

Kauffrau/Kaufmann EFZ

Leitfaden zur kaufmännischen Grundbildung in der Branche Automobil-Gewerbe



Dieser Leitfaden gilt für Lernende mit Lehrbeginn ab August 2023.

Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS)
Wölflistrasse 5
3006 Bern

Version 30.08.2025

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
1.1 Herzlich willkommen in der Berufswelt!	3
1.2 Ihre Erwartungen an die Ausbildung	3
1.3 Mein eigener Beitrag zum Gelingen der beruflichen Grundbildung	3
1.4 Zweck dieses Leitfadens	4
1.5 Personen und Aufgaben in der betrieblichen Bildung und in üK	4
1.6 Abkürzungen	5
2. Überblick der kaufmännischen Grundbildung	6
2.1 Handlungskompetenzen als Bildungsziele	6
2.2 Ausbildung an drei Lernorten	7
3. Betriebliche Ausbildung	8
3.1 Ausbildungsprogramm / individueller Einsatzplan	9
3.2 Praxisaufträge im Betrieb	10
3.3 Kompetenzraster	10
3.4 Lerndokumentation / persönliches Portfolio	12
3.5 Betrieblicher Kompetenznachweis, Bildungsbericht und Qualifikationsgespräch	13
4. Überbetriebliche Kurse	16
5. Berufsfachschule	17
6. Qualifikationsverfahren	18
6.1 Erfahrungsnote	18
6.2 Notenberechnung	19
6.3 Prüfungsablauf und Prüfungsinhalte	20
7. Anhang	21
7.1 Begriffe und Erläuterungen	21
7.2 Überblick der Handlungskompetenzen	22
7.3 Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb	23
7.4 Liste der Praxisaufträge	39
7.5 Beispiel eines Praxisauftrags	41

Hinweis

Wo nicht anders erwähnt, wird in diesem Dokument der Begriff Berufsbildner/in derart verwendet, dass auch der/die Praxisbildner/in damit gemeint sind.

1. Einleitung

1.1 Herzlich willkommen in der Berufswelt!

Sie haben vor kurzem Ihre berufliche Grundbildung begonnen und werden in Ihrem Betrieb, in der Berufsfachschule und auch in den überbetrieblichen Kursen lernen und arbeiten. Der vorliegende **Leitfaden durch die Lehre** hilft Ihnen, Ihre betriebliche Ausbildung zu planen, zu dokumentieren und zu überdenken. Damit profitieren Sie von den Arbeiten in Ihrem Betrieb und schaffen gute Voraussetzungen für das Bestehen des betrieblichen Qualifikationsverfahrens.

Beginnen Sie jetzt, mit diesem Leitfaden zu arbeiten. Dieser wird Sie während Ihrer ganzen Ausbildung begleiten. Machen Sie dieses Dokument zu Ihrem persönlichen Exemplar und notieren Sie hier Ihre Angaben:

Vorname, Name

Adresse

E-Mail

Telefon

Betrieb

Weitere Angaben

1.2 Ihre Erwartungen an die Ausbildung

der Lehrstellensuche haben Sie sich intensiv mit dem Beruf Kauffrau/Kaufmann EFZ auseinandergesetzt und dazu aus verschiedenen Quellen Informationen gesammelt. Mit Ihrer Lehrstelle verbinden Sie sicherlich bestimmte Vorstellungen, Erwartungen, Hoffnungen und Wünsche. Halten Sie diese auf den folgenden Zeilen fest. Es wird interessant sein, nach einiger Zeit auf diese Notizen zurückzukommen und diese zu überdenken. Dies wird Ihnen aufzeigen, wie und in welche Richtung Sie sich entwickeln.

1.3 Mein eigener Beitrag zum Gelingen der beruflichen Grundbildung

1.4 Zweck dieses Leitfadens

Dieser Leitfaden basiert auf der Bildungsverordnung und dem Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann EFZ vom 16. August 2021 sowie auf dem zugehörigen Leistungszielkatalog für die Ausbildungs- und Prüfungsbranche Automobil-Gewerbe. Dieser Leitfaden gibt eine Orientierung für die betriebliche Ausbildung von Kaufleuten in der Branche Automobil-Gewerbe mit Lehrbeginn ab August 2023.

1.5 Personen und Aufgaben in der betrieblichen Bildung und in üK

Berufsbildner/in

Der/die Berufsbildner/in trägt die Verantwortung für die Berufsausbildung für Kaufleute in einem Betrieb. In grösseren Betrieben unterstützt sie/er die Praxisausbildner/innen in den verschiedenen Betriebsabteilungen in der Ausbildung von Lernenden. In kleineren Betrieben hat der/die Berufsbildner/in auch die Funktion des Praxisbildners/der Praxisbildnerin.

Hauptaufgaben:

- Gesamtverantwortung über die betriebliche Ausbildung
- Begleitung der Lernenden während der gesamten Grundbildung
- Organisation der Arbeitseinsätze (Einsatzpläne)
- Erstellung der Bildungsberichte und der betrieblichen Kompetenznachweise
- Kontrolle und Unterzeichnung der Bildungsberichte inkl. betrieblicher Kompetenznachweise
- Eingabe Noten der betrieblichen Kompetenznachweise in der Online-Plattform (time2learn) und Übermittlung der Noten

Berufspädagogische Anforderungen:

- Kurs für Berufsbildner/in

Praxisbildner/in

Der/die Praxisbildner/in betreut die Lernenden bei ihrem Einsatz in den einzelnen Abteilungen.

Hauptaufgaben:

- Ausbildung der Lernenden am Arbeitsplatz
- Zuteilung und Kontrolle der Praxisaufträge
- Beurteilung der Praxisaufträge und der erreichten Kompetenzen mithilfe der Kompetenzraster
- Mitwirkung und Unterstützung bei den Qualifikationsgesprächen

Berufspädagogische Anforderungen:

- Kurs für Praxisausbildner/in (nicht obligatorisch, aber erwünscht)

üK-Leiter/in

Der/die üK-Leiter/in bildet die Lernenden in den überbetrieblichen Kursen aus.

Hauptaufgaben:

- Einführung der Lernenden in die Praxisaufträge und Lerndokumentation
- Unterstützung im Aufbau ihrer Branchenkenntnisse

Berufspädagogische Anforderungen:

- Methodisch-didaktische Grundqualifizierung
- Diplom Berufsbildner/in im Nebenberuf (nicht obligatorisch, aber erwünscht)

1.6 Abkürzungen

AGVS	Auto Gewerbe Verband Schweiz
BBG	Bundesgesetz über die Berufsbildung
BFS	Berufsfachschule
BiVo	Bildungsverordnung
BMS	Berufsmaturitätsschule
EFZ	Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
HK	Handlungskompetenz
KN	Kompetenznachweis
KR	Kompetenzraster
LZ	Leistungsziel
MSS	Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen
OdA	Organisation der Arbeitswelt (Berufsverbände, Branchenorganisationen usw.)
PA	Praxisauftrag
QV	Qualifikationsverfahren
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
üK	Überbetriebliche Kurse

2. Überblick der kaufmännischen Grundbildung

2.1 Handlungskompetenzen als Bildungsziele

Kaufleute arbeiten in Unternehmen unterschiedlicher Ausrichtung und Grössen. Der Kontakt mit internen und externen Kundinnen/Kunden sowie Lieferantinnen/Lieferanten prägen das Arbeitsgebiet ebenso wie die Interaktion mit weiteren Anspruchsgruppen sowie Tätigkeiten in verschiedenen Prozessen und Abläufen. Dabei sind Handlungskompetenzen von grosser Bedeutung. Im Fokus stehen dabei die folgenden fünf Kompetenzbereiche:



Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen



Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld



Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen



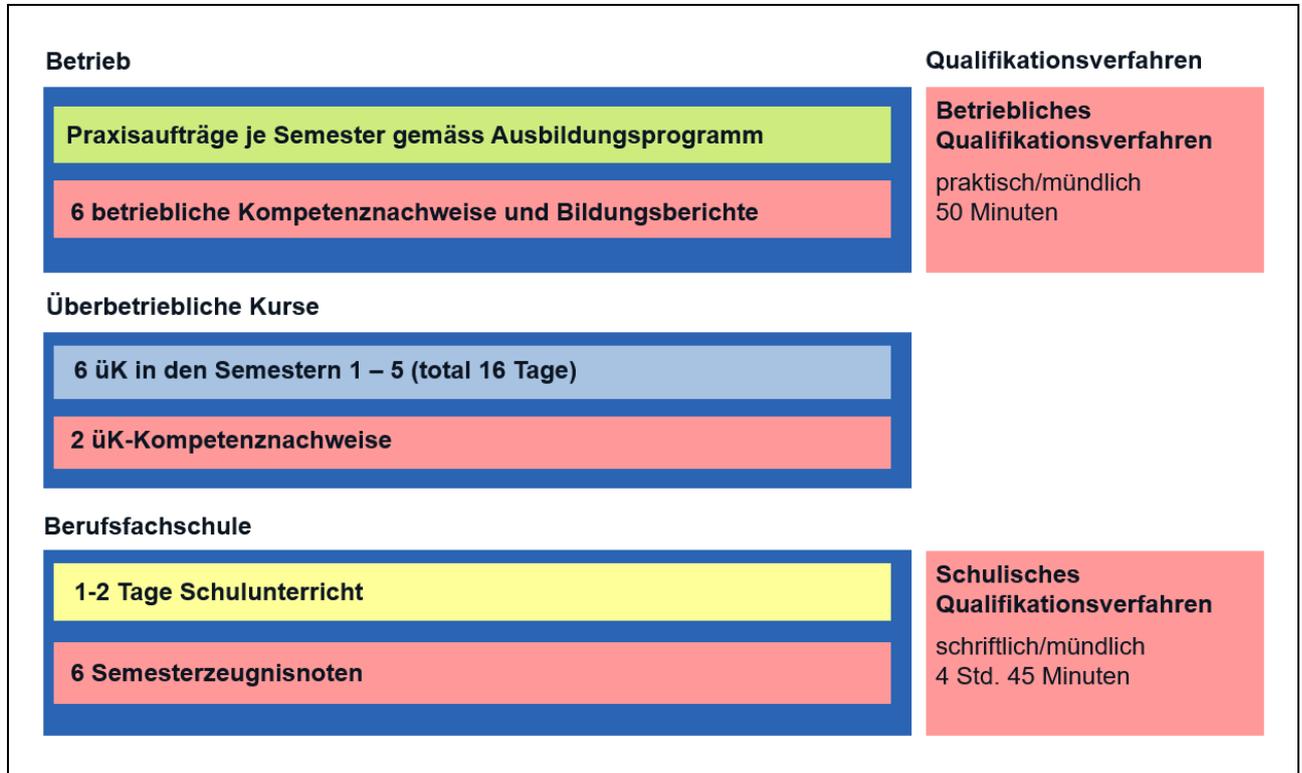
Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen



Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt

2.2 Ausbildung an drei Lernorten

Die Ausbildung dauert in der Regel drei Jahre und findet an den drei Lernorten Betrieb, überbetriebliche Kurse und Berufsfachschule statt.



Betrieb

Im Betrieb stehen das Lernen und Arbeiten an betrieblichen Arbeitsplätzen im Zentrum. An konkreten praktischen Arbeiten werden die für die spätere Berufsausübung erforderlichen beruflichen Handlungskompetenzen erworben. Während des Semesters werden die Handlungskompetenzen mit Praxisaufträgen umgesetzt und dokumentiert. Die erarbeiteten Praxisaufträge werden mithilfe der Kompetenzraster beurteilt und reflektiert.

Am Ende des Semesters erstellt die vorgesetzte Person den Bildungsbericht, den betrieblichen Kompetenznachweis und führt das Qualifikationsgespräch.

Überbetriebliche Kurse

In den überbetrieblichen Kursen erarbeiten sich die Lernenden branchenspezifische Kenntnisse. Die überbetrieblichen Kurse unterstützen die betriebliche Bildung und ergänzen die schulische Bildung. Die Betriebe werden damit von betriebsinternen Schulungsmassnahmen entlastet.

In den Semestern 1 - 5 findet je ein überbetrieblicher Kurs statt. Die überbetrieblichen Kurse beinhalten zwei üK-Kompetenznachweise, die je aus mindestens drei Lernenden-Beurteilung bestehen.

Berufsfachschule

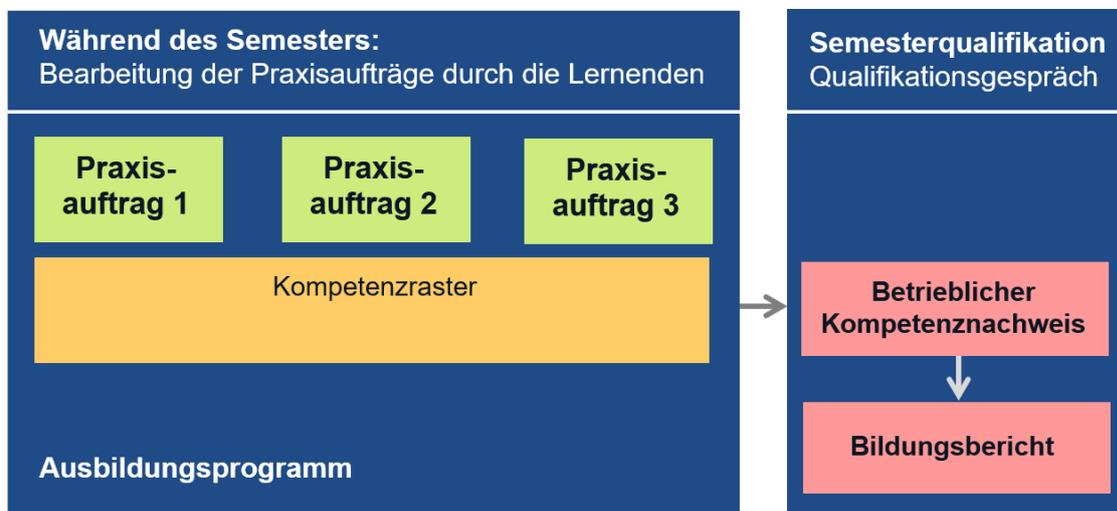
Der Unterricht an der Berufsfachschule findet an zwei Tagen pro Woche in den ersten beiden Ausbildungsjahren und an einen Tag im dritten Jahr statt. Wird die Berufsmaturität absolviert, sind es in allen drei Lehrjahren zwei Tage Unterricht. Neben gemeinsamen Lerninhalten stehen Möglichkeiten zur Individualisierung offen (siehe Kap. 5).

