

## 1. Branche und Firma

### Kernkompetenzen

- 1.1 Kundenbedürfnisse
- 1.2 Produkte und Dienstleistungen
- 1.3 Konkurrenz- und Alternativprodukte
- 1.4 Leitbild und Ziele des Unternehmens
- 1.5 Branchen- und betriebsbezogene Entwicklungen
- 1.6 Betriebliche Abläufe
- 1.7 Handel
- 1.8 Internationaler Handel
- 1.9 Handelskette
- 1.10 Warenfluss
- 1.11 Absatz und Marketing
- 1.12 Instrumente der Zahlungssicherung
- 1.13 gesetzliche Rahmenbedingungen

# 1. Branche und Firma

## 1.1 Kundenbedürfnisse

### Leitidee

Das Erkennen von Kundenbedürfnissen bildet eine der Grundlagen für den Unternehmenserfolg. In einem Gespräch erwarten viele Kunden, dass die Anbieter auf ihre Bedürfnisse eingehen. Deshalb ist es wichtig, dass Kaufleute eine situationsgerechte Analyse vornehmen. Das Empfehlen von spezifischen Produkten und Dienstleistungen steht im Hintergrund.

### Dispositionsziel

1.1.1 Kaufleute zeigen professionelle Routine im Verkaufs- und/oder Beratungsgespräch, indem sie mit offenen Fragen die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden herausfinden.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Kundengespräch vorbereiten  E/B red.	1.1.1.1 Ich bereite ein einfaches Kundengespräch selbstständig vor und stelle die entsprechenden Unterlagen vollständig zusammen. Dabei gehe ich nach einem Plan schrittweise vor. Ich habe den Vorgehensplan selber formuliert. Der Plan enthält mindestens drei Elemente, die typischerweise in einem Verkaufs- oder Beratungsgespräch vorkommen.	Ich bereite die Kundenunterlagen vor, kümmere mich um Warenmuster oder Arbeitsvorlagen, beschaffe mir Prospekte, Preislisten usw. In Verwaltungen und manchen Firmen steht kein Verkauf an. In diesen Fällen geschieht dasselbe für eine Beratung.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellt selbstständig vollständige Unterlagen</li> <li>• hat Vorgehensplan selbstständig formuliert</li> <li>• Vorgehensplan enthält mindestens drei Elemente aus Verkaufs- oder Beratungsgespräch</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.8 Leistungsbereitschaft	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen	K3 unbekannter neuer Kunde
Kundengespräch führen  E/B	1.1.1.2 Wenn ich mit Kunden spreche, gehe ich auf ihre Bedürfnisse ein. Ich höre ruhig zu, frage nach, und greife Ideen sowie Probleme des Gegenübers auf.	Es geht darum, wie man den Gesprächspartnern zeigt, dass man aufmerksam zuhört und mitdenkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• geht auf Kundenbedürfnisse ein</li> <li>• hört ruhig zu</li> <li>• greift Ideen und Probleme auf und fragt nach</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.5 Flexibilität  1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.9 Verhandlungstechniken	K 3
Kundenbedürfnisse erfragen  E/B	1.1.1.3 Ein Kundengespräch besteht aus offenen und geschlossenen Fragen. Um die Bedürfnisse eines Kunden genau zu erfassen, verwende ich in einem Kundengespräch offene Fragen. Am Schluss des Gespräches fasse ich die vorgebrachten Bedürfnisse richtig zusammen.	Wenn ich offene Fragen stelle, kann mir mein Gesprächspartner ausführlich antworten. So erhalte ich viele interessante Informationen. Ich tue dies auch bei unbekanntem Personen, z.B. am Telefon oder am Schalter im persönlichen Kontakt.  Wenn ich die Bedürfnisse einordnen möchte, bietet die Bedürfnispyramide von Maslow einen geeigneten Raster.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verwendet geschlossene Fragen zum richtigen Zeitpunkt</li> <li>• verwendet offene Fragen für die Bedürfnisabklärung</li> <li>• erkennt vorgebrachte Bedürfnisse und fasst sie richtig zusammen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.15 Verhandlungsfähigkeit	2.9 Verhandlungstechniken	K 3

# 1. Branche und Firma

## 1.1 Kundenbedürfnisse

### Dispositionsziel

1.1.2 Kaufleute entwickeln ein Verständnis dafür, dass eine genaue Abklärung der Kundenbedürfnisse die Grundlage für einen nutzenorientierten Lösungsvorschlag bildet.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Argumente und Vorschläge bringen E/B	1.1.2.1 Vernunft und Gefühle bestimmen die Kaufmotive von Kunden. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten und Vorschlägen spontan eingehen.	Mit meinen Fragen habe ich die Bedürfnisse der Kunden erfahren. Auf diese beziehen sich meine Vorschläge.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erkennt Kaufmotive des Kunden und geht darauf ein</li> <li>• bringt überzeugende Vorschläge</li> <li>• bringt passende Argumente</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.5 Flexibilität  1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.10 Verkaufstechniken	K 3
Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten E/B	1.1.2.2 Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen erfasse ich die Bedürfnisse eines Kunden und notiere sie vollständig. Ich ordne die Bedürfnisse / die Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können.	Wenn ich Kundenwünsche weiterleite, zeige ich z.B. auf: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie notwendig das Produkt oder die Dienstleistung für den Kunden ist.</li> <li>• Welchen Prestigewert die Leistung hat.</li> <li>• Wie die Finanzierungsmöglichkeiten aussehen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erfasst Kundenbedürfnisse stichwortartig</li> <li>• sie sind vollständig erfasst und richtig geordnet</li> <li>• Kundenwünsche sind für andere nachvollziehbar</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.13 Transferfähigkeit	2.2 Arbeitstechniken	K 3
Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen E/B red.	1.1.2.3 Ich erkenne selbstständig Kunden- und andere Anspruchsgruppen und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	Kriterien können sein: Alter, Geschlecht, Beruf, sozialer Stellung, Kultur, Vermögen, Einkommen, Eigenheimbesitzer, Arbeitgeber; Betriebsgrösse, Umsatz., usw.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erkennt selbstständig Kunden- und andere Anspruchsgruppen</li> <li>• charakterisiert Kunden- und andere Anspruchsgruppen mit eigenen Worten</li> <li>• Unterschiede sind durch branchenkundige Personen nachvollziehbar</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.8 Leistungsbereitschaft	2.2 Arbeitstechniken	K 4

# 1. Branche und Firma

## 1.1 Kundenbedürfnisse

### Dispositionsziel

1.1.3 Kaufleute entwickeln während ihrer Ausbildung ein Bewusstsein dafür, dass Auftreten und Verhalten gegenüber Kundinnen und Kunden wichtig ist.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Umgangsformen anwenden E/B	1.1.3.1 Ich bin in der Lage, meine Umgangsformen den verschiedenen Situationen im Betrieb anzupassen und kann einem Kollegen korrekt erklären, worauf ich jeweils achte. Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen verhalten muss. Ich kann dies mit eigenen Worten einer dritten Person anschaulich schildern. Ich verhalte mich in praktischen Situationen auch entsprechend.	Beispielsweise <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunden oder Besucher begrüßen und verabschieden</li> <li>• in den Pausen mit wesentlich älteren Personen ein Gespräch führen</li> <li>• am Telefon Anrufe entgegen nehmen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt Kollegen worauf er bei Umgangsformen jeweils achtet und wie er sich anpasst</li> <li>• schildert das Verhalten in verschiedenen Situationen einer Drittperson anschaulich</li> <li>• verhält sich in praktischen Situationen angepasst</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.1 Situationsgerechtes Auftreten  1.14 Angepasste Umgangsformen	2.12 Ziele und Prioritäten setzen	K 3
Beschwerden entgegennehmen E/B	1.1.3.2 Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken nehme ich ruhig und sachlich entgegen und gehe sie lösungsorientiert an. Ich tue dies gegenüber externen Personen oder Kunden wie auch gegenüber internen Personen, mit denen ich zu tun habe.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• verhält sich bei der Aufnahme kundenfreundlich</li> <li>• erkennt das Problem und sucht nach Lösungen</li> <li>• leitet Beschwerde weiter</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.16 Eigene Werthaltung kommunizieren  1.7 Konfliktfähigkeit	2.12 Ziele und Prioritäten setzen  2.7 Problemlösungstechniken	K 3
Beschwerden formulieren E/B	1.1.3.3 In einer konkreten Situation kleide ich etwas Kritisches, Bedenken, ein Problem oder eine Beschwerde in die richtigen Worte. Ich bringe mein Anliegen sachlich vor.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• macht verständliche Formulierungen</li> <li>• argumentiert sachlich aufgrund erkennbarer Zusammenhänge</li> <li>• Ideen zum weiteren Vorgehen vorhanden</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.16 Eigene Werthaltung kommunizieren	2.12 Ziele und Prioritäten setzen	K 3

# 1. Branche und Firma

## 1.2 Produkte und Dienstleistungen

### Leitidee

Unternehmenserfolg hängt langfristig von der Qualität der Produkte und Dienstleistungen und der professionellen Vermittlung derselben ab. Deshalb ist die Vermittlung guter Produktkenntnisse, die Anwendung kundengerechter Verkaufstechniken und eine professionelle Einstellung zur Servicequalität entscheidend.

### Dispositionsziel

1.2.1 Kaufleuten ist es ein Anliegen, einen ständigen Beitrag zur optimalen Servicequalität des Unternehmens zu leisten.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Dienstleistungen kennen E/B	1.2.1.1 Ich erstelle selbstständig für meinen Lehrbetrieb eine Liste mit drei bis fünf zentralen Dienstleistungen. Diese Liste enthält: <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Serviceleistungen</li> <li>• die genaue Beschreibung des Kundennutzens</li> </ul> Die Auswahl für diese Zusammenstellung treffe ich selbst. Die Liste beinhaltet solche Dienstleistungen, die jetzt schon angeboten werden und eventuell auch solche, die man anbieten könnte.	Ich frage im Lehrbetrieb, welche Vorteile eine hohe Servicequalität bringt und welche Kosten zusätzlich entstehen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellt Liste mit mindestens 3 Dienstleistungen selbstständig</li> <li>• genaue Beschreibung des Kundennutzens in allen Fällen liegt vor</li> <li>• sinnvolle Auswahl der Dienstleistungen getroffen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.13 Transferfähigkeit	2.2 Arbeitstechniken  2.3 Entscheidungstechniken	K 3
Kundendatei erklären E/B	1.2.1.2 Spontan erkläre ich, welchen Wert Informationen über Kunden für die Servicequalität meines Lehrbetriebes besitzen. Ich nenne auswendig mindestens fünf Argumente für das Führen einer Kundendatei.	„Der Kunde ist König.“ Wenn ich meine Kunden gut kenne, kann ich sie auch gut bedienen. Was muss ich über meine Kunden wissen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt wichtigste Elemente der Kundendatei</li> <li>• erklärt Wert der Kundeninformation spontan</li> <li>• zählt 5 richtige Argumente auswendig auf</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.13 Transferfähigkeit	2.2 Arbeitstechniken	K 2

