lernfeld 1 «Applikationen anwenden und Anwendungsprogramme erläutern»

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

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
<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>Teil I • Meine Nutzung von Computernutzungen / Kapitel 1: Die Cloud zum Zusammenarbeiten nutzen</p> <p>Teil I • Meine Nutzung von Computernutzungen / Kapitel 2: Mit einem Textverarbeitungsprogramm arbeiten - Grundlagen als Vorwissen</p> <p>Teil I • Meine Nutzung von Computernutzungen / Kapitel 3: Mit einem Textverarbeitungsprogramm arbeiten</p> <p>Teil I • Meine Nutzung von Computernutzungen / Kapitel 4: Ein Präsentationstool verwenden</p> <p>Teil I • Meine Nutzung von Computernutzungen / Kapitel 5: Mit einem Tabellenkalkulationsprogramm arbeiten</p>	<p>Handlungsbaustein e1 «Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden»</p> <p>Gesamter Abschnitt «Applikationen nutzen»</p>	



<p>e1.bs5a Sie lösen regelmässig auftretende Probleme und 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>Teil II • Mein Umgang mit Medien / Kapitel 7: Lösen von Problemen in Zusammenhang mit der Informatik</p>	<p><u>Abschnitt «Applikationen nutzen»</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 3 «Technische Probleme beheben» 	
<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>Teil I • Meine Nutzung von Computeranwendungen / Kapitel 1: Die Cloud zum Zusammenarbeiten nutzen</p>	<p><u>Gesamter Abschnitt «Datenmanagement sicherstellen»</u></p>	
<p><i>Sie richten an ihrem eigenen Gerät Sicherheitsmassnahmen ein. (e1.bs3b)</i></p>	<p>Teil II • Mein Umgang mit Medien / Kapitel 6: Effiziente Internetsuche nach allen relevanten Informationen</p>	<p><u>Abschnitt «Datenmanagement sicherstellen»</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Schritt 2: «Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen» 	



<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>	<p>Teil II • Mein Umgang mit Medien / Kapitel 7: Lösen von Problemen in Zusammenhang mit der Informatik</p>		
<p>e1.bs3a Sie erklären die wichtigsten Schritte bei der Aktualisierung von Anwendungsprogrammen und Betriebssystemen. (K2)</p>	<p>Teil II • Mein Umgang mit Medien / Kapitel 7: Lösen von Problemen in Zusammenhang mit der Informatik</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>	<p>Teil I • Meine Nutzung von Computeranwendungen / Kapitel 1: Die Cloud zum Zusammenarbeiten nutzen</p>		
<p><i>Sie erklären den Aufbau und den Nutzen von CMS sowie dessen unterschiedliche Anwendungen. (e1.bs3b)</i></p>	<p>Teil I • Meine Nutzung von Computeranwendungen / Kapitel 1: Die Cloud zum Zusammenarbeiten nutzen</p>		
<p>e1.bs7a Sie leiten Massnahmen ab, um den Energieverbrauch am Arbeitsplatz zu reduzieren. (K3)</p>	<p>Teil I • Meine Nutzung von Computeranwendungen / Kapitel 1: Die Cloud zum Zusammenarbeiten nutzen</p>		



Vorbereitung auf das schulische QV			<p>Trainingseinheit zu e1:</p> <ul style="list-style-type: none">– Impuls «Überblick über gängige Software»– Anwendungsaufgabe: Critical Incidents «Herausforderungen im Datenmanagement»– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Finanzielle Abrechnung Weihnachtsfeier»– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Hilfsmittel erstellen»– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Kundendatenbank anlegen»– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Serienbrief erstellen»– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Softwareproblem beheben»– Anwendungsaufgabe: Mini Cases «Unterstützung bei der Softwarenutzung»
------------------------------------	--	--	--



17 Lernfeld 2 «Recherchieren mithilfe digitaler Technologien»

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

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
<p>e2.bs1a Sie nutzen verschiedene Methoden und Hilfsmittel für die Recherche von Informationen aus dem wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich. (K3)</p> <p><i>Sie erläutern das Vorgehen bei der Recherche von verschiedenen Informationen. (e2.bs1a)</i></p> <p><i>Sie erläutern Vor- und Nachteile vorhandener Informationskanäle und Recherchemethoden. (e2.bs1a)</i></p>	<p>Teil II • Mein Umgang mit Medien / Kapitel 6: Effiziente Internetsuche nach allen relevanten Informationen</p>	<p>Handlungsbaustein e2 «Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten»</p> <p>Gesamte Handlungsanleitung</p>	
<p>e2.bs3b Sie erkennen und definieren an einfachen Rechercheaufträgen die wichtigen Daten und Informationen. (K3)</p>	<p>Teil II • Mein Umgang mit Medien / Kapitel 6: Effiziente Internetsuche nach allen relevanten Informationen</p>	<p>Schritt 1 «Thema und Auftrag festhalten»</p> <p>Video «Auftrag entgegennehmen»</p>	
<p>e2.bs3c Sie plausibilisieren Rechercheergebnisse. (K4)</p> <p><i>Sie prüfen die Qualität von Informationsquellen anhand von relevanten Kriterien.</i></p>	<p>Teil II • Mein Umgang mit Medien / Kapitel 6: Effiziente Internetsuche nach allen relevanten Informationen</p>	<p>Schritt 3 «Recherche ausführen»</p> <p>Schritt 4 «Rechercheergebnisse plausibilisieren»</p> <p>Video «Informationsquellen bestimmen»</p>	