3. Betriebliche Ausbildung

Das Ziel der Ausbildung ist es, dass die Lernenden zu kompetenten, selbstständigen und selbstbewussten Berufspersonen werden. Um dieses Ziel zu erreichen, stehen der vorgesetzten Person verschiedene Arbeitsinstrumente zur Verfügung. Zur Anwendung kommen:

- 3.1 Ausbildungsprogramm / individueller Einsatzplan
- 3.2 Praxisaufträge
- 3.3 Kompetenzraster
- 3.4 Bildungsbericht, betrieblicher Kompetenznachweis und Qualifikationsgespräch
- 3.5 Lerndokumentation / Persönliches Portfolio

Betriebliche Ausbildung je Semester



- Je Semester die Praxisaufträge gemäss Ausbildungsprogramm
- Während der ganzen Ausbildung müssen alle Handlungskompetenzen abgedeckt sein
- Rückmeldung mithilfe der Kompetenzraster

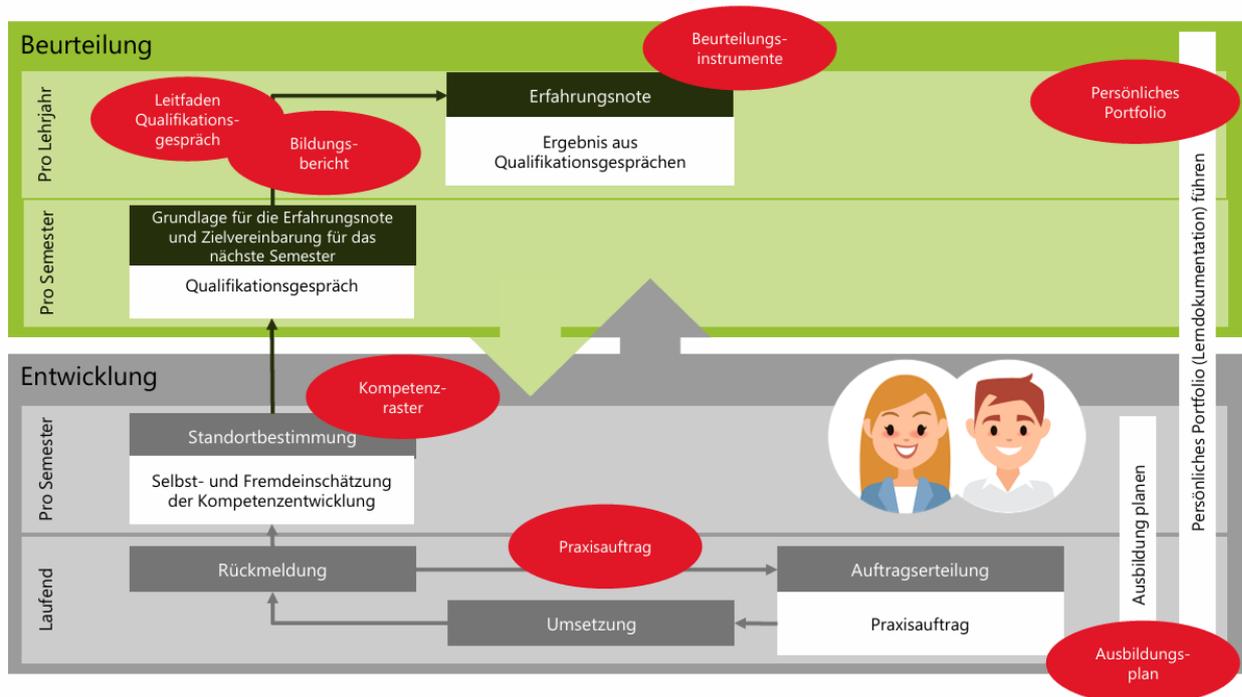
Je Semester ein betrieblicher Kompetenznachweis und ein Bildungsbericht

3.1 Ausbildungsprogramm / individueller Einsatzplan

Im Ausbildungsprogramm werden die Inhalte und der Ablauf der betrieblichen Ausbildung festgelegt. Dazu bestimmt die vorgesetzte Person, in welchem Semester die lernende Person, welche Praxisaufträge bearbeitet. Pro Semester müssen die Praxisaufträge gemäss dem individuellen betrieblichen Ausbildungsprogramm bearbeitet werden. Es muss sichergestellt sein, dass bis zum Ende der Ausbildung mit den bearbeiteten Praxisaufträgen alle Handlungskompetenzen abgedeckt werden.

Beim Erstellen des Ausbildungsprogrammes empfiehlt sich eine Abstimmung der Inhalte und des Ablaufs der Ausbildung auf die anderen zwei Lernorte, um eine optimale Kompetenzentwicklung zu gewährleisten.

Der Ablauf der betrieblichen Grundbildung



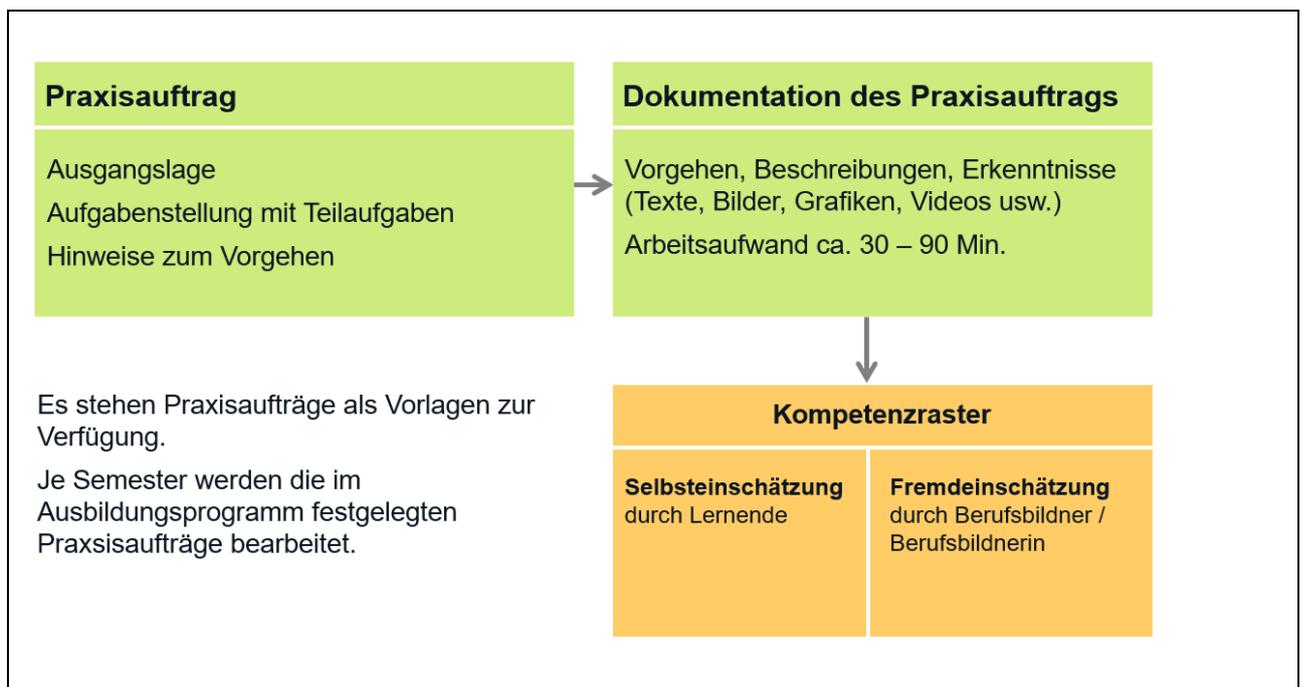
3.2 Praxisaufträge im Betrieb

Praxisaufträge sind Arbeitsaufträge an die Lernenden im Berufsalltag. Damit führen die Lernenden, nach einer sorgfältigen Einführung durch die Praxisbildnerin/den Praxisbildner, selbstständig bestimmte berufliche Aufgaben aus und eignen sich auf diese Weise die angestrebten Handlungskompetenzen an. Ihre Erfahrungen müssen sie anschliessend dokumentieren und reflektieren sowie Verbesserungsmassnahmen ableiten. So entwickeln sie ihre Handlungskompetenzen im Sinne von «Learning by Doing» selbstständig weiter.

Die lernende Person dokumentiert die bearbeiteten Praxisaufträge direkt auf der Online-Plattform. Sie trägt die Verantwortung für die Umsetzung und Dokumentation des Praxisauftrags. Bei Bedarf wird sie von der vorgesetzten Person unterstützt.

Praxisaufträge setzen sich aus einer Ausgangslage, Aufgabenstellungen und Hinweisen zum Vorgehen zusammen. Bestandteil der Praxisaufträge sind die **Kompetenzraster mit den Leitfragen und Kompetenzkriterien**.

Von der Branche Automobil-Gewerbe werden die Praxisaufträge als Vorlagen zur Verfügung gestellt. Das Beispiel eines Praxisauftrags ist im Anhang (Kap. 7.5) enthalten.



3.3 Kompetenzraster

Mit den Kompetenzrastern wird die Kompetenzentwicklung sichtbar gemacht. Die Kompetenzraster dienen der Standortbestimmung. Sie beinhalten Leitfragen und Kompetenzkriterien sowohl zur Selbsteinschätzung durch die Lernenden und wie auch zur Fremdeinschätzung durch die vorgesetzte Person.

Wieso ist eine Selbst- und Fremdeinschätzung sinnvoll?

Die Selbst- und Fremdeinschätzung sind wichtig für eine zielgerichtete Kompetenzentwicklung. Sie zeigen die Stärken und Schwächen der lernenden Person auf und bilden den Ausgangspunkt für die Planung der weiteren Entwicklungsmassnahmen.

Die Selbst- und Fremdeinschätzung der Kompetenzen bilden die Basis für die anschliessenden Qualifikationsgespräche und den Bildungsbericht am Ende des Semesters.

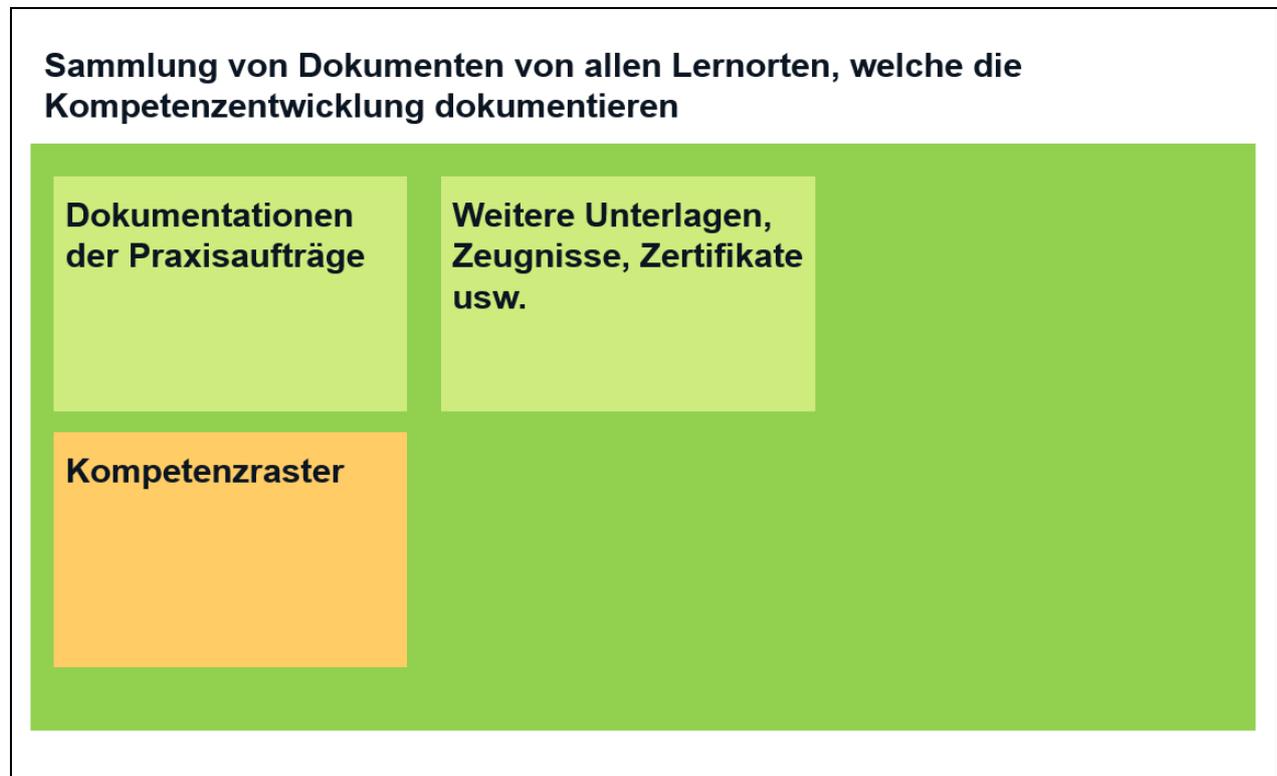
Vorgehen bei den Praxisaufträgen

Vorbereitung	<p>Die vorgesetzte Person wählt aus dem betrieblichen Ausbildungsplan, die Praxisaufträge, welche die lernende Person im jeweiligen Semester bearbeiten wird.</p> <p>Bei der Wahl ist darauf zu achten, dass der Geschäftsfall / die Arbeitssituation geeignet ist, damit die lernende Person dabei Aufgaben in der Praxis durchführen kann, welche ihrer Leistungsfähigkeit entsprechen.</p>
Durchführung	<p>Die vorgesetzte Person setzt sich mit der lernenden Person zusammen und erklärt ihr Ziel und Vorgehen bei der Bearbeitung des Praxisauftrags. Zur Einführung gehört auch die Instruktion in die auszuführenden Arbeiten. Es wird die Bedeutung der Selbsteinschätzung, ebenso das Klären der Erwartungen erläutert. Gemeinsam wird die zur Verfügung stehende Zeit, die für die Umsetzung und Dokumentation zur Verfügung steht, vereinbart. Es wird der Abgabezeitpunkt des dokumentierten Praxisauftrags festgelegt.</p> <p>Während der Bearbeitung des Praxisauftrags wird die lernende Person von der vorgesetzten Person begleitet, auftauchende Fragen werden geklärt und bei Bedarf Hilfestellungen gegeben.</p> <p>Die Umsetzung des Praxisauftrags wird durch die lernende Person dokumentiert, gegen Ende des Semesters die Selbsteinschätzung vorgenommen und beides der vorgesetzten Person zur Begutachtung eingereicht.</p> <p>Die vorgesetzte Person erfasst die Fremdeinschätzung und hält die Stärken und das Verbesserungspotenzial der lernenden Person fest. Diese wird der lernenden Person zur Vorbereitung auf das Bewertungsgespräch zur Verfügung gestellt.</p>
Rückmeldung	<p>Die vorgesetzte Person vereinbart mit der lernenden Person den Termin für das Bewertungsgespräch.</p> <p>Im Bewertungsgespräch erhält die lernende Person ein differenziertes Feedback zur Bearbeitung und Dokumentation des Praxisauftrags mit Hinweisen zu dem, was gut gelungen ist und was das nächste Mal besser gemacht werden kann.</p> <p>Im Dialog werden die Eindrücke zur Selbst- und Fremdeinschätzung ausgetauscht. Die Überlegungen werden auch im Qualifikationsgespräch am Ende des Semesters aufgenommen.</p>