# 1. Branche und Firma

## 1.2 Produkte und Dienstleistungen

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Kundendatei führen E/B	1.2.1.3 Ich kann eine Kundendatei nach Vorlage selbstständig führen. Sie hat den Zweck, die Kunden optimal zu betreuen, das heisst, alle Datensätze sind vollständig.	Sofern der Lehrbetrieb nicht nur wenige Einzelkunden, sondern z.B. allgemeinen Publikumsverkehr oder nur Kunden in anderen Abteilungen besitzt, beantworte ich mir folgende Frage: Welche Personen oder Organisationen sind von uns abhängig? Für wen sind wir da? Welches sind die Bedürfnisse und Anforderungen, die diese Personen oder Organisationen von uns erwarten? Die Antworten stelle ich in einer Liste auf dem Computer zusammen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• führt Kundendatei selbstständig</li> <li>• Aktualität ist jederzeit sichergestellt</li> <li>• erfasst alle Datensätze innert vorgegebener Frist vollständig</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.3 Diskretion  1.13 Transferfähigkeit	2.2 Arbeits- techniken	K 3
Servicequalität beurteilen E	1.2.1.4 Ich kann die Servicequalität meines Lehrbetriebes selbstständig beurteilen. Dazu lege ich ein Blatt mit Beurteilungskriterien der Servicequalitäten meines Lehrbetriebes oder meiner Abteilung (Dienststelle) an. Zudem prüfe ich regelmässig, in welchen Punkten die Servicequalität gesteigert werden kann.  a) Dies gilt gegenüber externen Kunden, die für die Dienstleistung oder die Produkte bezahlen. b) Innerhalb einer Verwaltung oder innerhalb eines Unternehmens können die Kunden auch Personen in den anderen Abteilungen sein. Je nach Verhältnissen trifft bei mir a) oder b) zu.	Kunden schätzen Pünktlichkeit, rasches Reagieren, Qualität, persönliche Betreuung usw.  Kundenreklamationen betrachte ich als Chance etwas zu verbessern.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellt Auflistung der Servicequalitäten selbstständig</li> <li>• legt Blatt mit vorher festgelegter Anzahl Beurteilungskriterien an</li> <li>• liefert nachvollziehbare Beurteilung mit Vorschlag zur Verbesserung der Servicequalität</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen	K 6

# 1. Branche und Firma

## 1.2 Produkte und Dienstleistungen

### Dispositionsziel

1.2.2 Kaufleute verfügen über die nötigen Fertigkeiten, Produkte und Dienstleistungen kundengerecht und überzeugend anzubieten.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Produkte und Dienstleistungen kennen E/B	1.2.2.1 Ich kann in vorgegebener Zeit anhand von Unterlagen selbstständig und genau beschreiben, wie eine vorgegebene Anzahl gängiger Produkte meines Lehrbetriebes hergestellt oder gängige Dienstleistungen erbracht werden.	Nach Möglichkeit benutze ich zu diesem Zweck eine Software, mit der ich ein Flussdiagramm zeichnen und beschriften kann.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• anhand von Unterlagen selbstständig und genau beschrieben</li> <li>• vorher festgelegte Anzahl einzelner Produkte eingebracht</li> <li>• innert vorgegebener Zeit erfüllt</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.8 Leistungsbereitschaft	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen	K 1
Produkte und Dienstleistungen vorstellen E/B red.	1.2.2.2 Ich kann selbstständig auf mindestens drei verschiedene Arten (Bilder, selbst gefertigte Skizzen, Statistiken u.a.) Produkte oder Dienstleistungen meines Lehrbetriebes inhaltlich und korrekt kundengerecht vorstellen.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produkte/Dienstleistungen selbstständig vorgestellt</li> <li>• mindestens 3 verschiedene Arten der Vorstellung angewendet</li> <li>• inhaltlich jeweils korrekt und kundengerecht vorgestellt</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.6 Präsentationstechniken	K 2
Verkaufsformen kennen E/B	1.2.2.3 Ich zeige selbstständig bei mindestens drei verschiedenen Verkaufsformen Vor- und Nachteile auf. Dabei kann ich spontan Lösungen anbieten, welche beitragen, die Nachteile zu vermindern. Meine Überlegungen gelten einer Dienstleistung oder einem Produkt, mit dem ich zu tun gehabt habe, jedoch nicht zum täglichen Arbeitsfeld gehört.	Beispiele für Verkaufsformen sind: - direkter Verkauf - Verkauf am Telefon - Verkauf über Internet - Katalogverkauf - usw.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt bei nicht alltäglichen Dienstleistungen / Produkten selbstständig Vor- und Nachteile von Verkaufsformen auf</li> <li>• mindestens 3 Verkaufsformen sind je vollständig</li> <li>• bietet Lösungen zur Nachteilsminde rung an</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.4 Verantwortungsbereitschaft	2.7 Problemlösungstechniken	K 3

# 1. Branche und Firma

## 1.2 Produkte und Dienstleistungen

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Nutzen der Produkte/ Dienstleistungen aufzeigen  E/B	<p>1.2.2.4 Mit eigenen Worten zeige ich bei gängigen Produkten oder Dienstleistungen meines Lehrbetriebes oder Geschäftsbereichs anschaulich auf,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wo man sie verwendet</li> <li>• welche besonderen Eigenschaften sie besitzen (was ist das Besondere?)</li> <li>• welchen Nutzen sie bringen.</li> </ul> <p>Dabei beziehe ich mich auf konkrete Kundenbedürfnisse.</p>	<p>Ich beantworte beispielsweise folgende Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie beschreiben Prospekte, Werbebriefe, Kundenofferten, usw. die Vorteile von Leistungen meines Lehrbetriebes?</li> <li>• Welche zusätzlichen Vorteile habe ich mir bereits überlegt?</li> <li>• Wer benötigt die Leistungen meines Lehrbetriebes und wofür?</li> <li>• Welche verschiedene Bedürfnisse decken sie ab?</li> </ul> <p>Unterlagen über die gängigen Produkte oder Dienstleistungen sammle ich übersichtlich in einem Ordner.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bezieht Aussagen auf konkrete Kundenbedürfnisse</li> <li>• legt Anwendungsbereich klar dar</li> <li>• hebt Kundennutzen mit besonderen Eigenschaften hervor</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<p>1.6. Kommunikationsfähigkeit</p> <p>1.11 Gesundes Selbstbewusstsein</p>	<p>2.6 Präsentationstechniken</p> <p>2.7 Problemlösungstechniken</p>	K 2
Kunden überzeugen  E/B	<p>1.2.2.5 In einem Kundengespräch kann ich unsere Dienstleistungen oder unsere Produkte mit zutreffenden und auf die Wünsche des Kunden ausgerichteten Argumenten präsentieren.</p>	<p>Dazu benutze ich die im Lehrbetrieb vorhandenen Unterlagen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verwendet auf das Produkt / die Dienstleistung zutreffende Argumente</li> <li>• setzt auf Kundenwünsche ausgerichtete Argumente ein</li> <li>• präsentiert Argumente angemessen und überzeugend</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<p>1.6 Kommunikationsfähigkeit</p>	<p>2.10 Verkaufstechniken</p>	K 3

# 1. Branche und Firma

## 1.3 Konkurrenz- und Alternativprodukte

**Leitidee**  
Erfolgreiche Kaufleute beobachten den Markt. Sie kennen die Produkte und Dienstleistungen möglicher Mitbewerber. Sie haben Gedanken darüber entwickelt, wie man die Dienstleistung auch anders erbringen könnte.

**Dispositionsziel**

1.3.1. Kaufleute sind bereit, die Entwicklung der eigenen Produkte und derjenigen der Konkurrenz stets zu verfolgen und die Unterschiede der verschiedenen Produkte zu kennen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Konkurrenzprodukte kennen E/B	1.3.1.1 Ich nenne die wichtigsten Dienstleistungen oder Produkte bei mindestens einem Mitbewerber. Ich kann mit vorhandenen Prospekten/Unterlagen sowohl bei den Leistungen als auch in der Sortimentspolitik für einen Kunden überzeugend aufzeigen, wo Übereinstimmung oder Unterschiede zu meinem Lehrbetrieb bestehen.	<p>Ich besuche andere Firmen, lasse mir Prospekte schicken, führe mit Kollegen, die dort arbeiten, Fachgespräche usw.</p> <p>Falls möglich besuche ich Messen und Fachausstellungen. Auch dort sammle ich Wissen über Konkurrenzprodukte zu meinem Lehrbetrieb.</p> <p>Das Wort Sortimentspolitik gibt Antwort auf die Frage: Was bieten wir überhaupt an? Bei Behörden oder ähnlichen Einrichtungen lautet die Frage: Welche Dienstleistungen werden dort in der verwandten Abteilung oder Dienststelle angeboten?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>nennt die wichtigsten Dienstleistungen / Produkte eines Mitbewerbers</li> <li>zeigt bei der Sortimentspolitik Übereinstimmung und Unterschiede auf</li> <li>zeigt bei den Leistungen gegenüber dem Kunden überzeugend Übereinstimmung und Unterschiede auf</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.13 Transferfähigkeit	2.5 Mit Informationsquellen umgehen	K 2
Zusatznutzen gegenüber Konkurrenzprodukten aufzeigen E	1.3.1.2 Ich weiss, dass viele Produkte oder Dienstleistungen im Grundnutzen austauschbar sind. Daher kann ich bei mindestens drei gängigen Leistungen meines Lehrbetriebes spontan und plausibel darlegen, durch welche Zusatznutzen sie sich von den Produkten der Mitbewerber unterscheiden.	<p>Wenn ich beispielsweise Nahrungsmittel kaufe, besteht der Grundnutzen darin, Hunger zu stillen. Zusatznutzen können aber sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sich etwas besonderes zu gönnen</li> <li>Gästen Freude zu bereiten</li> <li>für ein gut gekochtes Essen gelobt zu werden</li> <li>usw.</li> </ul> <p>Ich bespreche im Lehrbetrieb, welche Produkte oder Dienstleistungen Zusatznutzen bringen können.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>nennt bei drei gängigen Leistungen Zusatznutzen</li> <li>erklärt Unterschiede gegenüber der Konkurrenz spontan und plausibel</li> <li>benennt Mitbewerber und Vergleichsprodukte</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.9 Verhandlungstechniken	K 2

# 1. Branche und Firma

## 1.3 Konkurrenz- und Alternativprodukte

### Dispositionsziel

1.3.2 Kaufleute sind bereit, auf Einwände von Kundinnen und Kunden einzugehen und Vorteile ihrer Produkte und/oder Dienstleistungen gegenüber Konkurrenz- und/oder Alternativprodukten mit Überzeugung zu vertreten.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Einwände entkräften E/B	1.3.2.1 Ich nenne die drei geläufigsten Einwände gegen das Hauptprodukt oder die Hauptdienstleistung meines Lehrbetriebes und kann sie sachlich entkräften.	Die meisten Einwände sind irrational. Der Kunde sagt etwas und meint etwas anderes. Daher kenne ich <ul style="list-style-type: none"> <li>• die verschiedenen Arten von Einwänden</li> <li>• die Regeln Einwände zu überwinden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beschreibt Hauptprodukt oder -dienstleistung verständlich</li> <li>• begründet Auswahl Hauptprodukt oder -dienstleistung</li> <li>• hat die drei geläufigsten Einwände sachlich entkräftet</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.9 Verhandlungstechniken	K 2
Im Kundengespräch Einwände entkräften E	1.3.2.2 In einem Kundengespräch begegne ich den Einwänden professionell, indem ich ruhig bleibe, Verständnis für die Anliegen der Kunden zeige und sachlich auf die Eigenschaften unserer Produkte / Dienstleistungen hinweise.	Wenn ich bei Kundengesprächen dabei bin, höre ich genau zu und überlege mir, von welchen Situationen es abhängig war, ob das Gespräch gut oder schlecht verlaufen ist. Daraus ziehe ich meine Schlüsse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bleibt während dem Kundengespräch ruhig</li> <li>• zeigt Verständnis für Anliegen Kunden</li> <li>• weist sachlich auf Eigenschaften der Produkte/Dienstleistungen hin</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.9 Verhandlungstechniken	K 3

# 1. Branche und Firma

## 1.4 Leitbild und Ziele des Unternehmens

### Leitidee

Zielorientiertes Arbeiten ist in jedem Betrieb zentral. Es ist deshalb entscheidend, die Ziele des eigenen Unternehmens zu kennen, um den Betrieb nach Aussen repräsentieren zu können und betriebswirtschaftliche Abläufe und Entscheidungen zu verstehen.