<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>	<p>Teil II • Mein Umgang mit Medien / Kapitel 6: Effiziente Internetsuche nach allen relevanten Informationen</p>		
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>			<p>Trainingseinheit zu e2:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Impuls «Ergebnisse dokumentieren» – Impuls «Recherche vornehmen» – Impuls «Rechercheergebnisse analysieren» – Impuls «Vertrauenswürdigkeit einschätzen» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Physiotherapieleistungen» – Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Professionell recherchieren»



18 Lernfeld 3 «Inhalte multimedial aufbereiten I»

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

Leistungsziele	Lehrmittel «CREME»	Handlungsbausteine	Didaktische Hinweise
<p>e4.bs1a Sie setzen die wichtigsten Aspekte bei der visuellen und auditiven Gestaltung (Bild, Ton, Film) von Informationen zielgruppenorientiert um. (K3)</p> <p>e4.bs1c Sie bestimmen situationsgerecht digitale Tools für die Aufbereitung von Unterlagen und Informationsmitteln. (K3)</p>	<p>Teil III • Meine Multimedia-Kreationen / Kapitel 8: Erstellen eines visuellen Designs</p> <p>Teil III • Meine Multimedia-Kreationen / Kapitel 9: Erstellen eines Ton-Designs</p> <p>Teil III • Meine Multimedia-Kreationen / Kapitel 10: Einen Film schneiden und bearbeiten</p>	<p>Handlungsbaustein e4 «Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten»</p> <p><u>Gesamte Handlungsanleitung</u>, insbesondere Schritt 2 «Inhalte aufbereiten und präsentieren»</p>	
<p><i>Sie erstellen mit einer geeigneten Software eine übersichtliche Präsentation. e4.bs1a</i></p>	<p>Teil III • Meine Multimedia-Kreationen / Kapitel 8: Erstellen eines visuellen Designs</p> <p>Teil III • Meine Multimedia-Kreationen / Kapitel 9: Erstellen eines Ton-Designs</p> <p>Teil III • Meine Multimedia-Kreationen /</p>	<p><u>Schritt 2 «Inhalte aufbereiten und präsentieren»</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Abschnitt «Präsentationen gemäss betrieblichen Standards aufbereiten» <p><u>Werkzeug «Memocard Präsentation aufbereiten»</u></p>	



	Kapitel 10: Einen Film schneiden und bearbeiten		
<p><i>Sie bereiten systematisch Bilder und Aufnahmen für die Publikation auf verschiedenen Plattformen auf. e4.bs1c</i></p> <p><i>Sie bearbeiten und optimieren Bilder selbstständig. e4.bs1a</i></p>	<p>Teil III • Meine Multimedia-Kreationen /</p> <p>Kapitel 8: Erstellen eines visuellen Designs</p>	<p>Schritt 2 «Inhalte aufbereiten und präsentieren»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Bilder gemäss betrieblichen Standards erstellen <p>Werkzeug «Memocard Bilder erzeugen»</p>	
<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>Teil III • Meine Multimedia-Kreationen /</p> <p>Kapitel 11: Erstellen eines Multimedia-Designprojekts</p>	<p>Schritt 2 «Inhalte aufbereiten und präsentieren»</p> <ul style="list-style-type: none"> – Abschnitt «Videos gemäss betrieblichen Standards erstellen» <p>Werkzeug «Videos aufbereiten»</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>Teil III • Meine Multimedia-Kreationen /</p> <p>Kapitel 11: Erstellen eines Multimedia-Designprojekts</p>	<p>Schritt 3: «Vorlagen für Medienformate erstellen»</p>	



<p>Sie beurteilen an konkreten Beispielen die Wirksamkeit von Farben und Farbtönen. e4.bs1a</p>	<p>Teil III • Meine Multimedia-Kreationen / Kapitel 8: Erstellen eines visuellen Designs</p>		
<p>Vorbereitung auf das schulische QV</p>			<p>Trainingseinheit zu e4:</p> <ul style="list-style-type: none">– Impuls «Qualität von Lernvideos überprüfen»– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Richtiges Händewaschen»– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Kundenofferte»– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Medienwahl»– Anwendungsaufgabe: Handlungssimulation «Präsentation erstellen»