Hinweise zu den Praxisaufträgen

- Ein Praxisauftrag kann auch mehrmals bearbeitet werden, z.B. in einem anderen Semester oder Arbeitsbereich.
- Allenfalls können weitere Personen, welche die lernende Person im Berufsalltag begleitet haben, bei der Fremdeinschätzung einbezogen werden.

3.4 Lerndokumentation / persönliches Portfolio



Die Lernenden haben während der betrieblichen Ausbildung alle wesentlichen Arbeiten im Zusammenhang mit den zu erwerbenden Handlungskompetenzen festzuhalten (Art. 16, Absatz 1 BiVo). Diese Lerndokumentation ist von der vorgesetzten Person mindestens einmal pro Semester zu kontrollieren und zu unterzeichnen (Art. 16, Absatz 2 BiVo).

Die vorgesetzte Person folgert aus der Lerndokumentation den Bildungsverlauf und das persönliche Engagement der Lernenden. Die Lerndokumentation wird in Form eines persönlichen Portfolios geführt (Sammlung von Dokumenten).

Die Lernenden

- dokumentieren ihre Erfahrungen beim Aufbau der beruflichen Handlungskompetenzen.
- beschreiben Projekte oder Aktivitäten, die handlungskompetenzübergreifend sind oder über die Handlungskompetenzen von Kaufleuten hinausgehen.
- belegen ihre Kompetenzen in unterschiedlichen Bereichen anhand von formalen Nachweisen, z.B. Sprachzertifikate.
- zeigen auf, was sie - abgesehen von ihrer Berufsrolle - sonst noch auszeichnet oder über welche Kompetenzen sie verfügen.

3.5 Betrieblicher Kompetenznachweis, Bildungsbericht und Qualifikationsgespräch

Ende jedes Semesters werden die Ergebnisse der Kompetenzentwicklung im betrieblichen Kompetenznachweis und im Bildungsbericht zusammengefasst. Grundlagen dafür sind die dokumentierten Praxisaufträge mit den ausgefüllten Kompetenzrastern (Selbsteinschätzung und Fremdeinschätzung). Darauf aufbauend werden die Entwicklungsziele und -massnahmen für das nächste Semester festgelegt.

Die vorzunehmende Beurteilung der lernenden Person erfolgt nach den folgenden Kriterien:

- Erreichte Handlungskompetenzen (vierfach gewichtet)
- Stärken und Schwächen reflektieren
- Erkenntnisse ableiten
- Motivation und Eigeninitiative zeigen
- Aktive interne und externe Zusammenarbeit

Qualifikationsgespräch am Ende des Semesters



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Qualifikationsverfahren für Kaufleute EFZ

Betrieblicher Kompetenznachweis – Zusammenfassung der Bewertung

Prüfungsdatum _____

Name lernende Person* _____

Qualifikationsgespräch				
Beurteilungskriterium	Punkte		Erreichte Punkte	
Erreichte Handlungskompetenzen	3		x 4	
Stärken und Schwächen reflektieren	3		x 1	
Erkenntnisse ableiten	3		x 1	
Motivation und Eigeninitiative zeigen	3		x 1	
Aktive interne und externe Zusammenarbeit	3		x 1	
Gesamtpunktzahl	15		24	Note**:

Im Qualifikationsgespräch mit den Lernenden werden deren aktueller Kompetenzstand, Stärken und Schwächen besprochen sowie die Ziele fürs nächste Semester definiert. Das Qualifikationsgespräch schafft für beide Seiten Transparenz und Verbindlichkeit und ist ein wichtiger Meilenstein im Rahmen der betrieblichen Ausbildung.

Vorgehen

Vorbereitung

Schritt 1	Die vorgesetzte Person vereinbart mit der lernenden Person den Termin für das Qualifikationsgespräch und stellt sicher, dass ihr alle erforderlichen Unterlagen (Praxisaufträge, das ausgefüllte Kompetenzraster, die Lerndokumentation) vorgängig zur Verfügung stehen.
Schritt 2	Die vorgesetzte Person verschafft sich einen genauen Überblick über den Lernprozess und die Kompetenzentwicklung der lernenden Person. Die vorgesetzte Person schaut die dokumentierten Praxisaufträge und die Ergebnisse des Kompetenzrasters an und holt sich bei Bedarf Rückmeldungen von Kolleg/innen ein.
Schritt 3	Die vorgesetzte Person bereitet den Bildungsbericht vor und erfasst die Punkte und Begründungen bei den Bewertungskriterien im betrieblichen Kompetenznachweis. Anschliessend wird die Gesamtpunktzahl ermittelt und die Erfahrungsnote (nur ganze und halbe Noten) festgelegt.
Schritt 4	Die vorgesetzte Person bereitet das Gespräch anhand der Kriterien aus dem Bildungsbericht und dem betrieblichen Kompetenznachweis vor.

Durchführung

Schritt 1	Die vorgesetzte Person gibt der lernenden Person einen Überblick zu Ziel und Ablauf des Gesprächs.
Schritt 2	Im Dialog halten beide Gesprächspartner Rückschau auf das vergangene Semester. Dabei soll auf die Stärken der lernenden Person und das bereits Erreichte eingegangen, aber auch die noch vorhandenen Schwächen und Verbesserungsmöglichkeiten besprochen werden. Die vorgesetzte Person nimmt dabei auch Stellung zur Lerndokumentation.
Schritt 3	Die vorgesetzte Person geht anschliessend auf die Beurteilung ein, begründet die Bewertung der einzelnen Kriterien, teilt der lernenden Person die Note des betrieblichen Kompetenznachweises mit und visiert die Lerndokumentation.
Schritt 4	Die vorgesetzte Person definiert gemeinsam mit der lernenden Person Ziele und Massnahmen für das nächste Semester. Die getroffenen Vereinbarungen werden im Bildungsbericht festgehalten.
Schritt 5	Die vorgesetzte Person stellt sicher, dass der Bildungsbericht vollständig ausgefüllt ist und unterzeichnet ist (vorgesetzte Person, lernende Person sowie ihre gesetzliche Vertretung, sofern die lernende Person noch nicht mündig ist).

Nachbearbeitung

Die vorgesetzte Person wie auch die lernende Person setzen die vereinbarten Massnahmen für das nächste Semester um.

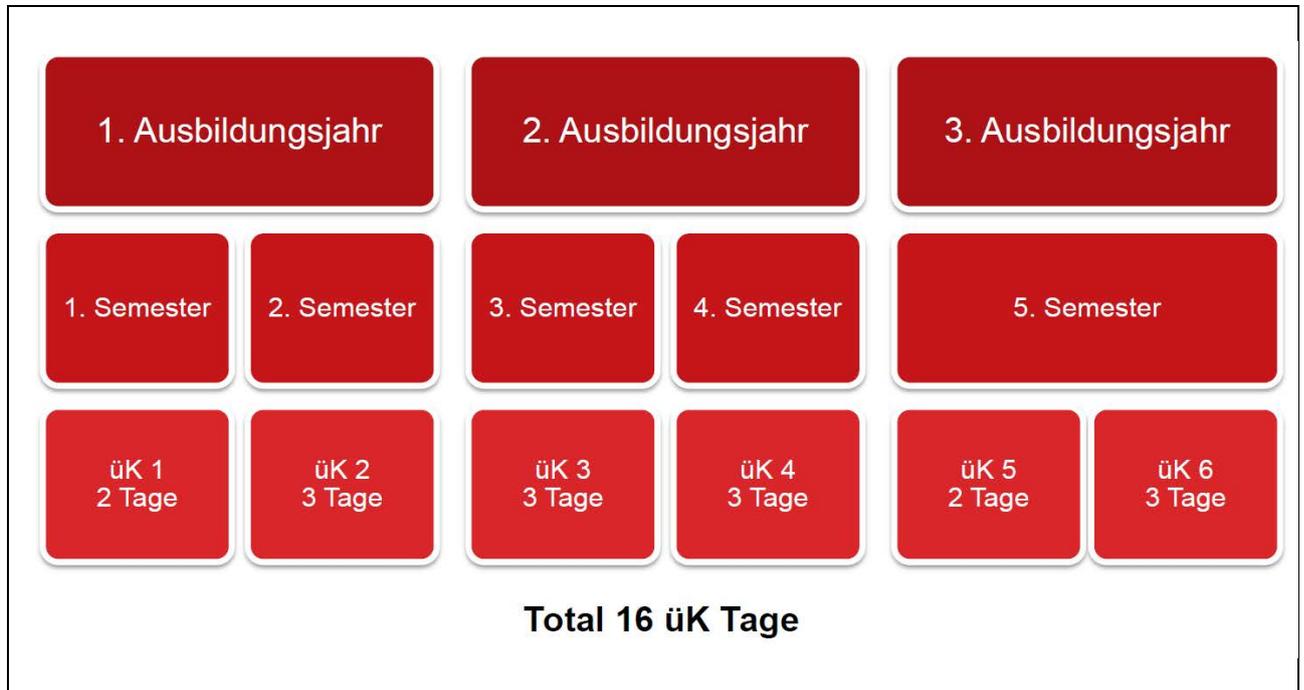
Hinweise

- Die Noten der betrieblichen Kompetenznachweise werden bei einem Betriebs- oder Branchenwechsel übernommen.
- Auf Verlangen ist der Bildungsbericht der kantonalen Lehraufsicht vorzulegen.

Wie die Punkte zu vergeben sind

Punkte		Evaluation	Beschreibung
3	Ausgezeichnet	Die Leistung ist ausgezeichnet, über den Erwartungen, qualitativ und quantitativ.	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten übertreffen die Erwartungen klar und verdienen eine besondere Auszeichnung • Die Leistungen sind qualitativ und quantitativ dauerhaft ausgezeichnet • Überzeugt durch Selbständigkeit im Denken und Handeln
2	Gut	Die Leistungen entsprechen den Anforderungen.	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten entsprechen den Erwartungen • Ausgewogen; Fortschritte sind klar erkennbar Selbständigkeit im Denken und Handeln ist erkennbar. Sich gegenseitig beeinflussende Abhängigkeiten werden zumeist erkannt
1	Unter den Erwartungen	Die Leistungen entsprechen den minimalen Erwartungen nicht. Lücken in wichtigen Wissensgebieten, es fehlen Basiskenntnisse.	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten entsprechen den minimalen Erwartungen nicht, auch wenn einige Punkte erfüllt werden • Fortschritte sind nur schwer erkennbar • Die Basiskenntnisse sind ungenügend, um sich gegenseitig beeinflussende Abhängigkeiten zu erkennen
0	Schwach	Die Leistungen entsprechen den minimalen Erwartungen nicht. Lücken in allen Wissensgebieten, die Basiskenntnisse sind nicht vorhanden.	<ul style="list-style-type: none"> • Leistung und Verhalten entsprechen den minimalen Erwartungen klar nicht, Lücken in allen wichtigen Bereichen • Fortschritte sind nicht erkennbar oder möglich • Die Basiskenntnisse sind nicht vorhanden

4. Überbetriebliche Kurse



In den Semestern 1 - 5 wird je ein bis zwei überbetriebliche Kurse durchgeführt (total 16 üK-Tage). Im 6. Semester findet kein üK statt.

Das Ziel der überbetrieblichen Kurse besteht darin, die Lernenden optimal auf die Betriebspraxis vorzubereiten. Dabei werden umfassende Branchenkenntnisse erarbeitet und weitere Themen behandelt. Jeder üK beinhaltet bestimmte Schwerpunktthemen wie z.B. «Branche und Unternehmen» im ersten üK.

Ein üK-Block umfasst mehrere Phasen. Dazu gehören die Vorbereitungsphase, der Präsenzunterricht und die Nachbereitungsphase. Die Vor- und Nachbereitungsphase gelten als Arbeitszeit.

Integriert in die überbetrieblichen Kurse sind zwei Kompetenznachweise in Form von schriftlichen Prüfungen und Projektarbeiten. Die Inhalte der überbetrieblichen Kurse sind prüfungsrelevant.