### Dispositionsziel

1.4.1 Kaufleute sind sich der Wichtigkeit des Firmenleitbildes für das Klima und die Arbeitsbedingungen im Betrieb bewusst.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit  E/B	1.4.1.1 Ich kann mit eigenen Worten erläutern, was das Leitbild meines Lehrbetriebes für meine Arbeit konkret bedeutet.	Ich beschaffe mir dazu entweder das eigene Leitbild oder dasjenige eines anderen Betriebes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>nennt vorgegebene Anzahl Gründe für ein Leitbild</li> <li>formuliert Zusammenhänge zur eigenen Arbeit</li> <li>bringt konkrete Argumente zur Umsetzung ein</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.8 Leistungsbereitschaft  1.9 Lernfähigkeit	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen  2.12 Ziele und Prioritäten setzen	K 3
Einstellung des Lehrbetriebes gegenüber ihren Mitarbeitern und gegenüber deren Führung  E/B	1.4.1.2 Ich kann selbstständig meinen Lehrbetrieb nach den folgenden Gesichtspunkte präsentieren: <ul style="list-style-type: none"> <li>seine grundsätzliche Stellung zu Anliegen der Mitarbeiter/innen hinsichtlich Entlohnung, persönlicher Entwicklung, sozialer Sicherheit und Mitbestimmung</li> <li>seine wesentlichen Grundsätze der Mitarbeiterführung</li> <li>seine Vorstellungen hinsichtlich der technischen Entwicklung</li> </ul> Meine Ausführungen sind für einen Laien verständlich.	Informationen erhalte ich aus dem Unternehmensleitbild, aus Gesprächen mit Vorgesetzten und durch eigene Beobachtungen.  Bei der Präsentation verwende ich selbst vorbereitete, anschauliche Unterlagen. Zudem weiss ich, dass ich jede Aussage hinreichend belegen muss. Meine Präsentation unterstütze ich mit Instrumenten wie Pinwand, Hellraumprojektor, usw.	<ul style="list-style-type: none"> <li>nimmt für einen Laien verständlich Stellung zu Anliegen der Mitarbeiter/innen hinsichtlich Entlohnung, persönlicher Entwicklung, sozialer Sicherheit und Mitbestimmung</li> <li>führt in der selbstständigen Präsentation wesentliche Grundsätze der Mitarbeiterführung auf</li> <li>bringt seine Vorstellungen hinsichtlich der technischen Entwicklung ein</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.16 Eigene Werthaltung kommunizieren	2.5 Mit Informationsquellen umgehen  2.6 Präsentationstechniken	K 2

# 1. Branche und Firma

## 1.4 Leitbild und Ziele des Unternehmens

### Dispositionsziel

1.4.2 Kaufleute engagieren sich im Rahmen der eigenen Arbeit für die optimale Umsetzung der Unternehmensziele.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
<p>Leistungswirtschaftliche Ziele kennen</p> <p>E/B</p>	<p>1.4.2.1</p> <p>Ich lege mit eigenen Worten einer branchenunkundigen Person dar, was unser Betrieb erreichen will; und zwar auf den Gebieten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Produkte oder Dienstleistungen</li> <li>- Marktstellung</li> <li>- der Kundenbeziehung</li> <li>- oder andere Aspekte des Betriebes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• legt mit eigenen Worten dar, was der Lehrbetrieb erreichen will auf dem Gebiet Produkte oder Dienstleistungen</li> <li>• legt mit eigenen Worten dar, was der Lehrbetrieb erreichen will auf dem Gebiet Marktstellung</li> <li>• legt mit eigenen Worten dar, was der Lehrbetrieb erreichen will auf dem Gebiet der Kundenbeziehung oder anderer Aspekte</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<p>1.5 Flexibilität</p> <p>1.13 Transferfähigkeit</p>	<p>2.5 Mit Informationsquellen umgehen</p> <p>2.6 Präsentationstechniken</p>	K 2
<p>Finanzwirtschaftliche Ziele kennen</p> <p>E</p>	<p>1.4.2.2</p> <p>Es gehört zur Führung eines Betriebes, mit finanziellen Zielen zu arbeiten. Ich kann – unter Verwendung der Kennzahlen, die ich in der kaufmännischen Berufsschule gelernt habe - zwei bis drei derartige finanzielle Ziele meines Lehrbetriebes erläutern.</p>	<p>Ziele können kurzfristig sein und z.B. Kosten, Umsatz oder andere Aspekte betreffen. Sie können aber auch Gewinne (Deckungsbeiträge), erforderliche Rückstellungen oder andere Elemente betreffen.</p> <p>Ich habe mich erkundigt, ob diese unter das Betriebsgeheimnis fallen und deshalb mit niemandem besprochen werden dürfen oder ob sie mit bestimmten Personen diskutiert werden dürfen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt Bedeutung finanzwirtschaftlicher Ziele auf</li> <li>• nennt zwei verschiedene Kennzahlen des Lehrbetriebes</li> <li>• erklärt Aussagekraft dieser beiden Kennzahlen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<p>1.5 Flexibilität</p>	<p>2.5 Mit Informationsquellen umgehen</p> <p>2.6 Präsentationstechniken</p>	K 3
<p>Finanzwirtschaftliche Ziele umsetzen</p> <p>E</p>	<p>1.4.2.3</p> <p>Aufgrund der finanzwirtschaftlichen Ziele überlege ich mir drei Massnahmen, die helfen könnten, diese Ziele zu erreichen. Für eine erfahrene Person aus dem kaufmännischen Bereich sind die Vorschläge einsichtig.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• nennt drei Massnahmen zur Zielerreichung und begründet diese</li> <li>• begründet die Auswirkungen auf den eigenen Arbeitsplatz</li> <li>• verwendet überzeugende Argumentationen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<p>1.5 Flexibilität</p>	<p>2.5 Mit Informationsquellen umgehen</p>	K 3

# 1. Branche und Firma

## 1.4 Leitbild und Ziele des Unternehmens

### Dispositionsziel

1.4.3 Kaufleute sind in der Lage, die Auswirkungen des vom Betrieb eingeführten Qualitätsmanagements auf die Arbeitsprozesse des Unternehmens nachzuvollziehen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Qualitätssicherungssystem kennen  E	1.4.3.1 Ich informiere mich wie in meinem Lehrbetrieb die Qualität unserer Dienstleistungen / Produkte sichergestellt wird. Anhand von drei Beispielen überlege ich mir, welche Auswirkungen dies auf unsere Firma hat. Meine Überlegungen halte ich schriftlich fest, sie sind für einen Laien verständlich.	Qualitätsmanagement System (QMS); ISO-Zertifizierung, Handbücher, Arbeitsanweisungen, Pflichtenhefte, Reglemente, usw.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert das betriebliche Qualitätssicherungssystem</li> <li>• begründet Auswahl der drei gewählten Dienstleistungen / Produkte</li> <li>• formuliert anhand dreier Dienstleistungen / Produkte schriftlich die Auswirkungen der Qualitätssicherung auf die Firma</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.8 Leistungsbereitschaft	2.5 Mit Informationsquellen umgehen	K 2

# 1. Branche und Firma

## 1.4 Leitbild und Ziele des Unternehmens

### Dispositionsziel

1.4.4 Zielorientiertes Arbeiten ist für Kaufleute eine Selbstverständlichkeit.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Ziele erreichen E/B	<p>1.4.4.1 Wenn ich eine etwas umfangreichere Aufgabe bekomme, gehe ich systematisch vor. Ich plane meine Arbeit. Dabei benutze ich die „Sechs-Stufenmethode“:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>I</b>nformation</li> <li>2. <b>P</b>lanung</li> <li>3. <b>E</b>ntscheidung</li> <li>4. <b>R</b>ealisation</li> <li>5. <b>K</b>ontrolle</li> <li>6. <b>A</b>uswertung</li> </ol> <p>Sofern meine Berufsbildnerin diese Vorgehensweise nicht kennt, erkläre ich sie. Sofern im Betrieb eine andere Methodik (Vorgehensweise) zur Arbeitsplanung benutzt wird, verwende ich diese.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• wählt und begründet angewandte Vorgehensweise</li> <li>• geht gemäss gewählter Methode systematisch vor und erklärt die Vorgehensweise</li> <li>• kann die Vorgehensweise anhand eines vorgegebenen Beispiels umsetzen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.8 Leistungsbereitschaft	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen  2.8 Projektmanagement	K 3
Ziele für die Teamleistung festlegen E/B red.	<p>1.4.4.2 Ich kann im konkreten Fall für ein Team genaue Ziele selbstständig schriftlich festlegen, um eine vorgegebene Teamleistung in gewünschter Qualität und in angemessener Zeit zu erreichen.</p> <p>Dabei achte ich besonders auf eine kollegiale Zusammenarbeit. Bei der Aufgabe handelt sich um ein Thema aus dem kaufmännischen Gebiet. Es gehört aber nicht zur Tagesarbeit und ist neuartig.</p>	<p>Wenn ein Projekt die Zusammenarbeit von mehreren Abteilungen oder des ganzen Betriebes erfordert, geschieht dies in Teamarbeit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hat drei mögliche Ziele selber festgelegt</li> <li>• hat diese Ziele selbstständig verständlich schriftlich formuliert</li> <li>• Formulierung erfüllt Anforderung bezüglich Qualität und Zeit</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.12 Teamfähigkeit	2.8 Projektmanagement	K 3

# 1. Branche und Firma

## 1.5 Branchen- und betriebsbezogene Entwicklungen

### Leitidee

Kaufleute, die branchenspezifisch auf dem neuesten Stand sind, können im Unternehmen besser agieren und Kundenbedürfnisse wahrnehmen. Sie sind für die Zukunft fachlich gerüstet. Im betrieblichen Alltag spricht man über branchenspezifische Entwicklungen und Trends. Damit wird eine Grundlage für das eigenverantwortliche Verfolgen von Entwicklungen geschaffen.