5. Berufsfachschule

Unterricht an der Berufsfachschule

Der Unterricht an der Berufsfachschule findet an zwei Tagen pro Woche in den ersten beiden Ausbildungsjahren und an einem Tag im dritten Jahr statt. Ergänzend zu den gemeinsamen Lerninhalten stehen folgende Möglichkeiten zur Individualisierung offen:

Wahlpflichtbereich im 1. und 2. Lehrjahr	Option im 3. Lehrjahr
<ul style="list-style-type: none">• Zweite Landessprache oder Englisch• Individuelle Projektarbeit in zweiter Landessprache oder Englisch	<ul style="list-style-type: none">• Landessprache• Fremdsprache• Finanzen• Technologie

Wahlpflichtbereiche für die Fremdsprachen

Zur Vertiefung der Fremdsprachenkenntnisse stehen zwei Wahlpflichtbereiche zur Auswahl.

- **Zweite Landessprache oder Englisch:** Die Lernenden entwickeln ihre Kompetenzen in einer zweiten Landessprache oder Englisch weiter, um sich im wirtschaftlichen wie gesellschaftlichen Umfeld schriftlich und mündlich gewandt ausdrücken zu können. Angestrebtes Sprachniveau: B1
- **Individuelle Projektarbeit:** Dieser Wahlpflichtbereich wird in einer Fremdsprache (Landessprache oder Englisch) in Ergänzung zur obligatorischen Fremdsprache umgesetzt. Lernende bearbeiten ein individuelles, interdisziplinär angelegtes Projekt, idealerweise auch in einer Arbeitsgruppe über die Sprach- oder Landesgrenzen hinweg. Sie arbeiten sich in neuen Themen ein, analysieren Sachverhalte, vernetzen die Erkenntnisse und erweitern ihre Projektmanagementfähigkeiten.

→ *Zu Beginn der Ausbildung einigen sich die Lehrvertragsparteien, je nach Angebot der Berufsfachschule, auf einen Wahlpflichtbereich.*

Vertiefungsmöglichkeiten mit Optionen

Im dritten Lehrjahr haben die Lernenden die Möglichkeit, ausgewählte Handlungskompetenzbereiche zu vertiefen. Dazu stehen folgende vier Optionen zur Auswahl:

- **Landessprache:** anspruchsvolle Beratungs- und Verkaufsgespräche und/oder Verhandlungsgespräche in der regionalen Landessprache führen.
- **Fremdsprache:** anspruchsvolle Beratungs- und Verkaufsgespräche und/oder Verhandlungsgespräche in Englisch oder in einer zweiten Landessprache führen.
- **Finanzen:** buchhalterische Aufgaben ausführen sowie bei der Lohnbuchhaltung und der Erstellung des Jahresabschlusses mitarbeiten.
- **Technologie:** Datenbanken und Inhaltsverwaltungssysteme einrichten und betreuen sowie Mitarbeitende bei der Einführung von Datenbanken und Software unterstützen und entsprechende Probleme lösen. Grosse Datensätze mit geeigneten Programmen auswerten und die Ergebnisse aufbereiten.

→ *Spätestens am Ende des 2. Ausbildungsjahres einigen sich die Lehrvertragsparteien auf eine Option.*

Berufsmaturität

Für Lernende, welche den Unterricht in der Berufsmaturität absolvieren, gilt der Rahmenlehrplan der Berufsmaturität.

6. Qualifikationsverfahren

6.1 Erfahrungsnote

Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfungen EFZ (nach Bildungsverordnung 2023)					
Stand: 2023					
Erfahrungsnoten (Gewichtungsanteil QV 40%)					
Bildung Berufliche Praxis (Betrieb) HKB A - HKB E	Note (Rundung auf halbe und ganze Noten)	Überbetrieblicher Kurs HKB A - HKB E	Note (Rundung auf halbe und ganze Noten)	Berufskennnisse und Allgemeinbildung (Berufsfachschule) HKB A - HKB E	Note (Rundung auf halbe und ganze Noten)
Betrieblicher Kompetenznachweis 1	5.0	überbetrieblicher Kompetenznachweis 1	4.5	Semesterzeugnisnote 1 (HKB A - HKB E + WPB)	4.5
Betrieblicher Kompetenznachweis 2	4.5	überbetrieblicher Kompetenznachweis 2	4.0	Semesterzeugnisnote 2 (HKB A - HKB E + WPB)	5.5
Betrieblicher Kompetenznachweis 3	4.0			Semesterzeugnisnote 3 (HKB A - HKB E + WPB)	4.5
Betrieblicher Kompetenznachweis 4	4.5			Semesterzeugnisnote 4 (HKB A - HKB E + WPB)	4.0
Betrieblicher Kompetenznachweis 5	5.0			Semesterzeugnisnote 5 (HKB A - HKB C + Option)	4.0
Betrieblicher Kompetenznachweis 6	4.5			Semesterzeugnisnote 6 (HKB B + HKB C + Option)	4.5
Erfahrungsnote = Mittelwert der 6 betrieblichen KN (Rundung auf halbe und ganze Noten)	4.5	Erfahrungsnote = Mittelwert der 2 uK-KN (Rundung auf halbe und ganze Noten)	4.5	Erfahrungsnote = Mittelwert der 6 Semesterzeugnisnoten (Rundung auf halbe und ganze Noten)	4.5
Gewichtung	25%	Gewichtung	25%	Gewichtung	50%
Erfahrungsnote gesamt (Mittel der aus der Summe und Gewichtung der drei Qualifikationsbereiche, gerundet auf eine Dezimalstelle):					4.5
Praktische Arbeit (Gewichtungsanteil QV 30% - Fallnote - halbe oder ganze Noten)					4.5
Abschlussprüfungen in Berufskennnisse und Allgemeinbildung (Gewichtungsanteil QV 30% - Fallnote - halbe oder ganze Noten)					
Handlungskompetenzbereich	Art der Prüfung	Anteil	Gewichtung		
HKB A	30 Min mündlich	Präsentation und Anwendung	20% - halbe ganze Note		5.0
HKB B	75 Min schriftlich	Fallarbeit mit Teilaufgaben	20% - halbe ganze Note		5.0
HKB C	75 Min schriftlich	Handlungssimulationen (+Fremdsprache)	20% - halbe ganze Note		4.5
HKB D	30 Min. mündlich	Rollenspiele und Anwendung (+ Fremdsprache)	20% - halbe ganze Note		4.0
HKB E	75 Min. schriftlich	Fallarbeit mit Teilaufgaben	20% - halbe ganze Note		4.0
Berufskennnisse und Allgemeinbildung gesamt (Mittel aus der Summe der fünf Qualifikationsbereiche, gerundet auf eine Dezimalstelle)					4.5
Gesamtergebnis (Mittel aus der Summe der drei Qualifikationsbereiche inkl. Gewichtung, gerundet auf eine Dezimalstelle)					4.5
					bestanden

Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung ist **nur** bestanden, wenn:
a. der Qualifikationsbereich «praktische Arbeit» mindestens mit der Note 4 bewertet wird;
b. der Qualifikationsbereich «Berufskennnisse und Allgemeinbildung» mindestens mit der Note 4 bewertet wird; und
c. die Gesamtnote mindestens 4 beträgt.

Ermittlung der Erfahrungsnote

An allen drei Lernorten erhalten die Lernenden Erfahrungsnoten. Die **Erfahrungsnote** ist das Mittel (der Durchschnitt) aus den gewichteten Erfahrungsnoten der Berufsfachschule, der überbetrieblichen Kurse und des Betriebes.

Lernort	Bestimmung der Erfahrungsnote	Gewichtung
Berufsfachschule	Die Erfahrungsnote der Berufsfachschule ist das Mittel der 6 Semesternoten.	50 %
Überbetriebliche Kurse	Die Erfahrungsnote der überbetrieblichen Kurse ist das Mittel der zwei üK-Kompetenznachweise.	25 %
Betrieb	Die betriebliche Erfahrungsnote ist das Mittel der 6 betrieblichen Kompetenznachweise	25 %

6.2 Notenberechnung

Praktisch/mündlich (betriebliches QV) 50 Minuten	30%
Berufsfachschule: Berufskennnisse und Allgemeinbildung 4 Stunden 45 Minuten	30%
Erfahrungsnote (Betrieb, <u>üK</u>, Berufsfachschule)	40%

Bestehensregeln

Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung ist bestanden, wenn:

- der Qualifikationsbereich «praktische Arbeit» mindestens mit der Note 4 bewertet wird;
- der Qualifikationsbereich «Berufskennnisse und Allgemeinbildung» mindestens mit der Note 4 bewertet wird; und
- die Gesamtnote mindestens 4 beträgt.

Die einzelnen Qualifikationsbereiche werden folgendermassen gewichtet:

- Praktische Arbeit (betriebliches QV) 30 %
- Berufsfachschule 30 %
- Erfahrungsnote 40 %

6.3 Prüfungsablauf und Prüfungsinhalte

Die Prüfung im Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit» erfolgt in der lokalen Landessprache und wird zentral durchgeführt.

Überprüft werden die im Qualifikationsprofil aufgeführten Handlungskompetenzen mittels einer branchenspezifischen Ausgangslage auf deren alle vier Prüfungsteile basieren. Dies erfolgt im Rahmen einer geleiteten Fallarbeit, welche wie folgt aufgebaut ist:

Teil	Umsetzung (Schriftlich/mündlich)	Inhalt	Dauer
Vorbereitung	Schriftlich	Fallvorgabe	20 Min.
Prüfungsteil 1: Handlungssimulation	mündlich	Darlegen der Vorgehensweise	10 Min.
Prüfungsteil 2: Fachgespräch	mündlich	Abwägen von Vor- und Nachteilen, Begründen der Entscheidungen, weitere mögliche Lösungen (Alternativen)	20 Min.
Vorbereitung	schriftlich	Vertraut machen mit den Situationen (zwei Mini Cases), Lösungen notieren	10 Min.
Prüfungsteil 3: Zwei Mini Cases	mündlich	Analyse der Fälle und Ableiten von Lösungen	15 Min.
Prüfungsteil 4 Reflexion	mündlich	Selbstbeurteilung über den Prüfungsablauf und die zukünftige Selbstentwicklung	5 Min.
		Total Umsetzung	50 Min.

Die Prüfungsexperten / Prüfungsexpertinnen bereiten die Prüfung mit Vorlagen der Branche vor und können das Portfolio der Kandidatinnen / Kandidaten sichten.

7. Anhang

7.1 Begriffe und Erläuterungen

Begriff	Erläuterung
Praxisaufträge	<p>Im betrieblichen Ausbildungsprogramm wird festgelegt, in welchem Semester welche Praxisaufträge bearbeitet werden.</p> <p>In jedem Semester bearbeitet und dokumentiert die lernende Person die entsprechenden Praxisaufträge. Während der ganzen Lehdauer werden mit den Praxisaufträge alle Handlungskompetenzen bearbeitet.</p> <p>→ <i>In jedem Semester, gemäss dem Ausbildungsprogramm</i></p>
Kompetenzraster	<p>Die Praxisaufträge werden gegen Ende des Semesters anhand eines Kompetenzrasters bewertet. Das Kompetenzraster umfasst, anhand von Leitfragen, eine Selbsteinschätzung durch die lernende Person und eine Fremdeinschätzung durch die vorgesetzte Person. Das Kompetenzraster kann während des ganzen Semesters angepasst werden.</p>
Lerndokumentation (persönliches Portfolio)	<p>Sie enthält die Sammlung der wesentlichen Arbeiten während der Ausbildung (z.B. dokumentierte Praxisaufträge, spezielle Arbeiten und Projekte, erworbene Zeugnisse und Zertifikate)</p>
Bildungsberichte und betriebliche Kompetenznachweise	<p>Am Ende jedes Semesters führt die vorgesetzte Person mit der lernenden Person ein Qualifikationsgespräch. Dabei werden die Leistungen des vergangenen Semesters besprochen, bewertet und im Bildungsbericht zusammengefasst. Zudem wird die Note des betrieblichen Kompetenznachweis festgehalten. Dabei werden auch die bearbeiteten Praxisaufträge berücksichtigt.</p> <p>→ <i>In jedem Semester ein Qualifikationsgespräch, ein Bildungsbericht und ein betrieblicher Kompetenznachweis</i></p>
ÜK-Kompetenznachweise	<p>Die überbetrieblichen Kurse beinhalten zwei üK-Kompetenznachweise. Die üK-Kompetenznachweise bestehen aus schriftlichen Prüfungen und weiteren Arbeiten.</p> <p>→ <i>2 üK-Kompetenznachweise während der ganzen Ausbildung</i></p>
Semesterzeugnisse der Berufsfachschule	<p>In jedem Semester erstellt die Berufsfachschule ein Semesterzeugnis.</p> <p>→ <i>In jedem Semester ein Semesterzeugnis</i></p>

7.2 Überblick der Handlungskompetenzen

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →					
a	Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen	a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und weiterentwickeln	a2: Netzwerke im kaufmännischen Bereich aufbauen und nutzen	a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten	a4: Als selbstverantwortliche Person in der Gesellschaft handeln	a5: Politische Themen und kulturelles Bewusstsein im Handeln einbeziehen	
b	Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld	b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren	b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren	b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren	b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten	b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten	
c	Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen	c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufmännischen Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren	c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen	c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen	c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen	c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren	c6: Aufgaben im finanziellen Rechnungswesen bearbeiten (Option «Finanzen»)
d	Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen	d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen	d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen	d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)	d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Kommunikation in der Fremdsprache»)
e	Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt	e1: Applikationen im kaufmännischen Bereich anwenden	e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten	e3: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten	e4: Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten	e5: Technologien im kaufmännischen Bereich einrichten und betreuen (Option «Technologie»)	e6: Grosse Datenmengen im Unternehmen auftragsbezogen auswerten (Option «Technologie»)

7.3 Handlungskompetenzen und Leistungsziele Betrieb

Handlungskompetenz a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten	
<p>Arbeitssituation 1: Fahrzeuge bestellen Die Kaufleute erfassen gemäss Vorgaben des Verkaufsleiters die Fahrzeugkonfiguration von Lagerfahrzeugen (Neuwagen) im Online-Portal des Herstellers und führen die Bestellung aus. Bei der Lieferung der bestellten Fahrzeuge kontrollieren sie deren Zustand, halten Schäden fest und teilen diese dem Lieferanten mit. Sie erfassen den Eingang neuer Fahrzeuge und übernehmen diese ins Lagermanagementsystem. Sie führen Statistiken zum Neu- und Gebrauchtwagenverkauf und werten diese zuhanden des Verkaufsleiters/der Geschäftsleitung aus. Für Gebrauchtwagen kalkulieren sie mittels Kalkulationsschema, den Angaben aus der Werkstatt sowie unter Berücksichtigung eines Fahrzeugeintausches den Verkaufspreis. Beim Import von Fahrzeugen erteilen sie den Auftrag an einen entsprechenden Dienstleister oder fertigen den Import elektronisch über e-dec ab, organisieren den Transport, verbuchen und überweisen die Zollgebühren und Abgaben, dokumentieren den Prozess und archivieren die elektronische Veranlagungsverfügung.</p>	
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>a3.auto.bt1 Sie erfassen im Online-Portal des Herstellers die Fahrzeugkonfiguration von Lagerfahrzeugen gemäss Vorgaben des Verkaufsleiters. (K3)</p> <p>a3.auto.bt2 Sie führen Bestellungen von Lagerfahrzeugen aus. (K3)</p> <p>a3.auto.bt3 Sie kontrollieren den Zustand der gelieferten Fahrzeuge. (K4)</p> <p>a3.auto.bt4 Sie dokumentieren und übermitteln allfällige Schäden dem Lieferanten. (K3)</p> <p>a3.auto.bt5 Sie erfassen den Eingang neuer Fahrzeuge (Neu- und Gebrauchtwagen) im Lagermanagementsystem. (K3)</p> <p>a3.auto.bt6 Sie dokumentieren den Prozess und archivieren die dazugehörigen Dokumente. (K3)</p> <p>a3.auto.bt7 Sie führen Statistiken zum Neu- und Gebrauchtwagenverkauf (Fahrzeughandel) und erstellen Auswertungen für den Verkaufsleiter / die Geschäftsleitung. (K3)</p> <p>a3.auto.bt8 Sie berechnen mittels Kalkulationsschema den Verkaufspreis von Gebrauchtwagen und berücksichtigen dabei die Angaben aus der Werkstatt bei einem Fahrzeugeintausch. (K3)</p> <p>a3.auto.bt9 Sie erklären einem Kunden die Inhalte einer technischen Verkaufsdokumentation. (K2)</p>	<p>a3.auto.ük1 Sie begründen die gesetzlichen Vorgaben zu Fahrzeugausrüstung, zu den Fahrzeugdokumenten und den Fahrzeugversicherungen. (K2)</p> <p>a3.auto.ük2 Sie erklären den Prozess beim Import von Fahrzeugen. (K2)</p> <p>a3.auto.ük3 Sie erklären den Bestellungsprozess einer Fahrzeugbestellung, inklusive allfälliger Änderungen, mit den Schnittstellen und Zusammenhängen der einzelnen internen und externen Beteiligten. (K2)</p> <p>a3.auto.ük4 Sie kalkulieren den Verkaufspreis von Gebrauchtwagen. (K3)</p> <p>a3.auto.ük5 Sie erklären das Vorgehen für einen vollständigen Transportauftrag. (K3)</p> <p>a3.auto.ük6 Sie erläutern den Vorgang des Imports von Fahrzeugen in die Schweiz. (K2)</p>

<p>a3.auto.bt10 Sie überwachen die Fahrzeuglagerbestände und wo nötig und in Absprache mit dem Verkaufsleiter, machen sie Abschreibungen der Preise. Sie erklären die Notwendigkeit dieser Massnahme. (K3)</p> <p>a3.auto.bt11 Sie reflektieren die Kommunikation mit unterschiedlichen Gesprächspartnern (Kund/innen, Lieferanten, Arbeitskolleg/innen) und leiten Handlungsalternativen ab. (K5)</p>	
--	--

Handlungskompetenz a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten

Arbeitssituation 2: Güter und Dienstleistungen einkaufen

Die Kaufleute überprüfen regelmässig im System den Lagerbestand des Betriebes. Sie erhalten aus der Werkstatt, dem Shop und der Administration Aufträge, Waren zu bestellen. Sie bestellen Waren und Dienstleistungen täglich gemäss Vorgaben telefonisch oder online mittels der spezifischen Teilenummern/Teilecodes beim Hersteller/Importeur oder bei Zulieferfirmen. Die Kaufleute eruieren und bestellen gemäss Lagerbestand, im Auftrag der Shop-Leitung oder der Administration die gewünschten Waren und Dienstleistungen telefonisch, schriftlich oder online bei bestehenden Lieferanten oder suchen via Internet und Katalog die besten Angebote. Sie prüfen die eingehenden Waren auf Menge und Qualität, vergleichen die Bestelldokumente mit dem Lieferschein. Danach wird die Ware im Lager eingelagert, an die entsprechende Abteilung weitergeleitet oder im System verbucht. Die Kaufleute kontrollieren nach Eingang der Lieferantenrechnung, ob die Rechnung mit den Bestelldokumenten und dem Lieferschein übereinstimmt. Die genehmigte Rechnung wird im System gebucht und zur Zahlung weitergeleitet.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>a3.auto.bt12 Sie prüfen den Lagerbestand entsprechend dem betrieblichen Lagermanagementsystem (K3).</p> <p>a3.auto.bt13 Sie bestellen Waren und Dienstleistungen nach Vorgaben telefonisch oder online beim Hersteller, Importeur oder bei Zulieferfirmen. (K3).</p> <p>a3.auto.bt14 Sie recherchieren die besten Angebote für die gewünschten Waren und Dienstleistungen und vergleichen und begründen die Auswahl. (K4)</p> <p>a3.auto.bt15 Sie prüfen anhand der Lieferscheine und Bestelldokumente die eingehenden Waren auf Menge und Qualität. (K4)</p> <p>a3.auto.bt16 Sie ergreifen Massnahmen bei Abweichungen der gelieferten Waren, im Vergleich zu den Bestellungen. (K3)</p> <p>a3.auto.bt17 Sie organisieren die Lagerung, Weiterleitung und Verbuchung im System der Ware. (K3)</p>	<p>a3.auto.ük7 Sie begründen die Vor- und Nachteile der verschiedenen Lagerbewirtschaftungssysteme. (K2)</p> <p>a3.auto.ük8 Sie zeigen das Vorgehen bei telefonischen oder elektronischen Bestellungen von Waren und Dienstleistungen auf. (K2)</p> <p>a3.auto.ük9 Sie unterscheiden die jeweilig geeignete Beschaffungsart von Waren und Dienstleistungen. (K4)</p> <p>a3.auto.ük10 Sie berechnen für verschiedene Produkte und Dienstleistungen den Einkaufspreis. (K3)</p> <p>a3.auto.ük11 Sie erläutern den Aufbau der unterschiedlichen Lagersysteme. (K2)</p> <p>a3.auto.ük12 Sie analysieren Rechnungen auf die Mehrwertsteuerkonformität und begründen die angewandten Mehrwertsteuer-Sätze. (K4)</p>

<p>a3.auto.bt18 Sie überprüfen die Übereinstimmung der erhaltenen Lieferantenrechnung mit den Bestelldokumenten und dem Lieferschein. (K4)</p> <p>a3.auto.bt19 Sie kontieren die genehmigten Rechnungen und leiten sie pünktlich zur Zahlung weiter. (K3)</p> <p>a3.auto.bt20 Sie erklären anhand eines Produktes den gesamten Einkaufsprozess. (K2)</p> <p>a3.auto.bt21 Sie definieren für verschiedene Produkte die Mindestmengen und den Bestellzeitpunkt für eine effiziente Lagerbewirtschaftung. (K3)</p> <p>a3.auto.bt22 Sie informieren sich anhand von betrieblichen Informationsquellen regelmässig über die aktuellen Produkte und Dienstleistungen. (K4)</p> <p>a3.auto.bt23 Sie reflektieren Konsequenzen, wenn im Bestellprozess Fehler unterlaufen. (K5)</p> <p>a3.auto.bt24 Sie zeigen unterschiedlichen Anspruchsgruppen gegenüber den Aufbau des numerischen Systems des Herstellers auf. (K2)</p>	
--	--

Handlungskompetenz a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten

Arbeitssituation 3: Fahrzeuglager bewirtschaften und betreuen

Die Kaufleute pflegen die Daten des Lagermanagementsystems und führen periodisch eine Inventur durch. Sie unterstützen die Verkaufsabteilung administrativ beim Occasionswagen-Management, erteilen regelmässig der Werkstatt den Auftrag zur Fahrzeugpflege im Lager und Showroom. Beim Abverkauf eines Fahrzeuges planen und erteilen sie der Werkstatt den Auftrag zur Fahrzeugaufbereitung, überwachen den Prozess und den Ablieferungstermin an die Verkaufsabteilung.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>a3.auto.bt25 Sie pflegen die Daten des betrieblichen Fahrzeug-Lagermanagementsystems und führen periodisch eine Inventur durch. (K3).</p> <p>a3.auto.bt26 Sie unterstützen die Verkaufsabteilung bei administrativen Tätigkeiten im Occasionswagen-Management. (K3)</p> <p>a3.auto.bt27 Sie erteilen der Werkstatt Aufträge zur Fahrzeugpflege im Lager und Showroom und überwachen die Ausführung. (K3)</p> <p>a3.auto.bt28 Sie beurteilen die Grösse des Fahrzeug-Lagerbestandes mit den betriebsinternen Richtlinien, vergleichen und bewerten die</p>	<p>a3.auto.ük13 Sie interpretieren Statistiken über Zu- und Abverkäufe von Fahrzeugen. (K2)</p> <p>a3.auto.ük14 Sie zeigen die Wichtigkeit der Grösse des Fahrzeug-Lagerbestandes auf und erläutern verschiedene Möglichkeiten zum Abverkauf. (K3)</p> <p>a3.auto.ük15 Sie erläutern den Prozess der Inventur des Fahrzeuglagers. (K2)</p>

<p>Resultate. Sie geben Hinweise für das weitere Vorgehen. (K4) a3.auto.bt29 Sie reflektieren die unterstützende Funktion im Occasionswagen-Management. (K4) a3.auto.bt30 Sie reflektieren das Vorgehen bei der Überprüfung von erteilten Aufträgen und Fristen. (K4)</p>	
---	--

Handlungskompetenz a3: Kaufmännische Aufträge entgegennehmen und bearbeiten

Arbeitssituation 4: Lager bewirtschaften und organisieren

Die Kaufleute führen zur Überprüfung des Lagers periodisch, in der Regel am Ende des Geschäftsjahres, eine Inventur durch. Bei Positionen, wo es Abweichungen gibt, wird nachgezählt und entsprechend in der Erfolgsrechnung verbucht.
Sie berechnen die Lagerkosten anhand der Kosten für die Lagerräumlichkeiten, der Kosten für die Bewirtschaftung des Lagers und den Kapitalkosten. Anhand des Resultates entscheidet die Geschäftsleitung über allfällige Massnahmen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>a3.auto.bt31 Sie führen periodisch eine Inventur des Lagers durch. (K3) a3.auto.bt32 Sie führen bei Abweichungen der Soll-Ist-Bestände Nachzählungen durch und verbuchen die effektiven Zahlen in der Erfolgsrechnung. (K3) a3.auto.bt33 Sie analysieren bei Abweichungen der Soll-Ist-Bestände möglichen Gründe und ergreifen die notwendigen Massnahmen. (K4) a3.auto.bt34 Sie berechnen die Lagerkosten unter Einbezug der Kosten für Lagerräumlichkeiten, Bewirtschaftung sowie Kapital und leiten diese den zuständigen Stellen weiter. (K3) a3.auto.bt35 Sie erkennen anhand von betrieblichen Informationen das Optimierungspotential in der Lagerbewirtschaftung. (K4)</p>	<p>a3.auto.ük16 Sie zeigen das Vorgehen bei der Durchführung einer Inventur des Lagers im Automobilbereich auf. (K3) a3.auto.ük17 Sie zählen mögliche Ursachen für Fehlbestände des Lagers auf. (K1) a3.auto.ük18 Sie erklären die betriebswirtschaftliche Bedeutung der wichtigsten Lagerkennzahlen und berechnen diese. (K4) a3.auto.ük19 Sie berechnen anhand von betrieblichen Zahlen die Lager- und Kapitalkosten in einer Kostenstellenrechnung. (K3)</p>

Handlungskompetenz c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

Arbeitssituation 5: Fahrzeuge verkaufen und abliefern

Die Kaufleute bestellen anhand des Verkaufsvertrages online das Fahrzeug beim Hersteller/Importeur oder rufen das verkaufte Fahrzeug aus dem Lager ab.

Sie fordern bei der jeweiligen Versicherung den Versicherungsnachweis an, bei Occasionsfahrzeugen wird dieses gleichzeitig abgemeldet, stellen die Fahrzeugpapiere aus und erteilen der Werkstatt den Auftrag zur termingerechten Aufbereitung des Fahrzeuges. Dokumentieren den Fahrzeugverkauf.

Die Kaufleute erstellen anhand des Kaufvertrages eine Mehrwertsteuerkonforme Rechnung unter Berücksichtigung eines Eintausches und der gewählten Finanzierungsart.

Sie kontieren eingehende Rechnungen, überwachen und betreuen den Zahlungsverkehr mit Kunden, Hersteller/Importeur, Leasinggesellschaften, Versicherungen, verbuchen laufend Zahlungseingänge, mahnen säumige Kunden und führen die Kasse. Sie rechnen die Mehrwertsteuer gesetzeskonform ab und leiten sie zur Zahlung weiter.