### Dispositionsziel

1.5.1 Kaufleute beschaffen fachspezifische Informationen, indem sie die zugänglichen Informationskanäle nutzen und Interesse an Entwicklungen ihrer Branche zeigen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Informationskanäle benützen zur Branchenentwicklung E/B	1.5.1.1 Ich kenne verschiedene Möglichkeiten, um mich über die Entwicklungen in meiner Branche zu informieren. Von drei verschiedenen Anbietern wähle ich selbstständig je einen Beitrag des letzten Jahres aus. Diese Beiträge kann ich mit eigenen Worten und anhand kurzer Notizen gut strukturiert und inhaltlich korrekt wiedergeben.	Ich frage meine Ausbilder, welche Verbände, Behörden und sonstige Einrichtungen meinem Lehrbetrieb regelmässig Informationen liefern. Bei diesen erkundige ich mich nach Fachpublikationen und interessiere mich, welche Veranstaltungen und Seminare sie anbieten. Zudem lese ich sooft wie möglich Wirtschaftszeitungen wie „Schweizerische Handelszeitung“, „NZZ“, „Cash“, usw.	<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt Möglichkeiten verschiedener Informationskanäle</li> <li>hat drei Beiträge von verschiedenen Anbietern ausgewählt und gibt sie anhand von Notizen mit eigenen Worten wieder</li> <li>sie sind gut strukturiert und inhaltlich korrekt</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit  1.8 Leistungsbereitschaft	2.12 Ziele und Prioritäten setzen	K 2
Branchenentwicklung beurteilen E	1.5.1.2 Von zwei verschiedenen von mir gefundenen Beiträgen kann ich anschaulich erläutern, weshalb sie für meinen Betrieb oder meine Arbeit wichtig sind.		<ul style="list-style-type: none"> <li>kann anhand Beitrag 1 anschaulich erläutern weshalb sie wichtig sind</li> <li>kann anhand Beitrag 2 anschaulich erläutern weshalb sie wichtig sind</li> <li>Bezug zum Lehrbetrieb oder der Arbeit ist in beiden Fällen gegeben</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit  1.8 Leistungsbereitschaft	2.12 Ziele und Prioritäten setzen	K 3

# 1. Branche und Firma

## 1.5 Branchen- und betriebsbezogene Entwicklungen

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Kurzfristige Veränderungen der Branche aufzeigen E/B	1.5.1.3 Einer branchenfremden Person kann ich anschaulich zwei Veränderungen aufzeigen, die in meiner Branche jetzt gerade stattfinden oder in unmittelbarer Zukunft eintreten könnten.	Diese Veränderungen können sich auf alles beziehen: neue oder andere Dienstleistungen, neue oder andere Vertriebskanäle, neue Arten der Arbeitsorganisation, Grösse der Abteilungen oder Betriebe, Qualität, Internationalisierung, Automatisierung, usw. Mit „Branchen“ sind hier z.B. gemeint Treuhandbüros, Maschinenfabriken, Einzelhandelsgeschäfte, Gemeindeverwaltungen, usw.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt anschaulich zwei mögliche kurzfristige Veränderungen auf</li> <li>• begründet seine Wahl</li> <li>• nennt mögliche Konsequenzen für die Branche</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.11 Gesundes Selbstbewusstsein	2.6 Präsentationstechniken	K2
Längerfristige Veränderungen der Branche aufzeigen E	1.5.1.4 Ich kann von zwei Veränderungen die in meiner Branche stattfinden, für eine Fachperson nachvollziehbar erläutern, wie sich diese in den nächsten fünf Jahren auf meinen Arbeitsplatz auswirken könnten.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert zwei mögliche langfristige Veränderungen</li> <li>• begründet seine Wahl</li> <li>• nennt mögliche Konsequenzen für die Branche</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.11 Gesundes Selbstbewusstsein	2.6 Präsentationstechniken	K4
Mit Informationen umgehen E	1.5.1.5 Ich kann bei fachspezifischen Informationen unterscheiden, ob sie für meinen Lehrbetrieb oder meine Arbeit wichtig oder unwichtig sind. Die wichtigen Inhalte kann ich mit wenigen Worten schriftlich auf den Punkt bringen. Meine Begründung kann ich anhand von mindestens zwei Gesichtspunkten darlegen.	Ich bleibe "am Puls der Zeit". Aktuelles interessiert mich. Ich überlege mir, wie sich neue Entwicklungen auf meinen Lehrbetrieb auswirken. Dies bespreche ich mit meiner Lehrmeisterin.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• unterscheidet wichtige von unwichtigen Informationen</li> <li>• begründet die Auswahl der gewählten Gesichtspunkte</li> <li>• begründet seine Auswahl der Informationen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit  1.13 Transferfähigkeit	2.5 Mit Informationsquellen umgehen	K 6

# 1. Branche und Firma

## 1.6 Betriebliche Abläufe

### Leitidee

Rationelle betriebliche Abläufe fördern den Unternehmenserfolg. Sie sind eine Voraussetzung für termingerechte Lieferung des Produkts!. Deshalb ist es wichtig, dass Kaufleute betriebliche Abläufe beschreiben, analysieren und gestalten können.

### Dispositionsziel

1.6.1 Kaufleute sind jederzeit bestrebt, betriebliche Abläufe nachzuvollziehen, zu analysieren und gegebenenfalls Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Organigramme interpretieren  E	1.6.1.1 Ich kann selbstständig konkrete Organigramme, beispielsweise aus Geschäftsberichten interpretieren. Anhand der Organigramme kann ich sagen, wie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationswege laufen</li> <li>• wer für wen verantwortlich ist (Kontrollspanne)</li> <li>• welches eine Stabsstelle ist, d.h. interne Dienste, die nicht das eigentliche Geschäft ausmachen wie z.B. das Sekretariat in einer Schule</li> <li>• welches Linienstellen sind, die das Hauptgeschäft ausmachen wie z.B. die Schulklassen mit den Schülern und Lehrpersonen</li> </ul>	Die theoretischen Grundlagen über die Aufbauorganisation lerne ich in der kaufmännischen Berufsschule.  Es gibt auch ganz andere Organisationsformen, z.B. solche nach Projekten oder solche, bei denen jede Person in einer Abteilung und in Projekten tätig ist (Matrixorganisation). Es versteht sich, dass man in kleineren Betrieben wie z.B. in der Kanzlei eines Anwalts kein Organigramm auflegt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt Informationswege und zeigt wer für wen verantwortlich ist</li> <li>• eruiert Stabsstellen und erklärt deren Funktion</li> <li>• eruiert Linienstellen und erklärt deren Funktion</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen	K 2
Arbeitsabläufe beschreiben  E/B	1.6.1.2 In einem Flussdiagramm gebe ich betriebliche Abläufe wie beispielsweise <ul style="list-style-type: none"> <li>• eine Auftragsabwicklung</li> <li>• den Zahlungsverkehr mit den branchenüblichen Zeichen</li> </ul> vollständig wieder.	Das Flussdiagramm nennt man auch Ablaufdiagramm. Es zeigt auf, wie im Betrieb die einzelnen Arbeiten sinnvoll hintereinander oder parallel stattfinden und ineinander übergreifen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erklärt das selber erstellte, vollständige Flussdiagramm</li> <li>• die verwendeten Zeichen sind branchenüblich</li> <li>• die Schnittstellen sind erkannt</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	1.5 Flexibilität  1.6 Kommunikationsfähigkeit	2.6 Präsentationstechniken	K 2

# 1. Branche und Firma

## 1.6 Betriebliche Abläufe

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Arbeitsabläufe analysieren E/B	1.6.1.3 Ich nenne drei bis fünf Gesichtspunkte unter denen ich Arbeitsabläufe in meinem Lehrbetrieb betrachten kann. Mit einem oder zwei dieser Gesichtspunkte habe ich zwei kleinere Arbeitsabläufe durchleuchtet und geprüft was besonders gut ist und was ich verbessern könnte.	Arbeitsabläufe heißen auch Prozesse.  Gesichtspunkte sind beispielsweise: • benötigte Zeit • mögliche Missverständnisse derjenigen Personen, die am Gleichen arbeiten • Abfall (Ökologie) • Kosten • vielfältiger Arbeitsplatz	<ul style="list-style-type: none"> <li>nennt mindestens drei Gesichtspunkte und begründet deren Auswahl</li> <li>hat zwei kleinere Arbeitsabläufe anhand eines Gesichtspunktes durchleuchtet und erklärt was besonders gut ist</li> <li>hat zwei kleinere Arbeitsabläufe anhand eines Gesichtspunktes durchleuchtet und erklärt was zu verbessern wäre</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<p>1.7 Konfliktfähigkeit</p> <p>1.13 Transferfähigkeit</p>	<p>2.1 Analytisches und geplantes Vorgehen</p> <p>2.4 Kreativitätstechniken</p>	K 4
Betriebliche Vorschläge einbringen E/B	1.6.1.4 Ich unterbreite Ideen oder Vorschläge. Diese sind geeignet, bestimmte betriebliche Ziele besser oder leichter zu erreichen. Ich kann auch erläutern, warum ich diesen Vorschlag mache. Es kann sich auch um sehr kleine praktische Belange handeln.		<ul style="list-style-type: none"> <li>unterbreitet Ideen oder Vorschläge</li> <li>diese sind geeignet, betriebliche Ziele besser oder leichter zu erreichen</li> <li>kann seinen Vorschlag begründen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<p>1.11 Gesundes Selbstbewusstsein</p>	<p>2.7 Problemlösungstechniken</p> <p>2.11 Vernetztes Denken</p>	K 5

# 1. Branche und Firma

## 1.7 Handel

### Leitidee

Der Handel verbindet Produzenten mit Konsumenten. Um diese Aufgabe erfolgreich wahrnehmen zu können, müssen Kaufleute die Grundsätze, Abläufe und Strukturen des Handels kennen.

### 1.7.1 Dispositionsziel

Kaufleute interessieren sich dafür, welche menschlichen Verhaltensweisen der Wirtschaft – und damit auch dem Handel – zugrunde liegen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Waren/ Dienstleistungen  E/B	1.7.1.1 Ich kann die verschiedenen Güter und Dienstleistungen meines Lehrbetriebes nach gängigen Kriterien in einer Tabelle übersichtlich einteilen.	Kriterien: - freie / wirtschaftlich - materielle / immaterielle - Investition / Konsum - Luxus / Kultur / Existenz - weitere eigene Kriterien  (Branchenkundentext Waren und Dienstleistungen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wählt Produkte und Dienstleistungen aus dem Lehrbetrieb als Beispiele aus.</li> <li>Ordnet die Beispiele richtig den einzelnen Kriterien zu.</li> <li>Erstellt eine übersichtliche Tabelle.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2

# 1. Branche und Firma

## 1.7 Handel

### Leitidee

Der Handel verbindet Produzenten mit Konsumenten. Um diese Aufgabe erfolgreich wahrnehmen zu können, müssen Kaufleute die Grundsätze, Abläufe und Strukturen des Handels kennen.

### 1.7.2 Dispositionsziel

Kaufleute sind fähig, die Strukturen des Handels in der Schweiz darzulegen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Bedeutung des Handels  E/B	1.7.2.1 Mit Hilfe vorgegebenem und/oder selber beschafftem Informationsmaterial (Texte, Artikel, Statistiken usw.) kann ich mündlich oder schriftlich die Bedeutung des Handels für die schweizerische Wirtschaft nachvollziehbar erklären.	Informationsquellen: - Tagesmedien - Sachbücher - Bundesamt für Statistik - Staatssekretariat für Wirtschaft - Internet - Branchenkenner aus Betrieb - weitere  (Branchenkundentext Der Handel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschafft die Informationen selbständig aus seriösen Quellen.</li> <li>Erklärt in einer geeigneten Form (mündlich, schriftlich, zeichnerisch, usw.).</li> <li>Die Bedeutung des Handels für die schweizerische Wirtschaft kommt deutlich zum Ausdruck.</li> </ul>	□	Transferfähigkeit  Gesundes Selbstbewusstsein	Mit Informationsquellen umgehen	K 5

# 1. Branche und Firma

## 1.8 Internationaler Handel

### Leitidee

Die schweizerische Wirtschaft ist in hohem Masse vom Aussenhandel abhängig. Der rasch zunehmende weltweite Handel wird durch internationale Vertragswerke geregelt. Die Strukturen, Funktionen, Auswirkungen und künftigen Entwicklungen des schweizerischen Aussenhandels und der wichtigsten internationalen Verträge müssen Kaufleute kennen.