Leistungsziele Betrieb

- c5.auto.bt1
Sie bestellen anhand des Verkaufsvertrages das Fahrzeug online beim Hersteller beziehungsweise Importeur. (K3)
- c5.auto.bt2
Sie fordern den Versicherungsnachweis an und melden das Fahrzeug beim Strassenverkehrsamt an. (K3)
- c5.auto.bt3
Sie immatrikulieren Occasionsfahrzeuge. (K3)
- c5.auto.bt4
Sie stellen die zur Immatrikulation notwendigen Fahrzeugpapiere aus. (K3)
- c5.auto.bt5
Sie erteilen der Werkstatt den Auftrag zur Aufbereitung des Fahrzeuges. (K3)
- c5.auto.bt6
Sie rufen das abzuliefernde Fahrzeug aus dem Lager ab. (K3)
- c5.auto.bt7
Sie dokumentieren den Fahrzeugverkauf. (K3)
- c5.auto.bt8
Sie erstellen anhand des Kaufvertrages eine Mehrwertsteuerkonforme Rechnung und berücksichtigen dabei einen allfälligen Eintausch und die gewählte Finanzierungsart. (K3)
- c5.auto.bt9
Sie kontieren eingehende Rechnungen. (K3)
- c5.auto.bt10
Sie prüfen den Zahlungsverkehr mit Kunden, Hersteller/Importeur, Leasinggesellschaften und Versicherungen. (K4)
- c5.auto.bt11
Sie beschreiben die Verbuchung der Zahlungseingänge. (K3)

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs

- c5.auto.ük1
Sie setzen die gesetzlichen Vorgaben für die Einlösung eines Fahrzeuges, inklusive Fahrzeugänderungen um. (K3)
- c5.auto.ük2
Sie setzen die gesetzlichen Vorgaben für die Abrechnung, inklusive Finanzierung eines Fahrzeugverkaufs um. (K3)
- c5.auto.ük3
Sie zeigen auf, wie Fahrzeugdokumente für die Fahrzeugeinlösung ausgefüllt werden. (K3)
- c5.auto.ük4
Sie setzen die mehrwertsteuerkonforme Darstellung der Rechnungen um. (K3)

<p>c5.auto.bt12 Sie beachten die gesetzlichen Vorgaben bei der Finanzierung von Fahrzeugen. (K3)</p> <p>c5.auto.bt13 Sie erstellen Mehrwertsteuerabrechnungen und lösen Überweisungsaufträge aus. (K3)</p> <p>c5.auto.bt14 Sie kommunizieren zielgruppengerecht mit den Anspruchsgruppen. (K3)</p> <p>c5.auto.bt15 Sie reflektieren das eigene Kommunikationsverhalten und leiten Handlungsalternativen ab. (K5)</p>	
--	--

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Arbeitssituation 6: Finanzierungsmöglichkeiten anbieten und aufzeigen

Die Kaufleute zeigen dem Kunden die verschiedenen Finanzierungsmöglichkeiten beim Fahrzeugkauf auf und bearbeiten je nach gewählter Finanzierungsart den Prozess.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>d2.auto.bt1 Sie zeigen den Kunden beim Fahrzeugkauf verschiedene Finanzierungsmöglichkeiten auf. (K3)</p> <p>d2.auto.bt2 Sie erklären die Vor- und Nachteile der verschiedenen Finanzierungsmöglichkeiten. (K2)</p> <p>d2.auto.bt3 Sie bearbeiten Finanzierungsgeschäfte beim Fahrzeugkauf durch Kunden mit und ohne beteiligten externen Unternehmen. (K3)</p> <p>d2.auto.bt4 Sie setzen die gesetzlichen Vorgaben im Fahrzeugkaufprozess um. (K3)</p> <p>d2.auto.bt5 Sie berechnen mittels des betrieblichen Systems für den Kunden Leasingangebote. (K3)</p>	<p>d2.auto.ük1 Sie beschreiben die im Fahrzeugverkauf relevanten gesetzlichen Vorgaben bezüglich Finanzierung. (K3)</p> <p>d2.auto.ük2 Die erläutern die Vor- und Nachteile der verschiedenen Finanzierungsarten beim Fahrzeugkauf. (K4)</p> <p>d2.auto.ük3 Sie erklären die Schnittstellen und Beteiligten beim Fahrzeugleasing und deren Zusammenspiel. (K2)</p> <p>d2.auto.ük4 Sie zeigen die Konsequenzen von unterschiedlich hohen Leasingzinsen auf. (K4)</p> <p>d2.auto.ük5 Sie berechnen anhand von Vorgaben Leasingangebote. (K3)</p>

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Arbeitssituation 7: Güter und Dienstleistungen verkaufen

Die Kaufleute berechnen nach Einkauf von Waren und Dienstleistungen je nach Tagespreis sowie unter Einbezug verschiedener Komponenten und der Mehrwertsteuer den Verkaufspreis. Für Waren und Dienstleistungen berechnen sie den Verkaufspreis anhand der Zuschlagskalkulation für Handelswaren. Sie unterstützen die zuständige Stelle beim Berechnen des Stundenverrechnungsansatzes. Für den Verkauf von Dienstleistungen verrechnen sie den durch die Werkstatt oder Kundendienst vorgegebenen Aufwand in Stunden mit einem bestimmten Verrechnungsansatz.

Leistungsziele Betrieb

d3.auto.bt1
Sie kalkulieren für Zubehörprodukte und Dienstleistungen marktgerechte Angebotspreise. (K3)
d3.auto.bt2
Sie berechnen ausgehend vom Zeitaufwand und unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben (Verrechnungsansatz gemäss Werkstatt oder Kundendienst) Angebote. (K3)
d3.auto.bt3
Sie reflektieren das Vorgehen für die Berechnung des Verkaufspreises für Waren und Dienstleistungen im Zubehörbereich. (K4)
d3.auto.bt4
Sie setzen die verschiedenen, in der Branche üblichen, Marketinginstrumente ein. (K3)

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs

d3.auto.ük1
Sie berechnen die Verkaufspreise bei Gütern und Dienstleistungen im Automobilbereich. (K3)
d3.auto.ük2
Sie erläutern und interpretieren verschiedene branchenspezifische Kennzahlen. (K4)
d3.auto.ük3
Sie berechnen den Verkaufspreis für Waren und Dienstleistungen anhand der Zuschlagskalkulation für Handelswaren. (K3)
d3.auto.ük4
Sie berechnen anhand von betrieblichen Zahlen einen Stundenverrechnungssatz. (K3)
d3.auto.ük5
Sie erkennen Marktchancen und setzen die, in der Branche üblichen, Marketinginstrumente ein. (K3)
d3.auto.ük6
Sie erstellen anhand von Trends in der Branche neue Dienstleistungen und Produkte. (K3)

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Arbeitssituation 8: Schadenmanagement betreiben

Die Kaufleute wickeln für ihre Kunden das Schadenmanagement von Unfallreparaturen an Fahrzeugen ab. Mit Hilfe des Annahmeformulars nehmen sie die Schadenmeldung vom Kunden entgegen, klären welche Versicherung respektive Versicherungsart für das Schadenereignis zum Tragen kommt oder ob keine Versicherungsdeckung vorliegt. Ist ein ausgefülltes Unfallprotokoll vorhanden, kann der Schaden direkt online der Versicherung gemeldet werden, ansonsten werden die notwendigen Angaben erfasst und weitergeleitet. Die Kaufleute klären bei der zuständigen Versicherung ab, ob ein Anspruch auf eine Ersatzmobilität besteht. Wenn nein, bieten sie dem Kunden andere Mobilitätslösungen an. Sie avisieren die Versicherung, den Schaden zu besichtigen. Vor der Auftragsannahme klären sie auf spezifischen Plattformen ab, ob die Bonität des Kunden vorhanden ist, oder ob die Forderungen für die Reparatur mittels Zession abgetreten werden. Ist die Schuldfrage geregelt, erfassen sie die Auftragsdaten im System und je nach Versicherungsdeckung wird eine Offerte erstellt und mit dem Kunden einen Ablieferungstermin vereinbart.

Nach Auftragserteilung an die Werkstatt wird eine Schadendokumentation geführt, die Rechnung für die geleisteten und dokumentierten Reparaturarbeiten erstellt und der Versicherung/dem Kunden zugestellt.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>d3.auto.bt5 Sie nehmen die Unfall-Schadenmeldungen von Kund/innen on- und offline entgegen. (K3)</p> <p>d3.auto.bt6 Sie vereinbaren mit den Kund/innen einen Reparaturtermin. (K3)</p> <p>d3.auto.bt7 Sie klären die Versicherungsdeckung für das Schadenereignis ab. (K3)</p> <p>d3.auto.bt8 Sie erfassen die Angaben des Schadens und leiten diese on- oder offline an die Versicherung weiter. (K3)</p> <p>d3.auto.bt9 Sie ermitteln bei der zuständigen Versicherung, ob ein Anspruch auf einen Mietwagen oder eine andere Mobilitätslösung besteht. (K3)</p> <p>d3.auto.bt10 Sie bieten den Kund/innen andere passende Mobilitätslösungen an, falls kein Anspruch auf einen Mietwagen besteht. (K3)</p> <p>d3.auto.bt11 Sie benachrichtigen die Versicherung für die Schadenbesichtigung und interagieren, wenn nötig, mit den zuständigen Stellen. (K3)</p> <p>d3.auto.bt12 Sie klären mit Hilfe von spezifischen Plattformen die Bonität der Kund/innen ab. (K3)</p> <p>d3.auto.bt13 Sie ermitteln, ob die Forderungen für die Reparatur mit Hilfe von Zession abgetreten werden müssen. (K3)</p> <p>d3.auto.bt14 Sie erfassen nach Abklärung der Schuldfrage die Auftragsdaten im System. (K3)</p> <p>d3.auto.bt15 Sie erstellen in Zusammenarbeit mit anderen Stellen und in Abhängigkeit der Versicherungsdeckung eine Offerte. (K3).</p> <p>d3.auto.bt16 Sie übergeben der Werkstatt den Auftrag. (K3)</p> <p>d3.auto.bt17 Sie führen kontinuierlich eine Schadendokumentation. (K3)</p> <p>d3.auto.bt18 Sie erstellen auf der Basis der geleisteten, durch die Versicherung freigegebenen und dokumentierten Reparaturarbeiten, unter Berücksichtigung der Mehrwertsteuer und</p>	<p>d3.auto.ük7 Sie zeigen das Vorgehen auf, welche Versicherungsart bei Schäden die Versicherungsdeckung übernimmt. (K3)</p> <p>d3.auto.ük8 Sie erläutern die Vorgehensweise im Schadenmanagement, im Zusammenhang mit Versicherungsverträgen. (K2)</p> <p>d3.auto.ük9 Sie erklären den betrieblichen Prozess im Schadenmanagement. (K2)</p> <p>d3.auto.ük10 Sie erstellen eine Schadensrechnung für Firmen, Versicherungen und Privatkunden. (K3)</p> <p>d3.auto.ük11 Sie reflektieren die Kommunikation mit den Kunden, welche ein Schadenereignis erlebt haben und leiten Handlungsalternativen ab. (K5)</p>

<p>Ersatzmobilität die Rechnung. Sie stellen diese den Rechnungsempfängern zu. (K3) d3.auto.bt19 Sie reflektieren die Kommunikation mit den Ansprechpersonen und leiten Handlungsalternativen ab. (K5) d3.auto.bt20 Sie klären die Reparaturkosten im Verhältnis zum Fahrzeugwert ab. (K3) d3.auto.bt21 Sie geben aufgrund der Reparaturkosten und des aktuellen Fahrzeugwerts eine nachvollziehbare Empfehlung ab, ob die Reparaturwürdigkeit gegeben ist, oder ob es sich um einen Totalschaden handelt. (K4)</p>	
---	--

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Arbeitssituation 9: Garantiefälle bearbeiten

Die Kaufleute nehmen von Kunden/der zuständigen Stelle die Schadenmeldung entgegen und erstellen den Garantiefall, klären beim Hersteller/Importeur die Garantieleistungen ab, erstellen und erteilen den Reparaturauftrag an die Werkstatt. Nach Ablieferung des reparierten Fahrzeuges an den Kunden codieren sie die Garantiefälle im Online-Tool des Herstellers. Die monatlichen Abrechnungen des Herstellers/Importeurs verbuchen sie und klären, wer allfällige Differenzen (Kunde, Importeur, Hersteller, Garage) übernimmt und verrechnen diese weiter. Regelmässig überprüfen sie die Vergütungseingänge und archivieren die Dokumente.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>d3.auto.bt22 Sie nehmen Garantie-Schadenmeldungen von Kund/innen und den involvierten internen Stellen entgegen. (K3) d3.auto.bt23 Sie erstellen einen Garantiefall. (K3) d3.auto.bt24 Sie erstellen den Garantiefall und leiten ihn an die Werkstatt weiter. (K3) d3.auto.bt25 Sie codieren die Garantiefälle im Online-Tool des Herstellers beziehungsweise Importeurs. (K3) d3.auto.bt26 Sie überwachen die Abläufe für eine monatliche Kostenkontrolle des Garantiefalles. (K3) d3.auto.bt27 Sie kontrollieren die Abrechnungen des Herstellers/Importeurs bezüglich Garantieleistungen. (K3) d3.auto.bt28 Sie ermitteln allfällige Differenzen zwischen finanziell abgedeckten Garantieleistungen und effektiven Aufwänden / Kosten. (K3)</p>	<p>d3.auto.ük12 Sie unterscheiden die gesetzliche Gewährleistungspflicht, die Garantiearten und Kulanzleistungen sowie Reparaturversicherungen im Automobilbereich. (K4) d3.auto.ük13 Sie erläutern die Vorgehensweise bei der Erfassung von Garantiefällen mit Codes. (K2) d3.auto.ük14 Sie erklären Arbeitsabläufe im Garantiefallmanagementprozess. (K2) d3.auto.ük15 Sie erklären, weshalb auf Garantie ausgetauschte Bauteile teilweise aufbewahrt, oder an den Hersteller/Importeur retourniert werden müssen. (K2) d3.auto.ük16 Sie erläutern die wichtigsten Treib- und Betriebsstoffe für Motorfahrzeuge. (K2) d3.auto.ük17 Sie erläutern mit Hilfe von Verkaufsdokumentationen die Karosserieformen und deren Erkennungsmerkmale. (K2)</p>

<p>d3.auto.bt29 Sie prüfen, wer allfällige Differenzen zu übernehmen hat und verrechnen diese weiter. (K4)</p> <p>d3.auto.bt30 Sie archivieren die Dokumente. (K3)</p> <p>d3.auto.bt31 Sie lagern und retournieren die ausgetauschten Bauteile gemäss den Herstellervorgaben. (K3)</p> <p>d3.auto.bt32 Sie erklären einem Kunden die Schnittstellen im Schadenmanagementprozess bei Garantiefällen. (K2)</p> <p>d3.auto.bt33 Sie erstellen Garantie- und Reparaturaufträge. (K3)</p>	<p>d3.auto.ük18 Sie erläutern den Nutzen von Komfort-, Sicherheits- und Assistenzsystemen im Automobilbau. Dabei unterscheiden Sie die Begriffe aktive und passive Sicherheit. (K3)</p> <p>d3.auto.ük19 Sie erklären die wirtschaftlichen und umweltbelastenden Vor- und Nachteile der verschiedenen Antriebskonzepte. (K2)</p> <p>d3.auto.ük20 Sie erklären dem Kunden, im Zusammenhang mit den jeweiligen Antriebskonzepten, allfällig nötige Zusatzinvestitionen und zeigen deren Nutzen auf. (K4)</p> <p>d3.auto.ük21 Sie zeigen die Vor- und Nachteile der verschiedenen Antriebssysteme (Getriebe) kundengerecht auf. (K3)</p> <p>d3.auto.ük22 Sie unterscheiden Sommer- und Winterreifen als auch Stahl- und Leichtmetallfelgen, sowie deren Dimensionen, aufgrund der Bezeichnungen. (K3)</p>
--	---

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Arbeitssituation 10: Serviceprozesse führen...