### 1.8.1 Dispositionsziel

Kaufleute verfügen über eine klare Vorstellung der Gründe für den Importhandel in die Schweiz. Sie sind sich der Tatsache bewusst, dass dieser Handel verschiedenen schädlichen Einschränkungen unterliegt.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Gründe für den Import E/B	1.8.1.1 Ich erläutere mit vier Argumenten nachvollziehbar schriftlich oder mündlich, weshalb die Schweiz auf Importe angewiesen ist. Ich nenne dazu pro Argument zwei Beispiele aus der Praxis.	- Rohstoffe - Produktionskosten - Know how - Binnenmarktgrösse  (Branchenkundentext Internationaler Handel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nennt alle vier Argumente</li> <li>Zählt pro Argument zwei passende Beispiele auf</li> <li>Die Beispiele sind praxisnah, also auf die schweizerischen Verhältnisse bezogen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Präsentationstechniken	K2
Tarifäre und nicht-tarifäre Handelshemmnisse E/B	1.8.1.2 Ich erkläre mündlich in wenigen Minuten den Unterschied zwischen tarifären und nichttarifären Handelshemmnissen. Ich verwende dazu Beispiele aus der Praxis.	Tarifäre Hemmnisse: - Zölle - Steuern Nichttarifäre Hemmnisse: - Aufwändige Grenzformalitäten - Sicherheitsvorschriften - Gesundheitsschutzauflagen - Naturschutzregelungen - Exportsubventionen - weitere  (Branchenkundentext Internationaler Handel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trägt seine mündlichen Erklärungen in wenigen Minuten klar und gut verständlich vor.</li> <li>Wählt je ein praxisbezogenes und passendes Beispiel.</li> <li>Der Unterschied ist für die Ansprechpersonen nachvollziehbar.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Kreativitätstechniken	K 2
Auswirkungen von Handelshemmnisse kennen E	1.8.1.3 Ich kann einer Nicht-Fachperson anhand eines aktuellen, selbst ausgewählten Zeitungsartikels über eine staatliche Vorschrift nachvollziehbar aufzeigen, welche positiven und negativen Auswirkungen diese auf den Handel haben kann.	Viele staatliche Vorschriften behindern die Wirtschaft und damit auch den Handel. Nützlich sind diese nur dann, wenn sie die Rahmenbedingungen (Eigentumsgarantie, Handels- und Gewerbefreiheit) für den freien Wettbewerb schützen.  (Branchenkundentext Staatliche Vorschriften)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wählt einen aktuellen, zum Thema passenden Pressetext aus.</li> <li>Zählt sowohl positive wie auch negative Auswirkungen auf.</li> <li>Die Aussagen sind nachvollziehbar.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 3

# 1. Branche und Firma

## 1.8 Internationaler Handel

### Leitidee

Die schweizerische Wirtschaft ist in hohem Masse vom Aussenhandel abhängig. Der rasch zunehmende weltweite Handel wird durch internationale Vertragswerke geregelt. Die Strukturen, Funktionen, Auswirkungen und künftigen Entwicklungen des schweizerischen Aussenhandels und der wichtigsten internationalen Verträge müssen Kaufleute kennen.

### 1.8.2 Dispositionsziel

Kaufleute interessieren sich für die wichtigsten internationalen Vertragswerke, die einen direkten Einfluss auf den schweizerischen Aussenhandel haben.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Welthandels-Organisation (World Trade Organization WTO) E	1.8.2.1 Ich kann mittels einer einfachen Zeichnung die Grundprinzipien und die Struktur der Welthandels-Organisation WTO darstellen und meinem Ausbilder nachvollziehbar erklären.	Grundprinzipien: - Friede durch Freihandel - Nicht-Diskriminierung 3-Säulen (Inhalte): - GATT (Güter) - GATS (Dienstleistungen) - TRIPS (geistiges Eigentum)  (Branchenkundentext Internationaler Handel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeichnet eine übersichtliche Skizze.</li> <li>• Berücksichtigt alle wichtigen Punkte bezüglich Grundprinzipien und Struktur.</li> <li>• Erklärt das Bild kurz und für den Ausbilder nachvollziehbar.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit	Kreativitätstechniken	K2
Europäische Union EU E	1.8.2.2 Ich kann mittels einer einfachen Zeichnung den Aufbau und die Tätigkeitsgebiete der EU darstellen und meinem Berufsbildner erklären.	Aufbau: - EU-Ministerrat - EU-Kommission - EU-Parlament - EU-Gerichtshof 3-Säulen-Modell (Tätigkeitsgebiete): - Binnenmarkt - Justiz- und Innenpolitik - Gemeinsame Aussen- und Sicherheitspolitik  (Branchenkundentext Internationaler Handel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeichnet eine übersichtliche Skizze.</li> <li>• Berücksichtigt alle wichtigen Punkte des Aufbaus und der Tätigkeitsgebiete.</li> <li>• Erklärt das Bild kurz und nachvollziehbar</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit	Kreativitätstechniken	K 2
Zukunft der EU E	1.8.2.3 Ich kann mögliche Chancen und Gefahren von EU-Erweiterungen (neue Mitgliedstaaten) für die schweizerische Wirtschaft aufzählen. Ich gebe an wie die Schweiz meiner Meinung nach auf die einzelne Chance oder Gefahr reagieren soll.	- Neue Märkte - Einheitliche Vorschriften - Konkurrenz - Kulturelle Unterschiede - weitere  (Branchenkundentext Internationaler Handel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nennt drei Chancen und drei Gefahren.</li> <li>• Die Chancen und Gefahren stehen in Zusammenhang mit der schweizerischen Wirtschaft.</li> <li>• Vertritt die eigenen Meinung (in Bezug auf die Reaktionsmöglichkeiten).</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit  Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K3

# 1. Branche und Firma

## 1.9 Handelskette

### Leitidee

Güter und Dienstleistungen werden auf ihrem Weg vom Rohstoff oder der Entwicklung bis zum Konsumenten meist von verschiedenen Betrieben bearbeitet. Die einzelnen Teile einer Handelskette unterscheiden sich entsprechend der Funktionen, die sie erfüllen. Kaufleute müssen aufgrund dieser Tatsachen den Aufbau, die verschiedenen Betriebsformen und die grundlegenden Regeln einer Handelskette kennen.

### 1.9.1 Dispositionsziel

Kaufleute interessieren sich für die Strukturen der je nach Produkt unterschiedlichen Handelsketten und sind sich bewusst, wo ihre Firma in der Handelskette positioniert ist.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Die Handelskette E/B	1.9.1.1 Ich skizziere die Handelskette für ein von mir ausgewähltes Produkt meines Lehrbetriebes. Ich kann meinen Lehrbetrieb innerhalb dieser Handelskette richtig platzieren und einer Nicht-Fachperson die Merkmale und Aufgaben der einzelnen Stufen überzeugend erklären.	Handelskette: - Rohstoffgewinnung - Produzenten - Grosshandel - Detailhandel - Konsumenten  (Branchenkundentext Der Handel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skizziert die Handelskette für das gewählte Produkt korrekt.</li> <li>• Ordnet den Stufen der Handelskette die richtigen Aufgaben zu und erklärt diese für einen Nicht-Fachperson überzeugend.</li> <li>• Platziert den Lehrbetrieb korrekt in der Handelskette.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Präsentationstechniken	K2
Zusammenarbeit in der Handelskette E	1.9.1.2 Anhand eines Produktes beschreibe ich die Beziehungen meines Lehrbetriebes zu andern Betrieben in der Handelskette (Lieferanten, Konkurrenten, Kunden). Dabei erkläre ich, wer von wem abhängig ist oder wo es sich um eine partnerschaftliche Zusammenarbeit handelt. Ich zeige die Vor- und Nachteile für meinen Lehrbetrieb bei jeder Beziehung auf.	Stichworte: - Angebotsmacht - Nachfragemacht - Synergien (Gemeinsamkeiten) - Kooperation (Zusammenarbeit) - Wettbewerb - weitere  (Branchenkundentext Der Handel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zählt alle Beziehungen zwischen dem Lehrbetrieb und den anderen Betrieben in der Handelskette auf.</li> <li>• Kann bei jeder Beziehung erklären, ob es sich um eine Abhängigkeit oder um eine Zusammenarbeit handelt.</li> <li>• Erklärt, welches die Vor- und Nachteile jeder Beziehung für den Lehrbetrieb sind.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 3

# 1. Branche und Firma

## 1.9 Handelskette

### Leitidee

Güter und Dienstleistungen werden auf ihrem Weg vom Rohstoff oder der Entwicklung bis zum Konsumenten meist von verschiedenen Betrieben bearbeitet. Die einzelnen Teile einer Handelskette unterscheiden sich entsprechend der Funktionen, die sie erfüllen. Kaufleute müssen aufgrund dieser Tatsachen den Aufbau, die verschiedenen Betriebsformen und die grundlegenden Regeln einer Handelskette kennen.

### 1.9.2 Dispositionsziel

Kaufleute sind sich des Stellenwerts der Handelsbetriebe in der Handelskette bewusst.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Funktionen des Handels E/B	1.9.2.1 In einer Diskussion über die Notwendigkeit des Handels argumentiere ich sachlich und fair. Ich zeige den Nutzen, den die vom Handel erbrachten Funktionen für die Kunden bietet, klar auf.	Funktionen des Handels: - Mengenausgleich - Sortiment - Lagerhaltung - Beratung/Information - Finanzierung - weitere  (Branchenkundentext Der Handel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumentiert sachlich und fair über die Bedeutung des Handels für die Kunden.</li> <li>• Zeigt die von Handelsbetrieben erfüllten Funktionen in den Argumente klar auf.</li> <li>• Bringt die Argumente während der Diskussion in einem passenden Zusammenhang folgerichtig ein.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Gesundes Selbstbewusstsein	Mit Informationsquellen umgehen	K 3
Zukunft des Handels E	1.9.2.2 Ich erkläre, wie sich der Handel in Zukunft entwickeln könnte, indem ich drei Funktionen nenne, die meiner Meinung nach gegenüber der heutigen Situation an Bedeutung gewinnen werden. Ich unterstütze meine Aussagen mit Beobachtungen und Beispielen aus der Praxis.	Ich frage Personen, die schon lange im Handel tätig sind, welche Veränderungen sie in der Branche mitgemacht haben. Diese Informationen bringe ich in einen Zusammenhang mit den Funktionen des Handels.  (Branchenkundentext Der Handel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zählt drei Funktionen des Handels auf.</li> <li>• Erklärt nachvollziehbar, warum die gewählten Funktionen an Bedeutung gewonnen haben.</li> <li>• Wählt praxisnahe Beispiele für die Erklärung, die sich auf die gewählten Funktionen beziehen.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 3
Betriebsformen E/B	1.9.2.3 Ich kann die verschiedenen Betriebsformen des Handels aufzählen und erklären, welche Betriebsform(en) mein Lehrbetrieb hat.	Detailhandel: - Warenhaus - Supermarkt - Fachmarkt - weitere Grosshandel: - Spezialgrosshandel - Abholgrosshandel C&C - weitere  (Branchenkundentext Der Handel)		<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 1

# 1. Branche und Firma

## 1.10 Warenfluss

### Leitidee

Die Kernaufgabe des Handels ist die Vermittlung von Waren und Dienstleistungen. Diese müssen ausgewählt, beschafft, transportiert und gelagert werden. Damit sie alle Zusammenhänge des Warenflusses begreifen, müssen Kaufleute überall über ein Basiswissen verfügen, auch wenn die einzelnen Tätigkeiten von Spezialisten ausgeführt werden.