Die Kaufleute nehmen Kundenanfragen telefonisch oder online entgegen und vereinbaren mit den Kunden einen Termin. Die Termin- / Auftragsvorbereitung planen sie anhand der Werkstattkapazität und tragen sie im Werkstattplaner ein. Nach der Fahrzeugaufnahme erfassen sie den Auftrag im System, geben diesen frei und bestellen die benötigten Ersatzteile beim Hersteller/Importeur oder Zulieferer. Sie überwachen den Reparaturprozess laufend und informieren den Kunden über allfällige Zusatzkosten oder Terminabweichungen und passen die Werkstattplanung dementsprechend an. Allfällige Garantieleistungen klären sie mit dem Hersteller/Importeur ab.

Die Kaufleute führen anhand des Kundenauftrages und der dokumentierten Werkstattarbeiten einen Soll-Ist-Vergleich durch und erstellen unter Berücksichtigung möglicher Garantieleistungen die Rechnung für die Kunden. Bei der Fahrzeugrückgabe erklären sie den Kunden die Rechnung, verbuchen die Zahlungseingänge und führen die Kasse. Zur Qualitätssicherung kontaktieren sie telefonisch oder elektronisch die Kunden, halten die Rückmeldungen fest und werten sie aus.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>d2.auto.bt6 Sie nehmen Kundenanfragen für Serviceaufträge telefonisch oder online entgegen. (K3)</p> <p>d2.auto.bt7 Sie vereinbaren mit den Kund/innen einen Termin für Servicearbeiten unter Berücksichtigung der Werkstattkapazität und reservieren den Termin im betriebsüblichen System. (K3)</p> <p>d2.auto.bt8 Sie eröffnen einen Auftrag im System. (K3)</p>	<p>d2.auto.ük6 Sie erklären die Handhabung von branchenüblichen Werkstattplanungssystemen. (K2)</p> <p>d2.auto.ük7 Sie erläutern die verschiedenen Möglichkeiten der Bonitätsprüfung. (K2)</p> <p>d2.auto.ük8 Sie führen Kundengespräche zum Serviceprozess. (K3)</p>

d2.auto.bt9

Sie bestellen alle benötigten Ersatzteile beim Hersteller/Importeur oder Zulieferer. (K3)

d2.auto.bt10

Sie erfassen nach der Fahrzeugübergabe durch die Kund/innen, den vollständigen Auftrag inklusive weiteren Zusatzaufträgen im System. (K3)

d2.auto.bt11

Sie geben die Serviceaufträge zur Bearbeitung durch die Werkstatt entsprechend dem betriebsüblichen System weiter. (K3)

d2.auto.bt12

Sie überwachen den Service- beziehungsweise Reparaturprozess. (K4)

d2.auto.bt13

Sie informieren Kund/innen proaktiv über allfällige Zusatzkosten oder Terminabweichungen. (K3)

d2.auto.bt14

Sie ermitteln eigenständig mit dem Hersteller/Importeur allfällige Garantieleistungen. (K3)

d2.auto.bt15

Sie führen einen Soll-Ist-Vergleich anhand des Kundenauftrags und der dokumentierten Werkstattarbeiten durch. (K4)

d2.auto.bt16

Sie erstellen unter Berücksichtigung von möglichen Garantieleistungen die Kundenrechnung. (K3)

d2.auto.bt17

Sie erklären den Kund/innen die Rechnung. (K2).

d2.auto.bt18

Sie verbuchen die Zahlungseingänge und führen die Kasse. (K3)

d2.auto.bt19

Sie führen den Nachkontakt zeitnah nach der Reparatur mit dem Kunden durch. Die Rückmeldungen für die kontinuierliche Verbesserung der betrieblichen Abläufe werten sie aus. (K3)

d2.auto.bt20

Sie führen die Zeitabrechnungen der Werkstatteleistungen. (K3)

d2.auto.bt21

Sie erstellen periodisch eine Auswertung über die Auslastung und den Leistungsgrad der Werkstatt. (K3)

d2.auto.bt22

Sie reflektieren die Kommunikation hinsichtlich Aktivität und Zielgruppengerechtigkeit und leiten Handlungsalternativen ab. (K5)

d2.auto.bt23

Sie schätzen anhand der Herstellervorgaben den Reparaturaufwand ab. (K3)

d2.auto.ük9

Sie schätzen bei Terminvereinbarungen, wann, welche Teile bestellt werden müssen. (K2)

d2.auto.ük10

Sie unterscheiden die Zeitabrechnungssysteme und erklären die Begriffe Anwesenheits-, Arbeits-, produktive und verrechenbare Zeit. (K2)

d2.auto.ük11

Sie berechnen die Werkstattkennzahlen Leistungsgrad, Anwesenheitsgrad, Auslastung, Ertragsindex und Produktivität. (K3)

d2.auto.ük12

Sie erläutern die Vorgehensweise bei nicht eingehaltenen Zahlungsfristen. (K3)

d2.auto.ük13

Sie führen Soll-Ist-Vergleiche von Aufträgen und Werkstattarbeiten. (K3)

<p>d2.auto.bt24 Sie führen zusammen mit den zuständigen Stellen, bei nicht eingehaltenen Zahlungsfristen, den Mahnprozess. (K2)</p>	
---	--

Handlungskompetenz c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen

Arbeitssituation 11: Serviceleistungen im Automobilgewerbe anbieten

Die Kaufleute klären Kundenbedürfnisse ab, kalkulieren das Angebot und publizieren dieses über verschiedene Kanäle. Sie beraten Kunden telefonisch oder im direkten Kundenkontakt beim Kauf des entsprechenden Angebots und führen den Verkaufsprozess bis zum Abschluss durch.

Sie betreuen administrativ verschiedene Profit-Centren. Sie kaufen im Auftrag der vorgesetzten Person Waren und Dienstleistungen ein, berechnen den Verkaufspreis, rechnen die Kasse ab, verbuchen die Ausgaben sowie Einnahmen. Sie führen Verkaufsstatistiken und werten diese aus.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>c4.auto.bt1 Sie klären Bedürfnisse von Kunden im After-Sales-Bereich ab. (K3)</p> <p>c4.auto.bt2 Sie erstellen Offerten für Serviceleistungen. (K3)</p> <p>c4.auto.bt3 Sie informieren Kund/innen zielorientiert über verschiedene Kommunikationskanäle, zu Angeboten für Serviceleistungen und beraten sie. (K3)</p> <p>c4.auto.bt4 Sie führen den Verkaufsprozess für Serviceleistungen von Anfang bis zum Ende durch. (K3)</p> <p>c4.auto.bt5 Sie betreuen proaktiv administrativ verschiedene Profit-Centren im Betrieb. (K3)</p> <p>c4.auto.bt6 Sie kaufen im Auftrag der zuständigen Stelle Waren und Dienstleistungen für verschiedene Profitcenter ein. (K3)</p> <p>c4.auto.bt7 Sie ermitteln für die zuständigen Profitcenter Verkaufspreise für Waren und Dienstleistungen. (K3)</p> <p>c4.auto.bt8 Sie führen die Kasse und betreuen die weiteren Zahlungssysteme. (K3)</p> <p>c4.auto.bt9 Sie verbuchen die Ausgaben und Einnahmen von Serviceleistungen. (K3)</p> <p>c4.auto.bt10 Sie führen periodisch Verkaufsstatistiken und verfassen Auswertungen zuhanden der zuständigen Stellen. (K3)</p>	<p>c4.auto.ük1 Sie erläutern den Prozess beim Verkauf von Serviceleistungen im Automobilgewerbe. (K2)</p> <p>c4.auto.ük2 Sie ermitteln mit der Kostenträgerrechnung Verkaufspreise für Serviceleistungen, im Automobilgewerbe, unter Berücksichtigung der branchenspezifischen Gegebenheiten. (K3)</p> <p>c4.auto.ük3 Sie zeigen die aktuell gültigen Mehrwertsteuer-Sätze auf. (K1)</p> <p>c4.auto.ük4 Sie erläutern die Eigenheiten des Mehrwertsteuer-Systems im Automobilgewerbe und erklären die Begriffe Vor- und Umsatzsteuer. (K2)</p> <p>c4.auto.ük5 Sie erkennen Marktchancen und setzen die verschiedenen, in der Branche üblichen, Marketinginstrumente ein. (K3)</p> <p>c4.auto.ük6 Sie planen mit Hilfe verschiedener Methoden des Projektmanagements einen Event. (K3)</p> <p>c4.auto.ük7 Sie erstellen anhand verschiedener Methoden des Projektmanagements Verkaufsförderungsmassnahmen. (K3)</p> <p>c4.auto.ük8 Sie erkennen anhand von spezifischen Informationen Veränderungen in der Branche und zeigen auf, mit welchen Massnahmen der Erfolg der Unternehmung gesichert wird. (K5)</p>

<p>c4.auto.bt11 Sie helfen bei der Organisation von Ausstellungen und Kundenevents mit. (K3)</p> <p>c4.auto.bt12 Setzen die verschiedenen Marketinginstrumente für ihren Bereich ein. (K3)</p> <p>c4.auto.bt13 Sie reflektieren die Kommunikation mit Kund/innen und Vorgesetzten und leiten Handlungsalternativen ab. (K5)</p> <p>c4.auto.bt14 Sie erläutern mit aussagekräftigen Unterlagen oder Mustern die Merkmale, Besonderheiten und Stärken der Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebes. (K2)</p> <p>c4.auto.bt15 Sie setzen die Produktkenntnisse in der Kundenberatung, in den Arbeitsprozessen und bei den administrativen Arbeiten gezielt und überzeugend ein. (K3)</p>	
--	--

Handlungskompetenz c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

Arbeitssituation 12: Flottenmanagement betreuen

Die Kaufleute unterstützen das Key account Management administrativ bei der Betreuung der Flottenkunden und deren Verträge.

Sie stehen in regelmässigem Kontakt mit Kunden und dem Key Account Management. Sie überwachen und begleiten den zeitgerechten Austausch von Fahrzeugen, unterstützen die verantwortlichen Stellen beim Occasionsmanagement, betreuen und überprüfen laufend die Reparatur- und Wartungs-Verträge des Flottenmanagements und überwachen Garantieverlängerungen sowie Rabatt- und Prämienabrechnungen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>c2.auto.bt1 Sie unterstützen die zuständigen Stellen administrativ in der Betreuung der Flottenkunden und deren Verträge. (K3)</p> <p>c2.auto.bt2 Sie überwachen entsprechend der jeweiligen vertraglichen Situation den Austausch beziehungsweise die Wartung von Fahrzeugen bei Flottenkunden. (K3)</p> <p>c2.auto.bt3 Sie unterstützen die verantwortlichen Stellen beim Occasionsmanagement für Flottenkunden. (K3)</p> <p>c2.auto.bt4 Sie überwachen systematisch die Garantieverlängerung, Rabatt- und Prämienabrechnungen bei Flottenkunden und im Auftrag der zuständigen Stellen leiten sie die erforderlichen Schritte ein. (K4)</p>	<p>c2.auto.ük1 Sie erläutern die verschiedenen Leistungen für Kunden mit Flottenmanagement im Automobilgewerbe. (K2)</p> <p>c2.auto.ük2 Sie zeigen den Prozessablauf eines Flottengeschäfts auf. (K3)</p> <p>c2.auto.ük3 Sie erklären die Wichtigkeit der Diskretion im Flottenmanagement. (K3)</p>

<p>c2.auto.bt5 Sie kommunizieren proaktiv und zielgruppengerecht mit allen involvierten Anspruchsgruppen. (K3)</p> <p>c2.auto.bt6 Sie halten sich an die betrieblichen Regeln der Diskretion im Flottenmanagement. (K3)</p>	
---	--

Handlungskompetenz b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten

Arbeitssituation 13: Qualitäts- und Umweltmanagement betreiben

Die Kaufleute setzen die verschiedenen Qualitätsmesssysteme im Betrieb ein, wenden sie an, interpretieren die Resultate. Sie setzen Ziele für Verbesserungen, definieren Massnahmen und setzen sie um. Die Kaufleute führen das Qualitätshandbuch, erstellen Dokumente und halten diese laufend auf dem aktuellen Stand. Sie bereiten das jährliche Audit vor, werten die Resultate aus, schlagen der Geschäftsleitung Verbesserungsmassnahmen vor und leiten diese ein, um die Zertifizierung sicherzustellen.