### 1.10.1 Dispositionsziel

Kaufleute sind fähig, das Sortiment des eigenen Betriebes zu analysieren und mit denen der Konkurrenz zu vergleichen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Sortimentsaufbau kennen E/B	1.10.1.1 Ich erläutere einem Mitarbeiter den Sortimentsaufbau (die Dimensionen des Sortimentes) des Lehrbetriebes. Dazu verwende ich die Fachausdrücke, die ich mit Hilfe von Beispielen erkläre.	Fachausdrücke: - schmale / breit - tief / flach  (Branchenkundentext Marketing)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erläutert den Begriff Sortimentsaufbau verständlich.</li> <li>Verwendet die Fachausdrücke korrekt.</li> <li>Wählt geeignete Beispiele aus.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit  Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2
Sortimentspolitik E	1.10.1.2 Ich kann die Sortimentspolitik meines Lehrbetriebes mit Hilfe von selber gewählten Gesichtspunkten beurteilen.  Dazu erstelle ich selbständig eine Liste mit den verschiedenen Faktoren, die eine Sortimentspolitik beeinflussen können. Dann bewerte ich deren Wichtigkeit und den Einfluss auf das Sortiment. Gestützt auf diese Beurteilung ziehe ich meine Schlussfolgerungen über die Qualität der Sortimentspolitik meines Lehrbetriebes.	Faktoren: - Unternehmensziele - Beschaffungsmarkt - Absatzmarkt - weitere  (Branchenkundentext Marketing)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erstellt eine Liste mit den wichtigsten Einflussfaktoren.</li> <li>Erkennt den jeweiligen Einfluss der Faktoren auf die Sortimentspolitik und deren Wichtigkeit korrekt.</li> <li>Zieht nachvollziehbar die Schlussfolgerungen über die Qualität der Sortimentspolitik.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit  Transferfähigkeit	Analytisches und geplantes Vorgehen	K 6

# 1. Branche und Firma

## 1.10 Warenfluss

### Leitidee

Die Kernaufgabe des Handels ist die Vermittlung von Waren und Dienstleistungen. Diese müssen ausgewählt, beschafft, transportiert und gelagert werden. Damit sie alle Zusammenhänge des Warenflusses begreifen, müssen Kaufleute überall über ein Basiswissen verfügen, auch wenn die einzelnen Tätigkeiten von Spezialisten ausgeführt werden.

### 1.10.2 Dispositionsziel

Kaufleute zeigen Interesse, sich die Grundlagen der Beschaffung theoretisch und anhand praktischer Beispiele anzueignen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Bezugsquellen für Produkte E/B	1.10.2.1 Für Produkte aus meinem Lehrbetrieb nenne ich meinem Ausbilder die Bezugsquellen (Lieferanten). Ich erkläre nachvollziehbar die Kriterien, die für die Zusage an die Lieferanten die entscheidende Rolle gespielt haben.	Kriterien: - Preis - Qualität - Lieferbereitschaft - weitere  (Branchenkundertext Logistik )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nennt die richtigen Bezugsquellen.</li> <li>• Beschreibt verschiedene Kriterien, die für die Wahl der Lieferanten eine Rolle spielen können.</li> <li>• Begründet nachvollziehbar, welche Kriterien im vorliegenden Beispiel entscheidend sind.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit  Transferfähigkeit	Präsentationstechniken	K 3
Bestellzeitpunkt E/B	1.10.2.2 Ich kann anhand eines Beispiels aus dem Lehrbetrieb den richtigen Zeitpunkt für eine Bestellung bestimmen und die dafür entscheidenden Bestände erklären.	Bestände: - Höchstbestand - Meldebestand - Mindestbestand - Sicherheitsbestand - Fehlverkäufe  (Branchenkundertext Logistik )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erklärt die für die Bestellung entscheidenden Bestände korrekt.</li> <li>• Skizziert ein Diagramm und unterstützt damit seine Erklärungen.</li> <li>• Rechnet den Bestellzeitpunkt für das Beispiel richtig aus.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2
Einkaufsmenge E	1.10.2.3 Für ein Produkt aus meinem Lehrbetrieb bestimme ich die Einkaufsmenge. Ich begründe die gewählte Menge mit Hilfe von drei selbst ausgewählten Faktoren . Ich kann meine Entscheidung mündlich oder schriftlich überzeugend vertreten.	Faktoren: - Lagergrösse - Lieferfrist - Mengenrabatte - Trends - Saison - weitere  (Branchenkundertext Logistik)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wählt drei Faktoren aus, die für die Einkaufsmenge des Produkts wichtig sind.</li> <li>• Bestimmt die Einkaufsmenge auf der Basis der gewählten Faktoren korrekt.</li> <li>• Vertritt die Entscheidung überzeugend.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Gesundes Selbstbewusstsein  Kommunikationsfähigkeit  Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 3

# 1. Branche und Firma

## 1.10 Warenfluss

### Leitidee

Die Kernaufgabe des Handels ist die Vermittlung von Waren und Dienstleistungen. Diese müssen ausgewählt, beschafft, transportiert und gelagert werden. Damit sie alle Zusammenhänge des Warenflusses begreifen, müssen Kaufleute überall über ein Basiswissen verfügen, auch wenn die einzelnen Tätigkeiten von Spezialisten ausgeführt werden.

### 1.10.3 Dispositionsziel

Kaufleute erkennen die Wichtigkeit eines gut geführten Lagers für einen Handelsbetrieb und sind bereit, diese Kenntnisse im Arbeitsalltag anzuwenden..

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Lagerkennzahlen E/B	1.10.3.1 a) Ich kann die drei wichtigsten Lagerkennzahlen anhand vorgegebener Beispiele berechnen und deren Bedeutung erklären.  b) Ich kann die berechneten Kennzahlen auf das Beispiel bezogen interpretieren.	Kennzahlen: - Lagerbestand - Lagerumschlag - Lagerdauer  (Branchenkundentext Logistik)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gibt die Bedeutung der drei wichtigsten Lagerkennzahlen korrekt wieder.</li> <li>Berechnet die vorgegebenen Beispiele korrekt.</li> <li>Interpretiert die Resultate richtig. Gibt die Bedeutung der drei wichtigsten Lagerkennzahlen korrekt wieder</li> </ul>		Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 1  K 3
Lagerkosten E	1.10.3.2 Ich gebe die vier Bestandteile der Lagerkosten korrekt wieder. Einem Kollegen erkläre ich diese einfach und verständlich anhand eines selbst gewählten Beispiels.	'- Raum - Personal - Kapital - Lagerrisiken  (Branchenkundentext Logistik)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zählt die vier Bestandteile korrekt auf.</li> <li>Die Erklärungen sind einfach und verständlich.</li> <li>Nennt pro Bestandteil ein passendes Beispiel.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit  Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2
Ziele der Lagerhaltung E/B	1.10.3.3 Ich beschreibe einer Nicht-Fachperson die drei wesentlichen Ziele der Lagerhaltung und die auftretenden Zielkonflikte in eigenen Worten und nachvollziehbar anhand eines selbstgewählten Beispiels.	- Lieferbereitschaft - geringe Kosten - geringe Kapitalbindung  (Branchenkundentext Logistik )	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschreibt alle drei wesentlichen Ziele mit eigenen Worten.</li> <li>Zeigt anhand des gewählten Beispiels die Zielkonflikte auf.</li> <li>Die Informationen sind für eine Nicht-Fachperson verständlich.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit  Transferfähigkeit	Präsentationstechniken	K 2



# 1. Branche und Firma

## 1.10 Warenfluss

### Leitidee

Die Kernaufgabe des Handels ist die Vermittlung von Waren und Dienstleistungen. Diese müssen ausgewählt, beschafft, transportiert und gelagert werden. Damit sie alle Zusammenhänge des Warenflusses begreifen, müssen Kaufleute überall über ein Basiswissen verfügen, auch wenn die einzelnen Tätigkeiten von Spezialisten ausgeführt werden.

### 1.10.4 Dispositionsziel

Kaufleute sind sich der grossen Wichtigkeit einer reibungslos funktionierenden Spedition und Logistik für den Handel bewusst. Deshalb sind sie motiviert, für die Zusammenarbeit mit den Spediteuren und Logistikern über das erforderliche Fachwissen zu verfügen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Aufgaben der Logistik E/B	1.10.4.1 Am Beispiel eines Produktes aus meinem Lehrbetrieb zeichne ich den Weg vom Produzenten bis zum Konsumenten und zeige auf, wo die Logistik welche Tätigkeiten übernimmt.	(Branchenkundentext Logistik)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stellt den Weg vom Produzenten bis zum Konsumenten anhand eines selbstgewählten geeigneten Produktes dar.</li> <li>• Zeichnet den Weg übersichtlich.</li> <li>• Zeigt korrekt die einzelnen Tätigkeiten der Logistik auf.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen  vernetztes Denken	K 3
moderne Logistik-Konzepte E	1.10.4.2 Ich kann ein selbst gewähltes Logistik-Konzept nachvollziehbar erklären.  Ich kann anhand eines Beispiels aus meinem Lehrbetrieb nachvollziehbar aufzeigen, wo bei der Umsetzung dieses Konzeptes von der Theorie in die Praxis die Vorteile liegen und wo Probleme auftauchen können.	(Branchenkundentext Logistik)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erklärt das gewählte Konzept nachvollziehbar.</li> <li>• Zeigt am konkreten Beispiel auf, wo bei der Umsetzung Vorteile entstehen.</li> <li>• Zeigt am konkreten Beispiel auf, wo bei der Umsetzung Nachteile entstehen.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit  Gesundes Selbstbewusstsein	Mit Informationsquellen umgehen  Präsentationstechniken	K 3
Funktion des Spediteurs E/B	1.10.4.3 Ich erkläre die wichtigsten Funktionen des Spediteurs korrekt in eigenen Worten.	- Vermittler - Frachtführer - Weitere Dienstleistungen  (Branchenkundentext Logistik)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nennt die Speditionsfirmen, mit denen der Lehrbetrieb zusammenarbeitet.</li> <li>• Beschafft sich selbständig Informationen über die Tätigkeiten dieser Speditionsfirmen.</li> <li>• Erklärt nachvollziehbar die Aufgaben der Speditionsfirmen mit Hilfe der gesammelten Informationen.</li> </ul>		Kommunikationsfähigkeit  Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2

Verkehrswege und -träger  E/B	1.10.4.4 Für ein Produkt aus meinem Lehrbetrieb wähle ich selbständig geeignete Verkehrsträger aus, beschreibe verständlich den Weg, den die Ware nehmen soll, und begründe nachvollziehbar die von mir getroffene Lösung.	Punkte zum Beachten: - Transportpreis - Grösse der Sendung - Dringlichkeit - Wert der Lieferung - Lade- und Bestimmungsort  (Branchenkundetext Logistik)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschreibt verständlich einen logischen Verkehrsweg, den die Ware nehmen soll.</li> <li>• Wählt die geeigneten Verkehrsträger aus.</li> <li>• Begründet die getroffenen Lösung nachvollziehbar.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit  Transferfähigkeit  Gesundes Selbstbewusstsein	Mit Informationsquellen umgehen	K 3
Incoterms  E	1.10.4.5 a) Ich kann stichwortartig erklären, was Incoterms sind und was mit ihnen geregelt wird.  b) Ich kann aus mehreren zur Auswahl stehenden Incoterms das jeweils für den Verkäufer oder den Käufer günstigste auswählen und meine Wahl nachvollziehbar begründen.	- International gültige Lieferbedingungen - Vermeidung von Missverständnissen und Streitigkeiten  (Branchenkundetext Logistik)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erklärt stichwortartig die Bedeutung und den Inhalt von Incoterms.</li> <li>• Wählt aus mehreren Incoterms jeweils ein für den Käufer und ein für den Verkäufer ideales aus.</li> <li>• Begründet seine Wahl überzeugend und nachvollziehbar.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit  Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2  K3

# 1. Branche und Firma

## 1.11 Absatz und Marketing

### Leitidee

In der Schweiz gibt es mehr Angebot als Nachfrage, deshalb müssen die Firmen dem Absatz ihrer Produkte viel Aufmerksamkeit widmen. Entsprechend müssen Kaufleute mit den Instrumenten der Verkaufsförderung, Kundenbindung und des Marketing vertraut sein.