Sie stellen sicher, dass die Vorgaben des Umweltschutzes und der nachhaltigen Ressourcennutzung eingehalten werden.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>b5.auto.bt1 Sie wenden verschiedene Qualitätsmesssysteme im Betrieb gemäss entsprechendem Qualitätsmanagementsystem an. (K3)</p> <p>b5.auto.bt2 Sie interpretieren die Resultate von Qualitätsmesssystemen. (K3)</p> <p>b5.auto.bt3 Sie planen Zielsetzungen für Qualitätsverbesserungen im Betrieb. (K3)</p> <p>b5.auto.bt4 Sie erarbeiten Vorschläge für spezifische betriebliche Verbesserungsmassnahmen zuhanden der zuständigen Stellen. (K3)</p> <p>b5.auto.bt5 Sie setzen in Absprache mit den zuständigen Stellen Verbesserungsmassnahmen im Betrieb um. (K3)</p> <p>b5.auto.bt6 Sie erkennen schwierige Situationen in der Umsetzung von neuen Massnahmen und finden im Austausch mit allen involvierten Stellen Lösungen. (K5)</p> <p>b5.auto.bt7 Sie erstellen das Qualitätshandbuch und führen und aktualisieren Dokumente laufend. (K3)</p> <p>b5.auto.bt8 Sie unterstützen die zuständigen Stellen für das jährliche Audit. (K3)</p> <p>b5.auto.bt9 Sie leiten im Auftrag der zuständigen Stellen</p>	<p>b5.auto.ük1 Sie beschreiben die wichtigsten branchenspezifischen Qualitätsmanagement- und -Messsysteme. (K2)</p> <p>b5.auto.ük2 Sie erläutern die wichtigsten Punkte bei der Anwendung der verschiedenen Qualitätsmesssysteme. (K3)</p> <p>b5.auto.ük3 Sie analysieren die Resultate von Qualitätsmesssystemen und entwickeln verschiedene betriebsbezogene Verbesserungsmassnahmen. (K4)</p> <p>b5.auto.ük4 Sie reflektieren die Wirkung von unterschiedlichen Verbesserungsmassnahmen und leiten Handlungsalternativen ab. (K5).</p> <p>b5.auto.ük5 Sie zeigen die Wichtigkeit des Qualitätsmanagements auf. (K1)</p>

<p>Verbesserungsmassnahmen für die Sicherstellung der Zertifizierung ein. (K3) b5.auto.bt10 Sie entsorgen Stoffe und Materialien fachgerecht. (K3) b5.auto.bt11 Sie entsorgen Sonderabfälle gemäss den gültigen gesetzlichen Vorgaben. (K3) b5.auto.bt12 Sie gehen mit Ressourcen sparsam und nachhaltig um. (K3) b5.auto.bt13 Sie setzen Massnahmen um, um ihre persönliche Umwelt- und Klimabelastung im Betrieb zu reduzieren. (K3)</p>	
--	--

Handlungskompetenz b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten

Arbeitssituation 14: Bei der Entwicklung der Branche und des Betriebs mitarbeiten

Die Kaufleute beschreiben die zentralen Merkmale und Besonderheiten der Branche und des Betriebes. Sie arbeiten bei der Entwicklung des Betriebs im Branchenumfeld mit.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>b5.auto.bt14 Sie erläutern die Bedeutung des Leitbildes des Lehrbetriebes für die tägliche Arbeit. (K2) b5.auto.bt15 Sie informieren sich über Trends im Verhalten der Gesellschaft, erkennen deren Auswirkungen auf die Branche und den Betrieb und entwickeln Ideen für den erfolgreichen Fortbestand des Unternehmens. (K4) b5.auto.bt16 Sie arbeiten in Projektgruppen zur Entwicklung des Betriebes mit. (K3)</p>	<p>b5.auto.ük6 Sie beschreiben die zentralen Merkmale und Besonderheiten der Branche (AGVS Ehrenkodex), in welcher der Betrieb tätig ist. (K2) b5.auto.ük7 Sie gliedern die Betriebe nach Betriebsgrössen und Strukturen, aussagekräftigen betrieblichen und finanziellen Kennzahlen, Beschaffungs- und Absatzmärkten sowie rechtlichen Rahmenbedingungen. (K2) b5.auto.ük8 Sie beschreiben die Sozialpartnerschaft der Branchenorganisationen sowie die volkswirtschaftliche und regionale Bedeutung. (K2) b5.auto.ük9 Sie erkennen Entwicklungen und Trends in der Branche und leiten mögliche Handlungsmassnahmen ab. (K4)</p>

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

Arbeitssituation 15: Personaladministration unterstützen

Die Kaufleute führen die administrativen Tätigkeiten im Personalwesen. Sie stellen sicher, dass die Vorgaben im Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz eingehalten werden. Die Kaufleute setzen die Vorgaben der Bildungsverordnung konsequent und korrekt um und tragen Verantwortung für das eigene Handeln.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>b2.auto.bt1 Sie wenden die Massnahmen zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz im Betrieb oder in der Branche an. (K3)</p> <p>b2.auto.bt2 Sie führen unterstützende Arbeiten in der Personaladministration aus. (K3)</p> <p>b2.auto.bt3 Sie erledigen die administrativen Arbeiten im Zusammenhang mit Unfallmeldungen. (K3)</p> <p>b2.auto.bt4 Sie setzen die Inhalte der betrieblichen Ausbildung um, insbesondere das Führen der Lerndokumentation. Sie bereiten sich zielgerichtet auf das Qualifikationsverfahren vor. (K3)</p>	<p>b2.auto.ük1 Sie wenden Massnahmen zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz im Betrieb oder in der Branche an. (K3)</p> <p>b2.auto.ük2 Sie wenden die Grundlagen der Personaladministration an. (K3)</p> <p>b2.auto.ük3 Sie beschreiben die Phasen des Personalrekrutierungsprozesses und die in Zusammenhang stehenden administrativen Arbeiten. (K2)</p> <p>b2.auto.ük4 Sie beschreiben die Leistungen der einzelnen Personenversicherungen sowie die der Altersvorsorge und treffen für die eigene Vorsorge geeignete Massnahmen. (K3)</p> <p>b2.auto.ük5 Sie erklären die Inhalte einer Lohnabrechnung. (K2)</p> <p>b2.auto.ük6 Sie setzen die Inhalte der betrieblichen Ausbildung, insbesondere das Führen der Lerndokumentation, um. (K3)</p> <p>b2.auto.ük7 Sie informieren sich über die verschiedenen beruflichen Weiterbildungsmöglichkeiten. (K4)</p>

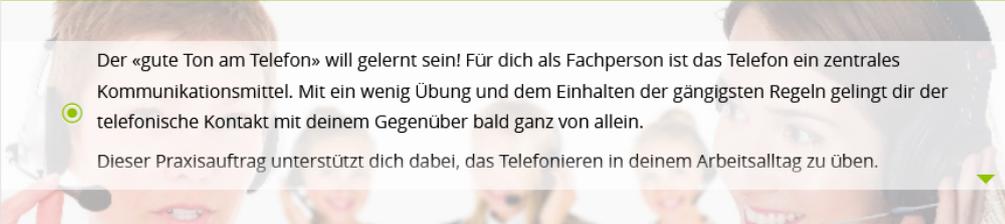
7.4 Liste der Praxisaufträge

Praxisauftrag	Semester
Berufliches Netzwerk pflegen	1
Anliegen entgegennehmen	1
Termine und Aufgaben planen und koordinieren	1
Anliegen weiterleiten	1
Termine und Aufgaben priorisieren	1
Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten	1
Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen	1
Mit dem «guten Ton am Telefon» kommunizieren	1, 2
Talente, Stärken und Schwächen entdecken	1, 2
Rückmeldungen entgegennehmen	1, 2
Teamspirit leben	1, 2
Sich dienstleistungsorientiert verhalten	1, 2
Büromaterial bewirtschaften	1, 2
Eigenes Profil auf Social-Media updaten	1, 2
Unterstützungsdokument erstellen	1, 2
Terminkalender führen	1, 2
Auftrag entgegennehmen	1, 2
Ablage organisieren	1, 2
Informationen entgegennehmen und weiterleiten	1, 2
Betriebliche Massnahmen zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz anwenden	1, 2
Rechnung erstellen	2
Eingegangene Rechnungen kontrollieren	2
Zahlungsaufträge erstellen	2
Recycling	2
Nachhaltige Ressourcennutzung	2
Digitalen Kontakt gestalten	2
Anlass für Mitarbeitende organisieren	2
Protokoll führen	2
Eigenschaften der Zielgruppe definieren	2
Kasse führen / Mahnlauf	2
Kommunikationsinhalte erstellen	2
Multimediale Entwicklung in Kommunikationsmassnahmen berücksichtigen	2
Eingehende Zahlungen kontrollieren	2
Lagerbewirtschaftung	3
Anlieferung von verkauftem Kundenfahrzeug (Logistikfirma liefert Fahrzeug an)	3
Fahrzeuglager und Bewirtschaftung	3
Bestellung Lagerfahrzeug	3
Fahrzeuge erfassen	3
Lagerinventur	3
Unterstützung der Verkaufsabteilung	3
Werkstattaufträge erstellen (Showroom)	3
Auftrag klären und durchführen	3
Fahrzeugbestellung (Kundenfahrzeug)	3
Finanzierungsmöglichkeiten anbieten und aufzeigen	3
Informationen vermitteln	3
Kundennutzen aufzeigen	3

Praxisauftrag	Semester
Kontinuierliche Verbesserung	3
Auf Einwände eingehen	3
Kundinnen und Kunden im Serviceprozess begleiten	3
Güter und Dienstleistungen verkaufen	3
Kundinnen und Kunden im Serviceprozess begleiten	3
Verkaufsgespräch führen	3
Beziehungen aufbauen	3, 4
Statistiken im Fahrzeuglager	4
Verkaufsdokumentation erklären	4
Veränderungen positiv mitgestalten	4
Messung der Qualität	4
Schadenmanagement betreiben – Abwicklung	4
Garantiefälle bearbeiten	4
Verhandlungen führen	4
Schadenmanagement betreiben – Abklärung	4
Prozesse optimieren	4
Betriebliche Schnittstellen analysieren	4
Betriebsbezogene Inhalte multimedial aufbereiten	4, 5
Arbeiterleichterung durch Vorlagen	4, 5
Projektmanagementaufgaben planen	5
Arbeitsumgebungen in Projekten betreuen	5
Projekte auswerten	5
Flottenmanagement betreuen	5
Bei der Entwicklung der Branche und des Betriebs mitarbeiten	5
Flottenmanagement betreuen - Diskretion und Anspruchsgruppen	5
Verkaufsgespräch führen Flottenmanagement	5
Technische Probleme beheben	5
Budget erstellen	5
Unterstützung der Personaladministration	5
Wirtschaftliche Entwicklungen interpretieren und eine eigene Meinung bilden	5
In Fachdiskussionen mitdiskutieren	5

7.5 Beispiel eines Praxisauftrags

📌 Praxisauftrag (Vorlage): Mit dem «guten Ton am Telefon» kommunizieren
☰



Der «gute Ton am Telefon» will gelernt sein! Für dich als Fachperson ist das Telefon ein zentrales Kommunikationsmittel. Mit ein wenig Übung und dem Einhalten der gängigsten Regeln gelingt dir der telefonische Kontakt mit deinem Gegenüber bald ganz von allein.

Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, das Telefonieren in deinem Arbeitsalltag zu üben.

▶ Auftrag formulieren
▶ Vorwissen aktivieren
▶ Umsetzung dokumentieren
▶ Selbsteinschätzung
▶ Fremdeinschätzung

Code	d2-PA5-d
Praxisauftrag	Mit dem «guten Ton am Telefon» kommunizieren
ⓘ Status	Aktiv
Sprache	Deutsch
Ausgangslage	<p>Der «gute Ton am Telefon» will gelernt sein! Für dich als Fachperson ist das Telefon ein zentrales Kommunikationsmittel. Mit ein wenig Übung und dem Einhalten der gängigsten Regeln gelingt dir der telefonische Kontakt mit deinem Gegenüber bald ganz von allein.</p> <p>Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, das Telefonieren in deinem Arbeitsalltag zu üben.</p>
Aufgabenstellung	<p>Teilaufgabe 1: Erkundige dich nach den betriebsspezifischen Richtlinien zur Kommunikation per Telefon oder Video-Call in deinem Betrieb. Erstelle dazu eine Gedächtnishilfe, die du neben das Telefon oder deinen Computer legst. Halte darauf fest, wie du dich z.B. am Telefon melden musst, wie du eine Anruferin in die Warteschleife gibst oder wann du einen Anrufer über die Datenschutzrichtlinien aufklären musst. Halte stets ein Blatt Papier bereit, um dir Notizen machen zu können.</p> <p>Teilaufgabe 2: Nimm in der kommenden Woche verschiedene Anrufe oder Video-Calls entgegen. Wende dabei die Tipps und betriebsspezifischen Richtlinien zum Telefonieren oder für den Video-Call an. Besprich deine Erfahrungen mit deinem Berufsbildner oder einer für dich zuständigen Person.</p> <p>Teilaufgabe 3: Halte deine Erkenntnisse aus Teilaufgabe 2 fest und ergänze deine Gedächtnishilfe aus Teilaufgabe 1 mit neuen Tipps. Wende die überarbeitete Liste im kommenden Monat für verschiedene Anrufe per Telefon oder Video-Call an.</p> <p>Teilaufgabe 4: Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation.</p>
Hinweis zur Lösung	Erkundige dich bei deiner Berufsbildnerin nach den betriebsspezifischen Richtlinien für Anrufe oder Video-Calls.
Organisation	<p>Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.</p> <p>Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.</p>
Besitzer	Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS)
	
Bearbeiten	
Katalog <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; align-items: center;"> Bildungsziele 2023 AGVS ▼ </div>	
Handlungskompetenzen (→) d2 - Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	
d2.1: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen,	
Bearbeiten	