### 1.11.1 Dispositionsziel

Kaufleute beschäftigen sich intensiv mit bewährten und neuen Instrumenten der Verkaufsförderung, Kundenbindung und des Marketing.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Marketingmix E/B	1.11.1.1 Ich stelle für ein Produkt oder eine Dienstleistung meines Lehrbetriebes den gewählten Marketingmix mit eigenen Worten vor.	Marketingmix: - product (Produkt) - price (Preis) - place (Vertrieb/Absatz) - promotion (Werbung)  (Branchenkundentext Marketing)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erklärt für das Produkt oder die Dienstleistung, welche Marketing-Instrumente aus den Bereichen "Preis" und "Produkt" eingesetzt werden.</li> <li>• Erklärt für das Produkt oder die Dienstleistung, welche Marketing-Instrumente aus dem Bereich "Vertrieb/Absatz" eingesetzt werden.</li> <li>• Erklärt für das Produkt oder die Dienstleistung, welche Marketing-Instrumente aus dem Bereich "Werbung" eingesetzt werden.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Lernfähigkeit	Präsentationstechniken	K 3
Bedeutung von Verkaufsförderungsmassnahmen E/B	1.11.1.2 a) Ich erkläre meinem Ausbilder die Bedeutung von fünf Verkaufsförderungsmassnahmen.  b) Anhand dieser fünf Massnahmen vergleiche ich mit Hilfe einer Tabelle mein Lehrgeschäft mit einem Konkurrenzunternehmen.  c) Ich zeige in einer zusätzlichen Tabellenkolonne mittels selbst gewählter Beurteilungskriterien auf, welches der beiden Unternehmen eine Massnahme meiner Meinung nach besser umgesetzt hat.	Mögliche Massnahmen: - Schaufenster - Verkaufsraum - Kundenführung - Warenpräsentation - Beleuchtung - Hintergrundmusik - Raumklima - Aussendienst - weitere  (Branchenkundentext Marketing)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erklärt die Bedeutung von fünf klar unterscheidbaren Verkaufsförderungsmassnahmen korrekt.</li> <li>• Vergleicht mit Hilfe einer Tabelle den Lehrbetrieb und ein Konkurrenzunternehmen indem er aufzeigt, welche Firma mit welcher Massnahme arbeitet.</li> <li>• Zieht nachvollziehbare Schlussfolgerungen anhand selbst gewählter Beurteilungskriterien.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit  Transferfähigkeit  Eigene Werthaltung kommunizieren	Mit Informationsquellen umgehen	K 2   K 4  K 6

<p>Kundenbindung E</p>	<p>1.11.1.3 Einer Nicht-Fachperson kann ich mit Hilfe eines Beispiels aus meinem Lehrbetrieb (falls nicht vorhanden: selbst gewähltes Beispiel) die Firmen-Ziele von Rabatt- oder Kundenloyalitätssystemen oder Kundenbindungsprogrammen nachvollziehbar erklären. Ich kann auch Vor- und Nachteile für die Kunden aufzählen. Die Kritik an solchen Systemen kann ich mit guten Argumenten widerlegen.</p>	<p>(Branchenkundentext Marketing)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeigt anhand des gewählten Beispiels die Vorteile der Systeme oder Programme nachvollziehbar auf.</li> <li>• Zeigt anhand des gewählten Beispiels die Nachteile der Systeme oder Programme nachvollziehbar auf.</li> <li>• Reagiert überlegt und überzeugend auf kritische Bemerkungen.</li> </ul>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>Kommunikations-fähigkeit  Gesundes Selbstbewusstsein</p>	<p>Mit Informationsquellen umgehen  Präsentationstechniken</p>	<p>K 3</p>
<p>Standortwahl E</p>	<p>1.11.1.4 Ich kann beurteilen, ob der Standort meines Lehrbetriebes optimal ist. In einer Tabelle liste ich die verschiedenen Faktoren, die bei der Standortwahl wichtig sind, auf. Ich beurteile für jeden Faktor, ob der aktuelle Standort diesen gut erfüllt oder nicht. Mein Ergebnis kann ich nachvollziehbar vertreten.</p>	<p>Einflussfaktoren: - Kundennähe - Kaufkraft - Marktvolumen - Konkurrenzbetriebe - Verkehrsanbindung - Personalrekrutierung - Mietzins - Steuerliche Belastung - weitere  (Branchenkundentext Marketing)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listet alle für die Standortwahl des Lehrbetriebes entscheidenden Faktoren auf.</li> <li>• Beurteilt bei jedem Faktor korrekt, ob der aktuelle Standort diesen erfüllt oder nicht.</li> <li>• Vertritt seine Schlussfolgerung überzeugend und nachvollziehbar.</li> </ul>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>Kommunikations-fähigkeit  Transferfähigkeit  Gesundes Selbstbewusstsein</p>	<p>Mit Informationsquellen umgehen</p>	<p>K 5</p>
<p>Absatzkennzahlen E/B</p>	<p>1.11.1.5 Ich zähle drei für meinen Lehrbetrieb wichtige Absatzkennzahlen auf. Ich kann mit Hilfe von zwei Beispielen erklären, wie sich Veränderungen in diesen Zahlen auf das Marketing auswirken können und welche Massnahmen die Geschäftsleitung ergreifen kann, um den Absatz zu steuern.</p>	<p>Absatzkennzahlen: - Gewinn - Umsatz - Umsatz pro m2 - Umsatz pro MitarbeiterIn (Kopf- oder Stundenleistung - Umsatz pro Kunde  (Branchenkundentext Marketing)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nennt drei für den Betrieb wichtige Absatzkennzahlen.</li> <li>• Erklärt mit Hilfe von zwei Beispielen, wie sich Veränderungen in den Absatzkennzahlen auf das Marketing auswirken können.</li> <li>• Erklärt, welche Massnahmen die Geschäftsleitung ergreifen kann, um den Absatz zu steuern.</li> </ul>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>Kommunikations-fähigkeit  Transferfähigkeit</p>	<p>Mit Informationsquellen umgehen</p>	<p>K 2</p>

<p>Verpackung E/B</p>	<p>1.11.1.6 Ich analysiere die Verpackung eines Produktes meines Lehrbetriebes (bei Bedarf: eines selber gewählten Konsumproduktes) darauf, ob die Anforderungen von vier selbstgewählten Kriterien erfüllt sind. Meine Schlussfolgerungen gebe ich schriftlich oder mündlich klar verständlich meinem Ausbilder weiter.</p>	<p>Kriterien: - Lagerfunktion - Transportfunktion - Schutzfunktion - Wiederverwendungsfunktion - gesetzliche Vorschriften - weitere  (Branchenkundentext Marketing)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wählt selbständig vier passende Kriterien aus und beschafft sich die nötigen Informationen.</li> <li>• Erkennt korrekt, ob die Verpackung die gewählten Kriterien erfüllt.</li> <li>• Gibt die notierten Schlussfolgerungen schriftlich oder mündlich klar verständlich weiter.</li> </ul>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>Transferfähigkeit</p>	<p>Präsentationstechniken  Mit Informationsquellen umgehen</p>	<p>K 4</p>
<p>Marken E</p>	<p>1.11.1.7 Ich kenne die drei Typen von Marken. Ich kann anhand eines Beispiels aus meinem Lehrbetrieb überzeugend erklären, welche Überlegungen bei der Wahl des Markentyps für dieses Produkt für die - Sortimentspolitik - Kundenzielgruppe gemacht wurden.</p>	<p>Markentypen: - Namenlose Produkte - Markenartikel - Eigen- oder Hausmarken  (Branchenkundentext Marketing)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erklärt die drei Markentypen korrekt.</li> <li>• Zeigt überzeugend anhand des Beispiels auf, wie Markentyp und Kundenzielgruppe zusammen hängen.</li> <li>• Zeigt überzeugend anhand des Beispiels auf, welchen Zusammenhang die Wahl des Markentyps und die Sortimentspolitik zu einander haben.</li> </ul>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>Transferfähigkeit</p>	<p>Mit Informationsquellen umgehen</p>	<p>K 3</p>
<p>Preiskalkulation E</p>	<p>1.11.1.8 Ich kann einer Nicht-Fachperson für ein Produkt (Ware oder Dienstleistung) aus meinem Lehrbetrieb die Preiskalkulation erklären. Dazu zähle ich alle Faktoren auf, die einen Einfluss auf den Verkaufspreis des Produktes haben. Ich erkläre auch die Kriterien, die zu Aktionen oder Sonderpreisen bei diesem Produkt führen.</p>	<p>(Branchenkundentext Marketing)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erklärt die Preiskalkulation nachvollziehbar.</li> <li>• Zählt die Faktoren, die den Preis beeinflussen, lückenlos auf.</li> <li>• Erklärt die Kriterien, die bei dem Produkt zu Aktionen oder Sonderpreisen führen.</li> </ul>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>Transferfähigkeit</p>	<p>Mit Informationsquellen umgehen</p>	<p>K 3</p>

# 1. Branche und Firma

## 1.12 Instrumente der Zahlungssicherung

### Leitidee

Handel ist mit vielen Risiken behaftet. Unter anderem besteht die Gefahr von materiellen und finanziellen Verlusten. Deshalb müssen Handels-Kaufleute über diese Risikofaktoren und die finanziellen Aspekte Bescheid wissen.

### 1.12.1 Dispositionsziel

Kaufleute sind fähig, das jeweils beste Instrumente gegen die möglichen Gefahren des Handels einzusetzen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Prima ich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Risiken im Handel E/B	1.12.1.1 Ich nenne zu jedem von drei - nationalen oder internationalen - Handelsrisiken eine Möglichkeit, mit der es eingegrenzt werden kann. Diese kann ich einer Nicht-Fachperson in eigenen Worten erklären.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diebstahl</li> <li>- Krieg</li> <li>- Streik</li> <li>- Unfall</li> <li>- Unwetter</li> <li>- Keine Lieferung</li> <li>- Betrug</li> <li>- weitere</li> </ul> (Branchenkundetext Zahlungssicherung)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeigt für drei verschiedene Risiken auf, in wie weit sie für ein Handelsgeschäft eine Gefahr darstellen können.</li> <li>• Nennt für die Risiken die richtigen "Gegenmittel".</li> <li>• Die Erklärungen sind für eine Nicht-Fachperson nachvollziehbar.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Präsentationstechniken	K 2
Instrumente der Zahlungssicherung E	1.12.1.2 Die gebräuchlichsten Zahlungsbedingungen im Handel sind mir geläufig und ich kann die Punkte, in denen sie sich unterscheiden, in eigenen Worten nachvollziehbar erklären.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Offene Rechnung</li> <li>- Vorauszahlung</li> <li>- Dokumentarinkasso</li> <li>- Akkreditiv</li> <li>- Bank- oder Zahlungsgarantie</li> </ul> (Branchenkundetext Zahlungssicherung)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nennt die gebräuchlichsten Zahlungsbedingungen im Handel.</li> <li>• Erklärt die Funktionen der Instrumente in eigenen Worten.</li> <li>• Zeigt die Unterschiede nachvollziehbar auf.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen Präsentationstechniken	K 2

# 1. Branche und Firma

## 1.13 gesetzliche Rahmenbedingungen

**Leitidee**

Der Handel steht oft im Spannungsfeld zwischen den wirtschaftlichen Erfordernissen und den vom Staat festgelegten Gesetzen und Verordnungen. Um richtige und gesetzeskonforme Entscheide treffen zu können, müssen Kaufleute die den Handel betreffenden Vorschriften kennen.

**1.13.1 Dispositionsziel**

Kaufleute interessieren sich für sämtliche Formen von Abgaben (Zölle, Steuern) und die Art ihrer Erhebung, die einen Einfluss auf ihre Geschäftstätigkeit haben.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Aufgaben der Zollverwaltung E/B	1.13.1.1 Ich zähle die vier Hauptaufgaben der Zollverwaltung auf und beschreibe sie jeweils mit einem Beispiel aus der Praxis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abgaben erheben</li> <li>- Aussenwirtschaftliche Massnahmen vollziehen</li> <li>- Schutz der Bevölkerung/Umwelt</li> <li>- Sicherheits- und Polizeiaufgaben</li> </ul> (Branchenkundertext Zoll)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zählt alle vier Hauptaufgaben korrekt auf.</li> <li>• Wählt die Beispiele aus der Praxis (dem Lehrbetrieb) aus.</li> <li>• Die Beispiele beschreiben die Aufgaben gut und nachvollziehbar.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 2
Verzollungs-Dokumente E/B	1.13.1.2 Ich kann für ein Produkt aus meinem Lehrbetrieb aufzählen, welche Dokumente für die Zollveranlagung notwendig sind. Einer Nicht-Fachperson kann ich für jedes Dokument erklären, welche Informationen es enthält und warum es für die Zollveranlagung benötigt wird.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechnung</li> <li>- Quittung</li> <li>- Lieferschein</li> <li>- Ursprungszeugnis</li> <li>- Bewilligung</li> </ul> (Branchenkundertext Zoll)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zählt alle für das Produkt notwendigen Dokumente auf.</li> <li>• Kann einer Nicht-Fachperson für jedes Dokument erklären, welche Informationen es enthält.</li> <li>• Kann einer Nicht-Fachperson für jedes Dokument erklären, warum es für die Zollabfertigung benötigt wird.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 3
Veranlagungsverfügung Zoll und MWSt E/B	1.13.1.3 Ich kann mit Hilfe eines Beispiels (z.B. aus meinem Lehrbetrieb) korrekt und nachvollziehbar erklären, welche Informationen auf einer Veranlagungsverfügung der Zollverwaltung stehen.	(Branchenkundertext Zoll)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wählt ein geeignetes Beispiel einer Veranlagungsverfügung aus.</li> <li>• Erklärt alle Informationen, die auf den Veranlagungsverfügungen Zoll und MWSt aufgeführt sind.</li> <li>• Erklärt die Informationen korrekt und nachvollziehbar.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 3

Entwicklung der Zollverfahren E	1.13.1.4 Ich überlege mir, wie die Verfahren der Zollverwaltung in Zukunft aussehen könnten. Meine Aussagen begründe ich nachvollziehbar, gestützt auf meine Kenntnisse der aktuellen Zollverfahren. Ich halte meine Überlegungen schriftlich fest.	Heutige Aufgaben: Leistungsziel 1.13.1.1 Heutige Zollverfahren: - mit Einheitsdokument - Zollmodell 90 (EDV) - Zugelassener Empfänger - Zugelassener Versender  (Branchenkundentext Zoll)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezieht die heutigen Aufgaben und bereits absehbare Entwicklungen in die Überlegungen mit ein.</li> <li>• Bezieht die heutigen Zollverfahren und bereits absehbare Entwicklungen in die Überlegungen mit ein.</li> <li>• Begründet seine Aussagen einfach und nachvollziehbar.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit  Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen  Kreativitätstechniken	K 5
------------------------------------	--	---	--	--------------------------	--	--	-----

# 1. Branche und Firma

## 1.13 gesetzliche Rahmenbedingungen

### Leitidee

Der Handel steht oft im Spannungsfeld zwischen den wirtschaftlichen Erfordernissen und den vom Staat festgelegten Gesetzen und Verordnungen. Um richtige und gesetzeskonforme Entscheide treffen zu können, müssen Kaufleute die den Handel betreffenden Vorschriften kennen.

### 1.13.2 Dispositionsziel

Kaufleute sind sich der Vorteile einheitlicher Masse und deren Bedeutung für das Funktionieren des Handels bewusst.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Standards E/B	1.13.2.1 Ich notiere die für meinen Lehrbetrieb wichtigsten Standards und erkläre jeden in Stichworten. Ich versuche mir vorzustellen, wie mein Lehrbetrieb aussehen würde, wenn es diese Standards nicht geben würde. In einem kurzen Aufsatz fasse ich meine Überlegungen zusammen.	Ich informiere mich in meinem Lehrbetrieb, welche Produkte oder Arbeitsabläufe durch Standards definiert sind. Gestützt auf dieses Wissen verfasse ich meinen Aufsatz.  (Branchenkundetext Standards)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schreibt einen fehlerfreien kurzen Text.</li> <li>Zählt die für den Lehrbetrieb wichtigsten Standards auf und erklärt sie in Stichworten.</li> <li>Erklärt nachvollziehbar, wie der Lehrbetrieb aussehen würde, wenn es diese Standards nicht geben würde.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Transferfähigkeit  Eigene Werthaltung kommunizieren	Mit Informationsquellen umgehen	K 4
Unterschiede Vorschriften/Normen E/B	1.13.2.2 Ich zeige mit Hilfe einer Tabelle die Gemeinsamkeiten und die Unterschiede zwischen den staatlichen Vorschriften und den Normen der Wirtschaft auf.	Vorschriften: - Staatlich, hoheitlich - Obligatorisch - Schweiz, EU Normen: - Industrie, Handel - Freiwillig - Branchen, CEN, ISO  (Branchenkundetexte Standards)		<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit  Transferfähigkeit	Präsentationstechniken	K 2

# 1. Branche und Firma

## 1.13 gesetzliche Rahmenbedingungen

**Leitidee**

Der Handel steht oft im Spannungsfeld zwischen den wirtschaftlichen Erfordernissen und den vom Staat festgelegten Gesetzen und Verordnungen. Um richtige und gesetzeskonforme Entscheide treffen zu können, müssen Kaufleute die den Handel betreffenden Vorschriften kennen.

**1.13.3 Dispositionsziel**

Kaufleute sind jederzeit bereit, einzelne Gesetze auf ihre Wirkung auf den Handel und die Handelsbetriebe zu prüfen.

	Leistungsziele	Tipps und Tricks	Teilkriterien für ALS	Primarich kann's	Trägt bei zur Sozialkompetenz	Trägt bei zur Methodenkompetenz	Taxonomie
Praxisbezug von Gesetzen und Verordnungen E/B	1.13.3.1 Ich kann anhand von mehreren Beispielen – maximal drei – aus meinem Lehrgeschäft erklären, wie wichtige Gesetze und Verordnungen mit Hilfe von internen Regelungen und Weisungen in die Praxis umgesetzt werden.	(Branchenkundentext Staatliche Vorschriften)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordnet den staatlichen Vorschriften die richtigen firmeninternen Regelungen zu.</li> <li>• Erklärt für alle Beispiele die Zusammenhänge korrekt.</li> <li>• Erklärt verständlich, wie die staatlichen Vorschriften mit Hilfe der Firmenregelungen in die Praxis umgesetzt werden.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen	K 3
Konsumentenschutz E	1.13.3.2 Ich kann einem Mitarbeiter mit Hilfe von selbst in den Medien (Zeitungen, Internet usw.) gesammelter und ohne fremde Hilfe ausgewerteter Informationen die Ziele einer von mir ausgewählten Konsumentenorganisation veranschaulichen.	Ich informiere mich in meinem Lehrbetrieb, ob Kontakte oder Auseinandersetzungen mit einer Konsumentenorganisation bestehen. Mit Vorteil wähle ich dann diese Organisation.  (Branchenkundentext Staatliche Vorschriften)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sammelt Medienmeldungen, die auswertbare Informationen enthalten.</li> <li>• Wertet die Informationen selbstständig aus; fasst sie zusammen.</li> <li>• Erklärt einem Mitarbeiter verständlich die Ziele der ausgewählten Konsumentenorganisation.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen  Präsentationstechniken	K 4
Ladenöffnungszeiten E	1.13.3.3 Ich erstelle eine Tabelle, in der ich jeweils aus Sicht der Kunden, der Betriebe, der Angestellten und des Staates aufzeige, welche Vorteile und welche Nachteile längere oder kürzere Öffnungszeiten haben. Ich präsentiere diese Zusammenstellung mündlich meinem Ausbilder.	Informationsquellen: - staatliche Stellen - Arbeitgeberverband - Mitarbeiter (Gewerkschaften) - Konsumentenorganisationen  (Branchenkundentext Staatliche Vorschriften)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellt eine übersichtliche Tabelle mit allen Anspruchsgruppen.</li> <li>• Zählt für alle Anspruchsgruppen je zwei Vor- und zwei Nachteile auf.</li> <li>• Präsentiert die Informationen kurz und für den Ausbilder gut verständlich</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	Kommunikationsfähigkeit Transferfähigkeit	Mit Informationsquellen umgehen  Präsentationstechniken	K 3

<p>Produktehaftpflicht E</p>	<p>1.13.3.4 Ich erkläre meinem Lehrmeister die wichtigsten Punkte des schweizerischen Produktehaftpflicht-Gesetz. Ich zeige ihm einfach verständlich auf, wo meiner Meinung nach im Lehrbetrieb Gefahr besteht, mit diesem Gesetz in Konflikt zu geraten und welche Massnahmen man dagegen treffen kann.</p>	<p>Produktehaftpflicht-Gesetz: - Produzenten/Händler-Haftung - Privatgebrauch - Folgeschäden - Selbstbehalt - Haftungskette  (Branchenkundetext Staatliche Vorschriften)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erwähnt die wichtigsten Punkte des Gesetzes.</li> <li>• Zeigt einfach verständlich auf, wo im Lehrbetrieb Gefahr besteht, mit diesem Gesetz in Konflikt zu geraten.</li> <li>• Zeigt auf, wie sich der Betrieb gegen Forderungen konkret schützen kann.</li> </ul>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>Kommunikations-fähigkeit Transferfähigkeit</p>	<p>Mit Informations-quellen umgehen</p>	<p>K 5</p>
<p>Unlauterer Wettbewerb E</p>	<p>1.13.3.5 Ich erkläre einer Nicht-Fachperson in einem kurzen Vortrag mit Hilfe eines Beispiels aus meinem Lehrbetrieb den Begriff „unlauterer Wettbewerb“.</p>	<p>- Fairness - Treu und Glauben - keine Täuschung - keine Lockvogelangebote  (Branchenkundetext Staatliche Vorschriften)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Vortrag ist kurz und einfach strukturiert.</li> <li>• Erklärt die wesentlichen Merkmale nachvollziehbar mit eigenen Worten.</li> <li>• Wählt ein passendes Beispiel aus dem Lehrbetrieb, das die Erklärungen gut ergänzt.</li> </ul>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>Kommunikations-fähigkeit Transferfähigkeit</p>	<p>Präsentations-techniken</p>	<p>K 2</p>
<p>Parallelimport E</p>	<p>1.13.3.6 Ich kann die Vor- und Nachteile von Parallelimporten für den schweizerischen Handel selbständig beurteilen.  Dazu erstelle ich eine Tabelle, in der ich am Beispiel meines Lehrbetriebes aufzeige, welches die positiven und welches die negativen Folgen von mehr Parallelimporten sind.  Aufgrund dieser Zusammenstellung und meiner persönlichen Gewichtung fasse ich meine Meinung und vertrete diese in einer Diskussion.</p>	<p>Stichworte: - offizielle Vertriebskanäle - inoffizielle Vertriebskanäle - Mehr Wettbewerb - Branchensterben  (Branchenkundetext Internationaler Handel)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stellt in einer übersichtlichen Tabelle die Vor- und Nachteile von Parallelimporten für den schweizerischen Handel übersichtlich dar.</li> <li>• Zeigt für das Beispiel des Lehrbetriebes, welches die Vor- und Nachteile sind.</li> <li>• Vertritt seine Meinung engagiert aufgrund einer persönlichen Gewichtung und gestützt auf die gesammelten Informationen.</li> </ul>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>Kommunikations-fähigkeit Gesundes Selbstbewusstsein</p>	<p>Mit Informations-quellen umgehen Präsentations-techniken</p>	<p>K 6</p>